



# Feitenkaart

## Rotterdamers over hun stad: Omnibussenquête 2014

Op verzoek van diverse afdelingen en diensten van de gemeente Rotterdam voert het gemeentelijke dienstencentrum Onderzoek en Business Intelligence jaarlijks in februari en maart een Omnibussenquête uit onder 3.600 Rotterdamers van 16 jaar tot 85 jaar. De respons bedroeg dit jaar 30%; wederom lager dan die van vorig jaar.

### 1. Rotterdamers en de stad

#### Het imago van de stad

Imago van de stad: percentages (helemaal) eens	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Prettig wonen in Rotterdam?	85%	87%	88%	89%	90%	89%	88%	87%	90%	90%
Woonde liever in andere stad?	19%	19%	18%	17%	17%	16%	19%	19%	16%	15%
Stad met veel groen?	46%	46%	46%	47%	49%	49%	49%	49%	52%	56%
Schone stad?	27%	31%	23%	28%	30%	31%	34%	36%	34%	37%
Veilige stad?	14%	24%	26%	29%	28%	29%	29%	29%	31%	37%
Heeft aantrekkelijk centrum?	70%	73%	66%	71%	65%	63%	61%	67%	66%	69%
Internationaal karakter?	86%	87%	87%	86%	84%	83%	81%	84%	85%	86%
Stad waar 't rustig toeven is?	32%	38%	34%	41%	40%	43%	39%	41%	45%	48%
Veel culturele mogelijkheden?	89%	89%	90%	89%	86%	87%	86%	84%	85%	86%
Veel uitgaansgelegenheden?	81%	79%	80%	79%	77%	75%	72%	72%	73%	75%
Voor jongeren aantrekkelijk?	X	X	X	69%	64%	66%	64%	66%	67%	69%
Gezinsvriendelijk?	X	X	X	44%	44%	46%	46%	50%	48%	52%
Voelt zich Rotterdammer?	78%	77%	80%	80%	78%	78%	75%	79%	81%	80%
Vertrouwen in toekomst Rotterdam?	68%	71%	72%	76%	75%	73%	77%	75%	73%	77%

Ten opzichte van vorig jaar is een groter aandeel Rotterdamers van mening dat Rotterdam een stad is met veel groen en dat het een gezinsvriendelijke stad is. Daarnaast vindt 37% van de Rotterdamers Rotterdam een veilige stad. Dit aandeel is nog niet zo hoog geweest. Ook het aandeel Rotterdamers dat de toekomst van Rotterdam met vertrouwen tegemoet ziet is na een daling in 2012 en 2103 weer toegenomen.

- \* Het imago van de stad verschilt over het algemeen niet met de sociale sterkte van de buurt volgens de Sociale Index 2012. Bewoners van buurten die onder het gemiddelde scoren verschillen alleen van andere Rotterdamers doordat ze nóg iets vaker vinden dat Rotterdam een aantrekkelijk centrum heeft en een voor jongeren aantrekkelijke stad is; bij alle andere aspecten zijn er geen verschillen.
- \* Het oordeel over de uitgaansgelegenheden is nóg iets positiever naarmate men jonger is; dat Rotterdam een voor jongeren aantrekkelijke stad is, vindt de jongere helft van de bevolking nóg wat vaker dan de oudere helft.
- \* Rotterdamers mét kinderen vinden Rotterdam iets vaker gezinsvriendelijk dan Rotterdamers zonder kinderen.



## Trots op Rotterdam?

Trots op Rotterdam	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ja	56%	58%	57%	57%	55%	56%	58%	58%	61%	68%
Een beetje	37%	35%	36%	37%	38%	37%	34%	33%	32%	26%
Nee	7%	7%	7%	6%	7%	7%	8%	9%	7%	6%

Op de vraag of men trots is op Rotterdam, antwoordt 68% van de Rotterdammers met 'ja'. 26% is 'een beetje' trots, en 6% is niet trots op Rotterdam. Het aandeel Rotterdammers dat trots is op de stad is nog nooit zo hoog geweest.

