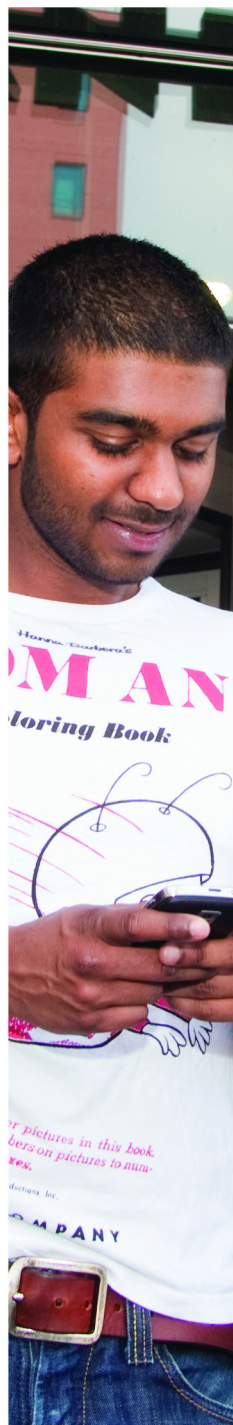


Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2013

Onderzoek en Business Intelligence



Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2013

G.H. van der Wilt

Onderzoek en Business Intelligence
19 juni 2013

In opdracht van cluster Dienstverlening, afdeling Publiekszaken

© Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Auteur: G.H. van der Wilt

Project: 13-A-0118

Postadres:
Postbus 21323
3001 AH Rotterdam

Telefoon: (010) 267 15 00
E-mail: onderzoek@rotterdam.nl
Website: www.rotterdam.nl/onderzoek

INHOUD

Samenvatting en conclusies	5
1 Inleiding	7
1.1 De enquête	7
1.2 Resultaten	7
1.3 Opbouw van de rapportage	8
2 Contacten met de gemeente en deelgemeente(n)	9
2.1 Manieren van contact	9
2.2 Contacten met Stadswinkel(s) en deelgemeente(n)	10
2.2.1 Aanvragen/ophalen persoonsbewijzen nog steeds belangrijkste reden bezoek	11
2.2.2 Steeds meer Rotterdammers maken een afspraak	11
2.2.3 Tevredenheid over dienstverlening onveranderd	12
2.3 Het centrale telefoonnummer van de gemeente	13
2.3.1 Helpt Rotterdammers bekend met centrale telefoonnummer	13
2.3.2 Liefst telefonisch contact, vooral om iets aan te vragen of door te geven	13
2.3.3 Meer bellers meteen geholpen en tevreden over service	14
2.3.4 Niet direct geholpen, en dan?	14
3 Internetgebruik, digitale dienstverlening, DigiD en sociale media	17
3.1 Gebruik internet stijgt licht	17
3.2 Bezoek Rotterdam.nl	17
3.2.1 Kenmerken niet-bezoekers www.rotterdam.nl	18
3.2.2 Rotterdam.nl vooral bezocht voor informatie over gemeentelijke producten	19
3.2.3 Waardering vindbaarheid en begrijpelijkheid blijft voldoende	19
3.2.4 Niet-bezoekers: liever op een andere manier of niet op de hoogte	20
3.3 Bekendheid DigiD stabiel	20
3.4 Sociale media en mobiel internet	21
3.4.1 Rotterdammers doen wederom meer op sociale media	21
3.4.2 Groot deel mobiele internetters wil online zaken met gemeente doen	22
4 Klachten en meldingen over of voor de gemeente	25
4.1 Klachten over de gemeente	25
4.1.1 Meer Rotterdammers dienen klacht per post of e-mail in	25
4.1.2 Minder klachten op tijd afgehandeld	27
4.1.3 Oplossing inhoudelijk minder naar tevredenheid dan persoonlijk	27
4.1.4 Indienen melding, reactie of klacht heeft nog steeds 'geen zin'	28
4.2 Meldingen voor de gemeente	28
4.2.1 Indienen meldingen gaat vooral telefonisch, mobiele App nauwelijks gebruikt	28
4.2.2 Ruime meerderheid meldingen op tijd en naar tevredenheid afgehandeld	29
Bijlagen	31

Samenvatting en conclusies

Deze rapportage doet verslag van het jaarlijkse onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Rotterdam onder Rotterdammers tussen de 16 en 85 jaar. Aan de hand van diverse vragen die zijn gesteld in de Omnibusenquête 2013 van dienstencentrum Onderzoek en Business Intelligence (OBI) is onder meer gekeken naar de contacten die de Rotterdammers het afgelopen jaar hebben gehad met de gemeente, naar het internetgebruik en de digitale dienstverlening van de gemeente en naar de klachtenafhandeling door de gemeente. Waar mogelijk zijn de resultaten in deze rapportage vergeleken met de resultaten van eerdere Omnibusenquêtes.

Contacten met de gemeente en deelgemeente(n)

Een meerderheid van de Rotterdammers verkiest internet of de telefoon als voorkeursmiddel om de gemeente te benaderen boven het sturen van een e-mail, een persoonlijk bezoek aan de balie of een brief per post. Omgekeerd worden de Rotterdammers het liefst per brief door de gemeente benaderd, al laat dit percentage voor het derde achtereenvolgende jaar een daling zien. Ook de voorkeur om per e-mail door de gemeente benaderd te worden is gedaald, terwijl de voorkeur om via huis-aan-huisbladen of via internet benaderd te worden is gestegen.

Van alle Rotterdammers is 57% het afgelopen jaar wel eens langs geweest bij een balie van een Stadswinkel of deelgemeente. Het aantal Rotterdammers dat daarvoor een afspraak maakte iets meer dan de helft een afspraak. Ten opzichte van voorgaande jaren is dat meer dan een verdubbeling, wat komt door het feit dat er sinds mei 2012 in principe alleen nog op afspraak gewerkt wordt aan de balies. Rotterdammers komen vooral voor het aanvragen of ophalen van een paspoort, id-kaart of rijbewijs naar de balie en zijn doorgaans goed te spreken over de dienstverlening die zij in de Stadswinkel of het deelgemeentekantoor ervaren. Dat vertaalt zich in rapportcijfers tussen de 6,9 (wachtijd) en 7,3 (snelheid en vriendelijkheid).

De helft van de Rotterdammers is bekend met het centrale telefoonnummer (14 010) van de gemeente. Rotterdammers die het nummer het afgelopen jaar belden deden dat vooral om iets aan te vragen of door te geven. Driekwart van de bellers kon de laatste keer dat zij belden meteen geholpen worden. De service die vervolgens verleend werd scoort tussen de 7,1 (deskundigheid, begrijpelijkheid en inhoudelijke beantwoording) en 7,3 (vriendelijkheid). Het doorverbinden van bellers die niet meteen geholpen konden worden lukt lang niet in alle gevallen en ook niet alle bellers zijn niet op tijd teruggebeld, terwijl ze wel aangaven teruggebeld te willen worden.

Internetgebruik en digitale dienstverlening

72% van de Rotterdammers maakt wel eens gebruik van internet; daarvan bezoekt 60% de gemeentelijke website, www.rotterdam.nl, wel eens. De website wordt vooral bezocht om algemene informatie over de stad en informatie over gemeentelijke producten en locaties te zoeken, om een afspraak te maken voor het laten ophalen van huisvuil en om een afspraak te maken bij een stadswinkel of andere gemeentelijke balie.

DigiD, sociale media en mobiel internetgebruik

De bekendheid en het gebruik van DigiD door Rotterdammers is het afgelopen jaar zo goed als gelijk gebleven aan het jaar daarvoor: 66% is bekend met DigiD en maakt er ook gebruik van en 19% is er wel bekend mee, maar maakt er geen gebruik van. 15% van de Rotterdammers geeft aan niet te weten wat DigiD is. Van de Rotterdammers die bekend zijn met DigiD geeft één op de drie aan dat het verplichte gebruik van DigiD een belemmering vormt bij het maken van een afspraak bij een Stadswinkel of deelgemeente. Bijna de helft vindt het overigens wel noodzakelijk dat de overheid DigiD gebruikt bij haar digitale dienstverlening.

Meer dan de helft van de Rotterdammers maakt gebruik van sociale media zoals Facebook, LinkedIn, Twitter en Hyves. De belangrijkste redenen voor het gebruik van sociale media zijn het communiceren met vrienden, het reageren op berichten van anderen en het opzoeken van informatie.

51% van de Rotterdammers maakt wel eens gebruik van mobiel internet op een smartphone of tablet. Een ruime meerderheid hiervan (70%) zou via hun mobiele apparaat wel gemeentelijke zaken willen regelen. Vooral het opzoeken van gemeentelijke informatie, het maken van een melding over de buitenruimte en het maken van een afspraak worden vaak genoemd. Ook zou bijna tweederde wel op een verzoek van de gemeente ingaan om via sociale media mee te denken over gemeentelijke onderwerpen, vooral als het gaat om veiligheid in de buurt.

Klachten en meldingen over of voor de gemeente

Bijna een kwart van de Rotterdammers (23%) had het afgelopen jaar een klacht over of voor de gemeente of deelgemeente. Daarvan heeft een ruime meerderheid die klacht overigens niet ingediend. Klachten worden minder vaak via de telefoon doorgegeven en juist vaker per post, per e-mail en mondeling aan de balie. Over het algemeen zijn indieners van klachten meer tevreden over de persoonlijke afhandeling van hun klacht dan over de inhoudelijke afhandeling daarvan.

Een op de vijf Rotterdammers heeft in het afgelopen jaar wel eens een melding gedaan over iets dat door de gemeente aangepakt moest worden. De meeste meldingen gingen over vuil op straat en grof vuil en over kapotte straatverlichting. Mobiele apps voor het indienen van meldingen wordt nog niet veel gebruikt, de meeste meldingen worden telefonisch gedaan. In tegenstelling tot indieners van klachten zijn indieners van meldingen meestal wel tevreden over de inhoudelijke afhandeling.

1 Inleiding

Op verzoek van diverse afdelingen en clusters van de gemeente Rotterdam voert het dienstencentrum Onderzoek en Business Intelligence (OBI) van de gemeente Rotterdam jaarlijks in februari een Omnibusenquête uit onder Rotterdammers van 16 tot 85 jaar. Op verzoek van Publiekszaken Rotterdam zijn daarin vragen opgenomen over contacten van Rotterdammers met de Stadswinkels en de deelgemeenten, over de website www.rotterdam.nl, over sociale media, over het centrale telefoonnummer van de gemeente, over klachten voor of over de gemeente en over manieren van contact met de gemeente.

1.1 De enquête

Zoals gezegd, stammen de gegevens voor dit onderzoek uit de in februari en maart 2013 gehouden Omnibusenquête. De enquête is dit jaar opgesplitst in vijf vragenlijsten: een aantal onderwerpen kwam slechts op de zogenoemde A-lijst aan de orde, een aantal alleen op de B-lijst, een aantal alleen op de C-lijst, een aantal alleen op de D-lijst, een aantal alleen op de E-lijst en sommige op meerdere lijsten. De vragenlijsten van de enquête zijn op basis van vijf aselechte steekproeven verspreid onder vijf keer 3.600 inwoners van Rotterdam. De respons bedroeg voor de A-lijst 36% (1.290 respondenten), voor de B-lijst 34% (1.225 respondenten), voor de C-lijst 33% (1.174 respondenten), voor de D-lijst eveneens 33% (1.202 respondenten) en voor de E-lijst 36% (1.280 respondenten); in totaal dus 34%. Daarmee is de respons iets lager dan die van vorig jaar.

Voor zo ver op verifieerbare kenmerken valt na te gaan, is echter ook dit jaar de respons op de Omnibusenquête voldoende representatief voor de totale Rotterdamse bevolking van 16 tot 85 jaar, al zijn mannen, Rotterdammers onder de 45 jaar en allochtonen ondervertegenwoordigd. In voorgaande jaren was dit echter niet veel anders, zodat uitkomsten nog steeds goed vergeleken kunnen worden met uitkomsten uit eerdere Omnibusenquêtes. Op zich is de *representativiteit* ook belangrijker dan de *omvang* van de respons, die natuurlijk nog altijd groot genoeg is om uitspraken te kunnen doen.

De vragen waarover deze rapportage handelt, stonden voor een deel in de A-lijst, voor een deel in de C-lijst, voor een deel in de D-lijst en voor een deel in de E-lijst.

1.2 Resultaten

De vragen die dit jaar in de Omnibusenquête zijn gesteld, komen voor een groot deel overeen met vragen uit de Omnibusenquêtes van 2005 tot en met 2012. Waar mogelijk zal een vergelijking gemaakt worden met de resultaten uit die jaren. Naast de jaarlijkse Omnibusenquête en de daaruit voortvloeiende rapportage over gemeentelijke dienstverlening vinden er ook diverse benchmarks plaats. Hierin wordt gekeken naar de gemeentelijke dienstverlening en hoe deze zich verhoudt tot de dienstverlening in andere gemeenten. Beide soorten onderzoek hanteren een andere methodiek: de Omnibusenquête gaat over de laatste twaalf maanden, terwijl voor de benchmarks de respondenten vaak direct na hun contact met de gemeente bevraagd worden. Hierdoor kunnen de resultaten van beide onderzoeken verschillen, terwijl het over dezelfde onderwerpen gaat.

1.3 Opbouw van de rapportage

Deze rapportage is als volgt opgebouwd: in het tweede hoofdstuk worden de contacten van de Rotterdammers met de gemeente (Stadswinkels en deelgemeentekantoren) en de bekendheid en het gebruik van het centrale telefoonnummer van de gemeente besproken. In hoofdstuk drie staat de gemeentelijke dienstverlening op internet centraal. Ook worden in dit hoofdstuk vragen over de bekendheid en het gebruik van DigiD en over sociale media en mobiel internet behandeld. Hoofdstuk vier tenslotte gaat over klachten en meldingen over of voor de gemeente en de afhandeling daarvan.

Deze rapportage kent tevens vijf bijlagen. In bijlage I zijn de in deze rapportage behandelde vragen letterlijk uit de vragenlijst overgenomen. In bijlage II zijn voor een aantal vragen de antwoorden uitgesplitst naar drie achtergrondkenmerken van de respondenten: geslacht, leeftijd en etniciteit. Bijlage III bevat een lijst met alle opdrachtgevers van de Omnibusenquête 2013 en een overzicht van hun vragen in de verschillende vragenlijsten. In bijlage IV worden de respons en representativiteit van de Omnibusenquête 2013 besproken aan de hand van de achtergrondkenmerken van de respondenten. In bijlage V tenslotte wordt een korte toelichting gegeven op de statistische interpretatie van de in deze rapportage weergegeven percentages en over de significantie van verschillen. De boodschap uit deze bijlage moge zijn dat in het algemeen verschillen of afwijkingen van 1- á 2% niet als verschillen mogen worden beschouwd, maar evengoed door het toevalskarakter van de steekproef kunnen zijn veroorzaakt. Als bijvoorbeeld iets het ene jaar 14% was en het volgende jaar 15%, dan is daarmee dus nog geen toename aangetoond.

Tot slot van deze indeling zij er op gewezen, dat overal waar in deze rapportage gesproken wordt over 'de Rotterdammers', de Rotterdammers van 16 tot 85 jaar bedoeld worden. Op 1 januari 2013 waren dat er 495.003 (van de in totaal 613.319).

Voor zij er wellicht ten overvloede op gewezen, dat de Omnibusenquête een personenenquête is, zodat de hier gepresenteerde uitkomsten in eerste instantie gelden voor *personen*, en niet voor *huishoudens*. Met andere woorden: als een bepaald percentage Rotterdammers iets vindt of heeft, dan zegt dat nog niets over het precieze percentage Rotterdamse huishoudens dat dat vindt of heeft.

