

# Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2016

Onderzoek **en** Business Intelligence



# Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2016

**Sarah Boer**

Onderzoek en Business Intelligence (OBI)  
Augustus 2016

In opdracht van cluster Dienstverlening

© Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Project: 5061

Postadres:  
Postbus 21323  
3001 AH Rotterdam

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

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>5</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>8</b>
1.1 De enquête	8
1.2 Resultaten	8
1.3 Opbouw van de rapportage	8
<b>2 Contact met de gemeente</b>	<b>10</b>
2.1 Tweederde Rotterdammers heeft contact met gemeente	10
2.1.1 Laatste contact vooral via de telefoon, de balie en de website	10
2.1.2 ...en voornamelijk via voorkeursmanier	11
2.1.3 Voorkeursmanier van contact verschilt per situatie	11
2.1.4 Een ruime meerderheid van de Rotterdammers is het eens met de stellingen over de servicenormen van de gemeente	13
<b>3 Face-to-face contact</b>	<b>14</b>
3.1 Bijna helft Rotterdammers is langs geweest bij een Stadswinkel	14
3.1.1 Aanvragen/ophalen persoonsbewijzen blijft belangrijkste reden bezoek Stadswinkel	14
3.1.2 Meerderheid kijkt voor bezoek naar digitale mogelijkheden	14
3.1.3 Rotterdammers over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de Stadswinkels	15
3.1.4 Lichte toename in het aandeel Rotterdammers dat de Stadswinkel (ook) op zaterdag zou willen bezoeken	16
<b>4 Telefonisch contact</b>	<b>17</b>
4.1 Een daling van de bekendheid met het centrale telefoonnummer	17
4.1.1 Rotterdammers bellen voor klacht, melding, compliment of algemene info	17
4.1.2 Contact met de gemeente het liefst per telefoon	18
4.1.3 Centrale telefoonnummer wordt door de ruime meerderheid voldoende tot goed beoordeeld	18
4.1.4 Meer Rotterdammers konden direct telefonisch geholpen worden	18
<b>5 Digitaal contact</b>	<b>19</b>
5.1 Gebruik internet iets toegenomen	19
5.1.1 Bezoek aan <a href="http://www.rotterdam.nl">www.rotterdam.nl</a> is gestegen	19
5.1.2 Rapportcijfers voor vindbaarheid en begrijpelijkheid stabiel	20

5.1.3	Kenmerken niet-bezoekers <a href="http://www.rotterdam.nl">www.rotterdam.nl</a>	20
5.1.4	Niet-bezoekers: vaak niet op de hoogte van bestaan website	20
<b>6</b>	<b>Sociale media</b>	<b>22</b>
6.1	Steeds meer Rotterdammers op sociale media	22
6.1.1	Nog steeds geringe bekendheid Rotterdamse accounts	23
6.1.2	Mobiele internetters willen via smartphone of tablet gemeentelijke zaken doen	24
<b>7</b>	<b>Klachten over de gemeente</b>	<b>27</b>
7.1	Aandeel Rotterdammers met klacht over dienstverlening gelijk gebleven	27
7.1.1	Aandeel Rotterdammers dat klacht telefonisch of via de website indient stabiliseert	27
7.1.2	Voorkeur voor persoonlijk contact bij het indienen van een klacht	28
7.1.3	Groot deel Rotterdammers ontevreden met afhandeling klacht	28
<b>8</b>	<b>Samenwerking met de gemeente</b>	<b>29</b>
8.1	Een op tien Rotterdammers werkt samen met gemeente	29
8.1.1	Samenwerking vooral op gebied van de buitenruimte	29
8.1.2	Contact met gemeente veel via ambtenaar, bijeenkomst en centrale telefoonnummer	29
8.1.3	Rotterdammers verdeeld over samenwerking met de gemeente	30
<b>9</b>	<b>Invloed op het beleid van de gemeente</b>	<b>31</b>
9.1	Een derde van de Rotterdammers wil meer invloed uitoefenen op beleid en activiteiten gemeente	31
9.1.1	Bijna de helft van de Rotterdammers vindt dat de gemeente niet duidelijk communiceert over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen	31
9.1.2	Een kwart van de Rotterdammers weet mogelijkheden om invloed uit te oefenen	31
9.1.3	Direct contact met ambtenaar meest gebruikte mogelijkheid	31
9.1.4	Meer mogelijkheden om invloed te krijgen op het beleid van de gemeente?	32

## Bijlagen 33

## 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 2016 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 en toepassing 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.*

### ***Twee derde van de Rotterdammers had contact met de gemeente, steeds liever via internet***

*Twee derde van de Rotterdammers heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact gehad met de gemeente Rotterdam. De meerderheid koos hierbij voor telefonisch contact, persoonlijk contact aan de balie of contact via de website. Slechts een klein aandeel (in totaal 15%) koos voor contact per brief, e-mail of sociale media. Voor ruim driekwart verliep het contact op de manier die ook de voorkeur heeft. De voorkeursmanier om contact op te nemen hangt daarnaast af van de situatie. Het gebruik van internet is favoriet bij Rotterdammers voor het verkrijgen van informatie of het aanvragen van iets. Voor het informeren naar de voortgang van aan (aan)vraag of het reageren op iets wat de gemeente wel of niet gedaan heeft, wordt het vaakst de voorkeur gegeven aan telefonisch contact. Ten opzichte van 2015 is een lichte toename zichtbaar in de voorkeur voor internet en een lichte afname in de voorkeur voor telefonisch contact. De meerderheid van de Rotterdammers kan zich vinden in de (positief geformuleerde) stellingen over de servicenormen van de gemeente. Aspecten als: 'het zorgvuldig omgaan met gegevens', en een 'het behandelen op een respectvolle manier', krijgen de beste beoordelingen (respectievelijk rapportcijfer 7,0 en 6,9). 'Het éénmalig vragen naar persoonsgegevens', scoort met een rapportcijfer van 6,4 het laagst.*

### ***Dalende trend in bezoek van Stadswinkel zet door, dienstverlening wederom beter beoordeeld dan het jaar ervoor***

*Het percentage Rotterdammers dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek de Stadswinkel bezocht, is voor het vijfde jaar op rij iets gedaald (2015: 48%, 2016: 46%). De ruime meerderheid van de bezoekers heeft van te voren gekeken of zijn/ haar vraag of verzoek digitaal geregeld kon worden. Degenen die dit niet hebben gedaan, geven veelal als reden aan dat zij een voorkeur hebben voor persoonlijk contact. Positief is dat ruim twee derde van de Rotterdammers de verschillende dienstverleningsaspecten als voldoende of goed beoordeeld. Dit is iets meer dan in 2015. Aan de andere kant is ongeveer één op vijf matig of slecht te spreken over de 'wachttijd totdat men geholpen werd', 'de openingstijden' en 'de termijn waarop men een afspraak kon maken'. De rapportcijfers voor bevraagde aspecten lopen uiteen van een 6,9 voor 'de tijd waarop men terecht kan bij de Stadswinkel' tot een 7,6 voor 'de vriendelijkheid en deskundigheid waarmee men geholpen werd'. Ongeveer de helft van de Rotterdammers zou de Stadswinkel ook graag 's avonds kunnen bezoeken; bijna een derde zou dit graag op zaterdag willen doen. Dat is iets meer dan in 2015 (27%).*

### **Afname bekendheid met centrale telefoonnummer, ruime meerderheid tevreden met telefonische dienstverlening**

Het aandeel Rotterdammers dat het centrale telefoonnummer zegt te kennen is in 2016 lager dan in 2015 (67% versus 76%). Ruim de helft (53%) van de Rotterdammers geeft aan wel eens naar het nummer te hebben gebeld. In de meeste gevallen werd dat gedaan om een klacht, melding of compliment door te geven, om algemene informatie op te vragen of om iets aan te vragen. Een ruime meerderheid beoordeelt de aspecten over de telefonische dienstverlening positief. Toch zijn er ook hier mogelijkheden voor verbetering. Zo vindt ongeveer één op de drie Rotterdammers de aspecten 'de inhoudelijke beantwoording van de vraag' en 'de deskundigheid van de medewerker' matig tot slecht. De gemiddelde rapportcijfers die voor de diverse aspecten zijn gegeven, lopen uiteen van een 6,7 (voor de deskundigheid van de medewerker en de inhoudelijke beantwoording van de vraag) tot een 7,4 (voor de vriendelijkheid van de medewerker). Bijna driekwart van de Rotterdammers kreeg direct telefonisch antwoord op hun vraag. Van degenen voor wie dit niet gold is 28% niet teruggebeld terwijl dit wel was beloofd.

