



Feitenkaart

Rotterdamers over hun stad: Omnibusenquête 2011

Op verzoek van diverse afdelingen en diensten van de gemeente Rotterdam voert het COS jaarlijks in februari en maart een Omnibusenquête uit onder 3.600 Rotterdamers van 16 jaar tot 85 jaar. De respons bedroeg dit jaar 36%; twee procentpunt lager dan vorig jaar.

Over de Omnibusenquête 2011 verschijnen behalve een enquêteverantwoording ook enkele rapportages over diepgaander geanalyseerde “vragenblokken”. Hiernaar is voor de verder geïnteresseerden waar van toepassing verwezen.

1. Rotterdamers en de stad

Het imago van de stad

<i>Imago van de stad: percentages (helemaal) eens</i>	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Prettig wonen in Rotterdam?	85%	87%	88%	89%	90%	89%	88%
Woonde liever in andere stad?	19%	19%	18%	17%	17%	16%	19%
Stad met veel groen?	46%	46%	46%	47%	49%	49%	49%
Schone stad?	27%	31%	23%	28%	30%	31%	34%
Veilige stad?	14%	24%	26%	29%	28%	29%	29%
Heeft aantrekkelijk centrum?	70%	73%	66%	71%	65%	63%	61%
Internationaal karakter?	86%	87%	87%	86%	84%	83%	81%
Stad waar 't rustig toeven is?	32%	38%	34%	41%	40%	43%	39%
Veel culturele mogelijkheden?	89%	89%	90%	89%	86%	87%	86%
Veel uitgaansgelegenheden?	81%	79%	80%	79%	77%	75%	72%
Voor jongeren aantrekkelijk?	X	X	X	69%	64%	66%	64%
Gezinsvriendelijk?	X	X	X	44%	44%	46%	46%
Voelt zich Rotterdammer?	78%	77%	80%	80%	78%	78%	75%
Vertrouwen in toekomst Rotterdam?	68%	71%	72%	76%	75%	73%	77%

Vergeleken met vorig jaar is niet veel veranderd aan het imago van Rotterdam. De opvallendste ontwikkeling is de steeds verdere toename van het aantal Rotterdamers dat Rotterdam een schone stad vindt. Voorts vinden langzaamaan iets minder Rotterdamers dat de stad een aantrekkelijk centrum heeft, dat Rotterdam een stad is met een internationaal karakter en dat Rotterdam een stad is met veel uitgaansgelegenheden.

Trots op Rotterdam?

<i>Trots op Rotterdam</i>	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Ja	62%		65%		65%		56%		56%	58%	57%	57%	55%	56%	58%
Een beetje	32%	X	28%	X	27%	X	36%	X	37%	35%	36%	37%	38%	37%	34%
Nee	6%		7%		7%		8%		7%	7%	7%	6%	7%	7%	8%

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 58% van de Rotterdamers met 'ja'. 34% is 'een beetje' trots, en 8% is niet trots op Rotterdam. Na de forse afname van de trots die in 2003 werd gemeten, is de trots op Rotterdam sindsdien nauwelijks meer veranderd.



2. De belangrijkste problemen in de stad

Belangrijkste problemen in Rotterdam	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Criminaliteit, onveiligheid en drugsoverlast	68%	63%	53%	52%	53%	57%	52%
Verkeersproblematiek	29%	25%	31%	32%	31%	33%	32%
Vervuiling en beheer openbare ruimte	33%	30%	34%	29%	31%	29%	32%
Jeugdproblematiek	19%	23%	22%	27%	25%	25%	20%
Bevolking / bevolkingsamenstelling	19%	19%	17%	14%	15%	16%	14%
Kwantiteit / kwaliteit overige voorzieningen	4%	7%	13%	14%	15%	11%	12%
Werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, armoede e.d.	6%	14%	9%	7%	7%	8%	8%
Woningproblematiek	10%	9%	9%	8%	8%	6%	7%
Verpaupering / verloedering wijken	5%	6%	9%	7%	7%	6%	6%
Kwantiteit / kwaliteit openbaar groen	3%	4%	5%	6%	5%	4%	5%
Overige overlast	3%	4%	6%	5%	5%	7%	5%
Verkeerde stedenbouwkundige plannen	1%	1%	2%	2%	3%	2%	2%
Kwantiteit / kwaliteit speelgelegenheid	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%
Overige problemen	15%	15%	12%	14%	12%	12%	15%
w.o. gemeente / overheid algemeen	3%	3%	3%	3%	4%	7%	5%
luchtvervuiling, milieu	2%	3%	8%	7%	5%	3%	3%

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 52% iets op dat terrein. Daarna volgen de verkeersproblematiek (32%), de vervuiling en het beheer van de openbare ruimte (eveneens 32%) en de jeugdproblematiek (20%).

