

# Feitenkaart

## Omnibusenquête 2009

Op verzoek van diverse afdelingen en diensten van de gemeente Rotterdam voert het COS jaarlijks in februari en maart een Omnibusenquête uit onder 3.500 Rotterdammers van 16 jaar tot 85 jaar. De respons bedroeg dit jaar 40%; een procentpunt lager dan vorig jaar.

Over de Omnibusenquête 2009 verschijnen behalve een enquêteverantwoording ook enkele rapportages over diepgaander geanalyseerde “vragenblokken”. Hiernaar is voor de verder geïnteresseerden waar van toepassing verwezen.

### 1. Rotterdammers en de stad

#### Het imago van de stad

Imago van de stad	2005	2006	2007	2008	2009		Geen mening
	(Helemaal eens)	(Helemaal eens)	(Helemaal eens)	(Helemaal eens)	(Helemaal eens)	(Helemaal oneens)	
Prettig wonen in Rotterdam?	85%	87%	88%	89%	90%	7%	3%
Woonde liever in andere stad?	19%	19%	18%	17%	17%	70%	13%
Stad met veel groen?	46%	46%	46%	47%	49%	47%	4%
Schone stad?	27%	31%	23%	28%	30%	67%	4%
Veilige stad?	14%	24%	26%	29%	28%	66%	7%
Heeft aantrekkelijk centrum?	70%	73%	66%	71%	65%	30%	5%
Internationaal karakter?	86%	87%	87%	86%	84%	11%	5%
Stad waar 't rustig toeven is?	32%	38%	34%	41%	40%	53%	7%
Veel culturele mogelijkheden?	89%	89%	90%	89%	86%	8%	6%
Veel uitgaansgelegenheden?	81%	79%	80%	79%	77%	13%	10%
Voor jongeren aantrekkelijk?	X	X	X	69%	64%	15%	21%
Gezinsvriendelijk?	X	X	X	44%	44%	37%	20%
Voel me Rotterdammer?	78%	77%	80%	80%	78%	16%	6%
Vertrouwen in toekomst R'dam?	68%	71%	72%	76%	75%	14%	11%

Vergeleken met vorig jaar is niet veel veranderd; alleen vinden de laatste twee jaar weer méér Rotterdammers Rotterdam een schone stad, en verschilt de mening of de stad een aantrekkelijk centrum heeft van jaar tot jaar. Voorts is het aantal Rotterdammers dat Rotterdam een veilige stad vindt dit jaar niet verder toegenomen, en is men dit jaar minder positief over de aantrekkelijkheid voor jongeren, en ook iets minder positief over de omvang van de culturele mogelijkheden en van de uitgaansgelegenheden.

#### Trots op Rotterdam?

Trots op Rotterdam	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ja	62%		65%		65%		56%		56%	58%	57%	57%	55%
Een beetje	32%	X	28%	X	27%	X	36%	X	37%	35%	36%	37%	38%
Nee	6%		7%		7%		8%		7%	7%	7%	6%	7%

N.B.: Gegevens over 2003 en eerder komen niet uit de Omnibusenquête, maar uit de VrijeTijdsOmnibusenquête van het COS.

Op de vraag of men trots is op Rotterdam, antwoordt 55% van de Rotterdammers met 'ja'. 38% is 'een beetje' trots, en 7% is niet trots op Rotterdam. De laatste jaren is sprake van een heel lichte daling.

## Binding met de omgeving

Binding met de omgeving	Met de straat	Met de buurt	Met de stad	Met de regio
Zeer verbonden	14%	13%	21%	12%
Verbonden	45%	43%	48%	39%
Een beetje verbonden	28%	30%	23%	31%
Niet verbonden	13%	14%	9%	18%

In totaal voelt 59% van de Rotterdammers zich verbonden met de straat waarin ze wonen, 56% met de buurt, 69% met de stad en 52% met de regio. Met de stad voelen Rotterdammers zich derhalve traditiegetrouw het meest verbonden; daarna komen de straat, de buurt en de regio. Vergeleken met de vorige Omnibusenquête zijn alle vier deze verbondenheden toegenomen.

