

Burgerpeiling 2019

Gemeente Groningen

Frans Oldersma

Maart 2020

ww.oisgroningen.nl



BASIS VOOR BELEID

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	3
1.2 Opzet van het onderzoek	3
2. Respons	4
3. Resultaten	5
3.1 Woon- en leefomgeving	5
3.2 Relatie inwoners en gemeente	7
3.3 Dienstverlening van gemeente	7
3.4 Participatie	10
Colofon	11

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

De burgerpeiling is een landelijk onderzoek ontwikkeld door KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten) De peiling kan worden uitgevoerd door gemeentelijke onderzoeksbureaus. De vragen in de Burgerpeiling hebben betrekking op vier belangrijke maatschappelijke thema's: leefklimaat, welzijn en zorg, de relatie tussen inwoner en gemeente en de directe dienstverlening. De Burgerpeiling bestaat uit een standaard of een verkorte vragenlijst die kan worden uitgebreid met extra modules. In dit onderzoek is de verkorte vragenlijst van de Burgerpeiling voor de onderdelen woon- en leefomgeving, relatie inwoner gemeente en welzijn en zorg gecombineerd met de volledige vragenlijst voor het onderdeel dienstverlening. Dit aangevuld met een aantal vragen uit de Vensters voor Dienstverlening op het gebied van woon- en leefomgeving en hostmanship.

Het doel van de gemeente om de burgerpeiling uit te voeren is tweeledig. Ten eerste wil de gemeente Groningen graag weten wat de inwoners van de dienstverlening van de gemeente vinden. Ten tweede willen we de gemeente kunnen vergelijken met andere gemeenten. Dit kan door de resultaten in te voeren op de site 'waarstaatjegemeente.nl' waar deze vergelijking mogelijk is. Met deelname aan de Burgerpeiling wordt gerealiseerd dat de gemeente systematisch en langjarig via een landelijk gestandaardiseerd meetinstrument informatie vergaart naar indicatoren die in de programmabegroting Publieke Dienstverlening zijn opgenomen.

De afdeling Publieke Dienstverlening heeft Onderzoek en Statistiek Groningen gevraagd de burgerpeiling, deel relatie tussen gemeente en burger en dienstverlening van de gemeente uit te voeren en de resultaten van de peiling in te voeren op de site 'waarstaatjegemeente.nl'.

1.2 Opzet van het onderzoek

Het panel bestaat uit een grote groep inwoners van de 'nieuwe' gemeente Groningen die hun mailadres hebben gegeven om mee te werken aan internetonderzoek van Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen. Bij het versturen van de uitnodiging op 15 november 2019 bestond het Inwonerspanel uit 8.853 leden (het Jongerenpanel met ruim 750 leden vanaf 12 jaar is niet benaderd voor deelname). Daarnaast zijn bewoners van de gemeente Groningen via nieuwsbrieven en diverse berichten op Facebook en Twitter uitgenodigd om de open enquête in te vullen. Met deze enquête konden bewoners van de gemeente Groningen die geen lid zijn van het Inwonerspanel ook meedoen aan het onderzoek.

Met ruim 9.500 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente Groningen, geeft het Inwoners- en Jongerenpanel een beeld van de mening van inwoners van de gemeente. Daarbij moet worden opgemerkt dat voor het Inwonerspanel geen aselecte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het Inwonerspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en anderen ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het Inwonerspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de gemeente Groningen te peilen.

2. Respons

Van de 8.853 panelleden hebben 4.507 de enquête ingevuld en dat levert een respons op van 51%. De enquête voor inwoners die geen lid zijn van het Inwonerspanel is door 91 personen ingevuld. Daarmee hebben in totaal 4.598 respondenten de enquête ingevuld. Sommige vragen zijn niet door alle respondenten beantwoord en daardoor verschilt het aantal respondenten per vraag.

