

S. Bd

Archief

# **"Waarom wilt u dat weten?"**

## **Omnibusonderzoek '94 Gemeente Groningen**

*In opdracht van:*  
**Gemeente Groningen**

*Uitgevoerd door:*  
**Rijksuniversiteit Groningen  
Vakgroep Taal & Communicatie**

**Dr. A. Oussaïd  
A.J. de Smidt  
J.T. Brouwer  
E.B. Meijerink**

*maart 1994*

Exemplaarnummer:

171

# **"Waarom wilt u dat weten?"**

Omnibusonderzoek '94  
Gemeente Groningen

*'Aperta quoque apertiora fieri solent'*  
(Seneca)

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en / of overgenomen worden door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Rijksuniversiteit Groningen  
C 1994 RUG

# Voorwoord

Het houden van omnibusonderzoeken is een van de actiepunten uit de *Nota van aanbieding bij het Plan van Aanpak Bestuurlijke Vernieuwing* (Gemeente Groningen 1992). De Gemeente Groningen wil het omnibusonderzoek gebruiken voor het inventariseren en signaleren van de opvattingen van de inwoners van de gemeente Groningen over uiteenlopende onderwerpen ter voorbereiding, ondersteuning en / of evaluatie van het gemeentelijk beleid. In juni 1993 is het eerste Omnibusonderzoek in de gemeente Groningen uitgevoerd. Ondergetekenden hebben in opdracht van de Bestuursdienst van de Gemeente Groningen in februari 1994 het tweede Omnibusonderzoek uitgevoerd.

Onze speciale dank gaat uit naar de Stuurgroep Omnibus van de Gemeente Groningen. Deze stuurgroep bestond uit Liesbeth Stoker (Bestuursdienst), Seerp Leistra (Bestuursdienst) en Jaap van der Laan (Dienst Informatie en Administratie).

Verder gaat onze dank uit naar:

- de contactpersonen van bewonersorganisaties en gemeentelijke diensten voor het aandragen van vragen voor het Omnibusonderzoek;
- de contactpersoon van de Gemeente Arnhem, die bereidwillig het verslag van hun Stadspanel (1993) ter beschikking stelde, zodat wij vergelijkingsmateriaal kregen;
- de 'semi-respondenten' die de eerste versie van de vragenlijst van kritische kanttekeningen hebben voorzien;
- onze enquêteurs die in acht dagen tijd 500 enquêtes wisten af te nemen;
- de 500 respondenten die de tijd hebben genomen om ons van antwoorden te voorzien;
- dhr. van der Sluis van het Rekencentrum van de Rijksuniversiteit voor het verwerken van de enquêtes.

Gebleken is dat omnibusonderzoek een nuttig middel kan zijn om inzichten vanuit de bevolking bij het gemeentelijk beleid te betrekken. Wij spreken daarom de hoop uit dat het werk dat door ons en bovengenoemden is verricht, een zinvolle bijdrage zal leveren aan het totstandkomen en het uitvoeren van het beleid van de Gemeente Groningen.

*Onderzoeksteam Vakgroep Taal & Communicatie*  
Rijksuniversiteit Groningen

Dr. A. Oussaid  
A.J. de Smidt  
J.T. Brouwer  
E.B. Meijerink

maart 1994

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b> .....	7
<b>Inleiding</b> .....	13
<b>1 Opzet Omnibusonderzoek '94</b> .....	15
1.1 Inleiding .....	15
1.2 Kaderstelling .....	15
1.3 Werkwijze .....	16
1.4 Onderzoekstechniek: de telefonische enquête .....	18
1.5 Onderzoekspopulatie .....	18
1.6 Vragenlijst .....	20
1.7 Steekproefcontrole .....	21
1.8 Non-respons .....	24
1.9 Leeswijze onderzoeksresultaten .....	25
<b>2 Verkeer en vervoer</b> .....	27
2.1 Inleiding .....	27
2.2 Resultaten verkeersstromen .....	27
2.3 Resultaten verkeersbeleid .....	31
<b>3 Werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid</b> .....	37
3.1 Inleiding .....	37
3.2 Resultaten werkloosheidsbestrijdingsbeleid .....	37
3.3 Resultaten uitkeringsbeleid .....	43
<b>4 Klachten</b> .....	49
4.1 Inleiding .....	49
4.2 Resultaten klachten .....	50
<b>5 Bewonersorganisaties</b> .....	59
5.1 Inleiding .....	59
5.2 Resultaten bewonersorganisaties .....	59
<b>6 Gemeentelijke informatiekkanalen</b> .....	65
6.1 Inleiding .....	65
6.2 Resultaten Gemeentelijk Informatie Centrum .....	65
6.3 Resultaten Stadjersnieuws .....	66
6.4 Resultaten Stadsgids .....	70

<b>7</b>	<b>Bestuurlijke vernieuwing</b> .....	73
7.1	Inleiding .....	73
7.2	Resultaten waardering voor woon- en leefomgeving .....	73
7.3	Resultaten participatiebereidheid in de woon- en leefomgeving .....	78
7.4	Resultaten waardering voor de lokale politiek .....	81
7.5	Resultaten participatiebereidheid in de lokale politiek .....	88
7.6	Conclusies bestuurlijke vernieuwing .....	94

<b>Geraadpleegde Literatuur</b> .....	99
---------------------------------------	----

#### **Bijlagen**

- 1: vragenlijst Omnibusonderzoek '94
- 2: lijst van contactpersonen met wie de vragen voor het Omnibusonderzoek '94 zijn opgesteld
- 3: overzicht van het woon-werkverkeer en woon-winkelverkeer binnen de gemeente Groningen
- 4: klachten en trajecten die deze klachten hebben afgelegd
- 5: specificatie van de antwoordcategorieën 'anders'

# Samenvatting

In dit rapport wordt verslag gedaan van het tweede Omnibusonderzoek van de Gemeente Groningen dat tot doel heeft het inventariseren en signaleren van de opvattingen van de inwoners van de gemeente Groningen over uiteenlopende onderwerpen ter voorbereiding, ondersteuning en / of evaluatie van het gemeentelijk beleid.

Het Omnibusonderzoek '94 bestaat uit twee delen: een omnibusgedeelte en een evaluatie-gedeelte. Het evaluatie-gedeelte, dat het bestuurlijke-vernieuwingsbeleid 1990-1994 betreft, is een vervolg op het Diagnostisch onderzoek uit mei / juni 1992 (*Met de billen bloot*, De Smidt & Cornelisse 1992) en het Omnibusonderzoek uit juni 1993 (*'Ik durf het bijna niet te vragen...'*, Oussaid c.s. 1993).

Het Omnibusonderzoek '94 is in februari 1994 uitgevoerd. Door middel van een telefonische enquête is aan 500 inwoners van de gemeente Groningen een vragenlijst voorgelegd. De onderwerpen in de enquête waren 'verkeer en vervoer', 'werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid', 'klachten', 'bewonersorganisaties', 'gemeentelijke informatiekkanalen' en 'bestuurlijke vernieuwing'. De respondenten van achttien jaar en ouder zijn steekproefsgewijs geselecteerd en vormen een representatieve afspiegeling van de bevolking van de gemeente Groningen.

## Verkeer en vervoer

### *verkeersstromen*

Vijf op de zes werkende of studerende inwoners van Groningen heeft het werk- of studie-adres in de gemeente Groningen. De gemiddelde afstand die afgelegd wordt voor het woon-werkverkeer bedraagt ongeveer 3,3 kilometer. Twee op de drie van deze inwoners kiest hierbij voor de (brom)fiets. De auto wordt meer gebruikt dan het openbaar vervoer. Pas bij afstanden van meer dan 7,5 kilometer wordt er significant minder voor de (brom)fiets gekozen. De auto wordt significant minder gekozen bij afstanden tot 2,5 kilometer.

Ook voor het woon-winkelverkeer (in dit rapport: verkeer van het woonadres naar winkels in de binnenstad) wordt door de inwoners van de gemeente Groningen de (brom)fiets verreweg het meest gekozen. Het openbaar vervoer en de auto worden beide door ongeveer één op de zeven inwoners gebruikt. Bewoners uit stadsdeel Centrum kiezen er significant meer voor om lopend te gaan of de (brom)fiets te gebruiken.

### *verkeersbeleid*

Bijna de helft van de bevolking van Groningen geeft in het verkeersbeleid de voorkeur aan de bus boven de fiets. Vier op de tien inwoners verkiest echter de fiets boven de bus.

Bijna tweederde van de bevolking van Groningen geeft in het verkeersbeleid de voorkeur aan de fiets boven de auto. Eén op de vier inwoners verkiest de auto boven de fiets. In opdracht van de Europese Commissie is in 1991 een landelijk onderzoek naar opinies over verkeersbeleid gehouden. Uit dit landelijk onderzoek bleek dat de Nederlanders in het verkeersbeleid de voorkeur



gaven aan de fiets in plaats van de auto. Uit het Omnibusonderzoek '94 blijkt dat ook de Groningers kiezen voor de fiets in plaats van de auto, zij het in aanmerkelijk mindere mate.

Bijna zeven op de tien inwoners van Groningen geeft in het verkeersbeleid de voorkeur aan de bus boven de auto. In vergelijking met het onderzoek van de Europese Commissie, blijkt dat ook in Groningen gekozen wordt voor de bus in plaats van de auto, zij het in mindere mate.

## **Werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid**

### *werkloosheidsbestrijdingsbeleid*

De bevolking van Groningen ervaart werkloosheid als een groot probleem en de omvang van het probleem wordt in vergelijking met '93 aanzienlijk meer onderkend.

Bijna driekwart van de inwoners van Groningen onderschrijft het uitgangspunt van het werkloosheidsbestrijdingsbeleid dat de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten zijn klanten meer moet beschouwen als werkzoekenden dan als uitkeringsontvangers.

De maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid dat de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten een gedeelte van de uitkering mag inhouden als een werkzoekende passende arbeid weigert, wordt door ruim driekwart van de inwoners van Groningen gesteund.

Een krappe meerderheid van de inwoners van Groningen steunt een mogelijke maatregel om langdurig werklozen te verplichten om met behoud van uitkering onbetaald werk te doen. Een aanzienlijk gedeelte van de inwoners is echter tegen een dergelijke maatregel. Zes op de tien inwoners van Groningen steunt een mogelijke maatregel om werklozen die zich extra inspannen om aan betaald werk te komen, hiervoor te belonen. Er is ook hier een aanzienlijke groep die deze maatregel niet steunt. Er is geen duidelijke voorkeur voor één van deze twee mogelijke maatregelen aan te wijzen.

### *uitkeringsbeleid*

Een krappe meerderheid van de inwoners van Groningen beschouwt uitkeringsfraude in meer of mindere mate als een groot probleem. Een derde deel is het er niet mee eens maar ook niet mee oneens dat uitkeringsfraude een groot probleem is, heeft er geen mening over of wil deze mening niet geven. Er blijkt dat werkloosheid als een groter probleem wordt beschouwd dan uitkeringsfraude.

De inwoners van Groningen hebben over de uitvoering van één van de drie uitgangspunten in het fraudebestrijdingsbeleid, namelijk preventie, geen eenstemmigheid.

Bijna tweederde van de bevolking van Groningen steunt de mogelijkheid van onaangekondigd huisbezoek, een maatregel uit het fraudebestrijdingsbeleid. Toch is er ook een behoorlijke mate van weerstand tegen deze maatregel.

## **Klachten**

Ruim één op de zes inwoners van Groningen weet wat de juiste plaats is om een klacht over de Gemeente in te dienen. Iets meer dan de helft weet nu niet waar een klacht ingediend kan worden. Het overige deel van de bevolking kiest voor andere wegen bij het indienen van een klacht. De Gemeentelijke Ombudsvrouw is bij meer dan de helft van de inwoners van Groningen bekend.

Bijna één op de twintig inwoners van Groningen heeft het afgelopen jaar een klacht over de gemeentelijke dienstverlening gehad, waarbij de meest voorkomende typen klachten meldklachten en klachten over het gedrag van een ambtenaar zijn.

Zeven van de vijfhonderd respondenten waren niet tevreden over de afhandeling van een klacht omtrent de gemeentelijke dienstverlening en zijn daarmee potentiële klanten van de Gemeentelijke Ombudsvrouw. Van deze zeven ontevreden indieners waren er vijf op de hoogte van het bestaan van de Gemeentelijke Ombudsvrouw. Toch hebben zij hun klacht hier niet ingediend.

## **Bewonersorganisaties**

Bijna driekwart van de bevolking van Groningen weet dat er een bewonersorganisatie in de wijk is. Een grote meerderheid van degenen die weten dat er een bewonersorganisatie in de wijk is, weet waarmee deze bewonersorganisatie zich ongeveer bezighoudt. Gerelateerd aan de totale bevolking betekent dit dat zes op de tien inwoners van Groningen in meer of mindere mate op de hoogte is van de werkzaamheden van de bewonersorganisatie.

Een ruime meerderheid van de inwoners van Groningen die weten dat er een bewonersorganisatie in de wijk is, vindt dat deze bewonersorganisatie voldoende op de hoogte is van wat er leeft in de wijk. Bijna alle inwoners van Groningen die weten dat er in hun wijk een bewonersorganisatie is, zijn van mening dat deze bewonersorganisatie overleg mag voeren met de Gemeente. Ervan uitgaande dat degenen die niet weten of er een bewonersorganisatie in de wijk is, vinden dat een bewonersorganisatie geen overleg mag voeren met de Gemeente, kan vastgesteld worden dat van de totale bevolking van Groningen tweederde vindt dat bewonersorganisaties namens de wijken overleg mogen voeren met de Gemeente. De bewonersorganisaties lijken hiermee voldoende draagvlak onder de bevolking te hebben en zijn daarmee dus een geschikte intermediair bij het overleg tussen Gemeente en bevolking.

## **Gemeentelijke informatiekanalen**

### *Gemeentelijk Informatiecentrum (G.I.C.)*

De helft van de bevolking van Groningen kent het G.I.C., maar de naamsbekendheid van het G.I.C. is in vergelijking met '93 afgenomen. Ruim één op de drie inwoners van Groningen kent de lokatie van het G.I.C. Dit is in vergelijking met '92 een lichte stijging. In vergelijking met '93 is de lokatiebekendheid van het G.I.C. onder de Groninger bevolking niet veranderd.

### *Stadgersnieuws*

De gemeentelijke informatierubriek *Stadgersnieuws* is erg bekend bij de bevolking van Groningen. Ruim zes op de tien Groningers leest *Stadgersnieuws* regelmatig, waarvan vier op de tien inwoners van Groningen *Stadgersnieuws* vaak tot altijd leest. In vergelijking met '92 is dit een aanzienlijke stijging. In vergelijking met '92 wordt *Stadgersnieuws* meer gelezen.

Voor de één op de vijf Groningers die de informatierubriek wel kennen maar zelden of nooit lezen, is de belangrijkste reden hiervoor dat de inhoud hen niet interesseert. De leesbaarheid is maar voor een zeer geringe percentage aanleiding om de informatierubriek weinig te lezen.

Van de regelmatige lezers van *Stadgersnieuws* vindt tweederde deze informatierubriek prettig leesbaar. De belangrijkste reden voor een negatief oordeel over de leesbaarheid van deze informatierubriek is het taalgebruik, gevolgd door de overzichtelijkheid.

### *Stadsgids*

De Stadsgids is bij de bevolking van Groningen in hoge mate bekend. Meer dan de helft van de inwoners van Groningen heeft het afgelopen jaar de Stadsgids gebruikt. Een grote meerderheid hiervan vindt de Stadsgids overzichtelijk.

## **Bestuurlijke vernieuwing**

### *waardering voor woon- en leefomgeving*

De problemen waaraan het nieuwe Gemeentebestuur direct iets zou moeten doen, zijn volgens de inwoners van Groningen het verkeersbeleid, ruimtelijke ordening / inrichting stad en criminaliteit / vandalisme. In vergelijking met het Diagnostisch onderzoek uit 1992 blijkt dat het verkeersbeleid van de derde plaats naar de eerste plaats is gestegen. Criminaliteit / vandalisme is van de eerste naar de derde plaats gedaald. Ruimtelijke ordening / inrichting stad is nieuw op de tweede plaats.

Het rapportcijfer voor het wonen en leven in de eigen wijk is gemiddeld een 7.5. Het stadsdeel Oude Wijken kreeg de laagste waardering (6.7) en het stadsdeel Hoogkerk de hoogste waardering (8.1). Het gemiddelde rapportcijfer voor het wonen en leven in de hele stad is een 7.4. De bewoners van het stadsdeel Oude Wijken waarderen de wijk waarin ze wonen lager dan de totale stad, terwijl de inwoners van de stadsdelen Centrum, Zuid en Hoogkerk hun eigen wijk een hogere waardering geven.

### *participatiebereidheid in de woon- en leefomgeving*

Tweederde van de bevolking van Groningen zegt betrokken te willen worden bij plannen die de eigen wijk aangaan. De betrokkenheid bij plannen voor de eigen wijk is toegenomen sinds het Diagnostisch onderzoek '92 en het Omnibusonderzoek '93.

De betrokkenheid bij de eigen wijk blijkt ook uit het feit dat acht op de tien inwoners van Groningen zeker of misschien een inspraakbijeenkomst op wijkniveau zal bezoeken wanneer het onderwerp van deze bijeenkomst belangrijk is voor de inwoner en zijn wijk.

Het ontbreken van interesse werd het meest als reden gegeven om niet naar een dergelijke inspraakbijeenkomst te gaan.

### *waardering voor de lokale politiek*

Een kwart van de Groninger bevolking vindt dat de lokale politici genoeg naar hen luisteren en daar ook naar handelen. Iets minder dan de helft van de Groninger bevolking vindt echter dat dit niet het geval is. Hetzelfde beeld is te zien bij de vraag of de politici in Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking. Drie op de tien is het hier mee eens, maar een grotere groep is van mening dat de politici niet voldoende op de hoogte zijn. Het oordeel van de bevolking van Groningen over de mate waarin de politiek hen representeert, is op basis van deze gegevens niet positief. Hetzelfde geldt voor de attitude van de bevolking van Groningen ten opzichte van de lokale politici.

Bijna de helft van de bevolking vindt de politieke besluitvorming niet doorzichtig. Voor tweevijfde is het wel duidelijk hoe de beslissingen op politiek niveau genomen worden.

Ook is bijna de helft van de bevolking van Groningen van mening dat inspraak medezeggenschap zou moeten zijn. Tweevijfde maakt echter wel een onderscheid tussen inspraak en medezeggenschap.

Dat de lokale politiek wel de interesse heeft van de inwoners van Groningen blijkt uit het feit dat driekwart van de inwoners van Groningen het belangrijk vindt welke partijen het in Groningen

voor het zeggen hebben. Een meerderheid ziet dus verschillen tussen de politieke partijen. De toename in 1993 van het aantal respondenten voor wie het niets uitmaakte, heeft zich in 1994 niet voortgezet.

Bijna eenderde van de inwoners heeft het gevoel dat zij nu meer inspraakmogelijkheden heeft dan een aantal jaren geleden. In vergelijking met 1993 is deze groep significant toegenomen. Ruim eenderde heeft het gevoel dat er niets veranderd is, terwijl een zeer kleine minderheid het gevoel heeft dat zij minder inspraakmogelijkheden heeft. Opvallend is dat het aantal personen dat zich niet kon of wilde uitspreken over het aantal inspraakmogelijkheden, sinds 1993 significant is afgenomen.

#### *participatiebereidheid in de lokale politiek*

Driekwart van de bevolking van Groningen wil meer betrokken worden bij het bestuur van de gemeente.

De intentie om te gaan stemmen bij een referendum op wijkniveau is bij ruim acht op de tien inwoners van Groningen aanwezig. In vergelijking met '93 is deze stemintentie significant toegenomen. Dat er bij de bevolking dus een zekere betrokkenheid bij de eigen wijk bestaat, blijkt ook uit het feit dat bij ook ruim acht op de tien de intentie bestaat om een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te bezoeken en dat ook een tweederde meerderheid betrokken wil worden bij plannen die de eigen wijk aangaan. Eveneens bij een tweederde meerderheid van de bevolking is de intentie aanwezig om te stemmen bij een referendum op stadsniveau.

Bijna de helft van de bevolking overweegt een bezoek te brengen aan een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders. Iets meer dan één derde sluit een dergelijk bezoek uit. De mate van bereidheid om te participeren is hoger bij een referendum op stadsniveau dan bij een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders. Ook bij een inspraakbijeenkomst in de wijk is de participatiebereidheid hoger.

Voor het gedeelte van de bevolking dat niet naar een spreekuur van het college van B&W zou gaan, is de belangrijkste reden een gebrek aan interesse, gevolgd door het argument dat 'de politiek toch niet luistert'.

Wanneer de intentie om naar een spreekuur van het college van B&W te gaan, afgezet wordt tegen de intentie om naar een inspraakbijeenkomst te gaan, blijkt dat in beide gevallen het argument 'teveel moeite / geen tijd / geen interesse' de belangrijkste reden is om niet te gaan. Het argument 'is nutteloos want politiek luistert toch niet' is voor het niet-bezoeken van een spreekuur relatief belangrijker dan voor het niet-bezoeken van een inspraakbijeenkomst.



# Inleiding

In dit rapport wordt verslag gedaan van het tweede Omnibusonderzoek van de Gemeente Groningen, dat medio februari 1994 werd uitgevoerd. Het Omnibusonderzoek '94 heeft tot doel het inventariseren en signaleren van de opvattingen van de inwoners van de gemeente Groningen over uiteenlopende onderwerpen ter voorbereiding, ondersteuning en / of evaluatie van het gemeentelijk beleid.

Het Omnibusonderzoek '94 bood aan de gemeenteraadsfracties, de gemeentelijke diensten en aan bewonersorganisaties de mogelijkheid om de mening van de Groninger bevolking over diverse beleidsthema's te polsen, teneinde het gemeentelijk beleid te kunnen voorbereiden, ondersteunen of evalueren.

Het Omnibusonderzoek '94 bestaat uit twee delen: een omnibusgedeelte en een evaluatie-gedeelte. Het evaluatie-gedeelte, dat betrekking heeft op bestuurlijke vernieuwing, is een vervolg op het Diagnostisch onderzoek uit mei / juni 1992 (*Met de billen bloot*, De Smidt & Cornelisse 1992) en het Omnibusonderzoek '93 uit juni '93 (*'Ik durf het bijna niet te vragen...'*, Oussaid c.s. 1993). Door de resultaten te vergelijken met deze eerdere meetmomenten, is het mogelijk om de ontwikkeling van de kennis, waardering en participatiebereidheid met betrekking tot de lokale politiek en de woon- en leefomgeving te meten en waar mogelijk te verklaren.

In tegenstelling tot het Omnibusonderzoek '93 is het evaluatiegedeelte niet als apart onderzoek opgenomen in het verslag van Omnibus '94. De reden hiervoor is dat een stringente scheiding tussen omnibus en evaluatie niet wenselijk was, aangezien een aantal 'omnibusonderwerpen' in meer of mindere mate raakvlakken vertoonde met de 'evaluatieonderwerpen'. Wel wordt de evaluatie in een afzonderlijk hoofdstuk besproken, waarbij tevens relevante gegevens van enkele omnibusonderdelen worden betrokken.

Het Omnibusonderzoek '94 is in februari 1994 uitgevoerd. Door middel van een telefonische enquête is aan 500 inwoners van de gemeente Groningen een vragenlijst voorgelegd. De onderwerpen in de enquête waren 'verkeer en vervoer', 'werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid', 'klachten', 'bewonersorganisaties', 'gemeentelijke informatiekkanalen' en 'bestuurlijke vernieuwing'. De respondenten van achttien jaar en ouder zijn steekproefsgewijs geselecteerd en vormen een representatieve afspiegeling van de bevolking van de gemeente Groningen.

Het onderzoek is uitgevoerd door een onderzoeksteam van de vakgroep Taal & Communicatie van de Rijksuniversiteit Groningen onder leiding van Dr. A. Oussaid, en werd vanuit de Gemeente Groningen begeleid door een stuurgroep, bestaande uit mevr. L. Stoker (Bestuursdienst), dhr. S. Leistra (Bestuursdienst) en dhr. J. van der Laan (DIA).

In hoofdstuk 1 wordt het onderzoek in een breder perspectief geplaatst (§1.2). Daarna wordt de werkwijze van het onderzoek uitgewerkt (§1.3), gevolgd door de onderzoekstechniek (§1.4). Ook komen in dit hoofdstuk de onderzoekspopulatie (§1.5), de vragenlijst (§1.6), de steekproefcontrole (§1.7) en de non-respons (§1.8) aan de orde. De laatste paragraaf (§1.9) gaat over de manier waarop de onderzoeksresultaten in hoofdstuk 2 zijn weergegeven.

In de hoofdstukken 2 tot en met 7 komen de omnibusonderwerpen aan bod. Elk hoofdstuk begint met een korte inleiding, waarna de resultaten volgen. Elke paragraaf met resultaten wordt afgesloten met een samenvatting.

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van het onderwerp 'verkeer en vervoer' besproken, gesplitst in de resultaten van de thema's 'verkeersstromen' (§2.2) en 'verkeersbeleid' (§2.3).

Hoofdstuk 3, dat handelt over het onderwerp 'werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid', is ingedeeld in de thema's 'werkloosheidsbestrijdingsbeleid' (§3.2) en 'uitkeringsbeleid' (§3.3).

Hoofdstuk 4 behandelt het thema 'klachten' (§4.2) en hoofdstuk 5 geeft de resultaten van het thema 'bewonersorganisaties' (§5.2).

In hoofdstuk 6 worden de resultaten besproken van het onderwerp 'gemeentelijke informatiekkanalen'. Hierin zijn opgenomen de resultaten van de vragen over de thema's 'G.I.C.' (§6.2), 'Stadgersnieuws' (§6.3) en 'Stadsgids' (§6.4).

In het zevende en laatste hoofdstuk worden de resultaten gegeven met betrekking tot het onderwerp 'bestuurlijke vernieuwing'. Dit hoofdstuk is evaluerend van aard, waarbij de gegevens worden vergeleken met gegevens uit het Diagnostisch onderzoek '92 en / of het Omnibusonderzoek '93. Het hoofdstuk bevat naast de inleiding (§7.1) de resultaten van: 'waardering van woon- en leefomgeving' (§7.2), 'participatiebereidheid in woon- en leefomgeving' (§7.3), 'waardering lokale politiek' (§7.4) en 'participatiebereidheid in lokale politiek' (§7.5). Tot slot worden er in paragraaf 7.6 relevante conclusies over bestuurlijke vernieuwing getrokken.

# 1 Opzet Omnibusonderzoek '94

## 1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt besproken hoe het Omnibusonderzoek '94 is opgezet. Eerst wordt in §1.2 uiteengezet wat het kader van het onderzoek is. In §1.3 wordt de werkwijze van het Omnibusonderzoek '94 nader toegelicht. De onderzoekstechniek, de telefonische enquête, wordt in §1.4 behandeld. Hoe de feitelijk operationele onderzoekspopulatie uit de totale onderzoekspopulatie is gevormd, wordt in §1.5 besproken. De vragenlijst, de steekproefcontrole en de non-respons komen respectievelijk in §1.6, §1.7 en §1.8 aan de orde. Tot slot wordt in §1.9 beschreven op welke wijze de resultaten in hoofdstuk 2 worden gepresenteerd.

## 1.2 Kaderstelling

In de *Nota van aanbidding bij het Plan van Aanpak Bestuurlijke Vernieuwing* (Gemeente Groningen 1992) wordt voorgesteld regelmatig een omnibusonderzoek te houden. Een omnibusonderzoek is een onderzoek waarbij verschillende opdrachtgevers hun (eigen) vragen via een vragenlijst aan een steekproef uit een populatie voorleggen. De aangedragen onderwerpen hoeven niets met elkaar te maken te hebben.

Het omnibusonderzoek biedt aan alle gemeentelijke diensten, gemeenteraadsfracties en bewonersorganisaties de gelegenheid om de mening van de inwoners van de gemeente Groningen over diverse beleidsthema's te peilen. Het omnibusonderzoek zoals uitgevoerd door de Gemeente Groningen is een middel dat kan leiden tot verhoging van de participatiegraad van burgers in de lokale samenleving en tot verbreding van het draagvlak dat het gemeentelijk handelen in die lokale samenleving heeft.

Een omnibusonderzoek kan op de volgende manieren in het beleidsproces gebruikt worden:

- (a) in de diagnostische fase;
- (b) als dataverzameling bij beleidsvoorbereiding;
- (c) als beleidsevaluatie.

Het centrale onderzoeksdoel van het Omnibusonderzoek '94 is derhalve:

Het inventariseren en signaleren van de opvattingen van de inwoners van de gemeente Groningen over uiteenlopende onderwerpen alsmede het evalueren van het trendverloop sinds het Diagnostisch onderzoek uit 1992.

Het Omnibusonderzoek '94 bevat wederom een aantal vragen met betrekking tot het bestuurlijke-vernieuwingsbeleid, welke ook in de eerdere onderzoeken aan de orde gekomen zijn (Diagnostisch onderzoek '92 en/of Omnibusonderzoek '93). De resultaten zijn in hoofdstuk 7 vergeleken met de resultaten van de vorige onderzoeken. Door middel van deze vergelijking kan de ontwikkeling van de kennis, waardering en participatiebereidheid met betrekking tot de lokale politiek en de woon-



en leefomgeving gemeten en waar mogelijk verklaard worden. In het beleidsproces kunnen deze data onder andere gebruikt worden als beleidsevaluatie.

Binnen het centrale onderzoeksdoel van het Omnibusonderzoek '94 (zie hiervoor) is het tweede onderzoeksdoel derhalve:

Het evalueren van de mate waarin de kennis, waardering en participatiebereidheid van de Groninger bevolking is veranderd sinds het Diagnostisch onderzoek van juni 1992 en het eerste evaluatie-onderzoek van juni 1993.

### 1.3 Werkwijze

Evenals bij het Omnibusonderzoek '93 is bij het Omnibusonderzoek '94 gebruik gemaakt van twee onderzoekstechnieken, namelijk desk-research en enquête.

De desk-research heeft zich toegespitst op een viertal varianten:

- 1 literatuuronderzoek;
- 2 het bestuderen van het rapport van het diagnostisch onderzoek *Met de billen bloot* (De Smidt & Cornelisse 1992) en het rapport van het omnibusonderzoek uit 1993 *'Ik durf het bijna niet te vragen...'* (Oussaid c.s. 1993) en het selecteren van relevante vragen uit de betreffende vragenlijsten;
- 3 ambtelijk statistisch materiaal;
- 4 rapportages van omnibusonderzoeken uit verschillende (met Groningen vergelijkbare) gemeenten, gemeentelijke rapporten (*Plan van Aanpak Bestuurlijke Vernieuwing, Nota van aanbidding bij het Plan van Aanpak Bestuurlijke Vernieuwing, Raad en Daad, De Burger aan tafel*) en artikelen uit kranten en opiniebladen.

Voor het verzamelen van de onderwerpen van het Omnibusonderzoek '94 is voor een andere opzet gekozen dan bij het Omnibusonderzoek '93. In 1993 konden de gemeenteraadsfracties en de gemeentelijke diensten nog onbeperkt onderwerpen aandragen voor het onderzoek. Het gevolg was een lijst met 127 verschillende thema's. Voor het Omnibusonderzoek '94 heeft het College van B&W van tevoren de onderwerpen vastgesteld: 'bestuurlijke vernieuwing', 'verkeer en vervoer', 'fraude' en 'veiligheid'. Naast de gemeenteraadsfracties en de gemeentelijke diensten konden ook alle bewonersorganisaties aangeven wat zij over deze onderwerpen wilden weten. Alle belanghebbenden zijn hiertoe in december 1993 schriftelijk benaderd door de Stuurgroep Omnibus.

Vragen die met betrekking tot de onderwerpen werden aangedragen, moesten aan de volgende voorwaarden voldoen:

- 1 de vragen moesten betrekking hebben op de onderwerpen 'bestuurlijke vernieuwing', 'veiligheid', 'verkeer en vervoer', of 'fraude';
- 2 de vragen moesten een duidelijk te omschrijven bijdrage kunnen leveren aan het gemeentelijk beleid;
- 3 de vragen moesten van toepassing zijn op en gericht zijn tot de inwoners van de gemeente Groningen van 18 jaar en ouder;
- 4 de vragen moesten zich niet beperken tot wijkniveau, maar minimaal van toepassing zijn op een stadsdeel en bij voorkeur op de hele gemeente;
- 5 de vragen moesten aansluiten bij de belevingswereld van het merendeel van de bevolking en zich niet beperken tot een specifieke bevolkingsgroep.

Er werden reacties ontvangen van:

- Bewonersorganisatie A-kwartier
- Bewonersorganisatie Beijum (BOB)
- Bestuursdienst (BD)
- Dienst Informatie en Administratie (DIA)
- Gemeentelijke Ombudsvrouw
- Ruimtelijke Ordening en Economische Zaken (RO/EZ)
- Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten (SoZaWe)

Er werden geen bruikbare vragen ontvangen met betrekking tot het onderwerp 'veiligheid'. De enkele vragen die hierover zijn aangedragen, konden met behulp van bestaande gegevens reeds worden beantwoord. Een woordvoerder van de politie gaf aan dat de politie zelf regelmatig onderzoek naar veiligheid uitvoert op regionale schaal en daarom geen behoefte had aan het opnemen van vragen over veiligheid in het Omnibusonderzoek '94. In overleg met de stuurgroep Omnibus is daarom besloten om dit onderwerp te laten vervallen. Het onderwerp 'fraude' is na overleg met de betreffende wethouder veranderd in 'werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid'.

Alle contactpersonen die vragen hebben aangedragen zijn (telefonisch) benaderd. Wanneer de vragen niet in het Omnibusonderzoek '94 konden worden opgenomen is dit mondeling en schriftelijk toegelicht. Met de contactpersonen van wie de vragen wel in het Omnibusonderzoek '94 konden worden opgenomen, zijn in nauwe samenwerking de definitieve enquêtevragen opgesteld. Voor een lijst van de contactpersonen met wie de vragen zijn opgesteld, wordt verwezen naar bijlage 2.

Na overleg met de stuurgroep van de Gemeente Groningen is gekozen voor de volgende invulling van de onderwerpen:

- 1 Verkeer en vervoer**
  - (a) verkeersstromen
  - (b) verkeersbeleid
- 2 Werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid**
  - (a) werkloosheidsbestrijdingsbeleid
  - (b) uitkeringsbeleid
- 3 Klachten**
- 4 Bewonersorganisaties**
- 5 Gemeentelijke informatiekanalen**
  - (a) G.I.C.
  - (b) Stadjersnieuws
  - (c) Stadsgids
- 6 Bestuurlijke vernieuwing**
  - (a) waardering woon- en leefomgeving
  - (b) waardering lokale politiek
  - (c) participatiebereidheid woon- en leefomgeving
  - (d) participatiebereidheid lokale politiek

Er is getracht om de resultaten van het Omnibusonderzoek '94 door middel van vergelijking met omnibusonderzoeken van andere, met Groningen vergelijkbare gemeenten, in een breder perspectief te plaatsen. Na vergelijking met de onderwerpenlijst van het Panel-Omnibus-Platform (POP) is ervoor gekozen die gemeenten te benaderen (1) waarvan het inwonertal minder dan 25

procent afwijkt van dat van de gemeente Groningen en die (2) in 1992 en / of 1993 (omnibus)onderzoeken hebben uitgevoerd met vergelijkbare thema's. Vergelijkingsmateriaal is verkregen bij de gemeente Arnhem.

## **1.4 Onderzoekstechniek: de telefonische enquête**

Naast de desk-research is de onderzoekstechniek 'telefonische enquête' toegepast. Deze telefonische enquête is van 11 tot en met 19 februari 1994 uitgevoerd onder 500 inwoners van de gemeente Groningen van 18 jaar en ouder. De enquête vormde de belangrijkste databron voor het Omnibusonderzoek '94.

Dataverzameling door middel van een telefonische enquête heeft voor- en nadelen. Enkele voordelen zijn de feedback-mogelijkheden (de respondent kan vragen stellen en de enquêteur kan -indien noodzakelijk- het een en ander toelichten), de lagere non-respons en de hoge snelheid waarmee de gegevens verzameld en verwerkt kunnen worden.

Een nadeel van telefonisch enquêteren is de zogenaamde interviewvariantie. Dit is het effect dat de interviewer of enquêteur heeft op inhoud en uitgebreidheid van de antwoorden van de respondent. Om de interviewvariantie terug te brengen is gekozen voor een zo gestandaardiseerd mogelijke vragenlijst, waarbij de introductie van de enquête en van de onderwerpen alsmede de formulering van mogelijke doorvragingen (zoveel mogelijk) vooraf bepaald waren.

Een ander nadeel van een telefonische enquête is het beperkt aantal vragen dat gesteld kan worden. Het gesprek kan immers niet langer dan 15 tot 20 minuten duren (zie ook Swanborn 1987: 267). Omdat de respondent slechts een korte 'denktijd' heeft per vraag, moeten daarom complexe vraagstellingen worden vermeden.

De keuze voor een telefonische enquête berust op het gegeven dat de data voor het Diagnostisch onderzoek (1992) en het Omnibusonderzoek '93 ook telefonisch zijn verzameld. Een andere onderzoeksmethode zou mogelijk vertekening in de data opleveren. Een andere reden was de eerder genoemde hoge snelheid waarmee de gegevens van een telefonische enquête verzameld en verwerkt kunnen worden.

De telefonische enquête is afgenomen door een team van acht enquêteurs/-trices. Om de interviewvariantie tot het minimum te beperken en om doorvragingen consistent uit te laten voeren is dit team op een voorlichtingsavond uitgebreid geïnstrueerd.

## **1.5 Onderzoekspopulatie**

Helaas waren de meest recente demografische gegevens van januari 1994 ten tijde van het onderzoek (en de verslaglegging) nog niet volledig beschikbaar. Na overleg met de Dienst Informatie en Administratie (DIA) is daarom besloten om voor alle harde variabelen (persoonskenmerken) de gegevens van januari 1993 te gebruiken. De verwachting bestaat dat de gegevens van 1994 niet significant zullen afwijken van de gegevens van 1993.

De totale populatie van het onderzoek omvat alle inwoners van de gemeente Groningen (170.034 personen), waarvan het segment inwoners van 18 jaar en ouder (144.183 personen) is gekozen als operationele populatie. De operationele populatie vormt 84.8 procent van de totale populatie.

De selectie van populatie-eenheden op basis van leeftijd (18 jaar en ouder) berust op het feit dat het van belang is dat de respondenten stemgerechtigd zijn. Bovendien is in het Diagnostisch onderzoek (1992) en het Omnibusonderzoek '93 dit criterium ook gesteld, zodat het voor

vergelijking van de gegevens uit deze onderzoeken met gegevens uit het Omnibusonderzoek '94 noodzakelijk is dat de populatie-eenheden aan dezelfde voorwaarden voldoen.

