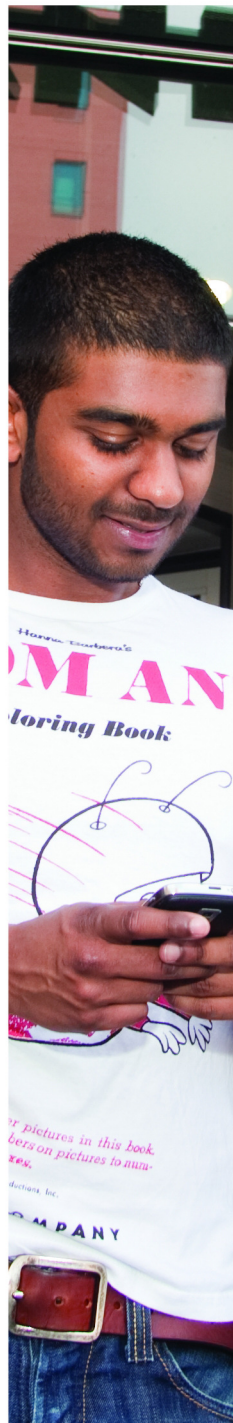


Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2015

Onderzoek en Business Intelligence





Gemeente Rotterdam

Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2015

G.H. van der Wilt

Onderzoek en Business Intelligence (OBI)
augustus 2015

In opdracht van cluster Dienstverlening



© Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Project: 4091c

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 Tweederde 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 Bijna helft Rotterdammers is langs geweest bij een Stadswinkel	11
3.1.1 Aanvragen/ophalen persoonsbewijzen blijft belangrijkste reden bezoek Stadswinkel	11
3.1.2 Meerderheid kijkt voor bezoek naar digitale mogelijkheden	11
3.1.3 Dienstverlening Stadswinkels beter beoordeeld dan jaar geleden	12
3.1.4 Veel Rotterdammers willen Stadswinkel 's avonds bezoeken	12
4 Telefonisch contact	13
4.1 Sterke stijging bekendheid centrale telefoonnummer	13
4.1.1 Rotterdammers bellen voor klacht, melding, compliment of algemene info	13
4.1.2 Contact met de gemeente het liefst per telefoon	13
4.1.3 Centrale telefoonnummer wordt door meerderheid voldoende tot goed beoordeeld	14
4.1.4 Meeste Rotterdammers konden direct telefonisch geholpen worden	14
5 Digitaal contact	15
5.1 Gebruik internet stabiliseert	15
5.1.1 Bezoek aan www.rotterdam.nl blijft gestaag stijgen	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	17
6 Sociale media	19
6.1 Steeds meer Rotterdammers op sociale media	19



6.1.1	Geringe bekendheid Rotterdamse accounts	19
6.1.2	Mobiele internetters willen via smartphone of tablet gemeentelijke zaken doen	20
7	Klachten over de gemeente	23
7.1	Minder Rotterdammers hebben klacht over dienstverlening gemeente	23
7.1.1	Verdere daling aandeel Rotterdammers dat klacht telefonisch indient	23
7.1.2	Voorkeur voor persoonlijk contact boven website	24
7.1.3	Groot deel Rotterdammers ontevreden met afhandeling klacht	24
8	Samenwerking met de gemeente	25
8.1	Een op tien Rotterdammers werkt samen met gemeente	25
8.1.1	Samenwerking vooral op gebied van de buitenruimte	25
8.1.2	Contact met gemeente veel via ambtenaar, bijeenkomst en centrale telefoonnummer	25
8.1.3	Rotterdammers verdeeld over samenwerking met de gemeente	26
9	Invloed op het beleid van de gemeente	27
9.1	Groot deel Rotterdammers wil meer invloed uitoefenen op beleid gemeente	27
9.1.1	Drie op 10 Rotterdammers weet mogelijkheden om invloed uit te oefenen	27
9.1.2	Direct contact met ambtenaar meest gebruikte mogelijkheid	27
9.1.3	Meer mogelijkheden om invloed te krijgen op het beleid van de gemeente?	28

Bijlagen 29

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 2015 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, naar het gebruik van sociale media, naar samenwerking van Rotterdammers met de gemeente en naar invloed op het beleid van de gemeente. Waar mogelijk zijn de resultaten in deze rapportage vergeleken met de resultaten van eerdere Omnibusenquêtes.

Tweederde Rotterdammers heeft contact met de gemeente

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft tweederde van de Rotterdammers contact gehad met de gemeente. Dat contact verliep vooral mondeling aan de balie, per telefoon en via de website. Slechts een bescheiden deel van de Rotterdammers had contact via e-mail, post of social media. Voor zo'n 80% van de Rotterdammers verliep het laatste contact met de gemeente via de voorkeursmanier. Rotterdammers waarvan het laatste contact niet via de voorkeursmanier verliep en Rotterdammers die het afgelopen jaar geen contact met de gemeente hebben gehad hebben, naast mondeling contact aan de balie en telefonisch contact, vaker voorkeur voor contact per e-mail dan via de website.

Verdere daling bezoek Stadswinkels, dienstverlening beter beoordeeld

Voor het vierde achtereenvolgende jaar is sprake van een daling van het percentage Rotterdammers dat langs is geweest bij een Stadswinkel. In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek was dat 48%. In 2011 was dat nog 67%. De belangrijkste reden om langs te gaan bij een Stadswinkel blijft het aanvragen of ophalen van een paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs; producten die ook niet via de website aangevraagd kunnen worden. De dienstverlening bij de Stadswinkels wordt beter beoordeeld dan vorig jaar. De rapportcijfers variëren van een 6,6 voor de termijn waarop men een afspraak kon maken tot een 7,6 voor de snelheid en vriendelijkheid waarmee men geholpen werd.

Sterke stijging bekendheid centrale telefoonnummer

60% van de Rotterdammers is bekend met het centrale telefoonnummer 14010 en heeft het ook al eens gebeld. Dat is 10% meer dan een jaar geleden. Daarnaast is 17% wel bekend met het nummer, maar heeft het nog nooit gebeld. Ook dat is een (lichte) stijging ten opzichte van vorig jaar. De meeste Rotterdammers bellen met het centrale telefoonnummer om een klacht in te dienen, een melding te maken of een compliment door te geven. Daarnaast belt meer dan 20% van de Rotterdammers om algemene informatie te vragen of om iets aan te vragen. De service die via 14010 wordt geleverd wordt beoordeeld met een 6,5 voor de deskundigheid van de medewerkers, een 6,7 voor de snelheid waarmee men geholpen werd, de begrijpelijkheid van de medewerker en de inhoudelijke beantwoording van de vraag en een 7,2 voor de vriendelijkheid van de medewerkers.

Internetgebruik stabiel, bezoek aan www.rotterdam.nl blijft stijgen

Net als vorig jaar maakt 79% van de Rotterdammers gebruik van internet. Daarvan bezoekt 70% de website www.rotterdam.nl wel eens. De vindbaarheid en bedrijpelijkheid van informatie op de website worden een 6,7 en een 7,1. Bijna de helft van de Rotterdammers die de website nog nooit

bezocht hebben was niet op de hoogte van het bestaan van de site, een kwart regelt zijn of haar zaken liever op een andere manier.

Steeds meer Rotterdammers gebruiken sociale media

Tweederde van de Rotterdammers maakt gebruik van sociale media. Facebook en Youtube worden het meest gebruikt, op afstand gevolgd door LinkedIn, Instagram, Twitter en Pinterest. De belangrijkste redenen om sociale media te gebruiken zijn om met vrienden te communiceren en om informatie op te zoeken. Een groot deel van de Rotterdammers die mobiel internetten zouden via hun smartphone of tablet gemeentelijke zaken willen regelen. Het gaat dan vooral om het doen van meldingen over de buitenruimte, het zoeken van gemeentelijke informatie en het betalen voor een parkeerplaats.

Minder Rotterdammers hebben een klacht over de gemeente

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek had 18% van de Rotterdammers een klacht over de gemeente. De twee jaren daarvoor was dat nog 23%. De meeste Rotterdammers dienen hun klacht in via de telefoon, al gebeurt dat steeds minder. Daartegenover staat vooral een stijging van het aantal Rotterdammers dat hun klacht via de website indient. De helft van de Rotterdammers die hun klacht hebben ingediend is niet tevreden over de inhoudelijke afhandeling daarvan. Over de persoonlijke afhandeling is men positiever, al is ook hierover een groot deel (41%) niet tevreden.

Klein deel Rotterdammers werkt samen met de gemeente

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft één op de tien Rotterdammers samengewerkt met de gemeente. Bijvoorbeeld om iets op te pakken, een eigen initiatief uit te werken of om een wens, opvatting of idee door te geven. De samenwerking met de gemeente vond vooral plaats op het gebied van de buitenruimte (gebiedsplan/inrichtingsplan, groenvoorziening, veilig, schoon). Over de samenwerking met de gemeente zijn de Rotterdammers verdeeld: met een aantal positief geformuleerde stellingen is een meerderheid het (helemaal) eens, maar tegelijkertijd is er ook een aanzienlijk deel dat het (helemaal) oneens is met de stellingen.

Groot deel Rotterdammers wil meer invloed uitoefenen op beleid gemeente

40% van de Rotterdammers wil meer invloed uit kunnen oefenen op het beleid van de gemeente. Bijna één op de drie Rotterdammers kent mogelijkheden om invloed op het beleid uit te oefenen. Dat aandeel is hoger onder degenen die ook echt meer invloed uit willen kunnen oefenen.