### **Het bezoek aan de gemeentelijke website blijft gestaag stijgen**

Ruim de helft (56%) van de Rotterdammers bezoekt de website [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) wel eens. Dit percentage stijgt al vanaf 2013 (40%). Net als voorgaande jaren beoordeelt men de vindbaarheid en begrijpelijkheid van de informatie op de website als voldoende. De gemiddelde rapportcijfers voor beide kenmerken zijn vrijwel identiek aan de voorgaande jaren (6,7 voor vindbaarheid en 7,2 voor begrijpelijkheid). De meest aangegeven reden om de website nooit te bezoeken is dat men niet op de hoogte was van het bestaan ervan.

### **Gebruik sociale media onder Rotterdammers neemt toe, populariteit Twitteraccounts en Facebookpagina van de gemeente blijft beperkt**

De afgelopen vijf jaar is het aandeel Rotterdammers dat geen gebruik maakt van sociale media afgenomen van 53% in 2011 tot 30% in 2016. Sociale media worden in toenemende mate gebruikt om informatie op te zoeken (35% in 2012 tot 71% in 2016). Bekendheid met en gebruik van Twitteraccounts en de Facebookpagina van de gemeente door gebruikers van sociale media zijn, net als in 2015, erg beperkt. Het Twitteraccount @Rotterdam is het meest gebruikt. Van de Twittergebruikers, volgt 17% @Rotterdam. Driekwart van de mobiele internet gebruikers in Rotterdam wil graag op deze manier gemeentelijke zaken kunnen regelen; vooral om een afspraak te maken, informatie op te zoeken of om meldingen te maken over de buitenruimte. Een meerderheid zou best via sociale media willen meedenken met de gemeente. De meeste animo is er om mee te denken over de veiligheid in de buurt (58%).

### **Gelijkblijvend aandeel Rotterdammers met een klacht over de gemeente, nog steeds veel ontevredenheid over de afhandeling**

Het aandeel Rotterdammers dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek een klacht had over de gemeente, is ongeveer gelijk aan 2015. De helft van degenen met een klacht, heeft deze ook daadwerkelijk ingediend. De afgelopen jaren was er een stijging zichtbaar in het percentage klachten dat via de gemeentelijke website werd ingediend en een daling in het percentage klachten dat telefonisch werd gemeld. Deze tendens lijkt in 2016 te stabiliseren. Telefonisch contact blijft ook in 2016 de meest gebruikte manier om een klacht in te dienen. Net als in 2015 is ongeveer de helft van degenen met een klacht ontevreden over de inhoudelijke oplossing; ruim een derde is ontevreden over de manier waarop de klacht is afgehandeld.

***Klein aandeel Rotterdammers heeft het afgelopen jaar samengewerkt met de gemeente, men is wisselend positief over deze samenwerking***

*Tien procent van de Rotterdammers heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek samengewerkt met de gemeente. Net als in 2014 en 2015 ging het daarbij in de meeste gevallen om onderwerpen die te maken hebben met de buitenruimte zoals: groenvoorzieningen, veiligheid, schoon, of het gebiedsplan/ inrichtingsplan. Het eerste contact hierover vond het vaakst plaats tijdens een wijk- of buurtbijeenkomst of via het centrale telefoonnummer. Met de negen positief geformuleerde stellingen over de samenwerking met de gemeente is 38% tot 50% het (helemaal) eens. Het meest positief is men over de stelling: 'Mijn mening is serieus genomen tijdens het samenwerkingsproces'; 50% is het hiermee (helemaal) eens. Het minst positief is men over de stelling: 'Ik heb goede terugkoppeling gekregen tijdens het samenwerkingsproces'; daarmee is 28% het (helemaal) oneens. De meeste stellingen zijn wel positiever beoordeeld dan in 2015.*

***Bijna een derde van de Rotterdammers wil meer invloed op gemeentebeleid, bekendheid met de mogelijkheden hiervoor is beperkt***

*Bijna een derde van de Rotterdammers zou wel meer invloed willen hebben op het beleid en de activiteiten van de gemeente; van degenen die dit willen is nog geen derde bekend met de mogelijkheden hiervoor. In 2016 is voor het eerst gevraagd of men vindt dat de gemeente duidelijk communiceert over deze mogelijkheden. Bijna de helft van de Rotterdammers vindt dat dit niet het geval is. Het meeste is gebruik gemaakt van de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op het beleid of activiteiten van de gemeente, via een ambtenaar (50%) en via lidmaatschap van een wijkoverleg, bewonersvereniging of een ander platform (31%).*



# 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. Voor het cluster Dienstverlening zijn in de Omnibusenquête van 2016 vragen opgenomen over de volgende onderwerpen: contact met de gemeenten, contacten met de Stadswinkels, telefonisch contact, digitaal contact, de afhandeling van klachten door de gemeente, gebruik en toepassing van sociale media, samenwerking met de gemeente en de invloed op het beleid van de gemeente.*

## 1.1 De enquête

Als gevolg van het grote aantal opdrachtgevers, en onderwerpen in de Omnibusenquête is de enquête dit jaar opgesplitst in zes vragenlijsten: een aantal onderwerpen kwam slechts op de zogenoemde A-lijst aan de orde, een aantal alleen op de B-lijst, enzovoorts, en sommige op meerdere lijsten. Bijlage I bevat een overzicht van alle vragen en in welke vragenlijsten deze zijn opgenomen. De vragenlijsten van de enquête zijn op basis van zes aselechte steekproeven verspreid onder zes keer 3.600 inwoners van Rotterdam. De respons bedroeg voor de A-lijst 25% (892 respondenten), voor de B-lijst 26% (936 respondenten), voor de C-lijst 24% (860 respondenten), voor de D-lijst 27% (954 respondenten), voor de E-lijst 25% (884 respondenten) en voor de F-lijst 24% (871 respondenten); in totaal dus 25% (5.397 respondenten). Daarmee is de respons een stuk lager dan die van vorig jaar (29%). Niettemin is de respons nog altijd acceptabel; kwantitatief zowel als kwalitatief.

Net als in eerdere jaren en in andere enquêtes, zijn sommige bevolkingsgroepen, en met name Rotterdammers onder de 45 jaar en allochtonen, ondervertegenwoordigd in de Omnibusenquête; en daarnaast zal er ook een ondervertegenwoordiging zijn van Rotterdammers met een lagere economische status (lage opleiding, laag inkomen) en waarschijnlijk ook van Rotterdammers die zich minder betrokken voelen bij de stad en/of “de gemeente”, en/of in andere opzichten maatschappelijk ontevreden zijn. Omdat dit niet veel anders is dan voorgaande jaren zullen uitkomsten nog steeds goed vergeleken kunnen worden met uitkomsten uit eerdere Omnibusenquêtes. De respons van de Omnibusenquête kent dus een zekere selectiviteit. De Omnibusenquête zegt dan ook, net als andere enquêtes, niet zozeer iets over *alle* Rotterdammers, maar over de Rotterdammers die bereid zijn om mee te denken en hun mening te geven over het functioneren van de Rotterdamse maatschappij, en in het bijzonder over de onderwerpen waarover in de enquête gevraagd wordt.

