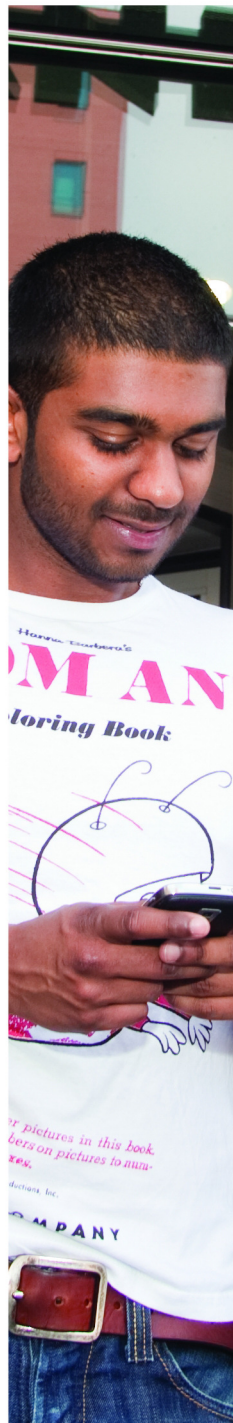


Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2014

Onderzoek en Business Intelligence





Gemeente Rotterdam

Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2014

G.H. van der Wilt

Onderzoek en Business Intelligence (OBI)
9 juli 2014

In opdracht van cluster Dienstverlening



© Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Project: 4089c

Postadres:
Postbus 21323
3001 AH Rotterdam

Telefoon: (010) 267 15 00
E-mail: onderzoek@rotterdam.nl
Website: www.rotterdam.nl/onderzoek
Twitter: @Onderzoek010



Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	7
1.1 De enquête	7
1.2 Resultaten	7
1.3 Opbouw van de rapportage	8
2 Contact met de gemeente	9
2.1 Helft Rotterdammers heeft contact met gemeente	9
2.1.1 Laatste contact veel via telefoon...	9
2.1.2 ...en voornamelijk via voorkeursmanier	9
2.1.3 Voorkeursmanier van contact verschilt per situatie	10
3 Face-to-face contact	11
3.1 Helft Rotterdammers is langs geweest bij een Stadswinkel	11
3.1.1 Aanvragen/ophalen persoonsbewijzen veruit belangrijkste reden bezoek Stadswinkel	11
3.1.2 Meerderheid kijkt voor bezoek naar digitale mogelijkheden	11
3.1.3 Dienstverlening Stadswinkels goed beoordeeld	12
3.1.4 Helft Rotterdammers wil Stadswinkel 's avonds bezoeken	12
4 Telefonisch contact	13
4.1 Bekendheid centrale telefoonnummer verder gestegen	13
4.1.1 Rotterdammers bellen om informatie, om klachten in te dienen en om iets aan te vragen	13
4.1.2 Contact met de gemeente liever telefonisch dan, bijvoorbeeld, via de website	13
4.1.3 Centrale telefoonnummer wordt voldoende tot goed beoordeeld	14
5 Digitaal contact	15
5.1 Gebruik internet op hoogste niveau sinds 2000	15
5.1.1 Bezoek aan www.rotterdam.nl weer gestegen	15
5.1.2 Rapportcijfers voor vindbaarheid en begrijpelijkheid stabiel	16
5.1.3 Kenmerken niet-bezoekers www.rotterdam.nl	16
5.1.4 Niet-bezoekers: meerderheid niet op de hoogte van bestaan website	16
6 Klachten over de gemeente	17
6.1 Rotterdammers dienen hun klachten vaker in	17
6.1.1 Meer Rotterdammers dienen klacht per post of e-mail in	17



6.1.2	Voorkeur voor persoonlijk contact boven website	18
6.1.3	Persoonlijke afhandeling beter gewaardeerd dan inhoudelijke afhandeling	18
7	Samenwerking met de gemeente	19
7.1	Klein deel Rotterdammers werkt samen met gemeente	19
7.1.1	Samenwerking vooral op gebied van de buitenruimte	19
7.1.2	Contact met gemeente veel via ambtenaar, bijeenkomst en centrale telefoonnummer	19
7.1.3	Rotterdammers overwegend positief over samenwerking met de gemeente	20
	Bijlagen	21



Samenvatting

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 2014 van dienstencentrum Onderzoek en Business Intelligence (OBI) is gekeken naar de contacten die de Rotterdammers het afgelopen jaar hebben gehad met de gemeente en naar de manier waarop dat contact is verlopen, naar klachten van Rotterdammers over de gemeente en naar samenwerking van Rotterdammers met de gemeente. Waar mogelijk zijn de resultaten in deze rapportage vergeleken met de resultaten van eerdere Omnibusenquêtes.

Helpt Rotterdammers heeft contact met de gemeente

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft de helft van de Rotterdammers contact gehad met de gemeente. Dat contact verliep vooral telefonisch, aan de balie en via internet; e-mail en post vormen slechts een bescheiden deel van de manier waarop het laatste contact met de gemeente is verlopen. Voor een ruime meerderheid van de Rotterdammers (80%) verliep het laatste contact via zijn of haar voorkeursmanier. Diegenen waarbij het laatste contact met de gemeente niet volgens de voorkeursmanier verliep geven de voorkeur meer aan e-mail en internet en juist minder aan telefonisch contact en contact aan de balie.

Bezoek aan Stadswinkels verder gedaald

De helft van de Rotterdammers is in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek 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 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.

Bekendheid centrale telefoonnummer verder gestegen

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 men de laatste keer met 14010 belde, eerst op de website heeft gekeken, maar daar niet kon vinden wat men zocht of dat wat men vond te onduidelijk was. 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 gestegen

79% van de Rotterdammers maakt wel eens gebruik van internet en daarvan bezoekt 64% de website 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.

Rotterdammers dienen klacht over de gemeente iets vaker in

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek had 23% van de Rotterdammers een klacht over de gemeente. Ten opzichte van een jaar geleden is het percentage Rotterdammers met een klacht gelijk gebleven; wel dienen iets meer Rotterdammers die klacht ook daadwerkelijk in. De meeste klachten blijven binnenkomen via de telefoon, maar ook via de website komen steeds vaker klachten binnen. Het percentage klachten dat via de post is ingediend laat een sterke daling zien. Indieners van klachten over de gemeente zijn beter te spreken over de persoonlijke afhandeling van hun klacht dan over de inhoudelijke afhandeling daarvan.

Klein deel Rotterdammers werkt samen met de gemeente

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft 9% van de Rotterdammers samengewerkt met de gemeente, bijvoorbeeld om samen iets op te pakken, een eigen initiatief uit te werken of omdat om een mening werd gevraagd. De samenwerking met de gemeente vond vooral plaats op het gebied van groenvoorzieningen, schoon, veilig en de inrichting van de buitenruimte. Over de samenwerking met de gemeente zijn de Rotterdammers overwegend positief: men kon de juiste contactpersoon bij de gemeente makkelijk vinden, is van mening dat de betrokken ambtenaar of bestuurder veel interesse had in zijn of haar bijdrage en voelde zich serieus genomen. Minder positief is men over de terugkoppeling vanuit de gemeente tijdens het samenwerkingsproces en de mate waarin ideeën zijn gebruik door de gemeente.

1 Inleiding

Op verzoek van diverse afdelingen en diensten van de gemeente Rotterdam voert het dienstencentrum Onderzoek en Business Intelligence (OBI) jaarlijks in de periode februari-april een Omnibusenquête uit onder Rotterdammers van 16 tot 85 jaar. Op verzoek van cluster Dienstverlening zijn in de Omnibusenquête van 2014 vragen opgenomen over de volgende onderwerpen: contacten met de Stadswinkels, contact met de gemeente, samenwerking met de gemeente, de website www.rotterdam.nl, het centrale telefoonnummer van de gemeente, klachten over de gemeente.

1.1 De enquête

Zoals gezegd, stammen de gegevens voor dit onderzoek uit de in februari-april 2014 gehouden Omnibusenquête. De enquête is dit jaar opgesplitst in vier 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, en sommige op meerdere lijsten. De vragenlijsten van de enquête zijn op basis van vier aselechte steekproeven verspreid onder vier keer 3.600 inwoners van Rotterdam. De respons bedroeg voor de A-lijst 29% (1.030 respondenten), voor de B-lijst 30% (1.069 respondenten), voor de C-lijst 29% (1.036 respondenten) en voor de D-lijst 31% (1.120 respondenten); in totaal dus 30%. Daarmee is de respons wederom 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 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 B-lijst, voor een deel in de C-lijst en voor een deel in de D-lijst.