Van de respondenten heeft 97% ingevuld waar hij of zij in de gemeente woont. Van deze respondenten woont 90% in de voormalige gemeente Groningen, 7% in de voormalige gemeente Haren en 4% in de voormalige gemeente Ten Boer.

Bijna twee derde van de respondenten (63%) is tussen de 30 en 64 jaar oud. Ruim een kwart (27%) is ouder dan 65 jaar. Van de respondenten is 6% tussen de 18 en 29 jaar oud. Een kleine groep (3%) vulde zijn of haar leeftijd niet in. De verdeling naar van leeftijdsgroep van de respondenten komt niet overeen met de bevolkingssamenstelling van de stad. De jongeren zijn ondervertegenwoordigd en de middengroepen oververtegenwoordigd. Daarom is bij de analyses een weging naar leeftijdscategorie toegepast zodat de resultaten een betere afspiegeling zijn van de populatie.

Respons naar leeftijd vergeleken met de samenstelling van de bevolking

	respons	bevolking	afwijking
18 - 29 jaar	6,2%	35,4%	-29,2%
30 - 39 jaar	12,6%	15,6%	-3,0%
40 - 54 jaar	27,7%	19,6%	8,1%
55 - 64 jaar	25,1%	12,5%	12,6%
65 - 74 jaar	23,2%	9,9%	13,2%
75 jaar of ouder	5,2%	7,0%	-1,8%

3. Resultaten

Dit hoofdstuk bevat de resultaten per thema. We beginnen met de mening over en de ervaringen met de buurt waarin men woont. Daarna gaan we in op de vraag of inwoners zelf actief zijn in de buurt en wat men vindt van de inzet van de gemeente voor de buurt en de buurtbewoners. Dan volgend e vragen naar dienstverlening van de gemeente en de relatie van de gemeente met de inwoners. De resultaten per buurt of dorp komen in het volgende hoofdstuk aan bod. Naast de waardering van respondenten die in de gemeente Groningen (N.B. bestaande uit panelleden uit de voormalige gemeenten Groningen, Haren en Ten Boer) wonen in 2019, vermelden we ook telkens de waardering van Groningse respondenten in 2017 (nog exclusief Haren en Ten Boer) en de uitkomsten voor heel Nederland (volgens op de site waarstaatjegemeente.nl).

Omdat de leeftijdsverdeling van de respondenten afwijkt van de samenstelling van de bevolking zullen we bij de tabellen waarin totalen van de hele groep worden gegeven een weging toepassen op basis van deze leeftijdsverdeling van de respondenten en de inwoners van de gemeente Groningen in 2019. Dat wil zeggen dat de respondenten uit de groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de responsgroep in de analyse een hoge weging krijgen en de respondenten uit de groepen die zijn oververtegenwoordigd in de responsgroep een lage weging krijgen. Deze weging is niet toegepast bij de vragen over het daadwerkelijke contact met de gemeente, want deze vragen zijn niet aan alle respondenten gesteld maar alleen aan de respondenten die het aangaat.

3.1 Woon- en leefomgeving

Aan respondenten is gevraagd hoe prettig zij het vinden om in hun buurt te wonen, waarbij we hebben gevraagd dit aan te geven met een rapportcijfer van 1 (zeer onprettig) tot en met 10 (zeer prettig). De respondenten geven de buurt in 2019 gemiddeld een 7,98 als rapportcijfer terwijl het Nederlandse gemiddelde 8,02 was. In 2017 was het rapportcijfer 7,86 voor Groningen en het Nederlandse gemiddelde rapportcijfer was 7,89.

Waardering van de buurt

Gemiddeld rapportcijfer	Groningen 2017	Groningen 2019	Nederland 2017	Nederland 2019
Waardering van de buurt als leefomgeving	7,86	7,98	7,89	8,02

Aan respondenten vroegen we hun mening over veiligheidsgevoelens, overlast en een stelling over de mate waarin buurtbewoners voor elkaar klaar staan. Het merendeel van de respondenten (91% in 2019) voelt zich altijd of meestal veilig in hun buurt. In 2017 ervaren 12% van de respondenten (heel) veel overlast van buurtbewoners; dit percentage is 9% in 2019. Volgens bijna de helft van de respondenten in 2019 (46%) staan buurtbewoners altijd voor elkaar klaar.