Gezien de strategie van data-verzameling, de telefonische enquête, was het telefoonboek van Groningen (en omgeving) (PTT-Telecom, nr.25, 1994) als kader de meest voor de hand liggende en de meest werkbare keuze. Een kader is de administratieve registratie van alle eenheden van de onderzoekspopulatie. Vanzelfsprekend is alleen het gedeelte van de gemeente Groningen als kader genomen (p.6-345).

De keuze voor dit kader heeft echter enkele nadelen. Ten eerste is bij de steekproef de trekkingskans voor iedere eenheid uit de populatie niet even groot, omdat niet alle eenheden in de gids zijn opgenomen (geen telefoonaansluiting, geheim nummer, snelle veroudering van het telefoonboek). Daarnaast kan per huishouden slechts één persoon in de steekproef terecht komen, omdat alle telefoonnummers maximaal één keer geselecteerd kunnen worden. Desalniettemin is voor de telefoongids als kader gekozen, omdat andere opties financieel en praktisch niet haalbaar waren binnen de gestelde onderzoeksperiode.

Of een telefonische benadering invloed heeft op de onder- of oververtegenwoordiging bij bepaalde groepen, is onderzocht door een werkgroep onder leiding van H. van Andel. Hiertoe heeft deze werkgroep in de notitie *Methodiek personensteekproef versus huishoudenssteekproef* (1993:10) een vergelijking gemaakt tussen telefonisch enquêteren (telefoongids als kader) en schriftelijk enquêteren (bevolkingsregister als kader). Uit de notitie blijkt dat tussen telefonisch en schriftelijk enquêteren geen noemenswaardige verschillen opzullen treden in de verdeling naar huishoudenssituatie, inkomen en opleidingsniveau.

De feitelijk operationele onderzoekspopulatie binnen het onderzoekskader wordt gevormd door de in de telefoongids vermelde abonneenummers, waarbij één abonneenummer geldt als één populatie-eenheid. Bedrijven en andere organisaties zijn niet als populatie-eenheden aangemerkt.

Binnen de gemeente Groningen is de verdeling van de telefoonaansluitingen met vermelding in de gids als volgt:

huishoudens (circa):	82.000
organisaties (circa):	7.300
<b>totaal (circa):</b>	<b>89.300</b>

Uit de feitelijk operationele populatie is een systematische steekproef getrokken. Het kader omvatte circa 89.300 telefoonnummers verspreid over 339 pagina's. Deze pagina's zijn verdeeld in 14 katernen, waarvan er 6 uit het totaal zijn geselecteerd. Deze 6 katernen bevatten de verzameling 'reserve-respondenten' waarmee een eventuele onverwacht grote non-respons ondervangen kon worden. De overige 8 katernen zijn aan de enquêteurs/-trices verstrekt.

Om andere respondenten te bereiken dan bij de voorgaande onderzoeken, is ervoor gekozen de enquêteurs/-trices te laten beginnen met het vijfde telefoonnummer van het katern. Vervolgens werd elk twaalfde abonneenummer gebeld. Omdat bedrijven en organisaties niet tot de feitelijk operationele onderzoekspopulatie behoorden, werden zij niet meegeteld. Wanneer het nummer in gesprek was of wanneer het toestel niet werd opgenomen, is op een later tijdstip een tweede poging gedaan, waarbij het maximaal aantal pogingen op drie gesteld is.

## 1.6 Vragenlijst

De operationele populatie is met behulp van een vaste vragenlijst geenquêteerd, welke in bijlage 1 opgenomen is. De vragenlijst bestaat uit 60 vragen (inclusief deelvragen en stellingen). Aan elke respondent zijn alleen die vragen gesteld die voor hem of haar van toepassing waren.

In het volgend overzicht is weergegeven hoe de vragen in het Omnibusonderzoek '94 per onderwerp zijn geclusterd. De getallen achter de onderwerpen verwijzen naar de nummers in de vragenlijst (zie bijlage 1). Indien een vraagnummer tussen ronde haakjes ( ) staat, dan is deze vraag eerder gesteld in het Diagnostisch onderzoek '92. Wanneer een vraagnummer tussen vierkante teksthaken [ ] staat, dan is deze vraag eerder gesteld in het Omnibusonderzoek 1993. Als zowel ronde als vierkante haakjes voorkomen, is de vraag dus voor de derde keer gesteld.

<b>persoonskenmerken / harde variabelen:</b>	[(1)] [(2)] [(3)] [(4)] [(5)] [(6)]
<b>verkeer en vervoer</b>	
verkeersstromen:	7 8 9 10 11
verkeersbeleid:	12a 12b 12c
<b>werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid</b>	
werkloosheidsbestrijdingsbeleid:	[34a] [34b] [34c] 34f 34g
uitkeringsbeleid:	[34d] [34e] 34h
<b>klachten:</b>	[(27)] 28 29 30 31 32 33
<b>bewonersorganisaties:</b>	[17] 18 19 20
<b>gemeentelijke informatiekanalen</b>	
G.I.C.:	[(35)] [(36)]
Stadgersnieuws:	37 38 39 40 41
Stadsgids:	(42) 43 44
<b>bestuurlijke vernieuwing</b>	
waardering woon- en leefomgeving:	[(13)] [(14)] 15
waardering lokale politiek:	[(21a)] [(21b)] 21d 21e 21f 22
participatiebereidheid woon- en leefomgeving:	[(16a)] 23 24
participatiebereidheid lokale politiek:	[16b] [16c] 21c 25 26

---

( ) ook gesteld in Diagnostisch onderzoek 1992

[ ] ook gesteld in Omnibusonderzoek 1993

---

Aan het evaluatieonderwerp 'bestuurlijke vernieuwing' zijn enkele vragen toegevoegd die poogden het waarom van bepaalde gegeven antwoorden te achterhalen. Hierdoor kan er een meer genuanceerd beeld verkregen worden. De kennisvragen met betrekking tot de lokale politiek (o.a. 'naamsbekendheid politici') zijn niet herhaald. Evaluatie van deze vragen was weinig zinvol, omdat ten tijde van het onderzoek een nieuwe gemeenteraad gekozen werd. De verwachting bestond dat de verkiezingscampagnes een 'vervuilende' invloed op de data zouden hebben. Immers, het meten van (o.a.) de naamsbekendheid van politici was geen doel op zich, maar een middel om de betrokkenheid bij de lokale politiek te meten.

Voordat de respondenten met de vragenlijst geconfronteerd werden, is er een aantal pretesten uitgevoerd met behulp van semi-respondenten. Er is bij het pretesten gelet op de begrijpelijkheid,

de volledigheid, de eenduidigheid en de volgorde van de vragen, alsmede op de volledigheid van de antwoordcategorieën en de juistheid van de doorverwijzingen.

De enquête is bij 500 Groningers van 18 jaar en ouder afgenomen van 11 tot en met 19 februari 1994, met uitzondering van zondag 13 februari. In deze week had iedere enquêteur/-trice meerdere malen contact met het onderzoeksteam. Omdat in de enquêteperiode ook de Olympische Winterspelen in Lillehammer werden gehouden, hadden de enquêteurs/-trices een lijstje met de tijden waarop het schaatsen op de televisie werd uitgezonden. Schaatsliefhebberende respondenten konden -indien zij dat prefereerden- dan 'na het schaatsen' teruggebeld worden.

## 1.7 Steekproefcontrole

De generaliseerbaarheid van de gegevens naar het geldigheidsveld is grotendeels afhankelijk van de representativiteit van de steekproef. De responsgroep is vergeleken met de totale operationele onderzoekspopulatie op de (harde) variabelen 'leeftijd', 'geslacht', 'opleidingsniveau', 'werkomgeving', en 'verdeling per stadsdeel'. De responsgroep is niet vergeleken op de (harde) variabele 'woonduur in jaren', omdat hierover geen vergelijkbare gegevens beschikbaar zijn. De keuze voor deze harde variabelen berust op het feit dat zij van belang zijn voor de onderzoeksvragen en een meer op publieksgroepen gerichte analyse mogelijk maken.

Zoals al eerder werd vermeld, waren de meest recente demografische gegevens (peildatum 01-01-94) ten tijde van het onderzoek (en de verslaglegging) nog niet volledig beschikbaar. Er is daarom besloten dat voor dit onderzoek de harde variabelen vergeleken worden met de demografische gegevens van 1993.

De gegevens omtrent de harde variabelen van de steekproef van het Omnibusonderzoek '94 staan in de A-kolommen. In de eerste A-kolom staat het absolute aantal respondenten, in de tweede A-kolom het percentage respondenten. Dit percentage wordt vergeleken met het percentage in de B-kolom: de procentuele verdeling zoals deze op 1 januari 1993 in de gemeente Groningen was (bron: DIA). Bij ieder element wordt de onder- of oververtegenwoordiging in de steekproef aangegeven. Dit percentage staat in de δ0-kolom. Het maximaal aanvaardbare verschil tussen de steekproef en de demografische gegevens is hierbij op 5 procent gesteld.

Vraag 1: *Verdeling naar woonduur in jaren*

	A	A	B	
	abs	%	%	δ0
minder dan 1 jaar	22	4.4	-	-
1 tot 2 jaar	44	8.8	-	-
2 tot 5 jaar	83	16.6	-	-
5 tot 10 jaar	68	13.6	-	-
meer dan 10 jaar	283	56.6	-	-
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>		

A = steekproef februari 1994  
 B = demografisch 01-01-1993  
 δ0 = over- / ondervetegenwoordiging in de steekproef

Vraag 2: *Verdeling naar leeftijd*

	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>δ0</b>
	<b>abs</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	
18 tot 24 jaar	104	20.8	23.2	-2.4
25 tot 34 jaar	118	23.6	24.4	-0.8
35 tot 44 jaar	90	18.0	16.5	+1.5
45 tot 54 jaar	64	12.8	11.0	+1.8
55 tot 64 jaar	52	10.4	9.0	+1.4
65 jaar of ouder	72	14.4	15.9	-1.5
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

A = steekproef februari 1994  
B = demografisch 01-01-1993  
δ0 = over- / ondervetegenwoordiging in de steekproef

Vraag 3: *Verdeling naar geslacht*

	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>δ0</b>
	<b>abs</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	
man	243	48.6	48.1	+0.5
vrouw	257	51.4	51.9	-0.5
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

A = steekproef februari 1994  
B = demografisch 01-01-1993  
δ0 = over- / ondervetegenwoordiging in de steekproef

Vraag 4: *Verdeling naar opleidingsniveau*

	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>δ0</b>
	<b>abs</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	
laag	104	20.8	22.7	-1.9
midden	164	32.8	29.5	+3.3
hoog	232	46.4	47.8	-1.4
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

A = steekproef februari 1994  
B = demografisch 01-01-1993  
δ0 = over- / ondervetegenwoordiging in de steekproef

Vraag 5: Verdeling per stadsdeel

	A abs	A %	B %	δ0
Centrum	89	17.8	17.7	+0.1
Oude Wijken	83	16.6	16.8	-0.2
Zuid	127	25.4	27.2	-1.8
Noorddijk	96	19.2	16.9	+2.3
Noord-West	81	16.2	17.1	-0.9
Hoogkerk	23	4.6	4.3	+0.3
wil niet zeggen	1	0.2	0.0	+0.2
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

A = steekproef februari 1994  
 B = demografisch 01-01-1993  
 δ0 = over- / ondervertegenwoordiging in de steekproef

Vraag 6: Verdeling naar werkomgeving

	A abs	A %	B %	δ0
loondienst bedrijfsleven	94	18.8	25	-6.2
loondienst overheid en dergelijke	86	17.2	17	+0.2
zelfstandig beroep/bedrijf	22	4.4	3	+1.4
vrijwilliger	10	2.0	-	-
student/scholier	103	20.6	21	-0.4
pensioen/VUT/AOW/rentenieren	83	16.6	13	+3.6
uitkering	45	9.0	10	-1.0
eigen huishouding	56	11.2	8	+3.2
wil niet zeggen	1	0.2	0	+0.2
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>97</b>	

A = steekproef februari 1994  
 B = demografisch 01-01-1993  
 δ0 = over- / ondervertegenwoordiging in de steekproef

Personen werkzaam in loondienst van het bedrijfsleven zijn ondervertegenwoordigd in de steekproef (-6.2%). De oorzaak hiervan is moeilijk te achterhalen. Wel hadden zij een evenredige kans om in de steekproef opgenomen te worden, omdat er zowel overdag als 's avonds geënquêteerd is. Gegevens over het aantal vrijwilligers in de gemeente Groningen zijn niet bekend.

Samenvattend kan er gesteld worden dat de responsgroep een getrouwe afspiegeling is van de operationele onderzoekspopulatie: alle inwoners van de gemeente Groningen van 18 jaar en ouder. Er is alleen sprake van een ondervertegenwoordiging van personen werkzaam in het bedrijfsleven (-6.2%). De overige afwijkingen die in vergelijking met de demografische gegevens geconstateerd kunnen worden, zijn dermate klein dat het gerechtvaardigd is het onderzoek op basis van de genoemde elementen representatief te noemen.



## 1.8 Non-respons

De bruto steekproef bedroeg 988 uit de telefoongids geselecteerde abonneenummers, hetgeen 525 geslaagde gesprekken opleverde. De 25 extra enquêtes zijn afgenomen in verband met eventuele selectieve uitval. De resultaten van deze extra enquêtes zijn niet verwerkt. De bruto steekproef van de 988 eenheden is als volgt in vier groepen verdeeld:

	<b>abs</b>	
I	geslaagde gesprekken	500
	geslaagde gesprekken (reserve)	25
II	weigering, geen zin	106
	geen interesse in het onderwerp	43
	te druk, geen tijd	92
	doet nooit mee aan enquêtes	11
	geen redenen / afgebroken	9
	vond zichzelf niet geschikt	39
	respondent ziek	19
	taalproblemen	4
III	herhaaldelijk niet thuis / geen gehoor	78
	herhaaldelijk antwoordapparaat	15
	telefoon afgesloten	40
IV	jonger dan 18 jaar / woont niet in Groningen	7
	<b>totaal</b>	<b>988</b>

Alleen de eenheden uit de groepen I en II behoren tot de bereikte eenheden uit de feitelijk operationele onderzoekspopulatie. Van deze 848 eenheden is bij 525 de enquête daadwerkelijk afgenomen, zodat de uitval 38.1 procent bedraagt.

Een groot deel van de non-respons bestaat uit 'echte' weigeraars. Dit zijn de personen die aangeven geen zin, tijd of interesse te hebben. Ook principiële weigeraars en personen die zonder nadere uitleg de verbinding verbreken, behoren hiertoe. De overige non-respons bestaat uit eenheden die niet direct afwijzend tegenover de enquête stonden. Zij vonden zichzelf 'niet geschikt' of 'te oud'. Ook respondenten die de Nederlandse taal niet of nauwelijks machtig waren, zijn in deze groep opgenomen, evenals door ziekte gevelde personen.

De netto steekproef is als volgt weer te geven:

	<b>abs</b>	<b>%</b>	
I	geslaagde gesprekken	500	59.0
	geslaagde gesprekken (reserve)	25	2.9
II	weigeraars	261	30.8
	overig	62	7.3
	<b>totaal</b>	<b>848</b>	<b>100.0</b>

De non-respons bedroeg 38.1 procent van het aantal bereikte eenheden uit de feitelijk operationele onderzoekspopulatie. Het aantal 'echte' weigeraars was 30.8 procent.

Een uitval bij (telefonische) enquêtes van 38.1 procent is laag. In stedelijke gebieden is een non-respons van 50 procent of meer geen uitzondering. Wel dient er een kanttekening bij de uitval gemaakt te worden. De non-respons in de netto steekproef (groep II) bestaat voor 13.3 procent uit

respondenten die zeggen dat zij geen belangstelling voor het onderwerp hebben. Het is echter niet denkbeeldig dat een deel van de weigeraars die zeggen 'geen zin' of 'geen tijd' te hebben ook tot deze groep ongeïnteresseerden behoort.

## 1.9 Leeswijze onderzoeksresultaten

De gegevens uit de 500 ingevulde enquêtes zijn door medewerkers van het Rekencentrum van de Rijksuniversiteit Groningen met 'Data Entry' ingevoerd en verwerkt met het computerprogramma SPSS(PC+/X). Van de gegevens zijn frequentietabellen en kruistabellen uitgedraaid. Frequentietabellen zijn tabellen waarin wordt weergegeven hoe vaak een bepaald antwoord op een vraag is gegeven. Kruistabellen zijn tabellen waarin de antwoorden op een vraag gekruist zijn met antwoorden op andere vragen (bijvoorbeeld de harde variabelen).

De vragen worden als volgt besproken. Eerst wordt een verantwoording gegeven van de vraag. Hierin is puntsgewijs opgenomen wat de vraag meet en wat de redenen zijn waarom deze vraag is opgenomen. Daarna zijn de resultaten in tabelvorm weergegeven.

Voor deze weergave van de onderzoeksresultaten van het Omnibusonderzoek '94 worden de percentages van de frequentietabellen gebruikt. Als een vraag niet door alle 500 respondenten is beantwoord, is het valide percentage opgenomen.

De onderzoeksresultaten worden -waar mogelijk- vergeleken met de resultaten van het Omnibusonderzoek '93 en de resultaten van het Diagnostisch onderzoek '92. Dit is als volgt in de kolommen van de tabellen weergegeven:

- '94: resultaten van het Omnibusonderzoek van februari 1994
- '93: resultaten van het Omnibus- en evaluatieonderzoek van juni 1993 (gerapporteerd in: Oussaïd, c.s.; *'Ik durf het bijna niet te vragen...'*)
- '92: resultaten van het Diagnostisch onderzoek van mei / juni 1992 (gerapporteerd in: De Smidt en Cornelisse; *Met de billen bloot*)
- abs: absolute aantal respondenten
- %: percentage respondenten
- V%: valide percentage respondenten (betrekking hebbend op de groep respondenten die de vraag heeft beantwoord; deze wordt alleen aangegeven als de vraag niet door 500 respondenten is beantwoord)
- $\delta 1$ : delta 1, absolute verschil tussen de percentages van de Omnibusonderzoeken (percentage Omnibusonderzoek '94 minus percentage Omnibusonderzoek '93)
- $\delta 2$ : delta 2, absolute verschil tussen het percentage van het Omnibusonderzoek '94 en het Diagnostisch onderzoek '92 (percentage Omnibusonderzoek '94 minus percentage Diagnostisch onderzoek '92)

Na de tabellen volgt de bespreking van de resultaten. Deze bespreking sluit aan op de verantwoording. Eerst wordt aangegeven wat de resultaten zijn, daarna wordt puntsgewijs besproken wat dit betekent. De getallen tussen haakjes corresponderen met de getallen die gebruikt zijn bij de opsomming in de verantwoording. Waar mogelijk worden de onderzoeksresultaten vergeleken met Stadspanel Arnhem (mei 1993). Dit onderzoek werd schriftelijk afgenomen bij 2436 respondenten van 18 jaar en ouder.

De bespreking van de vraag wordt afgesloten met de eventuele over- en ondervertegenwoordiging van groepen respondenten in het meest gegeven antwoord. Hiertoe worden de antwoorden gekruist met de harde variabelen. De vragen uit het onderwerp 'Verkeer en Vervoer' kunnen van bovenstaand stramien afwijken.

Gegevens uit de kruistabellen zijn alleen gebruikt wanneer (1) het significantieniveau van de kruistabel kleiner of gelijk aan 0.05 is en (2) het aantal cellen waarin zich minder dan 5 waarden bevinden, de twintig procent niet overstijgt. Wanneer in een kruistabel aan één van deze twee voorwaarden niet is voldaan, is aangegeven dat op statistische gronden geen uitspraken over de kruistabellen kan worden gedaan.

Resultaten uit de kruistabellen zijn alleen opgenomen als het kolompercentage in één van de cellen significant (i.e. 5%) afwijkt. Als er sprake is van een dergelijke afwijking, worden onder het kopje 'over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag x' de volgende gegevens weergegeven:

- het meest gegeven antwoord;
- de respondentgroep waarbij een afwijking is opgetreden;
- of deze afwijking een over- of een ondervertegenwoordiging is;
- hoe groot deze over- of ondervertegenwoordiging is.

Er staat bijvoorbeeld:

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal eens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten van 65 jaar of ouder oververtegenwoordigd (+11.2%).

Dit betekent dat respondenten van 65 jaar of ouder een groter gedeelte van de groep respondenten met het antwoord 'helemaal eens' uitmaken (namelijk 11.2% méér) dan op grond van de harde variabelen verwacht mag worden: respondenten van 65 jaar of ouder geven dit antwoord dus vaker.

Ter verbetering van de leesbaarheid is er in dit rapport voor gekozen de personen in die gevallen waarbij het betreffende geslacht geen verschil maakte, taalkundig consequent van een mannelijk geslacht te voorzien. Het moge duidelijk zijn dat in deze gevallen ook de vrouwelijke personen bedoeld worden, tenzij uitdrukkelijk aangegeven wordt dat dit niet het geval is.

## 2 Verkeer en vervoer

### 2.1 Inleiding

In dit onderwerp komen twee thema's aan de orde. Het eerste thema is 'verkeersstromen' (§2.2). Hierbij komt zowel het woon-werkverkeer als het 'woon-winkelverkeer' aan de orde. Het tweede thema is 'verkeersbeleid' (§2.3). Hierin wordt onderzocht of de mening van de inwoners van Groningen omtrent het te voeren verkeersbeleid afwijkt van het landelijk beeld (zoals gerapporteerd in *De stem van de zwijgende meerderheid* (1991)).

### 2.2 Resultaten verkeersstromen

De Gemeente Groningen wil graag meer inzicht krijgen in het woon-werkverkeer binnen de gemeente en in het 'woon-winkelverkeer'. Met woon-werkverkeer wordt in dit rapport bedoeld het verkeer van huis naar het werk- of studie-adres (enkele reis), met woon-winkelverkeer wordt in dit rapport bedoeld het verkeer van huis naar de winkels in de binnenstad (enkele reis).

Het meten van het woon-werkverkeer en het woon-winkelverkeer is bedoeld als nulmeting. De Gemeente Groningen en bedrijven in de gemeente Groningen gaan binnenkort maatregelen treffen om het gebruik van de auto in het woon-werkverkeer terug te dringen. Om te beoordelen of deze te nemen maatregelen effectief zullen zijn, moet duidelijk zijn in welke mate de auto nu gebruikt wordt. Hetzelfde geldt voor de maatregelen die de Gemeente Groningen wil treffen om het autogebruik in het woon-winkelverkeer terug te dringen.

In het Omnibusonderzoek van 1994 zijn 6 vragen over verkeersstromen opgenomen. Het betreft de vragen 5, 7, 8, 9, 10 en 11.

#### *verantwoording vraag 5*

De eerste vraag (vraag 5) meet de geografische positie (postcodegebied) van het woonadres van de respondent. Deze vraag is opgenomen om (1) in combinatie met vraag 8, 9 en 10 (zie bij vraag 10) een indicatie te krijgen van het woon-werkverkeer binnen de gemeente Groningen. Hiertoe is een koppeling gemaakt van het woonadres (per postcodegebied), het werk- / studeeradres (per wijk), de geschatte afstand naar het werk- of studie-adres (in categorieën van 2,5 km breed) en het meest gebruikte vervoermiddel voor het woon-werkverkeer. Daarnaast kan (2) in combinatie met vraag 11 (zie aldaar) een indicatie verkregen worden van in hoeverre het gebruikte vervoermiddel voor het 'woon-winkelverkeer' verkeer afhankelijk is van het stadsdeel waarin men woont. Tenslotte kan (3) in combinatie met vraag 11 (zie aldaar) een overzicht worden verkregen van het woon-winkelverkeer binnen de gemeente Groningen.

#### *verantwoording vraag 7*

De tweede vraag (vraag 7) is alleen gesteld aan de respondenten die werken of studeren. De vraag meet of de respondent werkt / studeert in de gemeente Groningen. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat werkt / studeert binnen de gemeente. Daarnaast (2) is het een entreevraag voor vraag 8, 9 en 10.

**Vraag 7:        Werkt of studeert u in de gemeente Groningen?**

	'94 abs	'94 V%
ja	267	84.8
nee	48	15.2
<b>totaal</b>	<b>315</b>	<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 7*

Uit de tabel blijkt dat van de respondenten die werken of studeren, er vijf op de zes (84.8%) dat doen in de gemeente Groningen.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) vijf op de zes werkende of studerende inwoners van Groningen hun werk- of studie-adres in de gemeente Groningen hebben.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 7*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 8*

De derde vraag (vraag 8) is alleen gesteld aan respondenten die werken of studeren binnen de gemeente Groningen. De vraag meet de geografische positie (wijk) van het werk- / studeeradres van de respondent. Deze vraag is opgenomen om (1) in combinatie met vraag 5, 9 en 10 (zie bij vraag 10) een indicatie te krijgen van het woon-werkverkeer binnen de gemeente Groningen (via koppeling woonadres (per postcodegebied), werk/studeeradres (per wijk), de geschatte afstand (in categorieën van 2,5 km breed) en vervoermiddel).

*verantwoording vraag 9*

De vierde vraag (vraag 9) is alleen gesteld aan respondenten die werken of studeren binnen de gemeente Groningen, met uitzondering van respondenten die thuis werken / studeren of zich niet dagelijks op een vast punt hoeven te melden. De vraag meet de afstand van het woonadres naar het werk- / studeeradres van de respondenten. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de gemiddelde afstand die de bevolking van Groningen moet afleggen voor het woon-werkverkeer binnen de gemeente. Bovendien kan (2) in combinatie met vraag 5, 8 en 10 (zie bij vraag 10) een indicatie verkregen worden van het woon-werkverkeer binnen de gemeente Groningen (via koppeling woonadres (per postcodegebied), werk/studeeradres (per wijk), de geschatte afstand (in categorieën van 2,5 km breed) en vervoermiddel). Ook kan (3) in combinatie met vraag 10 (zie aldaar) een indicatie worden verkregen van in hoeverre het gebruikte vervoermiddel voor het woon-werkverkeer afhankelijk is van de afstand naar het werk- / studie-adres.

**Vraag 9:        Hoeveel kilometer moet u ongeveer reizen om op uw werk of onderwijsinstelling te komen?**

	'94 abs	'94 V%
tot 2,5 kilometer	106	42.9
2,5 tot 5 kilometer	86	34.8
5 tot 7,5 kilometer	32	13.0
7,5 tot 10 kilometer	18	7.3
10 kilometer of meer	4	1.6
weet niet / wil niet zeggen	1	0.4
<b>totaal</b>	<b>247</b>	<b>100.0</b>

### *bespreking resultaten vraag 9*

Uit de tabel blijkt dat meer dan driekwart van de respondenten die in de gemeente Groningen werken of studeren (77.7%), tot 5 kilometer moet reizen om daar te komen. Ruim vier op de tien respondenten (42.9%) hoeft niet verder dan 2,5 kilometer te reizen.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) de gemiddelde afstand die het gedeelte van de bevolking van Groningen dat werkt of studeert binnen deze gemeente, moet afleggen, ongeveer 3,3 km bedraagt. Bij de berekening van dit gemiddelde is uitgegaan van de middelste waarde van de eerste vier antwoordcategorieën.

### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 9*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

### *verantwoording vraag 10*

De vijfde vraag (vraag 10) is alleen gesteld aan respondenten die werken of studeren binnen de gemeente Groningen, met uitzondering van respondenten die thuis werken / studeren. De vraag meet in welke mate de verschillende vervoermiddelen door de respondenten worden gebruikt in het woon-werkverkeer. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de mate van gebruik van de diverse vervoermiddelen waarmee de bevolking van Groningen naar het werk- / studie-adres gaat binnen de gemeente Groningen. Bovendien kan (2) in combinatie met vraag 9 een indicatie worden verkregen van in hoeverre het gebruikte vervoermiddel voor het woon-werkverkeer afhankelijk is van de afstand naar het werk- / studie-adres. Daarnaast kan (3) in combinatie met vraag 5, 8 en 9 een overzicht worden verkregen van het woon-werkverkeer binnen de gemeente Groningen (via koppeling woonadres (per postcodegebied), werk/studeeradres (per wijk), de geschatte afstand (in categorieën van 2,5 km breed) en vervoermiddel). Tenslotte kan (4) in combinatie met vraag 12a,b,c (zie aldaar) achterhaald worden of de opinie over het verkeersbeleid afhankelijk is van het gebruikte vervoermiddel in het woon-werkverkeer.

**Vraag 10:** *Hoe verplaatst u zich meestal van uw huis naar uw werk of studie-adres?*

	'94 abs	'94 V%
auto (als solist) / motor	35	13.4
auto (carpool) / meerijden	3	1.1
fiets / bromfiets	178	68.2
openbaar vervoer	24	9.2
lopend	20	7.7
anders	1	0.4
<b>totaal</b>	<b>261</b>	<b>100.0</b>

### *bespreking resultaten vraag 10*

Ruim tweederde van de respondenten die binnen de gemeente Groningen werken of studeren (68.2%), verplaatst zich per (brom)fiets van het huis naar het werk- of studie-adres. Eén op de zeven (14.5%) kiest voor de auto, al dan niet als solist. Nog geen tien procent (9.2%) neemt het openbaar vervoer.

Geconcludeerd kan worden dat (1) twee op de drie inwoners van Groningen die binnen de gemeente werken of studeren, de (brom)fiets voor het woon-werkverkeer gebruiken. De auto wordt voor het woon-werkverkeer meer gebruikt dan het openbaar vervoer. In combinatie met vraag 9 valt (2) enig verband tussen het gebruikte vervoermiddel voor het woon-werkverkeer en de afstand naar het werk- / studie-adres te constateren. Lopend gaat men alleen naar werk- of studeeradressen die op minder dan 2,5 kilometer van het woonadres liggen. Pas bij afstanden van

meer dan 7,5 kilometer wordt er significant minder voor de (brom)fiets gekozen. De auto wordt significant minder gekozen bij afstanden tot 2,5 kilometer.

Het overzicht van het woon-werkverkeer binnen de gemeente Groningen (3), via koppeling van het woonadres (per postcodegebied, vraag 5), het werk- / studeeradres (per wijk, vraag 8), de geschatte afstand (in categorieën van 2,5 km breed, vraag 9) en het gebruikte vervoermiddel (vraag 10), is opgenomen in bijlage 3.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 10*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 11*

De zesde vraag (vraag 11) meet in welke mate de verschillende vervoermiddelen door de respondenten worden gebruikt in het woon-winkelverkeer. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de mate van gebruik van de diverse vervoermiddelen waarmee de bevolking van Groningen naar de binnenstad gaat. Bovendien kan (2) in combinatie met vraag 5 een indicatie worden verkregen van in hoeverre het gebruikte vervoermiddel voor het woon-winkelverkeer afhankelijk is van het stadsdeel waarin men woont. Daarnaast kan (3) in combinatie met vraag 5 een overzicht worden verkregen van het woon-winkelverkeer binnen de gemeente Groningen. Tevens kan (4) in combinatie met 12a,b,c (zie aldaar) achterhaald worden of de opinie over het verkeersbeleid afhankelijk is van het vervoermiddel voor het woon-winkelverkeer.

**Vraag 11:** *Hoe verplaatst u zich meestal van uw huis naar de binnenstad om te winkelen en dergelijke?*

	'94 abs	'94 %	A V%	B V%
auto (als solist) / motor	46	9.2	10.7	2.2
auto (carpool) / meerijden	29	5.8	6.8	1.1
fiets / bromfiets	255	51.0	53.9	37.1
openbaar vervoer	67	13.4	15.9	2.2
lopend	95	19.0	11.0	56.2
gaat nooit naar binnenstad	7	1.4	1.5	1.1
anders	1	0.2	0.2	0.0
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

**A =** respondenten die niet in stadsdeel Centrum wonen\* (N = 410)

**B =** respondenten die wel in stadsdeel Centrum wonen (N = 89)

N.B. één respondent wilde niet zeggen in welk stadsdeel hij woont

*bespreking resultaten vraag 11*

Ongeveer de helft van de respondenten (51.0%) gebruikt de (brom)fiets voor het woon-winkelverkeer. Bijna één op de vijf respondenten (19.0%) gaat lopend. Ruim één op de zeven (15.0%) gaat met de auto (alleen of met anderen) en bijna één op de zeven (13.4%) gaat met het openbaar vervoer.

Wanneer een onderscheid wordt gemaakt tussen het woon-winkelverkeer van Centrum- en van niet-Centrumwoningbewoners, ontstaat het volgende beeld. Iets meer dan de helft van de respondenten die zelf niet in Centrum wonen (53.9%), gebruikt de (brom)fiets voor het woon-winkelverkeer. Ruim één op de zes (17.5%) gaat met de auto (alleen of met anderen) en bijna één

op de zes (15,9%) gaat met het openbaar vervoer. De Centrum-bewoners gaan vrijwel allemaal of lopend of per (brom)fiets naar de binnenstad om te winkelen en dergelijke.

Er kan geconcludeerd worden dat voor (1) de inwoners van de gemeente Groningen de (brom)fiets verreweg het meest gebruikte vervoermiddel is voor het woon-winkelverkeer. Het openbaar vervoer en de auto (alleen of met anderen) worden vrijwel evenveel gebruikt: beide vervoermiddelen worden door rond één op de zeven inwoners gebruikt. Daarbij kan geconcludeerd worden dat (2) inwoners uit stadsdeel Centrum significant meer lopend gaan of de (brom)fiets gebruiken. Het overzicht van het woon-winkelverkeer binnen de gemeente Groningen (3) is opgenomen in bijlage 3.

*over- / ondervetegenwoordiging bij resultaten vraag 11*

Zie 'bespreking resultaten vraag 11'.

#### *samenvatting thema verkeersstromen*

Vijf op de zes werkende of studerende inwoners van Groningen heeft het werk- of studie-adres in de gemeente Groningen. De gemiddelde afstand die afgelegd wordt voor het woon-werkverkeer bedraagt ongeveer 3,3 kilometer. Twee op de drie van deze inwoners kiest hierbij voor de (brom)fiets. De auto wordt meer gebruikt dan het openbaar vervoer. Pas bij afstanden van meer dan 7,5 kilometer wordt er significant minder voor de (brom)fiets gekozen. De auto wordt significant minder gekozen bij afstanden tot 2,5 kilometer.

Ook voor het woon-winkelverkeer wordt door de inwoners van de gemeente Groningen de (brom)fiets verreweg het meest gekozen. Het openbaar vervoer en de auto worden beide door ongeveer één op de zeven inwoners gebruikt. Bewoners uit stadsdeel Centrum kiezen er significant meer voor om lopend te gaan of de (brom)fiets te gebruiken.

Een overzicht van het woon-werkverkeer en het woon-winkelverkeer binnen de gemeente Groningen is opgenomen in bijlage 3.

## **2.3 Resultaten verkeersbeleid**

In een in 1991 gehouden landelijk onderzoek in opdracht van de Europese Commissie (*De stem van de zwijgende meerderheid*, Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 1991) werd een aantal verkeersproblemen voorgelegd aan 980 Nederlanders en aan inwoners van andere Europese landen. Hiermee werd onderzocht of Nederlanders en andere Europeanen het eens zijn met de gedachten achter de verkeersbeleiden van de landelijke overheden. Dit beleid komt in Nederland neer op het stimuleren van het gebruik van andere vervoermiddelen dan de auto. Hierbij kan gedacht worden aan de fiets en het openbaar vervoer.

Uit dit landelijk onderzoek bleek dat 85 procent van de Nederlanders de voorkeur gaf aan het openbaar vervoer óók als dit ten koste gaat van de auto en dat 87 procent de voorkeur gaf aan de fiets óók als dit ten koste gaat van de auto.

Het werpt de vraag op of de mening van de inwoners van Groningen hiervan afwijkt. Groningen is een stad met een specifieke verkeerssituatie. In de binnenstad is het veelbesproken verkeerscirculatieplan (VCP) van kracht, en uit een recente publikatie in het Amerikaanse tijdschrift *Bicycling* (mei 1992) kwam naar voren dat Groningen fietsstad nummer één van de wereld is. Bovendien is er een streven om de binnenstad van Groningen autoluw te maken.

De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid vaak in concrete gevallen keuzes maken tussen de verschillende vervoermiddelen. De Gemeente Groningen wil graag weten waarvoor de



bevolking van Groningen bij de afweging van alternatieven principieel kiest. Daarom is ervoor gekozen een gedeelte van het onderzoek van de Europese Commissie op lokaal niveau te herhalen.

In het Omnibusonderzoek van 1994 zijn daarom drie stellingen over het verkeersbeleid opgenomen. Het betreft vraag 12a,b,c.

*verantwoording vraag 12*

Deze vraag (vraag 12a,b,c) meet voor welk vervoermiddel de respondenten principieel kiezen in het verkeersbeleid. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van aan welk vervoermiddel de bevolking van Groningen de voorkeur zou geven in drie concrete afwegingen. Ook kan (2) in combinatie met vraag 10 achterhaald worden of de opinie over het verkeersbeleid afhankelijk is van de vervoermiddel in het woon-werkverkeer. Daarnaast kan (3) in combinatie met vraag 11 achterhaald worden of de opinie over het verkeersbeleid afhankelijk is van het gebruikte vervoermiddel in het woon-winkelverkeer. Tenslotte wordt (4) waar mogelijk een vergelijking gemaakt met de resultaten uit het onderzoek dat in opdracht van de Europese Commissie in 1991 is gehouden.

**Vraag 12a :** *De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid de voorkeur geven aan de fiets, óók als dit ten koste gaat van de bus.*

	'94 <b>abs</b>	'94 <b>%</b>
helemaal eens (1)	106	21.2
een beetje eens (2)	97	19.4
niet eens/niet oneens (3)	48	9.6
een beetje oneens (4)	76	15.2
helemaal oneens (5)	165	33.0
geen mening/wil niet zeggen	8	1.6
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		3.2
<i>standaarddeviatie</i>		1.59
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		492
helemaal + beetje eens		40.6
helemaal + beetje oneens		48.2
niet eens/niet oneens + geen mening		11.2
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 12a*

Uit de tabel blijkt dat bijna de helft van de respondenten (48.2%) het in meer of mindere mate met de stelling oneens is. Echter, vier op de tien respondenten (40.6%) is het met de stelling in meer of mindere mate wel eens. De standaarddeviatie is hier het hoogste van alle drie stellingen over dit thema, wat betekent dat over deze stelling de minste overeenstemming bestaat.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna de helft van de bevolking van Groningen in het verkeersbeleid de voorkeur geeft aan de bus boven de fiets. Vier op de tien inwoners verkiest echter de fiets boven de bus. Vanuit statistisch oogpunt kan (2) er geen uitspraak worden gedaan over een eventueel verband tussen de keuze voor fiets of bus en het vervoermiddel dat men gebruikt voor het woon-werkverkeer. Dit geldt ook voor (3) een eventueel verband tussen de keuze voor fiets of bus en het vervoermiddel dat men gebruikt voor het woon-winkelverkeer.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 12a*

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal oneens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten van 65 jaar of ouder (+5.6%) oververtegenwoordigd, evenals van respondenten van 55 tot en met 64 jaar (+5.4%). Er is hierbij een ondervertegenwoordiging van respondenten van 25 tot en met 34 jaar (-6.6%) en van respondenten met een hoge opleiding (-5.8%).

