



Feitenkaart

Rotterdamers over hun stad: Omnibusenquête 2013

Op verzoek van diverse afdelingen en diensten van de gemeente Rotterdam voert het Centrum voor Onderzoek en Statistiek (COS; inmiddels opgegaan in het gemeentelijke dienstencentrum Onderzoek en Business Intelligence) jaarlijks in februari en maart een Omnibusenquête uit onder 3.600 Rotterdammers van 16 jaar tot 85 jaar. De respons bedroeg dit jaar 34%; iets lager dan die van vorig jaar.

1. Rotterdammers en de stad

Het imago van de stad

<i>Imago van de stad: percentages (helemaal) eens</i>	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Prettig wonen in Rotterdam?	85%	87%	88%	89%	90%	89%	88%	87%	90%
Woonde liever in andere stad?	19%	19%	18%	17%	17%	16%	19%	19%	16%
Stad met veel groen?	46%	46%	46%	47%	49%	49%	49%	49%	52%
Schone stad?	27%	31%	23%	28%	30%	31%	34%	36%	34%
Veilige stad?	14%	24%	26%	29%	28%	29%	29%	29%	31%
Heeft aantrekkelijk centrum?	70%	73%	66%	71%	65%	63%	61%	67%	66%
Internationaal karakter?	86%	87%	87%	86%	84%	83%	81%	84%	85%
Stad waar 't rustig toeven is?	32%	38%	34%	41%	40%	43%	39%	41%	45%
Veel culturele mogelijkheden?	89%	89%	90%	89%	86%	87%	86%	84%	85%
Veel uitgaansgelegenheden?	81%	79%	80%	79%	77%	75%	72%	72%	73%
Voor jongeren aantrekkelijk?	X	X	X	69%	64%	66%	64%	66%	67%
Gezinsvriendelijk?	X	X	X	44%	44%	46%	46%	50%	48%
Voelt zich Rotterdammer?	78%	77%	80%	80%	78%	78%	75%	79%	81%
Vertrouwen in toekomst Rotterdam?	68%	71%	72%	76%	75%	73%	77%	75%	73%

Rotterdam wordt weer nóg iets vaker een prettige woonstad gevonden, en ook wordt Rotterdam weer iets vaker een veilige stad gevonden. Deze waardering ligt van oudsher overigens al erg hoog.

De toename van het aantal Rotterdammers dat Rotterdam een schone stad vindt is dit jaar niet verder doorgezet. Voorts hebben de laatste twee jaar wat minder Rotterdammers vertrouwen in de toekomst van Rotterdam, al heeft nog steeds bijna drie kwart dat vertrouwen wél.

- * Het imago van de stad verschilt over het algemeen niet wezenlijk met de sociale sterkte van de buurt volgens de Sociale Index 2012. Wel vindt men wat vaker Rotterdam een veilige stad (en in mindere mate ook een schone stad en een stad met veel groen) naarmate men in een sociaal sterkere buurt woont. Het omgekeerde geldt voor de aantrekkelijkheid van het centrum.
- * Het oordeel over de uitgaansgelegenheden verschilt niet met de leeftijd; dat Rotterdam een voor jongeren aantrekkelijke stad is, vindt de jongere helft van de bevolking nóg wat vaker dan de oudere helft.
- * Rotterdammers mét kinderen vinden Rotterdam iets vaker gezinsvriendelijk dan Rotterdammers zónder kinderen.



Trots op Rotterdam?

Trots op Rotterdam	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Ja	56%	58%	57%	57%	55%	56%	58%	58%	61%
Een beetje	37%	35%	36%	37%	38%	37%	34%	33%	32%
Nee	7%	7%	7%	6%	7%	7%	8%	9%	7%

Op de vraag of men trots is op Rotterdam, antwoordt 61% van de Rotterdammers met 'ja'. 32% is 'een beetje' trots, en 7% is niet trots op Rotterdam. De afgelopen jaren veranderde de trots op Rotterdam nauwelijks, maar dit jaar is hij weer toegenomen.

- * Ook deze trots verschilt niet wezenlijk met de sociale sterkte van de buurt volgens de Sociale Index 2012.