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 2015 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 2015 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 vier keer 3.780 inwoners van Rotterdam¹. De respons bedroeg voor de A-lijst 29% (1.111 respondenten), voor de B-lijst eveneens 29% (1.092 respondenten), voor de C-lijst 28% (1.063 respondenten), voor de D-lijst 30% (1.144 respondenten) en voor de E-lijst 28% (1.043 respondenten)²; in totaal dus 29% (5.453 respondenten). Daarmee is de respons iets lager dan die van vorig jaar (30%); een daling die geheel kan worden toegeschreven aan het toevoegen van extra jongeren aan de bruto steekproeven.

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 en Rotterdammers onder de 45 jaar en allochtonen ondervertegenwoordigd. In voorgaande jaren was dit 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, 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 deels overeen met vragen uit de Omnibusenquêtes van 2005 tot en met 2014. 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

¹ Om analyses over jongeren beter mogelijk te maken zijn dit jaar voor iedere Vragenlijst 180 jongeren extra in de bruto steekproef opgenomen. Bij de berekeningen voor de analyses is voor deze oververtegenwoordiging van jongeren in de bruto steekproef gecorrigeerd.

² Dit jaar is bij wijze van proef een deel van de steekproef van de E-lijst ook de mogelijkheid geboden om de vragenlijst via internet in te vullen. Hoewel slechts een minderheid dat ook inderdaad deed, leverde dat wel een ruim 2%-punt hogere respons op.

dienstverlening in andere gemeenten. Beide soorten onderzoek hanteren een andere methodiek: de Omnibussenquête 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 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 het gebruik van sociale media, hoofdstuk zeven over klachten over de gemeente, hoofdstuk acht over samenwerking met de gemeente en hoofdstuk negen tenslotte over invloed op het beleid van 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 2015 en een overzicht van hun vragen in de verschillende vragenlijsten. In bijlage III worden de respons en representativiteit van de Omnibussenquête 2015 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 2015 waren dat er 501.493 (van de in totaal 623.967).

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 Tweederde Rotterdammers heeft contact met gemeente

Tweederde van alle Rotterdammers (66%) heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact gehad met de gemeente Rotterdam. Relatief gezien zijn dat meer mannen dan vrouwen en meer niet-westerse allochtonen dan autochtonen en westerse allochtonen. Het grootste onderscheid maakt echter de leeftijd: bij Rotterdammers tot 50 jaar ligt het percentage dat de afgelopen twaalf maanden contact heeft gehad met de gemeente zo'n 10% boven het gemiddelde, terwijl dit percentage voor Rotterdammers van ouder dan 50 jaar zo'n 10% onder het gemiddelde ligt.

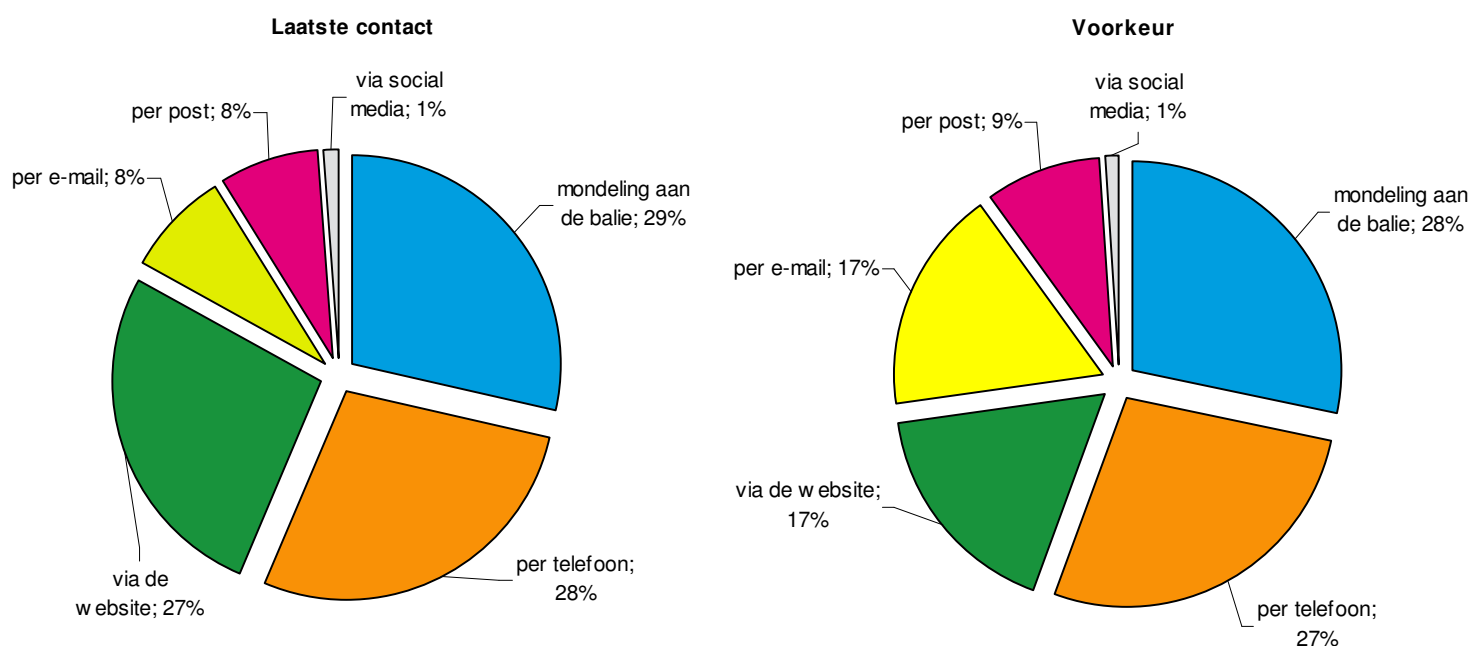
2.1.1 Laatste contact veel via telefoon...

Het laatste contact met de gemeente ging voor ruim een kwart van de Rotterdammers mondeling aan de balie, per telefoon of via de website (figuur 2.1 links). Opvallend is dat het percentage Rotterdammers dat voor het laatst contact met de gemeente heeft gehad per telefoon ten opzichte van vorig jaar met bijna 10% is gedaald. E-mail en post en sociale media vormen een bescheiden deel van de manier waarop het laatste contact met de gemeente is geweest (< 10%).

2.1.2 ...en voornamelijk via voorkeursmanier

Het laatste contact verliep voor bijna 80% van de Rotterdammers via de voorkeursmanier. Alle andere Rotterdammers, ook degenen die in de afgelopen twaalf maanden geen contact met de gemeente hebben gehad, is gevraagd naar welke manier van contact hun voorkeur uitgaat (figuur 2.1 rechts).

Figuur 2.1 Manier laatste contact (links) en voorkeursmanier (rechts)

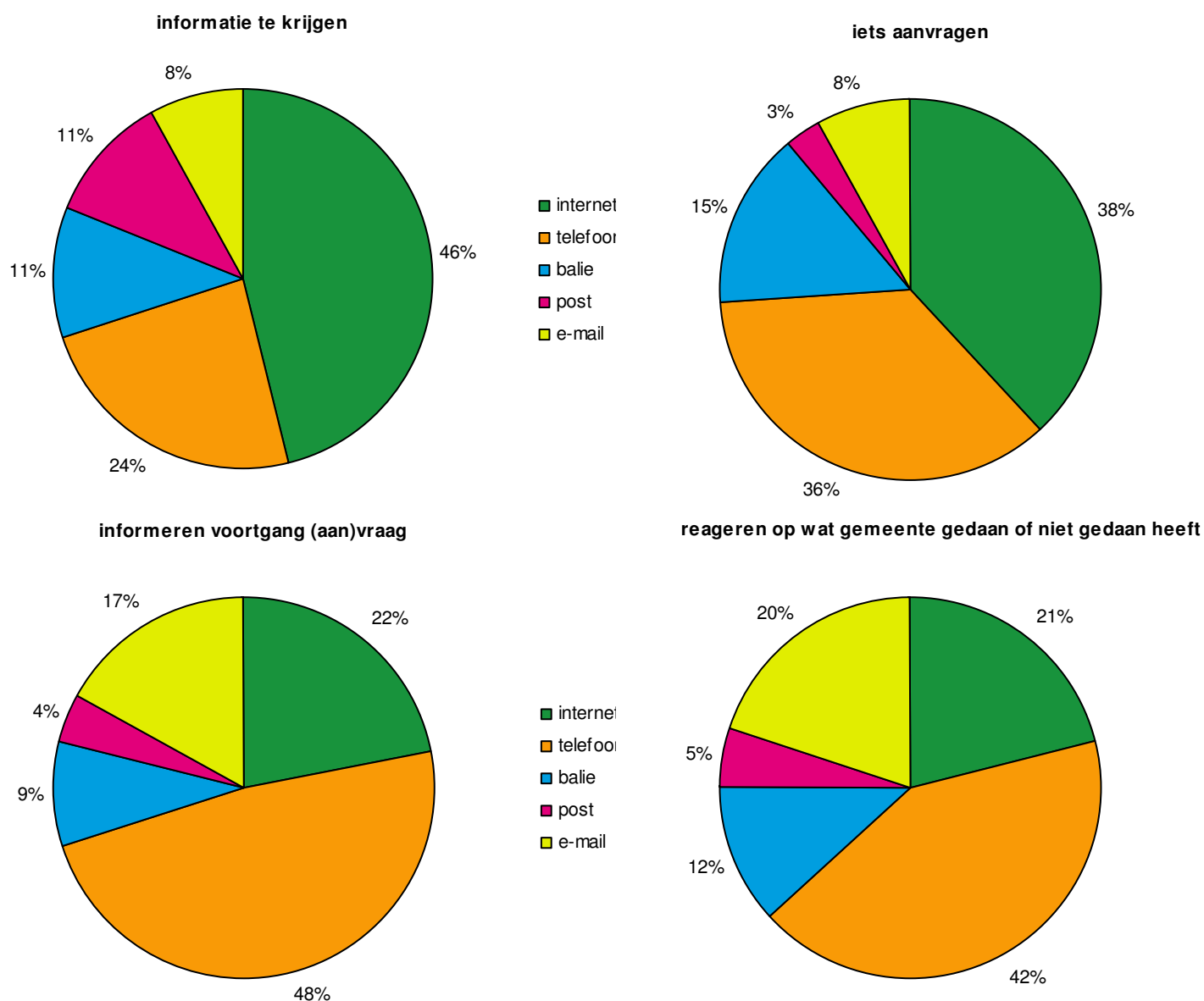


2.1.3 Voorkeursmanier van contact verschilt per situatie

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).