Veiligheidsgevoelens, overlast en voor elkaar klaarstaan

	Groningen 2017	Groningen 2019	Nederland 2019
Voelt u zich veilig in uw buurt?			
ja, altijd/meestal	88%	91%	86%
soms wel, soms niet	11%	8%	
nee, meestal niet/(vrijwel) nooit	1%	1%	
In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?			
(heel) veel	12%	9%	8%
niet veel, niet weinig	26%	25%	
weinig/nauwelijks tot geen	63%	66%	
Stelling: Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar			
(helemaal) mee eens	40%	46%	58%
niet mee eens/niet mee oneens	41%	37%	
(helemaal) mee oneens	19%	17%	

Fysieke leefomgeving

We hebben gevraagd of de buurt schoon is, voldoende groen en heel. De helft van de respondenten vindt de buurt schoon (53% in 2017 en 2019). Daarentegen vindt een kwart (25% in beide jaren) de buurt niet schoon. Bijna drie kwart van de respondenten (73% in 2019) vindt dat de buurt voldoende groen is en twee derde (67% in 2019) geeft aan dat in de buurt weinig of niets kapot is.

In hoeverre is de buurt schoon, groen, en heel

Stellingen:	Groningen 2017	Groningen 2019	Nederland 2019
Mijn buurt is schoon			
(helemaal) mee eens	53%	53%	63%
niet mee eens/niet mee oneens	22%	23%	
(helemaal) mee oneens	25%	25%	
In mijn buurt is voldoende groen			
(helemaal) mee eens	79%	73%	81%
niet mee eens/niet mee oneens	9%	11%	
(helemaal) mee oneens	12%	16%	
In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot			
(helemaal) mee eens	72%	67%	76%
niet mee eens/niet mee oneens	16%	18%	
(helemaal) mee oneens	13%	15%	

We hebben ook gevraagd naar de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, drogisterij. Een ruime meerderheid (87% in 2019) van de respondenten is het ermee eens dat dergelijke winkels voldoende nabij zijn.

Van alle respondenten in 2019 gaf 57% aan dat de vraag naar het basisonderwijs niet van toepassing is (of weet niet). In de tabel presenteren we uitsluitend het oordeel van de respondenten die deze stelling heeft beoordeeld. Ook hierbij geeft een ruime meerderheid (90% in 2019) aan dat basisonderwijs voldoende nabij is voor zijn of haar kinderen.

In hoeverre zijn winkels en basisonderwijs voldoende nabij

Stellingen:	Groningen 2017	Groningen 2019	Nederland 2019
Winkels voor dagelijks boodschappen zijn voldoende nabij			
(helemaal) mee eens	88%	87%	83%
niet mee eens/niet mee oneens	6%	6%	
(helemaal) mee oneens	6%	6%	
Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen			
(helemaal) mee eens	90%	90%	89%
niet mee eens/niet mee oneens	6%	7%	
(helemaal) mee oneens	4%	3%	

Maatschappelijke inzet

We hebben gevraagd in welke mate de respondenten zich de afgelopen twaalf maanden hebben ingezet voor de leefbaarheid van de buurt en of ze zich in de nabije toekomst willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt. Bijna de helft van de respondenten (48%) zet zich in 2019 intensief of soms in voor de leefbaarheid van de buurt. Een kwart (25%) wil zich in de toekomst zeker inzetten of blijven inzetten voor de leefbaarheid van de buurt.