2. De belangrijkste problemen in de stad

Belangrijkste problemen in Rotterdam	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Criminaliteit, onveiligheid en drugsoverlast	68%	63%	53%	52%	53%	57%	52%	53%	50%
Vervuiling en beheer openbare ruimte	33%	30%	34%	29%	31%	29%	32%	32%	32%
Verkeersproblematiek	29%	25%	31%	32%	31%	33%	32%	32%	30%
Jeugdproblematiek	19%	23%	22%	27%	25%	25%	20%	18%	18%
Werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, armoede e.d.	6%	14%	9%	7%	7%	8%	8%	11%	14%
Bevolking / bevolkingsamenstelling	19%	19%	17%	14%	15%	16%	14%	12%	14%
Kwantiteit / kwaliteit overige voorzieningen	4%	7%	13%	14%	15%	11%	12%	10%	10%
Verpaupering / verloederen wijken	5%	6%	9%	7%	7%	6%	6%	7%	6%
Woningproblematiek	10%	9%	9%	8%	8%	6%	7%	5%	6%
Overige overlast	3%	4%	6%	5%	5%	7%	5%	6%	5%
Kwantiteit / kwaliteit openbaar groen	3%	4%	5%	6%	5%	4%	5%	4%	4%
Verkeerde stedenbouwkundige plannen	1%	1%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%
Kwantiteit / kwaliteit speelgelegenheid	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%
Overige problemen	15%	15%	12%	14%	12%	12%	15%	19%	18%
w.o. gemeente / overheid algemeen	3%	3%	3%	3%	4%	7%	5%	10%	9%
luchtvervuiling, milieu	2%	3%	8%	7%	5%	3%	3%	3%	4%
onderwijs	3%	2%

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 50% iets op dat terrein. Daarna volgen de vervuiling en het beheer van de openbare ruimte (32%), de verkeersproblematiek (30%) en de jeugdproblematiek (18%).

- * Niet-westerse allochtonen noemen jeugdproblematiek veel vaker, en werkloosheid en dergelijke iets vaker dan anderen.
- * Ook jongeren noemen jeugdproblematiek vaker. Vervuiling en beheer van de openbare ruimte wordt wat vaker genoemd door ouderen; veiligheid, jeugd- en sociaal-economische problematiek wat minder vaak.
- * Vervuiling en beheer van de openbare ruimte, en in mindere mate ook jeugdproblematiek, wordt wat vaker genoemd naarmate de buurt sociaal zwakker is. Verkeersproblematiek wordt wat vaker genoemd in sociaal sterkere buurten.



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. Nog maar 16% van de Rotterdammers zegt, zelf niets te merken van de economische crisis. Vorig jaar was dit 24%, in 2011 33%, en in 2010 37%. Wie wat van de economische crisis merkt, merkt dat vooral in zijn of haar portemonnee (59% zegt minder geld te besteden te hebben!); problemen op de arbeidsmarkt spelen daarbij echter kennelijk slechts een bescheiden rol.

- * Jongeren zeggen 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 24% wat hoger dan bij Rotterdammers van 25 jaar en ouder.
- * Van de Rotterdammers met een (huishoudens-)inkomen onder modaal zegt 12% er niets van te merken, waarbij minima en huishoudens tussen minimum en modaal nauwelijks van elkaar verschillen; daarboven is dat 21%. Het percentage Rotterdammers dat zegt minder geld te besteden te hebben is boven twee-keer-modaal met 38% veel kleiner dan daaronder (64%; tussen minimum en modaal zelfs 70%).

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

<i>De economische crisis</i>	2009: merkt zelf de gevolgen of denkt die binnenkort zelf te zullen merken	2010: merkt zelf de gevolgen	2010: denkt binnen- kort zelf de ge- volgen te zullen merken	2011: merkt zelf de gevolgen	2011: denkt binnen- kort zelf de ge- volgen te zullen merken	2012: merkt zelf de gevolgen	2012: denkt binnen- kort zelf de ge- volgen te zullen merken	2013: merkt zelf de gevolgen	2013: denkt binnen- kort zelf de ge- volgen te zullen merken
Moeilijk geld te lenen	9%	7%	6%	7%	8%	7%	10%	8%	10%
Huis minder waard	19%	13%	11%	15%	13%	24%	21%	31%	25%
Minder geld te besteden	40%	40%	41%	42%	44%	51%	54%	59%	60%
Baan kwijt	5%	5%	4%	6%	3%	4%	5%	7%	6%
Kan geen baan vinden	X	7%	X	7%	X	9%	X	10%	X
Bank in de problemen	8%	3%	2%	4%	1%	2%	1%	4%	2%
Meer rente te betalen	5%	3%	4%	4%	7%	3%	7%	5%	7%
Nee	25%	37%	27%	33%	24%	24%	16%	16%	11%
Weet niet	20%	10%	22%	9%	21%	7%	16%	7%	16%