Vraag 12b: De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid de voorkeur geven aan de fiets, óók als dit ten koste gaat van de auto.

	'94 abs	'94 %
helemaal eens (1)	256	51.2
een beetje eens (2)	71	14.2
niet eens/niet oneens (3)	46	9.2
een beetje oneens (4)	42	8.4
helemaal oneens (5)	79	15.8
geen mening/wil niet zeggen	6	1.2
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		2.2
<i>standaarddeviatie</i>		1.53
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		494
helemaal + beetje eens		65.4
helemaal + beetje oneens		24.2
niet eens/niet oneens + geen mening		10.4
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 12b*

Uit de tabel blijkt dat bijna tweederde van de respondenten (65.4%) het in meer of mindere mate met de stelling eens is. Ongeveer een kwart van de respondenten (24.2%) is het met de stelling in meer of mindere mate oneens.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna tweederde van de bevolking van Groningen in het verkeersbeleid de voorkeur geeft aan de fiets boven de auto. Eén op de vier inwoners verkiest de auto boven de fiets. Vanuit statistisch oogpunt kan (2) er geen uitspraak worden gedaan over een eventueel verband tussen de keuze voor fiets of auto en het vervoermiddel dat men gebruikt voor het woon-werkverkeer. Dit geldt ook voor (3) een eventueel verband tussen de keuze voor fiets of auto en het vervoermiddel dat men gebruikt voor het woon-winkelverkeer. In het onderzoek in opdracht voor de Europese Commissie bleek dat (4) 87 procent van de Nederlanders de voorkeur gaf aan de fiets, ook als dit ten koste gaat van de auto. In de gemeente Groningen is dit percentage 65.4 procent. Er wordt dus ook in Groningen gekozen voor de fiets in plaats van de auto, maar in aanmerkelijk mindere mate.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 12b*

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal eens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten met een hoge opleiding oververtegenwoordigd (+8.7%) en respondenten met een lage opleiding ondervertegenwoordigd (-5.2%).

Vraag 12c: De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid de voorkeur geven aan de bus, óók als dit ten koste gaat van de auto.

	'94 abs	'94 %
helemaal eens (1)	256	51.2
een beetje eens (2)	90	18.0
niet eens/niet oneens (3)	35	7.0
een beetje oneens (4)	46	9.2
helemaal oneens (5)	67	13.4
geen mening/wil niet zeggen	6	1.2
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		2.1
<i>standaarddeviatie</i>		1.47
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		494
helemaal + beetje eens		69.2
helemaal + beetje oneens		22.6
niet eens/niet oneens + geen mening		8.2
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

#### *bespreking resultaten vraag 12c*

Uit de tabel blijkt dat bijna zeven op de tien respondenten (69.2%) het in meer of mindere mate met de stelling eens is. Bijna één op de vier respondenten (22.6%) is het met de stelling in meer of mindere mate oneens. De standaarddeviatie is hier het laagste van alle drie stellingen over dit thema, wat betekent dat over deze stelling de meeste overeenstemming bestaat.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna zeven op de tien inwoners van Groningen in het verkeersbeleid de voorkeur geeft aan de bus boven de auto. Bijna één op de vier inwoners verkiest echter de auto boven de bus. Vanuit statistisch oogpunt kan (2) er geen uitspraak worden gedaan over een eventueel verband tussen de keuze voor bus of auto en het vervoermiddel dat men gebruikt voor het woon-werkverkeer. Dit geldt ook voor (3) een eventueel verband tussen de keuze voor bus of auto en het vervoermiddel dat men gebruikt voor het woon-winkelverkeer. In het onderzoek in opdracht voor de Europese Commissie bleek dat (4) 85 procent van de Nederlanders de voorkeur gaf aan het openbaar vervoer, ook als dit ten koste gaat van de auto. In de gemeente Groningen is dit percentage 69.2 procent. Er wordt dus ook in Groningen gekozen voor het openbaar vervoer in plaats van de auto, maar in mindere mate.

#### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 12c*

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal eens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten met een hoge opleiding oververtegenwoordigd (+8.3%) en respondenten met een middenopleiding ondervertegenwoordigd (-6.2%).

#### *samenvatting thema verkeersbeleid*

Bijna de helft van de bevolking van Groningen geeft in het verkeersbeleid de voorkeur aan de bus boven de fiets. Vier op de tien inwoners verkiest echter de fiets boven de bus. Inwoners van Groningen van 55 of ouder verkiezen relatief vaker de bus boven de fiets. Inwoners van Groningen van 25 tot en met 34 jaar en inwoners met een hoge opleiding verkiezen relatief minder de bus boven de fiets.

Bijna tweederde van de bevolking van Groningen geeft in het verkeersbeleid de voorkeur aan de fiets boven de auto. Inwoners van Groningen met een hoge opleiding verkiezen dit relatief vaker en inwoners met een lage opleiding verkiezen dit relatief minder vaak. Eén op de vier inwoners

verkiest de auto boven de fiets. Wanneer deze resultaten worden vergeleken met het onderzoek dat in opdracht van de Europese Commissie werd gehouden, blijkt dus dat in Groningen ook gekozen wordt voor de fiets in plaats van de auto, zij het in aanmerkelijk mindere mate.

Bijna zeven op de tien inwoners van Groningen geeft in het verkeersbeleid de voorkeur aan de bus boven de auto. Inwoners van Groningen met een hoge opleiding verkiezen dit relatief vaker en inwoners met een middenopleiding verkiezen dit relatief minder vaak. In vergelijking met het onderzoek van de Europese Commissie, blijkt dus dat in Groningen ook gekozen wordt voor de bus in plaats van de auto, zij het in mindere mate.



## **3 Werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid**

### **3.1 Inleiding**

Een belangrijke taak van de Gemeente Groningen is het bestrijden van de werkloosheid en het verstrekken van uitkeringen. Beide thema's zijn in het Omnibusonderzoek van 1993 aan de orde geweest en zijn wederom opgenomen in het Omnibusonderzoek '94. In §3.2 komt het werkloosheidsbestrijdingsbeleid aan bod. In §3.3 wordt het uitkeringsbeleid besproken.

Onder het kopje 'Werkloosheidsbestrijdings- / uitkeringsbeleid' zijn in het Omnibusonderzoek 1994 acht stellingen over werkloosheidsbestrijding en uitkeringsfraude opgenomen. Het zijn de vragen 34a tot en met 34h. Vijf van deze stellingen zijn in het Omnibusonderzoek van 1993 ook aan de orde gesteld.

### **3.2 Resultaten werkloosheidsbestrijdingsbeleid**

Werkloosheid wordt door de politiek beschouwd als één van de grootste problemen van dit moment. In vergelijking met het landelijk beeld is de geregistreeerde werkloosheid, volgens de door het CBS gehanteerde criteria, in de gemeente Groningen hoog (Groningen: 13,4 procent; landelijk: 7,5 procent (CBS: 1993)). Bovendien is er een groot aantal langdurig werklozen in de gemeente Groningen (ca. 5000; bron: SoZaWe).

De Gemeente Groningen verstrekt dus een inkomen aan mensen die (tijdelijk) niet in staat zijn zelf een inkomen te verwerven. De plicht van de Gemeente Groningen is dat een ieder krijgt wat hem toekomt. Een uitgangspunt van het beleid van de Gemeente Groningen is dat bij het verstrekken van een uitkering direct wordt gekeken welk traject kan leiden naar een zelfstandig inkomen. In de omnibusenquête 1994 zijn vijf stellingen over werkloosheidsbestrijdingsbeleid bevraagd (vraag 34a, 34b, 34c, 34f, 34g).

#### *verantwoording vraag 34a*

De eerste stelling (vraag 34a) meet in hoeverre de respondenten werkloosheid als een groot probleem ervaren. Deze stelling is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de mening van de bevolking van Groningen over de omvang van het werkloosheidsprobleem. Tevens kan (2) in vergelijking met het Omnibusonderzoek uit 1993 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Verder kan (3) er in vergelijking met vraag 34d (zie aldaar) worden vastgesteld of werkloosheid dan wel uitkeringsfraude een groter probleem is. Bovendien kan (4) in combinatie met 34b (zie aldaar) achterhaald worden of het onderschrijven van één van de uitgangspunten van het werkloosheidsbestrijdingsbeleid afhankelijk is van de mening over de omvang van het werkloosheidsprobleem. Ook kan (5) in combinatie met 34c (zie aldaar) achterhaald worden of het onderschrijven van een maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid afhankelijk is van de mening over de omvang van het werkloosheidsprobleem. Daarnaast kan (6) in combinatie met 34f (zie aldaar) en (7) in combinatie met 34g (zie aldaar) achterhaald worden of hoe men denkt over twee mogelijke maatregelen uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid, afhankelijk is van de mening over de omvang van het werkloosheidsprobleem.

Vraag 34a: *In de gemeente Groningen is werkloosheid een groot probleem.*

	'94 abs	'94 %	'93 %	$\delta$
helemaal eens (1)	392	78.4	66.6	+11.8
een beetje eens (2)	41	8.2	15.8	-7.6
niet eens/niet oneens (3)	23	4.6	4.4	+0.2
een beetje oneens (4)	12	2.4	3.2	-0.8
helemaal oneens (5)	6	1.2	3.4	-2.2
geen mening/wil niet zeggen	26	5.2	6.6	-1.4
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<i>gemiddelde</i>		1.3	1.5	-0.2
<i>standaarddeviatie</i>		0.78	0.99	
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		474	467	
helemaal + beetje eens		86.6	82.4	+4.2
helemaal + beetje oneens		3.6	6.6	-3.0
niet eens/niet oneens + geen mening		9.8	11.0	-1.2
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*bespreking resultaten vraag 34a*

Uit bovenstaande gegevens blijkt dat 86.6 procent van de respondenten het met de stelling een beetje tot helemaal eens is. Bijna vier op de vijf respondenten (78.4%) is het met de stelling zelfs helemaal eens. De standaarddeviatie is het laagste van alle vijf stellingen over dit thema, wat betekent dat er tussen de respondenten over deze stelling de meeste overeenstemming is.

Er kan uit de gegevens geconcludeerd worden dat (1) de bevolking van Groningen werkloosheid als een groot probleem ervaart, en dat (2) de omvang van het probleem in vergelijking met '93 aanzienlijk meer (+11.8%) wordt onderkend.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 34a*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentengroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 34b*

De tweede stelling (vraag 34b) meet of de respondenten vinden dat SoZaWe zijn klanten meer moet beschouwen als werkzoekenden dan als uitkeringsgerechtigden. Deze stelling is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen of de bevolking van Groningen één van de uitgangspunten van het werkloosheidsbestrijdingsbeleid van SoZaWe onderschrijft. Bovendien kan (2) in vergelijking met het Omnibusonderzoek '93 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Tenslotte kan (3) in combinatie met 34a achterhaald worden of het onderschrijven van één van de uitgangspunten van het werkloosheidsbestrijdingsbeleid afhankelijk is van de mening over de omvang van het werkloosheidsprobleem.

Vraag 34b: De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten, ook wel de Sociale Dienst genoemd, moet zijn klanten meer beschouwen als werkzoekenden dan als uitkeringsontvangers.

	'94 abs	'94 %	'93 %	Δ1
helemaal eens (1)	287	57.4	59.4	-2.0
een beetje eens (2)	75	15.0	12.2	+2.8
niet eens/niet oneens (3)	54	10.8	8.4	+2.4
een beetje oneens (4)	16	3.2	2.4	+0.8
helemaal oneens (5)	32	6.4	7.6	-1.2
geen mening/wil niet zeggen	36	7.2	10.0	-2.8
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<i>gemiddelde</i>		1.8	1.7	+0.1
<i>standaarddeviatie</i>		1.20	1.25	
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		464	450	
helemaal+beetje eens		72.4	71.6	+0.8
helemaal+beetje oneens		9.6	10.0	-0.4
niet eens/niet oneens+geen mening.		18.0	18.4	-0.4
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*bespreking resultaten vraag 34b*

Deze stelling wordt door 72.4 procent van de respondenten in meer of mindere mate onderschreven. Van de respondenten is 9.6 procent het met deze stelling een beetje of helemaal oneens.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna driekwart van de inwoners van Groningen dit uitgangspunt van het werkloosheidsbestrijdingsbeleid onderschrijft, en dat (2) in vergelijking met '93 geen significante wijzigingen zijn opgetreden. Uit de kruistabellen blijkt dat (3) er geen verband is tussen de mate van onderschrijving van dit uitgangspunt en de inschatting van de omvang van het werkloosheidsprobleem.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 34b*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentengroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 34c*

De derde stelling (vraag 34c) meet of de respondenten vinden dat SoZaWe bij het weigeren van passende arbeid over mag gaan tot het inhouden van een gedeelte van de uitkering. Deze stelling is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen of de bevolking van Groningen een bestaande maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid van SoZaWe steunt. Bovendien kan (2) in vergelijking met het Omnibusonderzoek '93 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Tenslotte kan (3) in combinatie met 34a achterhaald worden of het onderschrijven van een maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid afhankelijk is van de mening over de omvang van het werkloosheidsprobleem.



Vraag 34c: Wanneer een werkzoekende passende arbeid weigert, dan mag de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten een gedeelte van de uitkering inhouden.

	'94 abs	'94 %	'93 %	$\delta$
helemaal eens (1)	279	55.8	59.2	-3.4
een beetje eens (2)	102	20.4	15.8	+4.6
niet eens/niet oneens (3)	39	7.8	7.0	+0.8
een beetje oneens (4)	33	6.6	4.6	+2.0
helemaal oneens (5)	36	7.2	10.0	-2.8
geen mening/wil niet zeggen	11	2.2	3.4	-1.2
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<i>gemiddelde</i>		1.9	1.9	0.0
<i>standaarddeviatie</i>		1.25	1.34	
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		489	483	
helemaal + beetje eens		76.2	75.0	+1.2
helemaal + beetje oneens		13.8	14.6	-0.8
niet eens/niet oneens + geen mening		10.0	10.4	-0.4
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

#### bespreking resultaten vraag 34c

Ruim drie op de vier (76.2) respondenten is het met deze stelling een beetje tot helemaal eens. Bijna één op de zeven (13.8%) is het met de stelling een beetje tot helemaal oneens. Opvallend is dat maar een betrekkelijk klein percentage (2.2%) hierover geen mening heeft of geen mening wil geven.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) deze bestaande maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid door ruim driekwart van de inwoners van Groningen gesteund wordt en dat (2) er in vergelijking met '93 geen significante wijzigingen in de resultaten zijn opgetreden. Uit de kruistabellen blijkt dat (3) er geen verband is tussen het steunen van deze maatregel en de inschatting van de omvang van het werkloosheidsprobleem.

#### over- / ondervetegenwoordiging bij resultaten vraag 34c

Bij deze vraag is geen over- of ondervetegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### verantwoording vraag 34f

De vierde stelling (vraag 34f) meet of de respondenten vinden dat SoZaWe langdurig werklozen moet verplichten onbetaald werk te doen. Deze stelling is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van hoe de bevolking van Groningen denkt over een mogelijke maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid van SoZaWe. Daarnaast kan in vergelijking met vraag 34g (zie aldaar) worden vastgesteld welke van de twee mogelijke maatregelen de meeste steun krijgt. Bovendien kan (3) in combinatie met 34a achterhaald worden of hoe men denkt over een mogelijke maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid, afhankelijk is van de mening over de omvang van het werkloosheidsprobleem.

Vraag 34f: *Langdurig werklozen moeten verplicht worden om met behoud van uitkering onbetaald werk te doen.*

	'94 abs	'94 %
helemaal eens (1)	166	33.2
een beetje eens (2)	106	21.2
niet eens/niet oneens (3)	52	10.4
een beetje oneens (4)	42	8.4
helemaal oneens (5)	120	24.0
geen mening/wil niet zeggen	14	2.8
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		2.7
<i>standaarddeviatie</i>		1.60
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		486
helemaal + beetje eens		54.4
helemaal + beetje oneens		32.4
niet eens/niet oneens + geen mening		13.2
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 34f*

Deze stelling wordt door een krappe meerderheid (54.4%) van de respondenten in meer of mindere mate onderschreven. Bijna één op de drie respondenten (32.4%) is het echter geheel of gedeeltelijk met de stelling oneens. Opvallend is dat ook hier maar een betrekkelijk klein percentage (2.8%) over deze stelling geen mening heeft of geen mening wil geven.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) een krappe meerderheid van de inwoners van Groningen deze mogelijke maatregel steunt, maar ook dat een aanzienlijk gedeelte van de inwoners er tegen is. Uit de kruistabellen blijkt dat (3) vanuit statistisch oogpunt geen conclusies getrokken mogen worden over een eventueel verband tussen over hoe men denkt over deze maatregel en de mening over de omvang van het werkloosheidsprobleem.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 34f*

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal eens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten van 65 jaar of ouder oververtegenwoordigd (+10.9%), evenals respondenten met een lage opleiding (+10.5%). Er is hierbij een ondervertegenwoordiging van respondenten met een hoge opleiding (-14.5%) en van respondenten van 25 tot en met 34 jaar (-10.3%).

*verantwoording vraag 34g*

De vijfde en laatste stelling over dit thema (vraag 34g) meet of de respondenten vinden dat SoZaWe langdurig werklozen moet belonen bij extra inspanningen om aan betaald werk te komen. Deze stelling is opgenomen om (1) één indicatie te krijgen van hoe de bevolking van Groningen denkt over een mogelijke maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid van SoZaWe. Daarnaast kan (2) in vergelijking met vraag 34f worden vastgesteld welke van de twee mogelijke maatregelen de meeste steun krijgt. Bovendien kan (3) in combinatie met 34a achterhaald worden of hoe men denkt over een mogelijke maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid, afhankelijk is van de mening over de omvang van het werkloosheidsprobleem.

Vraag 34g: Als een werkloze zich extra inspant om aan betaald werk te komen, moet hij hiervoor beloond worden.

	'94 abs	'94 %
helemaal eens (1)	219	43.8
een beetje eens (2)	88	17.6
niet eens/niet oneens (3)	33	6.6
een beetje oneens (4)	32	6.4
helemaal oneens (5)	116	23.2
geen mening/wil niet zeggen	12	2.4
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		2.5
<i>standaarddeviatie</i>		1.64
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		488
helemaal + beetje eens		61.4
helemaal + beetje oneens		29.6
niet eens/niet oneens + geen mening		9.0
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 34g*

De stelling wordt door zes op de tien respondenten (61.4%) onderschreven. Bijna één op de drie respondenten (29.6%) is het met de stelling echter een beetje of helemaal oneens. Het percentage respondenten dat geen mening heeft of geen mening wil geven, is laag (2.4%). De standaarddeviatie is bij deze stelling de hoogste van dit thema, wat betekent dat er tussen de respondenten over deze stelling de minste overeenstemming bestaat.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) zes op de tien inwoners van Groningen deze mogelijke maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid steunt, maar dat er eveneens een aanzienlijke groep is die deze maatregel niet steunt. Er blijkt in vergelijking met vraag 34f bovendien dat (2) de twee mogelijke maatregelen ongeveer evenveel steun krijgen. Er is geen duidelijke voorkeur voor één van de twee mogelijke maatregelen aan te wijzen. Uit de kruistabellen blijkt dat (3) vanuit statistisch oogpunt geen conclusies getrokken mogen worden over een eventueel verband tussen over hoe men denkt over deze maatregel en de mening over de omvang van het werkloosheidsprobleem.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 34g*

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal eens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten met een middenopleiding oververtegenwoordigd (+5.6%) en respondenten met een hoge opleiding ondervertegenwoordigd (-9.4%).

*samenvatting thema werkloosheidsbestrijdingsbeleid*

De bevolking van Groningen beschouwt werkloosheid als een groot probleem en de omvang van het probleem wordt in vergelijking met '93 aanzienlijk meer onderkend.

Bijna driekwart van de inwoners van Groningen onderschrijft het uitgangspunt van het werkloosheidsbestrijdingsbeleid dat de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten zijn klanten meer moet beschouwen als werkzoekenden dan als uitkeringsontvangers.

De maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid dat de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten een gedeelte van de uitkering mag inhouden als een werkzoekende passende arbeid weigert, wordt door ruim driekwart van de inwoners van Groningen gesteund. Een krappe meerderheid van de inwoners van Groningen steunt de mogelijke maatregel om langdurig werklozen te verplichten om met behoud van uitkering onbetaald werk te doen. Hierbij zijn respondenten van 65 jaar of ouder en respondenten met een lage opleiding oververtegenwoordigd. Respondenten van 25 tot en met 34 jaar en respondenten met een hoge opleiding zijn hierbij ondervertegenwoordigd. Een aanzienlijk gedeelte van de inwoners is echter tegen een dergelijke maatregel. Zes op de tien inwoners van Groningen steunt de mogelijke maatregel om werklozen die zich extra inspinnen om aan betaald werk te komen, hiervoor te belonen. Respondenten met een middenopleiding zijn hierbij oververtegenwoordigd en respondenten met een hoge opleiding ondervertegenwoordigd. Er is ook hier een aanzienlijke groep die deze maatregel niet steunt. Er is geen duidelijke voorkeur voor één van de twee mogelijke maatregelen aan te wijzen.

### **3.3 Resultaten uitkeringsbeleid**

Tegenover het recht op een uitkering staat de plicht van de ontvanger om slechts rechtmatig beroep op de sociale voorzieningen te doen. De Gemeente Groningen voert een fraudebeleid waarbij preventie de primaire doelstelling is. Verder probeert men fraude in een vroegtijdig stadium op te sporen door het laten doen van huisbezoek bij het vermoeden van fraude. Tenslotte probeert men fraude op te sporen door het koppelen met bestanden van de Belastingdienst en, in de nabije toekomst, met de Informatiseringsbank.

In de omnibusenquête 1994 zijn drie stellingen over het uitkeringsbeleid bevraagd (vraag 34d, 34e, 34h).

#### *verantwoording vraag 34d*

De eerste stelling (vraag 34d) meet in hoeverre de respondenten fraude met uitkeringen als een groot probleem ervaren. Deze stelling is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de mening van de bevolking van Groningen over de omvang van fraude met uitkeringen. Bovendien kan (2) in vergelijking met het Omnibusonderzoek '93 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Verder kan (3) er in vergelijking met vraag 34a worden vastgesteld of werkloosheid dan wel uitkeringsfraude als een groter probleem wordt beschouwd. Verder kan (4) in combinatie met vraag 34e (zie aldaar) achterhaald worden of hoe men de uitvoering van één van de uitgangspunten van het fraudebestrijdingsbeleid van SoZaWe ervaart, afhankelijk is van de mening over de omvang van fraude met uitkeringen. Tenslotte kan (5) in combinatie met 34h (zie aldaar) achterhaald worden of het onderschrijven van een maatregel uit het werkloosheidsbestrijdingsbeleid van SoZaWe afhankelijk is van de mening over de omvang van fraude met uitkeringen.

Vraag 34d: *In de gemeente Groningen is fraude met bijstandsuitkeringen een groot probleem.*

	'94 abs	'94 %	'93 %	'81 δ1
helemaal eens (1)	213	42.6	44.4	-1.8
een beetje eens (2)	71	14.2	15.8	-1.6
niet eens/niet oneens (3)	57	11.4	9.8	+1.6
een beetje oneens (4)	22	4.4	2.6	+1.8
helemaal oneens (5)	32	6.4	6.0	+0.4
geen mening/wil niet zeggen	105	21.0	21.4	-0.4
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<i>gemiddelde</i>		2.0	1.8	+0.2
<i>standaarddeviatie</i>		1.28	1.22	
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		395	393	
helemaal+beetje eens		56.8	60.2	-3.4
helemaal+beetje oneens		10.8	8.6	+2.2
niet eens/niet oneens+geen mening		32.4	31.2	+1.2
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*bespreking resultaten vraag 34d*

Een krappe meerderheid (56.8%) van de respondenten is het een beetje tot helemaal met deze stelling eens. Eén op de tien respondenten (10.8%) is het met deze stelling een beetje tot helemaal oneens. Opvallend is het hoge percentage respondenten (21.0%) dat over deze stelling geen mening heeft of wil geven en het betrekkelijk hoge percentage (11.4%) dat het met deze stelling niet eens, maar ook niet oneens is. De standaarddeviatie is bij deze stelling het laagste van dit thema, wat betekent dat er over deze stelling de meeste overeenstemming bestaat.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) een krappe meerderheid van de inwoners van Groningen uitkeringsfraude in meer of mindere mate als een groot probleem ervaart. Een derde deel echter is het hier niet mee eens maar ook niet mee oneens, heeft er geen mening over of wil deze mening niet geven. Er blijkt verder dat (2) er in vergelijking met '93 geen significante wijzigingen zijn en dat (3) werkloosheid als een groter probleem wordt beschouwd dan uitkeringsfraude.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 34d*

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal eens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten met een lage opleiding oververtegenwoordigd (+7.4%) en respondenten met een hoge opleiding ondervertegenwoordigd (-12.1%).

*verantwoording vraag 34e*

De tweede stelling (vraag 34e) meet of de respondenten vinden dat SoZaWe voldoende doet aan de preventie van uitkeringsfraude. Deze stelling is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van hoe de bevolking van Groningen de uitvoering van één van de uitgangspunten van het fraudebestrijdingsbeleid van SoZaWe ervaart. Ook kan (2) in vergelijking met het Omnibusonderzoek '93 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Tenslotte kan (3) in combinatie met 34d achterhaald worden of hoe men de uitvoering van één van de uitgangspunten van het fraudebestrijdingsbeleid van SoZaWe ervaart, afhankelijk is van de mening over de omvang van fraude met uitkeringen.

Vraag 34e: *Het voorkómen van uitkeringsfraude krijgt voldoende aandacht van de Gemeente Groningen.*

	'94 abs	'94 %	'93 %	Δ1
helemaal eens (1)	94	18.8	17.8	+1.0
een beetje eens (2)	62	12.4	10.0	+2.4
niet eens/niet oneens (3)	52	10.4	7.4	+3.0
een beetje oneens (4)	56	11.2	11.4	-0.2
helemaal oneens (5)	97	19.4	21.8	-2.4
geen mening/wil niet zeggen	139	27.8	31.6	-3.8
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<i>gemiddelde</i>		3.0	3.1	-0.1
<i>standaarddeviatie</i>		1.56	1.62	
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		361	342	
helemaal + beetje eens		31.2	27.8	+3.4
helemaal + beetje oneens		30.6	33.2	-2.6
niet eens/niet oneens + geen mening		38.2	39.0	-0.8
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*bespreking resultaten vraag 34e*

De respondenten die over deze stelling geen mening hebben of geen mening willen geven, vormen een grote groep (27.8%). De groep respondenten die het met deze stelling een beetje tot helemaal oneens is (30.6%) en de groep respondenten die het met de stelling een beetje tot helemaal eens is (31.2%), zijn vrijwel even groot.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) de inwoners van Groningen over de uitvoering van dit uitgangspunt (preventie) in het fraudebestrijdingsbeleid geen eenstemmigheid hebben. Er zijn (2) in vergelijking met '93 geen wijzigingen in de resultaten opgetreden. Uit de kruistabellen blijkt dat (3) vanuit statistisch oogpunt geen conclusies getrokken mogen worden over een eventueel verband tussen over hoe men denkt over de uitvoering van dit uitgangspunt en de mening over de omvang van het fraudeprobleem.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 34e*

Het meest gegeven antwoord was: 'geen mening / wil niet zeggen'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten met een hoge opleiding oververtegenwoordigd (+5.1%) en respondenten woonachtig in stadsdeel Noorddijk ondervertegenwoordigd (-5.5%).

*verantwoording vraag 34h*

De derde en laatste stelling over dit thema (34h) meet of de respondenten vinden dat SoZaWe ter bestrijding van uitkeringsfraude onaangekondigd huisbezoek mag laten verrichten. Deze stelling is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen of de bevolking van Groningen deze bestaande maatregel uit het fraudebestrijdingsbeleid van SoZaWe onderschrijft. Bovendien kan (2) in combinatie met 34d achterhaald worden of het onderschrijven van deze maatregel uit het fraudebestrijdingsbeleid van SoZaWe, afhankelijk is van de mening over de omvang van fraude met uitkeringen.

Vraag 34h: Om uitkeringsfraude te bestrijden is onaangekondigd huisbezoek een acceptabel middel.

	'94 abs	'94 %
helemaal eens (1)	262	52.4
een beetje eens (2)	53	10.6
niet eens/niet oneens (3)	32	6.4
een beetje oneens (4)	33	6.6
helemaal oneens (5)	110	22.0
geen mening/wil niet zeggen	10	2.0
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		2.3
<i>standaarddeviatie</i>		1.67
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		490
helemaal + beetje eens		63.0
helemaal + beetje oneens		28.6
niet eens/niet oneens + geen mening		8.4
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 34h*

Uit bovenstaande resultaten blijkt dat ruim zes op de tien respondenten (63.0%) het met deze stelling een beetje tot helemaal eens is. Bijna drie op de tien respondenten (28.6%) is het met de stelling echter een beetje tot helemaal oneens. De standaarddeviatie is het hoogste van de drie stellingen van dit thema, wat betekent dat er tussen de respondenten over deze stelling de minste overeenstemming bestaat.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna tweederde van de bevolking van Groningen deze maatregel uit het fraudebestrijdingsbeleid steunt, maar dat er toch een behoorlijke mate van weerstand tegen deze maatregel is. Uit de kruistabellen blijkt dat (2) vanuit statistisch oogpunt geen conclusies getrokken mogen worden over een eventueel verband tussen over hoe men denkt over deze maatregel uit het fraudebestrijdingsbeleid en de mening over de omvang van het fraudeprobleem.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 34h*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*samenvatting thema uitkeringsbeleid*

Een krappe meerderheid van de inwoners van Groningen beschouwt uitkeringsfraude in meer of mindere mate als een groot probleem. Bij de respondenten die uitkeringsfraude als een groot probleem beschouwen, zijn respondenten met een lage opleiding oververtegenwoordigd en respondenten met een hoge opleiding ondervertegenwoordigd. Een derde deel is het er niet mee eens maar ook niet mee oneens dat uitkeringsfraude een groot probleem is, heeft er geen mening over of wil deze mening niet geven. Er blijkt dat werkloosheid als een groter probleem wordt beschouwd dan uitkeringsfraude.

De inwoners van Groningen hebben over de uitvoering van één van de drie uitgangspunten in het fraudebestrijdingsbeleid, namelijk preventie, geen eenstemmigheid. In de groep respondenten die geen mening hadden of deze niet wilden geven, zijn respondenten met een hoge opleiding oververtegenwoordigd en respondenten woonachtig in stadsdeel Noorddijk ondervertegenwoordigd.

Bijna tweederde van de bevolking van Groningen steunt de mogelijkheid van onaangekondigd huisbezoek, een maatregel uit het fraudebestrijdingsbeleid. Toch is er ook een behoorlijke mate van weerstand tegen deze maatregel.





## 4 Klachten

### 4.1 Inleiding

Wanneer een burger niet tevreden is over de gemeentelijke dienstverlening, kan hij hierover bij de betreffende gemeentelijke dienst (of bij het G.I.C.) een klacht indienen. Als de afhandeling van deze klacht niet naar tevredenheid van de burger is gebeurd, kan hij in de tweede fase contact zoeken met de Gemeentelijke Ombudsvrouw.

In de gemeente Groningen hield de Gemeentelijke Ombudsvrouw haar eerste spreekuur op 17 maart 1992. Centraal in het werk van de -onafhankelijke- Ombudsvrouw staat het onderzoek naar klachten van burgers over de dienstverlening van de Gemeente. Daartoe is de Ombudsvrouw uitgerust met verstrekkende onderzoeksbevoegdheden, heeft iedereen rechtstreeks toegang tot de Ombudsvrouw en is zij tot geheimhouding verplicht.

Volgens het jaarverslag 1992 hebben in de periode van 17 maart tot 31 december 1992 ruim 450 klagers contact gezocht met de Ombudsvrouw. Van negentig van deze klachten is een dossier aangelegd. Over alle dossierklachten wordt bij beëindiging van het onderzoek een oordeel uitgesproken: geheel gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond. Of een klacht gegrond is, wordt getoetst aan vereisten van behoorlijkheid. Geen oordeel kan worden uitgesproken als de feiten niet meer zijn te achterhalen.

Het instituut 'Ombudsman' is van betekenis voor de overheid en met name voor haar taakbehartiging in dienstbaarheid aan de burgers. Het ombudswerk is gericht op concrete ervaringen van burgers met de uitvoering van gemeentelijke overheidstaken. Dit werk is een belangrijke vorm van feedback, die anders verborgen zou blijven. Ook in het kader van bestuurlijke vernieuwing zoals dat de Gemeente Groningen voor ogen staat, heeft het zijn betekenis.

In het jaarverslag 1992 wordt verder aangegeven dat de komende periode in het teken zal staan van de verdere uitbouw van het instituut 'Gemeentelijke Ombudsman Groningen'. Een belangrijke plaats zal daarbij moeten worden ingeruimd voor meer naamsbekendheid van het Instituut bij de inwoners van Groningen. Het vrij passieve public-relationsbeleid van de afgelopen periode zal omgezet dienen te worden in een actievere opstelling en meer initiatieven.

Onder het tussenkopje 'Klachten' zijn in het Omnibusonderzoek 1994 vragen over klachten en over de Gemeentelijke Ombudsvrouw opgenomen. Het zijn de vragen 27 t/m 33. In bijlage 4 is een lijst opgenomen van alle klachten die genoemd zijn en de trajecten die deze klachten hebben doorlopen.

## 4.2 Resultaten klachten

### verantwoording vraag 27 -

De eerste vraag (vraag 27) meet wat de respondenten zeggen te gaan doen als ze een klacht over de gemeente zouden willen indienen. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van wat de bevolking van Groningen de beste manieren vindt om een klacht over de gemeente in te dienen. Bovendien kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek (1992) en het Omnibusonderzoek (1993) achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Tenslotte kunnen (3) de resultaten eventueel leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid van de Gemeente en de Gemeentelijke Ombudsvrouw.

Vraag 27: Als u een klacht zou willen indienen, weet u dan waar u terecht kunt of hoe u dat moet doen?

	'94 abs	'94 %	'93 %	'92 %	'81	'82
balie gemeentelijke dienst	30	6.0	8.6	10.6	-2.6	-4.6
klachtenfunctionaris dienst	7	1.4	2.0	6.0	-0.6	-4.6
centraal schriftelijk klachtenadres	4	0.8	1.2	1.0	-0.4	-0.2
mondeling / telefonisch bij GIC	44	8.8	7.6	5.4	+1.2	+3.4
anders, namelijk: wijkpost	2	0.4	-	-	-	-
Gemeentelijke Ombudsvrouw	58	11.6	12.4	10.0	-0.8	+1.6
brief naar 'de Gemeente'	45	9.0	7.2	8.8	+1.8	+0.2
weet nu niet, komt er wel achter	136	27.2	26.8	33.8	+0.4	-5.6
anders	54	10.8	9.2	1.0	+1.6	+9.8
weet niet / wil niet zeggen	120	24.0	25.0	25.0	-1.0	-1.0
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		

In bijlage 5 wordt de antwoordcategorie 'anders' nader gespecificeerd.

### bespreking resultaten vraag 27

Het antwoord 'weet nu niet maar kom er wel achter' werd het meeste (27.2%) gegeven, gevolgd door het antwoord 'weet niet / wil niet zeggen' (24.0%). Van de mogelijkheden die geboden worden in de klachtenverordening, wordt de Gemeentelijke Ombudsvrouw het meest genoemd (11.6%). Hierbij moet opgemerkt worden dat de Ombudsvrouw pas in de tweede fase ingeschakeld behoort te worden. De instanties waarbij klachten in de eerste fase terecht behoren te komen, de gemeentelijke diensten, het centraal schriftelijk klachtenadres, het G.I.C. en de wijkpost, worden genoemd door respectievelijk 7.4 (= 6.0 + 1.4) procent, 0.8 procent, 8.8 procent en 0.4 procent.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) ruim één op de zes inwoners van Groningen (6.0% + 1.4% + 0.8% + 8.8% + 0.4% = 17.4%) weet wat de juiste plaats is om een klacht over de Gemeente in de eerste fase, in te dienen. Iets meer dan de helft (27.2% + 24.0% = 51.4%) weet nu niet waar een klacht ingediend kan worden. Het overige deel van de bevolking (31.2%) kiest voor andere wegen bij het indienen van een klacht. In vergelijking met '92 en '93 zijn er (2) nauwelijks significante wijzigingen binnen de antwoordcategorieën opgetreden. Alleen de categorie 'weet nu niet maar komt er wel achter' en de categorie 'anders' zijn in vergelijking met '92 respectievelijk afgenomen (-5.6%) en toegenomen (+9.8%). Wanneer gekeken wordt naar het percentage dat de juiste plaats weet waar een klacht in de eerste fase moet worden ingediend, blijkt dat in vergelijking met '92 deze kennis is afgenomen (-5.6%).

### over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 27

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### *verantwoording vraag 28*

De tweede vraag (vraag 28) is alleen gesteld aan respondenten die de Ombudsvrouw niet hebben genoemd bij vraag 27. De vraag meet de naamsherkenning van de Gemeentelijke Ombudsvrouw bij de respondenten. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de bekendheid van de Gemeentelijke Ombudsvrouw bij de bevolking van de gemeente Groningen. Verder kan (2) in combinatie met vraag 31 (zie aldaar) vastgesteld worden of wat men met een klacht doet, afhankelijk is van het kennen van de Gemeentelijke Ombudsvrouw. Bovendien kan (3) in combinatie met vraag 31 (antwoord 2) en vraag 33 (antwoord 2) (zie vraag 33) een indicatie verkregen worden van de percentages potentiële klanten van de Gemeentelijke Ombudsvrouw die de Gemeentelijke Ombudsvrouw wél en die de Gemeentelijke Ombudsvrouw niet kennen. Tenslotte kunnen (4) de resultaten eventueel leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid van de Gemeentelijke Ombudsvrouw.

**Vraag 28:** *Is het u bekend dat er in Groningen een Gemeentelijke Ombudsvrouw is?*

	'94 abs	'94 V%	'94 %
ja	231	51.9	57.2
nee	214	48.1	42.8
<b>totaal</b>	<b>445</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

Het totale percentage is berekend door koppeling van de resultaten van vraag 27 en vraag 28

#### *bespreking resultaten vraag 28*

Van de respondenten weet 57.2 procent dat er in Groningen een Gemeentelijke Ombudsvrouw is.