## 1.2 Resultaten

De vragen die dit jaar in de Omnibusenquête zijn gesteld, komen merendeels overeen met vragen uit de Omnibusenquêtes van 2005 tot en met 2015. Waar mogelijk zal een vergelijking gemaakt worden met de resultaten uit die jaren. Ook zal gekeken worden naar verschillen tussen groepen, zoals mannen en vrouwen, autochtonen/ westers allochtonen en autochtonen en verschillen naar leeftijdscategorieën.

## 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, welke manier van contact de voorkeur geniet hoe zij aankijken tegen stellingen over de servicenormen van de gemeente. 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 ten slotte 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 Omnibusenquête 2016 en een overzicht van hun vragen in de verschillende vragenlijsten. In bijlage III worden de respons en representativiteit van de Omnibusenquête 2016 besproken aan de hand van de achtergrondkenmerken van de respondenten. In bijlage IV ten slotte 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 2016 waren dat er 506.332 (van de in totaal 629.902).

Houd er bij het lezen van dit rapport rekening mee dat de Omnibusenquête een personenenquête is, zodat de hier gepresenteerde uitkomsten in eerste instantie gelden voor *personen*, en niet voor *huishoudens*. Met andere woorden: als een bepaald percentage Rotterdammers iets vindt of heeft, dan zegt dat nog niets over het precieze percentage Rotterdamse huishoudens dat dat vindt of heeft. Ook zijn de uitkomsten gebaseerd op zelfrapportage, waarbij subjectiviteit altijd een rol speelt en waardoor gegeven antwoorden kunnen afwijken van objectieve gegevens.

## 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 Twee derde Rotterdammers heeft contact met gemeente

Twee derde van alle Rotterdammers (65%) heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek contact gehad met de gemeente Rotterdam. Dat waren iets meer mannen dan vrouwen. Ook is er een duidelijk verschil naar leeftijd: bij Rotterdammers in de leeftijd van 30 tot 50 jaar ligt het percentage dat de afgelopen twaalf maanden contact heeft gehad met de gemeente ruim 10% boven het gemiddelde, terwijl dit percentage voor Rotterdammers van 65 jaar en ouder jaar ruim 10% onder het gemiddelde ligt. Er is geen verschil naar etnische herkomst in het percentage Rotterdammers dat contact heeft gehad met de gemeente.

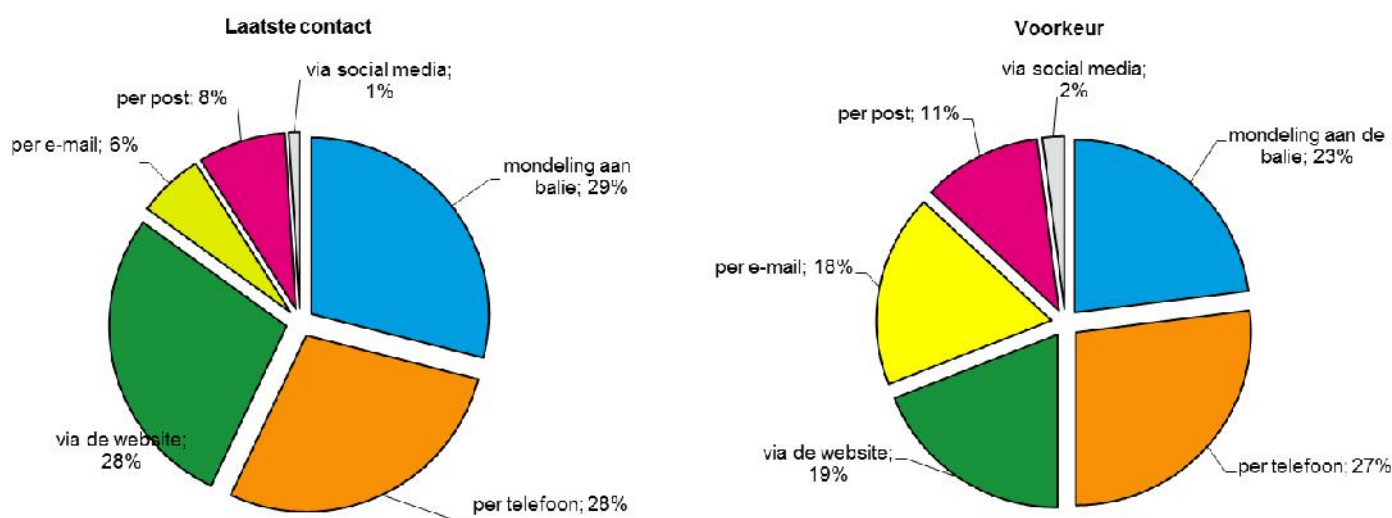
#### 2.1.1 Laatste contact vooral via de telefoon, de balie en de website

Het laatste contact met de gemeente ging voor het overgrote deel van de Rotterdammers mondeling aan de balie, per telefoon of via de website (figuur 2.1 links). E-mail en post en sociale media vormen een bescheiden deel van de manier waarop het laatste contact met de gemeente is geweest (< 10%). De verhouding tussen de verschillende manieren waarop men contact heeft gehad met de gemeente is niet veranderd ten opzichte van 2015. Vrouwen geven vaker aan dan mannen contact te hebben gehad met de gemeente via de website. Mannen maakten vaker gebruik van mondelinge alternatieven, zoals de telefoon of via de balie van de gemeente. Verder valt op dat vooral de groep 30-50 jarigen vaker dan gemiddeld ervoor kiest om gebruik te maken van de website en de telefoon, en dat de groep 65 jaar en ouder vaker kiest voor persoonlijk contact aan de balie. Autochtone- en westerse allochtone Rotterdammers maken vaker gebruik van de website dan Rotterdammers met een niet westerse achtergrond. De laatstgenoemden maken daarentegen weer vaker gebruik van de telefoon of persoonlijk contact aan de balie.

### 2.1.2 ...en voornamelijk via voorkeursmanier

Het laatste contact verliep voor ruim driekwart 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)