- * Niet-westerse allochtonen noemen problemen met betrekking tot de openbare ruimte en tot bevolking / bevolkingssamenstelling minder vaak dan autochtonen. Jeugdproblematiek 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

Ook dit jaar is in de Omnibusenquête 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. 33% van de Rotterdammers zegt, zelf niets te merken van de economische crisis. Vorig jaar was dit 37%. Wie wat van de economische crisis merkt, merkt dat vooral in zijn of haar portemonnee (42% 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 12% wat hoger dan bij Rotterdammers boven de 25.
- * Hoe hoger het (huishoudens-)inkomen, hoe minder vaak men wat merkt van de crisis: van de minima zegt 24% er niets van te merken, en dat percentage loopt op tot 47% boven twee-keermodaal. Het percentage Rotterdammers dat zegt minder geld te besteden te hebben is boven twee-keermodaal met 23% maar half zo grot als daarónder.



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

<i>De economische crisis</i>	2011: denkt binnenkort zelf de gevolgen te zullen merken	2011: merkt zelf de gevolgen	2010: denkt binnenkort zelf de gevolgen te zullen merken	2010: merkt zelf de gevolgen	2009: merkt zelf de gevolgen of denkt binnenkort zelf de gevolgen te zullen merken
Moeilijk geld te lenen	8%	7%	6%	7%	9%
Huis minder waard	13%	15%	11%	13%	19%
Minder geld te besteden	44%	42%	41%	40%	40%
Baan kwijt	3%	6%	4%	5%	5%
Kan geen baan vinden	X	7%	X	7%	X
Bank in de problemen	1%	4%	2%	3%	8%
Meer rente te betalen	7%	4%	4%	3%	5%
Nee	24%	33%	27%	37%	25%
Weet niet	21%	9%	22%	10%	20%

De verschillen tussen vorig jaar en dit jaar zijn gering; evenals de verschillen tussen verwachtingen vorig jaar en realisaties dit jaar. Hooguit kan worden gesteld dat langzaamaan wat meer mensen gevolgen denken te gaan ervaren en ook inderdaad ervaren; en dan vooral in de portemonnee en de waarde van het huis. En 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 iets minder Rotterdammers iets gemerkt dan daar vorig jaar bang voor waren.
- * 8% zegt de laatste tijd méér te besteden te hebben dan vóór het uitbreken van de crisis, 33% heeft even veel te besteden, 51% heeft nu minder te besteden en 8% weet het niet. Dat is een wat somberder beeld dan vorig jaar. Bij jongeren en bij de huishoudens met de hoogste inkomens is de crisis relatief nog het minst vaak in de portemonnee merkbaar; onder de 45 en onder twee-keer-modaal voelt de helft of méér de crisis in de portemonnee; tussen minimum en modaal zelfs twee-derde.

Per saldo wordt door veel Rotterdammers naar eigen zeggen sinds het uitbreken van de crisis minder geld uitgegeven: 46% (2010: 42%) geeft mínder uit, 10% (2010: 16%) geeft méér uit, 38% (2010: 37%) geeft even veel geld uit, en de overige 6% (2010: 6%) weet het niet. De Rotterdammers met de lagere inkomens geven wat vaker minder geld uit, en die met de hoogste minder vaak.

- * 21% (2010: 24%) zegt nooit geld over te houden, c.q. nooit te sparen. De overige Rotterdammers sparen de laatste tijd vaker minder dan méér: 34% (2010: 32%) spaart minder dan vroeger, 11% (2010: 9%) méér, 29% (2010: 31%) even veel, en 5% (2010: 4%) weet het niet. Het niet-sparen komt natuurlijk vooral voor bij de laagste inkomens, waarbij dit voor bijna de helft geldt. Verder ligt er weer een grens bij twee-keer-modaal: daarónder zeggen veel meer Rotterdammers tegenwoordig minder te sparen, en daarboven komen méér en mínder sparen ongeveer even vaak voor.
- * Zo'n 9% zou er dus op vooruit moeten zijn gegaan, en zo'n 35% zou er op achteruit moeten zijn gegaan. Vorig jaar was dit 9- respectievelijk 33%: de crisis heeft inmiddels niet veel méér slachtoffers gemaakt.
- * Steeds vaker wordt er minder uitgegeven en minder gespaard.

