

Feitenkaart

Omnibusenquête 2010

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 38%; bijna twee procentpunt lager dan vorig jaar.

Over de Omnibusenquête 2010 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	2010	
	(Helemaal) eens	(Helemaal) eens	(Helemaal) eens	(Helemaal) eens	(Helemaal) eens	(Helemaal) eens	(Helemaal) oneens
Prettig wonen in Rotterdam?	85%	87%	88%	89%	90%	89%	9%
Woonde liever in andere stad?	19%	19%	18%	17%	17%	16%	72%
Stad met veel groen?	46%	46%	46%	47%	49%	49%	47%
Schone stad?	27%	31%	23%	28%	30%	31%	66%
Veilige stad?	14%	24%	26%	29%	28%	29%	65%
Heeft aantrekkelijk centrum?	70%	73%	66%	71%	65%	63%	33%
Internationaal karakter?	86%	87%	87%	86%	84%	83%	12%
Stad waar 't rustig toeven is?	32%	38%	34%	41%	40%	43%	50%
Veel culturele mogelijkheden?	89%	89%	90%	89%	86%	87%	7%
Veel uitgaansgelegenheden?	81%	79%	80%	79%	77%	75%	15%
Voor jongeren aantrekkelijk?	X	X	X	69%	64%	66%	16%
Gezinsvriendelijk?	X	X	X	44%	44%	46%	37%
Voel me Rotterdammer?	78%	77%	80%	80%	78%	78%	16%
Vertrouwen in toekomst R'darr	68%	71%	72%	76%	75%	73%	16%

Vergeleken met vorig jaar is niet veel veranderd; alleen vinden langzaamaan iets minder Rotterdammers dat de stad een aantrekkelijk centrum heeft en dat Rotterdam een stad is met veel uitgaansgelegenheden.

Trots op Rotterdam?

Trots op Rotterdam	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Ja	62%		65%		65%		56%		56%	58%	57%	57%	55%	56%
Een beetje	32%	X	28%	X	27%	X	36%	X	37%	35%	36%	37%	38%	37%
Nee	6%		7%		7%		8%		7%	7%	7%	6%	7%	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 56% van de Rotterdammers met 'ja'. 37% is 'een beetje' trots, en 7% is niet trots op Rotterdam. Na de forse afname van de trots die in 2003 werd gemeten, is de trots op Rotterdam de laatste jaren nauwelijks meer veranderd.

2. De belangrijkste problemen in de stad

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 57% iets op dat terrein. Daarmee wordt dit onderwerp weer wat vaker genoemd dan de afgelopen drie jaar. Daarna volgen de verkeersproblematiek (33%), de vervuiling en het beheer van de openbare ruimte (29%) en de jeugdproblematiek (25%).

Belangrijkste problemen in Rotterdam	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Criminaliteit, onveiligheid en drugsoverlast	68%	63%	53%	52%	53%	57%
Verkeersproblematiek	29%	25%	31%	32%	31%	33%
Vervuiling en beheer openbare ruimte	33%	30%	34%	29%	31%	29%
Jeugdproblematiek	19%	23%	22%	27%	25%	25%
Bevolking / bevolkingsamenstelling	19%	19%	17%	14%	15%	16%
Kwantiteit / kwaliteit overige voorzieningen	4%	7%	13%	14%	15%	11%
Werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, armoede e.d.	6%	14%	9%	7%	7%	8%
Overige overlast	3%	4%	6%	5%	5%	7%
Verpaupering / verloedering wijken	5%	6%	9%	7%	7%	6%
Woningproblematiek	10%	9%	9%	8%	8%	6%
Kwantiteit / kwaliteit openbaar groen	3%	4%	5%	6%	5%	4%
Verkeerde stedenbouwkundige plannen	1%	1%	2%	2%	3%	2%
Kwantiteit / kwaliteit speelgelegenheid	1%	1%	1%	2%	2%	1%
Overige problemen	15%	15%	12%	14%	12%	12%
w.o. luchtvervuiling, milieu	2%	3%	8%	7%	5%	3%
gemeente / overheid algemeen	3%	3%	3%	3%	4%	7%

- * 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 iets vaker.
- * Jongeren noemen jeugdproblematiek wat vaker, en vervuiling en beheer van de openbare ruimte minder vaak. Bejaarden noemen dat laatste juist vaker, en dat eerste minder vaak.