2 Contacten met de gemeente en deelgemeente(n)

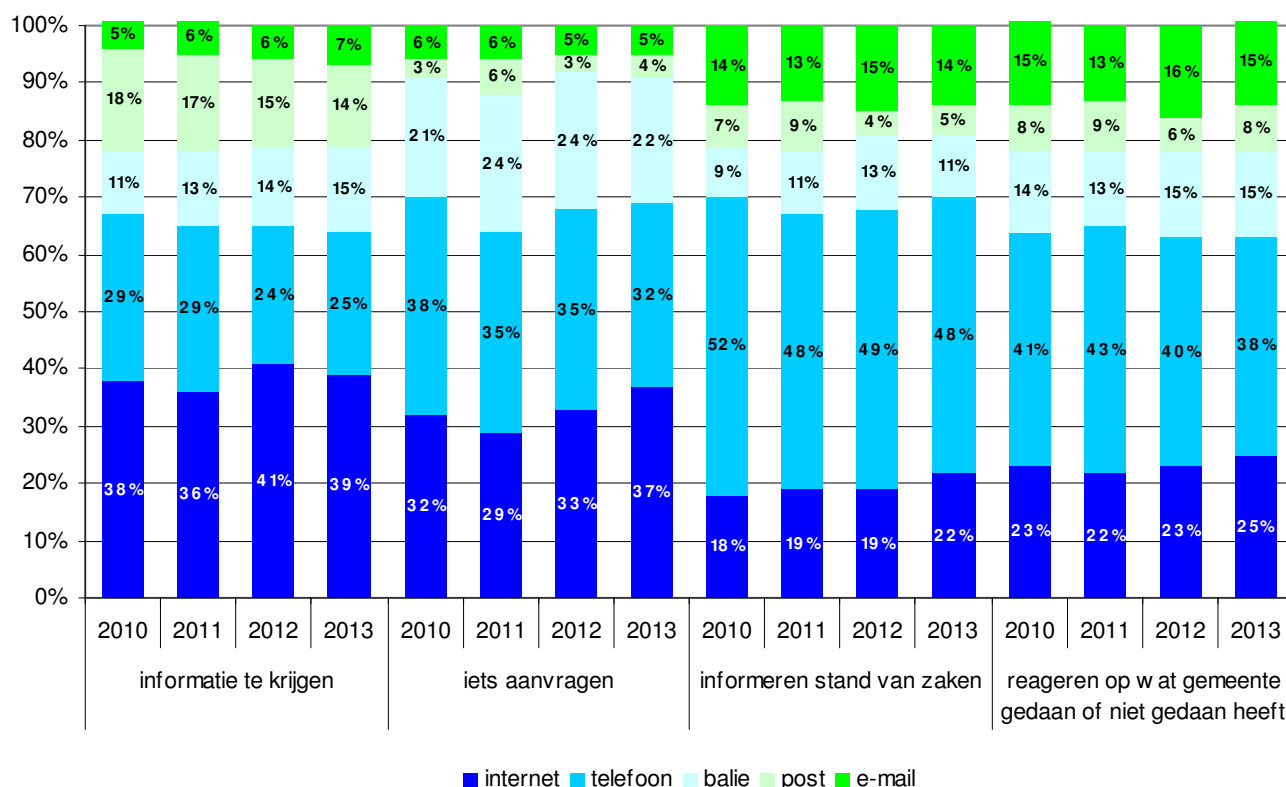
In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de vragen over contacten die Rotterdammers hebben met de gemeente. Allereerst wordt gekeken welke manieren van contact Rotterdammers de voorkeur geven als ze de gemeente benaderen en als ze door de gemeente benaderd worden. Vervolgens wordt specifiek ingegaan op de contacten van Rotterdammers bij de Stadswinkels of deelgemeente(n). Tot slot wordt in dit hoofdstuk ingegaan op de bekendheid en het gebruik van het centrale telefoonnummer van de gemeente.

2.1 Manieren van contact

1. Veel producten van de gemeente kunt u zowel digitaal (internet!), telefonisch, aan balies als per post verkrijgen. Welke manier heeft uw voorkeur als u de gemeente benadert om...?

Voor alle vier de cases geldt dat een meerderheid van de Rotterdammers internet of de telefoon verkiest als voorkeursmiddel om de gemeente te benaderen. Het aandeel Rotterdammers dat een balie-bezoek verkiest boven de andere manieren is het hoogst als het gaat om het aanvragen van een product of dienst. Het aandeel Rotterdammers dat de gemeente per post benadert is het hoogst bij het verkrijgen van informatie. Het aandeel Rotterdammers dat de e-mail prefereert tenslotte is het hoogst bij het informeren naar de stand van zaken of om te reageren op iets wat de gemeente wel of juist niet heeft gedaan.

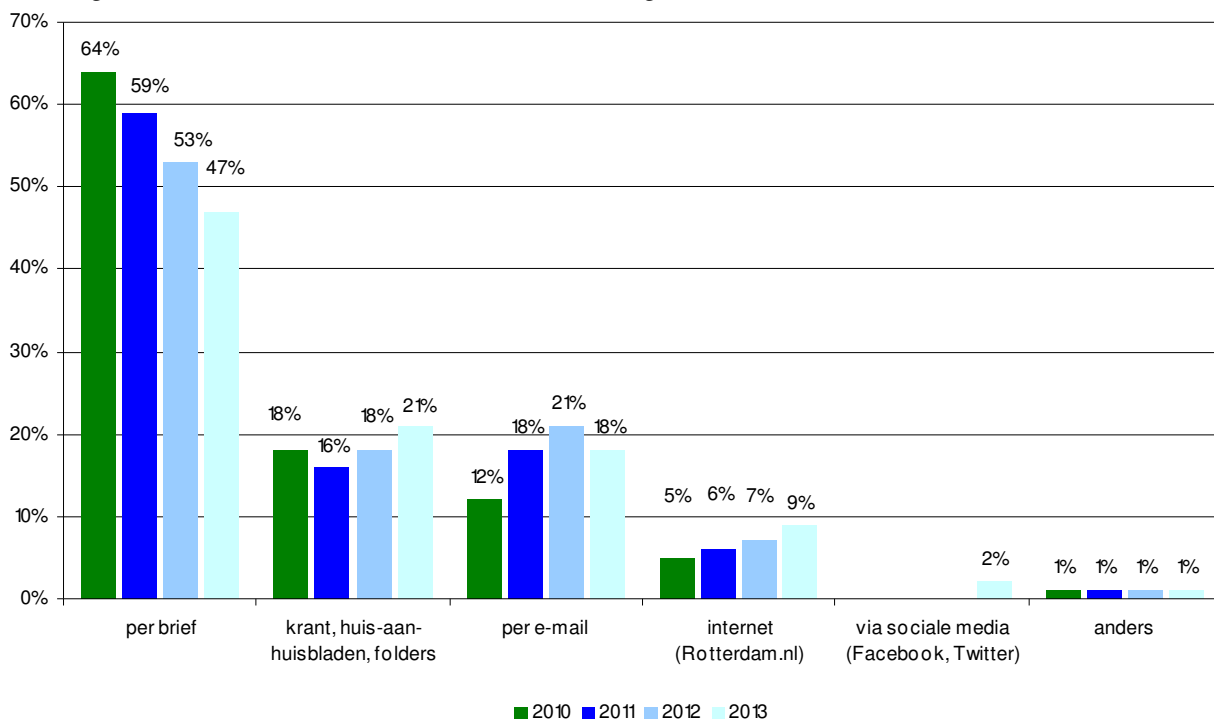
Figuur 2.1 Voorkeursmanieren om de gemeente te benaderen om...



2. Welke manier heeft uw voorkeur als de gemeente u benadert om u te informeren over plannen of wijzigingen in uw omgeving, of over veranderingen in het gemeentelijk beleid (bijvoorbeeld parkeerbeleid, WOZ-beleid)?

Hoewel een brief van de gemeente nog steeds de voorkeur geniet van bijna de helft van de Rotterdammers, is dit percentage voor het derde achtereenvolgende jaar gedaald. Papieren drukwerk en internet laten een lichte stijging zien, terwijl e-mail daalt. Dit jaar is voor het eerst ook sociale media als antwoordmogelijkheid in de vragenlijst opgenomen. 2% van de respondenten zou graag via deze weg door de gemeente benaderd worden.

Figuur 2.2 Voorkeursmanieren om door de gemeente benaderd te worden



2.2 Contacten met Stadswinkel(s) en deelgemeente(n)

Hoewel de voorkeur voor een balie-bezoek het afgelopen jaar niet of nauwelijks is afgenomen (figuur 2.1), is dat wel weer het geval voor het percentage Rotterdammers dat het afgelopen jaar bij een balie van een Stadswinkel of deelgemeente is langs geweest (57%). Alleen in 2006 gaven minder Rotterdammers aan wel eens langs te zijn geweest bij een balie van een Stadswinkel of deelgemeente.

Tabel 2.3 Bent u in de afgelopen twaalf maanden wel eens langs geweest bij een balie van een Stadswinkel of deelgemeenten?

	2006	2007	2008	2009		2010	2011	2012	2013
ja	55%	67%	63%	64%		65%	67%	61%	57%
nee	42%	30%	31%	32%		35%	33%	39%	43%
weet niet	3%	3%	6%	4%		-	-	-	-

Met uitzondering van de Stadswinkel Centrum komt tenminste 63% van de bezoekers van de Stadswinkels (of deelgemeentebalies) uit dezelfde deelgemeente. Bij de deelgemeenten aan de rand van de stad is dit zelfs rond de 90%.

Tabel 2.4 Bij welke Stadswinkel of deelgemeente bent u de laatste keer langs geweest?

	2013*	% bezoekers uit eigen deelgemeente**
Stadswinkel Prins Alexander	20%	91%
Stadswinkel Centrum	16%	26%
Stadswinkel Charlois	11%	74%
deelgemeente IJsselmonde	10%	82%
Stadswinkel Noord	9%	76%
Stadswinkel Kralingen-Crooswijk	9%	71%
Stadswinkel Delfshaven	9%	88%
Stadswinkel Feijenoord	8%	63%
Stadswinkel Hoogvliet	6%	97%
deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek	6%	83%
Stadswinkel Overschie	3%	59%
Stadswinkel Rozenburg	3%	95%
Stadswinkel Hoek van Holland	3%	88%
Stadswinkel Pernis	1%	71%

* percentages tellen op tot meer dan 100%, omdat enkele respondenten meer dan één antwoord hebben gegeven

** percentages hebben betrekking op kleine absolute aantallen en zijn vooral indicatief van aard

2.2.1 Aanvragen/ophalen persoonsbewijzen nog steeds belangrijkste reden bezoek

Tabel 2.5 Wat was de reden voor uw laatste bezoek?

	2009	2010	2011	2012	2013
aanvragen / ophalen paspoort of identiteitsbewijs	45%	69%	69%	68%	71%
aanvragen / ophalen rijbewijs	22%				
aanvragen / ophalen uittreksel bevolkingsregister	10%	10%	10%	10%	8%
algemene informatie	9%	8%	9%	9%	6%
Rotterdampas	4%	6%	5%	2%	2%
aanvragen / ophalen vergunning	9%	5%	7%	1%	6%
inschrijven bij gemeente / doorgeven adreswijziging	4%	4%	4%	5%	8%
Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	2%	2%	2%	3%	2%
alles wat met parkeren te maken heeft	-	2%	2%	1%	1%
anders (o.a. huwelijk, aangifte geboorte, schuldhulpverlening)	6%	3%	9%	8%	9%

* percentages tellen op tot meer dan 100%, omdat enkele respondenten meer dan één antwoord hebben gegeven

2.2.2 Steeds meer Rotterdammers maken een afspraak

Sinds mei 2012 kunnen Rotterdammers alleen nog maar met een telefonisch of via internet gemaakte afspraak bij een Stadswinkel of deelgemeente terecht. Het effect van deze maatregel is direct in de cijfers terug te zien: het aantal Rotterdammers dat een afspraak maakte voor het bezoek aan de Stadswinkel of deelgemeente is het laatste jaar meer dan verdubbeld: van 21% naar 52%. Hiervan maakt bijna 60% de afspraak telefonisch, de rest doet dat via internet.

Tabel 2.6 *Had u een afspraak gemaakt?*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ja, ik had een afspraak gemaakt	11%	9%	13%	10%	15%	21%	52%
nee, ik had geen afspraak gemaakt	89%	91%	87%	90%	85%	79%	48%

Ondanks de enorme stijging van het aantal Rotterdammers dat een afspraak maakte, heeft bijna de helft van de Rotterdammers dat niet gedaan. Deels zal dat te verklaren zijn omdat in de vragenlijst is gevraagd naar bezoek in de afgelopen twaalf maanden; een deel daarvan valt in de periode dat het maken van een afspraak nog niet verplicht was. Andere redenen om geen afspraak te maken staan hieronder:

- ruim één op de drie Rotterdammers die geen afspraak maakte vindt het prettiger om zonder afspraak naar Stadswinkel of deelgemeente te gaan
- bijna 30% was onbekend met de mogelijkheid om een afspraak te maken
- één op de tien geeft aan dat het niet mogelijk was voor het product dat men nodig had
- 10% van de Rotterdammers gaat spontaan langs, wist niet dat er een afspraak gemaakt moest worden of had een afhaalbericht gekregen

Tabel 2.7 *Waarom heeft u geen afspraak gemaakt?*

	2010*	2011*	2012*	2013*
ik vond het prettiger om zonder afspraak te gaan	32%	36%	40%	36%
ik wist niet dat ik een afspraak kon maken	34%	30%	32%	28%
het was voor het product dat ik nodig had niet mogelijk een afspraak te maken	23%	16%	14%	12%
was niet nodig / vond ik niet nodig	-	5%	5%	9%
ik heb eerder wel eens een afspraak gemaakt, maar ik werd vervolgens niet sneller geholpen	2%	2%	2%	2%
ik wist niet hoe ik een afspraak moest maken	2%	2%	3%	5%
ik heb eerder wel eens geprobeerd een afspraak te maken, maar dat lukte niet	1%	1%	2%	2%
Anders (spontaan bezoek, wist niet dat dat moest, afhaalbericht ontvangen)	9%	8%	9%	10%

* percentages tellen op tot meer dan 100%, omdat enkele respondenten meer dan één antwoord hebben gegeven

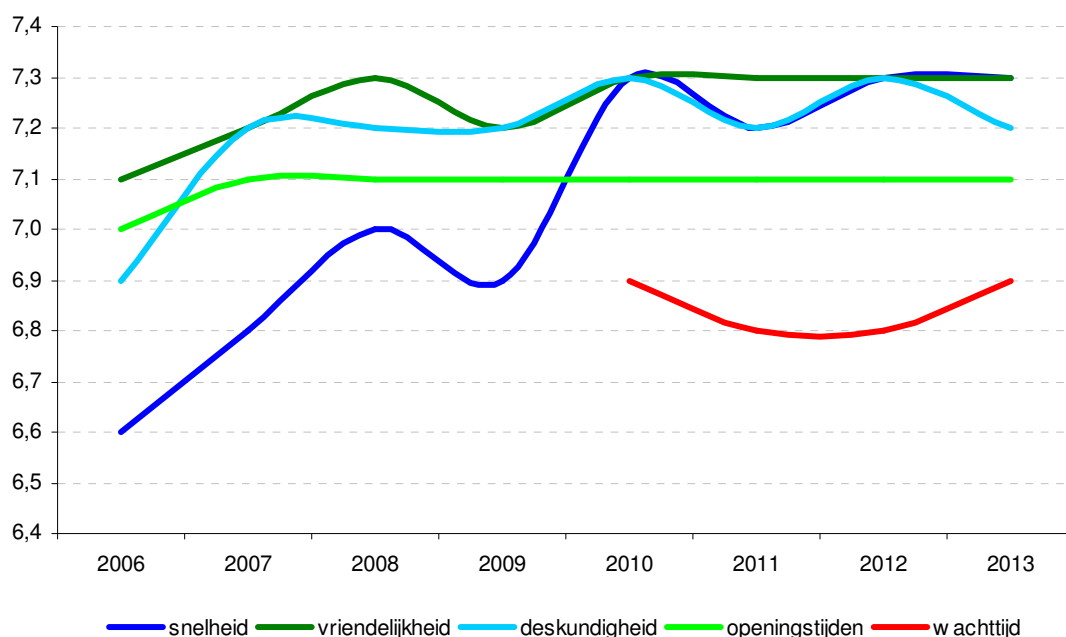
2.2.3 Tevredenheid over dienstverlening onveranderd

Tussen de 62% en 84% van de Rotterdammers is voldoende tot goed te spreken over een vijftal aspecten van dienstverlening van de Stadswinkel of deelgemeente waar men is geweest.