Geconcludeerd kan worden dat (1) de Gemeentelijke Ombudsvrouw bij meer dan de helft van de inwoners van Groningen bekend is.

#### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 28*

Het meest gegeven antwoord was: 'ja'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten die 10 jaar of langer in Groningen wonen oververtegenwoordigd (+8.3%), evenals respondenten met een pensioen, VUT of AOW (+5.9%) en respondenten van 65 jaar of ouder (+5.7%). Er is hierbij een ondervertegenwoordiging van respondenten van 18 tot en met 24 jaar (-8.2%), evenals van studenten / scholieren (-7.0%) en van respondenten die 2 tot 5 jaar in Groningen wonen (-5.6%).

#### *verantwoording vraag 29*

De derde vraag (vraag 29) meet hoeveel respondenten het afgelopen jaar een klacht hebben gehad over de gemeentelijke dienstverlening. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat het afgelopen jaar een klacht had over de gemeentelijke dienstverlening. Bovendien is dit (2) een entreevraag voor vraag 30 tot en met 33.

Vraag 29: Heeft u in het afgelopen jaar een klacht gehad over de gemeentelijke dienstverlening?

	'94 abs	'94 %	A abs	A %
ja	52	10.4	21	4.2
nee	446	89.2	477	95.4
weet niet	2	0.4	2	0.4
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>

A = gecorrigeerd naar aanleiding van vervolgvraag (vraag 30; zie bespreking aldaar)

#### bespreking resultaten vraag 29

Er blijkt dat één op de tien respondenten (10.4%) zegt het afgelopen jaar een klacht te hebben gehad over de gemeentelijke dienstverlening. Hierbij moet aangetekend worden dat niet al deze klachten daadwerkelijk op de dienstverlening van de gemeente Groningen betrekking hebben. Het werkelijke percentage klachten over de gemeentelijke dienstverlening bedraagt na correctie 4.2 procent (zie bespreking resultaten vraag 30).

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna één op de twintig inwoners van Groningen het afgelopen jaar een klacht over de gemeentelijke dienstverlening heeft gehad.

#### over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 29

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### verantwoording vraag 30

De vierde vraag (vraag 30) is alleen gesteld aan respondenten die het afgelopen jaar een klacht over de gemeentelijke dienstverlening zeggen te hebben gehad. De vraag meet de belangrijkste typen klachten die de respondenten het afgelopen jaar hierover hebben gehad. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van wat de belangrijkste typen klachten zijn die de bevolking van Groningen het afgelopen jaar heeft gehad over de gemeentelijke dienstverlening. Voorts kan (2) in combinatie met vraag 31 (zie aldaar) een indicatie worden verkregen van de indieningsbereidheid per type klacht.

Vraag 30: Wat voor klacht was dat?

	'94 abs	'94 V%	A V%	A %
meldklachten	9	17.3	42.9	1.8
gedrag ambtenaar	8	15.4	38.1	1.6
telefonische/fysieke bereikbaarheid	1	1.9	4.8	0.2
overige klachten	3	5.7	14.3	0.6
beleidsklachten	25	48.1	-	-
niet Gemeente betreffend	6	11.5	-	-
<b>totaal</b>	<b>52</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>4.2</b>

A = gecorrigeerd (zie bespreking hieronder)

#### *bespreking resultaten vraag 30*

Bijna de helft van de klachten (25 van de 52) zijn beleidsklachten. Dit zijn klachten die voortkomen uit het feit dat men het niet eens is met beleidskeuzes die gemaakt zijn. Alhoewel deze klachten als klachten over de gemeentelijke dienstverlening worden beschouwd, zijn ze dat in feite niet. Ook de antwoordcategorie 'niet Gemeente betreffend' omvat klachten waarvan de respondent ten onrechte denkt dat ze op de gemeentelijke dienstverlening van toepassing zijn (6 van de 52). Deze klachten hebben wel op dienstverlening betrekking, maar niet op de dienstverlening van de Gemeente Groningen. Er is voor gekozen deze klachten hier toch te noemen omdat ze de beeldvorming van de gemeentelijke dienstverlening bij de inwoners van Groningen negatief beïnvloeden. Na correctie bedraagt het aantal klachten over de gemeentelijke dienstverlening ( $52 - 25 - 6 =$ ) 21.

Van de klachten die wel tot de gemeentelijke dienstverlening gerekend kunnen worden, worden de zogenaamde meldklachten (42.9%) en klachten met betrekking tot gedrag van een ambtenaar (38.1%) het meest genoemd. Meldklachten zijn klachten over met name nalatigheid in de dienstverlening (bijvoorbeeld: vuilnis niet opgehaald).

Er kan geconcludeerd worden dat (1) de meest voorkomende typen klachten die de bevolking van Groningen over de dienstverlening heeft, meldklachten en klachten over het gedrag van een ambtenaar zijn. Opgemerkt moet worden dat de meeste klachten die door de inwoners van Groningen tot de gemeentelijke dienstverlening worden gerekend, in werkelijkheid niet tot de gemeentelijke dienstverlening behoren.

#### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 30*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### *verantwoording vraag 31*

De vijfde vraag (vraag 31) is alleen gesteld aan respondenten die daadwerkelijk een klacht over de gemeentelijke dienstverlening hebben gehad. De vraag meet wat de respondenten met hun klachten hebben gedaan. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de actiebereidheid bij een klacht door de bevolking van Groningen. Verder kan (2) een indicatie verkregen worden van het percentage van de bevolking van Groningen dat bij het ondernemen van stappen bij een klacht, de juiste stappen onderneemt. Daarnaast kan (3) een indicatie verkregen worden van het percentage van de bevolking van Groningen dat met een klacht direct naar de Gemeentelijke Ombudsvrouw stapt en kan (4) een indicatie verkregen worden van het percentage van de bevolking van Groningen dat in de tweede fase naar de Gemeentelijke Ombudsvrouw gaat. Bovendien is het mogelijk (5) in combinatie met vraag 30 een indicatie te krijgen van de indieningsbereidheid per type klacht. Voorts kan (6) in combinatie met vraag 28 (antwoord 2) en vraag 33 (antwoord 2) (zie bij vraag 33) een indicatie verkregen worden van de percentages potentiële klanten van de Gemeentelijke Ombudsvrouw die de Gemeentelijke Ombudsvrouw wel en die de Gemeentelijke Ombudsvrouw niet kennen. Ook kan (7) in combinatie met vraag 33 (zie aldaar) een indicatie verkregen worden van de tevredenheid over de klachtafhandeling door de gemeentelijke diensten. Eventueel kunnen (8) de resultaten leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid van de Gemeentelijke Ombudsvrouw. Tenslotte is deze vraag (9) een entreevraag voor vraag 32 en 33.

Vraag 31: Wat heeft u met de klacht gedaan?

	'94 abs	'94 V%
niets	7	33.3
naar gemeentelijke instelling	11	52.4
naar gemeentelijke Ombudsvrouw	1	4.8
naar beide	0	0.0
wil niet zeggen	1	4.8
anders	1	4.8
<b>totaal</b>	<b>21</b>	<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 31*

De meeste respondenten die een klacht hebben gehad over de gemeentelijke dienstverlening (11 van de 21), zijn ermee naar de betreffende gemeentelijke instelling gegaan. Een groot gedeelte (7 van de 21) doet niets met een klacht.

In verband met het lage aantal respondenten dat deze vraag heeft beantwoord, dient de nodige voorzichtigheid bij het beschouwen van de nu volgende conclusies te worden betracht.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) twee op de drie inwoners van Groningen bij een klacht bereid is om actie te ondernemen. Hierbij moet worden aangetekend dat een klacht beter herinnerd wordt als er iets met de klacht is gedaan. Dit percentage klachten waarop actie volgt, kan daarom als een maximum kan worden beschouwd. Het werkelijke percentage zal lager liggen. Verder blijkt dat (2) van de veertien klachten waar iets mee gedaan is, er elf op de juiste plek terechtgekomen zijn. Omdat klachten pas in de tweede fase (na behandeling door de gemeentelijke dienst) bij de Gemeentelijke Ombudsvrouw horen te komen, is het indienen van een klacht direct bij de Ombudsvrouw als 'niet op de juiste plek' beschouwd. Dit gebeurde (3) in één van de veertien gevallen. Van de veertien klachten is er (4) geen in de tweede fase bij de Gemeentelijke Ombudsvrouw terechtgekomen. In combinatie met vraag 30 blijkt dat (5) van de negen meldklachten er vijf ingediend zijn. Van de acht klachten omtrent het gedrag van een ambtenaar zijn er ook vijf ingediend. De klacht omtrent de bereikbaarheid van de gemeentelijke dienst is ingediend. Van de drie overige klachten zijn er twee ingediend.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 31*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 32*

De zesde vraag (vraag 32) is alleen gesteld aan respondenten die hun klacht over de gemeentelijke dienstverlening niet hebben ingediend. De vraag meet de belangrijkheid van de redenen van de respondenten voor het niet indienen van een klacht over de gemeentelijke verlening. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de belangrijkheid van redenen van de bevolking van Groningen om een klacht niet in te dienen. Verder kan (2) een indruk verkregen worden van de attitude bij diegenen die hun klacht niet indienen ten opzichte van de afhandeling van klachten door de Gemeente Groningen.

Vraag 32: *Waarom heeft u niks met deze klacht gedaan?*

	'94
	abs
niet ernstig genoeg	0
ik heb probleem zelf opgelost	0
probleem loste zich vanzelf op	1
wordt niets mee gedaan/zinloos	4
weet niet	0
anders	2
<b>totaal</b>	<b>7</b>

In verband met het geringe aantal respondenten (minder dan twintig) dat deze vraag gesteld heeft gekregen, is er van afgezien percentages te noemen

*bespreking resultaten vraag 32*

In meer dan de helft van de gevallen (4 van de 7) was de belangrijkste reden om niets met een klacht te doen, de gedachte dat het indienen van een klacht 'zinloos is omdat er toch niks mee gebeurt'.

In verband met het lage aantal respondenten dat deze vraag heeft beantwoord, dient de nodige voorzichtigheid bij het beschouwen van de nu volgende conclusies te worden betracht.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) de belangrijkste reden voor de inwoners van de gemeente Groningen om niets met een klacht over de gemeentelijke dienstverlening te doen, de gedachte is dat het indienen van een klacht 'zinloos is omdat er toch niks mee gebeurt'. Er bestaat dus (2) bij meer dan de helft van degenen die hun klacht niet indienen, een negatieve attitude ten opzichte van de klachtafhandeling door de Gemeente Groningen.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 32*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 33*

De zevende en laatste vraag over dit thema (vraag 33) meet de tevredenheid over de klachtafhandeling bij de respondenten. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat tevreden is over de afhandeling van een klacht in de eerste fase. Bovendien kan (2) in combinatie met vraag 28 (antwoord 2) en vraag 31 (antwoord 2) een indicatie verkregen worden van de percentages potentiële klanten van de Gemeentelijke Ombudsvrouw die de Gemeentelijke Ombudsvrouw wèl en die de Gemeentelijke Ombudsvrouw niet kennen. Verder kan (3) in combinatie met vraag 31 een indicatie verkregen worden van de tevredenheid over de klachtafhandeling door de gemeentelijke diensten en (4) in combinatie met 31 een indicatie verkregen worden van de tevredenheid over de klachtafhandeling door de Gemeentelijke Ombudsvrouw. Tenslotte kunnen de resultaten (5) leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid van de Gemeentelijke Ombudsvrouw.



Vraag 33: Was u tevreden over de uiteindelijke afhandeling van de klacht?

	'94	A	B
	abs	abs	abs
ja	5	4	1
nee	7	7	0
<b>totaal</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>1</b>

A = klacht ingediend bij de betreffende gemeentelijke dienst

B = klacht ingediend bij de Gemeentelijke Ombudsvrouw

In verband met het geringe aantal respondenten (minder dan twintig) dat deze vraag gesteld heeft gekregen, is er van afgezien percentages te noemen

#### *bespreking resultaten vraag 33*

Iets meer dan de helft van de respondenten die een klacht hebben ingediend (7 van 12), was ontevreden over de afhandeling hiervan. De respondent die zijn klacht rechtstreeks had ingediend bij de Gemeentelijke Ombudsvrouw, was over de afhandeling tevreden.

In verband met het lage aantal respondenten dat deze vraag heeft beantwoord, dient de nodige voorzichtigheid bij het beschouwen van de nu volgende conclusies te worden betracht.

Uit de resultaten blijkt dat (1) in vijf van de twaalf gevallen de indiener tevreden was over de afhandeling ervan. Hieruit valt op te maken dat van de 500 respondenten er uiteindelijk zeven (1.4%) niet tevreden waren over de afhandeling van een klacht over de gemeentelijke dienstverlening en daarmee potentiële klanten zijn van de Gemeentelijke Ombudsvrouw. In combinatie met vraag 28 en vraag 31 blijkt dat (2) bij vijf van de zeven indieners van een klacht die ontevreden waren over de afhandeling van hun klacht, de Ombudsvrouw bekend is. Toch hebben zij hun klacht hier niet ingediend. De andere twee ontevreden indieners waren niet op de hoogte van het bestaan van de Gemeentelijke Ombudsvrouw. Verder blijkt dat (3) bij indiening van een klacht bij een gemeentelijke dienst, in vier van de elf gevallen de indiener tevreden was en dat (4) degene die zijn klacht bij de Gemeentelijke Ombudsvrouw heeft ingediend, over de afhandeling tevreden was.

#### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 33*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentengroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### *samenvatting thema klachten*

Eén op de zes inwoners van Groningen weet wat de juiste plaats is om een klacht over de Gemeente in te dienen. Iets meer dan de helft weet nu niet waar een klacht ingediend kan worden. Het overige deel van de bevolking kiest voor andere wegen bij het indienen van een klacht.

De Gemeentelijke Ombudsvrouw is bij meer dan de helft van de inwoners van Groningen bekend. De Gemeentelijke Ombudsvrouw is relatief vaker bekend bij inwoners die 10 jaar of langer in Groningen wonen, bij inwoners van 65 jaar of ouder en bij inwoners met een pensioen, VUT of AOW. Relatief minder bekend is de Gemeentelijke Ombudsvrouw bij inwoners die 2 tot 5 jaar in Groningen wonen, bij inwoners van 18 tot en met 24 jaar en bij studenten / scholieren.

Bijna één op de twintig inwoners van Groningen heeft het afgelopen jaar een klacht over de gemeentelijke dienstverlening gehad, waarbij de meest voorkomende typen klachten meldklachten en klachten over het gedrag van een ambtenaar zijn. Opgemerkt moet worden dat de meeste klachten die door de inwoners van Groningen tot de gemeentelijke dienstverlening worden gerekend, in werkelijkheid niet tot de gemeentelijke dienstverlening behoren.

*In verband met het lage aantal respondenten dat de vragen heeft beantwoord waaruit de resterende conclusies zijn getrokken, dienen de volgende conclusies omtrent dit thema met de nodige voorzichtigheid te worden beschouwd.*

Twee op de drie inwoners van Groningen lijkt bij een klacht bereid om actie te ondernemen. De belangrijkste reden voor de inwoners van de gemeente Groningen om niets met een klacht over de gemeentelijke dienstverlening te doen, is de gedachte dat het indienen van een klacht 'zinloos is omdat er toch niks mee gebeurt'.

Van de veertien klachten waarmee wel iets gedaan is, zijn er elf op de juiste plek terechtgekomen. Van de veertien klachten is er geen in de tweede fase bij de Gemeentelijke Ombudsvrouw terechtgekomen.

In vijf van de twaalf gevallen was de indiener van een klacht tevreden over de afhandeling ervan. Van diegenen die hun klacht hebben ingediend bij de gemeentelijke dienst, waren vier van de elf indieners tevreden.

Zeven van de vijfhonderd respondenten (1.4%) waren dus uiteindelijk niet tevreden over de afhandeling van een klacht omtrent de gemeentelijke dienstverlening en zijn daarmee potentiële klanten van de Gemeentelijke Ombudsvrouw. Van deze zeven ontevreden indieners waren er vijf op de hoogte van het bestaan van de Gemeentelijke Ombudsvrouw. Toch hebben zij hun klacht hier niet ingediend.



## 5 Bewonersorganisaties

### 5.1 Inleiding

Een bewonersorganisatie is een vereniging die zich ten doel stelt de belangen in algemene zin van de bewoners van een wijk te behartigen. Bewonersorganisaties kunnen een belangrijke intermediair zijn in de communicatie tussen Gemeente en wijkbewoners.

Een bewonersorganisatie heeft tot taak:

- het verspreiden van informatie onder de bewoners van een wijk;
- het bevorderen van deelname van wijkbewoners aan overleg rond onderwerpen die de wijk betreffen en voor hen van belang zijn;
- het verzamelen van opvattingen en wensen van wijkbewoners en deze in de vorm van adviezen door geven aan derden (m.n. het gemeentebestuur);
- het helpen van bewoners van een wijk bij het samen bepleiten van hun wensen bij derden (m.n. het gemeentebestuur).

In het Omnibusonderzoek 1994 zijn enkele vragen over bewonersorganisaties opgenomen om te beoordelen of de bevolking van Groningen vindt dat bewonersorganisaties namens de wijk overleg mogen voeren met de Gemeente. Het betreft de vragen 17 tot en met 20. Deze vragen zijn opgenomen onder het kopje 'Bewonersorganisaties'.

### 5.2 Resultaten bewonersorganisaties

#### *verantwoording vraag 17*

De eerste vraag (vraag 17) meet of de respondenten denken dat er in hun wijk een bewonersorganisatie is. Deze vraag is opgenomen omdat (1) het een indicatie is van de mate waarin de bevolking van Groningen weet of er in de eigen wijk een bewonersorganisatie is. Daarnaast kan (2) een indicatie verkregen worden van de mate van contact tussen de bevolking en de bewonersorganisaties. Verder kan (3) in vergelijking met het Omnibusonderzoek uit 1993 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Tenslotte is het (4) een entreevraag voor de vragen 18, 19 en 20.

Vraag 17: *Is er een bewonersorganisatie in uw wijk?*

	'94 abs	'94 %	'93 %	$\delta$
ja	355	71.0	69.4	+1.6
nee / weet niet	145	29.0	30.6	-1.6
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*bespreking resultaten vraag 17*

Uit de resultaten blijkt dat zeven op de tien respondenten (71.0%) aangeeft dat er in zijn of haar wijk een bewonersorganisatie is.

Geconcludeerd kan worden dat (1) bijna driekwart van de bevolking van Groningen weet dat er een bewonersorganisatie in de wijk is. Verder blijkt (2) dat minstens drie op de tien inwoners van Groningen de afgelopen twaalf maanden geen contact met de bewonersorganisatie heeft gehad, omdat ze aangeven dat er geen bewonersorganisatie is of omdat ze aangeven niet te weten of er een bewonersorganisatie in de wijk bestaat. In vergelijking met '93 blijkt dat (3) er geen verschillen zijn aan te geven.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 17*

Het meest gegeven antwoord was: 'ja'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten van 18 tot en met 24 jaar ondervertegenwoordigd (-6.4%).

*verantwoording vraag 18*

De tweede vraag (vraag 18) is alleen gesteld aan respondenten die aangeven dat er in hun wijk een bewonersorganisatie is. De vraag meet of de respondenten denken te weten waarmee de bewonersorganisaties zich bezighouden. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen in hoeverre de bevolking van Groningen weet waarmee de bewonersorganisaties zich ongeveer bezighouden. Daarnaast is de vraag opgenomen om (2) een indicatie te krijgen in hoeverre de bewonersorganisaties voldoende informatie geven aan de bevolking van Groningen omtrent hun werkzaamheden. Voorts kan (3) in combinatie met vraag 20 (zie aldaar) achterhaald worden of het oordeel of de bewonersorganisatie namens de wijk overleg mag voeren met de Gemeente, afhankelijk is van de kennis van de werkzaamheden van de bewonersorganisatie.

**Vraag 18: Weet u waar deze bewonersorganisatie zich ongeveer mee bezighoudt?**

	'94 abs	'94 V%	'94 %
ja / een beetje	301	84.8	60.2
nee	54	15.2	10.8
<b>totaal</b>	<b>355</b>	<b>100.0</b>	<b>71.0</b>

*bespreking resultaten vraag 18*

Van de groep respondenten die aangeeft dat er in de wijk een bewonersorganisatie is, zegt zes op de zeven respondenten (84.8%) te weten waarmee deze bewonersorganisatie zich ongeveer bezighoudt.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) een grote meerderheid van degenen die aangeven dat er een bewonersorganisatie in de wijk is, weet waarmee deze bewonersorganisatie zich ongeveer bezighoudt. Gerelateerd aan de totale bevolking betekent dit dat (2) zes op de tien inwoners van Groningen in meer of mindere mate op de hoogte is van de werkzaamheden van de bewonersorganisatie.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 18*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### *verantwoording vraag 19*

De derde vraag (vraag 19) is alleen gesteld aan respondenten die aangeven dat er in hun wijk een bewonersorganisatie is. De vraag meet of de respondenten denken dat de bewonersorganisaties voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft in hun wijk. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van in hoeverre de bevolking van Groningen denkt dat de bewonersorganisaties voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft in de wijk. Daarnaast kan (2) in combinatie met vraag 20 (zie aldaar) achterhaald worden of het oordeel of de bewonersorganisatie namens de wijk overleg mag voeren met de Gemeente, afhankelijk is van de indruk of de bewonersorganisaties voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft in de wijk.

Vraag 19: *Denkt u dat deze bewonersorganisatie voldoende op de hoogte is van wat er leeft in uw wijk?*

	'94 abs	'94 V%
ja	247	69.4
nee	48	13.5
weet niet / geen mening	60	16.9
wil niet zeggen	1	0.3
<b>totaal</b>	<b>356</b>	<b>100.0</b>

#### *béspreking resultaten vraag 19*

Uit de tabel blijkt dat van de respondenten die weten dat er een bewonersorganisatie in de wijk is, zeven op de tien (69.4%) vinden dat de bewonersorganisatie voldoende op de hoogte is van wat er speelt in de wijk. Bijna één op de zeven (13.5%) denkt dat de bewonersorganisatie niet voldoende op de hoogte is.

Er kan vastgesteld worden dat (1) een ruime meerderheid van de inwoners van Groningen die weten dat er een bewonersorganisatie in de wijk is, vindt dat deze bewonersorganisatie voldoende op de hoogte is van wat er leeft in de wijk.

#### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 19*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### *verantwoording vraag 20*

De vierde en laatste vraag van dit thema (vraag 20) is alleen gesteld aan respondenten die aangeven dat er in hun wijk een bewonersorganisatie is. De vraag meet of de respondenten vinden dat de bewonersorganisatie namens de wijk overleg mag voeren met de Gemeente. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van hoeveel procent van de bevolking van Groningen vindt dat deze bewonersorganisatie namens de wijk overleg mag voeren met de Gemeente. Daarnaast kan (2) een indicatie verkregen worden in hoeverre de bevolking van Groningen de bewonersorganisatie representatief voor de wijk vindt. Voorts kan (3) in combinatie met vraag 18 achterhaald worden of het oordeel of de bewonersorganisatie namens de wijk overleg mag voeren met de Gemeente, afhankelijk is van de kennis van de werkzaamheden van de bewonersorganisatie. Tenslotte kan (4) in combinatie met vraag 19 achterhaald worden of het oordeel of de bewonersorganisatie namens de wijk overleg mag voeren met de Gemeente, afhankelijk is van de indruk of de bewonersorganisaties voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft in de wijk.

Vraag 20: Vindt u dat deze bewonersorganisatie namens uw wijk overleg mag voeren met de Gemeente?

	'94 abs	'94 V%	'94 %
ja	330	93.0	66.0
nee	11	3.1	2.2
niet altijd	10	2.8	2.0
weet niet	4	1.1	0.8
<b>totaal</b>	<b>355</b>	<b>100.0</b>	<b>71.0</b>

*bespreking resultaten vraag 20*

Er blijkt dat van de respondenten die weten dat er in hun wijk een bewonersorganisatie is, ruim negen op de tien (93.0%) van mening zijn dat deze bewonersorganisatie overleg mag voeren met de Gemeente Groningen. Een kleine groep respondenten (2.8%) wenst hierbij expliciet een voorbehoud te maken.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna alle inwoners van Groningen die weten dat er in hun wijk een bewonersorganisatie is, van mening zijn dat deze bewonersorganisatie overleg mag voeren met de Gemeente. Ervan uitgaande dat degenen die niet weten of er een bewonersorganisatie in de wijk is, vinden dat de bewonersorganisatie geen overleg mag voeren met de Gemeente, kan vastgesteld worden dat (2) van de totale bevolking van Groningen tweederde (66.0%) vindt dat bewonersorganisaties namens de wijken overleg mogen voeren met de Gemeente. Uit de kruistabellen blijkt dat (3) vanuit statistisch oogpunt geen conclusies getrokken mogen worden over een eventueel verband tussen het oordeel of de bewonersorganisatie namens de wijk overleg mag voeren met de Gemeente en de kennis van de werkzaamheden van de bewonersorganisatie. Evenmin kunnen vanuit statistisch oogpunt conclusies getrokken worden over een eventueel verband tussen het oordeel of de bewonersorganisatie namens de wijk overleg mag voeren met de Gemeente en de indruk of de bewonersorganisaties voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft in de wijk.

*over- / ondervetegenwoordiging bij resultaten vraag 20*

Bij deze vraag is geen over- of ondervetegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*samenvatting thema bewonersorganisaties*

Bijna driekwart van de bevolking van Groningen weet dat er een bewonersorganisatie in de wijk is. Hierbij zijn respondenten van 18 tot en met 24 jaar ondervetegenwoordigd. Minstens drie op de tien inwoners van Groningen heeft de afgelopen twaalf maanden geen contact met de bewonersorganisatie gehad, omdat ze aangeven dat er geen bewonersorganisatie is of omdat ze aangeven niet te weten of er een bewonersorganisatie in de wijk bestaat. Een grote meerderheid van degenen die weten dat er een bewonersorganisatie in de wijk is, weet waarmee deze bewonersorganisatie zich ongeveer bezighoudt. Gerelateerd aan de totale bevolking betekent dit dat zes op de tien inwoners van Groningen in meer of mindere mate op de hoogte is van de werkzaamheden van de bewonersorganisatie.

Een ruime meerderheid van de inwoners van Groningen die weten dat er een bewonersorganisatie in de wijk is, vindt dat deze bewonersorganisatie voldoende op de hoogte is van wat er leeft in de wijk. Bijna alle inwoners van Groningen die weten dat er in hun wijk een bewonersorganisatie is, zijn van mening dat deze bewonersorganisatie overleg mag voeren met de Gemeente. Ervan uitgaande dat degenen die niet weten of er een bewonersorganisatie in de wijk is, vinden dat de bewonersorganisatie geen overleg mag voeren met de Gemeente, kan vastgesteld worden dat van de totale bevolking van Groningen tweederde vindt dat bewonersorganisaties namens de wijken overleg mogen voeren met de Gemeente.

De bewonersorganisaties lijken voldoende draagvlak onder de bevolking te hebben en zijn daarmee dus een geschikte intermediair bij het overleg tussen Gemeente en bevolking.





## 6 Gemeentelijke informatiekkanalen

### 6.1 Inleiding

De Gemeente Groningen kan via vele kanalen informatie aan de inwoners overbrengen. In het Omnibusonderzoek '94 komen drie van deze gemeentelijke informatiekkanalen aan de orde. Het zijn het Gemeentelijk Informatie Centrum (§6.2), de gemeentelijke informatierubriek *Stadgersnieuws* (§6.3) en de jaarlijks verschijnende *Stadsgids* (§6.4).

### 6.2 Resultaten Gemeentelijk Informatie Centrum

Het Gemeentelijk Informatie Centrum (G.I.C.) wordt geacht als intermediair kader een centrale positie in te nemen in de informatieverstrekking van de Gemeente aan de bevolking. De bevolking kan er terecht met vragen, ideeën en suggesties, maar ook bijvoorbeeld voor informatie over gemeentelijke diensten en bedrijven, en voor documentatie, beleidsplannen en nota's. Ook informatie die vanwege een anti-reclamedrukwerksticker niet verkregen is, kan er worden afgehaald. Het is dus van belang te weten of de bevolking het G.I.C. kent en weet te vinden. Evenals in 1992 en 1993 is daarom gevraagd naar de naams- en lokatie-bekendheid van het Gemeentelijk Informatie Centrum.

#### *verantwoording vraag 35*

De eerste vraag (vraag 35) meet de spontane naamsherkenning van het G.I.C. bij de respondenten. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat het G.I.C. kent. Daarnaast kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek (1992) en het Omnibusonderzoek (1993) achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Eventueel kunnen (3) de resultaten leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid van het G.I.C. Tenslotte is deze vraag (4) entreevraag voor 36.

Vraag 35: *Heeft u wel eens gehoord van het Gemeentelijk Informatie Centrum of G.I.C.?*

	'94	'94	'93	'92		
	abs	%	%	%	'81	'82
ja	252	50.4	58.2	54.0	-7.8	-3.6
nee	242	48.4	41.2	46.0	+7.2	+2.4
weet niet / wil niet zeggen	6	1.2	0.6	0.0	-0.6	+1.2
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		

#### *bespreking resultaten vraag 35*

Uit bovenstaande gegevens blijkt dat iets meer dan de helft van de respondenten (50.4%) van het G.I.C. heeft gehoord.

Het blijkt dat (1) de helft van de bevolking van Groningen het G.I.C. kent, maar dat (2) de naamsbekendheid van het G.I.C. in vergelijking met '93 significant is afgenomen (-7.8%).

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 35*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 36*

De tweede en laatste vraag van dit thema (vraag 36) meet de bekendheid van de lokatie van het G.I.C. bij de respondenten. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat de lokatie van het G.I.C. kent. Daarnaast kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek (1992) en het Omnibusonderzoek '93 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Eventueel kunnen (3) de resultaten leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid van het G.I.C.

Vraag 36: Weet u waar u het G.I.C. kunt vinden?

	'94	'94	'94	'93	'92		
	abs	V%	%	%	%	81	82
ja	184	71.9	36.8	37.6	30.2	-0.8	+6.6
nee / wil niet zeggen	72	28.1	63.2	62.4	69.8	+0.8	-6.6
<b>totaal</b>	<b>256</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>			

*bespreking resultaten vraag 36*

Uit bovenstaande tabel blijkt dat van de respondenten die het G.I.C. kennen, ruim zeven op de tien (71.9%) weet waar het G.I.C. gehuisvest is.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) ruim één op de drie inwoners van Groningen (36.8%) de lokatie van het G.I.C. kent. In vergelijking met '92 betekent dit (2) een stijging van 6.6 procent.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 36*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*samenvatting thema G.I.C.*

De helft van de bevolking van Groningen kent het G.I.C., maar de naamsbekendheid van het G.I.C. is in vergelijking met '93 significant afgenomen. Ruim één op de drie inwoners van Groningen kent de lokatie van het G.I.C. Dit is in vergelijking met '92 een stijging van 6.6 procent. In vergelijking met '93 is de lokatiebekendheid van het G.I.C. onder de Groninger bevolking niet veranderd.

## 6.3 Resultaten Stadjersnieuws

Een tweede kanaal waarmee de Gemeente Groningen informatie overbrengt aan de inwoners is de gemeentelijke informatierubriek *Stadjersnieuws*. Deze informatierubriek wordt in De Groninger Gezinsbode gepubliceerd. In deze informatierubriek komt een veelheid aan informatie aan de orde, waarvan een gedeelte verplicht aan de bevolking moet worden meegedeeld. Rubrieken die vaak terugkeren in *Stadjersnieuws* zijn: 'bekendmaking bouwaanvragen en meldingen', 'wet milieubeheer', 'bouwplannen', 'verkeersbesluiten', 'vergadering' en 'bestemmingsplannen'.

*verantwoording vraag 37*

De eerste vraag (vraag 37) meet de bekendheid van de informatierubriek *Stadgersnieuws* bij de respondenten. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat de informatierubriek kent. Daarnaast is deze vraag (2) een entreevraag voor de vragen 38, 39, 40 en 41. Eventueel kunnen (3) de resultaten leiden tot een bijstelling van de opzet van deze informatierubriek.

**Vraag 37:** *Kent u de gemeentelijke informatierubriek Stadgersnieuws?*

	'94 abs	'94 %
ja	401	80.2
nee / weet niet	98	19.6
wil niet zeggen	1	0.2
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 37*

Het blijkt dat de gemeentelijke informatierubriek *Stadgersnieuws* bij acht op de tien respondenten (80.2%) bekend is.

Geconcludeerd kan worden dat (1) *Stadgersnieuws* erg bekend is bij de bevolking van Groningen.

*over- / ondervetegenwoordiging bij resultaten vraag 37*

Bij deze vraag is geen over- of ondervetegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 38*

De tweede vraag (vraag 38) is alleen gesteld aan respondenten die de informatierubriek kennen. De vraag meet hoe vaak de respondenten de informatierubriek lezen. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat de informatierubriek leest. Daarnaast kan (2) een indicatie verkregen worden van hoe vaak de bevolking van Groningen de informatierubriek leest. Voorts kan (3) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek (1992) achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Tenslotte is deze vraag (4) een entreevraag voor vraag 39.

**Vraag 38:** *Hoe vaak leest u de informatierubriek? Is dat altijd, vaak, soms, zelden, nooit...?*

	'94 abs	'94 V%	'94 %
altijd	94	23.4	18.8
vaak	73	18.2	14.6
soms	148	36.9	29.6
zelden	53	13.2	10.6
nooit	32	8.0	6.4
weet niet / wil niet zeggen	1	0.2	0.2
<b>totaal</b>	<b>401</b>	<b>100.0</b>	<b>80.2</b>

Een vergelijking met '92 wordt mogelijk wanneer bepaalde categorieën worden samengevoegd.

	'94 V%	'92 V%	Δ2
altijd / vaak	41.6	24.4	+17.2
soms	36.9	37.8	-0.9
zelden / nooit	21.2	37.8	-16.6
weet niet / wil niet zeggen	0.2	0.0	+0.2
<b>totaal</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

#### bespreking resultaten vraag 38

Het blijkt dat bijna één op de vier respondenten (23.4%) *Stadgersnieuws* altijd leest. De grootste groep vormen de respondenten die *Stadgersnieuws* soms lezen (36.9%).

Er kan geconcludeerd worden dat (1) ruim zes op de tien (63.0%) Groningers *Stadgersnieuws* regelmatig leest. Dit is de som van de lezers die de informatierubriek altijd, vaak of soms lezen. Verder blijkt dat (2) vier op de tien inwoners van Groningen (41.6%) *Stadgersnieuws* vaak tot altijd leest. In vergelijking met '92 is dit (3) een stijging met 17.2 procent. Deze stijging gaat niet ten koste van de groep lezers die *Stadgersnieuws* soms lezen, maar van de groep die *Stadgersnieuws* zelden of nooit leest (-16.6%). In vergelijking met '92 wordt *Stadgersnieuws* dus meer gelezen.

#### over- / ondervetegenwoordiging bij resultaten vraag 38

Bij deze vraag is geen over- of ondervetegenwoordiging van één of meer respondentengroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### verantwoording vraag 39

De derde vraag (vraag 39) is alleen gesteld aan de respondenten die bij de vorige vraag aangaven de informatierubriek zelden of nooit te lezen. De vraag meet de belangrijkheid van de redenen waarom de respondenten de informatierubriek zelden of nooit lezen. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de belangrijkheid van mogelijke redenen die de inwoners van Groningen hebben om de gemeentelijke informatierubriek zelden of nooit te lezen. Daarbij kunnen de resultaten (2) een bijstelling van de opzet van de informatierubriek mogelijk te maken.

Vraag 39: Wat is de belangrijkste reden waarom u de informatierubriek zelden of nooit leest?

	'94 abs	'94 V%
inhoud interesseert me niet	40	46.0
redenen mbt leesbaarheid	3	3.4
krijgt / leest geen Gezinsbode	27	31.0
weet niet	4	4.6
geen tijd	7	8.0
anders	6	6.9
<b>totaal</b>	<b>87</b>	<b>100.0</b>

N B Deze vraag is door twee respondenten te veel beantwoord.

#### bespreking resultaten vraag 39

Uit de resultaten blijkt dat bijna de helft van de respondenten (46.0%) die de informatierubriek zelden of nooit lezen als reden hiervoor opgeeft dat de inhoud hen niet interesseert. Voor bijna één op de drie respondenten (31.0%) is de reden dat ze geen Gezinsbode lezen of krijgen.

Geconcludeerd kan worden dat (1) voor de één op de vijf Groningers die de informatierubriek wel kennen maar zelden of nooit lezen, de belangrijkste reden is dat de inhoud hen niet interesseert. De leesbaarheid is maar voor een zeer gering percentage (3.4%) aanleiding om de informatierubriek niet te lezen.

#### over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 39

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### verantwoording vraag 40

De vierde vraag (vraag 40) is alleen gesteld aan de respondenten die de informatierubriek altijd, vaak of soms lezen en meet of ze de informatierubriek prettig leesbaar vinden. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het oordeel van de regelmatige lezers van *Stadgersnieuws* over de leesbaarheid. Eventueel kunnen (2) de resultaten leiden tot een bijstelling van de opzet van deze informatierubriek. Tenslotte is deze vraag (3) een entreevraag voor vraag 41.

#### Vraag 40: Vindt u de informatierubriek prettig leesbaar?

	'94 abs	'94 V%
ja	217	68.5
redelijk / gaat wel	60	18.9
nee	22	6.9
weet niet (meer)	18	5.7
<b>totaal</b>	<b>317</b>	<b>100.0</b>

N B . Deze vraag is door twee respondenten teveel beantwoord.

#### bespreking resultaten vraag 40

Ruim twee op de drie respondenten die de informatierubriek altijd, vaak of soms leest (68.5%), is van mening dat de informatierubriek prettig leesbaar is. Toch geeft ook 6.9 procent van de respondenten aan dat de informatierubriek niet prettig leesbaar is.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) tweederde van de regelmatige lezers van *Stadgersnieuws* deze informatierubriek prettig leesbaar vindt.

#### over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 40

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### verantwoording vraag 41

De vijfde en laatste vraag van dit thema (vraag 41) is alleen gesteld aan de regelmatige lezers van de informatierubriek die deze informatierubriek niet prettig leesbaar vinden. De vraag meet de belangrijkheid van de redenen waarom de respondenten de informatierubriek niet prettig leesbaar vinden. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het waarom van het negatieve oordeel van de regelmatige lezers van *Stadgersnieuws* over de leesbaarheid van deze

informatierubriek. Eventueel kunnen (2) de resultaten leiden tot een bijstelling van de opzet van deze informatierubriek.

Vraag 41: Wat is de belangrijkste reden waarom u de rubriek niet prettig leesbaar vindt?