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

## Verbondenheid met de andere mensen in de buurt

Verbonden met de andere mensen in de buurt	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Ja	35%	39%	39%	36%	X	X	35%
Een beetje	49%	46%	46%	50%	X	X	47%
Nee	16%	16%	15%	15%	X	X	17%

35% van de Rotterdammers voelt zich verbonden met de andere mensen in de buurt, 47% voelt zich daar een beetje mee verbonden en 17% voelt zich daar niet mee verbonden.

\* Eén op de vijf Rotterdammers heeft liever meer verbondenheid met de buurt; driekwart vindt het goed zo. Slechts een enkeling wil liever minder verbondenheid, en de overige Rotterdammers weten het niet. Van de Rotterdammers die zeggen dat ze zich niet verbonden met de buurt voelen, geeft 27% aan dat zij liever meer verbondenheid in hun buurt willen hebben.

## 2. De belangrijkste problemen in de stad

Belangrijkste problemen in Rotterdam	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Criminaliteit, onveiligheid en drugsoverlast	68%	63%	53%	52%	53%	57%	52%	53%	50%	52%
Verkeersproblematiek	29%	25%	31%	32%	31%	33%	32%	32%	30%	31%
Vervuiling en beheer openbare ruimte	33%	30%	34%	29%	31%	29%	32%	32%	32%	29%
Werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, armoede e.d.	6%	14%	9%	7%	7%	8%	8%	11%	14%	17%
Kwantiteit / kwaliteit overige voorzieningen	4%	7%	13%	14%	15%	11%	12%	10%	10%	15%
Jeugdproblematiek	19%	23%	22%	27%	25%	25%	20%	18%	18%	13%
Bevolking / bevolkingssamenstelling	19%	19%	17%	14%	15%	16%	14%	12%	14%	13%
Verpaupering / verloedering wijken	5%	6%	9%	7%	7%	6%	6%	7%	6%	7%
Woningproblematiek	10%	9%	9%	8%	8%	6%	7%	5%	6%	7%
Overige overlast	3%	4%	6%	5%	5%	7%	5%	6%	5%	5%
Kwantiteit / kwaliteit openbaar groen	3%	4%	5%	6%	5%	4%	5%	4%	4%	4%
Verkeerde stedenbouwkundige plannen	1%	1%	2%	2%	3%	2%	2%	2%	2%	3%
Kwantiteit / kwaliteit speelgelegenheid	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	1%
Overige problemen	15%	15%	12%	14%	12%	12%	15%	19%	18%	22%
w.o. gemeente / overheid algemeen	3%	3%	3%	3%	4%	7%	5%	10%	9%	9%
luchtvervuiling, milieu	2%	3%	8%	7%	5%	3%	3%	3%	4%	5%
onderwijs	.	.	.	.	.	.	.	3%	2%	4%

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 on-



veiligheid en drugsoverlast; in totaal noemt dit jaar 52% iets op dat terrein. Daarna volgen de verkeersproblematiek (31%) en de vervuiling en het beheer van de openbare ruimte (29%).

- \* Opvallend is dat 'jeugdproblematiek' steeds minder genoemd wordt (door 13%; een aantal jaren geleden nog door een kwart), en sociale problematiek (werkloosheid en armoede en dergelijke) steeds méér (nu door 17%; een verdubbeling in drie jaar tijd!).
- \* Als de drie gebieden van het NPRZ (Feijenoord, Charlois en IJsselmonde) met de rest van de stad worden vergeleken, valt op dat Criminaliteit en drugsoverlast er iets vaker worden genoemd (56% versus 50%), evenals jeugdproblematiek (15% versus 12%). Woningproblematiek en sociale problematiek worden *iets* vaker genoemd, en fysieke problematieken en luchtvervuiling / milieu iets minder vaak.
- \* Verpaupering / verloedering van wijken wordt vaker genoemd naarmate opleiding en/of inkomen hoger is. Sociale problematiek wordt ruwweg door alle inkomensgroepen even vaak genoemd. Verder zijn de verschillen naar opleidingsniveau bescheiden. Ook de verschillen naar sociale score van de buurt volgens het *Wijkprofiel 2014* zijn slechts bescheiden.