## 2. Problemen van de stad

### De belangrijkste problemen in Rotterdam

Sinds 2005 wordt aan de Rotterdammers gevraagd wat de belangrijkste problemen in Rotterdam zijn die met voorrang moeten worden aangepakt. Men mag er maximaal drie in eigen woorden noemen. De belangrijkste problemen blijken ieder jaar weer te liggen op het vlak van criminaliteit, sociale onveiligheid en drugsoverlast; in totaal noemt dit jaar 53% iets op dat terrein. Vóór 2007 werden zulke problemen overigens nóg veel vaker genoemd. Daarna volgen de verkeersproblematiek en de vervuiling en het beheer van de openbare ruimte (allebei 31%) en de jeugdproblematiek (25%).

Belangrijkste problemen in Rotterdam	2005	2006	2007	2008	2009				
						waarvan autocht.	niet-w. allocht.	16 tot 25 jaar en ouder	65 jaar en ouder
Criminaliteit, onveiligheid en drugsoverlast	68%	63%	53%	52%	53%	54%	50%	56%	53%
Verkeersproblematiek	29%	25%	31%	32%	31%	31%	29%	34%	24%
Vervuiling en beheer openbare ruimte	33%	30%	34%	29%	31%	33%	27%	22%	41%
Jeugdproblematiek	19%	23%	22%	27%	25%	24%	28%	28%	22%
Bevolking / bevolkingsamenstelling	19%	19%	17%	14%	15%	16%	12%	14%	13%
Kwantiteit / kwaliteit overige voorzieningen	4%	7%	13%	14%	15%	14%	17%	19%	11%
Woningproblematiek	10%	9%	9%	8%	8%	7%	10%	9%	5%
Verpaupering / verloedering wijken	5%	6%	9%	7%	7%	7%	8%	7%	5%
Werkloosh., arb.ongeschikth., armoede e.d.	6%	14%	9%	7%	7%	6%	11%	8%	3%
Kwantiteit / kwaliteit openbaar groen	3%	4%	5%	6%	5%	6%	3%	4%	5%
Overige overlast	3%	4%	6%	5%	5%	4%	8%	5%	4%
Verkeerde stedenbouwkundige plannen	1%	1%	2%	2%	3%	4%	2%	4%	2%
Kwantiteit / kwaliteit speelgelegenheid	1%	1%	1%	2%	2%	1%	3%	2%	1%
Overige problemen	15%	15%	12%	14%	12%	12%	10%	12%	7%
w.o. luchtvervuiling, milieu	2%	3%	8%	7%	5%	5%	6%	7%	3%
gemeente / overheid algemeen	3%	3%	3%	3%	4%	4%	3%	3%	3%

- \* Niet-westerse allochtonen noemen vervuiling en beheer van de openbare ruimte en bevolking / bevolkingssamenstelling minder vaak dan autochtonen. Jeugdproblematiek en sociaal-economische problematiek noemen ze daarentegen juist vaker.
- \* Jongeren noemen veiligheids- en jeugdproblematiek vaker, en vervuiling en beheer van de openbare ruimte minder vaak. Bejaarden noemen vervuiling en beheer van de openbare ruimte vaker, en verkeersproblematiek minder vaak.

### 3. Schoon en heel

#### Is Rotterdam schoon?

Oordeel of Rotterdam schoon is	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Heel schoon / tamelijk schoon	38%	33%	28%	29%	31%	40%	46%	40%	45%	45%
Niet zo schoon	50%	53%	54%	53%	51%	48%	45%	47%	45%	45%
Helemaal niet schoon	12%	14%	18%	17%	17%	12%	9%	13%	10%	10%

De laatste vijf jaar is de stad in de ogen van de Rotterdammers kennelijk een flink stuk schoner geworden, al zijn de verschillen van jaar op jaar relatief wel groot. Vergeleken met vorig jaar is de mening van de Rotterdammers hierover echter onveranderd.