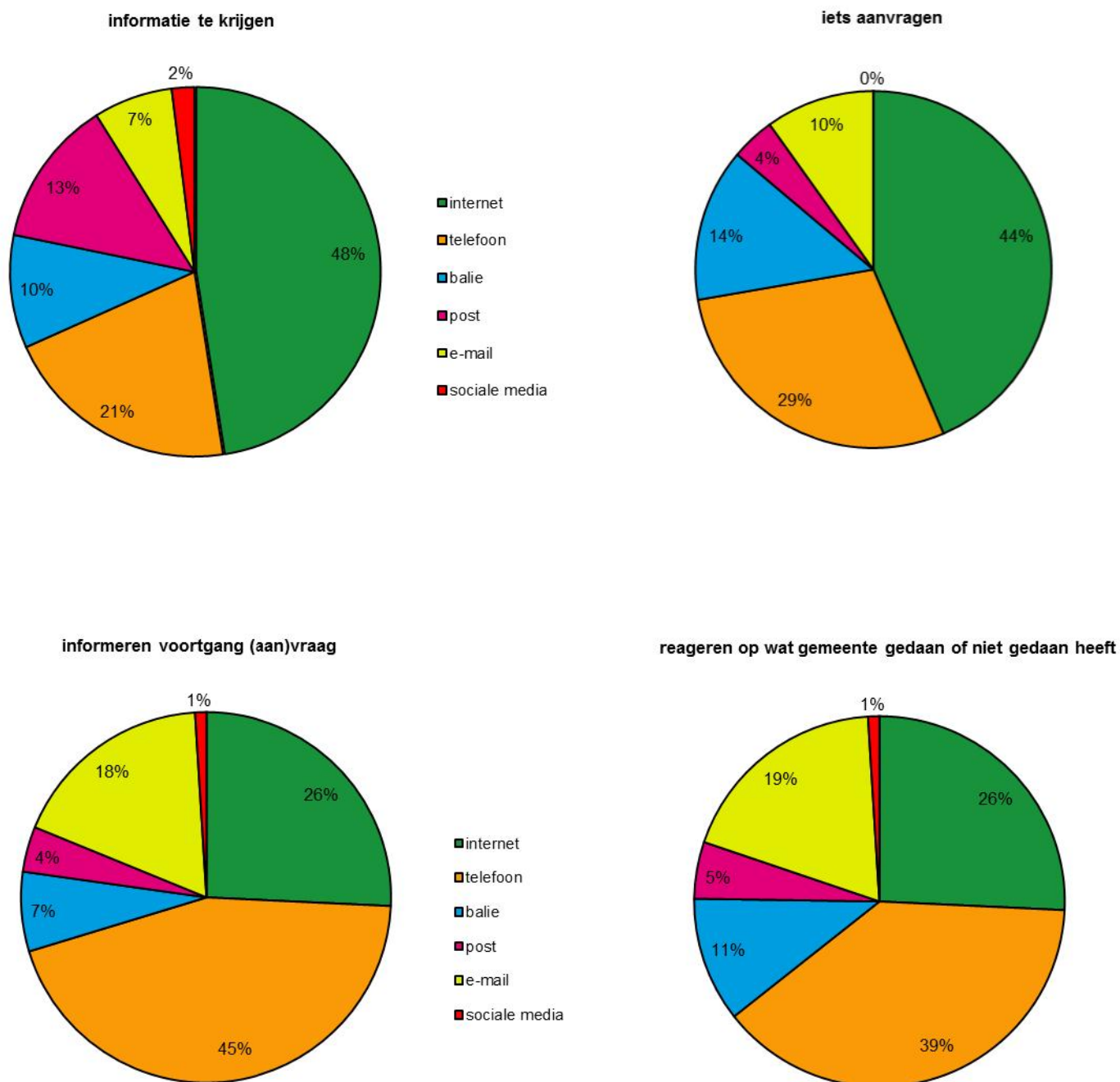


### 2.1.3 Voorkeursmanier van contact verschilt per situatie

Ten slotte is 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).

In al deze gevallen maken de meeste Rotterdammers het liefst gebruik van internet of de telefoon om de gemeente te benaderen. Het gebruik van internet is favoriet bij Rotterdammers voor het verkrijgen van informatie of het aanvragen van iets (figuur 2.2). Voor het informeren naar de voortgang van een (aan)vraag of het reageren op wat de gemeente gedaan of niet gedaan heeft, wordt het vaakst de voorkeur gegeven aan telefonisch contact. Ten opzichte van 2015 is een lichte toename zichtbaar in de voorkeur voor internet en een lichte afname in de voorkeur voor telefonisch contact.

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



#### 2.1.4 Een ruime meerderheid van de Rotterdammers is het eens met de stellingen over de servicenormen van de gemeente

Van de Rotterdammers die hun mening hebben gegeven over de stellingen ten aanzien van de servicenormen van de gemeente, is ruim de helft het daar (helemaal) mee eens (tabel 2.3). De percentages lopen uiteen van 53% voor de stelling over het eenmalig vragen naar persoonsgegevens, tot 70% voor de stelling over een respectvolle behandeling. Met de stelling 'De gemeente vraagt mij maar één keer naar mijn persoonsgegevens', is men het het vaakst oneens (25%). De vraagstelling over servicenormen is in 2016 anders geformuleerd dan de vorige keer (2009), waardoor de uitkomsten over de jaren niet met elkaar vergeleken kunnen worden.

*Tabel 2.3 In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen?*

	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens
De gemeente gaat zorgvuldig om met mijn (persoons)gegevens	13%	56%	24%	5%	3%
De gemeente behandelt mij op een respectvolle manier	12%	58%	22%	6%	2%
De gemeente komt afspraken die met mij gemaakt zijn na	12%	54%	23%	9%	3%
De gemeente vraagt mij maar één keer naar mijn (persoons)gegevens	9%	44%	22%	17%	8%
De informatie van de gemeente is actueel	7%	62%	23%	7%	2%
De informatie van de gemeente is duidelijk	6%	54%	26%	11%	3%
De gemeente heeft kennis van zaken	6%	49%	33%	10%	3%

Respondenten konden voor elke stelling ook een rapportcijfer geven. Het gemiddelde rapportcijfer varieert van een 6,4 voor het eenmalig vragen naar gegevens tot een 7,0 voor het zorgvuldig omgaan met gegevens (tabel 2.4).

*Tabel 2.4 Rapportcijfers stellingen over servicenormen*

Stelling	Rapportcijfer
Zorgvuldig omgaan met gegevens	7,0
Respectvolle behandeling	6,9
Actuele informatie	6,8
Nakomen afspraken	6,7
Duidelijke informatie	6,6
Kennis van zaken	6,5
Eenmalig vragen gegevens	6,4

### 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 vijfde achtereenvolgende jaar een lichte daling van het aantal Rotterdammers dat bij een Stadswinkel is langs geweest (tabel 3.1).

Wanneer 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 en dat Rotterdammers van 50 tot 65 jaar veel minder vaak dan gemiddeld bij een Stadswinkel zijn langs geweest. Het verschil in bezoek van een Stadswinkel tussen niet westerse allochtonen en autochtonen/ westerse allochtonen, is verwaarloosbaar.

*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	2016
ja	55%	67%	63%	64%	65%	67%	61%	57%	50%	48%	46%
nee	42%	30%	31%	32%	35%	33%	39%	43%	50%	52%	54%
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?  
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2014	2015	2016
aanvragen/ophalen paspoort, identiteitsbewijs of rijbewijs	72%	72%	72%
aanvragen/ophalen uittreksel bevolkingsregister	8%	5%	7%
doorgeven van een verhuizing	4%	7%	6%
aanvragen/ophalen parkeervergunning	6%	6%	4%
aanvragen/ophalen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	5%	3%	-
algemene informatie	4%	5%	5%
regelen van belastingzaken	3%	3%	4%
anders (o.a. huwelijk, Rotterdampas, garantstelling, geboorte)	10%	11%	14%

##### 3.1.2 Meerderheid kijkt voor bezoek naar digitale mogelijkheden

Een ruime meerderheid van de Rotterdammers (66%) 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. Van de groep die dit niet deed geeft bijna de helft als reden hiervoor aan een voorkeur te hebben voor persoonlijk contact. Een klein deel van deze respondenten (15%) geeft als reden geen toegang tot internet te hebben. Dit percentage is iets lager dan in 2015 (19%) en ongeveer gelijk aan het percentage in 2014 (13%). Ook zijn er enkele respondenten die als reden aangeven dat zij niet weten dat zaken met de gemeente ook digitaal geregeld kunnen worden (10%). Dit percentage is ongeveer gelijk gebleven aan dat in 2015 (12%), maar lager dan het percentage in 2014 (20%).