### 3. Sociale zaken en economie

#### De Kredietcrisis

Ook dit jaar is in de Omnibusenquête gevraagd of en hoe 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.

21% van de Rotterdammers zegt, zelf niets te merken van de economische crisis. Vorig jaar was dit 16%, in 2013 24%, in 2011 33%, en in 2010 37%. Voor het eerst merken weer wat minder Rotterdammers de crisis, al uit zich dat nog niet in de woningwaarden en op de arbeidsmarkt.

- \* Het percentage dat zegt er niets van te merken is iets hoger naarmate het opleidingsniveau hoger is, en het percentage dat zegt minder geld te besteden te hebben is iets lager naarmate het opleidingsniveau hoger is, maar de verschillen zijn bescheiden.
- \* Het percentage dat zegt er niets van te merken is hoger naarmate het (huishoudens-)inkomen hoger is. Het percentage dat zegt minder geld te besteden te hebben bedraagt in de inkomensklassen onder twee-keer-modaal rond de 60%, en daarboven "slechts" 29%.

Op de vervolgvraag of men denkt daar binnenkort zelf de gevolgen van te zullen merken. Ook hier zien we een kentering ten positieve: nadat de afgelopen twee jaar op bijna alle terreinen een flinke daling van het optimisme te zien was, is men nu op alle terreinen weer optimistischer. Ervaringen en verwachtingen in de afgelopen vijf jaar luiden als volgt.

<i>De economische crisis</i>	2010: merkt de ge- volgen	2010: denkt ze binnen- kort te zullen merken	2011: merkt de ge- volgen	2011: denkt ze binnen- kort te zullen merken	2012: merkt de ge- volgen	2012: denkt ze binnen- kort te zullen merken	2013: merkt de ge- volgen	2013: denkt ze binnen- kort te zullen merken	2014: merkt de ge- volgen	2014: denkt ze binnen- kort te zullen merken
Moeilijk geld te lenen	7%	6%	7%	8%	7%	10%	8%	10%	6%	8%
Huis minder waard	13%	11%	15%	13%	24%	21%	31%	25%	32%	20%
Minder geld te besteden	40%	41%	42%	44%	51%	54%	59%	60%	52%	46%
Baan kwijt	5%	4%	6%	3%	4%	5%	7%	6%	8%	6%
Kan geen baan vinden	7%	X	7%	X	9%	X	10%	X	12%	X
Bank in de problemen	3%	2%	4%	1%	2%	1%	4%	2%	2%	2%
Meer rente te betalen	3%	4%	4%	7%	3%	7%	5%	7%	3%	3%
Nee	37%	27%	33%	24%	24%	16%	16%	11%	21%	21%
Weet niet	10%	22%	9%	21%	7%	16%	7%	16%	6%	18%

Behalve over huis en baan hebben de Rotterdammers dit jaar minder last van de crisis gehad dan ze



vorig jaar verwachtten, maar over die twee aspecten zijn ze voor volgend jaar ook weer wat optimistischer.

- \* 9% zegt de laatste tijd méér te besteden te hebben dan vóór het uitbreken van de crisis, 25% heeft even veel te besteden, 59% heeft nu minder te besteden en 7% weet het niet. Bij de huishoudens met de hoogste inkomens is de crisis relatief nog het minst vaak in de portemonnee merkbaar; onder modaal zeggen zelfs zeven van de tien de crisis in de portemonnee te voelen.
- \* Hoog opgeleiden hebben vaker de laatste tijd méér geld te besteden, en minder vaak minder geld te besteden.

Per saldo wordt door veel Rotterdammers naar eigen zeggen sinds het uitbreken van de crisis veel minder geld uitgegeven: 55% geeft mínder uit, 11% geeft méér uit, 29% geeft even veel geld uit, en de overige 5% weet het niet. Ook hier is voor het eerst in de onderzochte jaren sprake van een lichte kentering.