De verschillen tussen vorig jaar en dit jaar manifesteren zich met name bij de portemonnee en de waarde van het huis, waar ook vaker gevolgen worden ervaren dan er vorig jaar verwacht werden. Het beeld wordt echter een beetje vertroebeld omdat bij de verwachtingen telkens veel méér mensen het nog niet zeggen te weten.

- * 8% zegt de laatste tijd méér te besteden te hebben dan vóór het uitbreken van de crisis, 21% heeft even veel te besteden, 65% heeft nu minder te besteden en 6% weet het niet. Bij de huishoudens met de hoogste inkomens is de crisis relatief nog het minst vaak in de portemonnee merkbaar; bij de 65-plussers en tussen minimum en modaal zegt zelfs drie kwart de crisis in de portemonnee te voelen.

Per saldo wordt door veel Rotterdammers naar eigen zeggen sinds het uitbreken van de crisis minder geld uitgegeven: 58% geeft minder uit, 10% geeft méér uit, 27% geeft even veel geld uit, en de overige 6% weet het niet. De Rotterdammers met de lagere inkomens geven wat vaker minder geld uit, en die met de hoogste wat minder vaak. Dit beeld komt ruwweg overeen met dat van vorige jaren.



- * 27% zegt nooit geld over te houden, c.q. nooit te sparen. De overige Rotterdammers sparen de laatste tijd vaker minder dan méér: 35% spaart minder dan vroeger, 10% méér, 25% even veel, en 4% weet het niet. Het niet-sparen komt natuurlijk vooral voor bij de laagste inkomens, waarbij dit voor bijna de helft geldt; daarboven geldt dit minder naarmate het inkomen hoger is. Verder wordt in iedere inkomenscategorie veel vaker minder gespaard dan méér, al neemt dat verschil wel af naarmate het inkomen hoger is.
- * Zo'n 9% zou er dus op vooruit moeten zijn gegaan, en zo'n 34% zou er op achteruit moeten zijn gegaan. Vorig jaar was dit 9- respectievelijk 34%: de crisis heeft inmiddels wat méér slachtoffers gemaakt dan vorig jaar.
- * Steeds vaker wordt er minder uitgegeven, steeds vaker wordt er minder gespaard, en Rotterdammers gaan er nu ook vaker op achteruit.

De Sociale Dienst

22% 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. 45% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

64% 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. 12% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

En 67% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat jongeren geen uitkering moeten krijgen, maar direct een baan of scholing, terwijl 7% 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.

De Rotterdamse haven

<i>De Rotterdamse haven</i>	Helemaal mee eens	Deels mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
De haven is belangrijk voor de economie van Rotterdam	89%	7%	0%	4%
De haven lijkt me een aantrekkelijke plek om te werken	29%	33%	17%	21%
Ik hoor of zie nooit iets over de haven	8%	32%	52%	8%
De haven is een modern bedrijf	52%	28%	2%	18%
De haven is een veilig gebied	15%	37%	12%	37%
Rotterdam is een echte havenstad	77%	17%	1%	4%

Bijna alle Rotterdammers zijn het eens met de stelling dat de haven belangrijk is voor de economie van de stad; driekwart beaamt bovendien volmondig dat Rotterdam een echte havenstad is. Een relatieve meerderheid lijkt de haven ook een aantrekkelijke plek om te werken.

- * De helft van de Rotterdammers vindt de haven een modern bedrijf. Hoe ouder men is, hoe vaker men dat vindt.
- * Laag opgeleide Rotterdammers zijn vaker van mening dat de haven een aantrekkelijke plek is om te werken, dat de haven een veilig gebied is en dat Rotterdam een echte havenstad is. Hoog opgeleide Rotterdammers zijn juist nóg wat vaker van mening dat de haven belangrijk is voor de economie van Rotterdam.