1.2 Resultaten

De vragen die dit jaar in de Omnibusenquête zijn gesteld, komen deels overeen met vragen uit de Omnibusenquêtes van 2005 tot en met 2013. 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 bevestigd 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 wordt ingegaan op de vraag of Rotterdammers in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact hebben gehad met de gemeente en welke manier van contact de voorkeur geniet van de Rotterdammers. De hoofdstukken drie tot en met vijf gaan achtereenvolgens in op face-to-face-, telefonisch- en digitaal contact met de gemeente. Hoofdstuk zes gaat over klachten over de gemeente en hoofdstuk zeven tenslotte over samenwerking met de gemeente.

Deze rapportage kent tevens vier bijlagen. In bijlage I zijn de in deze rapportage behandelde vragen letterlijk uit de vragenlijst overgenomen. Bijlage II bevat een lijst met alle opdrachtgevers van de Omnibussenquête 2014 en een overzicht van hun vragen in de verschillende vragenlijsten. In bijlage III worden de respons en representativiteit van de Omnibussenquête 2014 besproken aan de hand van de achtergrondkenmerken van de respondenten. In bijlage IV 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 2014 waren dat er 496.371 (van de in totaal 618.109).

Voor zij er wellicht ten overvloede op gewezen, dat de Omnibussenquête 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 Contact met de gemeente

Dit hoofdstuk behandelt de vraag of Rotterdammers in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact hebben gehad met de gemeente (en op welke manier) en welke manier(en) van contact de voorkeur hebben van de Rotterdammers.

2.1 Helft Rotterdammers heeft contact met gemeente

De helft van alle Rotterdammers (51%) heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact gehad met de gemeente Rotterdam. Wanneer wordt gekeken naar een drietal achtergrondkenmerken (geslacht, leeftijd, etniciteit¹) dan is alleen leeftijd onderscheidend: Rotterdammers tot 50 jaar hebben meer dan gemiddeld contact gehad met de gemeente, Rotterdammers van 50 tot 65 jaar ongeveer evenveel als gemiddeld en Rotterdammers van 65 jaar en ouder minder vaak dan gemiddeld.

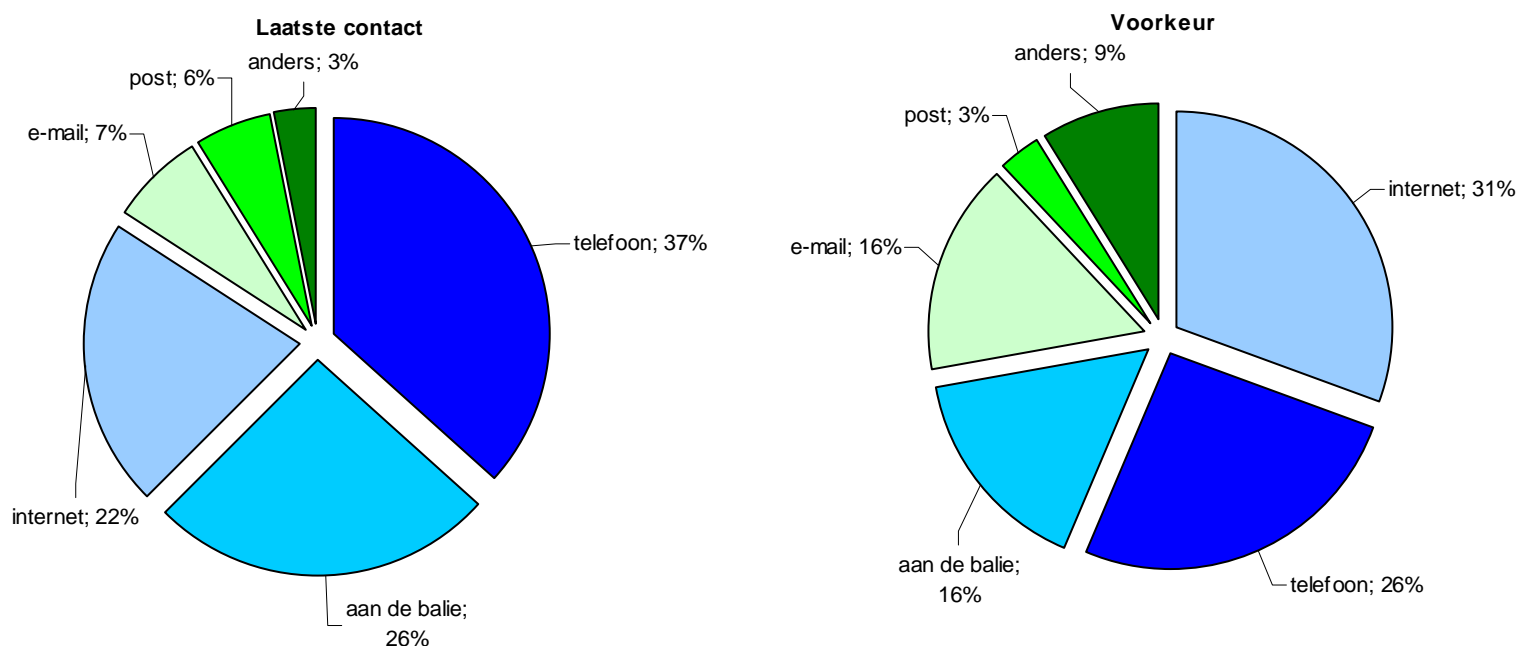
2.1.1 Laatste contact veel via telefoon...

Het laatste contact met de gemeente van ruim één op de drie Rotterdammers ging via de telefoon. Ook was veel laatste contact persoonlijk aan de balie of via internet. E-mail en post vormen een bescheiden deel van de manier waarop het laatste contact met de gemeente is geweest (< 10%).

2.1.2 ...en voornamelijk via voorkeursmanier

Op de vraag of het laatste contact ook verliep op de manier waarop men het liefst contact heeft met de gemeente antwoordde 80% positief. De 20% die negatief antwoordde is gevraagd op welke manier ze dan wel het liefst contact hebben met de gemeente.

Figuur 2.1 Op welke manier heeft u de laatste keer contact gehad met de gemeente (links) en op welke manier heeft u het liefst contact met de gemeente (rechts)?



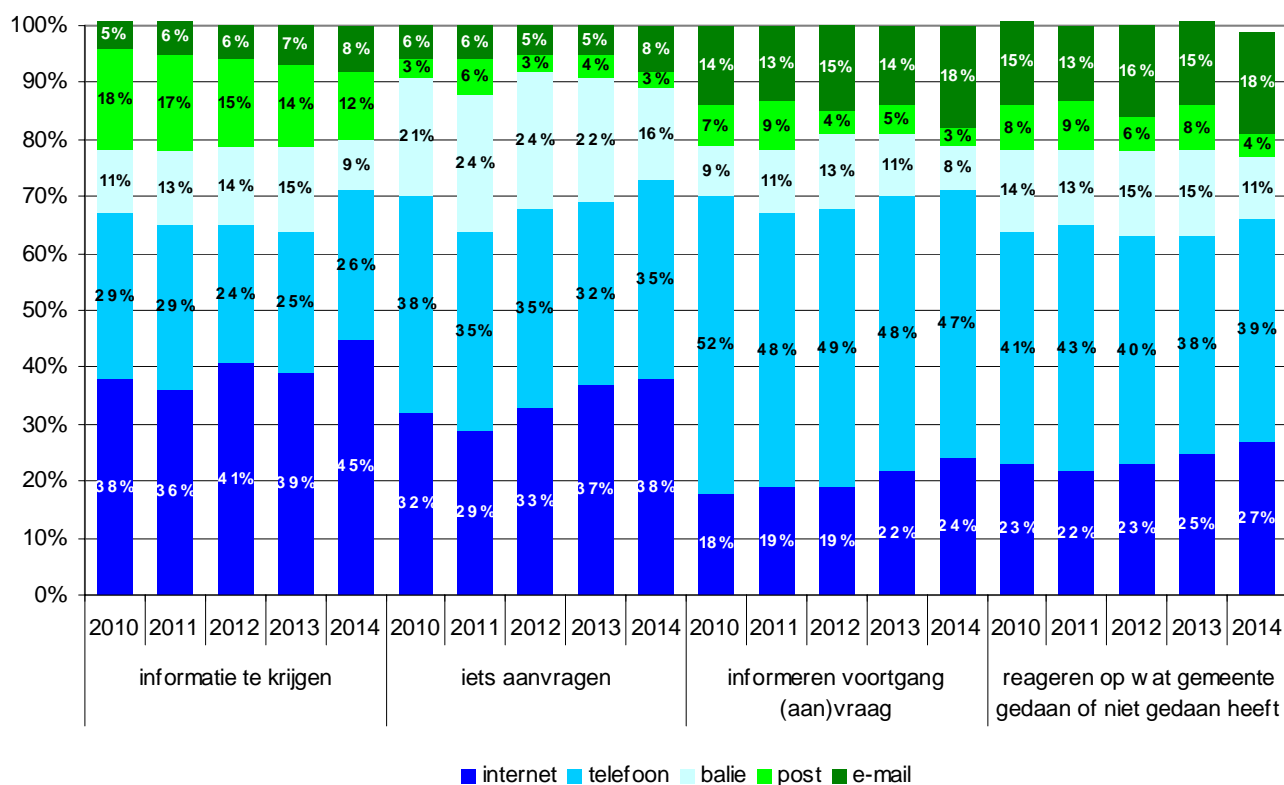
¹ Uitsplitsing etniciteit: 1. autochtonen + westerse allochtonen 2. niet-westerse allochtonen

2.1.3 Voorkeursmanier van contact verschilt per situatie

Tenslotte is weer aan alle Rotterdammers gevraagd welke manier van contact hun voorkeur heeft om de gemeente te benaderen voor een viertal specifieke situaties: het verkrijgen van informatie, iets aanvragen (bijvoorbeeld een uittreksel uit het bevolkingsregister of het laten ophalen van grofvuil), informeren naar de voortgang van een (aan)vraag en reageren op iets dat de gemeente heeft gedaan of juist niet heeft gedaan (bijvoorbeeld een klacht indienen of iets melden).