Tabel 2.8 *Hoe beoordeelt u...?*

	goed	voldoende	matig	slecht	weet niet meer, n.v.t.
De wachttijd totdat u geholpen werd	37%	25%	17%	9%	2%
De snelheid waarmee u geholpen werd	48%	36%	11%	3%	2%
De vriendelijkheid van de medewerker	50%	34%	11%	4%	1%
De deskundigheid van de medewerker	44%	40%	9%	4%	3%
De openingstijden	39%	38%	14%	6%	3%

Figuur 2.9 Rapportcijfers aspecten Stadswinkels / deelgemeenten



2.3 Het centrale telefoonnummer van de gemeente

Het laatste onderwerp dat in dit hoofdstuk wordt behandeld is het centrale telefoonnummer van de gemeente Rotterdam. Hieronder wordt ingegaan op de bekendheid en het gebruik van het nummer (14 010).

2.3.1 Helft Rotterdammers bekend met 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. Het percentage Rotterdammers dat niet bekend is met het centrale telefoonnummer van de gemeente is nog niet eerder onder de 50% uitgekomen.

Tabel 2.10 Wist u dat de gemeente Rotterdam een centraal telefoonnummer heeft?

	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2012	2013
ja, en ik heb het ook al eens gebeld	8%	16%	20%	24%	28%	32%	ja	42%	51%
ja, maar ik heb het nog nooit gebeld	19%	17%	17%	16%	17%	17%	nee	58%	49%
nee, dat wist ik niet	73%	66%	63%	60%	54%	51%			

2.3.2 Liefst telefonisch contact, vooral om iets aan te vragen of door te geven

De vraag waarom men de gemeente belde in plaats van de website te raadplegen is ingevuld door een selectieve groep respondenten, namelijk diegenen die het centrale nummer wel eens gebeld hebben. Dit verklaart waarom het percentage dat aangeeft het liefst per telefoon contact op te nemen met de gemeente (veel) hoger is dan bij de vier cases in figuur 2.1.

Tabel 2.11 *Waarom koos u er de laatste keer voor om te bellen, in plaats van, bijvoorbeeld, de website van de gemeente te gebruiken?*

	2010*	2011	2012	2013
als ik contact opneem met de gemeente dan doe ik dat het liefst per telefoon	71%	66%	57%	61%
ik heb eerst op de website gekeken, maar daar kon ik niet vinden wat ik zocht	15%	15%	18%	17%
ik heb eerst op de website gekeken, maar wat ik daar vond was onduidelijk	8%	7%	12%	9%
anders (digitaal kon het niet, geen internet, sneller via telefoon)	8%	12%	12%	13%

* percentages tellen op tot meer dan 100%, omdat enkele respondenten meer dan één antwoord hebben gegeven

Tabel 2.12 *Waarvoor belde u de laatste keer met het centrale telefoonnummer?*

	2012	2013
ik wilde iets aanvragen of doorgeven	58%	64%
ik was op zoek naar gemeentelijke informatie	32%	24%
ik wilde weten wat de stand van zaken was van mijn vraag of verzoek aan de gemeente	10%	12%

2.3.3 Meer bellers meteen geholpen en tevreden over service

76% van de Rotterdammers kon, de laatste keer dat zij belden met het centrale telefoonnummer, meteen geholpen worden. Dat is 4%-punt meer 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 7,3.

Tabel 2.13 *Tevredenheid over en rapportcijfer vijf aspecten telefonische service*

	goed	voldoende	matig	slecht	weet niet meer, n.v.t.	rapport cijfer
De snelheid waarmee u werd geholpen	40%	42%	11%	4%	2%	7,2
De vriendelijkheid van de medewerker	49%	40%	7%	3%	1%	7,3
De deskundigheid van de medewerker	34%	44%	13%	5%	3%	7,1
De begrijpelijkheid van de medewerker	40%	42%	9%	6%	2%	7,1
De manier waarop uw vraag inhoudelijk beantwoord is	38%	46%	10%	5%	1%	7,1

2.3.4 Niet direct geholpen, en dan?

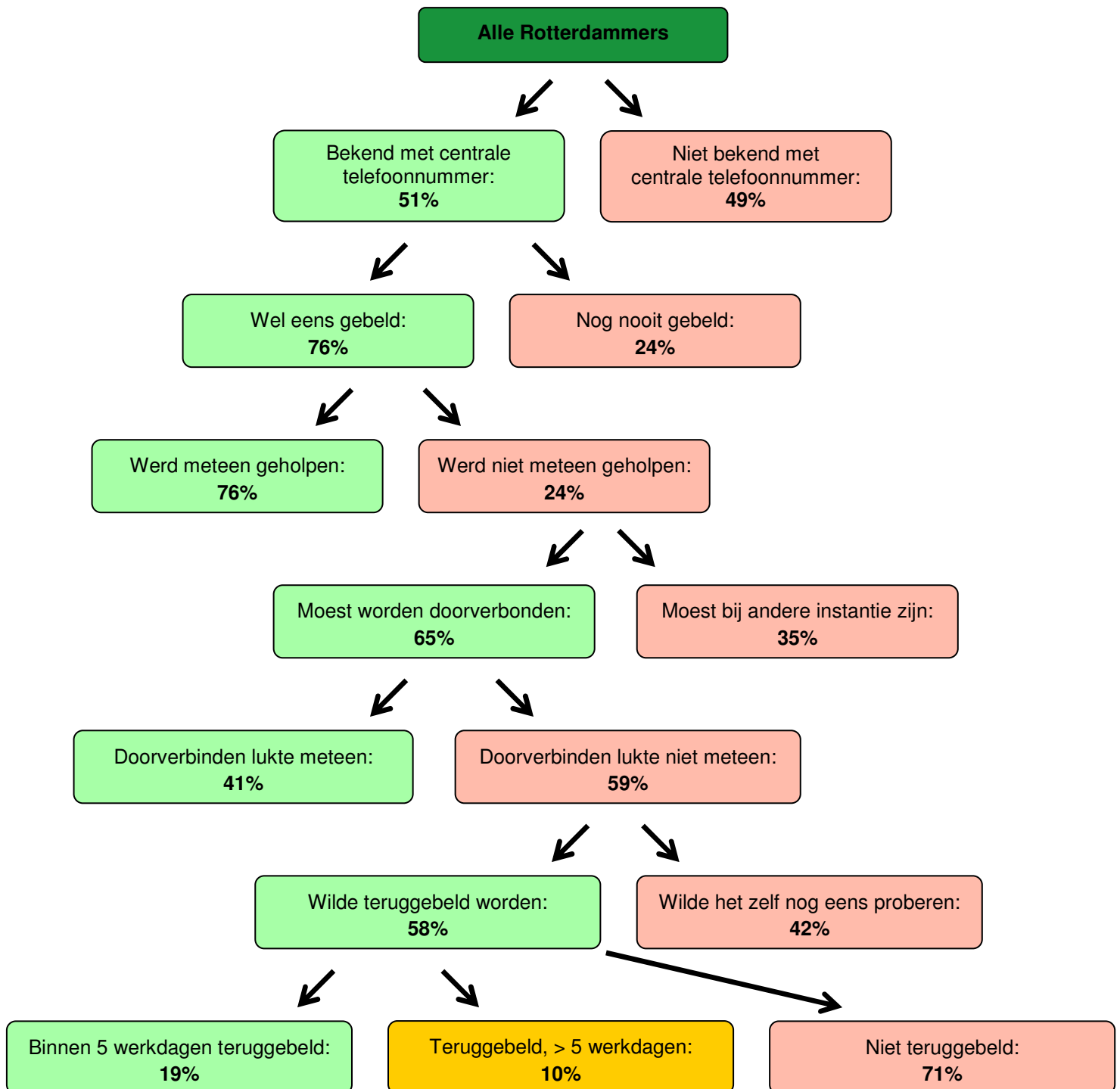
24% van de Rotterdam kon, de laatste keer dat zij belden met het centrale telefoonnummer, niet meteen geholpen worden. Een groot deel van deze groep (65%) moest worden doorverbonden met iemand anders van de gemeente; de overige bellers die niet meteen geholpen konden worden moesten niet bij de gemeente, maar bij een andere instantie zijn.

Het doorverbinden lukte in de meeste gevallen (59%) niet meteen, omdat de betreffende persoon of afdeling niet bereikbaar was. De meeste bellers gaven in dit geval aan teruggebeld te willen worden, maar slechts enkele bellers werden binnen vijf werkdagen teruggebeld; de meeste bellers zijn helemaal niet meer teruggebeld.

Op de volgende pagina is een stroomschema opgesteld, waarin alle hierboven genoemde

stappen zijn opgenomen. Bij de laatste vier stappen (vanaf het doorverbinden) gaat het om een kleine groep respondenten; de resultaten zijn vanaf hier vooral indicatief van aard.

Figuur 2.14 Stroomschema centrale telefoonnummer gemeente Rotterdam



3 Internetgebruik, digitale dienstverlening, DigiD en sociale media

In de Omnibusenquête van 2013 is gevraagd naar het gebruik van internet en naar de gemeentelijke dienstverlening op internet. In dit hoofdstuk zal allereerst kort worden gekeken naar het gebruik van internet door de Rotterdammers, waarna de vragen over de gemeentelijke dienstverlening op internet worden behandeld. Waar mogelijk worden de antwoorden daarbij vergeleken met de resultaten uit eerdere rapportages. Vervolgens wordt ingegaan op (het gebruik van) DigiD. Dit hoofdstuk sluit af met de behandeling van vragen over het gebruik van sociale media en mobiel internet.

3.1 Gebruik internet stijgt licht

Na jaren te zijn gestegen, laat het gebruik van internet de laatste jaren een merkwaardig beeld zien: in 2010 daalde het internetgebruik ten opzichte van het jaar daarvoor, om vervolgens in 2011 weer te stijgen naar het niveau van vóór 2010. In 2012 is het gebruik van internet wederom gedaald en nu, in 2013 is weer sprake van een lichte stijging.

Tabel 3.1 Maakt u wel eens gebruik van internet?

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
internetgebruik	38%	52%	55%	61%	63%	70%	70%	76%	77%	77%	73%	77%	70%	72%

Zoals hierboven al genoemd laat de ontwikkeling van het internetgebruik in Rotterdam de laatste jaren een merkwaardig beeld zien. Een verklaring voor deze opmerkelijke trend is er niet. Het percentage is in ieder geval laag te noemen: vorig jaar nog publiceerde het CBS cijfers waaruit bleek dat de dekkingsgraad voor internet in Nederland 94% bedraagt. Ook uit het laatste VrijeTijdsOnderzoek (VTO) van de gemeente Rotterdam uit 2011 komt een hoger percentage internetgebruik: 91%. Daarbij moet worden opgemerkt dat de steekproef voor de VTO anders is dan die voor de Omnibusenquête (de leeftijdsgrens in de Omnibusenquête is hoger dan in de VTO) en de vraagstelling in de VTO ook anders is. Ter vergelijking is in de Omnibusenquête van 2013 daarom ook de vraagstelling uit de VTO opgenomen. Hieruit kwam een percentage internetgebruik van 84% naar voren. Lager weliswaar dan de 91% uit 2011 (waarschijnlijk (deels) onder invloed van de hogere leeftijdsgrens bij de Omnibusenquête), maar nog steeds een stuk hoger dan de 72% uit tabel 3.1 hierboven.

3.2 Bezoek Rotterdam.nl

In tabel 3.2 op de volgende pagina is het bezoek aan de website www.rotterdam.nl weergegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen alle Rotterdammers (dus ook die geen gebruik zeggen te maken van internet) en de Rotterdammers die wel gebruik maken van internet.

Figuur 3.3 laat vervolgens de trendlijn zien van het percentage Rotterdammers dat de gemeentelijke website wel eens bezoekt. De stippellijn in figuur 3.3 markeert de veranderende vraagstelling tussen 2010 en 2011: tot en met 2010 werd er in de vraagstelling onderscheid gemaakt tussen verschillende gemeentelijke websites (van bijvoorbeeld gemeentelijke diensten

of deelgemeenten). Sinds 2011 wordt alleen nog gevraagd naar de website www.rotterdam.nl, omdat de gemeente uitgaat van één toegangspunt op internet.

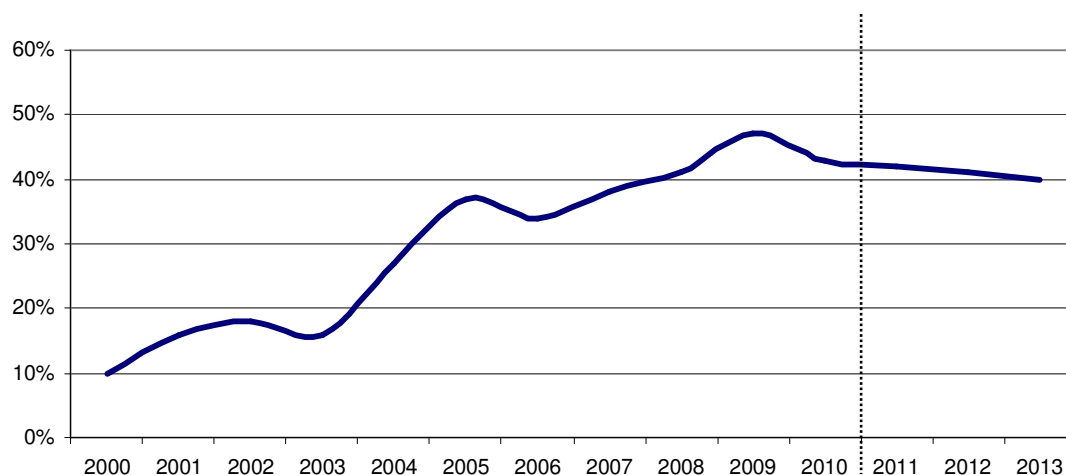
Tabel 3.2 Overzicht internetgebruik en bezoek www.rotterdam.nl

	alle Rotterdammers				alleen internetgebruikers			
	2010	2011	2012	2013	2010	2011	2012	2013
maakt geen gebruik van internet	27%	23%	30%	28%	-	-	-	-
wel internet, geen bezoek www.rotterdam.nl	30%	35%	28%**	31%**	41%	45%	36%	40%
wel internet, bezoekt ook www.rotterdam.nl	43%*	42%	41%	40%	59%*	55%	64%	60%

* inclusief andere gemeentelijke websites

** inclusief respondenten die de vraag over het bezoek aan de gemeentelijke website niet hebben ingevuld

Figuur 3.3 Percentage Rotterdammers dat de gemeentelijke website wel eens bezocht (de stippellijn markeert de gewijzigde vraagstelling tussen 2010 en 2011)



3.2.1 Kenmerken niet-bezoekers www.rotterdam.nl

Zoals hierboven in beeld is gebracht bezoekt van alle Rotterdammers 40% wel eens de gemeentelijke website www.rotterdam.nl. Dat betekent dus dat 60% van de Rotterdammers dat niet doet. Hiervan is een meerderheid vrouw, ouder dan 50 jaar, autochtoon of westerse allochtoon en laag opgeleid en heeft een meerderheid een huishoudeninkomen tot modaal. Paragraaf 3.2.4 geeft enig inzicht in de redenen van niet-bezoekers. Eventueel vervolgonderzoek naar de groep niet-bezoekers en hun motieven kan meer inzicht bieden en wellicht ook antwoorden geven op de vraag hoe er voor gezorgd kan worden dat deze groep wel gebruik gaat maken van de website www.rotterdam.nl.

3.2.2 Rotterdam.nl vooral bezocht voor informatie over gemeentelijke producten

Bezoekers van de gemeentelijke website maken vooral gebruik van de website om informatie over gemeentelijke producten en locaties te zoeken, om een afspraak te maken voor het laten ophalen van huisvuil en/of om een afspraak te maken bij een Stadswinkel of gemeentelijke balie. Ook voor het doorgeven van bijvoorbeeld een verhuizing of een klacht of melding wordt de website regelmatig gebruikt, evenals voor het aanvragen van een uittreksel uit het GBA of het aanvragen van een vergunning. Zie tabel 3.4 voor een compleet overzicht.