Voor alle vier de situaties geldt dat minimaal 60% van de Rotterdammers de voorkeur heeft voor internet of telefoon. Daarnaast bestaan nog een aantal verschillen: bij het verkrijgen van informatie geeft zo'n 10% de voorkeur aan de post, een baliebezoek of e-mail. Het indienen van een aanvraag doet men, naast de voorkeur voor internet en telefoon, vooral 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 dan weer liever via de e-mail. Zie figuur 2.2 voor een compleet overzicht.

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 Bijna helft Rotterdammers is langs geweest bij een Stadswinkel

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek is bijna de helft van de Rotterdammers langs geweest bij de balie van één van de Stadswinkels. Dat betekent voor het vierde 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 mannen iets vaker bij een Stadswinkel zijn langs geweest dan vrouwen, dat Rotterdammers van 50 tot 64 jaar veel minder vaak dan gemiddeld bij een Stadswinkel zijn langs geweest en dat niet-westerse allochtonen 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	2015
ja	55%	67%	63%	64%		65%	67%	61%	57%	50%	48%
nee	42%	30%	31%	32%		35%	33%	39%	43%	50%	52%
weet niet	3%	3%	6%	4%		-	-	-	-	-	-

3.1.1 Aanvragen/ophalen persoonsbewijzen blijft belangrijkste reden bezoek Stadswinkel

Tabel 3.2 Wat was de reden voor uw laatste bezoek?

	2014	2015
aanvragen/ophalen paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs	72%	72%
aanvragen/ophalen uittreksel bevolkingsregister	8%	5%
aanvragen/ophalen parkeervergunning	6%	6%
aanvragen/ophalen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	5%	3%
algemene informatie	4%	5%
doorgeven van een verhuizing	4%	7%
regelen van belastingzaken	3%	3%
anders (o.a. huwelijk, Rotterdampas, garantstelling, geboorte)	10%	11%

3.1.2 Meerderheid kijkt voor bezoek naar digitale mogelijkheden

Een meerderheid van de Rotterdammers (60%) 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. De helft van de 40% die dit niet deed geeft aan een voorkeur te hebben voor persoonlijk contact. Daarnaast geeft een groot deel aan geen toegang tot internet te hebben of niet te weten dat zaken met de gemeente ook digitaal geregeld kunnen worden.

3.1.3 Dienstverlening Stadswinkels beter beoordeeld dan jaar geleden

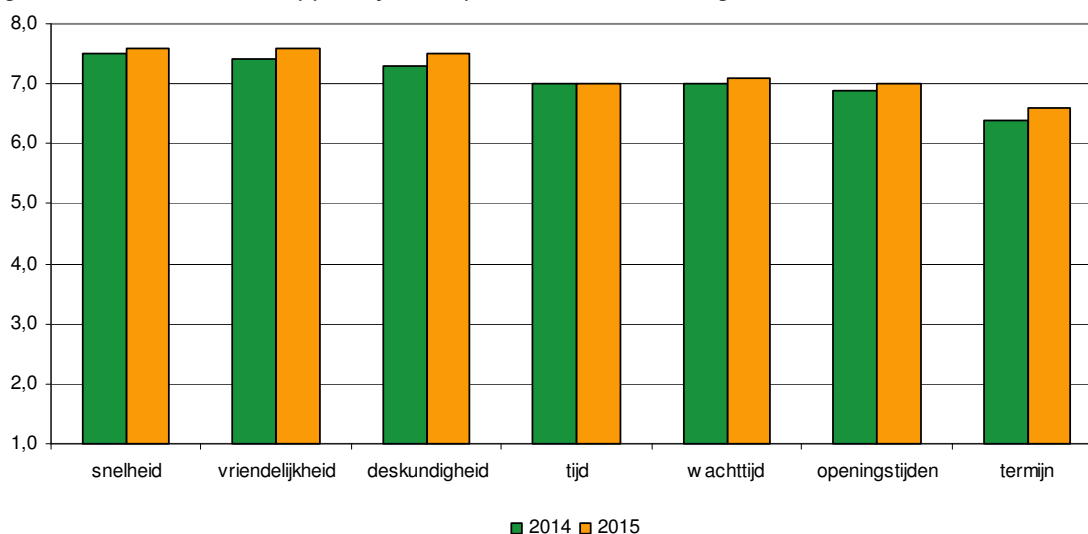
Minimaal 60% van de bezoekers van de Stadswinkels is voldoende tot goed te spreken over een zevental dienstverleningsaspecten waarnaar is gevraagd. Deze percentages lopen uiteen van 61% voor de termijn waarop men een afspraak kon maken tot 88% voor de snelheid waarmee men geholpen werd. Ten opzichte van 2014 worden alle aspecten positiever beoordeeld. Wel is er ruimte voor verbetering bij alle aspecten, vooral bij de termijn waarop een afspraak gemaakt kan worden, de tijd waarop men terecht kon, 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	40%	34%	16%	10%	1%
De snelheid waarmee u geholpen werd	48%	40%	8%	3%	1%
De vriendelijkheid van de medewerker	53%	31%	11%	4%	1%
De deskundigheid van de medewerker	46%	38%	9%	4%	3%
De openingstijden	36%	36%	15%	9%	4%
De termijn waarop u een afspraak kon maken	25%	36%	18%	15%	6%
De tijd waarop u terecht kon	33%	41%	16%	7%	3%

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

Figuur 3.4 Rapportcijfers aspecten dienstverlening Stadswinkels



3.1.4 Veel Rotterdammers willen 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 reguliere kantoortijden zijn het populairst: 60% heeft deze optie aangekruist. De avonduren zijn echter ook populair: 44% van de Rotterdammers zou 's avonds na zessen langs willen komen bij een Stadswinkel. De zaterdag wordt door ruim een kwart (27%) 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 Sterke stijging bekendheid centrale telefoonnummer

60% van de Rotterdammers is bekend met het centrale telefoonnummer 14010 en heeft het ook al eens gebeld en 17% is er wel mee bekend maar heeft het nog nooit gebeld. Een kwart van de Rotterdammers geeft aan het centrale telefoonnummer niet te kennen. Ten opzichte van 2014 is sprake van een sterke stijging van de bekendheid van het centrale telefoonnummer.

Naar geslacht bestaat er geen verschil in de bekendheid van en het bellen naar het centrale telefoonnummer. Onder jongere Rotterdammers (tot 30 jaar) is het percentage dat niet met het nummer bekend is met 40% het hoogst; naarmate de leeftijd toeneemt, neemt dit percentage af. 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	2015
ja, en ik heb het ook al eens gebeld	8%	16%	20%	24%	28%	32%	ja	42%	51%		49%	59%
ja, maar ik heb het nog nooit gebeld	19%	17%	17%	16%	17%	17%	nee	58%	49%		15%	17%
nee, dat wist ik niet	73%	66%	63%	60%	54%	51%					36%	24%

4.1.1 Rotterdammers bellen voor klacht, melding, compliment of algemene info

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

	2015
om een klacht in te dienen, een melding te maken of een compliment door te geven	36%
om algemene informatie te vragen	24%
om iets aan te vragen	22%
om te informeren naar de voortgang van mijn (aan)vraag	11%
om een vraag over gemeentelijk beleid te stellen	3%
om een klantmanager, gebiedsnetwerker of jongerencoach te spreken	3%
anders (afspraak maken, grofvuil, parkeren, belastingen)	10%

4.1.2 Contact met de gemeente het liefst per telefoon

Tabel 4.3 Waarom koos u er de laatste keer voor om te bellen?

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
als ik contact opneem met de gemeente dan doe ik dat het liefst per telefoon	71%	66%	57%	61%	53%	56%
ik heb eerst op de website gekeken, maar daar kon ik niet vinden wat ik zocht	15%	15%	18%	17%	18%	11%
wat ik wilde kon niet via de website	-	-	-	-	-	9%
ter bevestiging of controle van wat ik op de website heb gevonden	-	-	-	-	-	7%
Ik heb eerst op de website gekeken, maar wat ik daar vond was onduidelijk	8%	7%	12%	9%	8%	5%
Er was een storing / technisch probleem op de website	-	-	-	-	-	3%
anders (geen computer/internet, sneller/makkelijker via telefoon)	8%	12%	12%	13%	21%	13%

4.1.3 Centrale telefoonnummer wordt door meerderheid 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	29%	43%	17%	7%	4%	6,7
De vriendelijkheid van de medewerker	39%	44%	11%	3%	3%	7,2
De deskundigheid van de medewerker	23%	41%	21%	10%	5%	6,5
De begrijpelijkheid van de medewerker	28%	40%	19%	9%	4%	6,7
Inhoudelijke beantwoording van uw vraag	29%	37%	17%	12%	5%	6,7

4.1.4 Meeste Rotterdammers konden direct telefonisch geholpen worden

De Rotterdammers die hebben aangegeven het centrale telefoonnummer wel eens gebeld te hebben kregen de vraag voorgelegd of ze, indien ze niet direct telefonisch geholpen konden worden, teruggebeld wilden worden. Voor het grootste deel, 61%, bleek deze vraag echter niet van toepassing: zij konden direct telefonisch geholpen worden.