Hoewel voor alle vier de situaties geldt dat minimaal tweederde van de Rotterdammers de voorkeur heeft voor internet of telefoon bestaan er daarnaast ook nog een aantal verschillen. Zo is er bij het verkrijgen van informatie, naast de voorkeur voor internet en telefoon, nog een redelijk groot deel dat de voorkeur geeft aan de post. Het indienen van een aanvraag doet men, wederom naast de voorkeur voor internet en telefoon, ook nog graag aan de balie. Informeren naar de voortgang van een aanvraag en reageren op iets wat de gemeente wel of niet gedaan heeft doen Rotterdammers weer liever via de e-mail. Zie figuur 2.2 voor een compleet overzicht en de ontwikkelingen door de jaren heen.

Figuur 2.2 Voorkeursmanieren om de gemeente te benaderen om...



3 Face-to-face contact

Dit hoofdstuk behandelt het contact dat Rotterdammers face-to-face met de gemeente Rotterdam hebben. Het gaat dan om contact aan de balie van één van de Stadswinkels.

3.1 Helft Rotterdammers is langs geweest bij een Stadswinkel

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek is de helft van de Rotterdammers 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 (zie tabel 3.1).

Wanneer weer wordt gekeken naar de drie achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en etniciteit dan is te zien dat vrouwen iets vaker bij een Stadswinkel zijn langs geweest dan mannen, dat Rotterdammers vanaf 50 jaar minder vaak dan gemiddeld bij een Stadswinkel zijn langs geweest (vooral Rotterdammers van 50 tot 65 jaar) en dat niet-westerse allochtonen veel vaker dan gemiddeld bij een Stadswinkel zijn langs geweest.

Tabel 3.1 Percentage Rotterdammers dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek langs is geweest bij een Stadswinkel

	2006	2007	2008	2009		2010	2011	2012	2013	2014
ja	55%	67%	63%	64%		65%	67%	61%	57%	50%
nee	42%	30%	31%	32%		35%	33%	39%	43%	50%
weet niet	3%	3%	6%	4%		-	-	-	-	-

Bovenstaand beeld komt overeen met figuur 2.2, waarin te zien is dat, in ieder geval in het laatste jaar, de voorkeur voor baliebezoek voor elk van de vier situaties is afgenomen.

3.1.1 Aanvragen/ophalen persoonsbewijzen veruit belangrijkste reden bezoek Stadswinkel

Tabel 3.2 Wat was de reden voor uw laatste bezoek?

	2014
aanvragen/ophalen paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs	72%
aanvragen/ophalen uittreksel bevolkingsregister	8%
aanvragen/ophalen parkeervergunning	6%
aanvragen/ophalen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	5%
algemene informatie	4%
doorgeven van een verhuizing	4%
regelen van belastingzaken	3%
anders (o.a. huwelijk, Rotterdampas, garantstelling, geboorte)	10%

3.1.2 Meerderheid kijkt voor bezoek naar digitale mogelijkheden

Een meerderheid van de Rotterdammers (56%) die is langs geweest bij een Stadswinkel heeft voor het bezoek op de gemeentelijke website gekeken of zijn of haar vraag of verzoek digitaal geregeld kon worden. Een groot deel van de 44% die dit niet deed geeft aan een voorkeur te hebben voor persoonlijk contact. Daarnaast geeft een groot deel aan niet te weten dat zaken met de gemeente ook digitaal geregeld kunnen worden of geen toegang te hebben tot internet.

3.1.3 Dienstverlening Stadswinkels goed beoordeeld

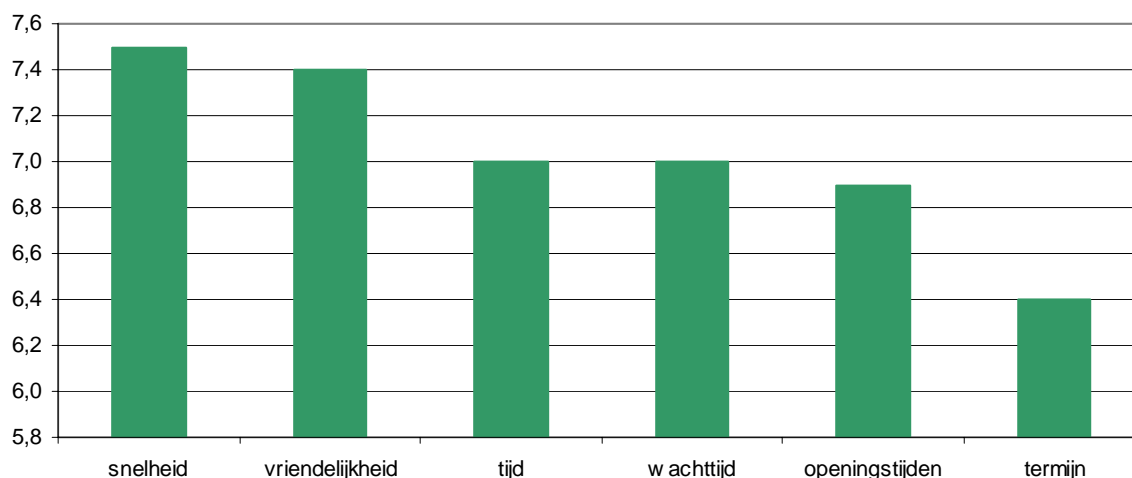
Minimaal de helft van de bezoekers van de Stadswinkels is voldoende tot goed te spreken over een zevental aspecten van dienstverlening waarnaar gevraagd is. Deze percentages lopen uiteen van 54% voor de termijn waarop men een afspraak kon maken tot 85% voor de snelheid waarmee men geholpen werd. Ruimte voor verbetering is er bij alle aspecten, vooral bij de termijn waarop een afspraak gemaakt kan worden, de openingstijden en de wachttijd totdat men geholpen wordt.

Tabel 3.3 Hoe beoordeelt u...?

	goed	voldoende	matig	slecht	weet niet meer, n.v.t.
De wachttijd totdat u geholpen werd	34%	36%	17%	10%	3%
De snelheid waarmee u geholpen werd	41%	44%	8%	5%	2%
De vriendelijkheid van de medewerker	41%	37%	15%	5%	2%
De deskundigheid van de medewerker	37%	42%	10%	5%	6%
De openingstijden	32%	35%	16%	12%	5%
De termijn waarop u een afspraak kon maken	23%	31%	18%	18%	10%
De tijd waarop u terecht kon	31%	38%	18%	8%	5%

De rapportcijfers voor bovenstaande aspecten lopen uiteen van een 6,4 voor de termijn waarop een afspraak gemaakt kon worden tot een 7,5 voor de snelheid waarmee men geholpen werd. Zie figuur 3.4.

Figuur 3.4 Rapportcijfers aspecten dienstverlening Stadswinkels



3.1.4 Helpt Rotterdammers wil Stadswinkel 's avonds bezoeken

Rotterdammers is gevraagd welk tijdstip hun voorkeur heeft als ze een Stadswinkel willen bezoeken. Daarbij zijn drie mogelijkheden voorgelegd, waarvan er meerdere aangekruist konden worden:

1. op werkdagen van 8.00 – 18.00 uur
2. op werkdagen in de avond van 18.00 – 22.00 uur
3. op zaterdag van 9.00 – 16.00 uur

De eerste optie, de reguliere kantoortijden, zijn het populairst: 59% heeft deze optie aangekruist. De avonduren zijn echter ook populair: bijna de helft van de Rotterdammers, 48%, zou 's avonds na zessen langs willen komen bij een Stadswinkel. De zaterdag blijft daar ver bij achter, maar wordt toch ook nog door meer dan een kwart (28%) van de Rotterdammers genoemd.