Inzet voor leefbaarheid in de buurt

	Groningen 2017	Groningen 2019	Nederland 2019
In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van uw buurt?			
intensief	4%	5%	8%
soms	39%	43%	
(vrijwel) nooit	57%	50%	
Wilt u zich in de nabije toekomst actief (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt?			
ja, zeker	18%	25%	21%
misschien	56%	55%	58%
nee	26%	20%	21%

Zorg van gemeente voor woon- en leefomgeving

Gevraagd is ook naar de zorg van de gemeente Groningen voor de woon- en leefomgeving. In 2019 is het gemiddelde rapportcijfers van de panelleden 6,75. Twee vijfde (40%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente een beroep doet op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid, terwijl een kwart (27%) het met de stelling (helemaal) oneens is. Bijna de helft van de respondenten (48%) zegt dat de gemeente voldoende ondersteuning biedt aan buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid.

Inzet voor leefbaarheid in de buurt

	Groningen 2017	Groningen 2019	Nederland 2019
Waardering zorg van gemeente voor woon- en leefomgeving: gemiddelde rapportcijfer	6,68	6,75	6,72
rapportcijfer 1-5	16%	13%	
rapportcijfer 6-7	56%	58%	
rapportcijfer 8 of hoger	28%	29%	
Stelling: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid			
(helemaal) mee eens	43%	40%	32%
niet mee eens/niet mee oneens	23%	33%	
(helemaal) mee oneens	27%	27%	
Stelling: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende			
(helemaal) mee eens	49%	48%	31%
niet mee eens/niet mee oneens	34%	37%	
(helemaal) mee oneens	17%	15%	

3.2 Relatie inwoners en gemeente

In de enquête hebben we gevraagd hoeveel vertrouwen respondenten hebben in de manier waarop de gemeente Groningen wordt bestuurd. Twee vijfde (42%) van de respondenten zegt in 2019 (heel) veel vertrouwen te hebben in de wijze van besturen van de gemeente Groningen, terwijl een op de zeven (17%) hierin weinig of "nauwelijks tot geen" vertrouwen heeft. Bijna twee vijfde (39%) is het (helemaal) eens met de stelling dat de gemeente doet wat ze zegt; bijna een vijfde (18%) is het (helemaal) oneens met de stelling.

Vertrouwen inwoners in gemeente

	Groningen 2017	Groningen 2019	Nederland 2019
Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?			
(heel) veel	47%	42%	33%
niet veel/ niet weinig	41%	43%	
weinig / nauwelijks tot geen	12%	15%	
Stelling: De gemeente doet wat ze zegt			
(helemaal) mee eens	43%	39%	28%
niet mee eens/niet mee oneens	43%	43%	
(helemaal) mee oneens	15%	18%	

3.3 Dienstverlening van gemeente

Over de dienstverlening van de gemeente zijn algemene vragen gesteld aan alle respondenten. Aan respondenten die in de laatste 12 maanden daadwerkelijk contact hebben gehad met medewerkers van de gemeente zijn vragen gesteld over dat contact en de geboden dienstverlening.

Dienstverlening algemeen

We hebben de inwoners een waardering uit laten spreken over de dienstverlening van de gemeente, een rapportcijfer voor de dienstverlening over het algemeen en voor de digitale dienstverlening. De waardering voor de dienstverlening is in 2019 minder positief dan in 2017. De algemene dienstverlening krijgt in 2019 een gemiddeld rapportcijfer van 6,84 en de digitale dienstverlening een 7,12. Ongeveer 10 procent van de respondenten geeft voor de beide vormen van dienstverlening een rapportcijfer 5 of lager. Een rapportcijfer 8 of hoger wordt door 30% van de respondenten gegeven voor de algemene dienstverlening en door 42% voor digitale dienstverlening.