	'94 abs	'94 V%
inhoud interesseert me niet	4	18.2
redenen mbt taalgebruik	10	45.5
redenen mbt overzichtelijkheid	6	27.3
weet niet	1	4.5
anders	1	4.5
<b>totaal</b>	<b>22</b>	<b>100.0</b>

#### bespreking resultaten vraag 41

Uit bovenstaande tabel is af te lezen dat van de 22 respondenten die de informatierubriek niet prettig leesbaar vinden, tien respondenten hiervoor redenen met betrekking tot het taalgebruik opgeven. Zes van de 22 respondenten geven redenen op met betrekking tot de overzichtelijkheid van de informatierubriek.

Geconcludeerd kan worden dat (1) als belangrijkste reden voor het negatieve oordeel over de leesbaarheid van deze informatierubriek het taalgebruik wordt genoemd, gevolgd door de overzichtelijkheid.

#### over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 41

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentengroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### samenvatting thema *Stadgersnieuws*

De gemeentelijke informatierubriek *Stadgersnieuws* is in hoge mate bekend bij de bevolking van Groningen. Ruim zes op de tien Groningers leest *Stadgersnieuws* regelmatig, waarvan bijna vier op de tien inwoners van Groningen *Stadgersnieuws* vaak tot altijd leest. In vergelijking met '92 is dit een stijging met 17.2 procent. In vergelijking met '92 wordt *Stadgersnieuws* meer gelezen.

Voor de één op de vijf Groningers die de informatierubriek wel kennen maar zelden of nooit lezen, is de belangrijkste reden hiervoor dat de inhoud hen niet interesseert. De leesbaarheid is maar voor een zeer gering percentage aanleiding om de informatierubriek weinig te lezen.

Van de regelmatige lezers van *Stadgersnieuws* vindt tweederde deze informatierubriek prettig leesbaar. De belangrijkste reden voor een negatieve oordeel over de leesbaarheid van deze informatierubriek is het taalgebruik, gevolgd door de overzichtelijkheid.

## 6.4 Resultaten Stadsgids

Een derde manier waarop de Gemeente informatie aan de inwoners verstrekt, is door middel van de Stadsgids. De Stadsgids verschijnt eens per jaar en geeft informatie over de gemeentelijke organisatie en over Groningen. De Stadsgids wordt huis-aan-huis verspreid (behalve bij inwoners die een anti-reclamedrukwerksticker hebben). In de Stadsgids wordt onder andere informatie (bijvoorbeeld adressen) gegeven over: gemeentelijke en andere overheidsinstellingen, instellingen in de gezondheidszorg, instellingen op het gebied van het maatschappelijk leven en sportverenigingen.

*verantwoording vraag 42*

De eerste vraag (vraag 42) meet de naamsherkenning van de Stadsgids bij de respondenten. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat de Stadsgids kent. Ook kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek van 1992 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Daarnaast (3) is het een entreevraag voor vraag 43 en 44. Tenslotte kunnen de resultaten (4) eventueel leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid van de Gemeente.

**Vraag 42: Kent u de Stadsgids?**

	'94 abs	'94 %	'92 %	Δ2
ja	438	87.6	87.2	+0.4
nee / weet niet	62	12.4	12.8	-0.4
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*bespreking resultaten vraag 42*

Er blijkt dat zeven op de acht respondenten (87.6%) de Stadsgids kennen.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) de Stadsgids bij de bevolking van Groningen in hoge mate bekend is en dat (2) de bekendheid in vergelijking met '92 ongewijzigd is.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 42*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentengroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 43*

De tweede vraag (vraag 43) is alleen gesteld aan de respondenten die de Stadsgids kennen en meet of de respondenten het afgelopen jaar iets in de Stadsgids hebben opgezocht. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat de Stadsgids gebruikt. Bovendien kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek uit 1992 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Verder kunnen (3) de resultaten bijdragen aan een evaluatie van het bestaansrecht van de Stadsgids. Tenslotte is deze vraag (4) een entreevraag voor vraag 44.

**Vraag 43: Heeft u het afgelopen jaar iets in de Stadsgids opgezocht?**

	'94 abs	'94 V%	'94 %	'92 %	Δ2
ja	268	61.2	53.6	56.2	-2.6
Stadsgids niet ontvangen	9	2.1	1.8	-	-
nee	151	34.5	30.2	-	-
weet niet (meer)	10	2.3	2.0	-	-
<b>totaal</b>	<b>438</b>	<b>100.0</b>	<b>87.6</b>		

*bespreking resultaten vraag 43*

Van de respondenten die de Stadsgids kennen, heeft zes op de tien respondenten (61.2%) het afgelopen jaar iets in de Stadsgids opgezocht.

Geconcludeerd kan worden dat (1) meer dan de helft van de inwoners van Groningen de Stadsgids gebruikt en dat (2) dit aantal in vergelijking met '92 niet is gewijzigd.



*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 43*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 44*

De derde en laatste vraag van dit thema (vraag 44) is alleen gesteld aan de respondenten die het afgelopen jaar iets in de Stadsgids hebben opgezocht. De vraag meet of de respondenten de Stadsgids overzichtelijk vinden. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat de Stadsgids overzichtelijk vindt. Daarbij kunnen (2) de resultaten bijdragen aan een evaluatie over de opzet en de indeling van de Stadsgids.

Vraag 44: Vindt u de gids overzichtelijk?

	'94 abs	'94 V%
ja	219	81.7
nee	47	17.5
weet niet (meer)	2	0.7
<b>totaal</b>	<b>268</b>	<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 44*

Van de respondenten die de Stadsgids het afgelopen jaar hebben gebruikt, vindt ruim acht op de tien (81.7%) dat de Stadsgids overzichtelijk is.

Geconcludeerd kan worden dat een grote meerderheid van diegenen die het afgelopen jaar iets in de Stadsgids hebben opgezocht, de Stadsgids overzichtelijk vindt.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 44*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*samenvatting thema Stadsgids*

De Stadsgids is bij de bevolking van Groningen in hoge mate bekend. Meer dan de helft van de inwoners van Groningen heeft het afgelopen jaar de Stadsgids gebruikt. Een grote meerderheid hiervan vindt de Stadsgids overzichtelijk.

## 7 Bestuurlijke vernieuwing

### 7.1 Inleiding

Bestuurlijke vernieuwing is een van de speerpunten van het beleid van de Gemeente Groningen in de periode 1990 - 1994 en heeft tot doel de betrokkenheid bij, en de participatie in, de gemeentelijke organisatie te vergroten ten einde het democratisch gehalte, de kwaliteit en de legitimiteit van het openbaar bestuur te behouden dan wel te versterken.

In het Diagnostisch onderzoek van 1992 werd de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

'In hoeverre kent en waardeert de Groninger bevolking de gemeentelijke organisatie en in hoeverre zijn de Groningers bereid in de (lokale) politiek c.q. het (lokale) besluitvormingsproces te participeren?'

(De Smidt en Cornelisse 1992:74)

Ten behoeve van het effectief uitvoeren van het bestuurlijke-vernieuwingsbeleid, is het dus noodzakelijk de kennis, opvatting en waardering van de inwoners van de gemeente Groningen ten opzichte van de Gemeente Groningen (als ambtelijke en als bestuurlijke organisatie) te onderzoeken. In juni 1992 is hiertoe een diagnostisch onderzoek gehouden, in juni 1993 gevolgd door een eerste evaluatie (in Omnibus '93). Op basis van de gegevens uit de vorige onderzoeken en de gegevens die uit het Omnibus '94 naar voren gekomen zijn, kunnen enkele conclusies getrokken worden omtrent bestuurlijke vernieuwing. Deze conclusies zijn in paragraaf 7.6 opgenomen.

In dit hoofdstuk worden de in het Omnibusonderzoek '94 opgenomen vragen besproken die betrekking hebben op bestuurlijke vernieuwing. Het betreft hier vragen over de waardering voor en de participatiebereidheid in de woon- en leefomgeving (resp. § 7.2 en § 7.3) alsmede vragen over de waardering van en de participatiebereidheid in de lokale politiek (resp. § 7.4 en § 7.5).

### 7.2 Resultaten waardering voor woon- en leefomgeving

Het doen en laten van de lokale politiek heeft direct gevolg voor het wonen en leven in Groningen. Immers, sommige elementen uit die woon- en leefomgeving worden bepaald door maatregelen die de politiek neemt (bijvoorbeeld wel of geen speelplaatsen, wel of geen openbaar groen, et cetera). In het Omnibusonderzoek '94 zijn daarom enige vragen over de waardering voor de woon- en leefomgeving opgenomen. Het betreft de vragen 13, 14 en 15 van de vragenlijst.

#### *verantwoording vraag 13*

De eerste vraag (vraag 13) meet het totaaloordeel van de respondent over het wonen en leven in de wijk (uitgedrukt in een gemiddeld rapportcijfer). Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de tevredenheid van de bevolking van Groningen over het wonen en leven in de wijk. Ook kan (2) worden vastgesteld of de mate van overeenstemming hoog is (met behulp van de standaarddeviatie). Daarnaast kan (3) in vergelijking met het Omnibusonderzoek '93 achterhaald worden of een trend waarneembaar is. Tenslotte kan (4) door een koppeling aan vraag 14 (zie

aldaar) achterhaald worden of de tevredenheid over het wonen en leven in de stad verschilt van de tevredenheid over het wonen en leven in de wijk.

Vraag 13: Welk cijfer geeft u aan het wonen en leven in uw wijk?

	'94 abs	'94 %	'93 %	$\delta$
1	1	0.2	0.0	+0.2
2	3	0.6	0.4	+0.2
3	2	0.4	0.4	0.0
4	5	1.0	1.2	-0.2
5	13	2.6	3.6	-1.0
6	54	10.8	10.0	+0.8
7	149	29.8	36.2	-6.4
8	196	39.2	34.2	+5.0
9	44	8.8	8.2	+0.6
10	29	5.8	4.8	+1.0
geen mening / wil niet zeggen	4	0.8	1.0	-0.2
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<b>gemiddelde:</b>		<b>7.5</b>	<b>7.4</b>	<b>+0.1</b>
<b>standaarddeviatie:</b>		<b>1.31</b>	<b>1.21</b>	

In onderstaande tabel wordt een vergelijking gemaakt tussen de rapportcijfers voor de eigen wijk zoals die in '93 en '94 gegeven zijn.

	'94 wijk	'93 wijk	$\delta$
Centrum	7.8	7.5	+0.3
Oude Wijken	6.7	7.0	-0.3
Zuid	7.8	7.8	0.0
Noorddijk	7.5	7.4	+0.1
Noord-West	7.3	7.2	+0.1
Hoogkerk	8.1	7.0	+1.1

#### bespreking resultaten vraag 13

Het rapportcijfer voor het wonen en leven in de wijk is gemiddeld een 7.5. Er wordt door 94.4 procent van de respondenten die een cijfer noemen, een zes of hoger gegeven.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) het merendeel van de bevolking van Groningen tevreden is over het wonen en leven in de eigen wijk. Het meest tevreden zijn de inwoners van de stadsdelen Hoogkerk, Centrum en Zuid. De rapportcijfers voor het wonen en leven in deze stadsdelen liggen respectievelijk 0.7, 0.4 en 0.4 boven het gemiddelde cijfer. De inwoners van het stadsdeel Oude Wijken zijn iets minder tevreden, het rapportcijfer voor dit stadsdeel ligt 0.7 onder het gemiddelde. De standaarddeviatie (2) is in vergelijking met 1993 hoger. Dit betekent dat de genoemde cijfers minder overeenstemming vertonen met het gemiddelde (7.5): er wordt dus vaker een cijfer dat óf onder, óf boven het gemiddelde ligt, genoemd. Ook blijkt uit de gegevens dat (3) het gemiddelde rapportcijfer niet significant afwijkt van het gemiddelde cijfer dat in 1993 gegeven werd. Opvallend is dat (in vergelijking met 1993) de respondenten uit stadsdeel Hoogkerk het wonen en leven in hun wijk 1.1 punt hoger waarderen.

#### over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 13

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentengroepen óf hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 14*

De tweede vraag (vraag 14) meet het totaaloordeel van de respondent over het wonen en leven in de stad (uitgedrukt in een gemiddeld rapportcijfer). Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de tevredenheid van de bevolking van Groningen over het wonen en leven in Groningen. Daarnaast kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek (1992) en het Omnibusonderzoek (1993) achterhaald worden of een trend waarneembaar is. Ook kan (3) vastgesteld worden of de mate van overeenstemming hoog is (met behulp van de standaarddeviatie). Bovendien kan (4) door koppeling aan vraag 13, achterhaald worden of de tevredenheid over het wonen en leven in de stad verschilt van de tevredenheid over het wonen en leven in de wijk. Tenslotte kan (5) geprobeerd worden in vergelijking met Stadspanel Arnhem (1993) een indicatie te verkrijgen van de relatieve score van Groningen.

**Vraag 14:** Welk cijfer geeft u aan het wonen en leven in de hele stad?

	'94 abs	'94 %	'93 %	'92 %	81	82
1	0	0.0	0.2	0.4	-0.2	-0.4
2	0	0.0	0.2	0.2	-0.2	-0.2
3	2	0.4	0.6	0.2	-0.2	+0.2
4	3	0.6	2.0	0.2	-1.4	+0.4
5	22	4.4	5.8	2.4	-1.4	+2.0
6	66	13.2	14.0	5.0	-0.8	+8.2
7	179	35.8	36.2	30.6	-0.4	+5.2
8	172	34.4	31.2	46.8	+3.2	-12.4
9	27	5.4	3.6	9.4	+1.8	-5.0
10	15	3.0	2.0	3.8	+1.0	-0.8
geen mening / wil niet zeggen	14	2.8	4.2	1.0	-1.4	+1.8
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		
<b>gemiddelde:</b>		<b>7.4</b>	<b>7.1</b>	<b>7.6</b>	<b>+0.3</b>	<b>-0.2</b>
<b>standaarddeviatie:</b>		<b>1.26</b>	<b>1.21</b>	<b>1.09</b>		

In onderstaande tabel wordt een vergelijking gemaakt tussen de rapportcijfers voor de hele stad zoals die in '93 en '94 gegeven zijn.

	'94 stad	'93 stad	8
Centrum	7.4	7.3	+0.1
Oude Wijken	7.4	7.1	+0.3
Zuid	7.1	7.0	+0.1
Noorddijk	7.6	7.1	+0.5
Noord-West	7.3	7.1	+0.2
Hoogkerk	6.4	6.4	0.0

Hieronder is een vergelijking gemaakt tussen het cijfer dat gegeven werd voor de eigen wijken en het cijfer dat gegeven werd voor de hele stad.

	'94 wijk	'94 stad	$\delta$
Centrum	7.8	7.4	+0.4
Oude Wijken	6.7	7.4	-0.7
Zuid	7.8	7.1	+0.7
Noorddijk	7.5	7.6	-0.1
Noord-West	7.3	7.3	0.0
Hoogkerk	8.1	6.4	+1.7

#### *bespreking resultaten vraag 14*

Het gemiddelde rapportcijfer voor het wonen en leven in de hele stad is een 7.4, waarbij 91.8 procent van de respondenten een 6 of hoger gaf.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) de meeste respondenten tevreden zijn over het wonen en leven in Groningen. Tevens valt er (2) op basis van de gegevens uit '92, '93 en '94 een schommeling te constateren in het gemiddelde rapportcijfer. In 1992 gaven de inwoners gemiddeld een 7.6, in 1993 een 7.1 en in 1994 een 7.4. De standaarddeviatie (3) vertoont een stijgende lijn omdat de mate van overeenstemming tussen de respondenten kleiner is geworden: de respondenten gaven een cijfer dat meer boven of meer onder het gemiddelde lag. Uit de gegevens blijkt tevens dat (4) er verschillen zijn tussen de tevredenheid over het wonen en leven in de eigen wijk en de tevredenheid over het wonen en leven in de hele stad. Inwoners van het stadsdeel Oude Wijken waarderen de wijk waarin ze wonen lager dan de totale stad (-0.7), terwijl de bewoners van de stadsdelen Centrum, Zuid en Hoogkerk hun eigen wijk een hogere waardering geven (resp. +0.4, +0.7, +1.7). Tenslotte blijkt (5) in vergelijking met Stadspanel Arnhem het rapportcijfer voor Groningen iets hoger te liggen (7.4 om 7.2).

#### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 14*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentengroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### *verantwoording vraag 15*

De derde en laatste vraag van dit thema (vraag 15) meet wat de respondenten als de belangrijkste problemen in Groningen, waaraan het gemeentebestuur iets kan doen, ervaren. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van wat de bevolking van Groningen ervaart als de grootste problemen waaraan het gemeentebestuur iets zou moeten doen. Ook kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek '92 achterhaald worden of een trend waarneembaar is.

Vraag 15: Wat vindt u de belangrijkste problemen waaraan het nieuwe Gemeentebestuur direct iets zou moeten doen?

	'94 abs	'94 %
criminaliteit/vandalisme	95	19.0
financiële positie Gemeente	6	1.2
gemeentelijke dienstverlening	5	1.0
huisvesting/woningnood	72	14.4
milieu(vervuiling)	49	9.8
minderheden/buitenlanders	5	1.0
openbaar vervoer	64	12.8
parkeersproblematiek	39	7.8
politiek/gemeentebeleid	18	3.6
racisme	5	1.0
ruimtelijke ordening/inrichting stad	99	19.8
schoonhouden/onderhoud stad	66	13.2
veiligheid/openbare orde	65	13.0
verkeersbeleid (incl: VCP)	150	30.0
verkeersveiligheid	46	9.2
verslaving (drugs, alcohol, gokken)	28	5.6
werkloosheid	48	9.6
anders: belastingen	7	1.4
anders: cultuurbeleid	4	0.8
anders: positie minderbedeelden	4	0.8
anders: onderwijs	4	0.8
anders: ouderenbeleid	4	0.8
anders: sport/recreatiemogelijkheden	5	1.0
anders: overig	31	6.2
er zijn geen problemen	12	2.4
weet niet	58	11.6
wil niet zeggen	1	0.2

De antwoordcategorie 'anders' uit de vragenlijst is opgesplitst in de antwoorden 'belastingen', 'cultuurbeleid', 'financiële positie minderbedeelden', 'onderwijs', 'ouderenbeleid', sport- en recreatiemogelijkheden' en 'overig'. De antwoordcategorie 'overig' is gespecificeerd in bijlage 5.

Een vergelijking met de top-5 van '92 levert dit het volgende beeld op:

'94	'92
verkeersbeleid (incl: VCP)	criminaliteit/vandalisme / openbare orde
ruimtelijke ordening/inrichting stad	woningnood
criminaliteit/vandalisme	verkeers-/parkeerproblemen
huisvesting/woningnood	werkloosheid
schoonhouden/onderhoud stad	financiële positie Gemeente

#### bespreking resultaten vraag 15

Uit de tabel blijkt dat (uitvloeisels van) het verkeersbeleid door bijna één derde van de respondenten (30.0%) als één van de drie belangrijkste problemen in de gemeente Groningen wordt beschouwd. Het verkeerscirculatieplan werd hierbij vaak genoemd. Er dient opgemerkt te worden dat deze resultaten beïnvloed kunnen zijn door de vragen over het verkeersbeleid die in de vragenlijst aan deze vraag voorafgingen.

Problemen op het gebied van ruimtelijke ordening of de inrichting van de stad, werden door bijna één op de vijf respondenten (19.8%) als één van de drie belangrijkste problemen genoemd. Problemen omtrent het Waagstraat-project en het nieuwe Groninger Museum worden hiertoe gerekend. Problemen omtrent criminaliteit en vandalisme worden vrijwel even vaak genoemd: dit is ook voor bijna één op de vijf respondenten (19.0%) één van de drie belangrijkste problemen.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) de problemen waaraan het nieuwe Gemeentebestuur direct iets zou moeten doen, volgens de bevolking van Groningen het verkeersbeleid, ruimtelijke ordening / inrichting stad en criminaliteit / vandalisme zijn. In vergelijking met het Diagnostisch onderzoek '92 blijkt dat (2) het verkeersbeleid met stip van de derde naar de eerste plaats is gestegen. Criminaliteit / vandalisme is van de eerste naar de derde plaats gedaald. Huisvesting is gedaald van de tweede naar de vierde plaats. Ruimtelijke ordening / inrichting stad is nieuw binnen op twee en schoonhouden / onderhoud stad is nieuw op vijf. In vergelijking met '92 zijn uit de top-5 verdwenen: werkloosheid (was 4) en financiële positie Gemeente (was 5).

#### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 15*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

#### *samenvatting thema waardering voor woon- en leefomgeving*

Het rapportcijfer voor het wonen en leven in de eigen wijk is gemiddeld een 7.5. Het stadsdeel Oude Wijken kreeg de laagste waardering (6.7) en het stadsdeel Hoogkerk de hoogste waardering (8.1).

Het gemiddelde rapportcijfer voor het wonen en leven in de hele stad is een 7.4. De bewoners van het stadsdeel Oude Wijken waarderen de wijk waarin ze wonen lager dan de totale stad, terwijl de inwoners van de stadsdelen Centrum, Zuid en Hoogkerk hun eigen wijk een hogere waardering geven.

De problemen waaraan het nieuwe Gemeentebestuur direct iets zou moeten doen, zijn het verkeersbeleid, ruimtelijke ordening / inrichting stad en criminaliteit / vandalisme. In vergelijking met het Diagnostisch onderzoek uit 1992 blijkt dat het verkeersbeleid van de derde plaats naar de eerste plaats is gestegen. Criminaliteit / vandalisme is van de eerste naar de derde plaats gedaald. Ruimtelijke ordening / inrichting stad is nieuw op de tweede plaats.

### **7.3 Resultaten participatiebereidheid in de woon- en leefomgeving**

Eén van de redenen voor het initiëren van het bestuurlijke-vernieuwingsbeleid was de constatering dat de participatiegraad van de burger terugliep, onder andere tot uitdrukking gekomen in het lage opkomstpercentage bij de gemeenteraadsverkiezingen van 1990. Er zijn verschillende vormen van participatie te onderscheiden, zoals politieke, maatschappelijke / sociale en economische participatie. Een belangrijke doelstelling van bestuurlijke vernieuwing is het bevorderen van politieke participatie. Maar omdat maatschappelijke participatie indirect kan leiden tot politieke participatie (door het gebruik van intermediaire kaders zoals lokale actiegroepen of door het deelnemen aan actiebijeenkomsten in de wijk) is het van belang ook deze vorm van participatie(bereidheid) te beschouwen. Daarom zijn in het Omnibusonderzoek '94 enkele vragen opgenomen over de participatiebereidheid in de woon- en leefomgeving.

### verantwoording vraag 16a

De eerste vraag (vraag 16a) meet of de respondenten vanaf het begin bij plannen voor de eigen wijk betrokken willen zijn. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de betrokkenheid van de bevolking van Groningen bij de eigen wijk. Voorts kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek (1992) en het Omnibusonderzoek (1993) achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Ook kan (3) vastgesteld worden of de mate van overeenstemming hoog is (met behulp van de standaarddeviatie). Tenslotte kan (4) gekoppeld aan vraag 16b en vraag 23 (zie aldaar) een indicatie verkregen worden van de participatiebereidheid op wijkniveau van de bevolking van Groningen.

Vraag 16a: *Als er plannen op tafel liggen die mijn eigen wijk aangaan, dan wil ik daar vanaf het begin bij betrokken zijn.*

	'94 abs	'94 %	'93 %	'92 %	81	82
helemaal eens (1)	246	49.2	38.4	33.8	+10.8	+15.4
een beetje eens (2)	90	18.0	25.6	24.2	-7.6	-6.2
niet eens maar ook niet oneens (3)	36	7.2	11.8	20.6	-4.6	-13.4
een beetje oneens (4)	58	11.6	10.0	12.8	+1.6	-1.2
helemaal oneens (5)	64	12.8	13.2	7.0	-0.4	+5.8
geen mening/wil niet zeggen	6	1.2	1.0	1.6	+0.2	-0.4
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		
<i>gemiddelde</i>		2.2	2.3	2.3	-0.1	-0.1
<i>standaarddeviatie</i>		1.47	1.41	1.26		
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		494	495	492		
helemaal+beetje eens		67.2	64.0	58.0	+3.2	+9.2
helemaal+beetje oneens		24.4	23.2	19.8	+1.2	+4.6
niet eens/niet oneens+geen mening		8.4	12.8	22.2	-4.4	-13.8
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		

### bespreking resultaten vraag 16a

Het merendeel van de respondenten (67.2%) geeft aan dat zij vanaf het begin bij plannen voor de eigen wijk betrokken willen zijn. Zij zijn het helemaal of een beetje eens met de stelling.

Uit de gegevens kan geconcludeerd worden dat (1) er bij tweederde van de inwoners van Groningen een zekere mate van betrokkenheid bestaat bij de eigen wijk. Zij willen immers betrokken worden bij plannen die de eigen wijk aangaan. Tevens kan er (2) in vergelijking met '92 en '93 geconstateerd worden dat deze betrokkenheid (participatiebereidheid) toeneemt. De standaarddeviatie (3) vertoont een stijgende lijn, wat (mede) veroorzaakt wordt door de toename van het aantal respondenten dat een duidelijke mening heeft. Logischerwijs is er dus ook een afname van het aantal inwoners van Groningen dat het niet eens maar ook niet oneens is met de stelling.

### over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 16a

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal eens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten met een middenopleiding oververtegenwoordigd (+5.0%).

### verantwoording vraag 23

De tweede vraag (vraag 23) meet of de respondenten de intentie hebben naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het gedeelte van de bevolking dat de intentie heeft om naar een inspraakbijeenkomst



op wijkniveau te gaan. Ook kan (2) door koppeling aan vraag 16a en vraag 16b (zie aldaar) een indicatie verkregen worden van de participatiebereidheid op wijkniveau van de bevolking van Groningen. Daarbij kan (3) afgezet tegen vraag 16b (zie aldaar) een vergelijking gemaakt worden tussen de stemintentie voor een wijkreferendum en de intentie om naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan. Voorts kan (4) afgezet tegen vraag 25 (zie aldaar) een vergelijking gemaakt worden tussen de intentie om naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan en de intentie om naar een spreekuur van het college van B&W te gaan. Tenslotte is deze vraag (5) een entreevraag voor vraag 24.

**Vraag 23:** *Als er in uw wijk een inspraakbijeenkomst gehouden wordt over een onderwerp dat belangrijk is voor u en alle andere bewoners van uw wijk, zou u daar dan naar toe gaan?*

	'94 abs	'94 %
ja	343	68.6
misschien/hangt af van onderwerp	80	16.0
nee	72	14.4
weet niet/wil niet zeggen	5	1.0
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 23*

Van de ondervraagden zegt 84.6 procent te overwegen om een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te bezoeken. Hiervan laat 16 procent het bezoek afhangen van het onderwerp. Van de respondenten zegt 14.4 procent zeker niet naar een inspraakbijeenkomst in de wijk te gaan.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) er bij ruim acht op de tien inwoners van Groningen een intentie bestaat om een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te bezoeken als het onderwerp belangrijk is voor de bewoner zelf en voor de hele wijk. Eén op de zeven (14.4%) zegt zeker niet te gaan.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 23*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 24*

De derde en laatste vraag van dit thema (vraag 24) is alleen gesteld aan respondenten die aangaven niet naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te zullen gaan. De vraag meet de belangrijkheid van de redenen die de respondenten hebben om niet naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van wat voor de bevolking van Groningen de belangrijkste redenen zijn om niet naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan. Daarbij kan (2) een indicatie verkregen worden van de attitude bij de bevolking van Groningen ten opzichte van inspraakbijeenkomsten op wijkniveau. Voorts kan (3) afgezet tegen vraag 26 (zie aldaar) een vergelijking gemaakt worden tussen de redenen om niet naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan en de redenen om niet naar een spreekuur van het college van B&W te gaan. Eventueel kunnen (4) de resultaten leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid van de Gemeente Groningen.

Vraag 24: *Waarom niet? [bezoeken van inspraakbijeenkomst]*

	'94 abs	'94 V%
is nutteloos/politiek luistert toch niet	10	14.3
gebruikt andere mogelijkheden	1	1.4
teveel moeite/geen tijd/geen interesse	40	57.1
ziekte/vindt zich niet geschikt	11	15.7
drempel te hoog/is eng/durf ik niet	2	2.9
weet niet/wil niet zeggen	2	2.9
anders	4	5.7
<b>totaal</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

N.B.. Deze vraag is door 2 respondenten te weinig beantwoord

*bespreking resultaten vraag 24*

Van de respondenten zegt 57.1 procent geen interesse te hebben in een inspraakbijeenkomst ('geen tijd' en 'teveel moeite' zijn hierbij zogenaamde 'schijnredenen' voor het ontbreken van interesse). Uit bovenstaande gegevens blijkt dat bijna één op de zes respondenten (15.7%) niet naar een inspraakbijeenkomst zal gaan omdat zij zichzelf daarvoor niet geschikt vinden (te oud, te jong, etc.), slecht ter been zijn of door een ziekte niet in staat zijn een inspraakbijeenkomst te bezoeken. Het argument dat inspraakbijeenkomsten 'nutteloos zijn omdat de politiek toch niet luistert', werd door 14.3 procent van de respondenten gegeven.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) het ontbreken van interesse de meest belangrijke redenen is om niet naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan, gevolgd door redenen met betrekking tot de (lichamelijke) gesteldheid van de respondent. Het argument dat inspraakbijeenkomsten 'nutteloos zijn omdat de politiek toch niet luistert', werd door een relatief kleine groep respondenten gegeven. Het merendeel van de respondenten staat echter (2) positief ten opzichte van een inspraakbijeenkomst op wijkniveau.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 24*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentengroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*samenvatting thema participatiebereidheid in de woon- en leefomgeving*

Tweederde van de bevolking van Groningen zegt betrokken te willen worden bij plannen die de eigen wijk aangaan. Inwoners met een middenopleiding geven dit antwoord relatief iets vaker. De betrokkenheid bij plannen voor de eigen wijk is toegenomen sinds het Diagnostisch onderzoek '92 en het Omnibusonderzoek '93.

De betrokkenheid bij de eigen wijk blijkt ook uit het feit dat acht op de tien inwoners van Groningen zeker of misschien een inspraakbijeenkomst op wijkniveau zal bezoeken.

Het ontbreken van interesse werd het meest als reden gegeven om niet naar een inspraakbijeenkomst te gaan.

## 7.4 Resultaten waardering voor de lokale politiek

Eén van de redenen voor het initiëren van het bestuurlijke-vernieuingsbeleid was de constatering dat de participatiegraad van de burger in de politiek terugliep. Theoretisch gesproken kan dat twee oorzaken hebben, een positieve en een negatieve. De verklaringen hebben te maken met de waardering voor de politiek. De eerste mogelijke verklaring, de positieve, is dat de burger in hoge

mate tevreden is over de politiek. De burger heeft de indruk dat de politiek ook zonder zijn invloed wel tot de juiste beslissingen komt. De tweede mogelijke verklaring, de negatieve, is dat de burger niet tevreden is over de huidige politiek maar ook geen mogelijkheid ziet om het besluitvormingsproces te beïnvloeden: er is een gevoel van apathie ontstaan.

Om vast te stellen welk van de twee mogelijke verklaringen de werkelijke verklaring voor de geringere participatiegraad is, zijn in het Diagnostisch onderzoek '92, in het Omnibusonderzoek '93 en in het Omnibusonderzoek '94 vragen opgenomen die de waardering van de burger voor de lokale politiek meten. Bovendien kan hierdoor worden nagegaan of de maatregelen uit het bestuurlijke-vernieuingsbeleid een gunstig effect hebben gehad op de waardering van de bevolking voor de lokale politiek. In het Omnibusonderzoek '94 zijn dat de stellingen 21a, 21b, 21d, 21e, 21f en vraag 22.

#### *verantwoording vraag 21a*

De eerste stelling (vraag 21a) meet of de respondenten van mening zijn dat politici in Groningen genoeg luisteren naar wat de Groningers te zeggen hebben, en daar ook naar handelen. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de mening van de bevolking van Groningen over (het functioneren van) de lokale politici. Tevens kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek '92 en het Omnibusonderzoek '93 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Ook is deze vraag opgenomen om (3) gekoppeld aan vraag 21e (zie aldaar) een indicatie te krijgen van het oordeel van de bevolking van Groningen over de mate waarin de politiek hen representeert. Tenslotte kan (4) gekoppeld aan vraag 21e (zie aldaar) een indicatie verkregen worden van de waardering van de bevolking van Groningen voor lokale politici.

**Vraag 21a:** *Ik vind dat politici hier in Groningen genoeg luisteren naar wat de Groningers te zeggen hebben, en daar ook naar handelen.*

	'94 abs	'94 %	'93 %	'92 %	81	82
helemaal eens (1)	49	9.8	5.4	3.2	+4.4	+6.6
een beetje eens (2)	72	14.4	14.8	13.2	-0.4	+1.2
niet eens maar ook niet oneens (3)	81	16.2	17.0	33.2	-0.8	-17.0
een beetje oneens (4)	89	17.8	14.8	19.0	+3.0	-1.2
helemaal oneens (5)	138	27.6	29.4	15.0	-1.8	+12.6
geen mening/wil niet zeggen	71	14.2	18.6	16.4	-4.4	-2.2
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		
<i>gemiddelde</i>		3.5	3.6	3.4	-0.1	+0.1
<i>standaarddeviatie</i>		1.38	1.31	1.08		
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		429	407	425		
helemaal + beetje eens		24.2	20.2	16.4	+4.0	+7.8
helemaal + beetje oneens		45.4	44.2	34.0	+1.2	+11.4
niet eens/niet oneens + geen mening		30.4	35.6	49.6	-5.2	-19.2
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		

#### *bespreking resultaten vraag 21a*

De stelling dat politici in Groningen genoeg luisteren naar wat de Groningers te zeggen hebben, en daar ook naar handelen, wordt door bijna een kwart van de respondenten (24.2%) in meer of mindere mate onderschreven. Van de ondervraagden is 45.4% het met deze stelling een beetje of helemaal oneens. Drie op de tien respondenten spraken zich niet expliciet over de stelling uit.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) iets minder dan de helft van de Groninger bevolking vindt dat de lokale politici niet genoeg naar hen luisteren (en daar ook naar handelen). Een kwart vindt dat er wel genoeg naar hen geluisterd wordt. In vergelijking met '92 blijkt dat (2) het percentage dat de stelling onderschrijft (helemaal of een beetje eens) toegenomen is. Er is echter ook een toename te constateren bij het percentage dat het (helemaal of een beetje) oneens is met de stelling. De afname van het aantal respondenten dat zich geen duidelijke mening kan vormen is significant.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 21a*

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal oneens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten die 10 jaar of langer in Groningen wonen oververtegenwoordigd (+18.0%), evenals respondenten met een lage opleiding (+10.4%) en respondenten van 65 jaar of ouder (+9.5%). Er is hierbij een ondervertegenwoordiging van respondenten met een hoge opleiding (-14.5%), evenals van respondenten van 18 tot en met 24 jaar (-12.1%) en van respondenten die 2 tot 5 jaar in Groningen wonen (-9.4%).

*verantwoording vraag 21b*

De tweede vraag (vraag 21b) meet of het de respondenten uitmaakt welke partijen het in Groningen voor het zeggen hebben. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van in hoeverre de bevolking van Groningen verschil ziet tussen de verschillende politieke partijen. Bovendien kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek (1992) en het Omnibusonderzoek (1993) achterhaald worden of er een trend waarneembaar is.

**Vraag 21b:** Voor mij maakt het niet uit welke partijen het hier in Groningen voor het zeggen hebben.

	'94 abs	'94 %	'93 %	'92 %	'81	'82
helemaal eens (1)	56	11.2	16.0	8.0	-4.8	+3.2
een beetje eens (2)	36	7.2	5.4	8.0	+1.8	-0.8
niet eens maar ook niet oneens (3)	23	4.6	4.6	8.0	0.0	-3.4
een beetje oneens (4)	56	11.2	15.0	29.0	-3.8	-17.8
helemaal oneens (5)	322	64.4	52.4	43.2	+12.0	+21.2
geen mening/wil niet zeggen	7	1.4	6.6	3.8	-5.2	-2.4
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		
<i>gemiddelde</i>		4.1	3.9	4.0	+0.2	+0.1
<i>standaarddeviatie</i>		1.41	1.54	1.27		
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		493	467	481		
helemaal + beetje eens		18.4	21.4	16.0	-3.0	+2.4
helemaal + beetje oneens		75.6	67.4	72.2	+8.2	+3.4
niet eens/niet oneens + geen mening		6.0	11.2	11.8	-5.2	-5.8
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		

*bespreking resultaten vraag 21b*

Uit de gegevens blijkt dat het driekwart (75.6%) van de respondenten wel uitmaakt welke partijen het in Groningen voor het zeggen hebben. Voor bijna één op de vijf respondenten (18.4%) maakt het niets uit en 6.0 procent sprak zich niet expliciet over de stelling uit.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) driekwart van de bevolking van Groningen verschil ziet tussen de verschillende politieke partijen. Hen maakt het immers wel degelijk uit welke partijen het in Groningen voor het zeggen hebben. Wanneer de gegevens vergeleken worden met de

onderzoeken uit '92 en '93, blijkt dat (2) er in '93 een toename was van het aantal respondenten voor wie het niet uitmaakt welke partijen het voor het zeggen hebben. Deze trend heeft zich in '94 niet doorgezet.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 21b*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 21d*

De derde vraag (vraag 21d) meet of het de respondenten duidelijk is hoe de politiek in Groningen besluiten neemt. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de doorzichtigheid van de politieke besluitvorming voor de bevolking van Groningen.

*Vraag 21d: Het is voor mij duidelijk hoe de politieke besluitvorming in de gemeente Groningen werkt.*

	'94 abs	'94 %
helemaal eens (1)	135	27.0
een beetje eens (2)	73	14.6
niet eens maar ook niet oneens (3)	38	7.6
een beetje oneens (4)	93	18.6
helemaal oneens (5)	148	29.6
geen mening/wil niet zeggen	13	2.6
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		3.1
<i>standaarddeviatie</i>		1.63
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		487
helemaal + beetje eens		41.6
helemaal + beetje oneens		48.2
niet eens/niet oneens + geen mening		10.2
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 21d*

Voor 41.6 procent van de respondenten is het duidelijk hoe de politiek in Groningen besluiten neemt (een beetje + helemaal eens). Voor 48.2 procent is dat echter niet duidelijk.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna de helft van de inwoners van Groningen de politieke besluitvorming niet doorzichtig vindt. Voor tweevijfde is het duidelijk hoe de beslissingen op politiek niveau genomen worden.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 21d*

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal oneens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten met een lage opleiding oververtegenwoordigd (+14.8%), evenals vrouwelijke respondenten (+14.1%). Er is hierbij een ondervertegenwoordiging van respondenten met een hoge opleiding (-15.3%), evenals van mannelijke respondenten (-14.1%).