De Sociale Dienst

25% 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. 43% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.



68% 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. 11% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

En 74% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat jongeren geen uitkering moeten krijgen, maar direct een baan of scholing, terwijl 14% het daar niet mee eens is, en de rest hierover geen duidelijke mening heeft.

- * Vergeleken met in de tweede helft van de negentiger jaren is tegenwoordig een veel grotere meerderheid van de Rotterdammers voorstander van verplichting tot vrijwilligerswerk met behoud van uitkering voor (langdurig) werklozen.

4. Milieu

Rol van de gemeente

De helft van de Rotterdammers (53%) vindt dat de gemeente genoeg doet aan de bescherming van het milieu. 43% vindt dat de gemeente daar weinig aan doet, waaronder 8% die het zelfs 'veel te weinig' vindt. Anderzijds vindt 4% dat de gemeente veel doet aan de bescherming van het milieu.

Klimaatverandering

Denkt dat het klimaat verandert	2010	2011	Maakt zich daar zorgen over	2010	2011
Ja	67%	75%	Ja	48%	51%
Nee	16%	10%	Nee	39%	38%
Weet niet / geen mening	16%	15%	Weet niet / geen mening	13%	11%

Driekwart van de Rotterdammers (75%) denkt dat het klimaat verandert, 109% denkt van niet en 15% weet het niet. Sinds de Omnibusenquête van 2010 is het aantal Rotterdammers dat denkt dat het klimaat verandert toegenomen, en het aantal dat dit *niet* denkt afgenomen.

Onveranderd maakt de helft van de Rotterdammers zich ook zorgen over de gevolgen van klimaatverandering.

- * 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 22% van de Rotterdammers op de hoogte. In 2010 was dat 40% respectievelijk 19%.

Verantwoordelijkheid voor maatregelen tegen klimaatverandering	Ik zelf	Rotterdamse burger	Gemeente Rotterdam	Nederlandse overheid	Bedrijven
In grote mate	33%	37%	64%	85%	84%
In minder grote mate	28%	31%	26%	10%	10%
In kleine mate	29%	24%	5%	3%	3%
Niet	10%	7%	4%	3%	3%

Maatregelen tegen klimaatverandering moeten vooral komen van de Nederlandse overheid en van de bedrijven. Voor de gemeente Rotterdam geldt die verantwoordelijkheid in wat mindere mate, en "de Rotterdamse burger" wordt hier veel minder vaak een rol toegedicht - en dan nog eerder de ander dan ikzelf...

- * Al deze "partijen" doen volgens de Rotterdammers te weinig tegen klimaatverandering. Het ergst blijven de bedrijven in gebreke.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over het milieu 2011*, vanaf medio 2011 in te zien op de website van het COS.



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	2011
Heel schoon / tamelijk schoon	38%	33%	28%	29%	31%	40%	46%	40%	45%	45%	47%	51%
Niet zo schoon	50%	53%	54%	53%	51%	48%	45%	47%	45%	45%	43%	41%
Helemaal niet schoon	12%	14%	18%	17%	17%	12%	9%	13%	10%	10%	9%	8%

De afgelopen jaren is de stad in de ogen van de Rotterdammers kennelijk een flink stuk schoner geworden. Vóór 2005 vond minder dan één op de drie de stad schoon en één op de zes de stad helemaal niet schoon, maar sindsdien zijn die percentages fors toe- respectievelijk afgenomen. (Afgezien van een eenmalige terugval in 2007.) Dit jaar vindt voor het eerst een nipte meerderheid Rotterdam schoon, en het percentage voor 'helemaal niet schoon' was nog nooit zo laag.