### 3.1.3 Rotterdammers over het algemeen tevreden over de dienstverlening van de Stadswinkels

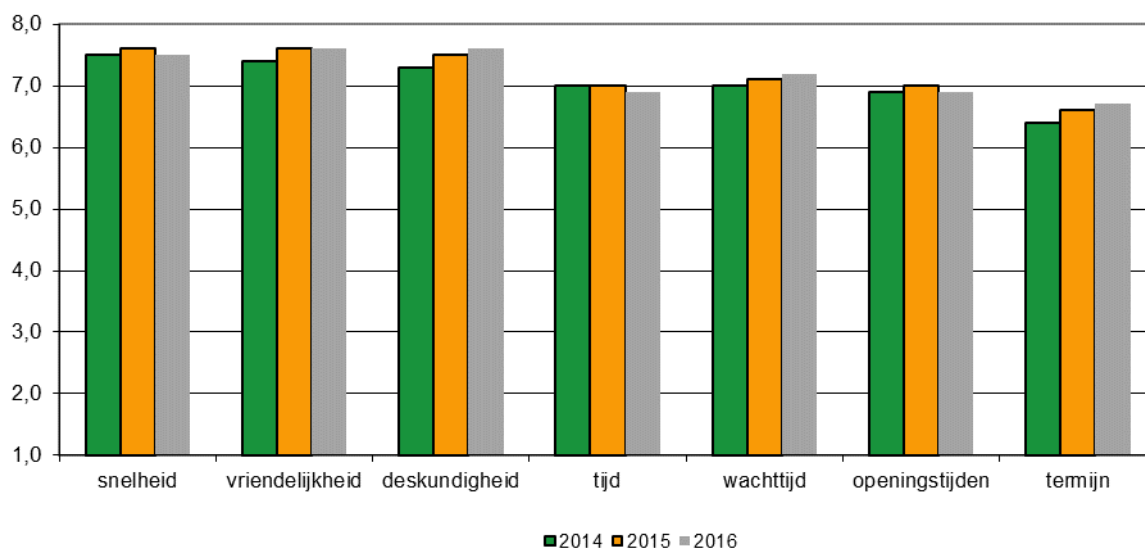
Ruim twee derde van de bezoekers van de Stadswinkels is voldoende tot goed te spreken over een zevental dienstverleningsaspecten waarnaar is gevraagd (tabel 3.3). Deze percentages lopen uiteen van 67% voor de termijn waarop men een afspraak kon maken tot 90% voor de snelheid waarmee men geholpen werd. Bij enkele aspecten is er ruimte voor verbetering. Over de wachttijd totdat men geholpen werd, de openingstijden en de termijn waarop men een afspraak kon maken, is ruim 20% van de Rotterdammers matig of slecht te spreken.

Tabel 3.3 Hoe beoordeelt u...?

	goed	voldoende	matig	slecht	weet niet meer, n.v.t.	rapport cijfer
De vriendelijkheid van de medewerker	53%	35%	7%	5%	0%	7,6
De deskundigheid van de medewerker	51%	36%	8%	3%	2%	7,6
De snelheid waarmee u geholpen werd	49%	41%	6%	3%	1%	7,5
De wachttijd totdat u geholpen werd	43%	33%	12%	11%	2%	7,2
De tijd waarop u terecht kon	39%	38%	13%	7%	3%	6,9
De openingstijden	36%	37%	16%	8%	3%	6,9
De termijn waarop u een afspraak kon maken	34%	34%	16%	11%	6%	6,7

De rapportcijfers voor de aspecten in 2016 lopen uiteen van een 6,9 voor de tijd waarop men terecht kon bij de Stadswinkel en de openingstijden tot een 7,6 voor de vriendelijkheid en deskundigheid waarmee men geholpen werd. Uit figuur 3.4 is op te maken dat de rapportcijfers die gegeven worden voor de aspecten van dienstverlening over tijd, vrij constant zijn.

Figuur 3.4 Rapportcijfers aspecten dienstverlening Stadswinkels





#### **3.1.4 Lichte toename in het aandeel Rotterdammers dat de Stadswinkel (ook) op zaterdag zou willen 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: 46% van de Rotterdammers zou 's avonds na zessen langs willen komen bij een Stadswinkel. De zaterdag wordt door bijna een derde (31%) van de Rotterdammers genoemd; in 2015 was dit nog 27%.

## 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 Een daling van de bekendheid met het centrale telefoonnummer

67% van de Rotterdammers zegt bekend te zijn met het centrale telefoonnummer 14010. Ruim de helft van de respondenten heeft het nummer al eens gebeld en 15% is er wel mee bekend maar heeft het nog nooit gebeld (tabel 4.1). Het overige deel van de Rotterdammers geeft aan het centrale telefoonnummer niet te kennen. Wat opvalt, is dat het percentage Rotterdammers dat in 2016 aangeeft bekend te zijn met het nummer negen procent lager is dan in 2015.

Vrouwen, Rotterdammers in de leeftijd van 30-65 jaar en niet westerse allochtonen geven vaker aan dan gemiddeld wel eens gebruik te hebben gemaakt van het nummer. Onbekendheid met het nummer is het grootst onder jongeren van 16-30 jaar (50%) en is iets hoger dan gemiddeld onder autochtone en westerse allochtone Rotterdammers (35%).

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

	2006	2007	2008	2009	2010	2011		2012	2013		2014	2015	2016
ja, en ik heb het ook al eens gebeld	8%	16%	20%	24%	28%	32%	ja	42%	51%		49%	59%	53%
ja, maar ik heb het nog nooit gebeld	19%	17%	17%	16%	17%	17%	nee	58%	49%		15%	17%	15%
nee, dat wist ik niet	73%	66%	63%	60%	54%	51%					36%	24%	33%

#### 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	2016
om algemene informatie te vragen	24%	21%
om een klacht in te dienen, een melding te maken of een compliment door te geven	36%	20%
om iets aan te vragen	22%	19%
om te informeren naar de voortgang van mijn (aan)vraag	11%	15%
om een ambtenaar te spreken <sup>1</sup>	3%	8%
om een vraag over gemeentelijk beleid te stellen	3%	3%
anders (afspraak maken, grofvuil, parkeren, belastingen)	10%	21%

Ten opzichte van 2015 is er een afname zichtbaar in het aandeel Rotterdammers belde om een klacht, compliment of melding door te geven. Ook is er een lichte toename in het aandeel Rotterdammers dat belde om te informeren naar de voortgang van een aanvraag (tabel 4.2).

<sup>1</sup> Vraagstelling in 2015 was: om een klantmanager, gebiedsnetwerker of jongerencoach te spreken

#### 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	2016
als ik contact opneem met de gemeente dan doe ik dat het liefst per telefoon	71%	66%	57%	61%	53%	56%	52%
ik heb eerst op de website gekeken, maar daar kon ik niet vinden wat ik zocht	15%	15%	18%	17%	18%	11%	12%
wat ik wilde kon niet via de website	-	-	-	-	-	9%	9%
ter bevestiging of controle van wat ik op de website heb gevonden	-	-	-	-	-	7%	8%
Ik heb eerst op de website gekeken, maar wat ik daar vond was onduidelijk	8%	7%	12%	9%	8%	5%	5%
Er was een storing / technisch probleem op de website	-	-	-	-	-	3%	1%
anders (geen computer/internet, sneller/makkelijker via telefoon)	8%	12%	12%	13%	21%	13%	17%

#### 4.1.3 Centrale telefoonnummer wordt door de ruime 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 vriendelijkheid van de medewerker	40%	41%	9%	5%	5%	7.4
De snelheid waarmee u werd geholpen	34%	37%	15%	9%	6%	7.0
De begrijpelijkheid van de medewerker	32%	38%	15%	10%	7%	6.9
De deskundigheid van de medewerker	26%	36%	19%	12%	7%	6.7
Inhoudelijke beantwoording van uw vraag	31%	31%	14%	17%	7%	6.7

#### 4.1.4 Meer Rotterdammers konden direct telefonisch geholpen worden

Verreweg het grootste aandeel Rotterdammers kreeg direct telefonisch een antwoord op hun vraag (71%). In 2015 was dit nog 61%. Van degenen voor wie dit niet gold, is 27% (de volgende dag) teruggebeld met een antwoord, is 28% niet teruggebeld terwijl dit wel was beloofd en heeft 23% op een andere manier antwoord gekregen op de vraag (website, per e-mail of per brief).