4. Milieu

Klimaatverandering

Denkt dat het klimaat verandert	2010	2011	2012	2013	Maakt zich daar zorgen over	2010	2011	2012	2013
Ja	67%	75%	74%	72%	Ja	48%	51%	49%	45%
Nee	16%	10%	11%	11%	Nee	39%	38%	40%	42%
Weet niet / geen mening	16%	15%	15%	17%	Weet niet / geen mening	13%	11%	11%	13%

Bijna drie kwart van de Rotterdammers (72%) denkt dat het klimaat verandert, 11% denkt van niet en 17% weet het niet. In 2010 is het aantal Rotterdammers dat denkt dat het klimaat verandert toegenomen (en het aantal dat dit *niet* denkt afgenomen), maar sindsdien is de twijfel weer licht toegenomen.

Bijna de helft maakt zich ook zorgen over de gevolgen van klimaatverandering. Deze bezorgdheid lijkt daarmee iets af te nemen. Van de Rotterdamse “klimaatseptici” maakt maar één van de tien zich hier zorgen over.

Verantwoordelijkheid voor maatregelen tegen klimaatverandering	Ik zelf			Rotterdamse burger			Gemeente Rotterdam			Nederlandse overheid			Bedrijven		
	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013	2011	2012	2013
In grote mate	33%	37%	36%	37%	39%	38%	64%	62%	63%	85%	84%	86%	84%	82%	84%
In minder grote mate	28%	25%	26%	31%	27%	30%	26%	26%	28%	10%	9%	9%	10%	11%	10%
In kleine mate	29%	26%	26%	24%	25%	23%	5%	7%	6%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Niet	10%	13%	11%	7%	9%	8%	4%	5%	3%	3%	4%	2%	3%	4%	2%

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, waarbij men de laatste jaren bijna even vaak aan zichzelf dan aan de ander denkt. Persoonlijk ziet 36% een grote verantwoordelijkheid. Bijna vier van de tien Rotterdammers voelen zich echter nauwelijks tot niet aangesproken.

- * Al deze “partijen” doen volgens de Rotterdammers te weinig tegen klimaatverandering. Het ergst blijven de bedrijven in gebreke. Over zichzelf is men aanmerkelijk minder ontevreden dan over “de Rotterdamse burger”, en de gemeente Rotterdam scoort hier wat beter dan “de Nederlandse overheid”.
- * Zelf zeggen de Rotterdammers in (vaak ook ruime) meerderheid wel tot maatregelen bereid te zijn. De top-vier van maatregelen waartoe men bereid zegt te zijn: méér fietsen, alleen energiezuinige apparaten kopen of gebruiken, het huis (laten) isoleren en méér doen aan afvalscheiding.

De bescherming van het milieu

Bijna de helft van de Rotterdammers (46%) vindt dat de gemeente genoeg doet aan de bescherming van het milieu in zijn buurt; 3% vindt dat de gemeente hieraan veel doet, en 51% vindt het juist weinig.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over milieu en duurzaamheid 2013*, vanaf medio 2013 in te zien op de website <http://www.rotterdam/onderzoek>.



5. Schoon en heel

Is Rotterdam schoon? En de eigen buurt?

Oordeel of Rotterdam schoon is	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Heel schoon / tamelijk schoon	40%	46%	40%	45%	45%	47%	51%	55%	55%
Niet zo schoon	48%	45%	47%	45%	45%	43%	41%	37%	37%
Helemaal niet schoon	12%	9%	13%	10%	10%	9%	8%	8%	8%

De afgelopen jaren is de stad in de ogen van de Rotterdammers kennelijk een flink stuk schoner geworden. Sinds 2007 is het aandeel Rotterdammers dat de stad schoon vindt gestegen van 40% tot 55%, terwijl het aandeel dat de stad helemaal niet schoon vindt is gedaald van 13% tot 8%. De resultaten over de laatste twee jaar zijn de beste sinds het begin van deze eeuw.