3. Sociale zaken en economie

De Kredietcrisis

Als vervolg op een vraag daarover in de vorige Omnibusenquête is gevraagd of men zelf de gevolgen merkt van het feit dat het slecht gaat met de economie, en of men denkt daar binnenkort zelf de gevolgen van te zullen merken. 37% van de Rotterdammers zegt, zelf niets te merken van de economische crisis. Wie wat van de economische crisis merkt, merkt dat vooral in zijn of haar portemonnee (40% zegt minder geld te besteden te hebben!); problemen op de arbeidsmarkt spelen slechts een bescheiden rol.

- * Jongeren zeggen wat vaker niets van de crisis te merken of het niet te weten. Anderzijds is bij jongeren het percentage dat zegt geen baan te kunnen vinden met 17% ruim twee keer zo hoog als bij Rotterdammers boven de 25.
- * Hoe hoger het (huishoudens-)inkomen, hoe minder vaak men wat merkt van de crisis: van de minima zegt slechts 18% er niets van te merken, en dat percentage loopt op tot 64% boven twee-keer-modaal. Het percentage Rotterdammers dat zegt minder geld te besteden te hebben neemt juist af met het inkomen: van 52% bij de minima tot 17% boven twee-keer-modaal.

Aanvullend is vervolgens gevraagd, of men denkt daar binnenkort zelf de gevolgen van te zullen merken.

<i>De economische crisis</i>	2010: merkt zelf de gevolgen	2010: denkt binnenkort zelf de gevolgen te zullen merken	2009: merkt zelf de gevolgen of denkt binnenkort zelf de gevolgen te zullen merken
Moeilijk geld te lenen	7%	6%	9%
Huis minder waard	13%	11%	19%
Minder geld te besteden	40%	41%	40%
Baan kwijt	5%	4%	5%
Kan geen baan vinden	7%	---	---
Bank in de problemen	3%	2%	8%
Meer rente te betalen	3%	4%	5%
Nee	37%	27%	25%
Weet niet	10%	22%	20%

Het beeld van de verwachtingen verschilt niet wezenlijk van dat van de ervaringen tot nu toe. En ruim een kwart denkt niets van de crisis te zullen merken.

- * Jongeren zijn wat optimistischer, en het optimisme is ook groter naarmate het inkomen hoger is.
- * In werkelijkheid hebben naar eigen zeggen tot nu toe minder Rotterdammers iets gemerkt dan daar vorig jaar bang voor waren.
- * 14% zegt de laatste tijd méér te besteden te hebben dan twee jaar geleden (vóór het uitbreken van de crisis), 33% heeft even veel te besteden, 45% heeft nu minder te besteden en 8% weet het niet. Bij jongeren en bij de huishoudens met de hoogste inkomens is de crisis relatief nog het minst vaak in de portemonnee merkbaar; bij ouderen en minima voelt de helft de crisis in de portemonnee.

Per saldo wordt door veel Rotterdammers naar eigen zeggen sinds het uitbreken van de crisis minder geld uitgegeven: 42% geeft minder uit, 16% geeft méér uit, 37% geeft een zelfde hoeveelheid geld uit en de overige 6% weet het niet. De Rotterdammers met de laagste inkomens geven wat vaker minder geld uit, en die met de hoogste minder vaak. Hoe hoger het inkomen, hoe vaker er niets veranderd is.

- * 24% zegt nooit geld over te houden, c.q. nooit te sparen. De overige Rotterdammers sparen de laatste tijd vaker minder dan méér: 32% spaart minder dan vroeger, 9% méér, 31% het zelfde en 4% weet het niet. Het niet-sparen komt natuurlijk vooral voor bij de laagste inkomens. Verder ligt er een grens bij twee keer modaal: daarónder zeggen veel meer Rotterdammers tegenwoordig minder te sparen, en daarboven komen méér en minder sparen even vaak voor.
- * Vergeleken met vorig jaar wordt er veel vaker minder uitgegeven, én een stuk vaker minder gespaard.