De overige 22% wilde het zelf nog een keer proberen. Van deze groep heeft ruim twee derde dat inderdaad gedaan. De rest had het antwoord inmiddels zelf al gevonden op internet of op een andere manier, of heeft het erbij gelaten.

## 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](http://www.rotterdam.nl).*

### 5.1 Gebruik internet iets toegenomen

Het gebruik van internet door Rotterdammers is in 2016 iets toegenomen ten opzichte van 2015 (tabel 5.1): 82% van de Rotterdammers geeft aan wel eens gebruik te maken van internet (versus 79% in 2015).

Wanneer weer wordt gekeken naar de drie achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en etniciteit dan blijkt dat mannen iets vaker dan vrouwen gebruik maken van internet (84% versus 81%) en dat het gebruik van internet, niet geheel onverwacht, fors lager is onder Rotterdammers van 65 jaar en ouder (61% versus 82%-97% onder jongere leeftijdsgroepen). Naar etniciteit ten slotte, is te zien dat niet-westerse allochtonen wat achterblijven in het gebruik van internet ten opzichte van autochtonen en westerse allochtonen (76% versus 83%).

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	2016
internetgebruik	38%	52%	55%	61%	63%	70%	70%	76%	77%	77%	73%	77%	70%	72%	79%	79%	82%

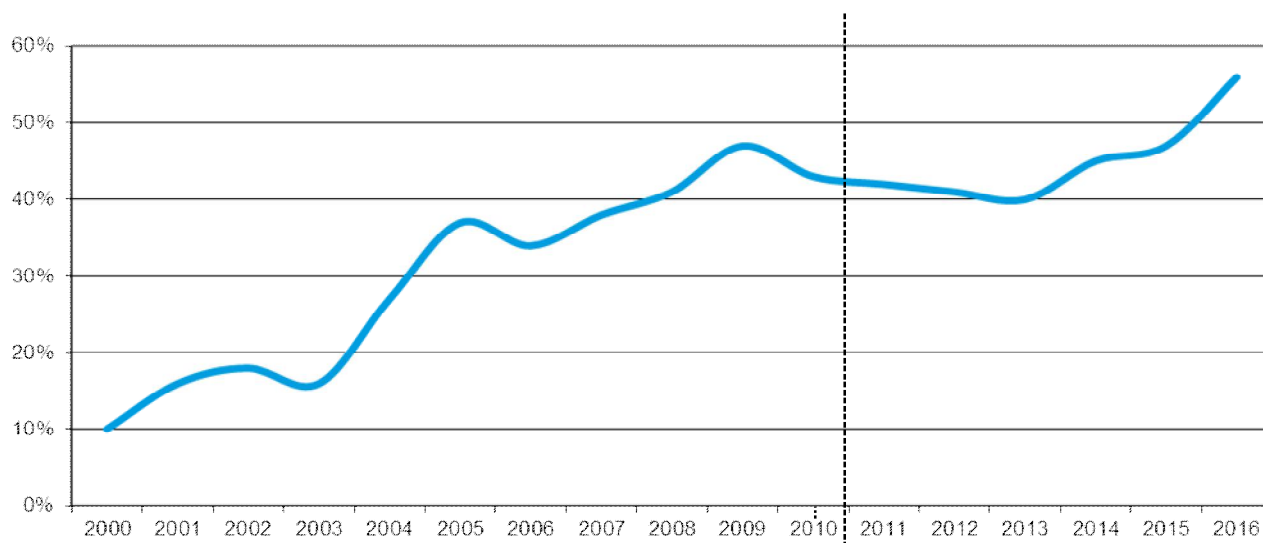
#### 5.1.1 Bezoek aan [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) is gestegen

In tabel 5.2 is het bezoek aan de website [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) weergegeven. 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](http://www.rotterdam.nl), omdat de gemeente uitgaat van één toegangspunt op internet.

Tabel 5.2 Overzicht internetgebruik en bezoek [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)

	alle Rotterdammers						alleen internetgebruikers					
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2011	2012	2013	2014	2015	2016
maakt geen gebruik van internet	23%	30%	28%	21%	21%	19%	-	-	-	-	-	-
wel internet, <u>geen</u> bezoek <a href="http://www.rotterdam.nl">www.rotterdam.nl</a>	35%	28%**	31%**	34%	32%	25%	45%	36%	40%	36%	30%	30%
wel internet, bezoekt ook <a href="http://www.rotterdam.nl">www.rotterdam.nl</a>	42%	41%	40%	45%	47%	56%	55%	64%	60%	64%	70%	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](http://www.rotterdam.nl)?

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
begrijpelijkheid informatie	7,2	7,1	7,2	7,1	7,1	7,2
vindbaarheid informatie	6,7	6,7	6,8	6,7	6,7	6,7

## 5.1.3 Kenmerken niet-bezoekers [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)

Zoals in paragraaf 5.1.1 in beeld is gebracht bezoekt van alle Rotterdammers 56% wel eens de gemeentelijke website [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl). Dat betekent 44% van de Rotterdammers dit 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 internetgebruikers om de website niet te bezoeken.

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

**Tabel 5.5** Waarom heeft u de website [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl) nog nooit bezocht?  
(meerdere antwoorden mogelijk)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ik was niet op de hoogte van het bestaan van de website	22%	28%	30%	39%	45%	46%	46%
ik regel alles met de gemeente liever op een andere manier (telefonisch)	32%	57%	30%	38%	29%	25%	24%
dat heb ik nog nooit nodig gevonden	51%	-	-	-	16%	17%	12%
iemand anders regelt mijn zaken met de gemeente	5%	6%	11%	8%	14%	14%	10%
ik vind het moeilijk om via een website zaken met de gemeente te regelen	6%	10%	16%	8%	10%	12%	9%
anders (o.a. heb geen computer, geen toegang tot internet)	4%	16%	21%	16%	8%	15%	20%



## 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 vijf jaar tijd is dit gedaald naar 30%.

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 (tabel 6.1).

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

	2011	2012	2013	2015	2016
nee, ik maak geen gebruik van sociale media	53%	48%	45%	33%	30%
ja, van Facebook	30%	40%	47%	54%	53%
ja, van Youtube	-	-	-	42%	45%
ja, van LinkedIn	-	17%	20%	24%	28%
ja, van Instagram				13%	14%
ja, van Twitter	8%	10%	12%	12%	12%
ja, van Pinterest	-	-	-	8%	12%
ja, van Hyves	27%	14%	7%	-	-
ja, van andere sociale media (o.a. Whatsapp, Tumblr, Snapchat)	9%	5%	4%	5%	7%

Kijkend naar verschillen tussen groepen dan valt op dat mannen vaker dan vrouwen, niet westerse allochtonen vaker dan autochtonen/ westerse allochtonen en 65 plussers het vaakst aangeven géén gebruik te maken van sociale media. Met uitzondering van LinkedIn geeft de groep 16-30 jarigen het vaakst aan gebruik te maken van de diverse vormen van sociale media. In tabel 6.2 is te zien dat Rotterdammers in toenemende mate gebruik maken van sociale media om informatie op te zoeken.