En of de eigen buurt schoon is	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Heel schoon / tamelijk schoon	61%	63%	59%	61%	61%	60%	64%	65%	64%
Niet zo schoon	29%	27%	32%	30%	30%	32%	27%	28%	27%
Helemaal niet schoon	11%	9%	9%	8%	10%	8%	8%	7%	9%

Ook bij de mening over de eigen buurt is de laatste jaren sprake van een lichte 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 (40%) en hondenpoep op straat (36%). Vuil bij containers (14%), zwerfafval in groen (13%) en andere soorten ergernissen (minder dan 10%) worden veel minder vaak genoemd.
- * 85% 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. Wel is hier sprake van een heel licht dalende trend: in 2012 vond 87% dit, en in 2011 89%.

En heel?

Zowel over het onderhoud van straatmeubilair in *heel* Rotterdam als over dat in *de eigen buurt* is de laatste jaren sprake van een toenemende tevredenheid. Dit jaar vindt 50% het stedelijk onderhoud van straatmeubilair goed, en 52% dat in de eigen buurt. Daartegenover vindt 44- respectievelijk 37% het onderhoud matig, en vindt 6- respectievelijk 10% het slecht. Traditioneel is men vaker tevreden over het onderhoud in de eigen buurt dan over dat in de stad als geheel, maar het verschil is de laatste paar jaar nog maar minimaal.

De tevredenheid over de snelheid waarmee schade of achterstallig onderhoud op straat wordt hersteld (38% vindt die goed) en over de kwaliteit van het onderhoud en het herstel van schade op straat (48% goed) nam de laatste jaren ook langzaam verder toe, maar is dit jaar niet verder toegenomen.

- * Kapotte straatverlichting in de buurt wordt volgens 71% weer snel gerepareerd, kapotte stoepen en fietspaden in de buurt worden volgens 51% weer snel gerepareerd en kapot straatmeubilair in de buurt (prullenbakken, bankjes, hekjes en dergelijke) wordt volgens 57% weer snel gerepareerd. Deze percentages zijn de afgelopen jaren ook heel licht gestegen. Het oordeel over de *kwaliteit* van de reparaties is niet gewijzigd.
- * De mening van de Rotterdammers over het onderhoud van wegen en stoepen in Rotterdam en in de eigen buurt is al jaren ieder jaar wat positiever, en die trend zet zich ook dit jaar voort. Alle bevroegde onderhoudsaspecten worden door de helft van de Rotterdammers als 'goed' beoordeeld.



Onderhoud groen in de buurt

Onderhoud groen in de buurt	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Goed	48%	48%	49%	49%	52%	54%	56%	52%	54%
Matig	36%	36%	37%	35%	34%	33%	31%	34%	32%
Slecht	17%	15%	15%	16%	13%	13%	13%	14%	14%

De waardering voor het onderhoud van het groen in de eigen buurt lijkt na een jarenlange toename de laatste jaren enigszins gestabiliseerd. Momenteel vindt de helft dit onderhoud goed, en vindt één op de zeven het slecht.

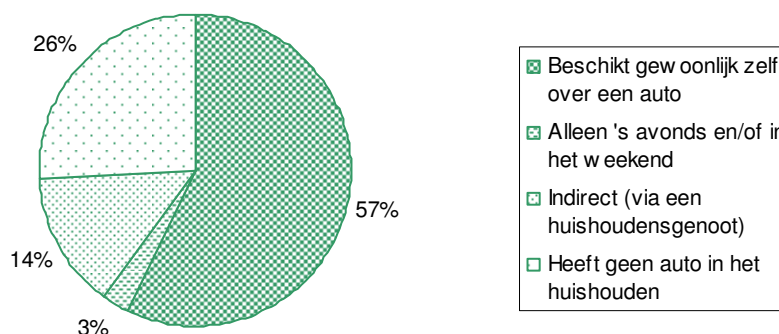
Afvalinzameling

61% van de Rotterdammers houdt papierafval (oud papier en karton) altijd apart; 62% houdt glasafval altijd apart. Deze percentages verschillen niet of nauwelijks van die van de afgelopen jaren. In 2004 hield slechts 47% van de Rotterdammers papierafval altijd gescheiden; glasafval werd toen al door 58% van de Rotterdammers altijd gescheiden gehouden.

- * Voor beide typen afval is de meest genoemde reden om het niet te scheiden, dat er te weinig containers zijn en dat men te weinig afval heeft om het apart te houden. Andere veel genoemde redenen zijn dat afvalscheiding te veel moeite kost, men er thuis geen ruimte voor heeft en dat het te ver lopen is naar de container.
- * Van de Rotterdammers die papier- of glasafval niet of niet altijd apart houden, denkt ruim driekwart dit vaker te gaan doen als meer papier- respectievelijk glascontainers worden geplaatst. 61% denkt vaker papierafval apart te gaan houden als het huis aan huis wordt ingezameld, en 55% wijst op het beter schoonhouden rondom glasbakken.