- \* 25% zegt nooit geld over te houden, c.q. nooit te sparen. De overige Rotterdammers sparen de laatste tijd vaker minder dan méér: 37% spaart minder dan vroeger, 11% méér, 24% even veel, en 3% weet het niet. Het niet-sparen komt natuurlijk vooral voor bij de laagste inkomens, waarbij dit voor de helft geldt; daarboven geldt dit minder naarmate het inkomen hoger is. Verder wordt in iedere inkomenscategorie veel vaker minder gespaard dan méér, en gaat het in dit opzicht met de hoog opgeleiden minder slecht dan met de lager opgeleiden.
- \* Zo'n 8% zou er dus op vooruit moeten zijn gegaan, en zo'n 39% zou er op achteruit moeten zijn gegaan. Vorig jaar was dit 5- respectievelijk 39%: de crisis heeft voor het eerst iets minder slachtoffers gemaakt dan vorig jaar.

Samenvattend: voor het eerst zijn de effecten van de economische crisis niet verder gegroeid, al gaat het nog altijd méér Rotterdammers slechter dan beter dan voorheen. In veel opzichten vergaat het Rotterdammers beter (of minder slecht) naarmate ze hoger opgeleid zijn, terwijl het Rotterdammers met een (huishoudens-)inkomen boven twee-keer-modaal veel minder vaak slecht af gaat dan Rotterdammers met een inkomen daaronder.

## Uitkeringen

20% 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. De afgelopen jaren is de relatieve meerderheid die vindt dat mensen met een uitkering zo'n niet-passende baan niet moeten kunnen weigeren langzaam steeds iets groter geworden.

61% 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. 14% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover. Hoewel het verschil *iets* minder groot is geworden, vindt nog steeds een ruime meerderheid dat langdurig werklozen verplicht zouden moeten worden om vrijwilligerswerk te doen met behoud van uitkering.

61% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat mensen met een uitkering iets terug moeten doen voor de stad. 11% is het hier mee oneens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover. Hierover is de mening van de Rotterdammers de afgelopen jaren niet structureel veranderd: een ruime meerderheid is voorstander van een dergelijke "tegenprestatie".

En 67% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat jongeren geen uitkering moeten krijgen, maar direct een baan of scholing, terwijl 8% het daar niet mee eens is, en de rest hierover geen duidelijke mening heeft. Nog steeds zijn slechts weinigen hier tégen, al denken de laatste twee jaren wel iets méér Rotterdammers hier nu wat genuanceerder over ('niet mee eens / niet mee oneens').

- \* 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: indertijd twee derde, en de laatste jaren meer dan tachtig procent.



## 4. Schoon en heel

### Is Rotterdam schoon? En de eigen buurt?

Oordeel of Rotterdam schoon is	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Heel schoon / tamelijk schoon	40%	46%	40%	45%	45%	47%	51%	55%	55%	54%
Niet zo schoon	48%	45%	47%	45%	45%	43%	41%	37%	37%	38%
Helemaal niet schoon	12%	9%	13%	10%	10%	9%	8%	8%	8%	8%

Tussen 2007 en 2012 is het aandeel Rotterdammers dat de stad schoon vindt gestegen van 40% tot boven de 50%, terwijl het aandeel dat de stad helemaal niet schoon vindt is gedaald van 13% tot 8%.

En of de eigen buurt schoon is	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Heel schoon / tamelijk schoon	61%	63%	59%	61%	61%	60%	64%	65%	64%	62%
Niet zo schoon	29%	27%	32%	30%	30%	32%	27%	28%	27%	30%
Helemaal niet schoon	11%	9%	9%	8%	10%	8%	8%	7%	9%	8%

Daarentegen is er in de eigen buurt de afgelopen tien jaar kennelijk niet zo veel veranderd.

- \* 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 (44%) en hondenpoep op straat (31%). Zwerfafval in het groen (18%), vuil bij containers (13%) en andere soorten ergernissen 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. In 2013 vond eveneens 85% dit, in 2012 87%, en in 2011 89%.
- \* Voor de bereidwilligheid van Rotterdammers om zelf iets te doen om de stoep, straat of buurt schoon te houden blijkt het belangrijk dat de burens ook meedoen: 35% is daar dan toe bereid. Daarnaast moet voor velen de gemeente / Roteb het organiseren, er leiding aan geven, het materiaal leveren, of zelf méér gaan doen om de buitenruimte schoon te maken. 13% van de Rotterdammers wil nooit iets doen om de stoep, straat of buurt schoon te houden. Van hen geeft een kwart als reden dat dit een taak voor de gemeente is. Andere veel genoemde redenen zijn dat het niet nodig is of dat men het niet kan.