#### Is de buurt schoon?

En of de eigen buurt schoon is	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Heel schoon / tamelijk schoon	55%	54%	50%	52%	57%	61%	63%	59%	61%	61%
Niet zo schoon	37%	37%	38%	38%	34%	29%	27%	32%	30%	30%
Helemaal niet schoon	8%	10%	12%	10%	9%	11%	9%	9%	8%	10%

Ook bij de mening over de eigen buurt is de laatste vijf jaar sprake van een flinke verbetering.

- \* Over de eigen buurt is men als altijd een stuk tevredener dan over de stad als geheel.
- \* De grootste ergernissen wat betreft (niet) schoon-zijn zijn vuil op straat (41%) en hondenpoep op straat (34%). Vuil bij containers (12%), zwerfvuil in het groen (10%), graffiti (eveneens 10%), kauwgum (7%), grofvuil te lang op straat (eveneens 7%) en afvalzakken op straat buiten de op- haaltijden (6%) worden een stuk minder vaak genoemd.

#### En heel?

Vaak voorkomen van kapot straat-meubilair en dergelijke in de buurt	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Kapotte straatverlichting	X	X	X	X	16%	19%	22%	23%	28%	26%
Kapotte stoepen en fietspaden	X	X	X	X	36%	42%	47%	47%	44%	45%
Kapot straatmeubilair	X	X	X	X	37%	40%	40%	41%	47%	44%

De afgelopen jaren is de stad kennelijk steeds minder 'heel' geworden: 'kapot' komt vaker voor dan een aantal jaren geleden.

- \* De waardering over het onderhoud van straatmeubilair, de snelheid waarmee schade of achterstallig onderhoud op straat wordt hersteld, de kwaliteit van het onderhoud en het herstel van schade op straat is de laatste jaren ruwweg stabiel. Dit jaar vindt 40% het stedelijk onderhoud goed, en 46% dat in de eigen buurt. Straatmeubilair gaat volgens de Rotterdammers vaak (of zelfs: vaker!) kapot, maar wordt kennelijk wel weer redelijk snel en goed hersteld.
- \* Ook de tevredenheid over de snelheid waarmee schade of achterstallig onderhoud op straat wordt hersteld (34% vindt die goed) en over de kwaliteit van het onderhoud en het herstel van schade op straat (42% goed) is de laatste jaren de goede kant op gegaan.
- \* De mening van de Rotterdammers over het onderhoud van de wegen is de laatste vijf jaar een stuk positiever dan daarvoor.

#### Afvalinzameling

Een kleine meerderheid van de betrokkenen vindt de ondergrondse container vaak vol. Dat 55% dit vindt betekent een verbetering ten opzichte van vorig jaar, maar is nog wel slechter dan in 2007 en 2006. Het percentage dat vindt dat de buurt er schoner uitziet door de ondergrondse afvalcontainers

nam niettemin wat af: van 77% naar 74%. Ook vinden weer wat minder Rotterdammers dat er door de ondergrondse containers minder zwerfvuil op straat is.

Twee van de drie Rotterdammers vinden dat er veel afval naast de ondergrondse container wordt geplaatst. Voorts vindt inmiddels nog maar 21% dat de ondergrondse container stinkt; zes jaar geleden was dat nog 39%.

30% vindt dat de ondergrondse container slecht wordt schoongemaakt, hetgeen een verbetering betekent ten opzichte van de afgelopen twee jaar. En een vergelijkbaar percentage (31%) zegt dat de ondergrondse container vaak kapot of verstopt is.

Al met al vindt, net als de afgelopen jaren, 86% van de betrokkenen de invoering van ondergrondse containers een vooruitgang.

## 4. Sociale zaken en economie

### De Kredietcrisis

26% van de Rotterdammers dacht (in februari / maart 2009) *niet* binnenkort zelf de gevolgen van de Kredietcrisis te zullen merken, en 20% wist het niet. Wie wat van de Kredietcrisis denkt te (zullen gaan) merken, vreest vooral minder geld te besteden te zullen hebben en zijn of haar huis in waarde te (zullen) zien dalen; werkloosheid is kennelijk een veel minder grote bedreiging.