6. Verkeer en vervoer

Vervoermiddelenbezit en -gebruik



Van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar zegt drie-kwart (74%) een rijbewijs te hebben, en het grootste deel daarvan (57% van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar) beschikt gewoonlijk ook altijd zelf over een auto. Van alle Rotterdamse *huishoudens* heeft 68% een auto. Het autobezit lijkt dit jaar wat toegenomen, maar of hier sprake is van een trendbreuk of van een toevallige uitschieter in de metingen zal de toekomst (volgende Omnibusenquêtes) uitwijzen.

- * Driekwart van de Rotterdammers (76%) heeft een fiets; niet-westerse allochtonen veel minder vaak dan autochtonen. De stallingsmogelijkheden en de inschatting van de bijbehorende risico's lijken geen reden waarom Rotterdammers zonder fiets geen fiets hebben. Het fietsbezit lijkt sinds 2005 structureel iets hoger te liggen.
- * De trend bij het autobezit lijkt op de lange termijn gezien redelijk constant, al is het in 2013 (net als het autobezit) historisch gezien wat aan de hoge kant. De flinke toename van het



openbaarvervoergebruik van de afgelopen jaren heeft dit jaar niet verder doorgezet, en het fietsgebruik neemt op de lange termijn gezien langzaam toe.

Op de lange termijn gezien is de toename van het gebruik van openbaar vervoer en de fiets niet ten koste gegaan van het autogebruik. In die zin is de Rotterdammer er langzaam maar des te mobieler op geworden.

- * De trend bij het intensieve autogebruik lijkt op de lange termijn licht dalend, die bij het intensieve openbaarvervoergebruik vlak en die bij het intensieve fietsgebruik licht stijgend. De trend voor het totaal aan intensieve verkeersdeelnemers lijkt op de lange termijn gezien eveneens heel licht stijgend: ook in die zin is de Rotterdammer er langzaam maar des te mobieler op geworden.
- * Veruit de belangrijkste reden om niet vaker met het openbaar vervoer te reizen is de prijs.
- * Rotterdamse auto's worden in 56% van de gevallen 's nachts vlak bij huis op straat geparkeerd, in 19% van de gevallen op eigen erf, in 15% van de gevallen wat verder weg op straat, en in 7% van de gevallen is het "wisselend". Het lijkt de laatste jaren steeds lastiger te worden om auto's vlak bij huis op straat kwijt te kunnen.

Spitsreizigers

31% van alle Rotterdammers (van 16 tot 85 jaar) zit meestal tijdens de spits in een auto, waaronder 28% als bestuurder. Van de Rotterdammers met buitenshuis betaald werk gaat de helft (50% als bestuurder en 4% als passagier) met de auto, een kwart met de fiets en een kwart met het openbaar vervoer.

- * 34% van de spitsreizigers overweegt wel eens op een andere manier te reizen tijdens de spits: 15% overweegt wel eens om een ander vervoermiddel te gebruiken, 10% overweegt wel eens om vóór of ná de spits te reizen, 5% overweegt wel eens een andere route en 7% overweegt wel eens om thuis te blijven. "Spits-fietsers" overwegen relatief wat minder vaak een andere manier van reizen.
Van degenen die nu tijdens de spits meestal een auto besturen zegt 36% dat wel te willen veranderen, maar de overgrote meerderheid zegt niet te weten hoe en wanneer, en vooral: dat dat op dit moment niet mogelijk is. Slechts een paar procent zegt tijdens de spits meestal de auto te gebruiken maar dat te gaan veranderen.

Oordeel over verkeers- en vervoersonderwerpen

Over de meeste verkeers- en vervoersonderwerpen zijn de Rotterdammers op de lange termijn wat tevredener geworden; vooral bij de onderwerpen met betrekking tot het openbaar vervoer en de doorstroming van de auto in de stad. Het meest positief is men over de doorstroming en het comfort van het openbaar vervoer. Het parkeren van de auto in de binnenstad is, net als in vorige jaren, het onderwerp dat het laagst scoort.