De zondagopening van winkels

Er zijn even veel Rotterdammers die vinden dat alle winkels in Rotterdam elke zondag geopend zouden moeten zijn als Rotterdammers die dat juist *niet* vinden. Wel vindt een grote meerderheid dat winkeliers zelf moeten kunnen kiezen of ze op zondag open willen zijn of niet: driekwart is het daar mee eens, en maar één op de acht niet.

En zeventig procent is het eens met de stelling dat de zondagopening van de winkels goed is voor de economie van Rotterdam.

De Sociale Dienst

27% 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. 42% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

65% 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. 13% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

52% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat iedereen die een uitkering aanvraagt direct een baan of scholing moet krijgen. 13% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

* Over jongeren is men wat dit betreft nog veel duidelijker: 74% mee eens, en nog maar 7% on-eens.

4. Milieu

Klimaatverandering

Tweederde van de Rotterdammers (67%) denkt dat het klimaat verandert, 16% denkt van niet en eveneens 16% weet het niet. Het aandeel mensen dat denkt dat het klimaat verandert neemt toe met opleiding en inkomen, en af met leeftijd.

Bijna de helft (48%) maakt zich zorgen over de gevolgen van klimaatverandering, 39% maakt zich hierover geen zorgen en 13% weet het niet.

* De gemeente heeft twee hoofddoelen om de klimaatverandering tegen te gaan: halvering van de CO₂-uitstoot in 2025, en 'Rotterdam 100% klimaatbestendig'. Van deze doelstellingen is 40% respectievelijk 19% van de Rotterdammers op de hoogte.

* Over de vraag of de gemeente genoeg maatregelen neemt tegen de klimaatverandering heeft ruim de helft van de Rotterdammers (52%) geen mening. 28% vindt dat de gemeente méér (verder gaande) maatregelen moet nemen, 17% vindt dat er genoeg maatregelen worden genomen en 4% vindt dat de gemeente minder (ver gaande) maatregelen moet nemen.

Voorstander van gemeentelijke maatregelen tegen klimaatverandering en voor vermindering CO ₂ -uitstoot?	ja	nee	weet niet
Gebruik van auto's tegengaan / minder aantrekkelijk maken	41%	44%	15%
Goedkoper of gratis openbaar vervoer	93%	4%	4%
Méér openbaar vervoer	81%	10%	9%
Het aantrekkelijker maken om te fietsen	80%	7%	12%
Minder straatverlichting	15%	78%	8%
Subsidie aan bewoners voor energiebesparende woningverbetering	74%	14%	12%

Verreweg de meeste Rotterdammers zijn voorstander van het goedkoper of gratis maken van openbaar vervoer, het uitbreiden daarvan, het aantrekkelijker maken van fietsen en het verlenen van subsidies aan bewoners voor energiebesparende maatregelen. Voor maatregelen tegen het gebruik van auto's bestaat geen meerderheid. Slechts 15% is voorstander van minder straatverlichting.

5. Schoon en heel

Is Rotterdam schoon? En de eigen buurt?

Oordeel of Rotterdam schoon is	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heel schoon / tamelijk schoon	38%	33%	28%	29%	31%	40%	46%	40%	45%	45%	47%
Niet zo schoon	50%	53%	54%	53%	51%	48%	45%	47%	45%	45%	43%
Helemaal niet schoon	12%	14%	18%	17%	17%	12%	9%	13%	10%	10%	9%

De laatste zes jaar is de stad in de ogen van de Rotterdammers kennelijk een flink stuk schoner geworden, al zijn de verschillen van jaar op jaar soms wel wat groot. Vergeleken met vorig jaar is de mening van de Rotterdammers nóg weer iets positiever.

En of de eigen buurt schoon is	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Heel schoon / tamelijk schoon	55%	54%	50%	52%	57%	61%	63%	59%	61%	61%	60%
Niet zo schoon	37%	37%	38%	38%	34%	29%	27%	32%	30%	30%	32%
Helemaal niet schoon	8%	10%	12%	10%	9%	11%	9%	9%	8%	10%	8%

Ook bij de mening over de eigen buurt is de laatste zes 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 (38%) en hondenpoep op straat (32%). Beide worden de laatste jaren langzaamaan echter wel wat minder genoemd. Vuil bij containers (13%), zwerfvuil in het groen (11%) en andere ergernissen (minder dan 10%) worden veel minder vaak genoemd.