Van degenen die niet direct geholpen kon worden wilde iets minder dan de helft het zelf nog een keer proberen. Van deze groep heeft het grootste deel dat ook gedaan: twee derde heeft nog een keer teruggebeld, terwijl de rest het antwoord zelf al had gevonden op internet of op een andere manier of het er gewoon maar bij gelaten heeft.

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 stabiliseert

Het gebruik van internet door Rotterdammers is, ten opzichte van 2014, gelijk gebleven: 79% van de Rotterdammers geeft aan wel eens gebruik te maken van internet.

Wanneer weer wordt gekeken naar de drie achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en etniciteit dan blijkt dat mannen vaker dan vrouwen gebruik maken van internet en dat het gebruik van internet, niet geheel onverwacht, fors daalt onder Rotterdammers van 50 jaar en ouder. Naar etniciteit tenslotte is te zien dat niet-westerse allochtonen wat achter blijven in het gebruik van internet ten opzichte van autochtonen en westerse allochtonen.

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	2015
internetgebruik	38%	52%	55%	61%	63%	70%	70%	76%	77%	77%	73%	77%	70%	72%	79%	79%

Landelijk ligt het percentage internetgebruikers een stuk hoger: volgens [Eurostat](#) maakte in 2013 93% van de Nederlanders gebruik van internet; volgens het [CBS](#) en de [Wereldbank](#) 94%. Bij het CBS zijn geen regionale cijfers over internetgebruik beschikbaar, maar vermoedelijk komt het werkelijke internetgebruik in Rotterdam in de buurt van het landelijke percentage. Dit blijkt ook uit het tweejaarlijkse Vrijetijdsonderzoek van de gemeente Rotterdam. Volgens de laatste meting (2013) maakt 93% van de Rotterdammers thuis wel eens gebruik van internet. Een (gedeeltelijke) verklaring voor het verschil tussen het Vrijetijdsonderzoek en de Omnibusenquête waarover deze rapportage gaat, is de andere vraagstelling die in het Vrijetijdsonderzoek wordt gebruikt en het feit dat voor het Vrijetijdsonderzoek jongere Rotterdammers (vanaf 13 jaar) worden uitgenodigd dan voor de Omnibusenquête (vanaf 16 jaar).

5.1.1 Bezoek aan www.rotterdam.nl blijft gestaag stijgen

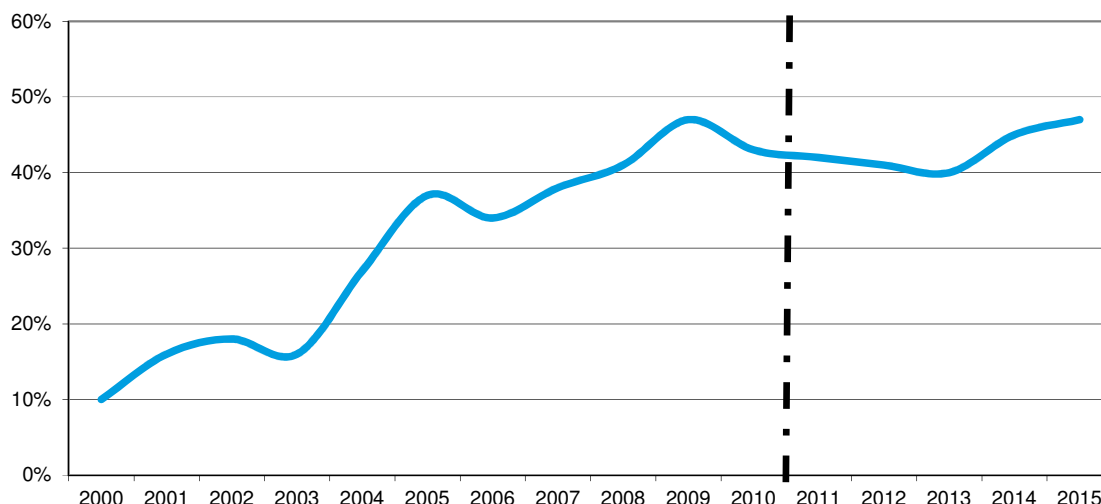
In tabel 5.2 is het bezoek aan de website www.rotterdam.nl weergegeven. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen alle Rotterdammers (dus ook die geen gebruik zeggen te maken van internet) en de Rotterdammers die wel gebruik maken van internet.

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				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
maakt geen gebruik van internet	23%	30%	28%	21%	21%	-	-	-	-	-
wel internet, geen bezoek www.rotterdam.nl	35%	28%**	31%**	34%	32%	45%	36%	40%	36%	30%
wel internet, bezoekt ook www.rotterdam.nl	42%	41%	40%	45%	47%	55%	64%	60%	64%	70%

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	2015
vindbaarheid informatie	6,7	6,7	6,8	6,7	6,7
begrijpelijkheid informatie	7,2	7,1	7,2	7,1	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 47% wel eens de gemeentelijke website www.rotterdam.nl. Dat betekent dus dat een kleine meerderheid van 53% 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.

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	2015
ik was niet op de hoogte van het bestaan van de website	22%	28%	30%	39%	45%	46%
ik regel alles met de gemeente liever op een andere manier (telefonisch)	32%	57%	30%	38%	29%	25%
dat heb ik nog nooit nodig gevonden	51%	-	-	-	16%	17%
iemand anders regelt mijn zaken met de gemeente	5%	6%	11%	8%	14%	14%
ik vind het moeilijk om via een website zaken met de gemeente te regelen	6%	10%	16%	8%	10%	12%
anders (o.a. heb geen computer, geen toegang tot internet)	4%	16%	21%	16%	8%	15%



6 Sociale media

Dit hoofdstuk behandelt de vragen over sociale media, waaronder het gebruik door Rotterdammers, de bekendheid van een aantal account van de gemeente Rotterdam en interactie via sociale media.

6.1 Steeds meer Rotterdammers op sociale media

In 2011 werd Rotterdammers via de Omnibusenquête voor het eerst gevraagd of ze wel eens gebruik maken van sociale media. Toen gaf nog meer dan de helft van de Rotterdammers (53%) aan *geen* gebruik te maken van sociale media. In vier jaar tijd is dit met 20%-punt gedaald naar 33%.

Facebook wordt, door Rotterdammers die wel eens gebruik maken van sociale media, verreweg het meest gebruikt, gevolgd door Youtube en, meer op afstand, LinkedIn, Instagram, Twitter en Pinterest (zie tabel 6.1).

*Tabel 6.1 Maakt u wel eens gebruik van sociale media?
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2011	2012	2013	2015
nee, ik maak geen gebruik van sociale media	53%	48%	45%	33%
ja, van Facebook	30%	40%	47%	54%
ja, van Youtube	-	-	-	42%
ja, van LinkedIn	-	17%	20%	24%
ja, van Instagram				13%
ja, van Twitter	8%	10%	12%	12%
ja, van Pinterest	-	-	-	8%
ja, van Hyves	27%	14%	7%	-
ja, van andere sociale media (o.a. Whatsapp, Tumblr, Snapchat)	9%	5%	4%	5%

*Tabel 6.2 Waarvoor maakt u gebruik van sociale media?
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2012	2013	2015
om met vrienden te communiceren	83%	80%	71%
om te reageren op berichten van anderen	41%	49%	43%
voor het opzoeken van informatie	35%	42%	63%
om mijn mening over iets te geven	17%	17%	18%
voor het zoeken naar vacatures	13%	16%	21%
anders (oa. om 'bij' te blijven, netwerken, zakelijke en promotionele doeleinden)	10%	11%	13%

6.1.1 Geringe bekendheid Rotterdamse accounts

Gebruikers van sociale media is van een aantal specifieke accounts van de gemeente Rotterdam gevraagd of ze die kennen en volgen. Het gaat om de twitteraccounts @Rotterdam, @Stadsbeheer010, @Loket010 en @Parkeren010 en de Facebookpagina gemeente Rotterdam. Veruit de meeste gebruikers van sociale media zijn niet bekend met deze gemeentelijke accounts. Rotterdammers die de accounts wel kennen, volgen ze nauwelijks.