- * Vergeleken met vorig jaar is het oordeel over de doorstroming over de routes 'Schieweg / Schiekade' en 'Stadhoudersweg / Statenweg' flink verbeterd. Alles bij elkaar genomen is het oordeel over de routes tussen ring en binnenstad de laatste zes jaar praktisch constant gebleven, met alleen een "dip" in 2009, en een lichte verbetering in 2013.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over het verkeer 2013*, vanaf medio 2013 in te zien op de website <http://www.rotterdam/onderzoek>.

7. 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 heeft slechts een minderheid van de Rotterdammers moeite.



- * Ouders van thuiswonende kinderen hebben bovengemiddeld veel moeite met cannabisgebruik door jongeren. Ook zijn zij relatief grote voorstanders van alcoholvrije sportkantine en schoolfeesten en het verhogen van de minimumleeftijd om alcohol te kunnen kopen. Verder zien zij alcohol minder vaak als iets dat hoort bij een gezellige avond met familie of vrienden.

8. Media

De *Stadskrant*

<i>Stadskrant</i>	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
In het afgelopen jaar wel eens gezien	62%	68%	73%	70%	68%	67%	60%	55%	50%

50% van de Rotterdammers heeft in het afgelopen jaar de *Stadskrant* wel eens gezien. 11% zegt dat de huis-aan-huisbladen waarin de *Stadskrant* is opgenomen niet bezorgd worden wegens een 'nee-nee-sticker', 23% krijgt die niet bezorgd hoewel er geen 'nee-nee-sticker' is, 10% kijkt nooit in die bladen en 6% is de *Stadskrant* nooit opgevallen. Daarmee neemt het bereik van de *Stadskrant* voor het zesde achtereenvolgende jaar af; vooral doordat vaker de huis-aan-huisbladen met de *Stadskrant* nooit bezorgd worden.

- * De inhoud van de stadskrant wordt gemiddeld met een 6,4 gewaardeerd, de begrijpelijkheid met een 6,9 en het nut met een 5,9. Als de Rotterdammers die toegeven de *Stadskrant* het afgelopen jaar nooit gezien te hebben niet meegeteld worden, wordt het beeld wat positiever (6,7, 7,2 respectievelijk 6,1), en bij de mensen die de krant regelmatig of (bijna) altijd lezen is het beeld nóg wat positiever (7,0, 7,2 respectievelijk 6,6).

Sociale media

<i>Gebruik sociale media</i>	2011	2012	2013
Totaal	47%	52%	55%
Facebook	30%	40%	47%
LinkedIn	X	17%	20%
Twitter	8%	10%	12%
Hyves	27%	14%	7%
andere sociale media (o.a. MSN, Skype, Instagram, Pinterest, Whatsapp)	9%	5%	4%

Inmiddels maakt ruim de helft van de Rotterdammers wel eens gebruik van sociale media; vooral om met vrienden te communiceren (80%) en te reageren op berichten van anderen (49%).

Mobiel internet

<i>Gebruik mobiel internet</i>	2011	2012	2013
Totaal	32%	38%	51%

De helft van de Rotterdammers (51%) maakt wel eens gebruik van mobiel internet op een smartphone of tablet. Ten opzichte van 2012 is deze groep met 13%-punt gegroeid. Van de gebruikers van mobiel internet geeft 70% aan wel gemeentelijke zaken te willen regelen via de smartphone of tablet.



9. Gemeentelijke dienstverlening

Voorkeur benaderingswijze

Een meerderheid van de Rotterdammers verkiest internet of de telefoon als voorkeursmiddel om de gemeente te benaderen. Om benaderd te *worden* verkiest 47% een brief, 21% kranten, huis-aan-huis-bladen of folders, 18% e-mail en 9% internet (rotterdam.nl) en 2% sociale media zoals Facebook en Twitter.

Het centrale telefoonnummer

51% van de Rotterdammers is bekend met het centrale telefoonnummer van de gemeente. Ten opzichte van 2012 is dat een stijging van 12%-punt. 76% van de Rotterdammers kon de laatste keer dat gebeld werd met het centrale telefoonnummer meteen geholpen worden; dat is 4%-punt méér dan in 2012. De service die vervolgens verleend werd, scoort op de vijf aspecten waarnaar gevraagd is voldoende tot goed; de rapportcijfers liggen tussen de 7,1 en 7,4.