- \* Jongeren zijn wat optimistischer, en bejaarden weten het vaker niet. De angst minder geld te besteden te zullen hebben leeft tot twee keer modaal bij bijna de helft van de Rotterdammers; pas boven twee keer modaal is die angst wat minder groot (25%). Bij deze allerhoogste inkomens heerst ook meer optimisme over de vraag of men zelf getroffen zal worden. De onzekerheid over deze vraag is groter naarmate het inkomen lager is.
- \* Per saldo wordt door de Rotterdammers de laatste tijd wat minder geld uitgegeven dan een jaar eerder: 26% geeft minder uit, 16% geeft méér uit, 55% geeft een zelfde hoeveelheid geld uit en de overige 3% weet het niet. De Rotterdammers met de laagste inkomens geven wat vaker méér geld uit, maar ook wat vaker juist mínder. Hoe hoger het inkomen, hoe vaker er niets veranderd is.
- \* 20% zegt nooit geld over te houden, c.q. nooit te sparen. De overige Rotterdammers sparen de laatste tijd vaker minder dan meer: 24% spaart minder dan vroeger, 10% méér, 42% het zelfde en 3% weet het niet. Het niet-sparen komt natuurlijk vooral voor bij de laagste inkomens. Verder ligt de grens weer bij twee keer modaal: daarónder zeggen veel meer Rotterdammers tegenwoordig minder te sparen, en daarboven zeggen juist iets meer Rotterdammers tegenwoordig méér te sparen.

### De Sociale Dienst

26% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat mensen met een uitkering een baan moeten kunnen weigeren als die niet bij hun opleiding past. 44% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

66% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat mensen die langdurig werkloos zijn verplicht zouden moeten worden tot het verrichten van vrijwilligerswerk met behoud van uitkering. 10% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

53% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat iedereen die een uitkering aanvraagt direct een baan of scholing moet krijgen. 11% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover..

- \* Vergeleken met in de tweede helft van de negentiger jaren is tegenwoordig een veel grotere meerderheid van de Rotterdammers van dat laatste een voorstander; in 1997 was dit nog "maar" 73%.
- \* Over jongeren is men wat dit betreft nog veel duidelijker: 76% mee eens, en nog maar 6% on-eens.

## 5. Wonen

### De woonomgeving

Het merendeel van de Rotterdammers zegt in een buurt te wonen met allerlei verschillende soorten mensen door elkaar. 86% voelt zich thuis tussen de mensen in de buurt.

Woonomgeving	2008	2009
Vooraf veel mensen zoals ik	27%	26%
Vooraf veel mensen die heel anders zijn dan ik	6%	8%
Allerlei verschillende soorten mensen door elkaar	63%	62%
Weet niet	4%	4%

- \* Net als vorig jaar voelt meer dan een-derde zich verbonden met de andere mensen in de buurt. Iets minder dan de helft voelt zich een beetje verbonden en 16% voelt zich niet verbonden met de mensen in de buurt. Degenen die in een buurt wonen met vooral dezelfde soort mensen, geven vaker aan zich verbonden te voelen met de mensen in de buurt dan degenen die in een buurt wonen met allerlei verschillende soorten mensen door elkaar: respectievelijk 57% en 34%.
- \* Een kwart van de Rotterdammers zou liever meer verbondenheid in de buurt willen. Onder degenen die aangeven zich niet verbonden te voelen met de mensen in de buurt is dit 29%. 69% vindt het goed zoals het is.