4 Telefonisch contact

Dit hoofdstuk behandelt het contact dat Rotterdammers telefonisch met de gemeente Rotterdam hebben. Het gaat dan om contact via het centrale telefoonnummer 14010.

4.1 Bekendheid centrale telefoonnummer verder gestegen

De helft van de Rotterdammers is bekend met het centrale telefoonnummer 14010 en heeft het ook al eens gebeld en 15% is er wel mee bekend maar heeft het nog nooit gebeld. Ruim één op de drie Rotterdammers geeft aan het centrale telefoonnummer niet te kennen.

Mannen zijn iets vaker dan vrouwen onbekend met het centrale telefoonnummer, maar er bestaat vrijwel geen verschil tussen het percentage mannen en vrouwen dat er wel bekend mee is en ook wel eens gebeld heeft met het nummer. Onder jongere Rotterdammers (tot 30 jaar) is het percentage dat niet met het nummer bekend is het hoogst; onder Rotterdammers van 30 tot 50 jaar is de bekendheid en het percentage dat wel eens met het nummer heeft gebeld het hoogst. Naar etniciteit blijkt dat niet-westerse allochtonen meer dan gemiddeld bekend zijn met het centrale telefoonnummer en dit ook vaker dan gemiddeld wel eens gebeld hebben, terwijl de percentages van autochtonen en niet-westerse allochtonen niet veel van het gemiddelde afwijken.

Tabel 4.1 De gemeente heeft een centraal telefoonnummer: 14010. Wist u dat?

	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2012	2013	2014*
ja, en ik heb het ook al eens gebeld	8%	16%	20%	24%	28%	32%	ja	42%	51%	49%
ja, maar ik heb het nog nooit gebeld	19%	17%	17%	16%	17%	17%	nee	58%	49%	15%
nee, dat wist ik niet	73%	66%	63%	60%	54%	51%				36%

*de vraagstelling was in 2014 weer gelijk aan de vraagstelling uit 2011 en eerdere jaren.

4.1.1 Rotterdammers bellen om informatie, om klachten in te dienen en om iets aan te vragen

Tabel 4.2 Waarom belde u de laatste keer met het centrale telefoonnummer van de gemeente?

	2014
om informatie over een bepaald onderwerp te vragen	35%
om een klacht in te dienen	17%
om iets aan te vragen (b.v. een uittreksel uit het bevolkingsregister)	16%
om te informeren naar de voortgang van mijn (aan)vraag	9%
om iemand te spreken	8%
om een afspraak te maken (b.v. voor laten ophalen grof vuil)	8%
om een vraag over gemeentelijk beleid te stellen	1%
anders (b.v. melding maken van omgevallen boom)	7%

4.1.2 Contact met de gemeente liever telefonisch dan, bijvoorbeeld, via de website

Tabel 4.3 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	2014
als ik contact opneem met de gemeente dan doe ik dat het liefst per telefoon	71%	66%	57%	61%	53%
ik heb eerst op de website gekeken, maar daar kon ik niet vinden wat ik zocht	15%	15%	18%	17%	18%
ik heb eerst op de website gekeken, maar wat ik daar vond was onduidelijk	8%	7%	12%	9%	8%
anders (digitaal kon het niet, geen internet, sneller/makkelijker via telefoon)	8%	12%	12%	13%	21%

4.1.3 Centrale telefoonnummer wordt voldoende tot goed beoordeeld

Tabel 4.4 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	25%	43%	19%	8%	6%	6,7
De vriendelijkheid van de medewerker	36%	48%	11%	3%	2%	7,2
De deskundigheid van de medewerker	23%	43%	21%	8%	5%	6,7
De begrijpelijkheid van de medewerker	28%	46%	14%	8%	4%	
De manier waarop uw vraag inhoudelijk beantwoord is	26%	43%	18%	10%	3%	6,8

5 Digitaal contact

Dit hoofdstuk behandelt het contact dat Rotterdammers digitaal met de gemeente Rotterdam hebben. Het gaat dan om contact via de website www.rotterdam.nl.

5.1 Gebruik internet op hoogste niveau sinds 2000

Na een merkwaardige ontwikkeling van het gebruik van internet door Rotterdammers de laatste jaren is het percentage nu flink gestegen, naar 79%. Dit is het hoogste percentage sinds 2000, toen deze vraag voor het eerst in de Omnibusenquête werd gesteld. Hoewel nog steeds aan de lage kant komt dit percentage nu wel meer in de buurt van percentages uit het Rotterdamse Vrijtijdsonderzoek en landelijke cijfers van het CBS.

Wanneer weer wordt gekeken naar de drie achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en etniciteit dan blijkt dat mannen iets vaker dan vrouwen gebruik maken van internet en dat het gebruik van internet, niet geheel onverwacht, daalt naarmate de leeftijd stijgt. Naar etniciteit tenslotte bestaan geen verschillen in het gebruik van internet.

Tabel 5.1 Maakt u wel eens gebruik van internet?

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
internetgebruik	38%	52%	55%	61%	63%	70%	70%	76%	77%	77%	73%	77%	70%	72%	79%

5.1.1 Bezoek aan www.rotterdam.nl weer gestegen

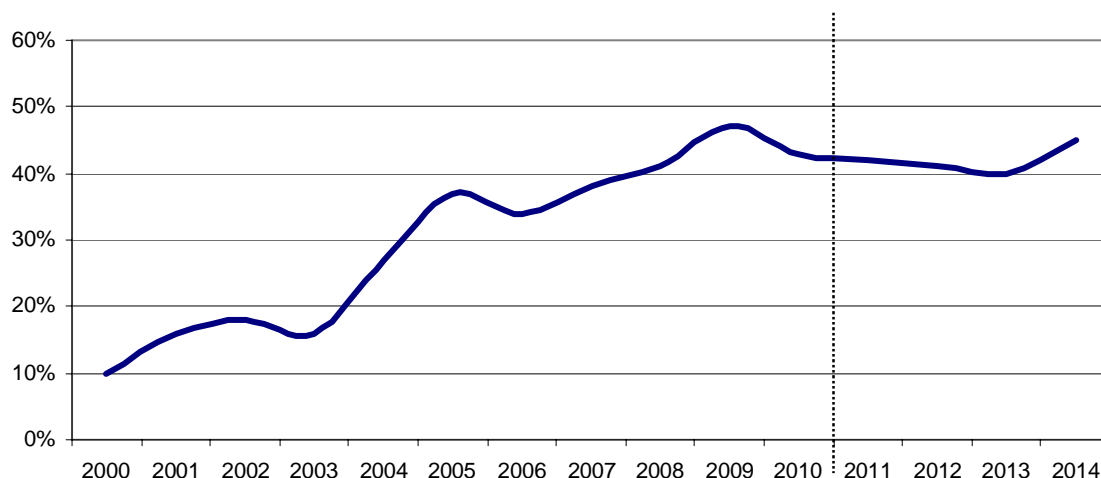
In tabel 5.2 is het bezoek aan de website www.rotterdam.nl weergegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen alle Rotterdammers (dus ook die geen gebruik zeggen te maken van internet) en de Rotterdammers die wel gebruik maken van internet.

Figuur 5.3 laat vervolgens de trendlijn zien van het percentage Rotterdammers dat de gemeentelijke website wel eens bezoekt. De stippellijn in figuur 5.3 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 5.2 Overzicht internetgebruik en bezoek www.rotterdam.nl

	alle Rotterdammers					alleen internetgebruikers				
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014
maakt geen gebruik van internet	27%	23%	30%	28%	21%	-	-	-	-	-
wel internet, <u>geen</u> bezoek www.rotterdam.nl	30%	35%	28%**	31%**	34%	41%	45%	36%	40%	36%
wel internet, bezoekt ook www.rotterdam.nl	43%*	42%	41%	40%	45%	59%*	55%	64%	60%	64%

Figuur 5.3 Percentage Rotterdammers dat de gemeentelijke website wel eens bezocht (de stippellijn markeert de gewijzigde vraagstelling tussen 2010 en 2011)



5.1.2 Rapportcijfers voor vindbaarheid en begrijpelijkheid stabiel

Tabel 5.4 Kunt u een rapportcijfer geven voor de vindbaarheid en de begrijpelijkheid van de informatie op de website www.rotterdam.nl?

	2011	2012	2013	2014
vindbaarheid informatie	6,7	6,7	6,8	6,7
begrijpelijkheid informatie	7,2	7,1	7,2	7,1

5.1.3 Kenmerken niet-bezoekers www.rotterdam.nl

Zoals in paragraaf 5.1.1 in beeld is gebracht bezoekt van alle Rotterdammers 45% wel eens de gemeentelijke website www.rotterdam.nl. Dat betekent dus dat een meerderheid van 55% van de Rotterdammers dat niet doet. Hiervan is een meerderheid vrouw, ouder dan 50 jaar en autochtoon of westerse allochtoon. Paragraaf 5.1.4 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.