### En heel?

Zowel over het onderhoud van straatmeubilair in *heel* Rotterdam als over dat in *de eigen buurt* is de sinds 2005 sprake van een toenemende tevredenheid, al zijn de verschillen tussen 2013 en 2014 klein. Dit jaar vindt 49% het stedelijk onderhoud van straatmeubilair goed, en 52% dat in de eigen buurt. 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 jaren nog maar minimaal.

De tevredenheid over de snelheid waarmee schade of achterstallig onderhoud op straat wordt hersteld (41% vindt die goed) en over de kwaliteit van het onderhoud en het herstel van schade op straat (50% goed) nam de laatste jaren ook langzaam verder toe.

- \* Kapotte straatverlichting in de buurt wordt volgens 71% weer snel gerepareerd, kapotte stoepen en fietspaden in de buurt worden volgens 50% 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 nauwelijks veranderd.
- \* De afgelopen tien jaar is het oordeel van Rotterdammers over het onderhoud van wegen, fietspaden en stoepen aanzienlijk verbeterd. Dat geldt zowel voor Rotterdam als voor de eigen buurt en in het bijzonder voor fietspaden (het oordeel van fietsers). Het laatste jaar zien we echter een lichte daling van die tevredenheid. De daling is het grootst bij de fietsers, maar is ook te zien bij de automobilisten (voor wat betreft de wegen in Rotterdam als geheel) en de voetgangers (voor wat betreft de stoepen in de buurt).



## Onderhoud groen in de buurt

Onderhoud groen in de buurt	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Goed	48%	48%	49%	49%	52%	54%	56%	52%	54%	53%
Matig	36%	36%	37%	35%	34%	33%	31%	34%	32%	34%
Slecht	17%	15%	15%	16%	13%	13%	13%	14%	14%	13%

De waardering voor het onderhoud van het groen in de eigen buurt lijkt na een toename in de periode 2008-2011 de laatste jaren gestabiliseerd. Momenteel vindt ruim de helft dit onderhoud goed, en vindt 13% het slecht.

## Afvalinzameling

60% van de Rotterdammers houdt papierafval (oud papier en karton) altijd apart; 64% houdt glasafval altijd apart. Deze percentages verschillen 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 men er thuis geen ruimte voor heeft (vooral voor papier) en het te ver lopen is naar de container (vooral voor glas).
- \* Van de Rotterdammers die papier- of glasafval niet of niet altijd apart houden, denkt driekwart dit vaker te gaan doen indien meer containers worden geplaatst. De helft denkt vaker papierafval apart te gaan houden als het huis aan huis wordt ingezameld en eveneens de helft wijst op het beter schoonhouden rondom glasbakken.

## 5. Verkeer en vervoer

### Vervoermiddelenbezit en -gebruik

Van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar zegt drie kwart (74%) een rijbewijs te hebben. 57% beschikt gewoonlijk zelf over een auto. Van alle Rotterdamse *huishoudens* heeft 66% een auto.

Ruim drie kwart van de Rotterdammers 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.

- \* Op de lange termijn vertonen het bezit van een rijbewijs, de beschikbaarheid van een auto (dat laatste overigens op persoonsniveau; niet op huishoudensniveau!) en het percentage auto-gebruikers een licht stijgende trend. Ook het fietsbezit lijkt op de lange termijn heel licht te stijgen. Het bezit van elektrische fietsen stagneert.
- \* Het aantal openbaarvervoergebruikers is de afgelopen zeven jaar flink toegenomen (vooral door het incidentele gebruik!), en ook het aantal fietsgebruikers neemt op de lange termijn gezien toe. Op de lange termijn is de toename van het aantal gebruikers van het openbaar vervoer en de fiets niet ten koste gegaan van het autogebruik. In die zin is de Rotterdammer er langzaam maar steeds mobieler op geworden.
- \* Op de lange termijn neemt het gebruik van de auto naar werk of studie af, en dat van de fiets toe. Het gebruik van het openbaar vervoer varieert van jaar op jaar wel, maar lijkt op de lange termijn nauwelijks te veranderen.
- \* 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 14% 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; ook al nemen de mogelijkheden op eigen terrein toe.