En of de eigen buurt schoon is	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Heel schoon / tamelijk schoon	55%	54%	50%	52%	57%	61%	63%	59%	61%	61%	60%	64%
Niet zo schoon	37%	37%	38%	38%	34%	29%	27%	32%	30%	30%	32%	27%
Helemaal niet schoon	8%	10%	12%	10%	9%	11%	9%	9%	8%	10%	8%	8%

Ook bij de mening over de eigen buurt is de laatste jaren, en ook dit jaar weer, 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 (37%) en hondenpoep op straat (34%). Dat eerste wordt de laatste jaren langzaam echter wel wat minder genoemd. Vuil bij containers (15%), zwerfafval in groen (12%) en andere ergernissen (minder dan 10%) worden veel minder vaak genoemd.
- * 89% van de Rotterdammers vindt dat burgers een bijdrage moeten leveren aan het schoonhouden van de stad. De rest vindt dat het schoonhouden van de stad alleen een taak is van de gemeente / Roteb.

En heel?

47% vindt het stedelijk onderhoud van straatmeubilair goed, en 51% dat in de eigen buurt. Daartegenover vindt 46- respectievelijk 39% het onderhoud matig, en vindt 8- respectievelijk 9% het slecht. Traditiegetrouw is men weer vaker tevreden over het onderhoud in de eigen buurt dan over dat in de stad als geheel.

De tevredenheid over de snelheid waarmee schade of achterstallig onderhoud op straat wordt hersteld (36% vindt die goed) en over de kwaliteit van het onderhoud en het herstel van schade op straat (45% goed) is ongeveer stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar.

- * Kapotte straatverlichting in de buurt wordt volgens 69% dan weer snel gerepareerd; volgens 31% is dat níet zo.
Kapotte stoepen en fietspaden in de buurt worden volgens 48% dan weer snel gerepareerd; volgens 52% is dat níet zo.
En kapot straatmeubilair in de buurt (prullenbakken, bankjes, hekjes en dergelijke) wordt volgens 55% dan weer snel gerepareerd, terwijl dat volgens 45% níet zo is.
- * De mening van de Rotterdammers over het onderhoud van de wegen, fietspaden en stoepen is de laatste zes jaar een stuk positiever dan daarvóór, en ook dit jaar is die waardering weer iets verder toegenomen; althans: voor heel Rotterdam is de waardering verder toegenomen, en voor de eigen buurt is die ongeveer gelijk gebleven. Alle zes de bevroegde onderhoudsaspecten worden nu door de helft van de Rotterdammers als 'goed' beoordeeld.

Onderhoud groen in de buurt	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Goed	42%	39%	40%	38%	44%	48%	48%	49%	49%	52%	54%	56%
Matig	38%	40%	40%	43%	39%	36%	36%	37%	35%	34%	33%	31%
Slecht	20%	21%	20%	19%	17%	17%	15%	15%	16%	13%	13%	13%

Samenstelling buurt	2008	2009	2010	2011
Vooraf veel mensen zoals ik	27%	26%	26%	24%
Vooraf veel mensen die heel anders zijn dan ik	6%	8%	5%	7%
Alles verschillende soorten mensen door elkaar	63%	62%	67%	65%
Weet niet	4%	4%	2%	3%
Voelt zich thuis tussen de mensen in de buurt	88%	86%	87%	86%

Verbonden met de andere mensen in de buurt	2008	2009	2010	2011
Ja	35%	38%	39%	36%
Een beetje	49%	46%	46%	50%
Nee	16%	16%	15%	15%



- * 19% van de 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 26% méér verbondenheid in de buurt willen.

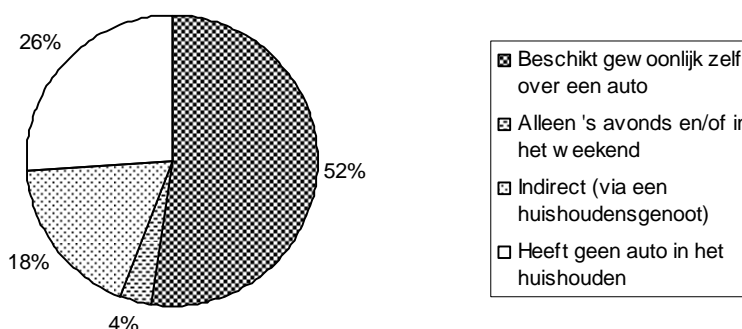
Burenoverlast

52% van de Rotterdammers geeft aan nooit last te hebben van burenen of andere mensen in de buurt. 37% ervaart soms last van de burenen en 11% heeft geregeld of vaak burenoverlast. Dat is een vergelijkbaar beeld als vorig jaar.