- * Twee van de drie Rotterdammers die *niet* meteen geholpen konden worden moesten worden doorverbonden met iemand anders van de gemeente. Het doorverbinden lukte in de meeste gevallen (59%) niet meteen, omdat de betreffende persoon of afdeling niet bereikbaar was. Van wie dan aangaf teruggebeld te willen worden, werd 19% binnen vijf werkdagen teruggebeld, 10% na méér dan vijf werkdagen, en 71% werd helemaal niet teruggebeld.

Klachten bij de (deel-)gemeente

23% van de Rotterdammers heeft in de afgelopen twaalf maanden een klacht voor of over een gemeentelijke dienst of deelgemeente gehad. Van de Rotterdammers met een klacht heeft een minderheid van 38% die klacht ook ingediend; in 40% van de gevallen telefonisch, en in een kwart van de gevallen per post.

- * Nog steeds denkt meer dan de helft van de Rotterdammers die hun klacht níet hebben ingediend dat dat geen zin heeft.
- * 28% van de Rotterdammers die een klacht hebben ingediend is tevreden met de *inhoudelijke* oplossing van de klacht; 21% is daar enigszins tevreden mee, en 51% is daar niet tevreden mee. 34% is tevreden met de *persoonlijke* afhandeling van de klacht ("het optreden van de medewerker"); eveneens 34% is daar enigszins tevreden mee, en 31% is daar niet tevreden mee.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2013*, vanaf medio 2013 in te zien op de website <http://www.rotterdam/onderzoek>.

10. Maatschappelijke verhoudingen

Discriminatie

Discriminatie	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Afgelopen 12 maanden gediscrimineerd gevoeld	21%	16%	18%	13%	18%	16%	19%

19% van de Rotterdammers heeft zich het afgelopen jaar wel eens gediscrimineerd gevoeld. Ras / huidskleur (6% van de Rotterdammers), leeftijd (6%) en nationaliteit (5%) zijn de meest genoemde grond. De belangrijkste *context* was de werkvloer (6% van de Rotterdammers) of de straat (5%), de belangrijkste *actor* (groepjes) jongeren / voorbijgangers op straat (7%), en de belangrijkste *wijze* ongelijke behandeling / benadeling / voortrekken van bepaalde groepen (9%) en discriminerende opmerkingen / beledigingen (7%).



- * 8% van de gediscrimineerden heeft een melding of aangifte gedaan; de rest deed dat vooral niet omdat melden niets verandert (39% van de gediscrimineerden), omdat de discriminatie niet erg genoeg was (25%) of omdat het niet bewijsbaar was (16%).

Identieke vragen worden later dit jaar ook opgenomen in de Amsterdamse Omnibusenquête, opdat de situatie in beide steden kan worden vergeleken.

11. Bestuur en politiek

Interesse in de plaatselijke politiek

Interesse in de plaatselijke politiek	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Veel interesse	9%	9%	10%	15%	11%	12%	13%	11%	9%	10%	11%	11%	10%	9%
Enige interesse	48%	49%	49%	53%	51%	52%	51%	51%	48%	48%	49%	51%	46%	45%
Geen interesse	43%	42%	40%	32%	38%	36%	36%	38%	43%	42%	41%	39%	44%	45%

De interesse in de plaatselijke politiek varieert van jaar op jaar licht. Dit jaar zegt 9% van de Rotterdammers veel interesse te hebben. 45% heeft enige interesse, en 45% geen interesse. Dat laatste percentage was nooit eerder zo hoog.

- * Mannen zijn vaker geïnteresseerd in de plaatselijke politiek dan vrouwen, en niet-westerse allochtonen hebben vaker geen interesse dan autochtonen. Voorts is men iets vaker geïnteresseerd naarmate men ouder is, en is men vaker geïnteresseerd naarmate men hoger opgeleid is.
- * Het percentage geïnteresseerden verschilt niet met de sociale sterkte van de buurt. Wel heeft men wat vaker *geen* interesse naarmate men in een sociaal zwakkere buurt woont.

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

Onderzoek en Business Intelligence; juni 2013.

Auteur: Paul de Graaf.

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



Gemeente Rotterdam