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

	2012	2013	2015	2016
om met vrienden te communiceren	83%	80%	71%	72%
voor het opzoeken van informatie	35%	42%	63%	71%
om te reageren op berichten van anderen	41%	49%	43%	39%
voor het zoeken naar vacatures	13%	16%	21%	22%
om mijn mening over iets te geven	17%	17%	18%	17%
anders (oa. om 'bij' te blijven, netwerken, zakelijke en promotionele doeleinden)	10%	11%	13%	15%

### 6.1.1 Nog steeds 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 (tabel 6.3). Rotterdammers die de accounts wel kennen, volgen ze nauwelijks. Deze uitkomsten zijn vergelijkbaar met die van 2015.

*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	86%	12%	2%
Twitter: @Loket010	86%	12%	2%
Twitter: @Parkeren010	86%	12%	2%
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 een iets gunstiger beeld (tabel 6.4). Ook deze uitkomsten zijn vergelijkbaar met die van 2015.

*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	55%	28%	17%
Twitter: @Stadsbeheer010	75%	20%	5%
Twitter: @Parkeren010	83%	15%	2%
Twitter: @Loket010	80%	19%	1%
Facebook: gemeente Rotterdam	64%	29%	6%

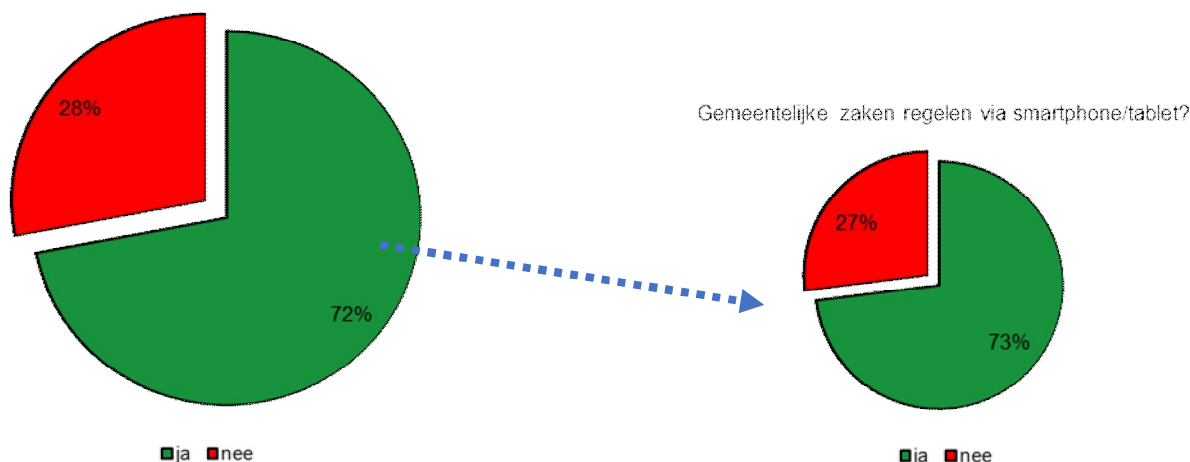


### 6.1.2 Mobiele internetters willen via smartphone of tablet gemeentelijke zaken doen

Bijna driekwart van de Rotterdammers (72%) maakt wel eens gebruik van mobiel internet op een smartphone of tablet. Dit percentage stijgt gestaag. In 2013 was dit nog 51% en in 2015 was dit 69%. Net als in 2015 geeft 73% van de gebruikers van mobiel internet aan via de smartphone of tablet zaken met de gemeente Rotterdam te willen regelen (figuur 6.5 en tabel 6.6). Kijkend naar verschillen tussen groepen, dan zien we dat 93% van de 16-30 jarigen gebruik maakt van mobiel internet en dat dit percentage afneemt naarmate de leeftijd hoger is tot 44% onder 65 plussers. Naar geslacht of etnische herkomst zijn geen noemenswaardige verschillen zichtbaar.

*Figuur 6.5 Visualisatie mobiel internetgebruik en aandeel mobiele internetters dat gemeentelijke zaken wil regelen via smartphone/tablet*

Gebruik mobiel internet op smartphone/tablet



*Tabel 6.6 Zou u via uw smartphone of tablet zaken met de gemeente Rotterdam willen regelen? (meerdere antwoorden mogelijk)*

	2011	2012	2013	2015	2016
nee, daar heb ik geen behoefte aan	33%	36%	30%	27%	27%
ja, om een afspraak te maken	-	39%	43%	47%	55%
ja, om gemeentelijke informatie te zoeken	46%	45%	50%	48%	54%
ja, om een melding te maken over de buitenruimte (bv. kapotte stoeptegels)	41%	41%	48%	49%	52%
ja, om te betalen voor een parkeerplaats	44%	38%	38%	38%	43%
ja, om een melding te maken over woonoverlast	30%	35%	37%	35%	38%
ja, om ...	6%	4%	4%	3%	5%

Ten slotte is gevraagd of men, op verzoek van de gemeente, via sociale media mee zou willen denken over gemeentelijke onderwerpen. Bijna één op de drie gebruikers van mobiel internet (31%) 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 veiligheid van de buurt (58%). Uit tabel 6.7 valt op te maken dat er sprake is van een geleidelijke toename van het percentage Rotterdammers dat via sociale media wil meedenken over gemeentelijke onderwerpen.

**Tabel 6.7**      *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	2016
ja, als het gaat om de veiligheid in mijn buurt	53%	49%	12%	58%
ja, als het gaat om de inrichting van mijn buurt (bankjes, speeltoestellen)	37%	34%	36%	43%
ja, als het gaat om het verkeer in mijn buurt (ook parkeren)	36%	36%	37%	42%
ja, als het gaat om de groenvoorzieningen in mijn buurt	32%	32%	35%	41%
ja, als het gaat om gemeentelijk beleid	-	-	-	29%
ja, als het gaat om... (schoon en heel, evenementen, overlast)	8%	7%	8%	9%
nee, dat zou ik nooit doen	36%	37%	36%	31%



## 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 Aandeel Rotterdammers met klacht over dienstverlening gelijk gebleven

Het percentage Rotterdammers dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het onderzoek geen klacht had over de dienstverlening van de gemeente Rotterdam is ongeveer gelijk aan 2015 (tabel 7.1). Dat betekent dat 18% van de Rotterdammers wél een klacht over de gemeente had. De helft daarvan heeft die klacht ook ingediend.

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

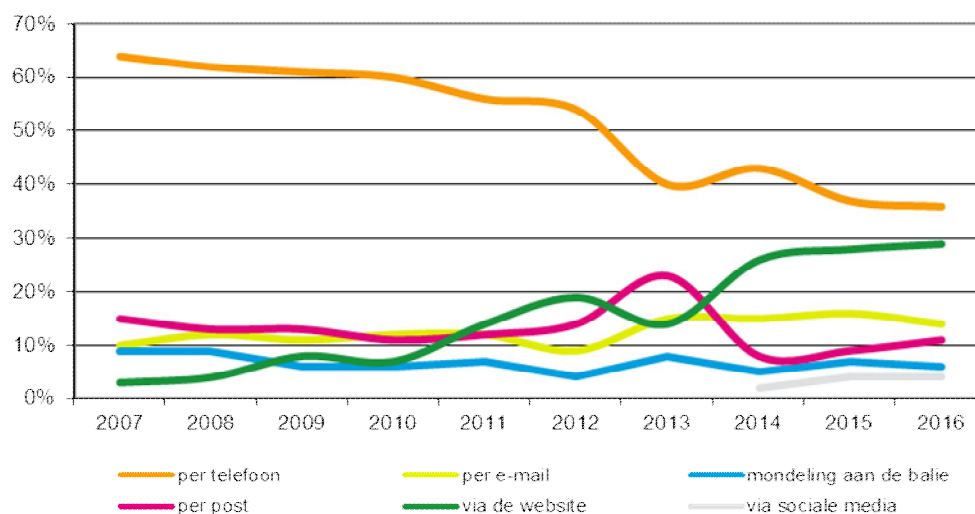
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
nee	69%	64%	64%	68%	66%	63%	70%	73%	77%	77%	82%	83%
ja, maar ik heb die klacht <u>niet</u> ingediend	17%	18%	18%	17%	17%	19%	14%	15%	14%	11%	8%	9%
ja, en ik heb die klacht <u>wel</u> ingediend	15%	18%	17%	15%	17%	18%	16%	12%	9%	12%	10%	9%