Tabel 6.3 Kent en volgt u de volgende sociale media accounts van de gemeente Rotterdam?
(alle gebruikers van sociale media)

	Ken ik niet	Ken ik, maar volg ik niet	Volg ik
Twitter: @Rotterdam	80%	16%	4%
Twitter: @Stadsbeheer010	85%	13%	2%
Twitter: @Loket010	84%	14%	2%
Twitter: @Parkeren010	85%	14%	1%
Facebook: gemeente Rotterdam	69%	26%	5%

Als we deze vraag vervolgens koppelen aan de specifieke sociale mediakanalen waarvan men gebruik maakt (dus twitteraars vragen naar de bekendheid van de twitteraccounts en Facebook-gebruikers vragen naar de bekendheid van de Facebookpagina), dan ontstaat het volgende, wat positievere, beeld:

Tabel 6.4 Kent en volgt u de volgende sociale media accounts van de gemeente Rotterdam?
(alleen gebruikers van het specifieke kanaal)

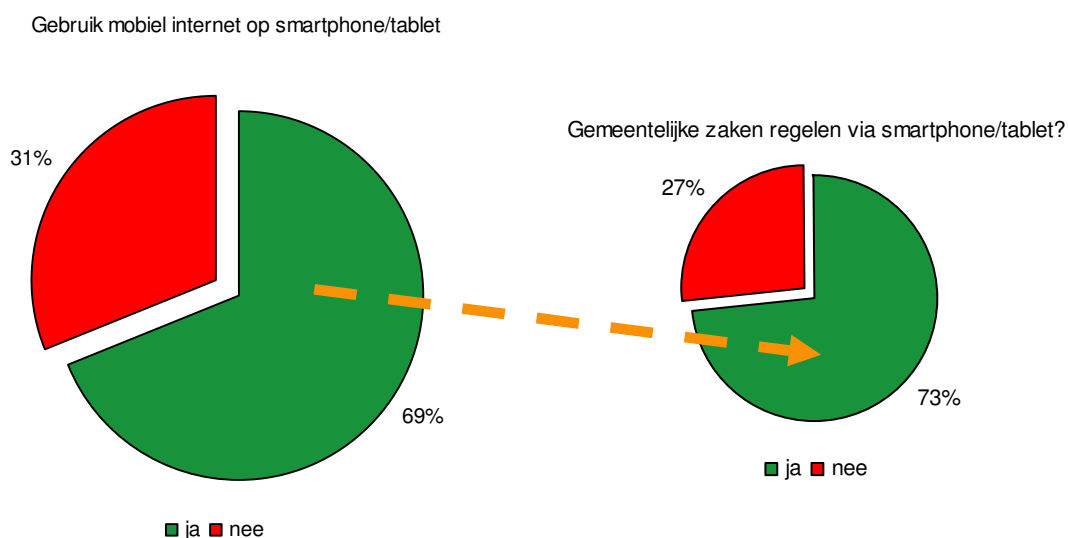
	Ken ik niet	Ken ik, maar volg ik niet	Volg ik
Twitter: @Rotterdam	57%	30%	13%
Twitter: @Stadsbeheer010	76%	16%	8%
Twitter: @Loket010	78%	19%	3%
Twitter: @Parkeren010	78%	21%	1%
Facebook: gemeente Rotterdam	66%	29%	5%

* vanwege de kleine absolute aantallen zijn deze resultaten indicatief

6.1.2 Mobiele internetters willen via smartphone of tablet gemeentelijke zaken doen

Ruim tweederde van de Rotterdammers (69%) maakt wel eens gebruik van mobiel internet op een smartphone of tablet. In 2013, toen deze vraag voor het laatst gesteld werd, was dat nog 51%. Van de gebruikers van mobiel internet geeft bijna driekwart aan via de smartphone of tablet zaken met de gemeente Rotterdam te willen regelen. Zie onderstaande figuur voor een visualisatie.

Figuur 6.1 Visualisatie gebruik mobiel internet en aandeel mobiele internetters dat gemeentelijke zaken wil regelen via smartphone/tablet



Tabel 6.5 *Zou u via uw smartphone of tablet zaken met de gemeente Rotterdam willen regelen?*
(meerdere antwoorden mogelijk)

	2011	2012	2013	2015
nee, daar heb ik geen behoefte aan	33%	36%	30%	27%
ja, om gemeentelijke informatie te zoeken	46%	45%	50%	48%
ja, om te betalen voor een parkeerplaats	44%	38%	38%	38%
ja, om een melding te maken over de buitenruimte (bv. kapotte stoeptegels)	41%	41%	48%	49%
ja, om een melding te maken over woonoverlast	30%	35%	37%	35%
ja, om een afspraak te maken	-	39%	43%	47%
ja, om ...	6%	4%	4%	3%

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 (36%) zou nooit op zo'n verzoek ingaan. Een meerderheid zou dat echter wel doen, vooral als het gaat om zaken die betrekking hebben op (de inrichting van) de buitenruimte. Meest opvallende is echter dat twee jaar geleden een groot deel van de mobiele internetters mee zou willen denken met de gemeente over veiligheid in de buurt en dat dat percentage nu is gedaald naar nog slechts 12%.

Tabel 6.6 *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)

	2012	2013	2015
ja, als het gaat om de veiligheid in mijn buurt	53%	49%	12%
ja, als het gaat om de inrichting van mijn buurt (bankjes, speeltoestellen)	37%	34%	36%
ja, als het gaat om het verkeer in mijn buurt (ook parkeren)	36%	36%	37%
ja, als het gaat om de groenvoorzieningen in mijn buurt	32%	32%	35%
ja, als het gaat om... (schoon en heel, evenementen, overlast)	8%	7%	8%
nee, dat zou ik nooit doen	36%	37%	36%



7 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.

7.1 Minder Rotterdammers hebben klacht over dienstverlening gemeente

Het percentage Rotterdammers dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek geen klacht had over de dienstverlening van de gemeente Rotterdam is ten opzichte van 2014 met 5%-punt gestegen naar 82% (zie tabel 7.1). Dat betekent dat 18% van de Rotterdammers wél een klacht over de gemeente had. Van die 18% diende in de afgelopen twaalf maanden ruim de helft zijn of haar klacht in.

Tabel 7.1 Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens een klacht gehad over de dienstverlening van de gemeente Rotterdam?

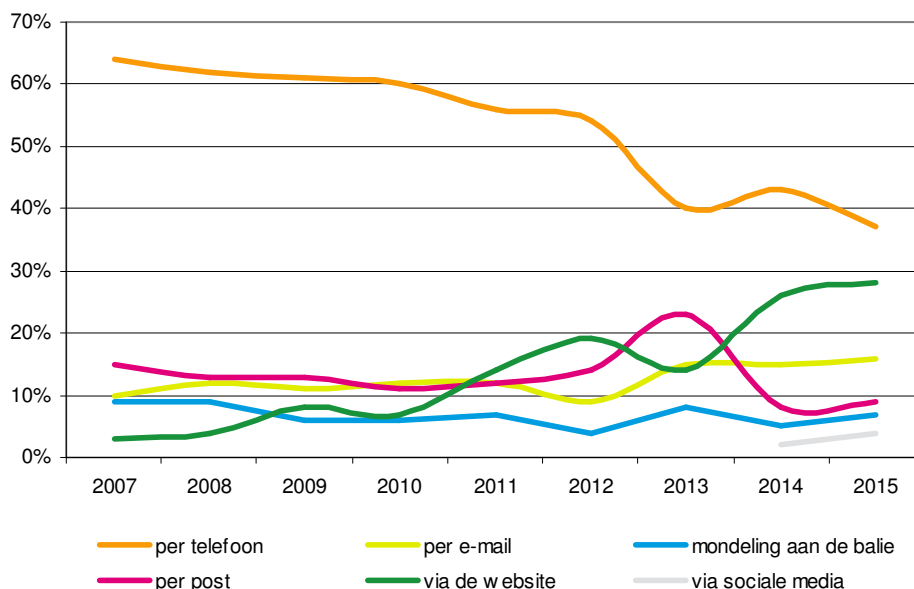
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
nee	69%	64%	64%	68%	66%	63%	70%	73%	77%	77%	82%
ja, maar ik heb die klacht <u>niet</u> ingediend	17%	18%	18%	17%	17%	19%	14%	15%	14%	11%	8%
ja, en ik heb die klacht <u>wel</u> ingediend	15%	18%	17%	15%	17%	18%	16%	12%	9%	12%	10%

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

7.1.1 Verdere daling aandeel Rotterdammers dat klacht telefonisch indient

De meeste Rotterdammers die hun klacht indienen blijven dit doen via de telefoon. De laatste jaren liet dit percentage een dalende lijn zien en na een kleine stijging in 2014 zet die dalende trend zich nu weer door. Het percentage klachten dat via de website is ingediend verdubbelde in 2014 bijna ten opzichte van het jaar daarvoor en is ook dit jaar, zij het licht, verder gestegen. Ook het indienen van een klacht via andere kanalen dan de telefoon laat een lichte stijging zien ten opzichte van 2014.

Figuur 7.2 Hoe heeft u uw klacht ingediend?