### De woning en de buurt

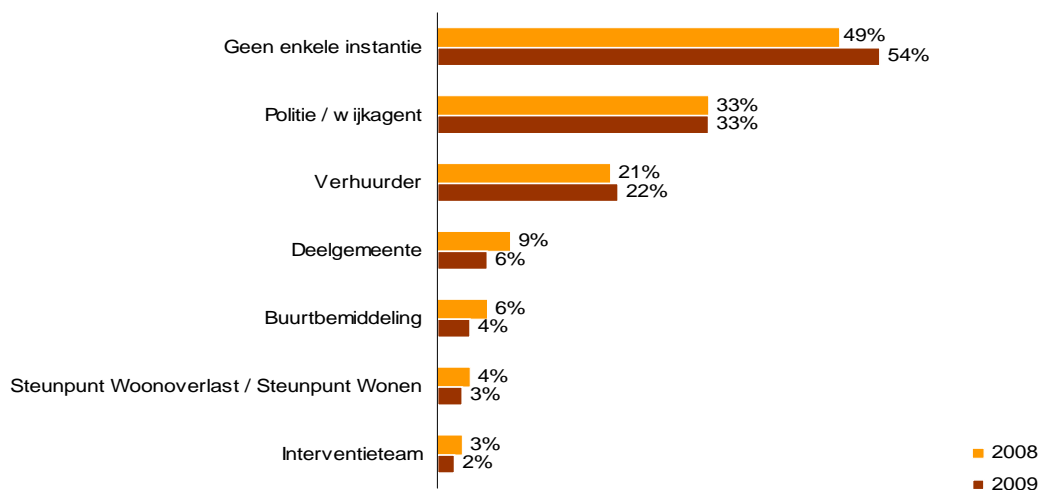
Voor hun woning geven de Rotterdammers gemiddeld een rapportcijfer van 7,4. 7% geeft een onvoldoende. Vorig jaar was dit een 7,3 respectievelijk 10%.

Voor de sfeer in de buurt geven de Rotterdammers gemiddeld een rapportcijfer van 6,9. 11% geeft een onvoldoende. Vorig jaar was dit een 6,8 respectievelijk 15%.

### Burenoverlast

48% van de Rotterdammers geeft aan nooit last te hebben van burens of andere mensen in de buurt. 36% ervaart soms last van de burens en 15% heeft zelfs geregeld of vaak burenoverlast. 1% is nog bij de ouders inwonend. Deze uitkomsten zijn niet significant anders dan in 2008.

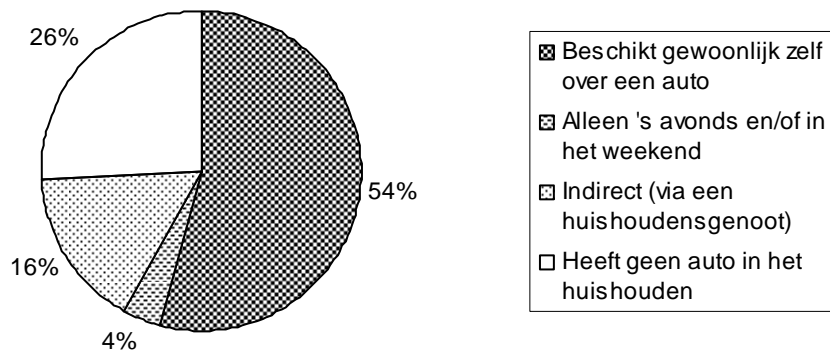
De helft van de Rotterdammers heeft dus in meer of mindere mate last van burens of andere mensen in de buurt. Meer dan de helft van deze mensen heeft hier bij geen enkele instantie melding van gemaakt. Dit is iets meer dan in 2008. Degenen die wel melding maakten van de overlast hebben in de meeste gevallen de politie of wijkagent benaderd. Daarnaast heeft een relatief groot deel contact opgenomen met de verhuurder.



- \* Van de ondervraagden die wel eens overlast ervaren en hier ook bij één of meerder instanties melding van hebben gemaakt, is 22% tevreden over de aanpak van de instantie(s). Een iets groter deel is hier ontevreden over. Ten opzichte van 2008 doen zich geen significante verschillen voor.