- * Van de Rotterdammers die wel eens burenoverlast ondervinden, heeft 47% 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 25% tevreden over de aanpak van de instantie(s), en 32% ontevreden. In vorige metingen was het aandeel ontevredenen kleiner; toen had men vaker geen mening over de aanpak van de instantie(s).

7. Verkeer en vervoer

Vervoermiddelen



Van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar heeft ruim twee-derde (69%) een rijbewijs, en het grootste deel daarvan beschikt gewoonlijk ook altijd zelf over een auto (52% van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar). Van alle Rotterdamse *huishoudens* heeft 68% een auto.

- * Driekwart van de Rotterdammers (76%) heeft een fiets; niet-westerse allochtonen veel minder vaak 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 in 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 57% van de Rotterdammers die er een oordeel over hebben negatief geoordeeld, maar dat is de enige met een overwegend negatieve beoordeling. (Over de route 'Stadhoudersweg / Statenweg' liggen de meningen 'fifty-fifty'.) Over de route 'Stadionweg / Laan op Zuid' is men het meest tevreden: daar is slechts 30% negatief of ontevreden over de doorstroming. Ook de routes 'Groene Kruisweg / Dorpsweg' en de Maasboulevard scoren goed. In het algemeen (alle routes tezamen genomen) is 41% negatief of ontevreden over de doorstroming tussen ring en binnenstad, en 59% positief c.q. tevreden. Vergeleken met vorig jaar is het oordeel over de doorstroming over de verschillende routes nergens significant anders dan vorig jaar. Alles bij elkaar genomen is het oordeel over de routes tussen ring en binnenstad de laatste vier jaar praktisch constant gebleven, met alleen een "dip" in 2009.



- * Rotterdamse auto's worden in 59% van de gevallen 's nachts vlak bij huis op straat geparkeerd, in 16% van de gevallen op eigen erf, in 13% van de gevallen wat verder weg op straat, en in 10% van de gevallen is het "wisselend". De mogelijkheid om vlak bij huis op straat te kunnen parkeren varieert van jaar op jaar nogal, maar van een licht dalende trend lijkt wel sprake.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over het verkeer 2011*, vanaf medio 2011 in te zien op de website van het COS.

8. Gezondheid

Drugs en alcohol

De meeste Rotterdammers staan terughoudend/afwijzend tegenover drugs- en alcoholgebruik onder jongeren. Hetzelfde geldt voor drugs- en alcoholgebruik in de openbare ruimte. Met het gebruik van alcohol onder familie/vrienden hebben minder Rotterdammers moeite.

- * Ouders van thuiswonende kinderen vinden het erger dan andere Rotterdammers als minder-jarigen af en toe cannabis roken, maar zij zijn minder dan andere Rotterdammers voorstander van het verbieden of bestraffen van alcohol- en drugsgebruik op straat. Ook wordt alcohol door ouders minder vaak gezien als iets dat hoort bij een gezellige avond met familie of vrienden.

9. 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 rapportcijfer: een 7,1. Slechts 6% geeft deze gebieden een onvoldoende. Het gebied 'Centraal Station en omgeving' krijgt als enige een onvoldoende: gemiddeld een 5,4, en bijna de helft geeft het een onvoldoende. Deze waardering voor de stationsomgeving stijgt overigens wel licht: in 2010 was het gemiddelde rapportcijfer een 5,3, en in 2009 een 4,9.

- * De binnenstad als geheel scoort een 6,7. In 2010 was dat een 6,8, en in 2009 ook een 6,7. Hier geeft 8% een onvoldoende.
- * 24% van de Rotterdammers zegt overigens "(vrijwel) nooit" in de binnenstad te komen; slechts 7% geeft aan *helemaal* nooit naar de binnenstad te gaan.

10. Media

Bezoek aan de bibliotheek

Bibliotheekbezoek	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Afgelopen twaalf maanden	57%	53%	50%	49%	47%	44%	35%	37%	38%	37%	38%	37%

Na de teruggang die in eerdere jaren in de Omnibusenquête werd gemeten lijkt het bibliotheekbezoek sinds 2006 weer gestabiliseerd.

- * 17% van de Rotterdammers heeft de afgelopen twaalf maanden wel eens de website van de Bibliotheek Rotterdam bezocht. (Van de Rotterdammers die wel eens gebruik maken van internet is dit trouwens 21%.) Het gros van de elektronische bezoekers is tevens fysieke bezoeker: slechts 2% bezoekt de bibliotheek alleen elektronisch.