### verantwoording vraag 21e

De vierde vraag (vraag 21e) meet of de respondenten vinden dat de politici in de gemeente Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking. Deze vraag is opgenomen om (1) te achterhalen in hoeverre de bevolking vindt dat de politiek op de hoogte is van wat er leeft onder de bevolking. Daarnaast kan (2) gekoppeld aan vraag 21a een indicatie verkregen worden van het oordeel van de bevolking van Groningen over de mate waarin de politiek hen representeert. Ook kan (3) gekoppeld aan 21a een indicatie verkregen worden van de waardering van de bevolking van Groningen voor lokale politici.

Vraag 21e: *Ik vind dat de politici in de gemeente Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking.*

	'94 <b>abs</b>	'94 <b>%</b>
helemaal eens (1)	62	12.4
een beetje eens (2)	85	17.0
niet eens maar ook niet oneens (3)	61	12.2
een beetje oneens (4)	84	16.8
helemaal oneens (5)	134	26.8
geen mening/wil niet zeggen	74	14.8
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		3.3
<i>standaarddeviatie</i>		1.46
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		426
helemaal + beetje eens		29.4
helemaal + beetje oneens		43.6
niet eens/niet oneens + geen mening		27.0
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

### bespreking resultaten vraag 21e

Van de respondenten vindt 29.4 procent dat de politici in de gemeente Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking (een beetje + helemaal eens). De groep respondenten die het hier niet mee eens is, is echter groter (43.6%). Van de ondervraagden sprak 27 procent zich niet expliciet over de stelling uit.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna drie op de tien inwoners vindt dat de politici in Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking. Ruim vier op de tien inwoners van Groningen vindt echter dat dit niet het geval is. Wanneer deze resultaten gekoppeld worden aan de resultaten van vraag 21a, blijkt dat (2) het percentage dat vindt dat de politici in Groningen niet genoeg luisteren naar de Groningers, vrijwel net zo groot is als het percentage dat vindt dat de politici niet voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de Groningers (resp. 45.4% en 43.6%). Het oordeel van de bevolking van Groningen over de mate waarin de politiek hen representeert, is op basis van deze gegevens niet positief. Hetzelfde geldt voor (3) de waardering van de bevolking van Groningen voor de lokale politici.

### over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 21e

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal oneens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten die 10 jaar of langer in Groningen wonen oververtegenwoordigd (+15.8%),

evenals respondenten van 45 tot en met 54 jaar (+9.6%), respondenten met een middenopleiding (+9.0%), respondenten met een lage opleiding (+8.3%) en respondenten van 65 jaar of ouder (+7.2%).

Er is hierbij een ondervertegenwoordiging van respondenten met een hoge opleiding (-17.3%), evenals van respondenten van 18 tot en met 24 jaar (-13.3%), van respondenten die 2 tot 5 jaar in Groningen wonen (-7.6%) en van respondenten woonachtig in stadsdeel Centrum (-7.3%).

#### *verantwoording vraag 21f*

De vijfde vraag (vraag 21f) meet of de respondenten vinden dat inspraak alleen nut heeft als de Gemeente altijd het oordeel van de bevolking overneemt. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van het percentage van de bevolking van Groningen dat van mening is dat inspraak medezeggenschap zou moeten zijn. Eventueel kunnen (2) de resultaten leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid.

**Vraag 21f:** *Ik vind dat inspraak alleen nut heeft als de Gemeente altijd het oordeel van de bevolking overneemt.*

	'94 abs	'94 %
helemaal eens (1)	153	30.6
een beetje eens (2)	82	16.4
niet eens maar ook niet oneens (3)	43	8.6
een beetje oneens (4)	83	16.6
helemaal oneens (5)	125	25.0
geen mening/wil niet zeggen	14	2.8
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		2.9
<i>standaarddeviatie</i>		1.62
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		486
helemaal + beetje eens		47.0
helemaal + beetje oneens		41.6
niet eens/niet oneens + geen mening		11.4
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

#### *bespreking resultaten vraag 21f*

Deze stelling wordt door 47 procent van de respondenten in meer of mindere mate onderschreven. De groep respondenten die het een beetje of helemaal oneens is met de stelling is iets kleiner: 41.6%.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna de helft van de bevolking van Groningen van mening is dat inspraak medezeggenschap zou moeten zijn. Ruim vier op de tien inwoners maakt echter wel een onderscheid tussen inspraak en medezeggenschap.

#### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 21f*

Het meest gegeven antwoord was: 'helemaal eens'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten met een lage opleiding oververtegenwoordigd (+11.2%), evenals respondenten van 65 jaar of ouder (+9.1%). Er is hierbij een ondervertegenwoordiging van respondenten met een hoge opleiding (-13.0%), en van respondenten van 25 tot en met 34 jaar (-7.9%).

### *verantwoording vraag 22*

De zesde en laatste vraag van dit thema (vraag 22) meet het gevoel dat de respondenten hebben over de hoeveelheid inspraakmogelijkheden die ze hebben in vergelijking met enkele jaren geleden. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de indruk die de bevolking van Groningen heeft over of de hoeveelheid inspraakmogelijkheden veranderd is in vergelijking met enkele jaren geleden. Bovendien kan (2) in vergelijking met het Omnibusonderzoek '93 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is.

**Vraag 22:** *Heeft u het gevoel dat u nu meer, minder of evenveel mogelijkheden tot inspraak heeft dan een paar jaar geleden?*

	'94 abs	'94 %	'93 %	$\delta$
meer	155	31.0	22.8	+8.2
evenveel	188	37.6	32.8	+4.8
minder	32	6.4	7.8	-1.4
geen mening / wil niet zeggen	125	25.0	36.6	-11.6
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

### *bespreking resultaten vraag 22*

Het gevoel dat men nu meer inspraakmogelijkheden heeft dan een paar jaar geleden, is bij 31 procent van de respondenten aanwezig. Iets meer respondenten (37.6%) geven aan het gevoel te hebben dat er evenveel inspraakmogelijkheden zijn, terwijl 6.4 procent het gevoel heeft dat het aantal inspraakmogelijkheden kleiner geworden is. Een kwart van de respondenten had geen mening.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bijna eenderde van de bevolking van Groningen het gevoel heeft dat zij nu meer inspraak heeft dan een aantal jaren geleden. Ruim één derde heeft het gevoel dat er niets veranderd is, terwijl een zeer kleine minderheid het gevoel heeft dat zij minder inspraakmogelijkheden heeft. Bovendien kan (2) in vergelijking met het Omnibusonderzoek '93 geconcludeerd worden dat er een significante toename is van het aantal respondenten dat het gevoel heeft dat er meer inspraakmogelijkheden zijn gekomen. De groep respondenten die zich hierover geen mening kan vormen is in vergelijking met '93 significant afgenomen.

### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 22*

Het meest gegeven antwoord was: 'nee, evenveel'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn respondenten van 18 tot en met 24 jaar ondervertegenwoordigd (-7.5%).

### *samenvatting thema waardering voor de lokale politiek*

Een kwart van de Groninger bevolking vindt dat de lokale politici genoeg naar hen luisteren en daar ook naar handelen. Iets minder dan de helft van de Groninger bevolking vindt echter dat dit niet het geval is. Hetzelfde beeld is te zien bij de vraag of de politici in Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking. Drie op de tien is het hier mee eens, maar een grotere groep is van mening dat de politici niet voldoende op de hoogte zijn. Het oordeel van de bevolking van Groningen over de mate waarin de politiek hen representeert, is op basis van deze gegevens niet positief. Hetzelfde geldt voor de waardering van de bevolking van Groningen voor de lokale politici.

Bijna de helft van de bevolking vindt de politieke besluitvorming niet doorzichtig. Voor tweevijfde is het wel duidelijk hoe de beslissingen op politiek niveau genomen worden.



Ook is bijna de helft van de bevolking van Groningen van mening dat inspraak medezeggenschap zou moeten zijn. Tweevijfde maakt echter wel een onderscheid tussen inspraak en medezeggenschap.

Dat de lokale politiek wel de interesse heeft van de inwoners van Groningen blijkt uit het feit dat driekwart van de inwoners van Groningen het belangrijk vindt welke partijen het in Groningen voor het zeggen hebben. Een meerderheid ziet dus verschillen tussen de politieke partijen. De toename in 1993 van het aantal respondenten voor wie het niets uitmaakte, heeft zich in 1994 niet voortgezet.

Bijna eenderde van de inwoners heeft het gevoel dat zij nu meer inspraakmogelijkheden heeft dan een aantal jaren geleden. In vergelijking met 1993 is deze groep significant toegenomen. Ruim eenderde heeft het gevoel dat er niets veranderd is, terwijl een zeer kleine minderheid het gevoel heeft dat zij minder inspraakmogelijkheden heeft. Opvallend is dat het aantal personen dat zich niet kon of wilde uitspreken over het aantal inspraakmogelijkheden, sinds 1993 significant is afgenomen.

Als de antwoorden van enkele bevolkingsgroepen afgezet worden tegen het gemiddelde, is een trend waarneembaar. Inwoners met een lage opleiding zijn het significant vaker oneens met de uitspraken omtrent politici ('Ik vind dat politici in Groningen genoeg luisteren naar wat de Groningers te zeggen hebben, en daar ook naar handelen' en 'Ik vind dat politici voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking') en de uitspraak omtrent politieke besluitvorming ('Het is voor mij duidelijk hoe de politieke besluitvorming in de gemeente Groningen werkt'). Ze zijn het vaker eens met de uitspraak 'Ik vind dat inspraak alleen nut heeft als de Gemeente altijd het oordeel van de bevolking overneemt'. Inwoners van 65 jaar of ouder zijn het ook significant vaker oneens met de uitspraken over politici en het eveneens vaker eens met de uitspraak over inspraak.

Inwoners met een hoge opleiding zijn het juist significant minder vaak oneens met de uitspraken over politici en politieke besluitvorming. Ook zijn zij het minder vaak eens met de uitspraak over inspraak.

## **7.5 Resultaten participatiebereidheid in de lokale politiek**

Zoals gezegd is het bestuurlijke-vernieuwingsbeleid geïnitieerd omdat de politiek het ontstaan van een kloof tussen politiek en burgers ervoer. Deze gedachte werd versterkt door het lage opkomstpercentage bij de verkiezingen in 1990. Er werd getwijfeld aan de legitimiteit van de politiek.

Maatregelen die in het kader van het bestuurlijke-vernieuwingsbeleid 1990-1994 werden genomen, richtten zich daarom onder andere op het versterken van het democratisch gehalte in de lokale samenleving, het verbreden van het draagvlak van het gemeentelijk handelen en het verhogen van de participatiegraad in de samenleving. Daarom zijn in het Diagnostisch onderzoek '92, in het Omnibusonderzoek '93 en in het Omnibusonderzoek '94 vragen opgenomen die de participatiebereidheid van de burger in de lokale politiek meten. In het Omnibusonderzoek '94 zijn dat de vragen 16b, 16c, 21c, 25 en 26.

### *verantwoording vraag 16b*

De eerste vraag (vraag 16b) meet de stemintentie van de respondenten bij een referendum over een onderwerp van de eigen wijk. Deze vraag is opgenomen om (1) de stemintentie van de bevolking van Groningen bij een referendum op wijkniveau te kunnen vaststellen. Ook kan (2) in vergelijking met het Omnibusonderzoek uit 1993 achterhaald worden of een trend waarneembaar is. Daarbij kan (3) afgezet tegen vraag 23 een vergelijking gemaakt worden tussen de stemintentie

voor een wijkreferendum en de intentie om naar een inspraakbijeenkoms op wijkniveau te gaan. Voorts kan (4) gekoppeld aan vraag 16a en vraag 23 een indicatie verkregen worden van de participatiebereidheid op wijkniveau van de bevolking van Groningen. Tenslotte kan (5) afgezet tegen vraag 16c (zie aldaar) een vergelijking gemaakt worden tussen de stemintenties voor een wijk- en een stadreferendum.

*Vraag 16b: Als er in mijn wijk een referendum gehouden wordt over iets wat mijn eigen wijk aangaat, dan ga ik zeker stemmen.*

	'94 abs	'94 %	'93 %	'81 δ1
helemaal eens (1)	375	75.0	66.8	+8.2
een beetje eens (2)	47	9.4	11.8	-2.4
niet eens maar ook niet oneens (3)	27	5.4	7.2	-1.8
een beetje oneens (4)	13	2.6	4.0	-1.4
helemaal oneens (5)	35	7.0	8.8	-1.8
geen mening/wil niet zeggen	3	0.6	1.4	-0.8
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	
<i>gemiddelde</i>		1.6	1.7	-0.1
<i>standaarddeviatie</i>		1.16	1.28	
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		497	493	
helemaal+beetje eens		84.4	78.6	+5.8
helemaal+beetje oneens		9.6	12.8	-3.2
niet eens/niet oneens+geen mening		6.0	8.6	-2.6
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

*bespreking resultaten vraag 16b*

Ruim acht op de tien (84.6%) heeft de intentie om te gaan stemmen bij een referendum op wijkniveau.

Op basis van de gegevens kan geconcludeerd worden dat (1) de intentie om te stemmen bij een referendum op wijkniveau bij ruim acht op de tien inwoners van Groningen aanwezig is. Ook blijkt dat (2) deze stemintentie in vergelijking met 1993 significant toegenomen is. Dat er bij de bevolking een zekere betrokkenheid bestaat bij de eigen wijk blijkt ook uit het feit dat (3) er bij een meerderheid van de bevolking de intentie bestaat om een inspraakbijeenkoms op wijkniveau te bezoeken (vraag 23). Deze betrokkenheid uit zich ook in het gegeven dat (4) een meerderheid betrokken wil worden bij plannen die de eigen wijk aangaan (vraag 16a).

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 16b*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 16c*

De tweede vraag van dit thema (vraag 16c) meet de stemintentie bij de respondenten voor een referendum over een onderwerp van de hele stad. Deze vraag is opgenomen om (1) de stemintentie van de bevolking van Groningen bij een referendum op stadsniveau te achterhalen. Voorts kan (2) in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek '92 en het Omnibusonderzoek '93 achterhaald worden of er een trend waarneembaar is. Ook kan (3) afgezet tegen vraag 16b een vergelijking gemaakt worden tussen de stemintenties voor een wijk- en een stadreferendum. Tenslotte kan (4) gekoppeld aan vraag 25 (zie aldaar) een indicatie verkregen worden van de participatiebereidheid op stadsniveau van de bevolking van Groningen.

Vraag 16c: Als er een referendum gehouden wordt over iets van de hele stad, dan ga ik zeker stemmen.

	'94 abs	'94 %	'93 %	'92 %	'81	'82
helemaal eens (1)	241	48.2	40.2	47.2	+8.0	+1.0
een beetje eens (2)	99	19.8	22.4	21.4	-2.6	-1.6
niet eens maar ook niet oneens (3)	60	12.0	15.2	15.6	-3.2	-3.6
een beetje oneens (4)	26	5.2	6.6	7.2	-1.4	-2.0
helemaal oneens (5)	71	14.2	14.0	7.2	+0.2	+7.0
geen mening/wil niet zeggen	3	0.6	1.6	1.4	-1.0	-0.8
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		
<i>gemiddelde</i>		2.2	2.3	2.0	-0.1	+0.2
<i>standaarddeviatie</i>		1.44	1.42	1.26		
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		497	492	493		
helemaal+beetje eens		68.0	62.6	68.6	+5.4	-0.6
helemaal+beetje oneens		19.4	20.6	14.4	-1.2	+5.0
niet eens/niet oneens+geen mening		12.6	16.8	17.0	-4.2	-4.4
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>		

*bespreking resultaten vraag 16c*

Een tweederde meerderheid van de respondenten (68.0%) heeft de intentie om te gaan stemmen bij een referendum op stadsniveau.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) bij een tweederde meerderheid van de bevolking de intentie aanwezig is om te stemmen bij een referendum op stadsniveau en dat (2) er in vergelijking met het Diagnostisch onderzoek '92 geen significante wijzigingen in de resultaten zijn opgetreden. De afname van de stemintentie zoals deze in het Omnibusonderzoek '93 geconstateerd kon worden heeft zich dus niet verder voortgezet.

Onderstaande tabel vergelijkt de stemintenties bij stads- en wijkreferenda.

	st'94 %	wk'94 %	$\delta$
zeker of waarschijnlijk wel stemmen	68.0	84.4	-16.4
zeker of waarschijnlijk niet stemmen	19.4	9.6	+9.8
weet niet	12.6	6.0	+6.6
<b>totaal</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

st'94 = stemintentie stadsreferendum in 1994 (in procenten)

wk'94 = stemintentie wijkreferendum in 1994 (in procenten)

Uit deze gegevens kan geconcludeerd worden dat (3) de stemintentie bij een referendum op wijkniveau aanmerkelijk groter is dan de stemintentie bij een referendum op stadsniveau (resp. 84.4% en 68.0%). Bij een stadsreferendum ligt het percentage dat zeker niet of waarschijnlijk niet gaat stemmen significant hoger dan bij een wijkreferendum. Ook is het percentage 'weet niet' bij een stadsreferendum significant groter.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 16c*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 21c*

De derde vraag (vraag 21c) meet of de respondenten vinden dat de burgers meer betrokken moeten worden bij het bestuur van de gemeente. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen of de bevolking van Groningen meer bij het bestuur van de gemeente betrokken wil worden.

Vraag 21c: *Burgers zouden meer betrokken moeten worden bij het bestuur van de gemeente.*

	'94 abs	'94 %
helemaal eens (1)	245	49.0
een beetje eens (2)	117	23.4
niet eens maar ook niet oneens (3)	53	10.6
een beetje oneens (4)	20	4.0
helemaal oneens (5)	41	8.2
geen mening/wil niet zeggen	24	4.8
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>
<i>gemiddelde</i>		1.9
<i>standaarddeviatie</i>		1.25
<i>N [(1) t/m (5)]</i>		476
helemaal + beetje eens		72.4
helemaal + beetje oneens		12.2
niet eens/niet oneens + geen mening		15.4
<b>totaal</b>		<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 21c*

Bijna driekwart van de respondenten (72.4%) is het in meer of mindere mate met de stelling eens. Bijna de helft van de respondenten (49.0%) is het zelfs helemaal eens met de stelling. Bijna één op de acht respondenten (12.2%) is het in meer of mindere mate met de stelling oneens.

Er kan geconcludeerd worden dat (1) driekwart van de bevolking van Groningen meer bij het bestuur van de gemeente betrokken wil worden.

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 21c*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 25*

De vierde vraag (vraag 25) meet of de respondenten de intentie hebben naar een sprekkur van het college van Burgemeester en Wethouders te gaan. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van de intentie van de bevolking van Groningen om naar een sprekkur van het college van Burgemeester en Wethouders te gaan. Daarnaast kan (2) gekoppeld aan vraag 16c een indicatie verkregen worden van de participatiebereidheid op stadsniveau van de bevolking van Groningen. Daarbij kan (3) afgezet tegen vraag 23 een vergelijking gemaakt worden tussen de intentie om naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan en de intentie om naar een sprekkur van het college van B&W te gaan. Tenslotte is deze vraag (4) een entreevraag voor vraag 26.

**Vraag 25:** *Binnenkort beginnen leden van het college van Burgemeester en Wethouders met het houden van spreekuren voor de bevolking van Groningen. Zou u daar heen gaan als u een vraag, probleem of suggestie heeft?*

	'94 abs	'94 %
ja	243	48.6
misschien/hangt af van onderwerp	71	14.2
nee	179	35.8
weet niet/wil niet zeggen	7	1.4
<b>totaal</b>	<b>500</b>	<b>100.0</b>

*bespreking resultaten vraag 25*

Bijna de helft van de respondenten (48.6%) geeft aan eventueel naar een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders te gaan. Iets meer dan één derde (35.8%) overweegt dit niet en één op de zeven (14.2%) laat dit afhangen van het onderwerp dat men wil bespreken.

Geconcludeerd kan worden dat (1) bijna de helft van de bevolking overweegt een bezoek te brengen aan een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders. Iets meer dan één derde sluit een dergelijk bezoek uit. Gekoppeld aan vraag 16c blijkt dat (2) in beide gevallen bij de bevolking sprake is van participatiebereidheid in de lokale politiek, maar dat dit bij een referendum op stadsniveau hoger ligt dan bij een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders. Gekoppeld aan vraag 23 blijkt dat (3) de participatiebereidheid bij een inspraakbijeenkomst in de wijk hoger is dan bij het spreekuur (respectievelijk 68.6% en 48.6%).

*over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 25*

Bij deze vraag is geen over- of ondervertegenwoordiging van één of meer respondentgroepen of hierover kan vanuit statistisch oogpunt geen uitspraak worden gedaan.

*verantwoording vraag 26*

De vijfde en laatste vraag van dit thema (vraag 26) is alleen gesteld aan respondenten die niet naar een spreekuur van het college van B&W zouden gaan. Deze vraag meet de belangrijkheid van de redenen die de respondenten hebben om niet naar zo'n spreekuur te gaan. Deze vraag is opgenomen om (1) een indicatie te krijgen van wat voor de bevolking van Groningen de belangrijkste redenen zijn om niet naar een spreekuur van het college van B&W te gaan. Voorts kan (2) afgezet tegen vraag 24 een vergelijking gemaakt worden tussen de redenen om niet naar een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan en de redenen om niet naar een spreekuur van het college van B&W te gaan. Eventueel kunnen (3) de resultaten leiden tot een bijstelling van het communicatiebeleid van de Gemeente Groningen.

**Vraag 26:** *Waarom niet? [bezoeken van spreekuren]*

	'94 abs	'94 V%
is nutteloos/politiek luistert toch niet	46	25.7
gebruikt andere mogelijkheden	22	12.3
teveel moeite/geen interesse	52	29.1
vindt zich niet geschikt	16	8.9
drempel te hoog/is eng/durf ik niet	19	10.6
weet niet/wil niet zeggen	7	3.9
heeft geen problemen	5	2.8
anders	12	6.7
<b>totaal</b>	<b>179</b>	<b>100.0</b>

#### *bespreking resultaten vraag 26*

Uit de tabel blijkt dat voor bijna één derde van de respondenten (29.1%) de belangrijkste reden om niet naar een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders te gaan, een gebrek aan interesse dan wel een teveel aan moeite is. Voor een kwart van de respondenten (25.7%) is de reden 'is nutteloos want de politiek luistert toch niet'. Voor één op de tien respondenten (10.6%) is de drempel om zo'n spreekuur te bezoeken te hoog. Eén op de acht respondenten (12.3%) gebruikt andere inspraakmogelijkheden.

Er kan vastgesteld worden dat (1) voor het gedeelte van de bevolking dat niet naar een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders zou gaan, de belangrijkste reden een gebrek aan interesse is, gevolgd door het argument dat 'de politiek toch niet luistert'. Wanneer de intentie om naar een spreekuur van het college van B&W te gaan, afgezet wordt tegen de intentie om naar een inspraakbijeenkomst (vraag 24) te gaan, blijkt dat (2) meer inwoners de intentie hebben om naar een inspraakbijeenkomst te gaan. In beide gevallen is het argument 'teveel moeite / geen tijd / geen interesse' de belangrijkste reden om niet te gaan. Echter, deze reden is voor het niet-bezoeken van een inspraakbijeenkomst relatief veel belangrijker. Het argument 'is nutteloos want politiek luistert toch niet' is voor het niet-bezoeken van een spreekuur relatief belangrijker dan voor het niet-bezoeken van een inspraakbijeenkomst. De drempel is voor het bezoeken van een spreekuur hoger dan voor het bezoeken van een inspraakbijeenkomst.

#### *over- / ondervertegenwoordiging bij resultaten vraag 26*

Het meest gegeven antwoord was: 'teveel moeite'. In de groep respondenten met dit antwoord zijn mannelijke respondenten oververtegenwoordigd (+11.0%) en vrouwelijke respondenten ondervertegenwoordigd (-11.0%).

#### *samenvatting thema participatiebereidheid in de lokale politiek*

De intentie om te gaan stemmen bij een referendum op wijkniveau is bij ruim acht op de tien inwoners van Groningen aanwezig. In vergelijking met '93 is deze stemintentie significant toegenomen. Dat er bij de bevolking dus een zekere betrokkenheid bij de eigen wijk bestaat, blijkt ook uit het feit dat bij ook ruim acht op de tien de intentie bestaat om een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te bezoeken en dat ook een tweederde meerderheid betrokken wil worden bij plannen die de eigen wijk aangaan.

Eveneens bij een tweederde meerderheid van de bevolking is de intentie aanwezig om te stemmen bij een referendum op stadsniveau.

Driekwart van de bevolking van Groningen wil meer betrokken worden bij het bestuur van de gemeente.

Bijna de helft van de bevolking overweegt een bezoek te brengen aan een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders. Iets meer dan één derde sluit een dergelijk bezoek uit. De mate van bereidheid om te participeren is hoger bij een referendum op stadsniveau dan bij een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders. Ook bij een inspraakbijeenkomst in de wijk is de participatiebereidheid hoger.

Voor het gedeelte van de bevolking dat niet naar een spreekuur van het college van B&W zou gaan, is de belangrijkste reden een gebrek aan interesse, gevolgd door het argument dat 'de politiek toch niet luistert'. Bij degenen waarvoor een gebrek aan interesse de belangrijkste reden is, zijn mannen oververtegenwoordigd.

Wanneer de intentie om naar een spreekuur van het college van B&W te gaan, afgezet wordt tegen de intentie om naar een inspraakbijeenkomst te gaan, blijkt dat in beide gevallen het argument 'teveel moeite / geen tijd / geen interesse' de belangrijkste reden is om niet te gaan. Het argument 'is nutteloos want politiek luistert toch niet' is voor het niet-bezoeken van een spreekuur relatief belangrijker dan voor het niet-bezoeken van een inspraakbijeenkomst.

## 7.6 Conclusies bestuurlijke vernieuwing

In deze paragraaf worden de conclusies met betrekking tot het onderwerp 'bestuurlijke vernieuwing' gegeven. Zoals in paragraaf 1.2 is aangegeven, is het onderzoeksdoel van dit onderwerp:

Het evalueren van de mate waarin de kennis, waardering en participatiebereidheid van de Groninger bevolking is veranderd sinds het Diagnostisch onderzoek van juni 1992 en het eerste evaluatie-onderzoek van juni 1993.

Gezien het doel van het bestuurlijke-vernieuwingsbeleid, het vergroten van de participatie en de betrokkenheid van de bevolking, zijn kennis en waardering voorwaarden voor het toenemen van de deelname aan het besluitvormingsproces. Bovendien moet men weten welke mogelijkheden tot invloed uitoefenen er geboden worden, men moet de kanalen en / of wegen kennen om de overheid te bereiken, men moet een zekere kennis ten aanzien van de politiek en de gemeentelijke organisatie hebben, enzovoort. Daarnaast moet er een zekere mate van politiek vertrouwen en van waardering voor de gemeentelijke organisatie zijn. Ook moet de communicatie met en door de Gemeente als positief worden beschouwd. Natuurlijk moet men de maatregelen uit het Plan van Aanpak Bestuurlijke Vernieuwing weten te waarderen. Het uiteindelijke doel, participatie, is dus in ieder geval afhankelijk van de voorwaarden kennis en waardering.

Hieronder worden de conclusies met betrekking tot kennis, waardering en participatiebereidheid weergegeven. Indien mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met het Diagnostisch onderzoek uit 1992 en / of het Omnibusonderzoek uit 1993.

### kennis

#### *Gemeentelijk Informatie Centrum (G.I.C.)*

Het Gemeentelijk Informatie Centrum (G.I.C.) wordt geacht als intermediair kader een centrale positie in te nemen in de informatieverstrekking van de Gemeente aan de bevolking. Het G.I.C. is bij de helft van de Groninger bevolking bekend. In vergelijking met '92 is er in de bekendheid van het G.I.C. geen significante wijziging opgetreden. In vergelijking met '93 is de bekendheid licht afgenomen.

#### *Stadsgids*

De Gemeente maakt voor het verstrekken van informatie over (vooral) de gemeentelijke dienstverlening, onder andere gebruik van de Stadsgids. De Stadsgids is bij de bevolking van Groningen in hoge mate bekend. In vergelijking met '92 is de bekendheid van de Stadsgids ongewijzigd.

#### *Stadgersnieuws*

Voor het verstrekken van informatie over te maken en gemaakte keuzes in de politieke besluitvorming, wordt onder meer gebruik gemaakt van de gemeentelijke informatierubriek *Stadgersnieuws*. Deze gemeentelijke informatierubriek is erg bekend bij de bevolking van Groningen.

### *Klachten*

Het indienen van klachten over de gemeentelijke dienstverlening kan beschouwd worden als een vorm van feedback op de gemeentelijke dienstverlening. Het is dus belangrijk dat de bevolking weet waar en hoe een klacht moet worden ingediend. Ruim één op de zes inwoners van Groningen weet wat de juiste plaats is om een klacht over de Gemeente in te dienen. Iets meer dan de helft weet nu niet waar een klacht ingediend kan worden. Wanneer gekeken wordt naar het percentage dat de juiste plaats weet waar een klacht in de eerste fase moet worden ingediend, blijkt dat in vergelijking met '92 deze kennis licht is afgenomen. De Gemeentelijke Ombudsvrouw is bij meer dan de helft van de inwoners van Groningen bekend. Vastgesteld kan worden dat de kennis over het indienen van een klacht laag is.

### *Bewonersorganisaties*

Bewonersorganisaties kunnen fungeren als intermediair tussen bewoners van een wijk en de Gemeente. Op deze wijze kan de wijkbewoner meer invloed op de lokale politiek uitoefenen. Kennis bij de bevolking over het bestaan van de bewonersorganisatie is hierbij een voorwaarde. Bijna driekwart van de bevolking van Groningen weet dat er een bewonersorganisatie in de wijk is. De bekendheid van de bewonersorganisaties is in vergelijking met '93 niet veranderd. Een grote meerderheid van degenen die weten dat er een bewonersorganisatie in de wijk is, weet waarmee deze bewonersorganisatie zich ongeveer bezighoudt. Gerelateerd aan de totale bevolking betekent dit dat zes op de tien inwoners van Groningen in meer of mindere mate op de hoogte is van de werkzaamheden van de bewonersorganisatie.

### *Politiek*

Voor het verklaren van de waardering van de bevolking voor de politiek, is het van belang inzicht te hebben in de kennis bij de bevolking over hoe de politieke besluitvorming tot stand komt. Bijna de helft van de bevolking vindt de politieke besluitvorming niet doorzichtig. Voor tweevijfde is het wel duidelijk hoe de beslissingen op politiek niveau genomen worden. Vastgesteld kan worden dat de kennis over de politieke besluitvorming laag is.

### **Conclusies kennis**

- Het informatiekanaal voor (vooral) de gemeentelijke dienstverlening, de Stadsgids, is in hoge mate bekend. Het G.I.C. is momenteel bij de helft van de bevolking bekend.
- De gemeentelijke informatierubriek *Stadgersnieuws*, die onder andere gebruikt wordt voor het verstrekken van informatie over te maken en gemaakte keuzes in de politieke besluitvorming, is nu erg bekend bij de bevolking van Groningen.
- Bewonersorganisaties zijn in hoge mate bekend. Veel inwoners weten bovendien waarmee de bewonersorganisatie zich bezighoudt.
- De kennis over de politieke besluitvorming is laag.

## **waardering**

### *Stadsgids*

De waardering van de Stadsgids (het kanaal voor informatie over gemeentelijke dienstverlening) komt tot uitdrukking in het gebruik ervan. Meer dan de helft van de inwoners van Groningen heeft het afgelopen jaar de Stadsgids gebruikt. Dit is in vergelijking met '92 niet veranderd. Een grote meerderheid hiervan vindt de Stadsgids overzichtelijk.



### *Stadgersnieuws*

De waardering voor Stadgersnieuws (het kanaal voor onder andere informatie over te maken en gemaakte keuzes in de politieke besluitvormingspolitiek) komt tot uiting in de mate waarin deze gelezen wordt. Ruim zes op de tien Groningers leest *Stadgersnieuws* regelmatig (altijd, vaak of soms), waarvan vier op de tien inwoners van Groningen *Stadgersnieuws* vaak of altijd leest. In vergelijking met '92 is dit een aanzienlijke stijging. Van de regelmatige lezers van *Stadgersnieuws* vindt tweederde deze informatierubriek prettig leesbaar. De belangrijkste reden voor een negatief oordeel over de leesbaarheid van deze informatierubriek is het taalgebruik, gevolgd door de overzichtelijkheid. Voor de één op de vijf Groningers die de informatierubriek wel kennen maar zelden of nooit lezen, is de belangrijkste reden hiervoor dat de inhoud hen niet interesseert.

### *Bewonersorganisaties*

De waardering van de bevolking voor bewonersorganisaties zal bepalen of de bevolking van oordeel is dat deze als intermediair mag fungeren tussen bewoners en Gemeente. Een ruime meerderheid van de inwoners van Groningen die weten dat er een bewonersorganisatie in de wijk is, vindt dat deze bewonersorganisatie voldoende op de hoogte is van wat er leeft in de wijk. Bijna alle inwoners van Groningen die weten dat er in hun wijk een bewonersorganisatie is, zijn van mening dat deze bewonersorganisatie overleg mag voeren met de Gemeente. Ervan uitgaande dat degenen die niet weten of er een bewonersorganisatie in de wijk is, vinden dat een bewonersorganisatie geen overleg mag voeren met de Gemeente, kan vastgesteld worden dat van de totale bevolking van Groningen tweederde vindt dat bewonersorganisaties namens de wijken overleg mogen voeren met de Gemeente. De bewonersorganisaties lijken hiermee voldoende draagvlak onder de bevolking te hebben en zijn daarmee dus een geschikte intermediair bij het overleg tussen Gemeente en bevolking.

### *Politiek*

Het achterhalen van de waardering van de bevolking van Groningen voor de politieke besluitvorming is van belang bij het bevorderen van de participatie. Deze waardering kan uitgesplitst worden in de waardering voor lokale politici en de waardering voor politieke partijen.

Een kwart van de Groninger bevolking vindt dat de lokale politici genoeg naar hen luisteren en daar ook naar handelen. In vergelijking met '92 is dit een lichte toename. Iets minder dan de helft van de Groninger bevolking vindt echter dat de lokale politici niet voldoende luisteren (en daar ook naar handelen). Ook dit is in vergelijking met '92 toegenomen.

Hetzelfde beeld is te zien bij de vraag of de politici in Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking. Drie op de tien is het hier mee eens, maar een grotere groep is van mening dat de politici niet voldoende op de hoogte zijn. Er is dus een negatieve attitude van de bevolking van Groningen ten opzichte van de lokale politici. Het oordeel van de bevolking van Groningen over de mate waarin de politiek hen representeert, is op basis van deze gegevens dus niet positief.

Wel vindt driekwart van de inwoners van Groningen het belangrijk welke partijen het in Groningen voor het zeggen hebben. Het aantal inwoners dat het belangrijk vindt welke politieke partijen het voor het zeggen hebben, is toegenomen sinds '93.

Als de antwoorden uit het Omnibusonderzoek '94 met betrekking tot waardering voor lokale politiek door enkele bevolkingsgroepen afgezet worden tegen het gemiddelde, valt het volgende op. Inwoners met een lage opleiding zijn het significant vaker oneens met de positief geformuleerde uitspraken omtrent politici en de positief geformuleerde uitspraak omtrent politieke besluitvorming. Ze vinden vaker dat inspraak samenspraak zou moeten zijn. Inwoners van 65 jaar of ouder zijn het ook significant vaker oneens met de positief geformuleerde uitspraken over politici en vinden eveneens vaker dat inspraak samenspraak zou moeten zijn. Inwoners met een hoge opleiding zijn het juist significant minder vaak oneens met de positief uitspraken over politici en politieke besluitvorming. Ook zijn zij minder vaak van oordeel dat inspraak samenspraak zou moeten zijn.

### *Woon- en leefomgeving*

De waardering voor het wonen en leven in de eigen wijk en het wonen en leven in de eigen stad kan invloed hebben op de mate waarin er behoefte is om te participeren. Het rapportcijfer voor het wonen en leven in de eigen wijk is gemiddeld een 7.5. Het gemiddelde rapportcijfer voor het wonen en leven in de hele stad is een 7.4. De bevolking is dus tevreden over het wonen en leven in de wijk en de stad. Het rapportcijfer voor het wonen en leven in de hele stad is sinds '93 licht toegenomen, maar is lager dan het in '92 gegeven rapportcijfer.

De mate van de betrokkenheid bij de eigen wijk en de stad is van invloed op de participatiebereidheid in de wijk en de stad. Tweederde van de bevolking van Groningen zegt betrokken te willen worden bij plannen die de eigen wijk aangaan. De betrokkenheid bij plannen voor de eigen wijk is toegenomen sinds het Diagnostisch onderzoek '92 en het Omnibusonderzoek '93.

### *Inspraak*

Om inzicht te krijgen in de oorzaken van een lage participatiegraad zal vastgesteld moeten worden wat de attitude is van de bevolking van Groningen ten opzichte van inspraak. Bijna de helft van de bevolking van Groningen is van mening dat inspraak medezeggenschap zou moeten zijn. Tweevijfde maakt echter wel een onderscheid tussen inspraak en medezeggenschap. Bijna eenderde van de inwoners heeft het gevoel nu meer inspraakmogelijkheden te hebben dan een aantal jaren geleden. In vergelijking met 1993 is deze groep significant toegenomen. Ruim eenderde heeft het gevoel dat er -wat inspraak betreft- niets veranderd is, terwijl een zeer kleine minderheid het gevoel heeft minder inspraakmogelijkheden te hebben. Het percentage dat zich niet kon of wilde uitspreken over het aantal inspraakmogelijkheden, is sinds '93 significant afgenomen.

### **Conclusies waardering**

- Meer dan de helft van de inwoners van Groningen heeft het afgelopen jaar de Stadsgids gebruikt. Een grote meerderheid hiervan vindt de Stadsgids overzichtelijk.
- *Stadgersnieuws* wordt veel gelezen, in vergelijking met '92 zelfs aanzienlijk meer. Tweederde van de regelmatige lezers vindt de rubriek prettig leesbaar.
- Van de totale bevolking van Groningen vindt tweederde dat bewonersorganisaties namens de wijken overleg mogen voeren met de Gemeente. De bewonersorganisaties lijken hiermee voldoende draagvlak onder de bevolking te hebben.
- Het oordeel van de bevolking van Groningen over de mate waarin de politiek hen representeert, is niet positief. Wel vindt driekwart van de inwoners van Groningen het belangrijk welke partijen het in Groningen voor het zeggen hebben.
- Inwoners met een hoge opleiding hebben een meer dan gemiddeld positieve attitude ten opzichte van de lokale politiek. Inwoners met een lage opleiding en inwoners van 65 jaar of ouder hebben een meer dan gemiddeld negatieve attitude: deze twee bevolkingsgroepen dienen dus meer aandacht te (gaan) krijgen in het bestuurlijke-vernieuwingsbeleid.
- De betrokkenheid bij plannen voor de eigen wijk is in vergelijking met '92 en '93 toegenomen.
- Bijna de helft van de bevolking van Groningen is van mening dat inspraak medezeggenschap zou moeten zijn.
- Bijna eenderde van de inwoners heeft het gevoel nu meer inspraakmogelijkheden te hebben dan een aantal jaren geleden. In vergelijking met 1993 is dit significant toegenomen.