Tabel 3.4 Voor welke zaken heeft u wel eens gebruik gemaakt van www.rotterdam.nl? (meerdere antwoorden mogelijk)

A. Informatie zoeken	-algemene informatie over Rotterdam	39%
	-informatie over gemeentelijke producten (zoals een paspoort of een parkeervergunning)	76%
	-informatie over gemeentelijke locaties (bijvoorbeeld van Stadswinkels)	42%
B. Iets doorgeven	-verhuizing	23%
	-wijziging persoonlijke gegevens	15%
	-klacht of melding	22%
	-kentekenwijziging	10%
	-anders (oa. verkeerd aangeboden vuilnis, bezwaarschrift woz)	3%
C. Iets aanvragen	-akte burgerlijke stand	10%
	-betalingsregeling of kwijtschelding belastingen	12%
	-uittreksel gemeentelijke basisadministratie (GBA)	18%
	-hondenbelasting (aanmelding of teruggave)	4%
	-huishoudelijke verzorging	2%
	-huwelijksvoorbereiding regelen	5%
	-vergunning (o.a. kapvergunning, parkeervergunning)	13%
	-kopersregeling woning, kantoorpand of grond	1%
	-anders (oa. V.O.G., paspoort, rijbewijs, rolstoel)	6%
D. Een afspraak maken	-ophalen grofvuil	40%
	-bij een Stadswinkel of gemeentelijke balie	40%
	-anders (oa. afspraak bij Belastingdienst, Piekfijn)	3%

3.2.3 Waardering vindbaarheid en begrijpelijkheid blijft voldoende

Tabel 3.5 Kunt u een rapportcijfer geven voor de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie op de website www.rotterdam.nl?

	2011	2012	2013
vindbaarheid informatie	6,7	6,7	6,8
begrijpelijkheid informatie	7,2	7,1	7,2

3.2.4 Niet-bezoekers: liever op een andere manier of niet op de hoogte

Tabel 3.6 *Waarom heeft u de website www.rotterdam.nl nog nooit bezocht?*
(meerdere antwoorden mogelijk)

	2010	2011	2012	2013
ik regel alles met de gemeente liever op een andere manier (telefonisch, aan de balie, per post)	32%	57%	30%	38%
ik was niet op de hoogte van het bestaan van de website	22%	28%	30%	39%
ik vind het moeilijk om via een website zaken met de gemeente te regelen	6%	10%	16%	8%
iemand anders regelt mijn zaken met de gemeente	5%	6%	11%	8%
dat heb ik nog nooit nodig gevonden	51%	-	-	-
anders (oa. heb geen computer, nog nooit nodig geweest,	4%	16%	21%	16%

3.3 Bekendheid DigiD stabiel

De bekendheid en het gebruik van DigiD, dat voor sommige zaken die men via internet met de overheid wil regelen nodig is, is gelijk gebleven aan vorig jaar: tweederde van alle Rotterdammers is bekend met DigiD en maakt er ook gebruik van; drie jaar geleden was dat nog iets meer dan de helft.

Tabel 3.7 *Weet u wat DigiD is?*

	2010	2011	2012	2013
ja, en ik maak er ook gebruik van	52%	58%	64%	66%
ja, maar ik maak er geen gebruik van	23%	21%	20%	19%
nee, dat weet ik niet	25%	21%	16%	15%

Het percentage respondenten dat het gebruik van DigiD handig vindt is licht gestegen ten opzichte van 2012.

Tabel 3.8 *Vindt u het gebruik van DigiD handig?*

	2010	2011	2012	2013
ja	80%	74%	74%	76%
nee	20%	26%	26%	24%

De respondenten die bekend zijn met DigiD is tenslotte een vijftal stellingen voorgelegd over (het gebruik van) DigiD. Uit de beantwoording van die stellingen blijkt dat:

- Een op de vijf respondenten vindt dat DigiD het moeilijker maakt om zaken op internet te regelen. De helft is het daarmee oneens. Beide groepen zijn ten opzichte van 2012 iets groter geworden
- Ruim de helft van de respondenten zijn of haar DigiD-code altijd makkelijk kan vinden wanneer die nodig is. De groep respondenten die de DigiD-code niet altijd makkelijk kan vinden is iets toegenomen ten opzichte van 2012
- Het verplichte gebruik van DigiD voor één op de drie respondenten een belemmering vormt om een afspraak bij een Stadswinkel of deelgemeente te maken. Voor een net zo'n grote groep vormt het verplichte gebruik geen belemmering
- Een derde van de respondenten door het gebruik van DigiD vertrouwen heeft in de digitale dienstverlening van de overheid. Het percentage respondenten dat dat

vertrouwen niet heeft, is het afgelopen jaar gestegen verder gestegen, van 23% naar 26%

- Bijna de helft van de respondenten het noodzakelijk vindt dat de overheid DigiD gebruikt bij haar digitale dienstverlening

Tabel 3.9 Stellingen over (het gebruik van) DigiD

	(helemaal) mee eens	niet eens, niet oneens	(helemaal) mee oneens	weet niet, geen mening
DigiD maak het moeilijker om zaken op internet te regelen	22%	15%	53%	10%
Als ik mijn DigiD-code nodig heb, kan ik die altijd makkelijk vinden	56%	13%	24%	7%
Zonder DigiD zou ik eerder via internet een afspraak maken voor een Stadswinkel of deelgemeente	33%	19%	33%	15%
Door het gebruik van DigiD heb ik vertrouwen in de digitale dienstverlening van de overheid	33%	29%	26%	12%
Ik vind het noodzakelijk dat de overheid DigiD gebruikt bij de digitale dienstverlening	49%	22%	18%	11%

3.4 Sociale media en mobiel internet

Voor het derde achtereenvolgende jaar is de Rotterdammers een aantal vragen voorgelegd over sociale media en het gebruik van smartphones of tablets.

3.4.1 Rotterdammers doen wederom meer op sociale media

*Tabel 3.10 Maakt u wel eens gebruik van sociale media?
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2011	2012	2013
nee, ik maak geen gebruik van sociale media	53%	48%	45%
ja, van Facebook	30%	40%	47%
ja, van LinkedIn	-	17%	20%
ja, van Hyves	27%	14%	7%
ja, van Twitter	8%	10%	12%
ja, van andere sociale media (o.a. Instagram, Pinterest, Whatsapp)	9%	5%	4%

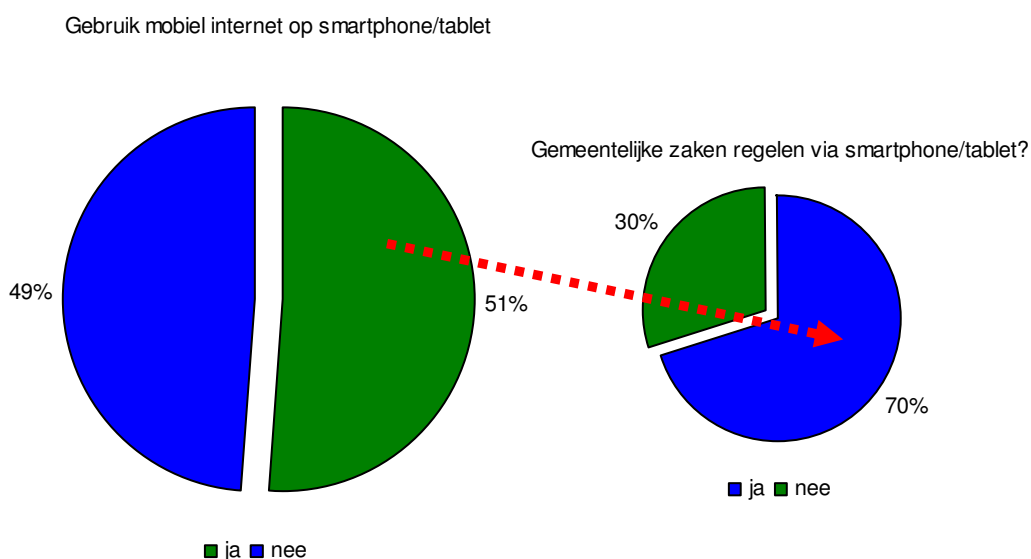
*Tabel 3.11 Waarvoor maakt u gebruik van sociale media?
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012	2013
om met vrienden te communiceren	83%	80%
om te reageren op berichten van anderen	41%	49%
voor het opzoeken van informatie	35%	42%
om mijn mening over iets te geven	17%	17%
voor het zoeken naar vacatures	13%	16%
anders (oa. om 'bij' te blijven, netwerken, zakelijke en promotionele doeleinden)	10%	11%

3.4.2 Groot deel mobiele internetters wil online zaken met gemeente doen

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. Zie figuur 3.12 voor een visualisatie en tabel 3.13 voor een overzicht van de zaken die men via de smartphone of tablet met de gemeente zou willen regelen.

Figuur 3.12 Visualisatie gebruik mobiel internet en aandeel daarvan dat zaken wil regelen met de gemeente via de smartphone of tablet



*Tabel 3.13 Zou u via uw smartphone of tablet zaken met de gemeente Rotterdam willen regelen?
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2011	2012	2013
nee, daar heb ik geen behoefte aan	33%	36%	30%
ja, om gemeentelijke informatie te zoeken	46%	45%	50%
ja, om te betalen voor een parkeerplaats	44%	38%	38%
ja, om een melding te maken over de buitenruimte (bv. kapotte stoeptegels)	41%	41%	48%
ja, om een melding te maken over woonoverlast	30%	35%	37%
ja, om een afspraak te maken	-	39%	43%
ja, om ... ('alle' gemeentelijke zaken)	6%	4%	4%

Tenslotte is gevraagd of men, op verzoek van de gemeente, via sociale media mee zou willen denken over gemeentelijke onderwerpen. Ruim één op de drie gebruikers van mobiel internet (37%) zou nooit op zo'n verzoek ingaan. Een meerderheid zou dat echter wel doen, zeker als het gaat om de veiligheid in de buurt. Zie tabel 3.14.

*Tabel 3.14 Zou u op een verzoek van de gemeente ingaan om via sociale media mee te denken over gemeentelijke onderwerpen?
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012	2013
ja, als het gaat om de veiligheid in mijn buurt	53%	49%
ja, als het gaat om de inrichting van mijn buurt (bankjes, speeltoestellen)	37%	34%
ja, als het gaat om het verkeer in mijn buurt (ook parkeren)	36%	36%
ja, als het gaat om de groenvoorzieningen in mijn buurt	32%	32%
ja, als het gaat om... (schoon en heel, voorzieningen, sociaal)	8%	7%
nee, dat zou ik nooit doen	36%	37%

4 Klachten en meldingen over of voor de gemeente

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de vragen die in de Omnibussenquête 2013 zijn gesteld over klachten en meldingen over of voor de gemeente. Daarbij wordt onder andere ingegaan op de vraag of Rotterdammers in het afgelopen jaar een klacht of melding bij de gemeente hebben ingediend, waar deze over ging en wat ze vonden van de afhandeling.

4.1 Klachten over de gemeente

Het percentage Rotterdammers dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek geen klacht had over de dienstverlening van de gemeente Rotterdam bedroeg 77% (zie tabel 4.1). Dat betekent dat 23% van de Rotterdammers de afgelopen twaalf maanden wél een klacht over de gemeente had. Daarvan heeft ruim de helft zijn of haar klacht overigens niet ingediend.

Hoewel dit percentage past in de trend van de laatste jaren (een jaarlijkse toename van het percentage Rotterdammers dat geen klacht had), moet worden opgemerkt dat de vraagstelling dit jaar is aangepast. Bij de vraag is namelijk expliciet gemeld dat het alleen om klachten gaat en **niet** om meldingen, over bijvoorbeeld straatvuil en overlast. Dit onderscheid is gemaakt omdat in voorgaande jaren is gebleken dat veel Rotterdammers een klacht indienen over iets waar de gemeente niets aan kan doen (zoals vuil op straat en overlast). Door klachten en meldingen als aparte onderwerpen in de vragenlijst op te nemen ontstaat er een zuiverder beeld van het werkelijke percentage Rotterdammers dat wel eens een klacht over de gemeente heeft ingediend.

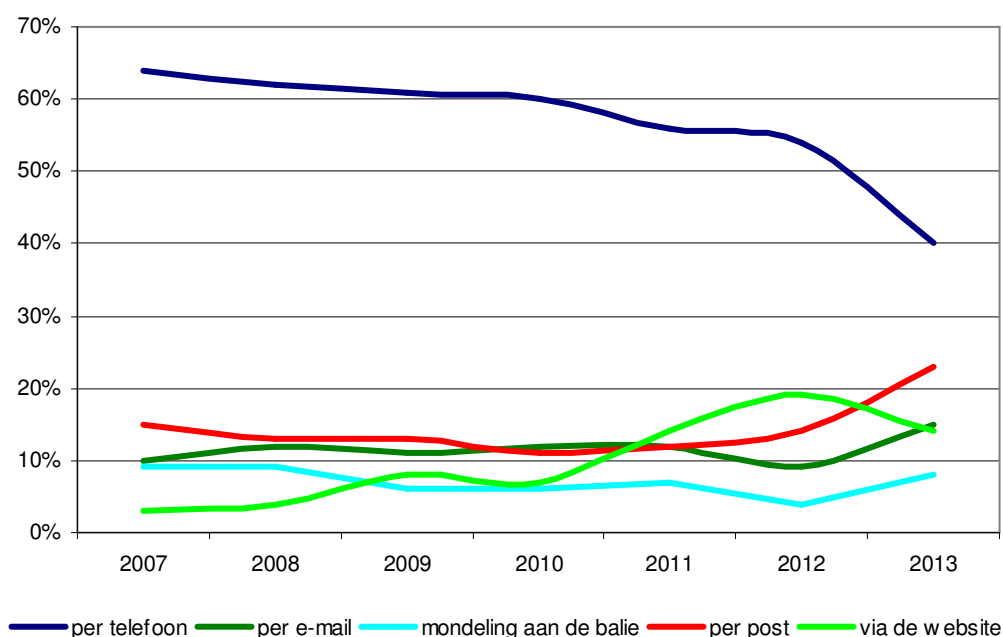
Tabel 4.1 Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens een klacht gehad over of voor de gemeente of deelgemeente?

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
nee	69%	64%	64%	68%	66%	63%	70%	73%	77%
ja, maar ik heb die klacht <u>niet</u> ingediend	17%	18%	18%	17%	17%	19%	14%	15%	14%
ja, en ik heb die klacht <u>wel</u> ingediend	15%	18%	17%	15%	17%	18%	16%	12%	9%

4.1.1 Meer Rotterdammers dienen klacht per post of e-mail in

De meeste klachten blijven binnenkomen via de telefoon, hoewel dit percentage het afgelopen jaar flink is gedaald. Het percentage Rotterdammers dat zijn of haar klacht via de website doorgeeft is na een paar jaar gestegen te zijn nu weer wat gedaald. Het percentage Rotterdammers dat zijn of haar klacht via de post, per e-mail of mondeling aan de balie heeft ingediend is juist weer gestegen. Overigens moet ook hier worden opgemerkt dat de veranderende vraagstelling effect kan hebben op de resultaten; een zuivere vergelijking met de voorgaande jaren is daardoor niet mogelijk.

Figuur 4.2 Hoe heeft u uw klacht ingediend?



Aanleiding voor de laatste klacht was, waarschijnlijk onder invloed van de veranderende vraagstelling, veel minder vaak dan in vorig jaar iets waaraan de gemeente geen schuld had. In de overige gevallen gaat het om zaken waaraan de gemeente, volgens de respondenten, wel schuld aan had.

Tabel 4.3 Wat was de aanleiding voor uw laatste klacht?