Gebruik van internet

Internetgebruik	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Gebruikers van internet	38%	52%	55%	61%	63%	70%	70%	76%	77%	77%	X	77%

Inmiddels maakt ruim driekwart van de Rotterdammers van 16 tot 85 jaar thuis of elders wel eens gebruik van internet.

11. Gemeentelijke dienstverlening

Eén gemeentelijk telefoonnummer

Inmiddels zegt de helft van de Rotterdammers het centrale telefoonnummer van de gemeente te kennen. Vijf jaar eerder was dit nog slechts een kwart. De meesten van hen (twee van de drie) zeggen het nummer ook wel eens te hebben gebeld.

- * Van alle Rotterdammers die zeggen te weten dat de gemeente Rotterdam één centraal telefoonnummer gebruikt, beweert de helft dit nummer ook daadwerkelijk te kennen. Van hen noemt 59% ook inderdaad het goede nummer. In 2010 (het jaar dat het nummer was gewijzigd van 0800-1545 in 14 010) was dit nog slechts 33%. Het oude nummer wordt nog door 6% genoemd.

Stadswinkels en deelgemeentekantoren

67% van de Rotterdammers is het afgelopen jaar wel eens langs geweest bij een balie van een Stadswinkel of een deelgemeentekantoor. De meesten hebben dat in hun eigen deelgemeente gedaan. Alleen de Stadswinkel in het centrum wordt ook vaak door anderen bezocht.

Rapportcijfers aspecten Stadswinkels / deelgemeentekantoren	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Snelheid	6,6	6,8	7,0	6,9	7,3	7,2
Vriendelijkheid	7,1	7,2	7,3	7,2	7,3	7,3
Deskundigheid	6,9	7,2	7,2	7,2	7,3	7,2
Openingstijden	7,0	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1
Wachttijd	X	X	X	X	6,9	6,8

- * Net als in de voorgaande jaren kwam een meerderheid van de Rotterdammers bij een Stadswinkel of deelgemeentekantoor zonder van tevoren een afspraak te maken: 85%. Ruim één op de drie vond dat prettiger, en bijna één op de drie wist niet dat men een afspraak kan maken.

Gemeentelijke informatie en dienstverlening op internet

Van de Rotterdammers die wel eens gebruik maken van internet bezoekt meer dan de helft (55%) wel eens de gemeentelijke website. In totaal bezoekt dus 42% van de Rotterdammers wel eens de gemeentelijke website. Bezoekers komen vooral voor informatie over een gemeentelijk onderwerp. Een kwart heeft wel eens gebruik gemaakt van de website om een aanvraag in te dienen, en bijna een kwart om een afspraak te maken voor het laten ophalen van grofvuil. Bijna één op de vijf Rotterdammers gebruikt de website wel eens om een reactie (een klacht, melding, compliment of idee) door te geven.

- * De vindbaarheid van de informatie wordt gewaardeerd met een 6,7; de begrijpelijkheid met een 7,2.



Klachten bij de (deel-)gemeente

30% van de Rotterdammers heeft in de afgelopen twaalf maanden een klacht voor of over een gemeentelijke dienst of deelgemeente gehad; voor het eerst in drie jaar betekent dat een daling. Van de Rotterdammers met een klacht heeft iets meer dan de helft die klacht ook ingediend; het merendeel telefonisch.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2011*, vanaf medio 2011 in te zien op de website van het COS.

12. 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	2011
Veel interesse	12%			9%	9%	10%	15%	11%	12%	13%	11%	9%	10%	11%	11%
Enige interesse	46%	X	X	48%	49%	49%	53%	51%	52%	51%	51%	48%	48%	49%	51%
Geen interesse	42%			43%	42%	40%	32%	38%	36%	36%	38%	43%	42%	41%	39%

De interesse in de plaatselijke politiek varieert van jaar op jaar licht. Dit jaar zegt, net als vorig jaar toen grotendeels gemeten was in de aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen, 11% van de Rotterdammers veel interesse te hebben. 51% heeft enige interesse, en 39% 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, juni 2011.

Auteur: Paul de Graaf.

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



Gemeente Rotterdam

Centrum voor Onderzoek en Statistiek