5.1.4 Niet-bezoekers: meerderheid niet op de hoogte van bestaan website

Tabel 5.5 Waarom heeft u de website www.rotterdam.nl nog nooit bezocht? (meerdere antwoorden mogelijk)

	2010	2011	2012	2013	2014
ik was niet op de hoogte van het bestaan van de website	22%	28%	30%	39%	45%
ik regel alles met de gemeente liever op een andere manier	32%	57%	30%	38%	29%
dat heb ik nog nooit nodig gevonden	51%	-	-	-	16%
iemand anders regelt mijn zaken met de gemeente	5%	6%	11%	8%	14%
ik vind het moeilijk om via een website zaken met de gemeente te regelen	6%	10%	16%	8%	10%
anders (o.a. heb geen computer, geen toegang tot internet)	4%	16%	21%	16%	8%

6 Klachten over de gemeente

Dit hoofdstuk behandelt de vraag of Rotterdammers in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens een klacht over de dienstverlening van de gemeente Rotterdam hebben gehad en, indien van toepassing, wat ze vinden van de afhandeling van hun klacht.

6.1 Rotterdammers dienen hun klachten vaker in

Het percentage Rotterdammers dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek geen klacht had over de dienstverlening van de gemeente Rotterdam bedroeg, net als in 2013, 77% (zie tabel 6.1). Dat betekent dat 23% van de Rotterdammers wél een klacht over de gemeente had. Het percentage Rotterdammers dat zijn of haar klacht ook heeft ingediend is ten opzichte van 2013 met 3%-punt gestegen.

Tabel 6.1 Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens een klacht gehad over de dienstverlening van de gemeente Rotterdam?

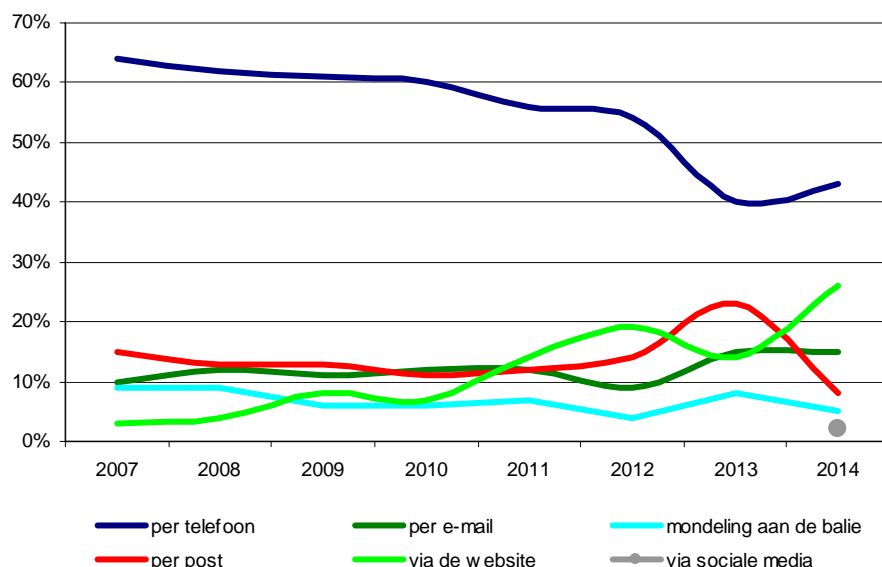
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
nee	69%	64%	64%	68%	66%	63%	70%	73%	77%	77%
ja, maar ik heb die klacht <u>niet</u> ingediend	17%	18%	18%	17%	17%	19%	14%	15%	14%	11%
ja, en ik heb die klacht <u>wel</u> ingediend	15%	18%	17%	15%	17%	18%	16%	12%	9%	12%

* In 2013 is de vraagstelling veranderd. Percentages zijn daardoor niet meer zuiver te vergelijken met de voorgaande jaren.

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

De meeste klachten blijven binnenkomen via de telefoon. De laatste jaren liet dit percentage een dalende lijn zien, maar dit jaar is sprake van een kleine toename van het percentage klachten dat telefonisch is ingediend. Het percentage klachten dat via de website is ingediend is bijna verdubbeld, en dat lijkt vooral ten koste te zijn gegaan van het percentage klachten dat via de post is ingediend. Dit jaar is voor het eerst de antwoordmogelijkheid 'sociale media' in de vragenlijst opgenomen. 2% van de Rotterdammers die een klacht heeft ingediend zegt dat via sociale media te hebben gedaan.

Figuur 6.2 Hoe heeft u uw klacht ingediend?

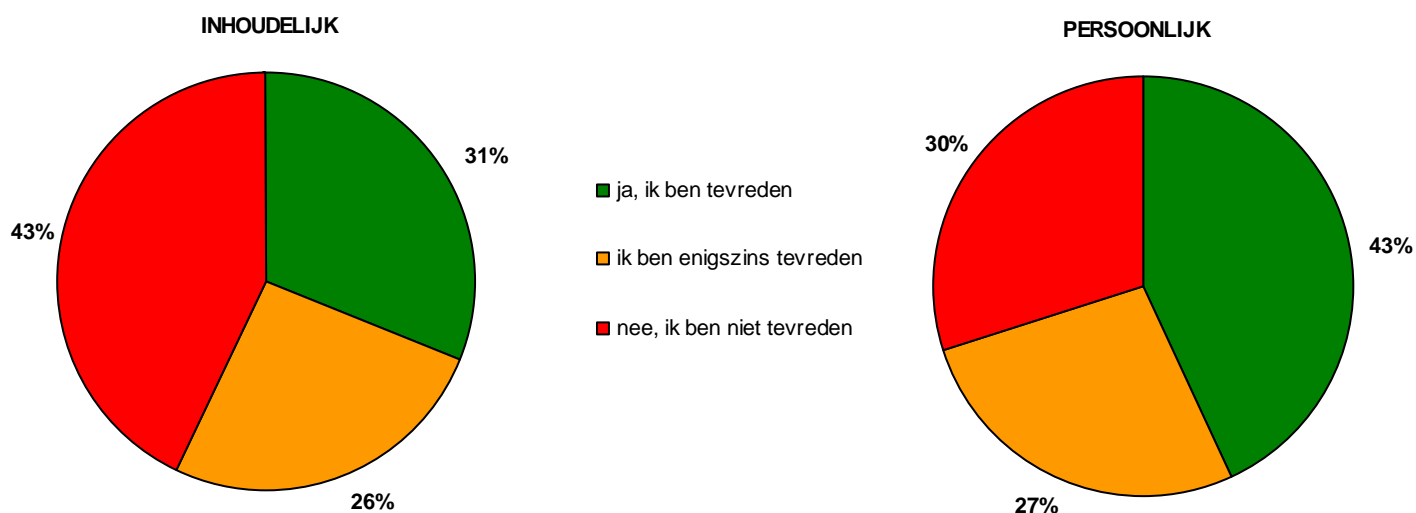


6.1.2 Voorkeur voor persoonlijk contact boven website

Rotterdammers die hun klacht hebben ingediend op een andere manier dan via de website, is gevraagd waarom ze niet voor de website hebben gekozen. Uit de beantwoording van die vraag blijkt vooral dat Rotterdammers met een klacht de voorkeur geven aan persoonlijk contact om hun klacht in te dienen. Een klein deel geeft aan niet te hebben geweten dat de klacht ook via de website ingediend kon worden of geen toegang tot internet te hebben.

6.1.3 Persoonlijke afhandeling beter gewaardeerd dan inhoudelijke afhandeling

Figuur 6.3 Bent u tevreden met de manier waarop uw klacht is afgehandeld?



7 Samenwerking met de gemeente

Dit hoofdstuk behandelt de vragen over samenwerking van Rotterdammers met de gemeente Rotterdam.

7.1 Klein deel Rotterdammers werkt samen met gemeente

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft 9% van de Rotterdammers samengewerkt met de gemeente. Bijvoorbeeld om samen iets op te pakken, om een eigen initiatief uit te werken, omdat naar een mening werd gevraagd over een bepaald onderwerp of om een wens, opvatting of idee door te geven. De overige 91% heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek niet vanuit bovenstaande doelen/motieven samengewerkt met de gemeente.

Mannen blijken iets vaker samen te werken met de gemeente dan vrouwen (10% om 8%), Rotterdammers tussen de 30 en 65 jaar vaker dan jongere en oudere Rotterdammers en autochtonen en westerse allochtonen vaker dan niet-westerse allochtonen.