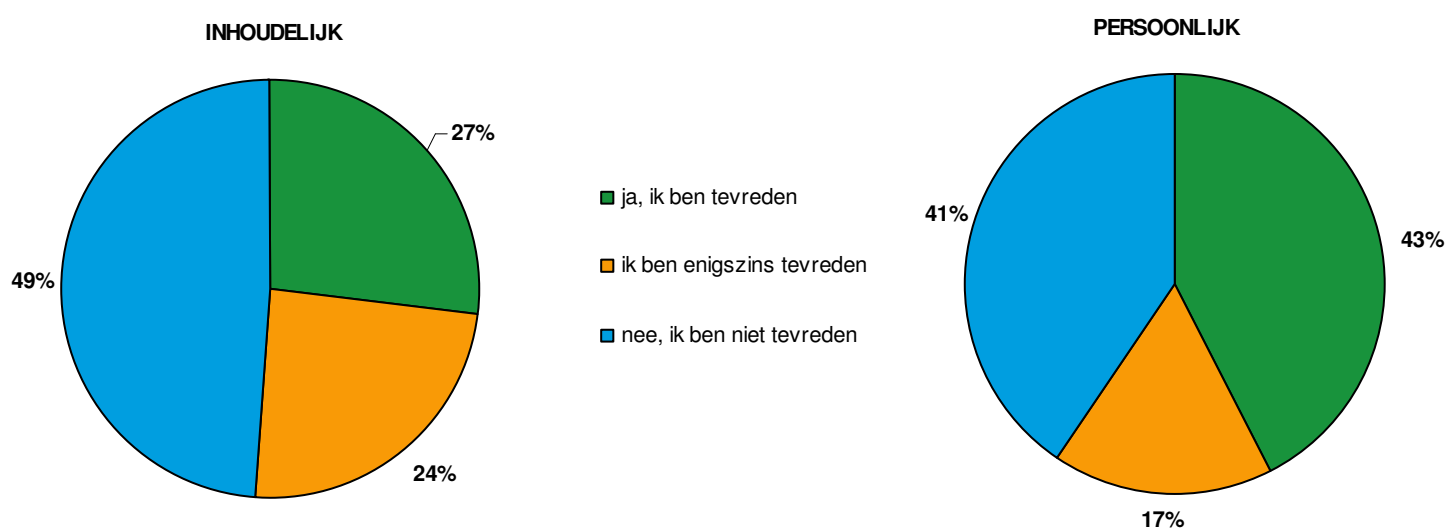


7.1.2 Voorkeur voor persoonlijk contact boven website

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.

7.1.3 Groot deel Rotterdammers ontevreden met afhandeling klacht

Figuur 7.3 Bent u tevreden met de manier waarop uw klacht is afgehandeld?



8 Samenwerking met de gemeente

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

8.1 Een op tien Rotterdammers werkt samen met gemeente

In de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek heeft, net als in 2014, 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 wat vaker samen te werken met de gemeente dan vrouwen (12% om 8%), Rotterdammers tussen de 30 en 50 jaar vaker dan jongere en oudere Rotterdammers en autochtonen en westerse allochtonen vaker dan niet-westerse allochtonen.

8.1.1 Samenwerking vooral op gebied van de buitenruimte

Tabel 8.1 Over welk onderwerp ging uw samenwerking met de gemeente?

	2014	2015
gebiedsplan / inrichtingsplan	-	29%
groenvoorziening	33%	26%
veilig	28%	25%
schoon	31%	23%
sociaal project	15%	21%
zelf opgezet initiatief	13%	15%
bouwproject	13%	12%
parkeren/verkeer	6%	7%
gemeentevisie	6%	5%
taalproject	3%	3%
inrichtingsplan buitenruimte	27%	-
inrichtingsplan wijk/deelgemeente	13%	-
anders	14%	19%

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

Tabel 8.2 Op welke manier is het eerste contact met de gemeente hierover verlopen?

	2014	2015
door direct contact met een ambtenaar	25%	22%
tijdens een wijk- of buurtbijeenkomst	23%	19%
via het centrale telefoonnummer (14010)	21%	19%
door het indienen van een bewonersinitiatief	-	13%
door direct contact met de Gebiedsmanager of de Gebiedsdirecteur	9%	11%
door het lidmaatschap van een wijkoverleg, bewonersvereniging of ander platform	12%	9%
via een brief / e-mail aan de Gebiedscommissie	11%	9%
via het centrale e-mailadres	7%	8%
via een brief / e-mail aan het College van Burgemeester en Wethouders	5%	8%
door het indienen / ondersteunen van een burgerinitiatief	6%	5%
door contact met raadsleden	7%	4%
via een brief of enquête van de gemeente	-	4%
door het uitnodigen van de burgemeester of wethouder(s)	3%	3%
door inspraak bij een raadscommissie	2%	3%
anders	9%	10%

8.1.3 Rotterdammers verdeeld 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 zevental positief geformuleerde stellingen voorgelegd.

De beantwoording van de stellingen levert een dubbel beeld op: hoewel voor bijna elke stelling geldt dat het grootste aandeel Rotterdammers het er (helemaal) mee eens is, geldt voor elke stelling ook dat een aanzienlijk aandeel Rotterdammers (minstens 25%) het er (helemaal) mee oneens is. De hoogste percentages (helemaal) mee eens zien we bij de stellingen 'Ik kon de juiste contactpersoon bij de gemeente makkelijk vinden' en 'De betrokken ambtenaar/bestuurder had veel interesse in mijn bijdrage' (respectievelijk 48% en 47%). Het hoogste percentage (helemaal) mee oneens zien we bij de stelling 'Ik heb goede terugkoppeling gekregen tijdens het samenwerkingsproces' (35%). Met de stelling 'Mijn ideeën/initiatieven zijn gebruikt of ondersteund door de gemeente' is een even groot aandeel Rotterdammers het eens en oneens.

Zie tabel 8.3 voor een compleet overzicht.

Tabel 8.3 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	48%	15%	30%	7%
Ik vind dat er voldoende manieren zijn om samen te werken met de gemeente	42%	22%	29%	7%
De betrokken ambtenaar/bestuurder had veel interesse in mijn bijdrage	47%	17%	25%	11%
Ik heb goede terugkoppeling gekregen tijdens het samenwerkingsproces	41%	17%	35%	7%
Mijn mening is serieus genomen tijdens het samenwerkingsproces	43%	20%	27%	10%
Mijn ideeën/initiatieven zijn gebruikt of ondersteund door de gemeente	34%	19%	33%	15%
De gemeente staat open voor mijn wensen, opvattingen, ideeën of eigen initiatieven	40%	20%	30%	10%

9 Invloed op het beleid van de gemeente

Dit hoofdstuk behandelt de vragen over invloed van Rotterdammers op het beleid van de gemeente.

9.1 Groot deel Rotterdammers wil meer invloed uitoefenen op beleid gemeente

Op de vraag of men meer invloed wil kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente antwoordt iets meer dan 40% van de Rotterdammers positief. Een bijna net zo groot percentage van de Rotterdammers geeft aan het niet te weten of hier geen mening over te hebben. De overige 20% zegt geen behoefte te hebben om meer invloed uit te kunnen oefenen op het beleid van de gemeente.

Mannen en Rotterdammers tot 65 jaar geven, in tegenstelling tot vrouwen en Rotterdammers vanaf 65 jaar, meer dan gemiddeld aan invloed te willen kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente. Onder niet-westerse allochtonen is het percentage dat aangeeft niet meer invloed te willen kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente met 11% veel lager dan gemiddeld. Het grootste deel van deze groep, bijna 50% weet het niet of heeft hier geen mening over.

9.1.1 Drie op 10 Rotterdammers weet mogelijkheden om invloed uit te oefenen

Op de vraag of men mogelijkheden weet om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente antwoordt 30% van de Rotterdammers positief, 37% negatief en 33% heeft hier geen mening over.

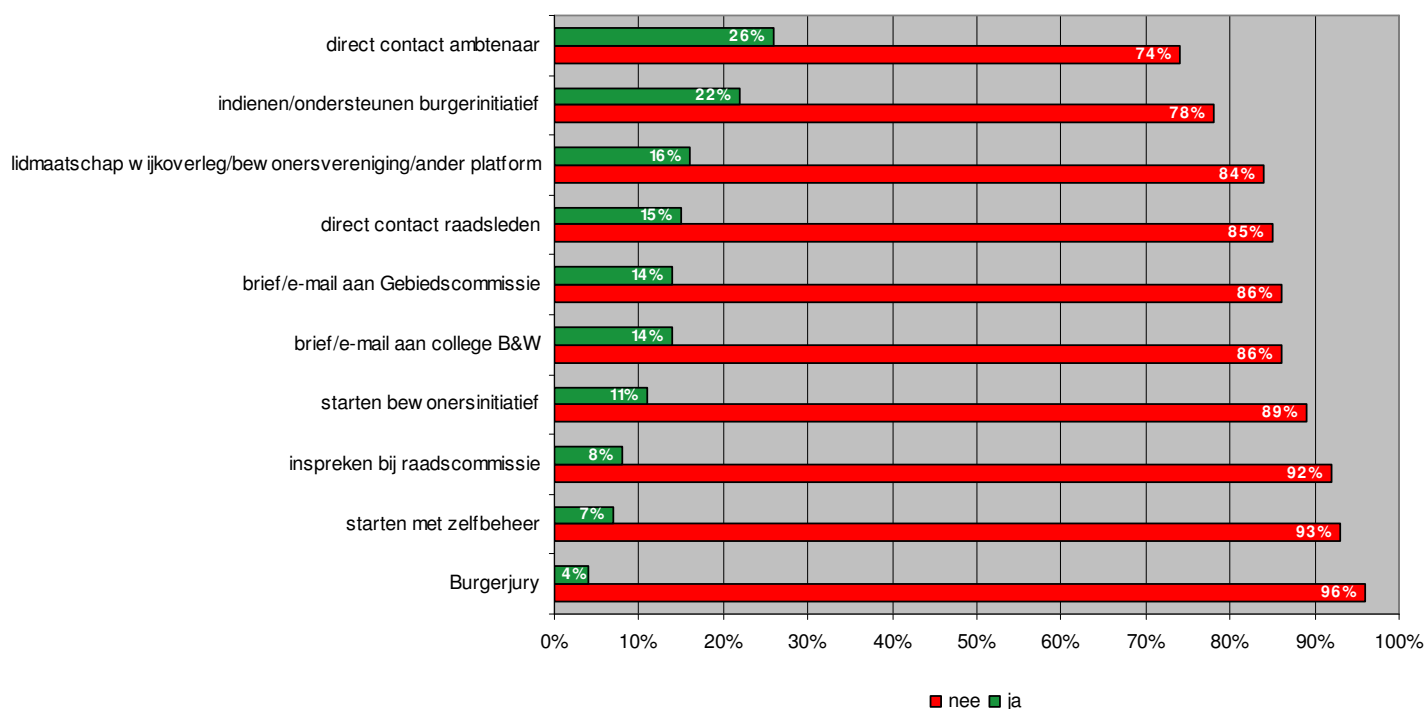
Mannen en Rotterdammers tussen de 30 en 65 jaar geven meer dan gemiddeld aan mogelijkheden te weten om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente. Onder niet-westerse allochtonen valt wederom het hoge percentage op (50%) dat hier geen mening over heeft.