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
iets waaraan de gemeente geen schuld had (bv. overlast, hondenpoep, kapotte bankjes)	18%	23%	20%	34%	31%	31%	38%	31%
iets waaraan de gemeente wel schuld had, waarvan...								
• Het resultaat van wat de gemeente had gedaan was slecht	10%	9%	10%	9%	20%	10%	11%	9%
• De gemeente kwam zijn afspraken niet na	7%	9%	11%	9%	14%	10%	6%	10%
• De gemeente gaf geen, weinig of onjuiste of misleidende informatie	10%	8%	13%	10%	8%	8%	9%	14%
• Ik moest te lang wachten	9%	7%	7%	5%	8%	5%	6%	6%
• De gemeente hield zich niet aan de regels (maakte misbruik van bevoegdheden)	5%	6%	5%	5%	5%	6%	5%	6%
• Slechte telefonische bereikbaarheid	4%	4%	3%	2%	4%	6%	2%	7%
• Het gedrag of de houding van de ambtenaar (discriminerend, beledigend)	8%	6%	7%	5%	3%	6%	5%	10%
anders (oa. woz-waarde, (parkeer)boetes)	29%	27%	25%	20%	7%	18%	18%	19%
totaal (in %)	100	100	100	100	100	100	100	100

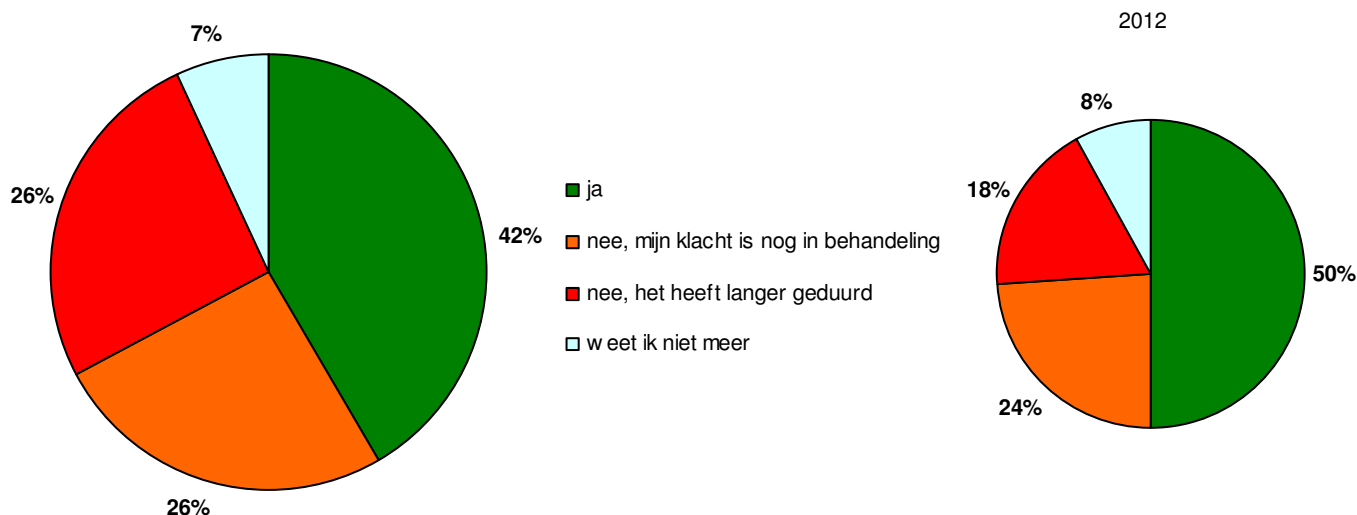
Het onderwerp van de laatste klacht had veelal te maken met het vegen van de straat of het ophalen van huisvuil, gemeentelijke belastingen, parkeren op straat, onderhoud en groen in de buitenruimte en de houding en het gedrag van een ambtenaar. Zie tabel 4.4 voor het complete overzicht.

Tabel 4.4 Over welk onderwerp ging uw laatste klacht?

	2010	2011	2012	2013
het vegen van de straat of ophalen van huisvuil	-	-	-	13%
gemeentelijke belasting (o.a. WOZ-waarde)	7%	8%	10%	12%
parkeren op straat	16%	14%	13%	11%
onderhoud van groen in de buitenruimte	16%	14%	14%	9%
houding en gedrag van een ambtenaar	-	-	-	9%
parkeervergunning	5%	7%	6%	6%
identiteitsbewijs / rijbewijs	3%	2%	2%	5%
uitkeringen	1%	3%	2%	5%
straatverlichting	-	5%	2%	1%
onderhoud straat, straatmeubilair, stoepen	-	8%	4%	6%
vuil op straat, grofvuil	30%	19%	26%	2%
anders (oa. verkeer, hondenpoep, geluids- en stankoverlast)	23%	22%	22%	27%
<i>totaal (in %)</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100</i>

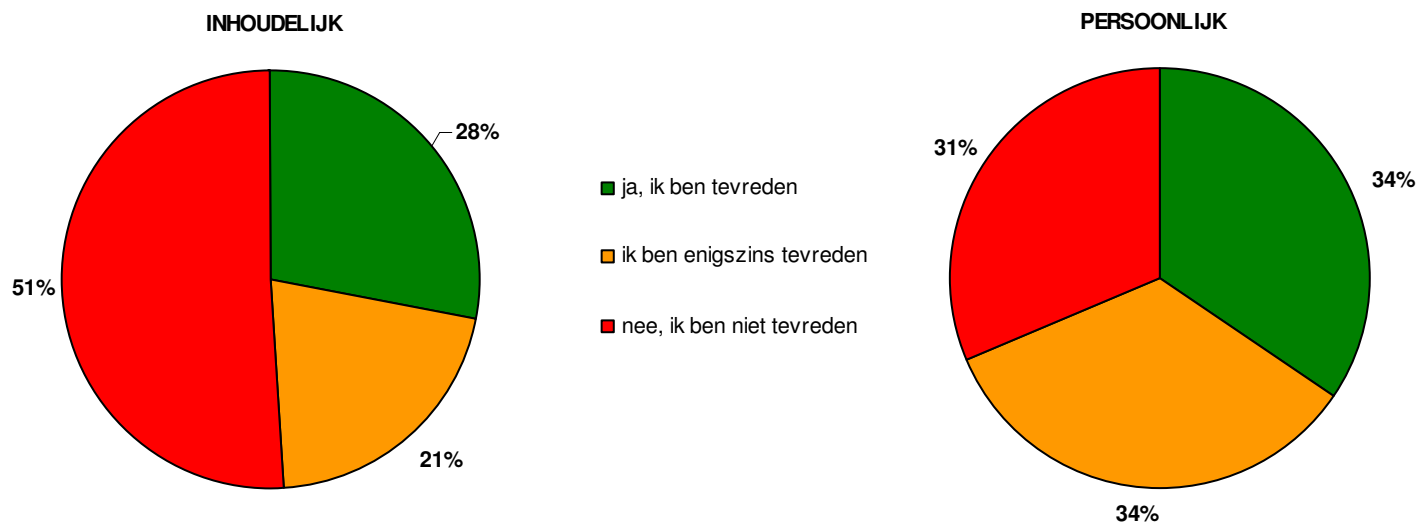
4.1.2 Minder klachten op tijd afgehandeld

Figuur 4.5 Is uw klacht binnen 4, of na vertragingbericht binnen 8 weken afgehandeld?



4.1.3 Oplossing inhoudelijk minder naar tevredenheid dan persoonlijk

Figuur 4.6 Bent u tevreden met de manier waarop uw klacht is afgehandeld?



4.1.4 Indienen klacht heeft nog steeds 'geen zin'

Het percentage Rotterdammers dat van mening is dat het indienen van een klacht toch geen zin heeft, is gedaald ten opzichte van 2012, maar nog steeds denkt meer dan de helft van de Rotterdammer die zijn of haar klacht niet heeft ingediend dat dat geen zin heeft.

Tabel 4.7 *Waarom heeft u uw klacht niet ingediend?*

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
dat heeft toch geen zin	53%	61%	52%	48%	54%	51%	57%	53%
ik wist niet hoe of waar dat moest	-	-	-	17%	16%	10%	12%	14%
ik had er geen tijd voor	17%	16%	16%	16%	12%	10%	13%	15%
het probleem was al opgelost	7%	7%	7%	2%	7%	10%	5%	6%
anders (oa. geen energie voor, vergeten, zo belangrijk was het nou ook weer niet)	23%	15%	25%	17%	10%	20%	13%	12%
<i>totaal</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>

4.2 Meldingen voor de gemeente

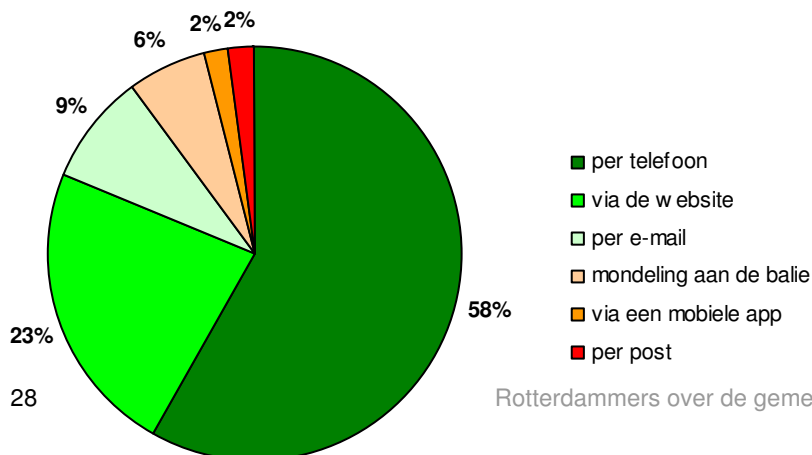
Een op de vijf Rotterdammers heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens een melding gedaan over iets dat door de gemeente aangepakt moest worden. De meeste meldingen gingen over vuil op straat of grof vuil en over kapotte straatverlichting. Zie tabel 4.8 voor het hele overzicht.

Tabel 4.8 *Over welk onderwerp ging uw laatste melding?*

	2013
vuil op straat, grof vuil	32%
kapotte straatverlichting	20%
onderhoud van groen in de buitenruimte	9%
kapot straatmeubilair	8%
overlast van jongeren	7%
hondenpoep op straat	5%
overlast van verkeer	3%
overlast van buren	3%
verzoek tot andere inrichting van de buitenruimte	2%
kapotte straatklokken	1%
anders (oa. wateroverlast, ongedierte)	10%
<i>totaal (in %)</i>	<i>100</i>

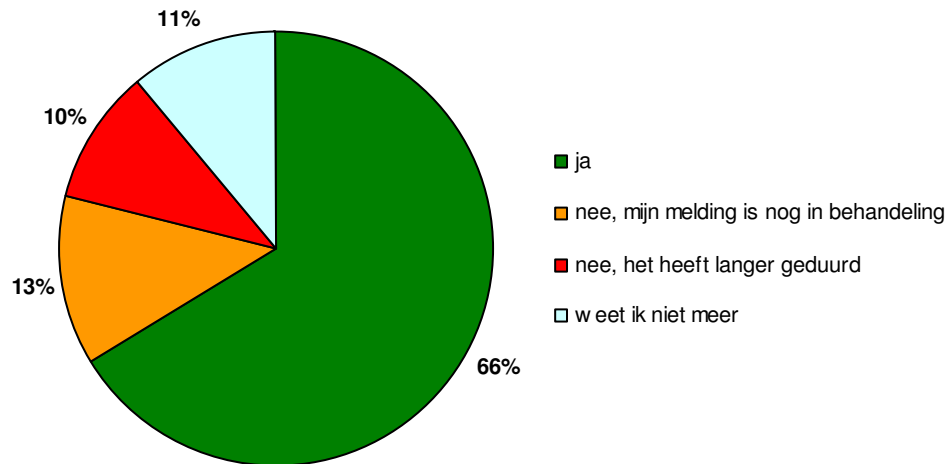
4.2.1 Indienen meldingen gaat vooral telefonisch, mobiele App nauwelijks gebruikt

Figuur 4.9 *Hoe heeft u uw melding ingediend?*

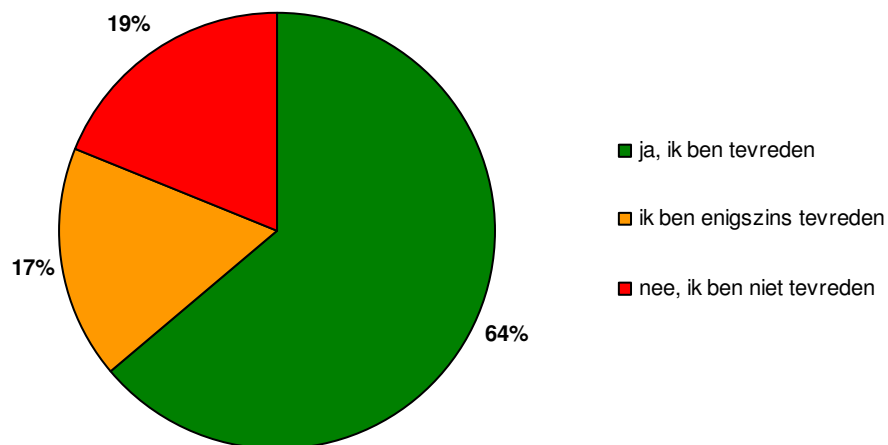


4.2.2 Ruime meerderheid meldingen op tijd en naar tevredenheid afgehandeld

Figuur 4.9 Is uw melding binnen 4, of na vertragingsbericht binnen 8 weken afgehandeld?



Figuur 4.10 Bent u tevreden met de manier waarop uw melding inhoudelijk is afgehandeld?



Bijlagen

BIJLAGE I DE VRAGEN UIT DE VRAGENLIJST

Vragen uit de A-lijst (nummering zoals in de vragenlijst)

De volgende vragen gaan over de website www.rotterdam.nl.

11. Maakt u wel eens gebruik van internet?

- ☐ ja
☐ nee

=> Ga door naar vraag 16

12. Bezoekt u wel eens de gemeentelijke website www.rotterdam.nl?

- ☐ ja
☐ nee

=> Ga door naar vraag 15

**13. Voor welke zaken heeft u wel eens gebruik gemaakt van www.rotterdam.nl?
(Meerdere antwoorden mogelijk!)**

- A. informatie zoeken
- ☐ algemene informatie over Rotterdam
 - ☐ informatie over gemeentelijke producten (zoals een paspoort of een parkeervergunning)
 - ☐ informatie over gemeentelijke locaties (bijvoorbeeld van Stadswinkels)

- B. iets doorgeven
- ☐ verhuizing
 - ☐ wijziging persoonlijke gegevens
 - ☐ klacht of melding
 - ☐ kentekenwijziging
 - ☐ anders, namelijk

- C. iets aanvragen
- ☐ akte burgerlijke stand
 - ☐ betalingsregeling of kwijtschelding belastingen
 - ☐ uittreksel gemeentelijke basisadministratie (GBA)
 - ☐ hondenbelasting (aanmelding of teruggave)
 - ☐ huishoudelijke verzorging
 - ☐ huwelijksvoorbereiding regelen
 - ☐ vergunning (o.a. kapvergunning, parkeervergunning, drank- en horecavergunning)
 - ☐ kopersregeling woning, kantoorpand of grond
 - ☐ anders, namelijk

- D. een afspraak maken
- ☐ ophalen grofvuil
 - ☐ bij een stadswinkel of gemeentelijke balie
 - ☐ anders, namelijk

14. Voor een goede online dienstverlening is het belangrijk dat de informatie die u zoekt makkelijk te vinden is en dat de informatie op de website begrijpelijk is. Kunt u een rapportcijfer geven voor de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie op de website www.rotterdam.nl?

(1 = laag, 10 = hoog)

a. Rapportcijfer vindbaarheid informatie:

b. Rapportcijfer begrijpelijkheid informatie:

=> Ga door naar vraag 16

15. Indien u de website www.rotterdam.nl nog nooit heeft bezocht: Waarom heeft u de website www.rotterdam.nl nog nooit bezocht? (Meerdere antwoorden mogelijk!)

☐ ik was niet op de hoogte van het bestaan van de website

☐ ik regel mijn zaken met de gemeente liever op een andere manier, namelijk

☐ iemand anders regelt mijn zaken met de gemeente

☐ ik vind het moeilijk om via een website zaken met de gemeente te regelen, want

☐ anders, namelijk

16. Op internet heeft u voor sommige zaken die u met de overheid wilt regelen een identificatie nodig. Hiervoor moet u gebruik maken van DigiD.

Weet u wat DigiD is?