## participatie

Omdat bestuurlijke vernieuwing het bevorderen van participatie voorstaat, is het van belang te weten hoe de participatiebereidheid is en hoe deze zich heeft ontwikkeld. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen wijk- en stadsniveau.

### Conclusies participatie

#### *wijk*

- Acht op de tien inwoners van Groningen zegt zeker of misschien een inspraakbijeenkomst op wijkniveau te gaan bezoeken.
- De intentie om te gaan stemmen bij een referendum op wijkniveau is bij ruim acht op de tien inwoners van Groningen aanwezig. In vergelijking met '93 is deze stemintentie significant toegenomen.

#### *stad*

- Bij een tweederde meerderheid van de bevolking is de intentie aanwezig om te stemmen bij een referendum op stadsniveau. Dit is een lichte stijging in vergelijking met '93, maar is gelijk aan dat van '92.
- Bijna de helft van de bevolking overweegt een bezoek te brengen aan een spreekuur van het college van Burgemeester en Wethouders. Iets meer dan één derde sluit een dergelijk bezoek uit.
- Driekwart van de bevolking van Groningen wil meer betrokken worden bij het bestuur van de gemeente.

# Geraadpleegde Literatuur

Bestuursdienst Gemeente Arnhem, *Stadspanel Arnhem 1993-1. Imago stad en gemeentebestuur. De directe leefomgeving. Gesprek met de burger. Gemeentelijke dienstverlening.* Gemeente Arnhem, Arnhem 1993

Gemeente Groningen, *Beleidsprogramma '91-'94.* Centrale Repro Gemeente Groningen, Groningen 1990

Gemeente Groningen, *Plan van Aanpak Bestuurlijke Vernieuwing.* Beleidsvoornemens in hoofdlijnen. Gemeente Groningen, Groningen 1992

Gemeentelijke Ombudvrouw Groningen, *Jaarverslag over 1992. Gemeentelijke Ombudvrouw Groningen.* Stadsdrukkerij Groningen, Groningen 1993

Ministerie van Verkeer en Waterstaat, *De stem van de zwijgende meerderheid. Hoe staan Nederlanders tegenover het verkeersbeleid?* CommunicatieTeam van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directie Regie Verkeer en Vervoer in samenwerking met de Directie Voorlichting, Documentatie en Bibliotheek, Den Haag 1992

Oussaid, A. c.s., *'Ik durf het bijna niet te vragen...'. Evaluatie en omnibusonderzoek Gemeente Groningen juni 1993,* Rijksuniversiteit Groningen, Groningen 1993

Politiek-Bestuurlijke Commissie, *De burger aan tafel.* Gemeente Groningen, Groningen 1991

Sociaal en Cultureel Planbureau, *Sociale en Culturele Verkenningen 1993.* Sociaal en Cultureel Planbureau, Rijswijk 1993

Sociale Zaken en werkgelegenheidsprojecten, *Sociale Vernieuwing en de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten.* Sociale Zaken en werkgelegenheidsprojecten, Groningen 1991

Smidt de, A.J. en J. Cornelisse, *Met de billen bloot.* Diagnostisch onderzoek ten behoeve van het effectief uitvoeren van het bestuurlijke vernieuwingsbeleid. Rijksuniversiteit Groningen, Groningen 1992

Swanborn, P.G., *Methoden van sociaal-wetenschappelijk onderzoek.* Nieuwe editie. Boom Meppel, Amsterdam 1987

## **Bijlagen**

**Bijlage 1:  
vragenlijst omnibusonderzoek '94**

Naam enquêteur: .....

Aanvangstijd: .....

Telefoonnummer respondent: .....

Datum: .....

## Respondenten

### 1 Hoelang woont u al in de gemeente Groningen?

<antwoorden niet voorlezen >

- woont niet in gemeente Groningen <einde enquête >
- (1)  minder dan 1 jaar
- (2)  1 tot 2 jaar
- (3)  2 tot 5 jaar
- (4)  5 tot 10 jaar
- (5)  meer dan 10 jaar
- (6)  weet niet / wil niet zeggen

### 2 Hoe oud bent u, als ik vragen mag?

<antwoorden niet voorlezen >

- jonger dan 18 jaar <einde enquête >
- (1)  18 t/m 24 jaar
- (2)  25 t/m 34 jaar
- (3)  35 t/m 44 jaar
- (4)  45 t/m 54 jaar
- (5)  55 t/m 64 jaar
- (6)  65 jaar of ouder
- (7)  wil niet zeggen

### 3 <Invullen:> Geslacht van de respondent

<alleen indien nodig: 'Wat is uw geslacht?' >

- (1)  man
- (2)  vrouw

### 4 Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt of waar u nog mee bezig bent?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  laag  
(geen, lagere school, LBO, Ambachtsschool, Huishoudschool, LTS, LHNO, LEAO, LAS)
- (2)  midden  
(MAVO, HAVO, VWO (Atheneum, Lyceum, Gymnasium), MBO, MDS, LAVO, MULO, VGLO, HBS, MMS, MTS, UTS, MEAO, INAS, Kleuterleidster, Gezinsverzorgster)
- (3)  hoog  
(HBO, HTS, HEAO, Lerarenopleiding, Sociale Academie, Hoge School, Universiteit)
- (4)  wil niet zeggen
- anders, namelijk: .....

5

**Wat is uw postcode?**

<indien 'weet niet'. 'Waar woont u?' (straatnaam of wijk)>

<antwoorden niet voorlezen>

<eerst postcode noteren, na afloop categorieën aankruisen>

Postcode noteren: .....

- |                               |                               |                               |                               |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 9711 | <input type="checkbox"/> 9721 | <input type="checkbox"/> 9731 | <input type="checkbox"/> 9741 |
| <input type="checkbox"/> 9712 | <input type="checkbox"/> 9722 | <input type="checkbox"/> 9732 | <input type="checkbox"/> 9742 |
| <input type="checkbox"/> 9713 | <input type="checkbox"/> 9723 | <input type="checkbox"/> 9733 | <input type="checkbox"/> 9743 |
| <input type="checkbox"/> 9714 | <input type="checkbox"/> 9724 | <input type="checkbox"/> 9734 | <input type="checkbox"/> 9744 |
| <input type="checkbox"/> 9715 | <input type="checkbox"/> 9725 | <input type="checkbox"/> 9735 | <input type="checkbox"/> 9745 |
| <input type="checkbox"/> 9716 | <input type="checkbox"/> 9726 | <input type="checkbox"/> 9736 | <input type="checkbox"/> 9746 |
| <input type="checkbox"/> 9717 | <input type="checkbox"/> 9727 | <input type="checkbox"/> 9737 | <input type="checkbox"/> 9747 |
| <input type="checkbox"/> 9718 | <input type="checkbox"/> 9728 | <input type="checkbox"/> 9738 |                               |

Straatnaam / wijk: .....

<hier nogmaals antwoord aankruisen>

<antwoordcategorieën zijn laatste twee cijfers van postcode>

- (1)  11 12 17 18 (Centrum)
- (2)  13 14 15 16 (Oude Wijken)
- (3)  21 22 24 25 26 27 28 (Zuid)
- (4)  23 31 32 33 34 35 36 37 38 (Noorddijk)
- (5)  41 42 43 47 (Noord-West)
- (6)  44 45 46 (Hoogkerk)

6

**Bent u op dit moment ergens werkzaam?**

<indien alleen 'ja' of 'nee': relevante antwoorden voorlezen>

<slechts één antwoord mogelijk>

- (1)  ja, loondienst bedrijfsleven
- (2)  ja, loondienst overheid / semi-overheid / non-profit
- (3)  ja, zelfstandig beroep / bedrijf
- (4)  ja, vrijwilligerswerk
- (5)  nee, student / scholier
- (6)  nee, gepensioneerd, AOW, VUT, renteniert <ga verder met vraag 11>
- (7)  nee, uitkeringsgerechtigd (RWW, WW, WAO etc.) <ga verder met vraag 11>
- (8)  nee, werkzaam in de eigen huishouding <ga verder met vraag 11>
- (9)  wil niet zeggen <ga verder met vraag 11>
- (10)  anders, namelijk: ..... <ga verder met vraag 11>

## Verkeer en vervoer

De volgende vragen gaan over verkeer en vervoer.

7

**Werkt u / Studeert u in de gemeente Groningen?**

<antwoorden niet voorlezen>

- (1)  ja
- (2)  nee <ga verder met vraag 11>
- (3)  wil niet zeggen <ga verder met vraag 11>



8 In welke wijk van Groningen is uw werkplek / onderwijsinstelling gevestigd?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

<indien 'weet niet', dan vragen naar de straatnaam >

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Bangeweer               | <input type="checkbox"/> Hoendiep             | <input type="checkbox"/> Peizerweg                   |
| <input type="checkbox"/> Beijum                  | <input type="checkbox"/> Hoogkerk             | <input type="checkbox"/> Rivierenbuurt               |
| <input type="checkbox"/> Binnenstad /<br>Centrum | <input type="checkbox"/> (De) Hoogte          | <input type="checkbox"/> Roodehaan                   |
| <input type="checkbox"/> Bloemenbuurt            | <input type="checkbox"/> Hoornse meer         | <input type="checkbox"/> Ruischerbrug                |
| <input type="checkbox"/> Bovenstreek             | <input type="checkbox"/> (De) Hunze           | <input type="checkbox"/> Schildersbuurt              |
| <input type="checkbox"/> Coendersborg            | <input type="checkbox"/> Indische buurt       | <input type="checkbox"/> Selwerd                     |
| <input type="checkbox"/> Concordiabuurt          | <input type="checkbox"/> Industriebuurt       | <input type="checkbox"/> Stadspark                   |
| <input type="checkbox"/> Corpus den Hoorn        | <input type="checkbox"/> Klein Martijn I / II | <input type="checkbox"/> Ulgersmaweg                 |
| <input type="checkbox"/> Damsterbuurt            | <input type="checkbox"/> Koningslaagte        | <input type="checkbox"/> Vierverlaten                |
| <input type="checkbox"/> Dorkwerd                | <input type="checkbox"/> Korrewegbuurt        | <input type="checkbox"/> Villabuurt                  |
| <input type="checkbox"/> Driebond                | <input type="checkbox"/> Kostverloren         | <input type="checkbox"/> Vinkhuizen                  |
| <input type="checkbox"/> Engelbert               | <input type="checkbox"/> Laanhuizen           | <input type="checkbox"/> Weijert                     |
| <input type="checkbox"/> Euvelgunne              | <input type="checkbox"/> Leegkerk             | <input type="checkbox"/> Weijert-Zuid                |
| <input type="checkbox"/> Florabuurt              | <input type="checkbox"/> Lewenborg            | <input type="checkbox"/> Woonschepenhaven            |
| <input type="checkbox"/> Friësestraatweg         | <input type="checkbox"/> Middelbert           | <input type="checkbox"/> Woonwagenkamp "De<br>Kring" |
| <input type="checkbox"/> Gorechtbuurt            | <input type="checkbox"/> Noorderhoogebrug     | <input type="checkbox"/> Woonwagenkamp<br>"Helpman"  |
| <input type="checkbox"/> Grunobuurt              | <input type="checkbox"/> Oosterhoogebrug      | <input type="checkbox"/> Zeeheldenbuurt              |
| <input type="checkbox"/> (De) Held               | <input type="checkbox"/> Oosterparkbuurt      | <input type="checkbox"/> Zuidwending                 |
| <input type="checkbox"/> Helpman                 | <input type="checkbox"/> Oosterpoortbuurt     |  |
| <input type="checkbox"/> Herewegbuurt            | <input type="checkbox"/> Oranjebuurt          |  |
|  | <input type="checkbox"/> Paddepoel            |  |

variabel (hoeft zich niet steeds te melden op centraal punt) <ga verder met vraag 10 >

werkt thuis <ga verder met vraag 11 >

wil niet zeggen <ga verder met vraag 11 >

weet niet, straatnaam / omschrijving:

.....

9 Hoeveel kilometer moet u ongeveer reizen om op uw werk of onderwijsinstelling te komen?

<antwoorden niet voorlezen >

<indien antwoord op een grens ligt, relevante categorieën voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  tot 2,5 kilometer
- (2)  2,5 tot 5 kilometer
- (3)  5 tot 7,5 kilometer
- (4)  7,5 tot 10 kilometer
- (5)  10 kilometer of meer
- (6)  weet niet / wil niet zeggen

10 Hoe verplaatst u zich meestal van uw huis naar uw werk of studieadres?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

<indien 'auto', dan: 'Rijdt u meestal alleen of samen met anderen?' >

- (1)  auto (als solist) / motor
- (2)  auto, carpool / meerijden
- (3)  fiets / bromfiets
- (4)  openbaar vervoer (bus / trein / taxi)
- (5)  lopend
- (6)  wil niet zeggen
- (7)  anders, namelijk: .....

11 <indien 'niet werkzaam' (vr.6), dan introductie. 'De volgende vragen gaan over verkeer en vervoer'>  
Hoe verplaatst u zich meestal naar de binnenstad om te winkelen en dergelijke?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

<indien 'auto', dan: 'Rijdt u meestal alleen of samen met anderen?'>

- (1)  auto (als solist) / motor
- (2)  auto, carpool / meerijden
- (3)  fiets / bromfiets
- (4)  openbaar vervoer: bus / taxi
- (5)  lopend
- (6)  gaat nooit naar de binnenstad
- (7)  wil niet zeggen
- (8)  anders, namelijk: .....

12 De Gemeente moet keuzes maken bij het verkeersbeleid. Ik ga u daarom drie uitspraken voorlezen. Wilt u zeggen wat u van elke uitspraak vindt? U heeft de keuze uit 5 mogelijkheden, te weten: (1) 'helemaal oneens', (2) 'een beetje oneens', (3) 'niet eens maar ook niet oneens', (4) 'een beetje eens', en (5) 'helemaal eens'.

a) De eerste uitspraak is: De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid de voorkeur geven aan de fiets, óók als dit ten koste gaat van de bus.

<antwoorden 1 t/m 5 voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens

<niet voorlezen:>

- (6)  geen mening / wil niet zeggen

b) De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid de voorkeur geven aan de fiets, óók als dit ten koste gaat van de auto.

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

c) De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid de voorkeur geven aan de bus, óók als dit ten koste gaat van de auto.

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

## Woonomgeving

- 13 De volgende vragen gaan over het wonen in Groningen. Ik ga u eerst vragen enkele rapportcijfers van 1 tot en met 10 te geven.

Welk cijfer geeft u aan het wonen en leven in uw eigen wijk?

<antwoorden niet voorlezen>

<alleen hele getallen zijn mogelijk>

<antwoord omcirkelen>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- (11)  geen mening  
(12)  wil niet zeggen

- 14 Welk cijfer geeft u aan het wonen en leven in de hele stad?

<antwoorden niet voorlezen>

<alleen hele getallen zijn mogelijk>

<antwoord omcirkelen>

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- (11)  geen mening  
(12)  wil niet zeggen

- 15 Binnenkort komt er een nieuw Gemeentebestuur in Groningen. Wat vindt u de belangrijkste problemen waaraan het nieuwe Gemeentebestuur direct iets zou moeten doen? U mag er maximaal drie noemen.

<antwoorden niet voorlezen>

<maximaal drie antwoorden mogelijk>

- (1)  criminaliteit / vandalisme  
(2)  financiële positie Gemeente  
(3)  gemeentelijke dienstverlening  
(4)  huisvesting / woningnood  
(5)  milieu(vervuiling)  
(6)  minderheden / buitenlanders  
(7)  openbaar vervoer  
(8)  parkeersproblematiek  
(9)  politiek / gemeentebeleid  
(10)  racisme  
(11)  ruimtelijke ordening / inrichting stad  
(12)  schoonhouden / onderhoud stad  
(13)  veiligheid / openbare orde  
(14)  verkeerscirculatie(plan)  
(15)  verkeersveiligheid  
(16)  verslaving (drugs, alcohol, gokken)  
(17)  werkloosheid  
  
(18)  er zijn geen problemen  
(19)  weet niet  
(20)  wil niet zeggen  
(21)  anders, namelijk: .....

16 Ik ga u weer drie uitspraken voorlezen. U heeft weer de keuze uit 5 mogelijkheden, te weten: (1) 'helemaal oneens', (2) 'een beetje oneens', (3) 'niet eens maar ook niet oneens', (4) 'een beetje eens', en (5) 'helemaal eens'.

a) De eerste uitspraak is: Als er plannen op tafel liggen die mijn eigen wijk aangaan, dan wil ik daar vanaf het begin bij betrokken zijn.

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

b) Bij een zogenaamd 'referendum' kunnen alle inwoners stemmen over de oplossing van een bepaald probleem. De volgende uitspraken gaan over zo'n referendum.

Als er in mijn wijk een referendum gehouden wordt over iets van mijn eigen wijk, dan ga ik zeker stemmen.

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

c) Als er een referendum gehouden wordt over iets van de hele stad, dan ga ik zeker stemmen.

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

## Bewonersorganisaties

17 De volgende vragen gaan over bewonersorganisaties.

Is er een bewonersorganisatie in uw wijk?

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  ja (één of meerdere)
- (2)  nee <ga verder met vraag 21>
- (3)  weet niet / wil niet zeggen <ga verder met vraag 21>

<indien 'meerdere', dan: 'De volgende vragen gaan over de bewonersorganisatie waar u het meest van weet'.>

18 Weet u waar deze bewonersorganisatie zich ongeveer mee bezighoudt?

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  ja
- (2)  een beetje
- (3)  nee
- (4)  wil niet zeggen

19 **Denkt u dat deze bewonersorganisatie voldoende op de hoogte is van wat er leeft in uw wijk?**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  ja
- (2)  nee
- (3)  weet niet / geen mening
- (4)  wil niet zeggen

20 **Vindt u dat deze bewonersorganisatie namens uw wijk overleg mag voeren met de Gemeente?**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  ja
- (2)  nee
- (3)  niet altijd
- (4)  weet niet
- (5)  wil niet zeggen

## **Gemeentepolitiek**

21 **Ik lees u nu zes uitspraken voor die te maken hebben met de gemeentelijke politiek hier in Groningen.**

**U heeft weer de keuze uit 5 mogelijkheden, te weten: (1) 'helemaal oneens', (2)'een beetje oneens', (3)'niet eens maar ook niet oneens', (4)'een beetje eens', en (5)'helemaal eens'.**

a) **Ik vind dat politici hier in Groningen genoeg luisteren naar wat de Groningers te zeggen hebben, en daar ook naar handelen.**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

b) **Voor mij maakt het niet uit welke partijen het hier in Groningen voor het zeggen hebben.**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

c) **Burgers zouden meer betrokken moeten worden bij het bestuur van de gemeente.**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

d) **Het is voor mij duidelijk hoe de politieke besluitvorming in de gemeente Groningen werkt.**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

e) **Ik vind dat de politici in de gemeente Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking.**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

## **Inspraakprocedures**

f) **De laatste gaat over inspraak. De Gemeente kan namelijk bij belangrijke besluiten de bevolking de mogelijkheid geven om hun mening kenbaar te maken. De uitspraak luidt:**

**Ik vind dat inspraak alleen nut heeft als de Gemeente altijd het oordeel van de bevolking overneemt.**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

22 **De volgende vragen gaan ook over inspraak.**

**Heeft u het gevoel dat u nu meer mogelijkheden tot inspraak heeft dan een paar jaar geleden?**

*<antwoorden niet voorlezen >*

*<slechts één antwoord mogelijk >*

*<indien 'nee', dan: 'Heeft u het gevoel dat u nu evenveel of minder inspraak heeft?' >*

- (1)  ja, meer inspraak
- (2)  nee, evenveel inspraak
- (3)  minder inspraak
- (4)  geen mening / wil niet zeggen

23 **Als er in uw wijk een inspraakbijeenkomst gehouden wordt over een onderwerp dat belangrijk is voor u en alle andere bewoners van uw wijk, zou u daar dan naar toe gaan?**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  ja *<ga verder met vraag 25 >*
- (2)  misschien / hangt af van het onderwerp *<ga verder met vraag 25 >*
- (3)  nee
- (4)  weet niet / geen mening / wil niet zeggen *<ga verder met vraag 25 >*

- 24 **Waarom niet, als ik vragen mag? [inspraakbijeenkomst]**  
 <antwoorden niet voorlezen >  
 < Slechts één antwoord mogelijk >
- (1)  is nutteloos / politiek luistert toch niet
  - (2)  gebruikt andere (inspraak)mogelijkheden
  - (3)  teveel moeite / geen tijd / geen zin in / geen interesse
  - (4)  ziekte / slecht ter been / vindt zich niet geschikt (b.v. te oud)
  - (5)  drempel te hoog / is eng / durf ik niet
  - (6)  weet niet / wil niet zeggen
  - (7)  anders, namelijk: .....

- 25 **Binnenkort beginnen leden van het college van Burgemeester en Wethouders met het houden van spreekuren voor de bevolking van Groningen. Zou u daar heen gaan als u een vraag, probleem of suggestie heeft?**  
 <antwoorden niet voorlezen >
- (1)  ja <ga verder met vraag 27>
  - (2)  misschien / hangt ervan af <ga verder met vraag 27>
  - (3)  nee
  - (4)  weet niet / geen mening / wil niet zeggen <ga verder met vraag 27>

- 26 **Waarom niet, als ik vragen mag? [spreekuren]**  
 <antwoorden niet voorlezen >  
 < Slechts één antwoord mogelijk >
- (1)  is nutteloos / politiek luistert toch niet
  - (2)  gebruikt andere (inspraak)mogelijkheden
  - (3)  teveel moeite / geen tijd / geen zin in / geen interesse
  - (4)  ziekte / slecht ter been / vindt zich niet geschikt (b.v. te oud)
  - (5)  drempel te hoog / is eng / durf ik niet
  - (6)  weet niet / wil niet zeggen
  - (7)  anders, namelijk: .....

## Klachten

- 27 **De volgende vragen gaan over klachten.**

**Als u een klacht over de gemeente zou willen indienen, weet u dan waar u terecht kunt of hoe u dat moet doen?**

- <antwoorden niet voorlezen >  
 < Slechts één antwoord mogelijk >
- (1)  Gemeentelijke Ombudsvrouw <ga verder met vraag 29>
  - (2)  balie van de gemeentelijke dienst
  - (3)  klachtenfunctionaris van gemeentelijke dienst
  - (4)  centraal schriftelijk klachtenadres
  - (5)  mondeling / telefonisch bij Gemeentelijk Informatie Centrum
  - (6)  brief sturen naar 'de Gemeente'
  - (7)  weet nu niet, maar komt er wel achter
  - (8)  nee
  - (9)  weet niet / wil niet zeggen
  - (10)  anders, namelijk: .....

28 Is het u bekend dat er in Groningen een gemeentelijke Ombudsvrouw is?

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  ja
- (2)  nee
- (3)  wil niet zeggen

29 Heeft u in het afgelopen jaar een klacht gehad over de gemeentelijke dienstverlening?

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  ja
- (2)  nee <ga verder met vraag 34>
- (3)  weet niet <ga verder met vraag 34>
- (4)  wil niet zeggen <ga verder met vraag 34>

30 Wat voor klacht was dat?

<klacht duidelijk omschrijven!>

.....  
.....

---

**NIET INVULLEN !**

- (1)  meld- / onderhoudsklachten
  - (2)  gedrag ambtenaar
  - (3)  telefonische / fysieke bereikbaarheid
  - (4)  beleidsklachten
  - (5)  niet Gemeente betreffend
  - (6)  overige klachten
- 

31 Wat heeft u met deze klacht gedaan?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  niets
- (2)  contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke instelling <ga verder met vraag 33>
- (3)  contact opgenomen met de gemeentelijke Ombudsvrouw <ga verder met vraag 33>
- (4)  contact opgenomen met zowel de betreffende gemeentelijke instelling als bij de gemeentelijke Ombudsvrouw <ga verder met vraag 33>
- (5)  wil niet zeggen <ga verder met vraag 34>
- (6)  anders, namelijk: ..... <ga verder met vraag 34>

32 Waarom heeft u niks met deze klacht gedaan?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  niet ernstig genoeg <ga verder met vraag 34>
- (2)  ik heb probleem zelf opgelost <ga verder met vraag 34>
- (3)  probleem loste zich vanzelf op <ga verder met vraag 34>
- (4)  wordt toch niets mee gedaan / zinloos <ga verder met vraag 34>
- (5)  weet niet <ga verder met vraag 34>
- (6)  wil niet zeggen <ga verder met vraag 34>
- (7)  anders, namelijk: ..... <ga verder met vraag 34>



33 Was u tevreden over de uiteindelijke afhandeling van de klacht?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  ja
- (2)  nee
- (3)  geen mening
- (4)  klacht nog in behandeling
- (5)  wil niet zeggen

### Werkloosheidsbestrijding / uitkeringsbeleid

34 De volgende uitspraken gaan over de werkloosheidsbestrijding en het uitkeringsbeleid.

U heeft wederom de keuze uit 5 mogelijkheden, te weten: (1) 'helemaal oneens', (2) 'een beetje oneens', (3) 'niet eens maar ook niet oneens', (4) 'een beetje eens', en (5) 'helemaal eens'.

a) De eerste uitspraak is: In de gemeente Groningen is werkloosheid een groot probleem.

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

b) De dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten, ook wel de Sociale Dienst genoemd, moet zijn klanten meer beschouwen als werkzoekenden dan als uitkeringsontvangers.

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

c) Wanneer een werkzoekende passende arbeid weigert, dan mag de dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten een gedeelte van de uitkering inhouden.

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

d) In de gemeente Groningen is fraude met bijstandsuitkeringen een groot probleem.

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  1: helemaal oneens
- (2)  2: een beetje oneens
- (3)  3: niet eens maar ook niet oneens
- (4)  4: een beetje eens
- (5)  5: helemaal eens
- (6)  geen mening / wil niet zeggen

- e) **Het voorkómen van uitkeringsfraude krijgt voldoende aandacht van de Gemeente Groningen.**  
*<antwoorden niet voorlezen >*
- (1)  1: helemaal oneens  
 (2)  2: een beetje oneens  
 (3)  3: niet eens maar ook niet oneens  
 (4)  4: een beetje eens  
 (5)  5: helemaal eens  
 (6)  geen mening / wil niet zeggen
- f) **Langdurig werklozen moeten verplicht worden om met behoud van uitkering onbetaald werk te doen.**  
*<antwoorden niet voorlezen >*
- (1)  1: helemaal oneens  
 (2)  2: een beetje oneens  
 (3)  3: niet eens maar ook niet oneens  
 (4)  4: een beetje eens  
 (5)  5: helemaal eens  
 (6)  geen mening / wil niet zeggen
- g) **Als een werkloze zich extra inspant om aan betaald werk te komen, moet hij hiervoor beloond worden.**  
*<antwoorden niet voorlezen >*
- (1)  1: helemaal oneens  
 (2)  2: een beetje oneens  
 (3)  3: niet eens maar ook niet oneens  
 (4)  4: een beetje eens  
 (5)  5: helemaal eens  
 (6)  geen mening / wil niet zeggen
- h) **Om uitkeringsfraude te bestrijden is onaangekondigd huisbezoek een acceptabel middel.**  
*<antwoorden niet voorlezen >*
- (1)  1: helemaal oneens  
 (2)  2: een beetje oneens  
 (3)  3: niet eens maar ook niet oneens  
 (4)  4: een beetje eens  
 (5)  5: helemaal eens  
 (6)  geen mening / wil niet zeggen

## Gemeentelijke informatie

35 **Ik ga u nu enkele vragen stellen over het Gemeentelijk Informatie Centrum.**

**Heeft u wel eens gehoord van het Gemeentelijk Informatie Centrum of G.I.C.?**

*<antwoorden niet voorlezen >*

- (1)  ja  
 (2)  nee *<ga verder met vraag 37 >*  
 (3)  weet niet / wil niet zeggen *<ga verder met vraag 37 >*

36 **Weet u waar u het G.I.C. kunt vinden?**

*<antwoorden niet voorlezen >*

*<indien 'ja', dan: 'Kunt u mij vertellen waar?' >*

- (1)  ja *<goede antwoorden zijn: in de Kreupelstraat, op / bij het Kwinkenplein, bij de Martinitoren, daar waar het oude politiebureau stond, bij het Kwinkenplein tegenover die sportwinkel, in het Prefectenhof, etc >*  
 (2)  nee

37 De volgende vragen gaan over de Gemeentelijke Informatierubriek die in De Groninger Gezinsbode staat. Deze informatierubriek heet 'Stadjersnieuws'.

**Kent u deze Gemeentelijke Informatierubriek?**

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  ja
- (2)  nee / weet niet <ga verder met vraag 42>
- (3)  wil niet zeggen <ga verder met vraag 42>

38 Hoe vaak leest u de informatierubriek? Is dat altijd, vaak, soms, zelden, nooit...?

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  altijd <ga verder met vraag 40>
- (2)  vaak <ga verder met vraag 40>
- (3)  soms <ga verder met vraag 40>
- (4)  zelden
- (5)  nooit
- (6)  weet niet / wil niet zeggen <ga verder met vraag 40>

39 Wat is de belangrijkste reden waarom u de informatierubriek zelden of nooit leest?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  inhoud interesseert me niet <ga verder met vraag 42>
- (2)  te moeilijk / andere redenen m.b.t. leesbaarheid <ga verder met vraag 42>
- (3)  krijgt / leest geen Gezinsbode <ga verder met vraag 42>
- (4)  weet niet <ga verder met vraag 42>
- (5)  wil niet zeggen <ga verder met vraag 42>
- (6)  anders, namelijk: ..... <ga verder met vraag 42>

40 Vindt u de informatierubriek prettig leesbaar?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  ja <ga verder met vraag 42>
- (2)  redelijk / gaat wel <ga verder met vraag 42>
- (3)  nee
- (4)  weet niet (meer) <ga verder met vraag 42>
- (5)  wil niet zeggen <ga verder met vraag 42>

41 Wat is de belangrijkste reden waarom u de rubriek niet prettig leesbaar vindt?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  inhoud interesseert me niet
- (2)  redenen m.b.t. taalgebruik (te moeilijk / te ambtelijk / te lange zinnen e.d.)
- (3)  redenen m.b.t. overzichtelijkheid (kan niks vinden e.d.)
- (4)  weet niet
- (5)  wil niet zeggen
- (6)  anders, namelijk: .....

42 De volgende vragen gaan over de Stadsgids, ook wel bekend als de 'Stadjersgids'. De Stadsgids is de gids met informatie over de gemeentelijke organisatie en de stad Groningen, die eens per jaar verschijnt.

Kent u de Stadsgids?

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  ja
- (2)  nee / weet niet <ga verder met afsluiting enquête >
- (3)  wil niet zeggen <ga verder met afsluiting enquête >

43 Heeft u het afgelopen jaar iets in de Stadsgids opgezocht?

<antwoorden niet voorlezen >

<slechts één antwoord mogelijk >

- (1)  ja
- (2)  Stadsgids niet ontvangen <ga verder met afsluiting enquête >
- (3)  nee <ga verder met afsluiting enquête >
- (4)  weet niet (meer) <ga verder met afsluiting enquête >
- (5)  wil niet zeggen <ga verder met afsluiting enquête >

44 Vindt u de gids overzichtelijk?

<antwoorden niet voorlezen >

- (1)  ja
- (2)  nee
- (3)  weet niet (meer)
- (4)  wil niet zeggen

---

'Dit was het. Heeft u nog vragen of opmerkingen?'

<opmerkingen noteren >

.....

.....

.....

'Hartelijk bedankt voor uw medewerking. De onderzoeksresultaten worden in april in de pers bekend gemaakt. Als u er belangstelling voor heeft, kan ik u een samenvatting van de resultaten toesturen. Ik heb daarvoor wel uw naam, adres en postcode nodig.'

<naam, adres en postcode noteren op de adressenlijst >

---

**Bijlage 2:  
lijst van contactpersonen met wie de  
vragen voor het omnibusonderzoek '94  
zijn opgesteld**

## **Bijlage 2: lijst van contactpersonen met wie de vragen voor het omnibusonderzoek '94 zijn opgesteld**

De vragen 28 t/m 33 (in het thema 'klachten') zijn aangedragen door en besproken met het bureau van de Gemeentelijke Ombudsvrouw.

De vragen 37 t/m 41 (thema 'Stadgersnieuws') zijn aangedragen door en besproken met dhr. L. Hajema (Bestuursdienst).

De vragen 42 t/m 44 (thema 'Stadsgids') zijn aangedragen door en besproken met dhr. J. v.d. Laan (DIA).

De vragen 5 (gedeeltelijk) en 7 t/m 12 (onderwerp 'verkeer en vervoer') zijn aangedragen door dhr. T. Sniijders (RO/EZ) en besproken met dhr. T. Sniijders en dhr. M. Bloemkolk (RO/EZ).

De vragen 34a t/m 34g hebben betrekking op het onderwerp 'werkloosheidsbestrijdings- en uitkeringsbeleid'. De vragen 34a t/m 34e zijn een herhaling van de vragen uit het onderzoek *'Ik durf het bijna niet te vragen...'*. De vragen 34f t/m 34h zijn aangedragen door dhr. M. Dral (SoZaWe) en dhr. N. Beets (SoZaWe) en zijn besproken met dhr. N. Beets.