## 6. Verkeer en vervoer

### Vervoermiddelen



Ruim tweederde van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar (68%) heeft een rijbewijs, en het grootste deel daarvan beschikt gewoonlijk ook altijd zelf over een auto (54% van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar). Van alle Rotterdamse *huishoudens* heeft 69% een auto.

- \* Driekwart van de Rotterdammers (76%) heeft een fiets. Niet-westerse allochtonen hebben aanzienlijk minder vaak een fiets dan autochtonen. De stallingsmogelijkheden en de inschatting van bijbehorende risico's lijken geen reden waarom Rotterdammers zonder fiets geen fiets hebben.
- \* Het parkeren van de auto in de binnenstad, de doorstroming van de auto in de stad, de veiligheid in en om metro/treinstations en het stallen van de fiets in de binnenstad zijn, net als vorige jaren, de verkeersonderwerpen waarover de ontevredenheid het grootst is. Relatief positief is de Rotterdammer over onderwerpen in de onmiddellijke woonomgeving, en over de doorstroming en het comfort van het openbaar vervoer. Het parkeren van de auto in de binnenstad en het op tijd rijden van het openbaar vervoer worden de laatste jaren steeds positiever beoordeeld.
- \* Over de doorstroming voor de auto over de route 'Schieweg / Schiekade' wordt door 65% van de Rotterdammers die er een oordeel over hebben negatief geoordeeld, en over die over de route 'Stadhoudersweg / Statenweg' door 61%. Over de route 'Stadionweg / Laan op Zuid' is men het meest tevreden: slechts 32% is hier negatief of ontevreden over. In het algemeen (alle routes tezamen genomen) is 47% negatief of ontevreden over de doorstroming tussen ring en binnenstad, en 53% positief c.q. tevreden. Vergeleken met vorig jaar is het oordeel over de 'Stadhoudersweg / Statenweg', de 'Tjalklaan / Vierhavenstraat' en de 'Schieweg / Schiekade' weer flink negatiever geworden, nadat vorig jaar juist van een spectaculaire verbetering sprake was. De waardering ligt echter nog wel wat boven het niveau van twee jaar geleden.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over het verkeer 2009*, vanaf medio 2009 in te zien op de website van het COS.



## 7. Milieu

Net als in voorgaande jaren is de vuile straat (rommel op straat en hondenpoep) het grootste milieu-probleem in Rotterdam. Daarna volgt luchtvervuiling, en de andere milieuproblemen (te beginnen met: te weinig groene omgeving, lawaai en het risico op rampen met gevaarlijke stoffen) volgen net als bij vorige metingen op grote afstand. Het wegverkeer heeft de grootste negatieve invloed op het Rotterdamse milieu; daarna volgen de bedrijven en de inwoners zelf.

34% van de Rotterdammers zou meer gaan doen aan de bescherming van het milieu als er meer voorzieningen dichterbij zouden zijn, 21% als er meer andere mensen zijn die dat ook doen, 32% als bescherming van het milieu geen extra geld kost en 54% als er voordeel van komt. Slechts 2% geeft toe, *nooit* meer te zullen doen aan de bescherming van het milieu.

Op de vraag of men wel eens overweegt om te verhuizen vanwege milieuhinder, geeft tweederde van de Rotterdammers aan daar zelden of nooit aan te denken. 11% denkt er regelmatig of vaak aan om de woning te verlaten vanwege milieuhinder; mensen met een hoge opleiding wat vaker dan anderen.

- \* Rotterdammers die erkennen zelf weinig te doen aan de bescherming van het milieu zijn iets gevoeliger voor het voorzieningenargument, en Rotterdammers die nu veel zeggen te doen zeggen wat minder vaak dat het geen extra geld mag kosten.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over het milieu 2009*, vanaf medio 2009 in te zien op de website van het COS.

## 8. Discriminatie

Twee van de tien Rotterdammers hebben zich het afgelopen jaar wel eens gediscrimineerd gevoeld. De culturele herkomst of huidskleur wordt het meest als grond genoemd; daarna volgen geloofs- of levensovertuiging en leeftijd.