7.1.1 Samenwerking vooral op gebied van de buitenruimte

Tabel 7.1 Over welk onderwerp ging uw samenwerking met de gemeente?

	2014
groenvoorziening	33%
schoon	31%
veilig	28%
inrichtingsplan buitenruimte	27%
sociaal project	15%
inrichtingsplan wijk/deelgemeente	13%
bouwproject	13%
zelf opgezet initiatief	13%
gemeentevisie	6%
parkeren/verkeer	6%
taalproject	3%
anders	14%

7.1.2 Contact met gemeente veel via ambtenaar, bijeenkomst en centrale telefoonnummer

Tabel 7.2 Op welke manier is het eerste contact met de gemeente hierover verlopen?

	2014
door direct contact met een ambtenaar	25%
tijdens een wijk- of buurtbijeenkomst	23%
via het centrale telefoonnummer (14010)	21%
door het lidmaatschap van een wijkoverleg, bewonersvereniging of ander platform	12%
via een brief / e0mail aan de (deel)gemeenteraad	11%
door direct contact met de gebiedsmanager	9%
door contact met raadsleden	7%
via het centrale e-mailadres	7%
door het indienen / ondersteunen van een burgerinitiatief	6%
via een brief / e-mail aan het College van Burgemeester en Wethouders	5%
door het uitnodigen van de burgemeester of wethouder(s)	3%
door inspraak bij een raadscommissie	2%
anders	9%

7.1.3 Rotterdammers overwegend positief over samenwerking met de gemeente

De Rotterdammers die hebben aangegeven in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek wel eens te hebben samengewerkt met de gemeente is over die samenwerking en het contact met de gemeente een zestal stellingen voorgelegd. Met alle stellingen is in ieder geval een meerderheid het (helemaal) eens. Het hoogst is dit percentage voor stelling dat men de juiste contactpersoon bij de gemeente makkelijk kon vinden (53%) en dat de mening serieus is genomen tijdens het samenwerkingsproces (50%). Het laagst is dit percentage bij de stelling dat de ideeën zijn gebruikt door de gemeente (33%). Bij deze stelling is er echter ook een aanzienlijk deel (17%) dat niet (meer) weet of de ideeën zijn gebruikt door de gemeente.

De stellingen 'ik heb goede terugkoppeling gekregen tijdens het samenwerkingsproces' en 'mijn ideeën zijn gebruikt door de gemeente' leveren het hoogste percentage Rotterdammers dat het daar (helemaal) mee oneens is: 29%. Zie tabel 7.3 voor een compleet overzicht.

Tabel 7.3 In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over uw contact met de gemeente?

	(helemaal) mee eens	niet eens, niet oneens	(helemaal) mee oneens	weet ik niet (meer)
Ik kon de juiste contactpersoon bij de gemeente makkelijk vinden	53%	17%	19%	11%
Ik vind dat er voldoende manieren zijn om samen te werken met de gemeente	46%	23%	24%	7%
De betrokken ambtenaar/bestuurder had veel interesse in mijn bijdrage	47%	22%	21%	10%
Ik heb goede terugkoppeling gekregen tijdens het samenwerkingsproces	40%	25%	29%	6%
Mijn mening is serieus genomen tijdens het samenwerkingsproces	50%	18%	24%	8%
Mijn ideeën zijn gebruikt door de gemeente	33%	21%	29%	17%



Bijlagen





BIJLAGE I DE VRAGEN UIT DE VRAGENLIJST

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

De volgende vragen gaan over contacten met de Stadswinkels.

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

- ☐ ja
☐ nee

=> Ga door naar vraag 22

19. 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
☐ regelen van belastingzaken
☐ algemene informatie
☐ anders, namelijk

20. Heeft u voor uw bezoek aan de Stadswinkel op de website van de gemeente gekeken of uw vraag of verzoek digitaal geregeld kon worden?

- ☐ ja
☐ nee

=> Ga door naar vraag 22

21. Waarom heeft u dat niet gedaan?

- ☐ ik heb geen toegang tot internet
☐ ik wist niet dat ik ook digitaal zaken kan regelen met de gemeente
☐ ik heb een voorkeur voor persoonlijk contact
☐ anders, namelijk

22. Naar aanleiding van uw bezoek aan de Stadswinkel: hoe beoordeelt u de volgende aspecten?

Wilt u voor elk aspect een antwoordmogelijkheid aankruisen en in de laatste kolom een rapportcijfer (van 1 tot en met 10) geven?

	goed	vol- doende	matig	slecht	weet ik niet meer	toepassing	Rapportcijfer (1 t/m 10)
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"/>	<input type="text"/>
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"/>	<input type="text"/>
c. de vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
d. de deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
e. de openingstijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
f. de termijn waarop u een afspraak kon maken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
g. de tijd waarop u terecht kon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>



23. Welk tijdstip heeft uw voorkeur als u de Stadswinkel zou willen bezoeken?

(Meerdere antwoorden mogelijk!)

- ☐ op werkdagen van 8.00 – 18.00 uur
- ☐ op werkdagen in de avond van 18.00 – 22.00 uur
- ☐ op zaterdag van 9.00 – 16.00 uur

De volgende vragen gaan over contact met de gemeente.

63. Heeft u de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente Rotterdam?

- ☐ ja
- ☐ nee **=> Ga door naar vraag 67**

64. Op welke manier heeft u de laatste keer contact gehad met de gemeente?

- ☐ internet
- ☐ telefoon
- ☐ aan de balie
- ☐ post
- ☐ e-mail
- ☐ anders, namelijk

65. Is dit ook de manier waarop u het liefst contact heeft met de gemeente?

- ☐ ja **=> Ga door naar vraag 67**
- ☐ nee

66. Op welke manier heeft u het liefst contact met de gemeente?

- ☐ internet
- ☐ telefoon
- ☐ aan de balie
- ☐ post
- ☐ e-mail
- ☐ anders, namelijk

67. Veel producten van de gemeente kunt u zowel via 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 (aan)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"/>



De volgende vragen gaan over samenwerking met de gemeente.

68. Heeft u in het afgelopen jaar samengewerkt met de gemeente om bijvoorbeeld samen iets op te pakken, om een eigen initiatief uit te werken, omdat uw mening werd gevraagd over een bepaald onderwerp of om een wens, opvatting of idee door te geven?

☐ ja
☐ nee

=> Ga door naar vraag 72

69. Over welk onderwerp ging uw samenwerking met de gemeente?
(Meerdere antwoorden mogelijk!)

☐ groenvoorziening
☐ schoon
☐ veilig
☐ inrichtingsplan wijk/deelgemeente
☐ inrichtingsplan buitenruimte
☐ bouwproject
☐ sociaal project
☐ taalproject
☐ gemeentevisie
☐ zelf opgezet initiatief
☐ anders, namelijk

70. Op welke manier is het eerste contact met de gemeente hierover verlopen?

☐ via het centrale telefoonnummer (14010)
☐ via het centrale e-mailadres
☐ door direct contact met een ambtenaar
☐ door direct contact met de gebiedsmanager
☐ door contact met raadsleden
☐ door inspraak bij een raadscommissie
☐ door het indienen / ondersteunen van een burgerinitiatief
☐ via een brief / e-mail aan het College van Burgemeester en Wethouders
☐ via een brief / e-mail aan de (deel)gemeenteraad
☐ door het uitnodigen van de burgemeester of wethouder(s)
☐ tijdens een wijk- of buurtbijeenkomst
☐ door het lidmaatschap van een wijkoverleg, bewonersvereniging of ander platform
☐ anders, namelijk

71. Hieronder volgt een aantal stellingen over uw contact met de gemeente. Kunt u voor elke stelling aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	weet ik niet (meer)
a. Ik kon de juiste contactpersoon bij de gemeente makkelijk vinden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik vind dat er voldoende manieren zijn om samen te werken met de gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De betrokken ambtenaar / bestuurder had veel interesse in mijn bijdrage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Ik heb goede terugkoppeling gekregen tijdens het samenwerkingsproces.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Mijn mening is serieus genomen tijdens het samenwerkingsproces.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Mijn ideeën zijn gebruikt door de gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Vragen uit de C-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 15

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

☐ ja
☐ nee

=> Ga door naar vraag 14

13. **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 15

14. **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

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

17. **De gemeente heeft een centraal telefoonnummer: 14010. Wist u dat?**

☐ ja, en ik heb het ook al eens gebeld
☐ ja, maar ik heb het nog nooit gebeld
☐ nee

=> Ga door naar vraag 23

=> Ga door naar vraag 23

18. **Waarom belde u de laatste keer met het centrale telefoonnummer van de gemeente?**