En heel?

Vaak voorkomen van kapot straatmeubilair en dergelijke in de buurt	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Kapotte straatverlichting	X	X	X	X	16%	19%	22%	23%	28%	26%	26%
Kapotte stoepen en fietspaden	X	X	X	X	36%	42%	47%	47%	44%	45%	40%
Kapot straatmeubilair	X	X	X	X	37%	40%	40%	41%	47%	44%	38%

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 dit jaar verder toegenomen. Dit jaar vindt 43% het stedelijk onderhoud goed, en 50% dat in de eigen buurt. Straatmeubilair gaat volgens de Rotterdammers vaak 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 (35% vindt die goed) en over de kwaliteit van het onderhoud en het herstel van schade op straat (45% goed) gaat de laatste jaren de goede kant op.
- * De mening van de Rotterdammers over het onderhoud van de wegen is de laatste zes jaar een stuk positiever dan daarvóór, en ook dit jaar is die waardering weer verder toegenomen.

Onderhoud groen in de buurt

De waardering voor het onderhoud van het groen in de eigen buurt nam een aantal jaren geleden toe, stagneerde sinds 2005, maar nam de afgelopen twee jaar weer wat toe. Inmiddels vindt 54% dit onderhoud goed, en vindt nog maar 13% het slecht. Tien jaar geleden vond rond de 40% dit onderhoud goed.

Afvalinzameling

Afval apart		Glas apart	
Nooit	17%	Nooit	17%
Soms	12%	Soms	12%
Vaak	9%	Vaak	7%
Altijd	62%	Altijd	64%

62% van de Rotterdammers zegt papierafval (oud papier en karton) altijd apart te houden, en 64% zegt glasafval altijd apart te houden.

- * In 2004 was dit 47% respectievelijk 58%.
- * Voor beide typen afval zijn veel genoemde redenen om het niet te scheiden: geen ruimte thuis, te weinig containers, te ver lopen en te veel moeite. Verder vinden veel mensen die glasafval (soms) niet apart houden, dat ze hiervoor te weinig glasafval hebben.
- * Van de Rotterdammers die papierafval niet of niet altijd apart houden, denkt 78% dit vaker te gaan doen indien meer papiercontainers worden geplaatst. 63% denkt dit vaker te gaan doen als papier huis-aan-huis wordt ingezameld. Van de Rotterdammers die glasafval niet of niet altijd apart houden, denkt driekwart dit vaker te gaan doen als er meer glasbakken worden geplaatst.
- * 11% van de Rotterdammers houdt nooit afval gescheiden. De mensen die dit wel (eens) doen, doen dit vooral voor het milieu; voor 80% van de Rotterdammers is dit een reden om afval te scheiden. Sommige Rotterdammers scheiden afval (ook) omdat ze denken of vinden dat het moet (14%), iedereen het volgens hen doet (3%) of omdat hun vereniging of school er geld voor krijgt (3%).

6. Wonen

De woonomgeving

Het merendeel van de Rotterdammers zegt in een buurt te wonen met allerlei verschillende soorten mensen door elkaar. 87% voelt zich thuis tussen de mensen in de buurt; een zelfde percentage als de afgelopen twee jaar.