## Spitsreizigers

30% 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 (45% als bestuurder en 1% als passagier) met de auto, een derde met de fiets en een kwart met het openbaar vervoer.

- \* 31% van de spitsreizigers overweegt wel eens op een andere manier te reizen tijdens de spits: 13% overweegt wel eens om een ander vervoermiddel te gebruiken, 12% overweegt wel eens om vóór of ná de spits te reizen, 5% overweegt wel eens een andere route en eveneens 5% overweegt wel eens om thuis te blijven. “Spits-automobilisten” overwegen relatief wat vaker 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.
- \* Het gebruik van de fiets in de spits neemt langzaamaan wat toe.

## Oordeel over verkeers- en vervoersonderwerpen

Over alle verkeers- en vervoersonderwerpen zijn de Rotterdammers tevredener dan zo'n tien jaar geleden. Dit geldt vooral bij de onderwerpen met betrekking tot het openbaar vervoer. 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 waarover de ontevredenheid het grootst is, al neemt die ontevredenheid wel steeds verder af.

- \* Over de route 'Schieweg / Schiekade' wordt door de helft van de Rotterdammers die er een oordeel over hebben negatief geoordeeld, maar dat is de enige route tussen ring en binnenstad die niet een overwegend positieve beoordeling krijgt. Alles bij elkaar genomen is het oordeel over de routes tussen ring en binnenstad de laatste jaren praktisch constant gebleven, met alleen een “dip” in 2009, en een lichte verbetering in 2013.

Meer informatie: het OBI-rapport *Rotterdammers over het verkeer 2014*, vanaf medio 2014 in te zien op de website <http://www.rotterdam/onderzoek>.

## 6. 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 voor de gezelligheid onder familie/vrienden heeft slechts een minderheid 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.
- \* In de mening van de Rotterdammers over alcohol en drugs is de afgelopen jaren weinig veranderd.



## 7. Media

### De *Stadskrant*

<i>Stadskrant</i>	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
In het afgelopen jaar wel eens gezien	62%	68%	73%	70%	68%	67%	60%	55%	50%	47%

Bijna de helft van de Rotterdammers heeft in het afgelopen jaar de *Stadskrant* wel eens gezien. 14% zegt dat de huis-aan-huisbladen waarin de *Stadskrant* is opgenomen niet bezorgd worden wegens een 'nee-nee-sticker', 22% krijgt die niet bezorgd hoewel er geen 'nee-nee-sticker' is, 11% kijkt nooit in die bladen en 6% is de *Stadskrant* nooit opgevallen. Daarmee neemt het bereik van de *Stadskrant* wederom jaar af; dit jaar vooral doordat de huis-aan-huisbladen met de *Stadskrant* niet bezorgd worden vanwege de 'nee-nee-sticker'.

- \* 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).  
Over de jaren heen lijken laag opgeleiden negatiever te worden over inhoud, begrijpelijkheid en nut van de *Stadskrant*, en middelbaar opgeleiden juist positiever.

## 8. Gemeentelijke dienstverlening

### Voorkeur benaderingswijze

Contacten met de gemeente verlopen vooral telefonisch, aan de balie en via internet; e-mail en post spelen slechts een bescheiden rol. Voor een ruime meerderheid (80%) verliep het laatste contact via de voorkeursmanier. Als het laatste contact met de gemeente *niet* volgens de voorkeursmanier was verlopen, hadden e-mail en internet vaker, en telefonisch contact en contact aan de balie minder vaak de voorkeur.

### Stadswinkels

De helft van de Rotterdammers was de afgelopen twaalf maanden langs geweest bij de balie van één van de Stadswinkels. Dat betekent voor het derde achtereenvolgende jaar een daling van het aantal Rotterdammers dat bij een Stadswinkel is langs geweest. Veruit de belangrijkste reden voor een bezoek aan één van de Stadswinkels is het aanvragen of ophalen van een paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs.