Dienstverlening gemeente

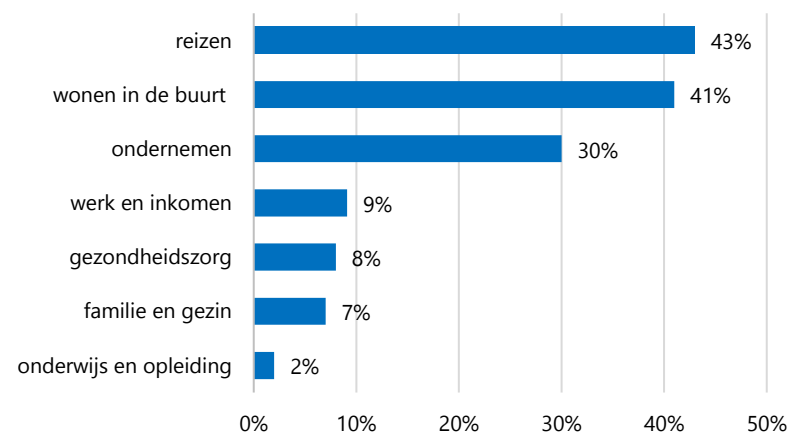
	Groningen 2017	Groningen 2019	Nederland 2019
Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienst- verlening van uw gemeente: gemiddelde rapportcijfer	6,94	6,84	6,80
rapportcijfer 1-5	11%	11%	
rapportcijfer 6-7	55%	60%	
rapportcijfer 8 of hoger	34%	29%	
Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente: gemiddelde rapportcijfer	7,24	7,12	6,98
rapportcijfer 1-5	9%	9%	
rapportcijfer 6-7	46%	49%	
rapportcijfer 8 of hoger	47%	42%	

Contact met de gemeente

In totaal 2.844 respondenten 62 procent zeggen in 2019 dat ze in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente Groningen. Aan deze respondenten hebben we vragen gesteld over het contact en over de medewerker(s) van de gemeente waarmee zij contact hadden.

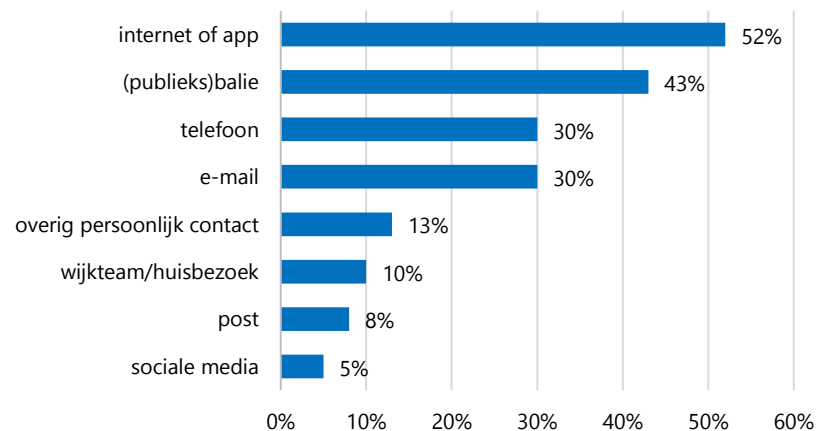
Eerst is gevraagd waarover contact is gezocht en op welke wijze, waarbij meerdere antwoorden konden worden gekozen. De meeste mensen hadden contact over reizen waaronder paspoort of rijbewijs (43%) wonen in de buurt (bijv. parkeren en overlast; 41%) en ondernemen (30%).

Onderwerp van contact met gemeente



Welke wijze van contact met de gemeente kwam het meest voor? De meeste contact verliepen via internet of app (52%), de publieksbalies (43%), telefoon (30%) en e-mail (30%).