Wanneer we kijken of degenen die aan hebben gegeven meer invloed te willen kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente ook mogelijkheden weten om die invloed uit te oefenen, dan blijkt dat de helft van deze groep inderdaad mogelijkheden weet. Tegelijkertijd betekent dat dus dat de helft van de Rotterdammers die meer invloed zouden willen kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente geen mogelijkheden daartoe weten.

9.1.2 Direct contact met ambtenaar meest gebruikte mogelijkheid

Aan de Rotterdammers zijn tien mogelijkheden voorgelegd waarop invloed uitgeoefend kan worden op het beleid van de gemeente met de vraag of men daar wel eens gebruik van heeft gemaakt. Er zijn twee mogelijkheden waarvan minstens één op de vijf Rotterdammers wel eens gebruik van heeft gemaakt: direct contact met een ambtenaar (26%) en het indienen of ondersteunen van een burgerinitiatief (22%). Van de overige mogelijkheden heeft maximaal één op de zeven Rotterdammers wel eens gebruik gemaakt. Zie figuur 9.1 voor een compleet overzicht.

Figuur 9.1 Van welke mogelijkheden heeft u wel eens gebruik gemaakt om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente?



9.1.3 Meer mogelijkheden om invloed te krijgen op het beleid van de gemeente?

Als laatste is de Rotterdammers gevraagd of ze vinden dat ze het afgelopen jaar meer mogelijkheden hebben gekregen om invloed te krijgen op het beleid van de gemeente. Een op de veertien Rotterdammers, 7%, antwoordt hier positief op. Ruim een derde (37%) vindt dit niet en ruim de helft (56%) heeft hier geen mening over.



Bijlagen





BIJLAGE I DE VRAGEN UIT DE VRAGENLIJST

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

De volgende vragen gaan over contacten met de Stadswinkels.

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

- ☐ ja
☐ nee

=> Ga door naar vraag 12

8. **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

9. **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 11

10. **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

- 11. 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	van meertoepassing	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"/>

- 12. 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



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 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 contact met de gemeente.

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

- ☐ ja
☐ nee

=> Ga door naar vraag 21

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

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

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

- ☐ ja => Ga door naar vraag 22
- ☐ nee

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

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

22. 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	social media	telefoon	balie	post	e-mail
a. informatie te krijgen	<input type="checkbox"/>	<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"/>	<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"/>	<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"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vragen gaan over invloed op het beleid van de gemeente.

24. Wilt u meer invloed kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ weet niet / geen mening

25. Zou u mogelijkheden weten om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ weet niet / geen mening

26. Van welke mogelijkheden heeft u wel eens gebruik gemaakt om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente?

	ja	nee
a. de Burgerjury	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. direct contact met een ambtenaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. direct contact met raadsleden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. inspreken bij een raadscommissie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. indienen / ondersteunen van een burgerinitiatief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. een brief / e-mail aan Burgemeester en Wethouders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. een brief / e-mail aan de Gebiedscommissie (deelgemeente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. het starten van een bewonersinitiatief	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. het starten met zelfbeheer (overnemen groentaken gemeente)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. lidmaatschap van een wijkoverleg, buurt bestuurt bewonersvereniging of ander platform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Vindt u dat u het afgelopen jaar meer mogelijkheden hebt gekregen om invloed te krijgen op het beleid van de gemeente?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ weet niet / geen mening



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

De volgende vragen gaan over klachten over de gemeente.

- 40. 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 45
☐ nee => Ga door naar vraag 45

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

- ☐ via de website => Ga door naar vraag 43
☐ per post
☐ per e-mail
☐ per telefoon
☐ mondeling aan de balie
☐ via sociale media

- 42. 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

- 43. 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 45
☐ 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:

- 44. 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:



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

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

45. 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 => **Ga door naar vraag 51**
☐ nee => **Ga door naar vraag 51**

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

- ☐ om algemene informatie te vragen (bijvoorbeeld openingstijden of productkosten)
☐ 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, een melding te maken of een compliment door te geven
☐ om een klantmanager, gebiedsnetwerker of jongerencoach te spreken
☐ anders, namelijk

47. Waarom koos u er de laatste keer voor om te bellen?

- ☐ als ik contact opneem met de gemeente dan doe ik dat het liefst per telefoon
☐ ter bevestiging of controle van wat ik op de website heb gevonden
☐ 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
☐ er was een storing / technisch probleem op de website
☐ wat ik wilde kon niet via de website
☐ anders, namelijk

48. Hoe beoordeelt u volgende aspecten van de dienstverlening bij dit centrale telefoonnummer?

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 inhoudelijke beantwoording van uw vraag (is uw vraag opgelost?)	<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:

53. Kunt u aangeven of u de onderstaande sociale media accounts van de gemeente Rotterdam kent en of u deze ook volgt?

	ken ik niet	ken ik, maar volg ik niet	volg ik
a: Twitter: @Rotterdam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b: Twitter: @Stadsbeheer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c: Twitter: @Loket010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d: Twitter: @Parkeren010	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e: Facebook: gemeente Rotterdam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f: Anders, namelijk		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

- ☐ ja
☐ nee => Ga door naar vraag 56

55. 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:

56. 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



Vragen die in meerdere vragenlijsten stonden (nummering zoals in vragenlijst A)

De volgende vragen gaan over samenwerking met de gemeente.

- 46. 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 50

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

- ☐ groenvoorziening
☐ schoon
☐ veilig
☐ Gebiedsplan / inrichtingsplan
☐ bouwproject
☐ sociaal project
☐ taalproject
☐ gemeentevisie
☐ zelf opgezet initiatief
☐ anders, namelijk

- 48. 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 of de Gebiedsdirecteur
☐ door contact met raadsleden
☐ door inspraak bij een raadscommissie
☐ door het indienen van een bewonersinitiatief
☐ 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 Gebiedscommissie
☐ 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

49. 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 / initiatieven zijn gebruikt of ondersteund door de gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gemeente staat open voor mijn wensen, opvattingen, ideeën of eigen initiatieven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





BIJLAGE II OPDRACHTGEVERS OMNIBUSENQUETE 2015

Aan de Omnibusenquête 2015 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 6) en een vraag over geluk (A-lijst, vraag 71; B-lijst, vraag 72; C-lijst, vraag 61; D-lijst, vraag 59; E-lijst, vraag 70);
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 (C-lijst, vraag 39 tot en met 47) en over afvalinzameling (D-lijst, vraag 7 tot en met 19);
3. de Afdeling Openbare Werken van het Cluster Stadsbeheer met vragen over meldingen over de buitenruimte (A-lijst, vraag 10 tot en met 15), over omleidingsroutes bij wegwerkzaamheden (A-lijst, vraag 16 tot en met 18) en over het onderhoud van de buurt (E-lijst, vraag 7 tot en met 10);
4. de gemeentelijke Ombudsman met vragen over de gemeentelijke Ombudsman (A-lijst, vraag 19 en 20; E-lijst, vraag 57 en 58);
5. de Directie Publieke Gezondheid en Zorg van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling ("GGD Rotterdam-Rijnmond") met vragen over gezondheidszorg en zwangerschap (A-lijst, vraag 21 tot en met 23), over hygiëne en infectieziekten (B-lijst, vraag 51 tot en met 60) en over informatie over gezondheid (C-lijst, vraag 15 tot en met 17);
6. de Afdeling Cultuur van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met vragen over OPEN Rotterdam (A-lijst, vraag 24 tot en met 33);
7. het Programmabureau van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over de binnenstad van Rotterdam (A-lijst, vraag 34 tot en met 41, C-lijst, vraag 28 en 29, en E-lijst, vraag 16 tot en met 19);
8. de Afdeling Gebiedsteams van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met vragen over de *VraagWijzers* (A-lijst, vraag 42 tot en met 45);
9. het Programmateam BmR14+ van de Bestuursdienst met vragen over gemeente en 'Gebieden' (vroeger: 'deelgemeenten') (A-lijst, vraag 51 tot en met 55; B-lijst, vraag 40 tot en met 44; D-lijst, vraag 35 tot en met 39; E-lijst, vraag 11 tot en met 15);
10. de Directie Activering & Welzijn van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en RADAR met vragen over homoseksualiteit (A-lijst, vraag 50) en over discriminatie (D-lijst, vraag 24 tot en met 34);
11. de Afdeling Ruimte en Wonen van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over de luchthaven Rotterdam The Hague Airport (A-lijst, vraag 57 tot en met 62), over groen in de woon-omgeving (E-lijst, vraag 20 tot en met 27) en over de rivier (E-lijst, vraag 38 tot en met 44);
12. de Afdeling Regie & Ontwikkeling van het Cluster Dienstverlening met vragen over samenwerking met de gemeente (A-lijst, vraag 46 tot en met 49; B-lijst, vraag 61 tot en met 64; D-lijst, vraag 48 tot en met 51; E-lijst, vraag 59 tot en met 62), over contacten met de Stadswinkels (B-lijst, vraag 7 tot en met 12), over de website www.rotterdam.nl (C-lijst, vraag 11 tot en met 14), over contact met de gemeente (C-lijst, vraag 18 tot en met 22), over invloed op het beleid van de gemeente (C-lijst, vraag 24 tot en met 27), over klachten over de gemeente (D-lijst, vraag 40 tot en met 44), over het centrale telefoonnummer van de gemeente (E-lijst, vraag 45 tot en met 50) en over sociale media (E-lijst, vraag 51 tot en met 56);
13. 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 39) en over elektrisch vervoer (B-lijst, vraag 45 tot en met 48);