- \* De meeste incidenten waarbij mensen zich gediscrimineerd voelen vinden plaats op straat; daarna volgen bij het winkelen en bij arbeid. Bij sport vindt relatief heel weinig discriminatie plaats.
- \* De belangrijkste manieren zijn ongelijke behandeling en discriminerende opmerkingen; daarna volgen bedreiging / geweld / agressief gedrag en negeren.

## 9. Media

### Bezoek aan de bibliotheek

Bibliotheekbezoek	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Afgelopen twaalf maanden	57%	53%	50%	49%	47%	44%	35%	37%	38%	37%

Na de teruggang die in eerdere jaren in de Omnibussenquête werd gemeten lijkt het bibliotheekbezoek de laatste jaren gestabiliseerd.

- \* 14% van de Rotterdammers heeft de afgelopen twaalf maanden wel eens de website van de Bibliotheek Rotterdam bezocht. Het gros van de elektronische bezoekers is tevens fysieke bezoeker: slechts 1% bezoekt de bibliotheek alleen elektronisch.

### Bezit en gebruik van internet

Internetgebruik	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Gebruikers van een internetaansluiting thuis	26%	37%	42%	47%	50%	59%	63%	68%	71%	74%

Het internetgebruik in Rotterdam neemt steeds verder toe: inmiddels maakt 74% van de Rotterdammers van 16 tot 85 jaar thuis gebruik van internet.

- \* Inclusief gebruik elders (met name: op het werk) maakt 77% van de Rotterdammers wel eens gebruik van internet. Dit percentage neemt inmiddels niet meer verder toe.

## 10. Gemeentelijke dienstverlening

### Eén gemeentelijk telefoonnummer

Rapportcijfers aspecten centrale telefoon-nummer	2006	2007	2008	2009
Snelheid	6,7	7,3	7,3	7,3
Vriendelijkheid	7,3	7,4	7,4	7,3
Deskundigheid	6,8	6,8	6,8	6,7
Doorverbinden	6,7	6,7	6,6	6,7
Dienstverlening algemeen			7,0	7,0

- \* De bekendheid van het centrale telefoonnummer van de gemeente is met 3%-punt gestegen ten opzichte van 2008, en met 13%-punt ten opzichte van 2006: van 27% naar 37% naar 40%. Van alle Rotterdammers die aangeven te weten dat de gemeente Rotterdam één centraal telefoonnummer gebruikt voor alle vragen van burgers beweert 31% dit nummer ook daadwerkelijk te kennen. Dat is 6%-punt méér dan in 2008. Van hen noemt 77% het goede telefoonnummer: 0800-1545. De overige 23% noemt een verkeerd netnummer of een verkeerd volgnummer, of heeft vervolgens geen antwoord gegeven.

### Stadswinkels

Rapportcijfers aspecten Stadswinkels	2006	2007	2008	2009
Snelheid	6,6	6,8	7,0	6,9
Vriendelijkheid	7,1	7,2	7,3	7,2
Deskundigheid	6,9	7,2	7,2	7,2
Openingstijden	7,0	7,1	7,1	7,1

- \* 32% van de Rotterdammers heeft het afgelopen jaar een Stadswinkel bezocht. Dat is 6%-punt meer dan in 2008. De Stadswinkels in Prins Alexander en Centrum zijn het meest bezocht; die in Hoek van Holland en Pernis het minst. Van wie bij een Stadswinkel langs is geweest, kwam het grootste deel zonder van tevoren een afspraak te maken. Het meest is men te spreken over de vriendelijkheid en de deskundigheid van de medewerkers van de Stadswinkels.

### Gemeentelijke informatie en dienstverlening op internet

De bekendheid met gemeentelijke informatie op internet is ten opzichte van vorig jaar met 1%-punt gestegen. Ook het bezoek aan gemeentelijke websites door degenen die zeggen ze te kennen én door alle Rotterdammers is gestegen, met 6%-punt. De bekendheid met gemeentelijke dienstverlening via internet is het afgelopen jaar verder gestegen: van 36% in 2008 tot 43% in 2009. Het gebruik van die gemeentelijke dienstverlening via internet is flink toegenomen: van 10% naar 16%.