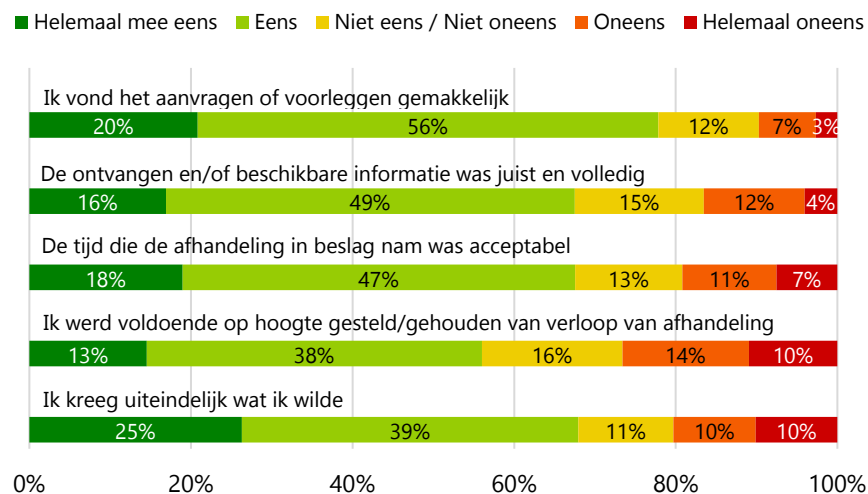
Wijze van contact met gemeente



We hebben stellingen voorgelegd aan de respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een medewerker van de gemeente Groningen. Als iemand meerdere keren contact heeft gehad met de gemeente, is gevraagd bij de beantwoording van de stellingen het belangrijkste contact als uitgangspunt te nemen.

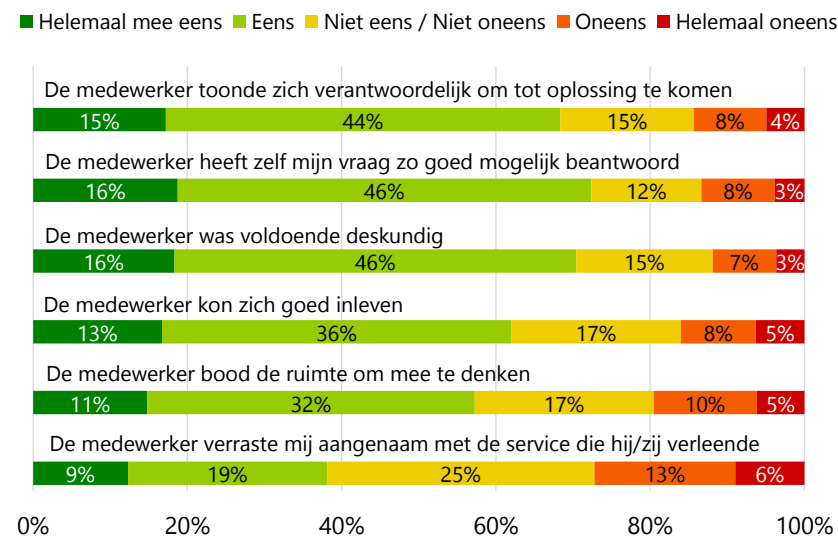
De figuur maakt duidelijk dat ruim drie kwart (76%) het aanvragen of voorleggen van een vraag gemakkelijk vond. Bijna twee derde van de respondenten (66%) vond de afhandelingstijd acceptabel was; de helft (51%) zegt voldoende op de hoogte te zijn gehouden over het verloop van de behandeling van het verzoek of de vraag. Volgens bijna twee derde (65%) was de informatie die hij of zij kreeg juist en volledig en kreeg een even grote groep respondenten (64%) uiteindelijk wat hij of zij wilde. De respondenten waren het vooral (helemaal) oneens (24%) met de stelling dat zij voldoende op de hoogte zij gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling.

Stellingen over het contact met gemeente



Vervolgens hebben we stellingen voorgelegd over (het contact met) de medewerker van de gemeente Groningen. Volgens drie vijfde van de respondenten (59%) toonde de medewerker zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen en heeft de medewerker de vraag zelf zo goed mogelijk beantwoord (62%). Daarbij was volgens drie vijfde de medewerker voldoende deskundig (62%) en kon volgens de helft (49%) de medewerker zich goed inleven. Volgens twee vijfde (43%) bood de medewerker de ruimte om mee te denken. Over de stelling "de medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende" was men het minst positief: ruim een kwart (28%) was het hiermee (helemaal) eens, terwijl minder dan een kwart (19%) het met de stelling (helemaal) mee oneens was.