☐ om informatie over een bepaald onderwerp te vragen
☐ om te informeren naar de voortgang van mijn (aan)vraag
☐ om een vraag over gemeentelijk beleid te stellen
☐ om iets aan te vragen (bijvoorbeeld een uittreksel uit het bevolkingsregister)
☐ om een klacht in te dienen
☐ om iemand te spreken
☐ anders, namelijk



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

- ☐ 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

20. Hoe beoordeelt u volgende aspecten van de dienstverlening bij dit centrale telefoon-nummer?

In de laatste kolom kunt u elk aspect een rapportcijfer (van 1 tot en met 10) geven.

	goed	vol- doende	matig	slecht	weet ik niet meer	niet van toepassing	Rapportcijfer (1 t/m 10)
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"/>	<input type="text"/>
b. de vriendelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
c. de deskundigheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
d. de begrijpelijkheid van de medewerker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>
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"/>	<input type="text"/>

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

21. Indien u niet direct telefonisch geholpen kon worden: wilde u worden teruggebeld?

- ☐ niet van toepassing; ik kon direct geholpen worden => Ga door naar vraag 23
☐ ja => Ga door naar vraag 23
☐ nee, ik wilde het zelf nog een keer proberen

22. Heeft u zelf nog een keer teruggebeld?

- ☐ ja
☐ nee, ik heb het antwoord op mijn vraag zelf gevonden op internet
☐ nee, ik heb het antwoord op mijn vraag zelf op een andere manier gevonden
☐ nee, want



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

De volgende vragen gaan over klachten over de gemeente.

- 30. 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.

- ☐ ja, en ik heb die klacht wel ingediend
☐ ja, maar ik heb die klacht niet ingediend => Ga door naar vraag 35
☐ nee => Ga door naar vraag 35

- 31. Hoe heeft u uw klacht ingediend?**

- ☐ via de website => Ga door naar vraag 33
☐ per post
☐ per e-mail
☐ per telefoon
☐ mondeling aan de balie
☐ via sociale media

- 32. Indien u uw klacht niet via de website heeft ingediend: wat was daarvoor de reden?**

- ☐ ik heb geen toegang tot internet
☐ ik wist niet dat ik mijn klacht ook via de website kon indienen
☐ ik heb een voorkeur voor persoonlijk contact
☐ anders, namelijk

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

- ☐ niet van toepassing, mijn klacht is (nog) niet afgehandeld => Ga door naar vraag 35
☐ 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:

- 34. Bent u tevreden met de manier waarop uw klacht 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:



BIJLAGE II OPDRACHTGEVERS OMNIBUSENQUETE 2014

Aan de Omnibusenquête 2014 hebben de volgende instanties als opdrachtgever deelgenomen:

1. de Bestuursdienst met een vraag naar de belangrijkste problemen in Rotterdam (A-, B-, C- én D-lijst, ieder vraag 6) en vragen over de economische crisis (B-lijst, vraag 40 tot en met 44);
2. de Afdeling Schone Stad van het Cluster Stadsbeheer met vragen over of men de buurt en Rotterdam schoon vindt (A-lijst, vraag 7 tot en met 9), over wat men zelf doet om de stad schoon te houden (A-lijst, vraag 50 tot en met 57) en over afvalinzameling (D-lijst, vraag 7 tot en met 13);
3. het Havenbedrijf Rotterdam met vragen over de Rotterdamse haven (A-lijst, vraag 10 tot en met 15);
4. de gemeentelijke Ombudsman met vragen over de gemeentelijke Ombudsman (A-lijst, vraag 16 en 17; B-lijst, vraag 11 en 12);
5. de Afdeling Publiekszaken van het Cluster Dienstverlening met vragen over contacten met de Stadswinkels (A-lijst, vraag 18 tot en met 23), over contact met de gemeente (A-lijst, vraag 63 tot en met 67), over samenwerking met de gemeente (A-lijst, vraag 68 tot en met 71; B-lijst, vraag 62 tot en met 65; C-lijst, vraag 23 tot en met 26; D-lijst, vraag 51 tot en met 54), over de website www.rotterdam.nl (C-lijst, vraag 11 tot en met 14), over het centrale telefoonnummer van de gemeente (C-lijst, vraag 17 tot en met 22) en over klachten over de gemeente (D-lijst, vraag 30 tot en met 34);
6. de Directie Publieke Gezondheid en Zorg van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling ("GGD Rotterdam-Rijnmond") met vragen over de woonomgeving (A-lijst, vraag 24 tot en met 32), over hygiëne en infectieziekten (B-lijst, vraag 47 tot en met 52), over gezondheidszorg en zwangerschap (A-lijst, vraag 58 tot en met 60) en over informatie over gezondheid (C-lijst, vraag 15 en 16);
7. het Programmabureau van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over de binnenstad van Rotterdam (A-lijst, vraag 33 tot en met 40, B-lijst, vraag 53 tot en met 56, en C-lijst, vraag 27 en 28);
8. de Afdeling Gebiedsteams van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met vragen over de *VraagWijzers* (A-lijst, vraag 41 tot en met 44);
9. het Programmateam BmR14+ van de Bestuursdienst met vragen over gemeente en deelgemeente (A-lijst, vraag 45 tot en met 49; B-lijst, vraag 57 tot en met 61; C-lijst, vraag 55 tot en met 59; D-lijst, vraag 46 tot en met 50);
10. de Rekenkamer Rotterdam met vragen over de Rekenkamer Rotterdam (A-lijst, vraag 61 en 62; C-lijst, vraag 30 en 31);
11. de Afdeling Openbare Werken van het Cluster Stadsbeheer met vragen over het onderhoud van de buurt (B-lijst, vraag 7 tot en met 10), over omleidingsroutes bij wegwerkzaamheden (C-lijst, vraag 38 tot en met 40) en over het Waterloket van de gemeente Rotterdam (C-lijst, vraag 60 en 61);
12. de Afdeling Verkeer en Vervoer van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over het bezit en gebruik van vervoermiddelen (B-lijst, vraag 13 tot en met 35) en over elektrisch vervoer (B-lijst, vraag 36 tot en met 39);
13. de Afdeling Beleid van het Cluster Werk en Inkomen met vragen over de Rotterdamse Sociale Dienst (B-lijst, vraag 45 en 46);
14. de Afdeling Concerncommunicatie van de Bestuursdienst met vragen over de Stadskrant (C-lijst, vraag 7 tot en met 10) en over het imago van de stad (D-lijst, vraag 27 en 28);



15. de Directie Jeugd & Onderwijs van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met een vraag over drugs en alcohol (C-lijst, vraag 29);
16. de Afdeling Toezicht & Handhaving van het Cluster Stadsbeheer met vragen over betaald parkeren in Rotterdam (C-lijst, vraag 32 tot en met 37) en over markten in Rotterdam (D-lijst, vraag 14 tot en met 26);
17. Theater Zuidplein met vragen over bezoek aan voorstellingen en optredens (C-lijst, vraag 41 tot en met 45);
18. de DCMR Milieudienst Rijnmond met vragen over het klimaat (C-lijst, vraag 46 tot en met 54);
19. de Afdeling Ruimtelijke Ordening van het Cluster Stadsontwikkeling met een vraag over groen- en recreatiegebieden in en rond de stad (D-lijst, vraag 29); en
20. RADAR met vragen over discriminatie (D-lijst, vraag 35 tot en met 45).



BIJLAGE III

ACHTERGRONDKENMERKEN VAN DE RESPONDENTEN

Als gevolg van het grote aantal opdrachtgevers aan, en onderwerpen in de Omnibusenquête is de enquête dit jaar opgesplitst in vier 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, en sommige op meerdere lijsten. Zoals gezegd bedroeg de respons voor de A-lijst 29% (1.030 respondenten), voor de B-lijst 30% (1.069 respondenten), voor de C-lijst 29% (1.036 respondenten) en voor de D-lijst 31% (1.120 respondenten); in totaal dus 30%. Daarmee is de respons wederom lager dan die van vorig jaar.

De daling van de respons (en vooral die onder allochtonen) is overigens voor een deel toe te schrijven aan de bezuinigingen op het aanvullend mondeling veldwerk: met het budget daarvoor van 2013 zou de respons 1,2%-punt hoger zijn geweest.

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 deze bijlage 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.