☐ ja, en ik maak er ook wel eens gebruik van

☐ ja, maar ik maak er nooit gebruik van

☐ nee, dat weet ik niet

=> Ga door naar vraag 19

17. Vindt u het gebruik van DigiD handig?

☐ ja

☐ nee

18. Hieronder staan vijf stellingen over DigiD. Kunt u aangeven in hoeverre u het met deze stellingen eens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	weet niet / geen mening
a. DigiD maakt het moeilijker om zaken op internet te regelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Als ik mijn DigiD-code nodig heb, kan ik die altijd makkelijk vinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Zonder DigiD zou ik eerder via internet een afspraak maken voor een Stads-winkel of deelgemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Door het gebruik van DigiD heb ik vertrouwen in de digitale dienstverlening van de overheid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Ik vind het noodzakelijk dat de overheid DigiD gebruikt bij de digitale dienstverlening.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over manieren van contact met de gemeente.

59. Veel producten van de gemeente kunt u zowel digitaal (internet!), telefonisch, aan balies als per post verkrijgen.

Welke manier heeft uw voorkeur als u de gemeente benadert om:

	internet	telefoon	balie	post	e-mail
a. informatie te krijgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. iets aan te vragen (bijvoorbeeld: een uittreksel uit het bevolkingsregister, of het laten ophalen van grof vuil)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. te informeren naar de voortgang van uw vraag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. te reageren op iets dat de gemeente heeft gedaan of juist niet heeft gedaan (bijvoorbeeld: u wilt een klacht indienen, of iets melden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

60. Welke manier heeft uw voorkeur als de gemeente u benadert om u te informeren over plannen of wijzigingen in uw omgeving, of over veranderingen in het gemeentelijk beleid (bijvoorbeeld parkeerbeleid, WOZ-beleid)?

- ☐ krant, huis-aan-huisbladen, folders etc.
- ☐ internet (www.rotterdam.nl)
- ☐ via sociale media (Facebook, twitter, ...)
- ☐ per e-mail
- ☐ per brief
- ☐ anders, namelijk

Vragen uit de C-lijst (nummering zoals in de vragenlijst)

De volgende vragen gaan over het centrale telefoonnummer van de gemeente.

12. De gemeente heeft een centraal telefoonnummer: 14010. Dit nummer is op werkdagen bereikbaar van 8.00 uur tot 20.00 uur en op zaterdag van 9.00 uur tot 17.00 uur. Was u hiervan op de hoogte?

☐ ja
☐ nee => Ga door naar vraag 21

13. Als u dit nummer al eens gebeld heeft: Waarom koos u er de laatste keer voor om te bellen, in plaats van, bijvoorbeeld, de website van de gemeente te gebruiken?

Als u het nummer nog nooit gebeld heeft kunt u doorgaan met vraag 21

- ☐ als ik contact opneem met de gemeente dan doe ik dat het liefst per telefoon
☐ ik heb eerst op de website gekeken, maar daar kon ik niet vinden wat ik zocht
☐ ik heb eerst op de website gekeken, maar wat ik daar vond was onduidelijk
☐ anders, namelijk

14. Waarvoor belde u de laatste keer met het centrale telefoonnummer?

- ☐ ik was op zoek naar gemeentelijke informatie
☐ ik wilde weten wat de stand van zaken was van mijn vraag of verzoek aan de gemeente
☐ ik wilde iets aanvragen of doorgeven

15. Kon u de laatste keer dat u met het centrale telefoonnummer belde meteen geholpen worden?

☐ ja, ik kon meteen geholpen worden
☐ nee, ik kon niet meteen geholpen worden => Ga door naar vraag 17

16. Indien u direct geholpen kon worden: hoe beoordeelt u ...?

	goed	voldoende	matig	slecht	weet ik niet meer	niet van toepassing
a. de snelheid waarmee u werd geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. de begrijpelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. de manier waarop uw vraag inhoudelijk beantwoord is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ruimte voor eventuele opmerkingen over de manier waarop u geholpen bent:

17. Indien u niet direct geholpen kon worden: moest u worden doorverbonden met iemand anders van de gemeente?

- ☐ ja
- ☐ nee, ik moest bij een andere instantie zijn => Ga door naar vraag 21

18. Lukte het doorverbinden meteen?

- ☐ ja => Ga door naar vraag 21
- ☐ nee, de betreffende persoon of afdeling was niet bereikbaar

19. Indien u niet meteen kon worden doorverbonden: wilde u worden teruggebeld?

- ☐ ja
- ☐ nee, ik wilde het zelf nog een keer proberen => Ga door naar vraag 21

20. Bent u ook teruggebeld?

- ☐ ja, binnen 5 werkdagen
- ☐ ja, maar het duurde langer dan 5 werkdagen
- ☐ nee, ik ben niet teruggebeld

De volgende vragen gaan over contacten met de Stadswinkels en de deelgemeenten.

28. Bent u in de afgelopen twaalf maanden wel eens langs geweest bij een balie van een Stadswinkel of deelgemeente?

- ☐ ja
- ☐ nee => Ga door naar vraag 34

29. Bij welke Stadswinkels of deelgemeenten bent u langs geweest? (Meerdere antwoorden mogelijk!)

- ☐ Stadswinkel Centrum
- ☐ Stadswinkel Charlois
- ☐ Stadswinkel Delfshaven
- ☐ Stadswinkel Feijenoord
- ☐ Stadswinkel Hoek van Holland
- ☐ Stadswinkel Hoogvliet
- ☐ Stadswinkel Kralingen-Crooswijk
- ☐ Stadswinkel Noord
- ☐ Stadswinkel Overschie
- ☐ Stadswinkel Pernis
- ☐ Stadswinkel Prins Alexander
- ☐ Stadswinkel Rozenburg
- ☐ deelgemeente Hillegersberg-Schiebroek
- ☐ deelgemeente IJsselmonde

30. Wat was de reden voor uw laatste bezoek?

- ☐ aanvragen / ophalen paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs
- ☐ aanvragen / ophalen uittreksel bevolkingsregister
- ☐ aanvragen / ophalen parkeervergunning
- ☐ doorgeven van een verhuizing
- ☐ algemene informatie
- ☐ anders, namelijk

31. Had u een afspraak gemaakt?

- ☐ ja, ik had telefonisch een afspraak gemaakt **=> Ga door naar vraag 33**
- ☐ ja, ik had via internet een afspraak gemaakt **=> Ga door naar vraag 33**
- ☐ nee, ik had geen afspraak gemaakt

32. Waarom heeft u geen afspraak gemaakt?

- ☐ ik wist niet dat ik een afspraak kon maken
- ☐ ik wist niet hoe ik een afspraak moest maken
- ☐ het was voor het product dat ik nodig had niet mogelijk om een afspraak te maken
- ☐ ik vond het prettiger om zonder afspraak te gaan
- ☐ ik heb wel geprobeerd een afspraak te maken, maar dat is me niet gelukt
- ☐ ik heb eerder wel eens een afspraak gemaakt, maar ik werd vervolgens niet sneller geholpen
- ☐ anders, namelijk

33. Hoe beoordeelt u ...?

	goed	voldoende	matig	slecht	weet ik niet meer	niet van toepassing
a. de wachttijd totdat u geholpen werd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de snelheid waarmee u aan de balie werd geholpen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. de deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. de openingstijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vragen uit de D-lijst (nummering zoals in de vragenlijst)

De volgende vragen gaan over klachten over of voor de gemeente.

- 10. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een klacht gehad over de dienstverlening van de gemeente Rotterdam?**

Let op: we bedoelen hier geen meldingen van bijvoorbeeld straatvuil en overlast. Die komen aan de orde bij vraag 18.

- ☐ ja, maar ik heb die klacht niet ingediend
- ☐ ja, en ik heb die klacht wel ingediend
- ☐ nee => **Ga door naar vraag 18**

- 11. Wat was de aanleiding voor uw laatste klacht?**

- ☐ iets waaraan de gemeente geen schuld had (bijvoorbeeld overlast, hondenpoep, kapotte bankjes etc.)
- ☐ ik moest te lang wachten
- ☐ slechte telefonische bereikbaarheid
- ☐ de gemeente hield zich niet aan de regels / maakte misbruik van bevoegdheden
- ☐ de gemeente kwam zijn afspraken niet na
- ☐ de gemeente gaf geen, weinig, onjuiste of misleidende informatie
- ☐ het gedrag of de houding van de ambtenaar (discriminerend, beledigend, etc.)
- ☐ het resultaat van wat de gemeente had gedaan was slecht
- ☐ anders, namelijk

- 12. Over welk onderwerp ging uw laatste klacht?**

- ☐ houding en gedrag van een ambtenaar
- ☐ onderhoud van groen in de buitenruimte
- ☐ het vegen van de straat of ophalen van huisvuil
- ☐ parkeren op straat
- ☐ parkeervergunning
- ☐ identiteitsbewijs / rijbewijs
- ☐ gemeentelijke belasting (o.a. WOZ-waarde)
- ☐ uitkeringen
- ☐ anders, namelijk

Als u die klacht wel heeft ingediend: Ga door naar vraag 14

- 13. Waarom heeft u die klacht niet ingediend?**

- ☐ ik had er geen tijd voor
- ☐ dat heeft toch geen zin
- ☐ het probleem was al opgelost
- ☐ ik wist niet hoe of waar dat moest
- ☐ anders, namelijk

=> Ga door naar vraag 18

14. Hoe heeft u uw klacht ingediend?

- ☐ via de website
- ☐ per post
- ☐ per e-mail
- ☐ per telefoon
- ☐ mondeling aan de balie

15. Is uw klacht binnen vier weken, of binnen acht weken na een vertragingsbericht, afgehandeld?

- ☐ ja
- ☐ nee, het heeft langer geduurd
- ☐ nee, mijn klacht is nog in behandeling => Ga door naar vraag 18
- ☐ weet niet meer

16. Bent u tevreden met de manier waarop uw klacht inhoudelijk is afgehandeld? (Is uw klacht opgelost?)

- ☐ ja, mijn klacht is naar tevredenheid opgelost
- ☐ ik ben enigszins tevreden; ik kan leven met de geboden oplossing

toelichting:

- ☐ nee, ik ben niet tevreden met de oplossing voor mijn klacht

toelichting:

17. Bent u tevreden met de manier waarop uw klacht persoonlijk is afgehandeld? (Denk aan de vriendelijkheid en duidelijkheid van de medewerker die u geholpen heeft?)

- ☐ ja, ik ben tevreden met de manier waarop mijn klacht persoonlijk is afgehandeld
- ☐ ik ben enigszins tevreden met de manier waarop mijn klacht persoonlijk is afgehandeld

toelichting:

- ☐ nee, ik ben niet tevreden met de manier waarop mijn klacht persoonlijk is afgehandeld

toelichting:

18. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens een melding gedaan over iets dat door de gemeente aangepakt moest worden, zoals overlast van straatvuil of kapotte straatverlichting?

- ☐ ja
- ☐ nee => Ga door naar vraag 23

19. Over welk onderwerp ging uw laatste melding?

- ☐ overlast van verkeer
- ☐ overlast van jongeren
- ☐ overlast van burelen
- ☐ hondenpoep op straat
- ☐ onderhoud van groen in de buitenruimte
- ☐ vuil op straat, grof vuil
- ☐ kapotte straatverlichting
- ☐ kapotte straatklokken
- ☐ verzoek tot andere inrichting van de buitenruimte
- ☐ anders, namelijk

20. Hoe heeft u uw melding ingediend?

- ☐ via de website
- ☐ via een mobiele App (bijvoorbeeld BuitenBeter)
- ☐ per post
- ☐ per e-mail
- ☐ per telefoon
- ☐ mondeling aan de balie

21. Is uw melding binnen vier weken, of binnen acht weken na een vertragsingsbericht, afgehandeld?

- ☐ ja
- ☐ nee, het heeft langer geduurd
- ☐ nee, mijn klacht is nog in behandeling => Ga door naar vraag 23
- ☐ weet niet meer

22. Bent u tevreden met de manier waarop uw melding inhoudelijk is afgehandeld? (Is uw melding opgelost?)

- ☐ ja, mijn klacht is naar tevredenheid opgelost
- ☐ ik ben enigszins tevreden met de afhandeling van mijn melding

toelichting:

- ☐ nee, ik ben niet tevreden met de oplossing voor mijn klacht

toelichting:

Vragen uit de E-lijst (nummering zoals in de vragenlijst)

De volgende vragen gaan over 'sociale media'.

- 50. Maakt u wel eens gebruik van 'sociale media', zoals Twitter, Facebook en Hyves?
En zo ja: van welke sociale media maakt u wel eens gebruik?
(Meerdere antwoorden mogelijk!)**

- ☐ nee, ik maak geen gebruik van sociale media => Ga door naar vraag 52
☐ ja: Twitter
☐ ja: Hyves
☐ ja: Facebook
☐ ja: LinkedIn
☐ ja: anders, namelijk

- 51. Waarvoor maakt u gebruik van sociale media?
(Meerdere antwoorden mogelijk!)**

- ☐ voor het opzoeken van informatie
☐ voor het zoeken naar vacatures
☐ om mijn mening over iets te geven
☐ om te reageren op berichten van anderen
☐ om met vrienden te communiceren
☐ anders, namelijk

- 1. Maakt u wel eens gebruik van mobiel internet op een smartphone of tablet (zoals een iPhone of iPad)?**

- ☐ ja
☐ nee => Ga door naar vraag 54

- 53. Zou u via uw smartphone of tablet zaken met de gemeente Rotterdam willen regelen?
(Meerdere antwoorden mogelijk!)**

- ☐ nee, daar heb ik geen behoefte aan
☐ ja, om een melding te maken over de buitenruimte (bijv.: doorgeven kapotte stoeptegels)
☐ ja, om een melding te maken over woonoverlast
☐ ja, om te betalen voor een parkeerplaats
☐ ja, om gemeentelijke informatie te zoeken
☐ ja, om een afspraak te maken
☐ ja, om:

54. Stel dat u door de gemeente benaderd wordt om via sociale media mee te denken over een gemeentelijk onderwerp. Zou u op dat verzoek ingaan? (Meerdere antwoorden mogelijk!)

- ☐ ja, als het gaat om de veiligheid in mijn buurt
- ☐ ja, als het gaat om de groenvoorzieningen in mijn buurt
- ☐ ja, als het gaat om het verkeer in mijn buurt
- ☐ ja, als het gaat om de inrichting van mijn buurt (bankjes, speeltoestellen)
- ☐ ja, als het gaat om
- ☐ nee, dat zou ik nooit doen

BIJLAGE II

ACHTERGRONDKENMERKEN

Voor een aantal vragen staat op de volgende pagina's een uitsplitsing naar achtergrondkenmerken van de respondenten. Het volgende onderscheid is gemaakt:

Geslacht:	man Vrouw
Leeftijd:	16 tot 30 jaar 30 tot 50 jaar 50 tot 65 jaar 65 jaar en ouder
Etniciteit:	autochtonen + westerse-allochtonen (aut + w-all.) niet-westerse allochtonen (niet w-all.)