Stellingen over het contact met medewerker gemeente



3.4 Participatie

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op sociale participatie in de vorm van deelname aan het verenigingsleven. Daarna besteden we aandacht aan maatschappelijke participatie in de vorm van inzet voor vrijwilligerswerk en mantelzorg.

Het verenigingsleven

We hebben gevraagd of, en zo ja van welke vereniging respondenten lid zijn. Van alle respondenten is 55 procent lid van een of meer verenigingen. In onderstaande figuur is weergegeven waarvan zij lid zijn. Bijna de helft (48%) is lid van een sportvereniging, een vijfde (22%) van een vrijetijdsvereniging, een religieuze/maatschappelijke vereniging (20%) of een culturele vereniging (19%). Bij "ander verenigingen" wordt onder meer genoemd bewonersorganisaties en wijkraad, dorps- en wijkverenigingen, huurdersverenigingen en Vve's (Vereniging van eigenaren, politieke partijen en vrijwilligerswerk).

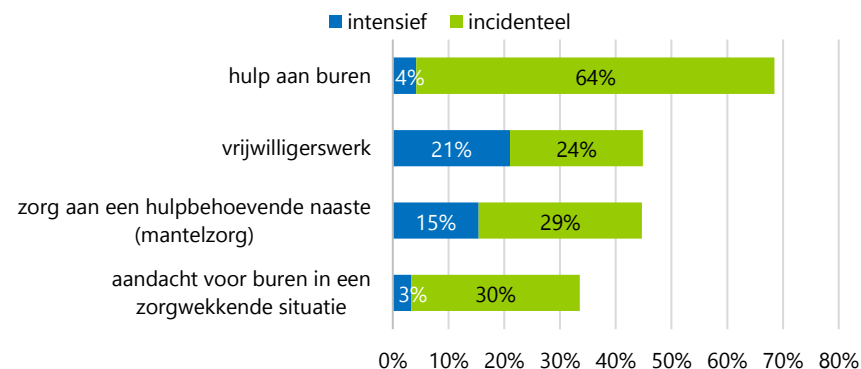
Actief lidmaatschap van verenigingen, in laatste 12 maanden



Vrijwilligerswerk en mantelzorg

Bij de vraag naar deelname aan het verenigingsleven werd vrijwilligerswerk al ingevuld bij de antwoordoptie *anders namelijk*. Gevraagd naar de inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen werd *vrijwilligerswerk* als antwoordoptie aangeboden: bijna de helft van de respondenten (45%) verrichtte incidenteel of intensief vrijwilligerswerk in de laatste twaalf maanden. Hulp aan burens wordt door tweede genoemd (68%). Ruim twee vijfde (44%) zegt zich in te zetten voor zorg aan een hulpbehoevende naaste (waaronder ook mantelzorg). Een derde zegt incidentele of intensieve aandacht te besteden aan burens in een zorgwekkende situatie (zoals eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie).

Incidentele en intensieve inzet voor anderen en/of maatschappelijke doelen, in laatste 12 maanden



De laatste vraag ging in op de bereidheid om in de nabije toekomst vrijwilligerswerk te blijven doen. Bijna een derde van de respondenten in 2019 (30%) is zeker van plan dat te blijven doen is en een derde (34%) zegt dat misschien te doen. Twee vijfde (21%) is dat niet van plan en vijftien procent weet het niet.

Colofon

Burgerpeiling 2019 gemeente Groningen

Auteurs:

Frans Oldersma

Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

Uitgave:

OIS Groningen



T (050) 367 56 30
E ois@groningen.nl
I www.oisgroningen.nl
 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID