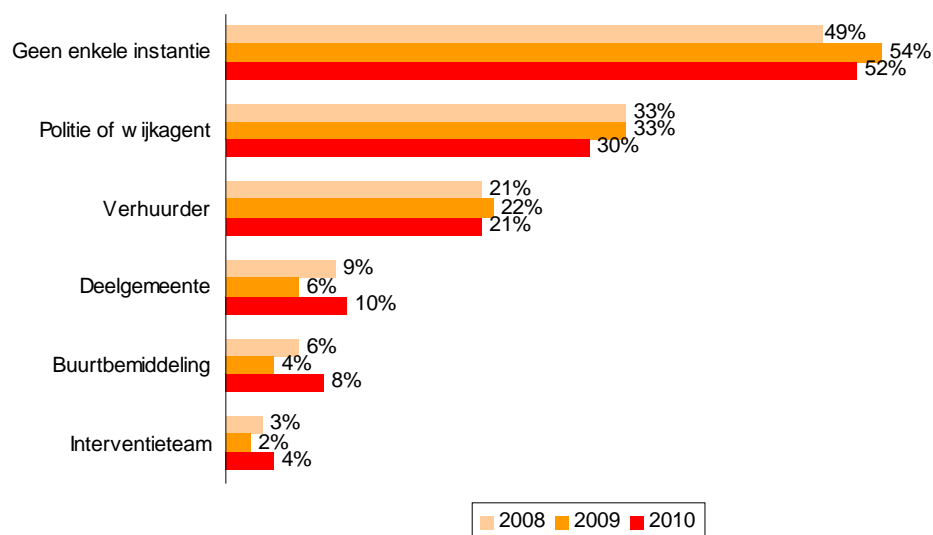
Woonomgeving	2008	2009	2010
Vooral veel mensen zoals ik	27%	26%	26%
Vooral veel mensen die heel anders zijn dan ik	6%	8%	5%
Allerlei verschillende soorten mensen door elkaar	63%	62%	67%
Weet niet	4%	4%	2%
Voelt zich thuis tussen de mensen in de buurt	88%	86%	87%

- * 39% voelt zich verbonden met de andere mensen in de buurt, 46% voelt zich daar een beetje mee verbonden en 15% voelt zich daar niet mee verbonden. Dat is een iets positievere uitkomst dan de afgelopen twee jaar. 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%.
- * Eén op de vijf Rotterdammers zou liever meer verbondenheid in de buurt willen; driekwart vindt het goed zoals het is. Van degenen die zich niet verbonden voelen met de mensen in de buurt zou 30% méér verbondenheid in de buurt willen.

Burenoverlast

54% van de Rotterdammers geeft aan nooit last te hebben van burens of andere mensen in de buurt. 356% ervaart soms last van de burens en 11% heeft geregeld of vaak burenoverlast. Dat is een wat positiever beeld dan vorig jaar.

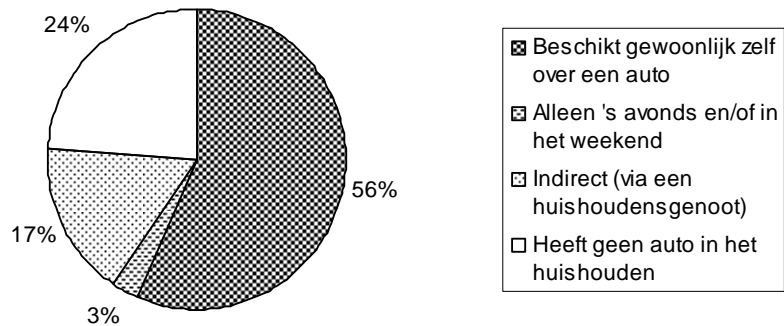
Van de Rotterdammers die wel eens burenoverlast ondervinden, heeft 52% daarvan bij geen enkele instantie melding gemaakt. Van degenen die dat wél hebben gedaan, heeft het grootste deel de politie of wijkagent benaderd of contact opgenomen met de verhuurder.



- * Van de ondervraagden die wel eens overlast ervaren en hier ook bij één of meerder instanties melding van hebben gemaakt, is 29% tevreden over de aanpak van de instantie(s), en 26% ontevreden. Dat betekent een omslag vergeleken met vorig jaar (22% tevreden en 26% ontevreden).

7. Verkeer en vervoer

Vervoermiddelen



Bijna driekwart van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar (72%) heeft een rijbewijs, en het grootste deel daarvan beschikt gewoonlijk ook altijd zelf over een auto (56% van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar). Van alle Rotterdamse *huishoudens* heeft 70% een auto.