- Welke manier heeft uw voorkeur als u de gemeente benadert om:

Informatie te krijgen

	man	vrouw	16 tot 30 jaar	30 tot 50 jaar	50 tot 65 jaar	65 jaar en ouder	aut + w-all	niet w-all	totaal
internet	42%	37%	49%	48%	39%	18%	42%	34%	39%
telefoon	22%	26%	14%	22%	28%	33%	24%	24%	25%
balie	18%	13%	12%	10%	12%	29%	14%	18%	15%
post	13%	15%	14%	12%	15%	17%	13%	18%	14%
e-mail	6%	8%	11%	8%	6%	3%	7%	5%	7%

Iets aan te vragen

	man	vrouw	16 tot 30 jaar	30 tot 50 jaar	50 tot 65 jaar	65 jaar en ouder	aut + w-all	niet w-all	totaal
internet	39%	36%	48%	46%	36%	13%	40%	31%	37%
telefoon	31%	34%	22%	29%	33%	48%	32%	32%	32%
balie	23%	21%	20%	17%	22%	30%	20%	28%	22%
post	3%	4%	4%	3%	4%	5%	3%	6%	4%
e-mail	4%	5%	6%	4%	4%	5%	5%	3%	5%

Te informeren naar de voortgang van uw vraag

	man	vrouw	16 tot 30 jaar	30 tot 50 jaar	50 tot 65 jaar	65 jaar en ouder	aut + w-all	niet w-all	totaal
internet	22%	21%	23%	25%	24%	12%	24%	15%	22%
telefoon	45%	49%	47%	46%	47%	53%	47%	50%	48%
balie	13%	10%	9%	9%	10%	18%	9%	17%	11%
post	5%	5%	4%	4%	6%	6%	4%	9%	5%
e-mail	15%	15%	17%	16%	14%	11%	17%	10%	14%

Vervolg op volgende pagina

Te reageren op iets dat de gemeente heeft gedaan of juist niet heeft gedaan

	man	vrouw	16 tot 30 jaar	30 tot 50 jaar	50 tot 65 jaar	65 jaar en ouder	aut + w-all	niet w-all	totaal
internet	25%	25%	29%	31%	25%	10%	27%	18%	25%
telefoon	36%	40%	29%	34%	40%	53%	38%	39%	38%
balie	17%	13%	19%	13%	10%	20%	13%	20%	15%
post	8%	7%	8%	7%	8%	8%	6%	12%	8%
e-mail	14%	15%	15%	15%	17%	9%	16%	11%	15%

- Had u een afspraak gemaakt bij de Stadswinkel of het deelgemeentekantoor?

	man	Vrouw	16 tot 30 jaar	30 tot 50 jaar	50 tot 65 jaar	65 jaar en ouder	aut + w-all	niet w-all	totaal
ja, ik had telefonisch een afspraak gemaakt	30%	31%	25%	32%	30%	34%	26%	43%	31%
ja, ik had via internet een afspraak gemaakt	19%	23%	32%	27%	17%	8%	24%	12%	21%
nee, ik had geen afspraak gemaakt	51%	46%	43%	41%	53%	58%	49%	45%	48%

- Maakt u wel eens gebruik van internet?

	man	vrouw	16 tot 30 jaar	30 tot 50 jaar	50 tot 65 jaar	65 jaar en ouder	aut + w-all	niet w-all	totaal
ja	71%	72%	88%	81%	71%	48%	73%	69%	72%
nee	29%	28%	12%	19%	29%	52%	27%	31%	28%

- Weet u wat DigiD is?

	man	vrouw	16 tot 30 jaar	30 tot 50 jaar	50 tot 65 jaar	65 jaar en ouder	aut + w-all	niet w-all	totaal
ja, en ik maak er ook wel eens gebruik van	68%	65%	86%	75%	61%	40%	67%	65%	66%
ja, maar ik maak er nooit gebruik van	17%	20%	7%	18%	22%	25%	20%	15%	19%
nee, dat weet ik niet	15%	15%	6%	6%	17%	35%	13%	20%	15%

BIJLAGE III

OPDRACHTGEVERS OMNIBUSENQUETE 2013

Aan de Omnibusenquête 2013 hebben de volgende instanties als opdrachtgever deelgenomen:

1. de Bestuursdienst met een vraag naar de belangrijkste problemen in Rotterdam (A-, B-, C-, D- én E-lijst, ieder vraag 7), over de economische crisis (B-lijst, vraag 42 tot en met 46) en over het imago van de stad (D-lijst, vraag 8 en 9);
2. de Afdeling Schoon van het Cluster Stadsbeheer met vragen over of men de buurt en Rotterdam schoon vindt (A-lijst, vraag 8 tot en met 10), over wat men zelf doet om de stad schoon te houden (B-lijst, vraag 51 tot en met 58) en over afvalinzameling en de dienstverlening van Roteb (E-lijst, vraag 8 tot en met 13);
3. de Afdeling Publiekszaken van het Cluster Dienstverlening met vragen over de website www.rotterdam.nl (A-lijst, vraag 11 tot en met 18), over manieren van contact met de gemeente (A-lijst, vraag 59 en 60), over het centrale telefoonnummer van de gemeente (C-lijst, vraag 12 tot en met 20), over contacten met de Stadswinkels en de deelgemeenten (C-lijst, vraag 28 tot en met 33), over klachten over of voor de gemeente (D-lijst, vraag 10 tot en met 22) en over 'sociale media' (E-lijst, vraag 50 tot en met 54);
4. de Afdeling Beleid van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid met vragen over de *VraagWijzers* (A-lijst, vraag 19 tot en met 22);
5. de Bibliotheek Rotterdam met vragen over de Bibliotheek Rotterdam (A-lijst, vraag 23 en 24);
6. de Afdeling Wonen van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over de verkoop van huurwoningen (A-lijst, vraag 25 tot en met 30);
7. het Programmabureau van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over de binnenstad van Rotterdam (A-lijst, vraag 31 tot en met 39);
8. de DCMR Milieudienst Rijnmond met vragen over de bescherming van het milieu (A-lijst, vraag 40 tot en met 47), over milieu en leefbaarheid (C-lijst, vraag 21 tot en met 27) en over het klimaat (C-lijst, vraag 36 tot en met 44);
9. het RIVM met vragen over geluid en stilte (A-lijst, vraag 48 tot en met 52);
10. het Havenbedrijf Rotterdam met vragen over de Rotterdamse haven (A-lijst, vraag 53 tot en met 56);
11. de gemeentelijke Ombudsman met vragen over de gemeentelijke Ombudsman (A-lijst, vraag 57 en 58; B-lijst, vraag 13 en 14);
12. de Afdeling Heel van het Cluster Stadsbeheer met vragen over het onderhoud van de buurt (B-lijst, vraag 8 tot en met 11) en over omleidingsroutes bij wegwerkzaamheden (D-lijst, vraag 23 tot en met 25);
13. de GGD Rotterdam-Rijnmond met een vraag over drugs en alcohol (B-lijst, vraag 12), een vraag over de 'Zichtbare Schakels' (B-lijst, vraag 47) en vragen over gezondheidszorg en zwangerschap (B-lijst, vraag 59 tot en met 61);
14. de Afdeling Verkeer en Vervoer van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over het bezit en gebruik van vervoermiddelen (B-lijst, vraag 15 tot en met 37) en over elektrisch vervoer (B-lijst, vraag 38 tot en met 41);
15. de Afdeling Beleid van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid met vragen over de Rotterdamse Sociale Dienst (B-lijst, vraag 48 en 49);
16. de Afdeling Concerncommunicatie van de Bestuursdienst met vragen over de Stadskrant (C-lijst, vraag 8 tot en met 11);

17. de Afdeling Communicatie van de Dienst Gemeentewerken met vragen over het Waterloket van de gemeente Rotterdam (C-lijst, vraag 34 en 35);
18. de Afdeling Beleid van de Dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid met vragen over vrouwen in topfuncties (C-lijst, vraag 52; D-lijst, vraag 39), over omgangsvormen (C-lijst, vraag 53; D-lijst, vraag 40), over het belang van werk en een eigen inkomen (C-lijst, vraag 54; D-lijst, vraag 41) en over opvattingen over de zorg voor kinderen en het hebben van werk (C-lijst, vraag 55; D-lijst, vraag 42);
19. de Afdeling Ruimtelijke Ordening van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over de gemeentelijke dienstverlening bij een initiatief (C-lijst, vraag 45 tot en met 51), over voedsel (D-lijst, vraag 26 tot en met 31), over stadslandbouw (D-lijst, vraag 32 tot en met 38) en over groen- en recreatiegebieden in en rond de stad (E-lijst, vraag 29 tot en met 49);
20. RADAR met vragen over discriminatie (D-lijst, vraag 43 tot en met 53); en
21. de Afdeling Economie van het Cluster Stadsontwikkeling en de Afdeling Toezicht en handhaving van het Cluster Stadsbeheer met vragen over markten in Rotterdam (E-lijst, vraag 14 tot en met 26).

(En de vragen over sport (Vragenlijst B, vraag 50) en over het gebruik van internet (Vragenlijst E, vraag 27 en 28) waren voor eigen rekening.)

BIJLAGE IV

ACHTERGRONDKENMERKEN VAN DE RESPONDENTEN

Als gevolg van het grote aantal opdrachtgevers aan, en onderwerpen in de Omnibusenquête is de enquête dit jaar opgesplitst in vijf vragenlijsten: een aantal onderwerpen kwam slechts op de zogenoemde A-lijst aan de orde, een aantal alleen op de B-lijst, een aantal alleen op de C-lijst, een aantal alleen op de D-lijst, een aantal alleen op de E-lijst, en sommige op meerdere lijsten. Zoals gezegd bedroeg de respons voor de A-lijst 36% (1.290 respondenten), voor de B-lijst 34% (1.225 respondenten), voor de C-lijst 33% (1.174 respondenten), voor de D-lijst eveneens 33% (1.202 respondenten) en voor de E-lijst 36% (1.280 respondenten); in totaal dus 34%. Daarmee is de respons iets lager dan die van vorig jaar.

Bij deze responspercentages moet worden bedacht, dat ieder formulier dat om welke reden dan ook niet ingevuld is geretourneerd tot de non-respons is gerekend; dus ook formulieren voor mensen die inmiddels niet meer bereikbaar zijn door bijvoorbeeld verhuizing of overlijden. Veel onderzoeksbureaus tellen zulke mislukte contacten niet mee bij de bepaling van het responspercentage. Al met al is een respons zoals hierboven weergegeven nog steeds niet slecht voor schriftelijke enquêtes in een stad als Rotterdam; het CBS kampt bijvoorbeeld bij haar landelijke enquêtes in de grote steden met een slechtere en selectievere respons, en overal kampen markt- en opinieonderzoeksbureaus met een dalende responsbereidheid! Op zich is de *representativiteit* ook belangrijker dan de *omvang* van de respons, die natuurlijk nog altijd groot genoeg is om uitspraken te kunnen doen.

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van een aantal algemene persoonskenmerken de representativiteit van de uiteindelijke netto steekproef (de respons) besproken. Daartoe worden kenmerken van de respondenten vergeleken met die van de totale Rotterdamse bevolking van 16 tot 85 jaar.

IV.1 Geslacht en leeftijd

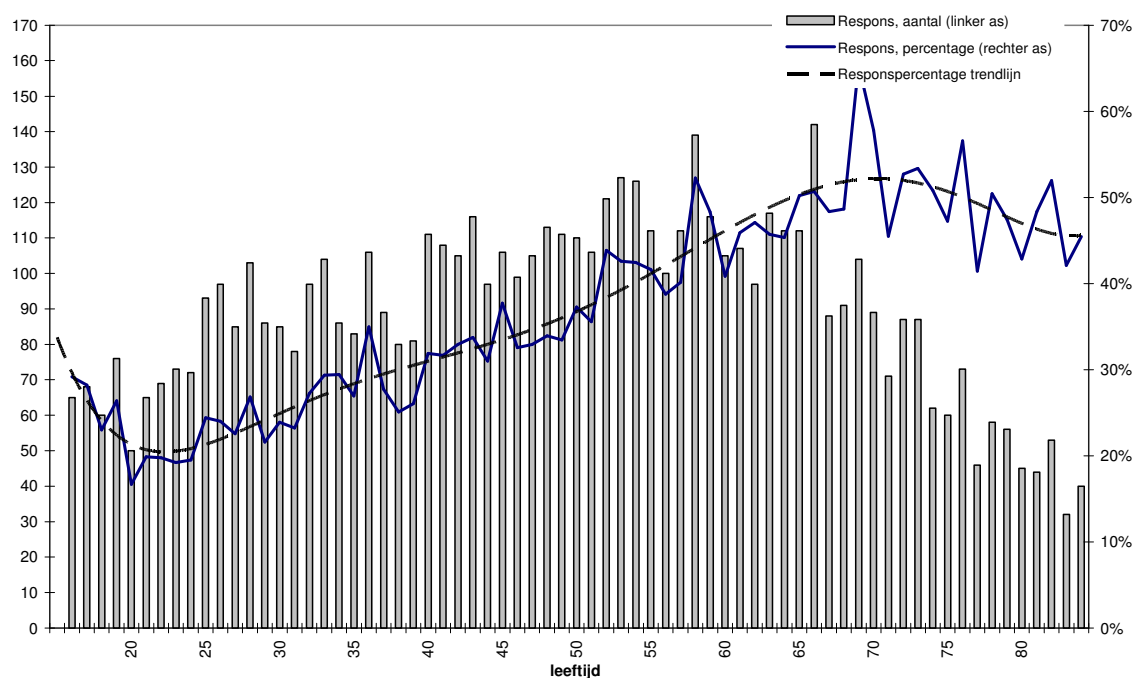
In figuur IV.1 staat de verdeling van de respondenten van de Omnibusenquête 2013 en van de Rotterdamse bevolking naar geslacht en naar leeftijd begin 2013. Traditiegetrouw blijken vrouwen en Rotterdammers vanaf 45 jaar over-, en mannen en Rotterdammers onder de 45 jaar ondervertegenwoordigd.

Figuur IV.1: Verdeling van de respondenten en van de totale bevolking in Rotterdam van 16 tot 85 jaar naar geslacht en naar leeftijd.

	A-lijst	B-lijst	C-lijst	D-lijst	E-lijst	Totaal	Rotterdam op 1-1-'13
Geslacht: Man	43%	45%	45%	45%	45%	45%	49%
Vrouw	57%	55%	55%	55%	55%	55%	51%
Respons	1.289	1.225	1.174	1.202	1.280	6.170	495.003
Leeftijd: 16 tot 25 jaar	10%	9%	9%	10%	9%	10%	16%
25 tot 45 jaar	30%	31%	30%	29%	33%	31%	38%
45 tot 65 jaar	37%	37%	37%	36%	35%	36%	30%
65 tot 85 jaar	23%	23%	24%	24%	23%	23%	16%
Respons	1.289	1.225	1.174	1.201	1.280	6.169	495.003

Nadere analyse van de respons per leeftijd leert, dat die het slechtst is bij de jongeren (22% in de categorie tot 25 jaar), en vervolgens oploopt tot ruim 50% bij de 65- tot 75-jarigen. (Eerdere ervaring heeft geleerd dat de respons boven de 85 jaar snel daalt met de leeftijd.) Zie figuur IV.2.

Figuur IV.2: Respons op de (totale) Omnibusenquête 2013 naar leeftijd.



IV.2 Etniciteit

Figuur IV.3 geeft de verdeling van de respondenten en van de Rotterdamse bevolking van 16 tot 85 jaar naar etniciteit.

Figuur IV.3: Verdeling van de respondenten en van de totale bevolking in Rotterdam van 16 tot 85 jaar naar etniciteit.

	A-lijst	B-lijst	C-lijst	D-lijst	E-lijst	Totaal	Rotterdam op 1-1-'13
Surinamers	7%	7%	7%	7%	7%	7%	9%
Antillianen/Arubanen	3%	3%	4%	3%	2%	3%	3%
Kaapverdianen	2%	2%	1%	2%	3%	2%	3%
Turken	6%	6%	7%	5%	7%	6%	7%
Marokkanen	3%	4%	3%	2%	3%	3%	6%
Overig niet-westers	5%	5%	4%	4%	3%	4%	8%
Niet-westers	27%	26%	26%	23%	25%	25%	35%
Nederlanders	62%	64%	63%	68%	64%	64%	53%
Overig EU	6%	6%	5%	5%	6%	6%	7%
Overig westers	4%	4%	6%	4%	5%	5%	5%
Respons	1.274	1.216	1.154	1.189	1.260	6.093	495.003

Autochtonen ("Nederlanders") zijn oververtegenwoordigd, en de meeste allochtone groeperingen zijn als vanouds ondervertegenwoordigd. De afwijkingen zijn vergelijkbaar met die in vorige jaren.

IV.3 Deelgemeente

Figuur IV.4 geeft tenslotte de verdelingen naar deelgemeente. De spreiding van de respondenten over de deelgemeenten is uitstekend, en vergelijkbaar met die van voorgaande jaren.

Figuur IV.4: Verdeling van de respondenten en van de totale bevolking in Rotterdam van 16 tot 85 jaar naar deelgemeente.

	A-lijst	B-lijst	C-lijst	D-lijst	E-lijst	Totaal	Rotterdam op 1-1-'13
Rotterdam Centrum	7%	6%	4%	6%	7%	6%	5%
Delfshaven	9%	11%	11%	10%	11%	10%	12%
Overschie	3%	2%	3%	2%	2%	2%	3%
Noord	9%	8%	8%	8%	9%	8%	9%
Hillegersberg-Schiebroek	8%	8%	7%	8%	10%	8%	7%
Kralingen-Crooswijk	7%	7%	7%	7%	9%	8%	9%
Feijenoord	9%	11%	9%	9%	9%	10%	12%
IJsselmonde	10%	9%	10%	11%	9%	10%	9%
Pernis	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%
Prins Alexander	18%	18%	18%	19%	15%	18%	15%
Charlois	9%	9%	10%	11%	10%	10%	10%
Hoogvliet	6%	5%	7%	5%	6%	6%	6%
Hoek van Holland	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Rozenburg	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Respons	1.274	1.216	1.154	1.189	1.260	6.093	495.003

IV.4 Conclusie

Net als in eerdere jaren en in andere enquêtes, zijn sommige bevolkingsgroepen, en met name mannen, Rotterdammers onder de 45 jaar en allochtonen, ondervertegenwoordigd in deze Omnibusenquête. Niettemin is de respons nog altijd acceptabel; kwantitatief zowel als kwalitatief.

De ondervertegenwoordiging van allochtone groeperingen is vergelijkbaar met die van vorig jaar. De respons van mannen blijft nog steeds achter bij die van vrouwen. Dit verschil wordt, ook al traditiegetrouw, voor een deel veroorzaakt doordat kennelijk méér mannen de vragenlijst door een vrouwelijke huisgenoot laten invullen dan andersom¹.

Deze relatieve tevredenheid over de representativiteit naar controleerbare kenmerken neemt niet weg, dat natuurlijk nog steeds wel een zekere selectiviteit in de respons van de Omnibusenquête bestaat. Dit selectieve karakter van de respons lijkt met name ook terug te vinden in het traditiegetrouw waarschijnlijk toch wel iets te lage aandeel respondenten dat zegt een minimuminkomen te hebben, en het al even traditiegetrouw waarschijnlijk toch wel iets te hoge aandeel respondenten dat zegt een boven-modaal huishoudensinkomen te hebben (ook onder allochtonen): gevreesd moet worden dat daarmee toch een wat te rooskleurig beeld wordt gesuggereerd.

Voor de selectiviteit van de respons op enquêtes kan een aantal verklaringen worden bedacht, die impliceren dat een oplossing van deze problematiek niet zo simpel is. Zo zijn frequent verhuizende mensen (letterlijk) moeilijk te achterhalen, evenals mensen die niet wonen op het adres waar ze door het GBA (de Bevolkingsadministratie) geacht worden te wonen. Dit impliceert in een aantal opzichten ook een selectiviteit. Daarnaast valt niet te vermijden, dat - ondanks de moeite die gedaan wordt om de vragen in de enquête zo begrijpelijk mogelijk te formuleren - dergelijke vragenlijsten voor een aantal mensen toch te hoog gegrepen zijn; met name voor mensen die de Nederlandse taal slecht beheersen. En tenslotte moet ook gevreesd worden, dat de grote stad een aantal inwoners heeft die steeds minder ontvankelijk zijn voor vormen van maatschappelijke participatie zoals het deelnemen aan een gemeentelijke enquête. In dat opzicht is wellicht ook een vergelijking te trekken met de selectieve opkomst bij verkiezingen.

Al met al moet worden geconcludeerd, dat de Omnibusenquête een zekere mate van selectiviteit in zijn respons kent, die voor een belangrijk deel moeilijk tot niet te voorkomen is, en waarmee bij de interpretatie van resultaten rekening moet worden gehouden. De mate waarin deze selectiviteit uitkomsten beïnvloedt, moet echter ook niet overschat worden. Zo valt eenvoudig na te rekenen, dat als bijvoorbeeld 50% van de Nederlanders iets vindt, en 25% van de allochtonen, hiervoor in een Vragenlijst van de Omnibusenquête voor de totale Rotterdamse bevolking (afhankelijk van de Vragenlijst) 40- tot 42% zal worden gemeten, terwijl dit 38% had moeten zijn. Een dergelijk verschil ligt in de orde van grootte van de betrouwbaarheidsmarge van de enquête (zie hoofdstuk III), en is dan ook alleen in de D-lijst (nét) significant. (Bovendien is het in zo'n geval wellicht interessanter te weten dat autochtonen en allochtonen kennelijk zo sterk verschillen, dan hoeveel het totale gemiddelde precies bedraagt...)

Noten

1. Van de 6.171 respondenten in de totale Omnibusenquête 2013 hadden er 472 ingevuld een vrouw te zijn terwijl de vragenlijst aan een man was gestuurd, en 408 een man te zijn terwijl de vragenlijst aan een vrouw was gestuurd.

BIJLAGE V DE BETEKENIS VAN DE PERCENTAGES; SIGNIFICANTIE

V.1 Percentages

In rapportages staan de uitkomsten meestal in percentagevorm weergegeven. Dit is gedaan omdat percentages in populaties van verschillende grootte (bijvoorbeeld: de steekproef versus heel Rotterdam) onderling gemakkelijker te vergelijken zijn dan aantallen.

Metingen via een steekproef leveren een schatting van de werkelijkheid. Het toevalskarakter van de steekproef heeft als consequentie, dat schatting en werkelijke waarde ten gevolge van het toeval kunnen afwijken. (*Daarnaast* zijn ook afwijkingen mogelijk ten gevolge van andere zaken dan het toeval, zoals onder- en oververtegenwoordigingen van bepaalde categorieën respondenten, bijvoorbeeld door selectieve non-respons.) Deze mogelijke afwijkingen ten gevolge van het toeval kunnen worden uitgedrukt in statistische betrouwbaarheidsmarges. Gangbaar hierbij is een uitdrukking in 95%-betrouwbaarheidsmarges.

De 95%-betrouwbaarheidsmarge bij een steekproefpercentage en een steekproefgrootte geeft aan, hoe groot de afwijking van de geschatte waarde met de werkelijke waarde zou kunnen zijn ten gevolge van het toeval. De betekenis van zo'n marge is, dat, indien de steekproef en de meting vele malen zouden worden herhaald, en steeds een 95%-betrouwbaarheidsmarge zou worden bepaald, de werkelijke waarde zich in 95 van de 100 gevallen binnen de betrouwbaarheidsmarge zal bevinden.

Een betrouwbaarheidsmarge (dus: de onnauwkeurigheid) is kleiner naarmate de steekproef groter is, maar verschilt ook met het gemeten percentage: percentages van rond de 50% hebben de grootste onnauwkeurigheid, en hoe verder het percentage van de 50% af zit, hoe kleiner de onnauwkeurigheid¹. Dit betekent in het bijzonder ook, dat bij heel kleine percentages die zijn veroorzaakt door één of twee respondenten nog sprake kan zijn van een toevalstreffer, maar dat dit niet kan worden gezegd als het wat meer respondenten betreft.

De volgende tabel geeft voor in steekproeven of delen daarvan gemeten percentages de betrouwbaarheidsmarges voor een meting van 50% (dus voor het ongunstigste geval), en ter illustratie ook voor een meting van 10- of 90%.

Figuur V.1: De 95%-betrouwbaarheidsmarges van gemeten percentages.

Bij een (deel-)steekproefomvang van:	is 10% eigenlijk:	is 50% eigenlijk:	is 90% eigenlijk:
50	10% ± 8%	50% ± 14%	90% ± 8%
100	10% ± 6%	50% ± 10%	90% ± 6%
150	10% ± 5%	50% ± 8%	90% ± 5%
200	10% ± 4%	50% ± 7%	90% ± 4%
250	10% ± 4%	50% ± 6%	90% ± 4%
500	10% ± 3%	50% ± 4%	90% ± 3%
1.290 (volledige Omnibusenquête A)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.225 (volledige Omnibusenquête B)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.174 (volledige Omnibusenquête C)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.202 (volledige Omnibusenquête D)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.280 (volledige Omnibusenquête E)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
6.171 (volledige Omnibusenquête)	10% ± 1%	50% ± 1%	90% ± 1%

Voorbeeld: als in een steekproef(-deel) van 500 ondervraagden 50% een bepaald antwoord geeft, moet dit gelezen worden als 50% ± 4%, ofwel 46- à 54 procent. Bij kleinere of grotere gemeten percentages wordt deze marge kleiner.

V.2 Vergelijkingen

Ook bij de vergelijking van percentages of verdelingen (bijvoorbeeld: tussen mannen en vrouwen, of tussen dit jaar en vorig jaar) is het mogelijk dat een gemeten verschil slechts veroorzaakt is door het toevalskarakter van de steekproef of steekproeven. Het gemeten verschil heet in dat geval niet 'significant'. Voor de bepaling of het verschil tussen twee gemeten percentages groot genoeg is om significant te zijn, bestaan wiskundige technieken: de zogeheten χ^2 -toets ('chi-kwadraattoets'). In het algemeen kan gesteld worden, dat de grens tussen 'significant' en 'niet-significant' wat kleiner is dan het totaal van de beide betrouwbaarheidsmarges. Voorbeeld: iets is niet aantoonbaar toegenomen als het vorig jaar volgens de Omnibusenquête 50% was en dit jaar 53%. Een stijging van 10- naar 13% daarentegen is wél significant.

In onderstaande tabel zijn de marges aangegeven waarbinnen verschillen niet significant zijn in drie gevallen: bij vergelijking van de uitkomsten voor twee deelgroepen van elk 250 respondenten, van twee uitkomsten voor de deelgroepen van elk 750 respondenten en van twee uitkomsten voor twee deelgroepen van elk 1.250 respondenten (een ongeveer volledige Omnibusenquête-respons). Voor vergelijking van percentages voor deelgroepen van verschillende omvang gelden weer andere marges: van de uitkomsten van een χ^2 -toets is geen eenvoudig leesbaar en interpreteerbaar totaaloverzicht te geven².

Figuur V.2: De 95%-betrouwbaarheidsmarges voor het verschil tussen twee gemeten percentages in drie gevallen.

Bij een (deel-)steekproefomvang van in beide gevallen:	250 respondenten	750 respondenten	1.250 respondenten (volledige respons)
verschilt 10% <i>niet</i> significant van	5,4% t/m 15,8%	7,2% t/m 13,2%	7,8% t/m 12,4%
verschilt 20% <i>niet</i> significant van	13,5% t/m 27,4%	16,2% t/m 24,1%	17,0% t/m 23,2%
verschilt 30% <i>niet</i> significant van	22,3% t/m 38,3%	25,5% t/m 34,7%	26,5% t/m 33,6%
verschilt 40% <i>niet</i> significant van	31,6% t/m 48,7%	35,1% t/m 45,0%	36,2% t/m 43,8%
verschilt 50% <i>niet</i> significant van	41,3% t/m 58,7%	45,0% t/m 55,0%	46,1% t/m 53,9%
verschilt 60% <i>niet</i> significant van	51,3% t/m 68,4%	55,0% t/m 64,9%	56,2% t/m 63,8%
verschilt 70% <i>niet</i> significant van	61,7% t/m 77,7%	65,3% t/m 74,5%	66,4% t/m 73,5%
verschilt 80% <i>niet</i> significant van	72,6% t/m 86,5%	75,9% t/m 83,8%	76,8% t/m 83,0%
verschilt 90% <i>niet</i> significant van	84,2% t/m 94,6%	86,8% t/m 92,8%	87,6% t/m 92,2%

Voorbeeld: (links halverwege:) als voor een deelgroep van 250 respondenten een percentage 50% wordt gemeten, dan verschillen andere groepen van zo'n grootte significant van die deelgroep als daarvoor minder dan 41,3% of méér dan 58,7% is gemeten. Bij kleinere of grotere gemeten percentages wordt deze marge kleiner.

Voor vergelijking van percentages voor deelgroepen van verschillende omvang gelden altijd weer andere marges: van de uitkomsten van een χ^2 -toets is geen eenvoudig leesbaar en interpreteerbaar totaaloverzicht te geven.

In het algemeen moge de boodschap zijn, dat in het algemeen gemeten verschillen van 1- tot 4%-punt niet als verschillen mogen worden beschouwd, maar evengoed door het toevalskarakter van de steekproeven kunnen zijn veroorzaakt.

V.3 Gemiddelden

Ook om te bepalen of het verschil tussen twee gemeten gemiddelden (bijvoorbeeld het verschil tussen twee rapportcijfers) significant is of slechts veroorzaakt is door het toevalskarakter van de steekproeven, kan een t-toets worden verricht. Hoewel ook hier het precieze resultaat van geval tot geval verschilt, en met name ook afhangt van de gemeten waarden en de spreiding

rond de gemiddelden, geldt in de praktijk in het algemeen, dat verschillen in rapportcijfers van 0,2 en hoger significant zijn³. (Bij een meting over een *deel* van de steekproef - bijvoorbeeld: over alleen de Rotterdamse *mannen* - ligt deze grens hoger.)

Noten

- Bij het berekenen van de betrouwbaarheidsmarge bij percentages kan worden uitgegaan van de volgende benaderende formule:

$$\text{absolute 95\%-betrouwbaarheidsmarge bij } p\% = 1,96 \times \sqrt{p(100-p)} / \sqrt{(n-1)},$$

waarbij n de omvang van de (deel-) steekproef is.

Een gemeten percentage van 50% in de A-lijst van de Omnibusenquête 2013 heeft dus een betrouwbaarheidsmarge van $1,96 \times \sqrt{(50 \times 50)} / \sqrt{1.289} = 2,7\%$. Evenzo heeft een gemeten percentage van 1% een betrouwbaarheidsmarge van $1,96 \times \sqrt{(1 \times 99)} / \sqrt{1.289} = 0,5\%$.

Bij alleen de 560 mannen in de A-lijst heeft een gemeten percentage van 50% evenwel een betrouwbaarheidsmarge van $1,96 \times \sqrt{(50 \times 50)} / \sqrt{559} = 4,1\%$, en is bij een gemeten percentage van 1% de betrouwbaarheidsmarge $1,96 \times \sqrt{(1 \times 99)} / \sqrt{559} = 0,8\%$.
- Voor de liefhebber: Als de gemeten aantallen van een verdeling in een steekproef van omvang n_1 worden aangegeven met n_{11}, \dots, n_{1k} , en die in een andere steekproef van omvang n_2 met n_{21}, \dots, n_{2k} , dan dienen we de twee steekproeven tezamen te beschouwen, en bedragen de gemiddelde verwachtingen per steekproef

$$e_{1i} = p_i \times n_1$$

respectievelijk

$$e_{2i} = p_i \times n_2,$$

waarbij de percentages $p_i = (n_{1i} + n_{2i}) / (n_1 + n_2)$ de procentuele verdeling in de gezamenlijke steekproef weergeven.

We kunnen nu een waarde voor de toetsingsgrootheid

$$\chi^2 = \sum \{(\text{gemeten aantal} - \text{verwachte aantal})^2 / (\text{verwachte aantal})\}$$

bepalen door voor iedere groep de bijdrage $\{(\text{gemeten aantal} - \text{verwacht aantal})^2 / (\text{verwacht aantal})\}$ te berekenen:

$$\chi^2 = \sum \{(n_{1i} - e_{1i})^2 / e_{1i}\} + \sum \{(n_{2i} - e_{2i})^2 / e_{2i}\}.$$

Deze χ^2 dient met $(k-1)$ vrijheidsgraden te worden getoetst aan de hand van significantiegrenzen. (Doorgaans: voor een betrouwbaarheid van 95%.) Er is een significant verschil als χ^2 groter is dan zo'n significantiegrens.
- Voor de liefhebber: Als de gemeten gemiddelden worden aangegeven met m_1 respectievelijk m_2 , de bijbehorende gemeten standaarddeviaties met s_1 respectievelijk s_2 en de steekproefomvang met n_1 respectievelijk n_2 , dan is het verschil $(m_2 - m_1)$ met 95% zekerheid significant als

$$t = |m_2 - m_1| / (s \times \sqrt{1/n_1 + 1/n_2}) > 1,96$$

waarbij

$$s^2 = ((n_1 - 1) \times s_1^2 + (n_2 - 1) \times s_2^2) / (n_1 + n_2 - 2).$$

Als we eenvoudshalve mogen veronderstellen dat beide steekproefomvang even groot zijn (zeg: $n_1 = n_2 = n$), dan is deze toetsingsformule te vereenvoudigen tot

$$t = |m_2 - m_1| \times \sqrt{n} / \sqrt{(s_1^2 + s_2^2)} > 1,96.$$