III.1 Geslacht en leeftijd

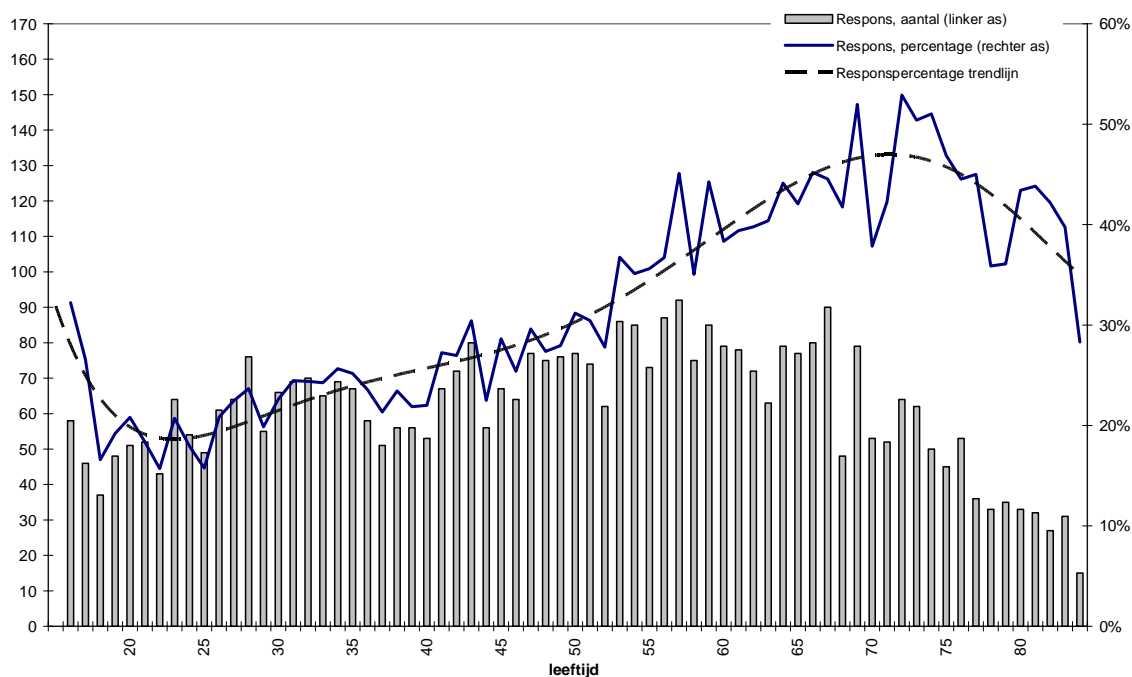
In figuur III.1 staat de verdeling van de respondenten van de Omnibusenquête 2014 en van de Rotterdamse bevolking naar geslacht en naar leeftijd begin 2014. Traditiegetrouw blijken Rotterdammers vanaf 45 jaar over-, en Rotterdammers onder de 45 jaar ondervertegenwoordigd. De traditionele oververtegenwoordiging van vrouwen is dit jaar veel minder sterk dan de afgelopen jaren.

Figuur III.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	Totaal	Rotterdam op 1-1-'14
Geslacht: Man	47%	47%	48%	47%	47%	49%
Vrouw	53%	53%	52%	53%	53%	51%
Respons	1.030	1.069	1.035	1.202	4.254	496.371
Leeftijd: 16 tot 25 jaar	11%	12%	11%	9%	11%	16%
25 tot 45 jaar	29%	30%	30%	30%	30%	38%
45 tot 65 jaar	36%	37%	34%	37%	36%	31%
65 tot 85 jaar	24%	22%	26%	24%	24%	16%
Respons	1.029	1.068	1.034	1.119	4.250	496.371

Nadere analyse van de respons per leeftijd leert, dat die het slechtst is bij de jongeren (20% in de categorie tot 25 jaar), en vervolgens oploopt tot 46% bij de 65- tot 75-jarigen. (Eerdere ervaring heeft geleerd dat de respons boven de 85 jaar snel daalt met de leeftijd.) Zie figuur III.2.

Figuur III.2: Respons op de (totale) Omnibusenquête 2014 naar leeftijd.



III.2 Etniciteit

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

Figuur III.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	Totaal	Rotterdam op 1-1-'14
Surinamers	6%	7%	7%	7%	7%	9%
Antillianen/Arubanen	2%	2%	2%	2%	2%	4%
Kaapverdianen	2%	2%	1%	2%	1%	3%
Turken	5%	5%	4%	5%	5%	7%
Marokkanen	3%	3%	3%	3%	3%	6%
Overig niet-westers	5%	5%	4%	4%	5%	8%
Niet-westers	21%	24%	22%	23%	23%	36%
Nederlanders	69%	65%	69%	68%	68%	52%
Overig EU	6%	5%	6%	5%	5%	7%
Overig westers	4%	6%	4%	4%	4%	5%
Respons	1.009	1.048	1.019	1.099	4.175	496.371



Autochtonen ("Nederlanders") zijn oververtegenwoordigd, en allochtone groeperingen zijn als vanouds ondervertegenwoordigd. De afwijkingen zijn iets groter dan die in vorige jaren.

III.3 Deelgemeente

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

Figuur III.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	Totaal	Rotterdam op 1-1-'14
Rotterdam Centrum	6%	4%	6%	6%	6%	6%
Delfshaven	9%	10%	8%	9%	9%	12%
Overschie	3%	3%	2%	3%	3%	3%
Noord	9%	9%	8%	7%	8%	9%
Hillegersberg-Schiebroek	10%	8%	8%	10%	9%	7%
Kralingen-Crooswijk	8%	8%	9%	8%	8%	9%
Feijenoord	9%	9%	9%	11%	10%	12%
IJsselmonde	10%	9%	10%	8%	9%	9%
Pernis	1%	0%	0%	1%	1%	1%
Prins Alexander	17%	20%	19%	16%	18%	15%
Charlois	9%	9%	9%	10%	9%	10%
Hoogvliet	6%	6%	6%	7%	6%	6%
Hoek van Holland	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Rozenburg	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Respons	1.009	1.048	1.019	1.099	4.175	496.371

III.4 Conclusie

Net als in eerdere jaren en in andere enquêtes, zijn sommige bevolkingsgroepen, en met name 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 iets groter dan die van vorig jaar. Voor een deel is dit een gevolg van een bezuiniging op het aanvullend mondeling veldwerk onder allochtonen.

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) 41- 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 bijlage IV), en is dan ook maar nét significant. (Bovendien is het in zo'n geval waarschijnlijk interessanter te weten dat autochtonen en allochtonen kennelijk zo sterk verschillen, dan hoeveel het totale gemiddelde precies bedraagt...)

BIJLAGE IV DE BETEKENIS VAN DE PERCENTAGES; SIGNIFICANTIE

IV.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 IV.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%
1.030 (volledige Omnibusenquête A)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.069 (volledige Omnibusenquête B)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.036 (volledige Omnibusenquête C)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.120 (volledige Omnibusenquête D)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
4.255 (volledige Omnibusenquête)	10% ± 1%	50% ± 2%	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.

IV.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 1.000 respondenten (een bijna volledige respons van een vragenlijst van de Omnibusenquête). 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 IV.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	1.000 respondenten (bijna volledige respons)
verschilt 10% <i>niet</i> significant van	5,4% t/m 15,8%	7,2% t/m 13,2%	7,6% t/m 12,7%
verschilt 20% <i>niet</i> significant van	13,5% t/m 27,4%	16,2% t/m 24,1%	16,7% t/m 23,6%
verschilt 30% <i>niet</i> significant van	22,3% t/m 38,3%	25,5% t/m 34,7%	26,1% t/m 34,0%
verschilt 40% <i>niet</i> significant van	31,6% t/m 48,7%	35,1% t/m 45,0%	35,8% t/m 44,3%
verschilt 50% <i>niet</i> significant van	41,3% t/m 58,7%	45,0% t/m 55,0%	45,7% t/m 54,3%
verschilt 60% <i>niet</i> significant van	51,3% t/m 68,4%	55,0% t/m 64,9%	55,7% t/m 64,2%
verschilt 70% <i>niet</i> significant van	61,7% t/m 77,7%	65,3% t/m 74,5%	66,0% t/m 73,9%
verschilt 80% <i>niet</i> significant van	72,6% t/m 86,5%	75,9% t/m 83,8%	76,4% t/m 83,3%
verschilt 90% <i>niet</i> significant van	84,2% t/m 94,6%	86,8% t/m 92,8%	87,3% t/m 92,4%

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.

IV.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:

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

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

Een gemeten percentage van 50% in de A-lijst van de Omnibusenquête 2014 heeft dus een betrouwbaarheidsmarge van $1,96 \times \sqrt{(50 \times 50) / (1.029 - 1)} = 3,1\%$. Evenzo heeft een gemeten percentage van 1% een betrouwbaarheidsmarge van $1,96 \times \sqrt{(1 \times 99) / (1.029 - 1)} = 0,6\%$.

Bij alleen de 489 mannen in de A-lijst heeft een gemeten percentage van 50% evenwel een betrouwbaarheidsmarge van $1,96 \times \sqrt{(50 \times 50) / (488 - 1)} = 4,4\%$, en is bij een gemeten percentage van 1% de betrouwbaarheidsmarge $1,96 \times \sqrt{(1 \times 99) / (488 - 1)} = 0,9\%$.
- 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 toetsingsgrootte

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

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

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