- * Driekwart van de Rotterdammers (74%) heeft een fiets; niet-westerse allochtonen maar half zo vaak als 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 onderwerpen 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.
- * Over de route 'Schieweg / Schiekade' wordt door 59% van de Rotterdammers die er een oordeel over hebben negatief geoordeeld, maar dat is dit jaar de enige met een overwegend negatieve beoordeling. Over de Maasboulevard en de route 'Stadionweg / Laan op Zuid' is men het meest tevreden: in beide gevallen is daar slechts één op de drie negatief of ontevreden over de doorstroming. In het algemeen (alle routes tezamen genomen) is 42% negatief of ontevreden over de doorstroming tussen ring en binnenstad, en 58% positief c.q. tevreden. Vergeleken met vorig jaar is het oordeel over de doorstroming over de routes 'Stadhoudersweg / Statenweg' en de 'Schieweg / Schiekade' weer flink positiever geworden, nadat vorig jaar juist van een forse verslechtering sprake was. Ook over de Maasboulevard en de route 'Vaanweg / Pleinweg' is men een stuk positiever. Bij de overige routes is het oordeel niet anders dan vorig jaar. Alles bij elkaar genomen is het oordeel over de routes tussen ring en binnenstad dit jaar dus ook een stuk positiever geworden; het ligt nu weer op het niveau van 2008.
- * Rotterdamse auto's worden in 63% van de gevallen 's nachts vlak bij huis op straat geparkeerd, in 15% van de gevallen wat verder weg op straat en in 14% van de gevallen op eigen erf. Over de lange termijn is hierin geen trend te zien.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over het verkeer 2010*, vanaf medio 2010 in te zien op de website van het COS.

8. De openbare ruimte

De openbare ruimte in de binnenstad

Gevraagd wat men in het algemeen vindt van inrichting en onderhoud van een aantal plekken in de Rotterdamse binnenstad, geven de Rotterdammers de winkelgebieden in de binnenstad het beste cijfer: een 7,1. Slechts 6% geeft deze gebieden een onvoldoende. Het gebied 'Centraal Station en omgeving' krijgt als enige een duidelijke onvoldoende: gemiddeld een 5,3, en de helft geeft een onvoldoende.

- * De binnenstad als geheel scoort een 6,8, dat is ietsje meer dan een jaar geleden (6,7). Ook het percentage onvoldoendes voor de binnenstad als geheel is nu iets lager.
- * 23% van de Rotterdammers zegt overigens "(vrijwel) nooit" in de binnenstad te komen; slechts 5% geeft aan *helemaal* nooit naar de binnenstad te gaan.

9. Media

Bezoek aan de bibliotheek

<i>Bibliotheekbezoek</i>	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Afgelopen twaalf maanden	57%	53%	50%	49%	47%	44%	35%	37%	38%	37%	38%

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

- * 16% 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 2% bezoekt de bibliotheek alleen elektronisch.

Bezit en gebruik van internet

<i>Internetgebruik</i>	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Gebruikers van een internetaansluiting thuis	26%	37%	42%	47%	50%	59%	63%	68%	71%	74%	83%

Het internetgebruik in Rotterdam neemt steeds verder toe: inmiddels maakt 83% van de Rotterdammers van 16 tot 85 jaar thuis gebruik van internet.

- * Het internetbezit thuis bedraagt zelfs 90%.

10. Gemeentelijke dienstverlening

Eén gemeentelijk telefoonnummer

Rapportcijfers aspecten centrale telefoonnummer	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 de 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 2010*, vanaf medio 2010 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	2010
Veel interesse	12%			9%	9%	10%	15%	11%	12%	13%	11%	9%	10%	11%
Enige interesse	46%	X	X	48%	49%	49%	53%	51%	52%	51%	51%	48%	48%	49%
Geen interesse	42%			43%	42%	40%	32%	38%	36%	36%	38%	43%	42%	41%

De interesse in de plaatselijke politiek varieert van jaar op jaar licht. Dit jaar, grotendeels gemeten in de aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen, zegt 11% van de Rotterdammers veel interesse te hebben. 49% heeft enige interesse, en 41% 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.

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

Centrum voor Onderzoek en Statistiek; concept; 1 juni 2010.

Auteur: Paul de Graaf.

Voor meer informatie: <http://www.cos.rotterdam.nl>.



Gemeente Rotterdam

Centrum voor Onderzoek en Statistiek