- \* De dienstverlening van de Stadswinkels wordt als goed beoordeeld. De rapportcijfers voor de verschillende aspecten van dienstverlening variëren van een 6,4 voor de termijn waarop een afspraak gemaakt kon worden tot een 7,5 voor de snelheid waarmee men geholpen werd.

### Het centrale telefoonnummer

De helft van de Rotterdammers is bekend met het centrale telefoonnummer 14010 en heeft het ook al eens gebeld. Nog eens 15% is wel bekend met het nummer, maar heeft het nog nooit gebeld. De bekendheid van het centrale telefoonnummer is daarmee wederom gestegen.

De belangrijkste redenen om met het centrale telefoonnummer te bellen zijn het vragen van informatie over een bepaald onderwerp, het indienen van een klacht en om iets aan te vragen (zoals een uittreksel uit het bevolkingsregister)..





- \* Opvallend is dat een kwart van de Rotterdammers voordat de laatste keer met 14010 werd gebeld eerst op de website heeft gekeken, maar daar niet kon vinden wat men zocht of dat te onduidelijk vond.
- \* De tevredenheid over het centrale telefoonnummer uit zich in rapportcijfers variërend van een 6,7 voor de snelheid waarmee men geholpen werd en de deskundigheid van de medewerker tot een 7,2 voor de vriendelijkheid van de medewerker.

### Gebruik internet en bezoek aan [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)

79% van de Rotterdammers maakt wel eens gebruik van internet, en daarvan bezoekt 64% de website [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) wel eens. De vindbaarheid van informatie op de website wordt beoordeeld met een 6,7; de begrijpelijkheid van die informatie met een 7,1. Onder Rotterdammers die de website nog nooit hebben bezocht blijkt de onbekendheid ermee vrij hoog te zijn. Daarnaast regelen veel mensen hun zaken met de gemeente toch liever op een andere manier dan via de website.

Meer informatie: het OBI-rapport *Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2014*, vanaf medio 2014 in te zien op de website <http://www.rotterdam.nl/onderzoek>.

## 9. Maatschappelijke verhoudingen

### Discriminatie

Discriminatie	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Afgelopen 12 maanden gediscrimineerd gevoeld	21%	16%	18%	13%	18%	16%	19%	14%

14% van de Rotterdammers heeft zich het afgelopen jaar wel eens gediscrimineerd gevoeld. Dit aandeel is iets lager dan bij de drie meest recente eerdere metingen. Ras / huidskleur (5% van de Rotterdammers), nationaliteit (4%) en leeftijd (3%) zijn de meest genoemde grond. De belangrijkste *context* was de straat (5% van de Rotterdammers), de eigen woonomgeving (4%) of het winkelen (eveneens 4%), de belangrijkste *actor* (groepjes) jongeren / voorbijgangers op straat (5%), en de belangrijkste *wijze* ongelijke behandeling / benadeling / voortrekken van bepaalde groepen (6%) en discriminerende opmerkingen / beledigingen (eveneens 6%).

- \* 9% van de gediscrimineerden heeft een melding of aangifte gedaan; de rest deed dat vooral niet omdat melden volgens hen niets verandert (ongeveer de helft).

## 10. 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	2014
Veel interesse	9%	9%	10%	15%	11%	12%	13%	11%	9%	10%	11%	11%	10%	9%	9%
Enige interesse	48%	49%	49%	53%	51%	52%	51%	51%	48%	48%	49%	51%	46%	45%	43%
Geen interesse	43%	42%	40%	32%	38%	36%	36%	38%	43%	42%	41%	39%	44%	45%	48%

De interesse in de plaatselijke politiek varieert van jaar op jaar licht. Dit jaar zegt 9% van de Rotterdammers veel interesse te hebben. 43% heeft enige interesse, en 48% 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 anderen. Voorts zijn jongeren het minst geïnteresseerd, en zijn hoger opgeleiden vaker geïnteresseerd dan lager opgeleiden.



- \* 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](mailto:pa.degraaf@rotterdam.nl).

*Onderzoek en Business Intelligence; augustus 2014.*

*Auteur: Paul de Graaf.*

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



**Gemeente Rotterdam**