14. de Afdeling Beleid van het Cluster Werk en Inkomen met vragen over de Rotterdamse Sociale Dienst (B-lijst, vraag 49 en 50);
15. 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 45 en 46);
16. de Directie Jeugd van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met een vraag over drugs en alcohol (C-lijst, vraag 23);
17. de DCMR Milieudienst Rijnmond met vragen over milieu en duurzaamheid (C-lijst, vraag 30 tot en met 38), over energiebesparende maatregelen aan de woning (D-lijst, vraag 20 tot en met 23), over de milieukwaliteit van de woonomgeving (E-lijst, vraag 28 tot en met 32) en over geluid en stilte in de buitenruimte (E-lijst, vraag 33 tot en met 37); en
18. de Afdeling Toezicht & Handhaving van het Cluster Stadsbeheer met vragen over betaald parkeren in Rotterdam (C-lijst, vraag 48 tot en met 53).

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 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 29% (1.111 respondenten), voor de B-lijst eveneens 29% (1.092 respondenten), voor de C-lijst 28% (1.063 respondenten), voor de D-lijst 30% (1.144 respondenten) en voor de E-lijst 28% (1.043 respondenten); in totaal dus 29% (5.453 respondenten). Daarmee is de respons iets lager dan die van vorig jaar (30%); een daling die geheel kan worden toegeschreven aan het toevoegen van extra jongeren aan de bruto steekproeven.

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; gecorrigeerd voor de toevoeging van extra jongeren aan de bruto steekproeven) 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

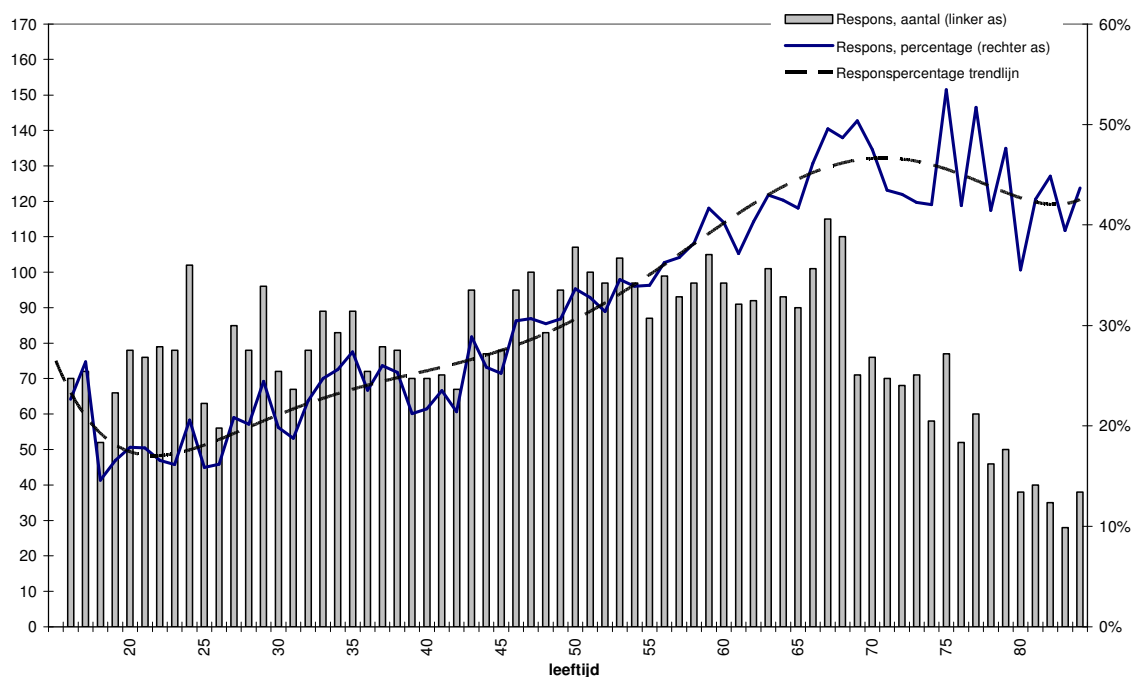
In figuur III.1 staat de verdeling van de respondenten van de Omnibusenquête 2015 en van de Rotterdamse bevolking naar geslacht en naar leeftijd begin 2015. Traditiegetrouw blijken vrouwen en Rotterdammers vanaf 45 jaar over-, en mannen en Rotterdammers onder de 45 jaar ondervertegenwoordigd.

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	E-lijst	Totaal	Rotterdam op 1-1-'15
Geslacht: Man	45%	44%	44%	43%	46%	44%	49%
Vrouw	55%	56%	56%	57%	54%	56%	51%
Respons	1.111	1.092	1.062	1.143	1.043	5.451	501.493
Leeftijd: 16 tot 25 jaar	10%	10%	9%	9%	10%	10%	16%
25 tot 45 jaar	27%	29%	30%	29%	30%	29%	38%
45 tot 65 jaar	38%	37%	36%	36%	34%	36%	31%
65 tot 85 jaar	25%	25%	25%	25%	25%	25%	16%
Respons	1.109	1.092	1.048	1.142	1.043	5.434	501.493

Nadere analyse van de respons per leeftijd leert, dat die het slechtst is bij de jongeren (18% 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 2015 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	E-lijst	Totaal	Rotterdam op 1-1-'15
Surinamers	7%	7%	7%	6%	7%	7%	9%
Antillianen/Arubanen	1%	2%	3%	2%	3%	2%	4%
Kaapverdianen	2%	2%	1%	2%	2%	2%	3%
Turken	4%	3%	4%	4%	5%	4%	7%
Marokkanen	4%	3%	4%	3%	3%	3%	6%
Overig niet-westers	4%	6%	5%	4%	5%	5%	8%
Niet-westers	22%	22%	23%	21%	24%	22%	36%
Nederlanders	68%	67%	65%	69%	65%	67%	51%
Overig EU	5%	6%	7%	6%	6%	6%	7%
Overig westers	5%	5%	5%	4%	5%	5%	5%
Respons	1.097	1.084	1.048	1.135	1.032	5.396	501.493

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

III.3 Gebied

Figuur III.4 geeft tenslotte de verdelingen naar gebied. De spreiding van de respondenten over de gebieden 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 gebied.

	A-lijst	B-lijst	C-lijst	D-lijst	E-lijst	Totaal	Rotterdam op 1-1-'15
Rotterdam Centrum	5%	6%	5%	5%	6%	5%	6%
Delfshaven	11%	10%	11%	9%	11%	10%	12%
Overschie	3%	3%	2%	3%	2%	2%	3%
Noord	9%	8%	10%	8%	9%	9%	9%
Hillegersberg-Schiebroek	8%	9%	7%	9%	8%	8%	7%
Kralingen-Crooswijk	9%	9%	10%	9%	8%	9%	9%
Feijenoord	9%	9%	10%	9%	12%	10%	12%
IJsselmonde	9%	8%	8%	10%	8%	9%	9%
Pernis	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Prins Alexander	18%	18%	17%	20%	19%	18%	15%
Charlois	8%	10%	9%	8%	9%	9%	10%
Hoogvliet	6%	5%	5%	5%	5%	5%	6%
Hoek van Holland	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Rozenburg	2%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Respons	1.097	1.084	1.048	1.135	1.032	5.396	501.493

III.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 iets groter dan die van vorig jaar, en de respons van mannen blijft nog steeds achter bij die van vrouwen.

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 hoofdstuk IV), en is weliswaar significant, maar het is in zo'n geval waarschijnlijk interessanter om 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%
1.111 (volledige Omnibusenquête A)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.092 (volledige Omnibusenquête B)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.063 (volledige Omnibusenquête C)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.144 (volledige Omnibusenquête D)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
1.043 (volledige Omnibusenquête E)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
5.453 (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.

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:

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 2015 heeft dus een betrouwbaarheidsmarge van $1,96 \times \sqrt{(50 \times 50)} / \sqrt{1.110} = 2,9\%$. Evenzo heeft een gemeten percentage van 1% een betrouwbaarheidsmarge van $1,96 \times \sqrt{(1 \times 99)} / \sqrt{1.110} = 0,6\%$.
 Bij alleen de 501 mannen in de A-lijst heeft een gemeten percentage van 50% evenwel een betrouwbaarheidsmarge van $1,96 \times \sqrt{(50 \times 50)} / \sqrt{500} = 4,4\%$, en is bij een gemeten percentage van 1% de betrouwbaarheidsmarge $1,96 \times \sqrt{(1 \times 99)} / \sqrt{500} = 0,9\%$.
- 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 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

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