**Bijlage 3:  
overzicht van het woon-werkverkeer en  
woon-winkerverkeer binnen de  
gemeente Groningen**

### Bijlage 3: overzicht van het woon-werkverkeer en woon-winkelverkeer binnen de gemeente Groningen

Aan het eind van de tabel is de legenda opgenomen.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	3	18 ee	1	5	1	41	2	3	3	2	3	2
2	2	37 lp	4	2	1	2	1	3	1	5	5	1
3	3	28 me	3	2	1	4	2	3	2	5	5	5
4	2	32 et	4	2	1	3	2	3	3	1	2	5
5	2	31 gw	4	6					1	1	1	5
6	2	33 gs	4	2	1	30	2	3	3	4	5	5
7	3	15 cm	2	7					5	5	5	5
8	2	33 an	4	8					3	5	5	1
9	2	41 nb	5	4	1	7	2	3	3	1	1	1
10	2	18 sj	1	4	1	31	1	3	3	1	1	1
11	1	44 kj	6	6					4	1	1	5
12	1	43 ga	5	6					4	1	1	5
13	2	25 gw	3	2	1	8	1	3	5	4	3	2
14	2	12 aj	1	1	1	7	1	3	5	5	5	5
15	3	15 ja	2	7					3	4	4	4
16	2	22 hn	3	8					3	3	3	4
17	2	28 rb	3	2	1	3	2	3	3	4	4	4
18	2	13 zm	2	4	1	38	1	5	4	1	1	5
19	1	11 xf	1	6					3	1	5	5
20	2	42 ks	5	1	1	38	2	4	4	2	4	5
21	3	17 am	1	1	1	8	2	1	3	2	5	5
22	2	25 hm	3	8					5	3	4	2
23	2	18 tb	1	2	1	3	1	5	3	2	2	2
24	3	18 ep	1	5	1	41	2	4	5	3	5	5
25	2	15 ep	2	2	2				3	1	3	5
26	3	27 cv	3	2	1	3	1	3	3	4	5	4
27	2	15 ab	2	2	1	39	2	1	5	1	2	4
28	3	27 hn	3	2	1	19	1	3	2	4	3	4



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
29	2	11 cp	1	1	1	27	2	3	5	5	5	5
30	1	33 ??	4	6					2	1	1	5
31	3	42 pv	5	2	1	52	1	1	1	4	1	1
32	2	32 bn	4	7					3	1	3	5
33	3	11 en	1	2	1	60		3	5	5	5	5
34	1	21 jz	3	6					3	1	2	5
35	2	44 ba	6	2	1	60		3	3	1	5	5
36	3	21 ch	3	6					4	1	5	5
37	1	13 na	2	8					5	1	5	5
38	3	23 ah	4	1	1	19	1	3	3	5	5	4
39	1	15 he	2	8					4	1	1	2
40	2	21 nj	3	8					3	3	5	1
41	3	12 jc	1	3	1	61			5	2	5	5
42	2	28 bg	3	8					4	2	2	2
43	2	15 gl	2	8					4	2	2	4
44	2	22 cs	3	4	1	53	2	3	3	1	5	5
45	2	32 cc	4	7					3	1	4	5
46	1	13 rj	2	9					1	1	2	2
47	3	15 pl	2	2	1	19	3	3	3	2	5	5
48	3	15 kg	2	2	2				3	1	5	5
49	2	44 jm	6	1	1	13	3	1	1	5	5	5
50	3	15 lt	2	2	1	3	2	1	5	5	5	5
51	3	13 fw	2	5	1	41	3	3	3	4	5	4
52	1	44 bk	6	6					2	1	1	5
53	3	32 ha	4	5	1	41	3	3	4	3	4	3
54	2	32 ec	4	2	2				1	1	4	5
55	3	26 hk	3	7					3	1	2	5
56	1	42 tt	5	8					5	4	1	1
57	2	13 zc	2	7					3	3	3	3
58	2	31 hg	4	1	1	23	2	3	3	3	4	4
59	2	44 eh	6	1	2				1	1	5	5
60	3	14 jd	2	2	1	41	2	3	3	2	4	4
61	3	21 wp	3	2	1	41	4	2	2	1	1	2

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
62	3	36 bm	4	1	1	3	3	3	3	4	4	4
63	2	36 ct	4	5	1	34	1	4	4	2	4	5
64	2	32 ja	4	6					1	3	3	3
65	3	41 jk	5	5	1	41	1	3	3	3	4	5
66	2	41 lk	5	4	1	47	2	3	3	4	5	4
67	3	16 gt	2	3	1	61			5	2	5	5
68	3	28 ng	3	7					3	3	5	5
69	2	41 kv	5	6					3	1	5	5
70	3	11 nt	1	3	1	3	1	3	5	4	1	1
71	2	28 gw	3	6					5	3	5	5
72	3	37 pv	4	2	2				3	3	5	5
73	1	28 wv	3	7					4	5	5	5
74	3	43 rz	5	2	1	3	2	1	3	1	4	4
75	3	41 ng	5	1	1	60		1	3	5	5	5
76	2	31 dm	4	7					3	3	3	4
77	3	21 tl	3	2	2				4	1	5	5
78	3	11 tr	1	1	2				5	4	5	5
79	3	22 jx	3	6					3	2	2	3
80	3	12 tp	1	3	1	3	1	5	5	4	5	5
81	1	43 ra	5	6					3	5	5	5
82	1	28 ce	3	7					8	5	5	5
83	3	18 kn	1	5	1	4	1	3	5	1	1	2
84	2	36 kx	4	2	1	2	1	3	4	1	1	3
85	2	37 xb	4	1					3	2	5	5
86	2	25 hs	3	6					1	2	3	3
87	1	44 je	6	8					3	1	5	5
88	2	24 ab	3	7					3	4	5	5
89	3	22 na	3	6					4	1	4	5
90	2	41 ev	5	7					1	1	1	1
91	3	15 nc	2	5	1	3	1	3	3	4	5	5
92	1	12 tm	1	6					2	1	2	4
93	3	24 nl	3	5	1	30	2	3	5	4	5	5
94	2	28 ta	3	1	1	53	1	1	2	5	5	4

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
95	3	12 mw	1	5	1	41	2	4	5	2	3	2
96	2	44 tb	6	1	1	39	4	1	2	5	5	3
97	2	13 bk	2	8					5	5	5	5
98	2	33 hb	4	1	1	43	4	3	3	2	2	3
99	3	28 pr	3	3					3	3	4	4
100	3	18 de	1	1	1	11	2	1	5	1	1	5
101	3	43 jb	5	7					4	2	5	5
102	2	22 ek	3	6					4	5	5	5
103	3	22 em	3	1	1	60		3	5	4	5	5
104	2	32 ??	4	4	1	53	3	3	3	1	4	4
105	1	37 xe	4	8					4	1	2	2
106	2	22 hd	3	8					3	1	5	5
107	3	43 nt	5	2	1	16	3	3	3	1	5	5
108	3	17 bx	1	5	1	41	1	3	3	4	5	4
109	1	43 ro	5	7					3	4	5	4
110	3	21 ne	3	5	1	41	3	3	3	4	5	4
111	3	21 xw	3	8					3	2	5	5
112	3	18 hl	1	5	1	3	1	5	5	2	3	4
113	2	27 hn	3	7					3	4	5	4
114	2	21 er	3	1	1	20	1	3	3	2	3	2
115	2	41 as	5	1	1	3	2	3	3	1	1	5
116	2	17 md	1	6					5	5	5	1
117	2	45 ab	6	1	2				2	5	4	2
118	2	41 ez	5	6					4	1	5	5
119	2	36 bg	4	6					2	5	5	2
120	2	18 ga	1	6					5	1	2	2
121	1	17 et	1	6					4	6	4	2
122	2	18 rr	1	2	1	41	1	3	3	1	2	4
123	3	17 ce	1	2	2				3	3	5	5
124	3	18 hk	1	2	1	8	1	3	3	4	5	5
125	3	14 ek	2	5	1	8	3	3	4	2	5	4
126	3	15 cz	2	3	1	61			3	2	5	5
127	3	15 hg	2	8					5	3	3	4

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
128	3	17 j̄j	1	3	1	54	1	3	3	1	5	5
129	3	37 sw	4	2	1	16	3	3	3	2	2	2
130	1	41 ml	5	8					3	4	4	4
131	2	18 gj	1	2	1	26	2	3	5	1	4	3
132	2	33 gm	4	1	1	3	3	3	2	5	5	4
133	2	43 me	5	8					4	3	5	1
134	3	42 la	5	7					3	3	4	3
135	3	37 ??	4	3	1	60		4	3	4	5	5
136	2	28 kj	3	8					2	1	4	1
137	3	42 ld	5	3	1	60		3	3	5	5	5
138	2	13 tb	2	6					4	1	5	5
139	2	11 lt	1	3	1	3	1	3	5	4	5	4
140	3	12 tl	1	5	2				3	2	1	4
141	2	43 xn	5	8					3	4	1	1
142	2	33 aj	4	8					3	2	5	4
143	3	28 ag	3	4	1	8	1	5	4	5	1	5
144	3	12 jh	1	6					5	3	4	2
145	1	44 cd	6	1	1	46	2	3	4	2	2	2
146	1	15 jk	2	1	2				3	1	1	1
147	3	33 cf	4	1	1	53	4	1	2	4	4	6
148	2	32 jh	4	2	1	3	2	3	3	1	4	4
149	1	13 ar	2	6					5	5	5	5
150	3	33 hk	4	5	1	41	4	3	3	2	5	5
151	3	31 mk	4	2	1	41	3	3	3	4	5	5
152	3	43 ps	5	3	1	3	2	3	3	2	1	3
153	2	32 ae	4	6					1	1	1	1
154	2	42 jm	5	1	1	13	4	1	1	5	5	5
155	1	41 la	5	8					3	5	5	5
156	2	28 mj	3	8					1	4	1	5
157	3	37 ad	4	1	1	3	2	3	3	2	2	2
158	3	11 rt	1	2	2				5	5	5	1
159	3	31 jb	4	2	2				1	1	4	5
160	2	43 ed	5	6					4	4	4	5

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
161	2	43 jp	5	6					3	4	5	5
162	3	32 bw	4	8					3	5	5	2
163	2	24 at	3	7					4	1	1	4
164	1	41 cn	5	6					3	1	3	5
165	2	41 vt	5	6					4	1	6	5
166	2	14 jc	2	7					5	5	5	5
167	3	38 ac	4	8					3	2	5	5
168	2	14 jz	2	2	1	3	2	3	3	4	4	4
169	3	21 vb	3	2	1	3	3	3	3	1	5	5
170	1	43 vl	5	7					3	4	5	5
171	2	11 tr	1	1	1	3	1	3	3	5	5	2
172	2	17 ck	1	8					3	5	5	5
173	3	15 cz	2	1	2				3	5	5	5
174	2	44 en	6	1	1	13	4	1	4	5	5	5
175	2	24 kd	3	1	1	49	3	3	5	5	5	5
176	3	17 hh	1	2	1	3	2	3	3	3	5	5
177	3	15 el	2	2	1	43	2	3	3	5	5	5
178	2	21 jm	3	6					4	6	5	5
179	2	44 cn	6	1	1	22	1	3	1	1	5	5
180	1	18 ma	1	3	2				1	1	1	1
181	3	18 kt	1	3	1	40	1	3	3	3	5	5
182	3	11 pa	1	5	1	41	2	4	5	4	5	5
183	3	22 cj	3	6					4	5	5	5
184	1	44 ap	6	8					4	1	4	4
185	3			1	2				5	1	3	4
186	2	31 gd	4	2	1	8	5	1	3	5	1	1
187	2	24 ??	3	7					5	3	3	3
188	3	25 er	3	5	1	41	1	3	3	5	5	5
189	2	41 hr	5	6					4	1	5	3
190	3	27 ge	3	2	1	52	3	3	5	1	5	5
191	3	13 ac	2	2	2				5	1	3	5
192	2	28 jc	3	6					4	2	1	5
193	1	25 ar	3	8					3	3	3	3

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
194	2	43 xc	5	7					1	2	1	1
195	1	12 ld	1	6					5	4	5	2
196	3	15 an	2	2	1	60		1	5	5	5	4
197	3	14 ??	2	5	1	41	1	3	3	1	1	4
198	3	22 vj	3	3	2				3	4	5	5
199	3	13 na	2	5	1	41	1	3	3	2	5	5
200	3	17 gk	1	5	1	3	1	5	5	4	4	2
201	3	21 sb	3	2	1	3	2	3	3	5	5	5
202	3	25 jv	3	3	1	61			3	5	3	1
203	2	13 xr	2	2	1	16	1	3	3	4	5	5
204	2	41 eg	5	1	1	13	2	1	4	3	5	5
205	2	43 hb	5	8					3	5	2	2
206	3	21 ed	3	2	1	3	1	3	3	4	5	5
207	3	43 tw	5	5	1	41	1	3	3	1	1	4
208	1	13 kj	2	8					3	5	5	1
209	2	45 bc	6	2	1	22	1	5	1	4	5	4
210	3	26 ce	3	2	2				3	5	5	5
211	2	43 kz	5	3	1	3	2	1	5	3	1	1
212	1	36 ke	4	6					4	1	5	5
213	1	28 kc	3	6					4	1	6	5
214	2	36 ec	4	2	1	53	5	3	3	4	5	5
215	3	11 vw	1	3	1	3	1	5	5	2	5	5
216	2	17 gh	1	3	1	60		1	5	4	5	5
217	3	15 hd	2	5	1	41	2	4	4	3	5	5
218	3	13 ag	2	5	1	30	1	3	3	1	2	4
219	2	45 bd	6	2	1	60		3	2	5	5	3
220	2	41 cj	5	2	1	26	3	3	3	1	5	5
221	2	37 nm	4	8					3	3	5	5
222	3	12 lh	1	5	1	41	2	3	3	2	3	4
223	2	31 lx	4	2	1	53	4	3	3	4	5	5
224	1	18 rh	1	8					3	2	5	5
225	1	31 gd	4	8					3	1	5	2
226	3	12 jc	1	8					5	3	1	1

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
227	2	22 md	3	1	1	3	3	3	3	2	1	1
228	2	13 jr	2	5	1	53	2	3	5	2	5	5
229	2	37 jp	4	1	1	38	2	3	3	1	1	1
230	1	25 hk	3	6					5	1	1	5
231	3	43 pn	5	5	1	30	3	3	3	1	1	5
232	3	26 ee	3	5	1	41	2	3	3	4	5	5
233	1	45 at	6	1	1	23	3	1	1	4	1	1
234	2	28 kv	3	8					1	1	1	1
235	3	28 wc	3	1	2				2	1	3	3
236	3	14 bk	2	5	1	41	1	4	4	1	5	5
237	3	37 ms	4	2	1	2	1	3	2	3	4	4
238	2	28 ar	3	6					3	1	3	2
239	3	22 we	3	2	2				2	1	1	2
240	3	24 av	3	2	2				5	5	5	5
241	1	17 ag	1	1	2				1	2	1	4
242	3	42 ej	5	5	1	38	2	3	3	4	5	5
243	3	16 ch	2	5	1	3	1	3	3	2	3	3
244	2	23 am	4	8					5	5	5	5
245	3	13 sw	2	1	1	23	1	3	3	4	5	5
246	2	18 ps	1	6					4	1	5	5
247	2	38 tg	4	1	1	11	3	1	2	4	2	1
248	3	13 gd	2	5	1	3	2	3	3	4	5	5
249	3	14 cc	2	5	1	3	2	3	3	1	4	5
250	3	12 dv	1	5	1	3	1	3	3	3	4	4
251	2	18 sm	1	6					5	5	5	5
252	1	41 bv	5	6					5	5	5	5
253	2	33 hj	4	6					4	4	2	1
254	2	28 ak	3	6					4	1	1	2
255	3	43 eg	5	6					1	4	4	5
256	3	12 ??	1	6					6	1	1	5
257	2	44 kh	6	6					4	4	5	2
258	1	24 gl	3	6					3	1	1	2
259	2	16 cm	2	6					6	5	5	5

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
260	2	42 pr	5	2	1	19	4	2	3	5	3	1
261	1	43 ke	5	1	1	11	5	4	4	1	2	5
262	3	25 eb	3	5	1	30	1	1	2	1	1	1
263	2	41 nr	5	6					3	4	1	1
264	3	14 jc	2	1	2				3	1	3	1
265	3	31 lz	4	1	2				2	2	3	3
266	3	37 nc	4	2	1	53	4	3	3	4	5	4
267	1	23 el	4	3	1	60		1	1	1	1	1
268	2	31 gd	4	4	1	60		3	3	1	2	4
269	2	33 bm	4	8					2	4	4	4
270	2	22 jj	3	6					1	1	4	4
271	1	42 kv	5	1	2				3	4	5	5
272	1	13 xv	2	6					4	5	5	5
273	3	13 el	2	5	1	16	1	5	5	5	5	5
274	3	25 ee	3	5	2				5	5	5	5
275	1	13 ??	2	7					6	6	6	6
276	2	33 cg	4	5	1	3	2	3	3	4	5	5
277	3	32 hh	4	5	1	30	1	4	4	1	5	5
278	2	44 ah	6	6					1	1	5	2
279	3	15 as	2	7					3	3	5	5
280	3	11 ra	1	5	1	3	1	5	5	5	5	5
281	2	43 nc	5	7					1	1	1	1
282	2	41 pa	5	6					3	3	5	6
283	3	22 bx	3	6					5	1	2	6
284	3	43 jj	5	5	1	41	1	3	4	1	1	5
285	3	42 ec	5	1	1	3	1	3	1	1	5	5
286	1	18 aj	1	8					5	4	5	3
287	1	37 rh	4	6					1	6	5	3
288	2	41 ??	5	6					6	1	3	4
289	3	15 pt	3	5	1	41	2	3	3	1	1	2
290	1	45 eb	6	8					3	5	5	1
291	3	14 bj	2	1	1	21	1	3	3	1	5	5
292	2	37 la	4	8					3	5	5	5



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
293	2	32 ck	4	5	1	30	2	3	3	4	5	5
294	3	31 cj	4	8					3	3	5	5
295	3	12 bg	1	3	1	3	1	5	5	5	5	5
296	1	11 xc	1	6					5	5	6	5
297	3	21 sc	3	6					4	1	4	5
298	3	12 bw	1	5	1	41	2	4	5	1	5	5
299	3	15 bt	2	5	1	41	2	3	5	1	5	5
300	3	17 cc	1	2	1	54	3	1	5	4	5	5
301	2	37 vb	4	2	1	8	3	3	3	1	2	5
302	3	22 gw	3	7					3	1	4	4
303	1	44 ar	6	1	1	52	2	3	1	1	1	4
304	2	36 rr	4	1	1	3	4	3	3	2	5	5
305	3	18 ra	1	5	1	41	1	3	3	4	5	4
306	2	23 em	4	1	2				1	1	1	4
307	2	41 tj	5	6					4	1	5	3
308	3	11 xb	1	5	1	3	1	5	5	4	5	4
309	3	22 hn	3	6					2	1	1	1
310	2	16 ck	2	2	1	40	1	3	3	1	2	5
311	2	37 lc	4	8					3	5	5	5
312	3	15 al	2	5	1	41	2	3	3	4	5	5
313	3	12 vc	1	3	1	61			5	5	5	5
314	1	44 ew	6	6					1	1	4	4
315	3	22 ka	3	6					4	3	3	4
316	1	13 sg	2	1	1	60	2	1	3	2	4	5
317	3	21 pd	3	1	1	52	1	3	3	2	5	5
318	1	31 gb	4	8					3	4	4	4
319	3	43 lk	5	5	1	41	1	3	4	5	3	1
320	3	13 ha	2	2	2				5	1	4	4
321	3	28 kk	3	2	2				3	1	1	5
322	1	13 lp	2	6					4	1	2	5
323	2	16 jj	2	7					3	2	5	5
324	1	31 be	4	6					3	4	4	3
325	2	17 bk	1	5	1	3	1	3	3	1	4	5

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
326	3	24 nk	3	5	1	3	2	3	3	1	4	2
327	3	31 hv	4	2	1	3	2	3	1	1	4	4
328	1	32 ??	4	7					1	2	4	2
329	3	41 ab	5	5	1	41	2	3	3	4	5	5
330	3	17 me	1	5	1	41	2	3	3	5	5	5
331	2	33 af	4	2	1	34	2	3	3	5	5	5
332	3	21 gn	3	1	1	54	2	3	3	2	5	2
333	3	14 cs	2	5	1	3	2	3	3	3	5	5
334	3	26 jb	3	7					3	5	1	1
335	3	14 ep	2	5	1	58	1	4	3	5	5	5
336	1	43 vk	5	6					1	6	1	1
337	3	37 xa	4	1	1	8	4	1	1	4	1	1
338	3	25 ae	3	5	1	40	1	3	5	1	4	4
339	2	13 ec	2	6					5	2	2	2
340	3	24 jz	3	2	1	21	2	3	3	4	2	1
341	3	14 an	2	5	1	40	1	4	5	4	5	5
342	2	43 ag	5	6					3	5	5	5
343	2	43 nl	5	8					3	2	2	1
344	2	12 ac	1	1	1	3	1	5	5	5	5	4
345	1	24 ??	3	6					3	5	5	5
346	1	21 lk	3	6					5	2	4	5
347	1	28 kn	3	8					3	4	5	4
348	3	28 vb	3	5	1	41	4	4	4	1	5	3
349	2	15 se	2	1	1	41	1	1	3	2	1	1
350	2	42 xa	5	6					4	1	1	4
351	3	42 pd	5	8					3	4	5	5
352	3	15 tc	2	1	1	3	2	3	3	2	2	2
353	1	44 bc	6	6					1	6	2	4
354	2	36 hc	4	8					3	4	4	1
355	3	18 bs	1	5	1	58	1	3	3	2	5	5
356	1	22 ln	3	6					3	2	5	5
357	2	11 bj	1	6					5	1	1	1
358	2	31 hj	4	1	1	3	3	1	1	2	4	2

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
359	3	25 kg	3	1	1	11	2	3	3	1	5	5
360	3	18 ak	1	5	1	41	2	4	5	1	5	5
361	1	37 nt	4	1					1	3	1	1
362	2	21 lk	3	8					5	4	5	5
363	2	13 xr	2	1	1	3	2	3	3	4	2	2
364	2	13 sl	2	6					3	2	4	4
365	2	42 cw	5	1	1	37	4	3	3	2	5	5
366	1	42 pn	5	8					3	2	5	5
367	3	44 pg	6	5	1	41	2	3	3	4	4	5
368	1	36 bx	4	7					1	5	5	5
369	1	41 hm	5	6					1	6	1	3
370	3	36 me	4	5	1	41	2	3	3	2	5	5
371	3	12 jb	1	8					3	1	5	5
372	2	21 bn	3	7					1	4	1	1
373	2	28 kv	3	7					4	1	3	3
374	3	24 lm	3	5	1	41	3	4	3	4	4	4
375	3	14 ja	2	5	1	41	2	3	3	1	3	5
376	1	15 sb	2	8					4	2	4	5
377	1	28 wv	3	6					3	2	4	5
378	2	21 rs	3	6					3	3	5	4
379	3	22 bm	3	6					2	1	4	5
380	1	13 sb	2	2	1	60		2	2	2	1	1
381	2	37 ms	4	1	1	30	2	1	1	1	4	5
382	2	27 ??	3	1	1	16	2	3	3	1	3	3
383	2	43 vj	5	7					4	1	1	1
384	2	31 gd	4	2	1	52	3	3	3	1	4	4
385	3	14 be	2	5	1	30	1	3	3	1	4	4
386	3	12 nl	1	5	1	16	1	3	5	1	5	5
387	3	13 gl	2	3	1	61			5	4	5	5
388	3	31 ??	4	2	1	3	2	3	3	1	1	1
389	3	26 mj	3	5	1	3	1	3	5	4	5	5
390	2	28 ??	3	1	1	3	4	3	2	4	5	3
391	2	21 sr	3	2	2				3	5	5	1

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
392	3	37 pk	4	5	1	41	3	4	4	4	5	5
393	2	21 pk	3	1	2				3	4	6	4
394	1	36 ge	4	4	1	2	5	4	4	4	1	1
395	2	14 ce	2	8					5	1	1	5
396	3	18 ba	1	5	1	3	1	3	5	5	5	5
397	1	41 pe	5	1	2				4	5	5	5
398	1	24 lg	3	8					5	5	5	4
399	1	41 kr	5	6					4	3	3	3
400	1	16 ac	2	8					3	5	5	3
401	3	41 np	5	5	1	3	1	4	4	1	5	5
402	3	24 ??	3	5	1	41	1	3	3	5	5	5
403	1	21 et	3	1	1	3	1	3	3	5	5	4
404	3	25 pe	3	2	1	3	1	3	3	5	5	2
405	1	15 gz	2	6					6	1	3	5
406	3	21 ga	3	1	2				3	5	5	1
407	3	11 vw	1	5	1	3	1	3	3	5	5	5
408	1	16 ha	2	7					4	5	5	5
409	3	15 gm	2	5	1	41	1	3	3	3	3	3
410	3	11 em	1	1	2				3	5	1	1
411	3	41 pp	5	5	1	41	1	3	3	5	5	5
412	3	14 en	2	5	1	3	1	3	3	5	5	5
413	3	17 kj	1	5	1	3	1	3	3	5	5	5
414	3	43 tx	5	1	2				3	5	5	1
415	3	11 gm	1	5	1	3	1	3	3	5	5	5
416	3	43 pg	5	5	1	41	1	3	3	5	5	5
417	3	37 px	4	5	1	41	2	4	4	1	5	5
418	3	43 pg	5	5	1	41	1	3	3	5	5	5
419	3	17 bj	1	5	1	41	1	3	3	5	5	5
420	3	31 am	4	5	1	3	2	3	3	5	5	5
421	3	22 xd	3	2	2				3	5	5	5
422	3	43 tx	5	7					4	5	5	5
423	3	13 as	1	5	1	41	2	3	3	5	5	3
424	3	42 sc	5	5	1	41	1	3	3	4	5	3

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
425	3	15 kl	2	5	1	41	1	3	4	4	5	5
426	3	17 jp	1	2	2				3	1	3	3
427	3	18 ka	1	7					5	2	5	5
428	1	43 nt	5	7					2	1	3	1
429	3	43 xp	5	5	1	20	2	3	3	2	5	4
430	2	37 nj	4	1	1	3	2	3	2	5	4	2
431	1	33 eh	4	8					3	2	5	1
432	3	37 lv	4	8					3	5	5	5
433	3	15 ab	2	5	1	30	1	5	3	2	2	4
434	1	43 kn	5	1	2				5	1	5	5
435	3	43 ex	5	5	1	3	2	3	3	2	2	5
436	3	28 vk	3	2	1	6	2	3	3	3	5	5
437	3	21 nc	3	7					3	4	5	4
438	2	12 km	1	7					3	5	5	5
439	1	43 ??	5	1	1	13	2	3	3	1	2	2
440	1	22 bp	3	7					3	1	2	4
441	1	36 rb	4	7					2	3	3	4
442	1	12 as	1	1	1	3	1	3	5	2	5	5
443	3	37 hj	4	2	1	52	4	3	3	1	4	4
444	3	37 tb	4	5	1	41	3	4	3	1	4	2
445	1	31 me	4	2	1	34	1	3	3	1	1	1
446	2	36 nd	4	1	1	3	2	3	3	2	4	5
447	1	28 bt	3	1	1	8	1	5	5	4	2	5
448	2	28 ??	3	1	1	46	1	1	1	2	5	4
449	2	21 ep	3	1	1	25	4	3	3	4	5	4
450	3	42 jk	5	1	1	3	2	3	3	5	5	5
451	3	31 dn	4	8					3	2	5	5
452	3	12 ej	1	5	1	3	1	5	5	2	5	5
453	3	41 aj	5	5	1	3	1	3	3	4	5	5
454	1	28 sv	3	1	1	13	3	3	3	1	2	5
455	1	18 le	1	1	1	6	1	5	5	1	5	5
456	3	22 bd	3	1	1	8	2	3	3	5	6	6
457	2	17 ??	1	1	1	41	2	1	3	2	3	1

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
458	3	13 ac	2	2	1	3	1	3	3	4	5	5
459	1	28 va	3	7					6	1	2	3
460	2	36 bp	4	2	2				3	1	5	5
461	1	36 gj	4	1	1	48	2	1	4	4	4	4
462	1	27 hc	3	1	1	60		1	5	1	5	3
463	2	21 ??	3	1	2				3	3	4	5
464	1	32 av	4	7					5	1	1	1
465	1	43 ??	5	2	2				3	4	4	4
466	3	33 gr	4	5	2				4	1	5	5
467	3	37 sn	4	1	2				3	5	5	4
468	1	41 ed	5	1	1	2	2	4	2	1	1	5
469	1	32 jn	4	2	1	3	3	3	3	2	3	5
470	3	24 ck	3	5	1	41	4	4	3	4	5	4
471	1	22 cp	3	1	1	3	1	3	3	3	5	5
472	3	17 ja	1	4	1	40	1	5	5	1	2	2
473	3	16 bj	2	5	1	41	6	3	3	1	2	4
474	1	22 gv	3	1	1	19	1	5	3	4	5	5
475	1	26 gy	3	2	1	54	2	3	3	1	3	2
476	3	18 mc	1	2	1	16	1	3	3	3	5	5
477	3	12 la	1	5	1	3	1	5	5	3	5	5
478	1	18 jn	1	1	1	15	2	1	5	4	5	5
479	3	21 mn	3	1	2				3	1	3	6
480	1	21 ks	3	2	1	38	3	3	3	1	1	1
481	3	11 bx	1	5	1	16	1	3	5	5	5	5
482	3	12 ta	1	2	1	16	1	3	5	5	5	5
483	3	22 nw	3	7					3	2	5	5
484	3	11 sc	1	5	1	41	2	4	5	1	3	4
485	3	27 hb	3	5	1	30	3	3	3	1	3	5
486	3	24 gt	3	5	1	3	1	3	3	4	4	5
487	3	24 ec	3	5	1	40	1	3	3	2	5	5
488	1	13 nm	2	1	1	11	1	1	3	3	5	5
489	3	14 er	2	2	1	52	2	3	5	1	5	5
490	3	17 cl	1	3	1	61			3	1	1	1

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
491	3	28 vw	3	5	1	21	1	3	3	1	5	5
492	1	43 js	5	2	1	3	2	3	1	6	3	1
493	1	45 ca	6	1	1	22	1	3	1	5	4	4
494	3	43 jj	5	5	1	41	1	3	3	5	1	1
495	1	21 hx	3	6					3	1	1	4
496	2	31 dd	4	1	1	3	3	1	1	5	1	1
497	3	15 cx	2	2	2				3	3	5	5
498	1	21 th	3	6					6	1	4	5
499	2	11 jr	1	7					5	1	1	1
500	3	18 jg	1	5	1	41	1	3	3	3	4	5

#### LEGENDA:

**A =** respondentnummer

**B =** opleidingsniveau van de respondent:

- 1: laag
- 2: midden
- 3: hoog

**C =** laatste 2 cijfers en de letters van de postcode van het woonadres van de respondent

**D =** stadsdeel waar de respondent woonachtig is:

- 1: Centrum
- 2: Oude Wijken
- 3: Zuid
- 4: Noorddijk
- 5: Noord-West
- 6: Hoogkerk

**E =** arbeidssituatie van de respondent:

- 1: loondienst bedrijfsleven
- 2: loondienst overheid (e.d.)
- 3: zelfstandig beroep / bedrijf
- 4: vrijwilligerswerk
- 5: student / scholier
- 6: gepensioneerd (e.d.)
- 7: uitkeringsgerechtigd
- 8: werkzaam in eigen huishouding
- 9: wil niet zeggen

**F =** werkzaam / studeren in gemeente Groningen

- 1: ja
- 2: nee

**G =** zie hiernaast

**H =** afstand van woonadres naar werk- / studieadres

- 1: tot 2,5 kilometer
- 2: 2,5 tot 5 kilometer
- 3: 5 tot 7,5 kilometer
- 4: 7,5 tot 10 kilometer
- 5: 10 kilometer of meer
- 6: weet niet / wil niet zeggen

**I =** vervoermiddel dat respondent gebruikt om naar werk- / studieplek te gaan

1: auto (als solist) / motor	5: lopend
2: auto (carpool) / meerijden	6: wil niet zeggen
3: (brom)fiets	7: anders
4: openbaar vervoer	

**J =** vervoermiddel dat respondent gebruikt om naar binnenstad te gaan om te gaan winkelen en dergelijke

1: auto (als solist) / motor	5: lopend
2: auto (carpool) / meerijden	6: gaat nooit naar binnenstad
3: (brom)fiets	7: wil niet zeggen
4: openbaar vervoer	8: anders

**K =** mening van de respondent over de uitspraak: 'De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid de voorkeur geven aan de fiets, óók als dit ten koste gaat van de bus'

1: helemaal oneens	4: een beetje eens
2: een beetje oneens	5: helemaal eens
3: niet eens maar ook niet oneens	6: geen mening / wil niet zeggen

**L =** mening van de respondent over de uitspraak: 'De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid de voorkeur geven aan de fiets, óók als dit ten koste gaat van de auto'

1: helemaal oneens	4: een beetje eens
2: een beetje oneens	5: helemaal eens
3: niet eens maar ook niet oneens	6: geen mening / wil niet zeggen

**M =** mening van de respondent over de uitspraak: 'De Gemeente Groningen moet in het verkeersbeleid de voorkeur geven aan de bus, óók als dit ten koste gaat van de auto'

1: helemaal oneens	4: een beetje eens
2: een beetje oneens	5: helemaal eens
3: niet eens maar ook niet oneens	6: geen mening / wil niet zeggen

**G =** werkzaam / studeren in wijk:

1: Bangeweer	22: Hoogkerk	43: Rivierenbuurt
2: Beijum	23: (De) Hoogte	44: Roodehaan
3: Binnenstad	24: Hoornse meer	45: Ruischerbrug
4: Bloemenbuurt	25: (De) Hunze	46: Schildersbuurt
5: Bovenstreek	26: Indische buurt	47: Selwerd
6: Coendersborg	27: Industriebuurt	48: Stadspark
7: Concordiabuurt	28: Klein Martijn I / II	49: Uigersmaweg
8: Corpus den Hoorn	29: Koningslaagte	50: Vierverlaten
9: Damsterbuurt	30: Korrewegbuurt	51: Villabuurt
10: Dorkwerd	31: Kostverloren	52: Vinkhuizen
11: Driebond	32: Laanhuizen	53: Weijert
12: Engelbert	33: Leegkerk	54: Weijert-Zuid
13: Euvelgunne	34: Lewenborg	55: Woonschepenhaven
14: Florabuurt	35: Middelbert	56: Woonwagenkamp "De Kring"
15: Friesestraatweg	36: Noorderhoogbrug	57: Woonwagenkamp "Helpman"
16: Gorechtbuurt	37: Oosterhoogbrug	58: Zeeheldenbuurt
17: Grunobuurt	38: Oosterparkbuurt	59: Zuidwending
18: (De) Held	39: Oosterpoortbuurt	60: variabel
19: Helpman	40: Oranjebuurt	61: werkt thuis
20: Herewegbuurt	41: Paddepoel	62: wil niet zeggen
21: Hoendiep	42: Peizerweg	



**Bijlage 4:  
klachten en trajecten die deze klachten  
hebben afgelegd**

## **Bijlage 4: klachten en trajecten die deze klachten hebben afgelegd**

### **MELDKLACHTEN**

1	<b>meldklacht:</b> <b>actie:</b> <b>afhandeling klacht:</b>	<b>vuilnis werd niet opgehaald</b> <b>contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke instelling</b> <b>ontevreden</b>
2	<b>meldklacht:</b> <b>actie:</b> <b>reden:</b>	<b>afvalophaaldienst kwam veel te vroeg</b> <b>geen</b> <b>wordt toch niets mee gedaan / zinloos</b>
3	<b>meldklacht:</b> <b>actie:</b> <b>afhandeling klacht:</b>	<b>biobak werd niet opgehaald</b> <b>contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke instelling</b> <b>tevreden</b>
4	<b>meldklacht:</b> <b>actie:</b> <b>afhandeling klacht:</b>	<b>Milieudienst kwam niet</b> <b>contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke instelling</b> <b>tevreden</b>
5	<b>meldklacht:</b> <b>actie:</b> <b>reden:</b>	<b>vuilnis bleef staan</b> <b>geen</b> <b>probleem loste zich vanzelf op</b>
6	<b>meldklacht:</b> <b>actie:</b> <b>afhandeling klacht:</b>	<b>er bleef troep op straat liggen toen de vuilnisophaal was geweest</b> <b>contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke instelling</b> <b>tevreden</b>
7	<b>meldklacht:</b> <b>actie:</b> <b>reden:</b>	<b>duurde heel lang voordat grofvuil werd opgehaald</b> <b>geen</b> <b>anders, namelijk: anderen hebben er iets aan gedaan</b>
8	<b>meldklacht:</b> <b>actie:</b>	<b>chemokar was niet op tijd</b> <b>wil niet zeggen</b>
9	<b>meldklacht:</b> <b>actie:</b>	<b>geluidsoverlast door hond burens</b> <b>anders, namelijk: contact opgenomen met dierenbescherming</b>

## KLACHTEN OVER GEDRAG AMBTENAAR

- 10           gedrag ambtenaar:       slechte behandeling in bus  
                  actie:                contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke  
  instelling  
                  afhandeling klacht:       tevreden
- 11           gedrag ambtenaar:       bussen rijden door en laten mensen bij de halte staan  
                  actie:                contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke  
  instelling  
                  afhandeling klacht:       ontevreden
- 12           gedrag ambtenaar:       slechte behandeling door ambtenaar van de Sociale  
  Dienst  
                  actie:                contact opgenomen met de Gemeentelijke Ombudsvrouw  
                  afhandeling klacht:       tevreden
- 13           gedrag ambtenaar:       bij het aanvragen van een uitkering was de ambtenaar  
  beledigend / onvriendelijk  
                  actie:                geen  
                  reden:                anders, namelijk: respondent wist niet hoe je dat moest  
  doen
- 14           gedrag ambtenaar:       klacht doorgegeven over geluidsoverlast, men zou  
  respondent op de hoogte houden over de oplossing van  
  het probleem, nooit meer iets over gehoord  
                  actie:                contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke  
  instelling  
                  afhandeling klacht:       ontevreden
- 15           gedrag ambtenaar:       respondent heeft brief geschreven naar de burgemeester  
  over de onveilige situatie rond de sporthal en heeft  
  hierop geen reactie gehad  
                  actie:                geen  
                  reden:                wordt toch niets mee gedaan / zinloos
- 16           gedrag ambtenaar:       lakse / trage reactie politie, 5 keer moeten bellen  
  voordat ze kwamen i.v.m. een gluurder die met zijn  
  broek naar beneden voor de ramen stond en uiteindelijk  
  door de buurman met een honkbalknuppel door de halve  
  straat geslagen is, en er is ook drugsoverlast en als je de  
  politie belt komen ze altijd te laat  
                  actie:                contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke  
  instelling  
                  afhandeling klacht:       ontevreden
- 17           gedrag ambtenaar:       slechte dienstverlening bij hondenbelasting  
                  actie:                geen  
                  reden:                wordt toch niets mee gedaan / zinloos

## KLACHTEN OVER BEREIKBAARHEID

18	bereikbaarheid:	milieuboxen naar centraal punt brengen kan alleen onder werktijd respondent
	actie:	contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke instelling
	afhandeling klacht:	ontevreden

## OVERIGE KLACHTEN

19	overig:	vuil extra keer op laten halen, gebeurde niet
	actie:	contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke instelling
	afhandeling klacht:	ontevreden
	opmerking:	onduidelijk of het een meldklacht of een beleidsklacht is

20	overig:	open haard van de bureen stinkt
	actie:	contact opgenomen met de betreffende gemeentelijke instelling
	afhandeling klacht:	ontevreden
	opmerking:	onduidelijk of het een meldklacht of een beleidsklacht is

21	overig:	openbaar vervoer
	actie:	geen
	reden:	wordt toch niets mee gedaan / zinloos
	opmerking:	klacht te ruim geformuleerd

**Bijlage 5:  
specificatie van de antwoordcategorieën  
'anders'**

## Bijlage 5: specificatie van de antwoordcategorieën 'anders'

vraag 10 *Hoe verplaatst u zich meestal van uw huis naar uw werk of studieadres?*

rolstoel	1
<b>totaal</b>	<b>1</b>

vraag 11 *Hoe verplaatst u zich meestal naar de binnenstad om te winkelen en dergelijke?*

rolstoel	1
<b>totaal</b>	<b>1</b>

vraag 15 *Wat vindt u de belangrijkste problemen waaraan het nieuwe Gemeentebestuur direct iets zou moeten doen?*

meer aandacht besteden aan middenstand	2
sport- en recreatiemogelijkheden te duur	2
aanpak geluidshinder minder van Den Haag overnemen	1
behoud wijkwinkels	1
binnenstad aantrekkelijker voor bezoekers + meer hotels	1
binnenstad meer uitstraling geven	1
geluidsoverlast terugdringen	1
honden moeten weg	1
Hoogkerk moet eigen politiebureau krijgen	1
kinderopvang	1
leefbaarheid stad verbeteren	1
lege gebouwen gebruiken	1
loslopende honden	1
macht winkeliers inperken	1
meer aandacht voor invaliden	1
meer activiteiten	1
meer uitgaansgelegenheden voor ouderen	1
meer uitgaansmogelijkheden	1
moet gedoogzone komen voor prostitutie	1
monumentenzorg	1
nieuwe hinderwet veranderen	1
opvang zwervers / daklozen beter regelen	1
paspoort te duur	1
sluitingstijden horeca terugdraaien naar oude staat	1
stad leefbaarder voor verschillende groeperingen	1
tippelvrij A-kwartier	1
wijk meer leefbaar maken (Indische Buurt)	1
winkeliers worden beperkt in uitoefening vak	1
winkelopeningstijden verruimen	1
<b>totaal</b>	<b>31</b>

<i>vraag 24</i>	<i>Waarom niet naar inspraakbijeenkomst gaan?</i>		
	vaak niet belangrijk genoeg		2
	geen binding met de wijk		1
	politiek moet zelf beslissen		1
	<b>totaal</b>		<b>4</b>
<i>vraag 26</i>	<i>Waarom niet naar spreekuur van college van Burgemeester en Wethouders gaan?</i>		
	zou niet weten met wat soort problemen		4
	politiek te moeilijk		2
	burgemeester is een zeikerd		1
	stuurt iemand anders		1
	te vrijblijvend		1
	zou niet in me opkomen		1
	(niet gespecificeerd)		2
	<b>totaal</b>		<b>12</b>
<i>vraag 27</i>	<i>Als u een klacht over de gemeente zou willen indienen, weet u dan waar u terecht kunt of hoe u dat moet doen?</i>		
	naar Stadhuis gaan / bellen		19
	gemeenteraadsleden / wethouders benaderen		13
	wijkcomite / buurtcommissie / bewonersorganisatie		6
	bureau raadslieden		3
	wijkcentrum / buurthuis		3
	directeur / balie verzorgingsflat		2
	wijkopbouworgaan		2
	bezwaarschriftprocedure		1
	bureau rechtshulp		1
	opzoeken in Stadsgids		1
	stadsdeelcoördinator		1
	volkshuisvesting		1
	wijkbureau		1
	<b>totaal</b>		<b>54</b>
<i>vraag 39</i>	<i>Wat is de belangrijkste reden waarom u de informatierubriek zelden of nooit leest?</i>		
	leest alleen de koppen		3
	kan nauwelijks nog lezen		1
	kan rubriek niet vinden		1
	(niet gespecificeerd)		1
	<b>totaal</b>		<b>6</b>
<i>vraag 41</i>	<i>Wat is de belangrijkste reden waarom u de rubriek niet prettig leesbaar vindt?</i>		
	teveel tekst		1
	<b>totaal</b>		<b>1</b>