### Klachten bij de (deel-)gemeente

34% van de Rotterdammers tussen de 16 en 85 jaar heeft in de afgelopen twaalf maanden een klacht voor of over een gemeentelijke dienst of deelgemeente gehad. Van de Rotterdammers met een klacht heeft precies de helft die klacht niet ingediend; vooral omdat dat toch geen zin zou hebben. Zoals elk jaar gingen de meeste klachten over de buitenruimte: vuilophaal/grofvuil, kapotte stoeptegels en bankjes en parkeren en toezicht in de buitenruimte. Als de aanleiding voor de laatste klacht iets was waaraan de gemeente schuld had, dan ging het in veel gevallen om het geven van geen, weinig of onjuiste



informatie, om het niet nakomen van afspraken en om het (slechte) resultaat van iets dat de gemeente had gedaan.

De beoordelingen over de afhandeling van de klachten lopen uiteen: 29% vindt de afhandeling goed en snel, 21% vindt deze juist niet goed en niet snel. De manier waarop men de klacht heeft ingediend verschilt niet veel met vorig jaar: de meerderheid deed dat telefonisch, bijna een kwart per e-mail of per post, 6% mondeling en 8% via internet.

## Servicenormen

De bekendheid van de Rotterdammers met de servicenormen van de gemeente is afgelopen jaar verder gestegen. 28% zegt bekend te zijn met de servicenormen; twee jaar geleden was dat nog 17%. De rapportcijfers voor de acht aspecten van gemeentelijke service waar naar is gevraagd variëren van een 6,7 tot een 7,4:

Rapportcijfers aspecten gemeentelijke service			
Nakomen van afspraken	7,3	Bruikbaarheid zoekresultaten R'dam.nl	7,1
Geven van actuele informatie	7,2	Informatie over wachttijden	6,7
Geven van begrijpelijke informatie	7,3	Idem snelheid afhandeling vragen/klachten	6,7
Mogelijkheid op afspraak langs te komen	7,4	Goed telefonisch bereikbaar	7,1

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2009*, vanaf medio 2009 in te zien op de website van het COS.

## 11. Plaatselijke politiek

### Interesse in de plaatselijke politiek

Interesse in de plaatselijke politiek	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Veel interesse	12%			9%	9%	10%	15%	11%	12%	13%	11%	9%	10%
Enige interesse	46%	X	X	48%	49%	49%	53%	51%	52%	51%	51%	48%	48%
Geen interesse	42%			43%	42%	40%	32%	38%	36%	36%	38%	43%	42%

De interesse in de plaatselijke politiek varieert van jaar op jaar, en is de laatste jaren weer wat afgenomen. Dit jaar zegt 10% van de Rotterdammers veel interesse te hebben. 48% heeft enige interesse, en 42% geen interesse.

- \* Mannen zijn vaker geïnteresseerd in de plaatselijke politiek dan vrouwen, en niet-westerse allochtonen hebben vaker geen interesse dan autochtonen. Voorts is de oudere helft van de bevolking vaker geïnteresseerd, en is men vaker geïnteresseerd naarmate men hoger opgeleid is.

### Contact met de gemeenteraad of politieke partijen?

De helft van de Rotterdammers heeft geen belangstelling voor contact met de gemeenteraad of met politieke partijen in de gemeenteraad. Van de wél geïnteresseerden verkiest 45% internet / e-mail / chatten met raadsleden, 31% een werkbezoek van de gemeenteraad aan de wijk, 21% het bellen van raadsleden en 11% het inspreken tijdens commissievergaderingen.

Voor alle verdere inlichtingen: Paul de Graaf, tel. (010) 267 15 30, e-mail [p.degraaf@sdr.rotterdam.nl](mailto:p.degraaf@sdr.rotterdam.nl).