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

#### 7.1.1 Aandeel Rotterdammers dat klacht telefonisch of via de website indient stabiliseert

De meeste Rotterdammers die een klacht indienen blijven dit doen via de telefoon (43%) of via de website (34%). Figuur 7.2 laat zien dat er vanaf 2007 een daling is in het percentage klachten dat telefonisch wordt ingediend en dat het percentage klachten dat via de website wordt ingediend, stijgt. Wel lijkt deze tendens te stabiliseren. De overige aantallen zijn vrij klein waardoor het moeilijk is om betrouwbare uitspraken te doen over de andere manieren waarop klachten worden ingediend.

*Figuur 7.2 Hoe hebt u uw klacht ingediend?*



### 7.1.2 Voorkeur voor persoonlijk contact bij het indienen van een klacht

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 als zij een klacht indienen. Een klein deel geeft aan destijds niet geweten te hebben 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

Net als in 2015 is ongeveer de helft van de Rotterdammers ontevreden over de inhoudelijke afhandeling van zijn of haar klacht. Het percentage dat echt tevreden is over de inhoudelijke afhandeling is iets hoger dan in 2015 (32% versus 27%). Ruim een kwart geeft aan deze vraag nog niet te kunnen beantwoorden omdat zijn of haar klacht nog niet is afgehandeld. Over de manier waarop de klacht is afgehandeld is ruim een derde ontevreden (figuur 7.3). Dit is gelijk gebleven aan 2015.

Figuur 7.3 Bent u tevreden met de afhandeling van uw klacht?



## 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 10% 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. Dit waren iets vaker mannen dan vrouwen (12% versus 9%) en het vaakst 30 tot 50 jarigen (14%). Het aandeel dat samengewerkt heeft met de gemeente is hoger onder de autochtone/westerse allochtone Rotterdammers dan onder de niet westerse allochtonen (11% versus 8%).

#### 8.1.1 Samenwerking vooral op gebied van de buitenruimte

*Tabel 8.1 Over welk onderwerp ging uw samenwerking met de gemeente?  
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2014	2015	2016
groenvoorziening	33%	26%	28%
veilig	28%	25%	28%
gebiedsplan / inrichtingsplan	-	29%	27%
schoon	31%	23%	27%
sociaal project	15%	21%	24%
zelf opgezet initiatief	13%	15%	15%
bouwproject	13%	12%	10%
gemeentevisie	6%	5%	7%
taalproject	3%	3%	4%
parkeren/verkeer	6%	7%	3%
inrichtingsplan buitenruimte	27%	-	-
inrichtingsplan wijk/deelgemeente	13%	-	-
anders	14%	19%	8%

#### 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?  
(meerdere antwoorden mogelijk)*

	2014	2015	2016
tijdens een wijk- of buurtbijeenkomst	23%	19%	24%
via het centrale telefoonnummer (14010)	21%	19%	24%
door direct contact met een ambtenaar	25%	22%	20%
door het indienen van een bewonersinitiatief	-	13%	18%
door direct contact met de Gebiedsmanager of de Gebiedsdirecteur	9%	11%	15%
door het lidmaatschap van een wijkoverleg, bewonersvereniging of ander platform	12%	9%	14%
via het formulier op de gemeentelijke website <a href="http://www.rotterdam.nl/publieksreactie">www.rotterdam.nl/publieksreactie</a> <sup>2</sup>	7%	8%	8%
via een brief / e-mail aan de Gebiedscommissie	11%	9%	8%
door het indienen / ondersteunen van een burgerinitiatief	6%	5%	6%
via een brief of enquête van de gemeente	-	4%	6%
door contact met raadsleden	7%	4%	4%
door inspraak bij een raadscommissie	2%	3%	3%
via een brief / e-mail aan het College van Burgemeester en Wethouders	5%	8%	2%
door het uitnodigen van de burgemeester of wethouder(s)	3%	3%	1%
anders (o.a. via een bekende die bij de gemeente werkt)	9%	10%	7%

<sup>2</sup> Antwoordoptie in 2014/ 2015 was anders geformuleerd, namelijk: 'via het centrale emailadres'.

### 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 negental positief geformuleerde stellingen voorgelegd.

Hoewel voor bijna elke stelling geldt dat een aanzienlijk aandeel Rotterdammers het er (helemaal) mee eens is (tabel 8.3), geldt voor elke stelling ook dat rond een vijfde tot een kwart van de Rotterdammers 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 'Mijn mening is serieus genomen tijdens het samenwerkingsproces' (respectievelijk 49% en 50%). Het hoogste percentage (helemaal) mee oneens zien we bij de stellingen 'Ik heb goede terugkoppeling gekregen tijdens het samenwerkingsproces' (28%), 'Mijn ideeën/ initiatieven zijn gebruikt of ondersteund door de gemeente' (27%) en 'De gemeente toont betrokkenheid bij mijn initiatief' (27%). Positief is dat ten opzichte van 2015 voor een aantal stellingen een duidelijk toename zichtbaar is in het aandeel Rotterdammers dat het er (helemaal) mee eens is en een afname in het aandeel Rotterdammers dat het er (helemaal) mee oneens is (groene arceringen).

**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)
Mijn mening is serieus genomen tijdens het samenwerkingsproces	50%	23%	21%	6%
Ik kon de juiste contactpersoon bij de gemeente makkelijk vinden	49%	21%	24%	5%
De gemeente staat open voor mijn wensen, opvattingen, ideeën of eigen initiatieven	47%	22%	23%	8%
Ik vind dat er voldoende manieren zijn om samen te werken met de gemeente	46%	23%	25%	6%
De betrokken ambtenaar/bestuurder had veel interesse in mijn bijdrage	45%	28%	21%	7%
Ik heb goede terugkoppeling gekregen tijdens het samenwerkingsproces	42%	16%	28%	5%
De gemeente toont betrokkenheid bij mijn initiatief *	42%	24%	27%	10%
Ik ervaar de gemeente als een prettige samenwerkingspartner *	38%	30%	25%	7%
Mijn ideeën/initiatieven zijn gebruikt of ondersteund door de gemeente	38%	22%	27%	13%

\* Deze stelling is in de vragenlijst van 2016 voor het eerst toegevoegd.

## 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 Een derde van de Rotterdammers wil meer invloed uitoefenen op beleid en activiteiten gemeente

Op de vraag of men meer invloed wil kunnen uitoefenen op het beleid en de activiteiten van de gemeente antwoordt 31% van de Rotterdammers positief. Ongeveer 30% van de Rotterdammers geeft aan hier geen behoefte aan te hebben. De overige 40% geeft aan het niet te weten of hier geen mening over te hebben.

Mannen en Rotterdammers van 50-65 jaar geven het vaakst aan meer invloed te willen uitoefenen op het beleid en activiteiten van de gemeente (beide groepen 36%).

#### 9.1.1 Bijna de helft van de Rotterdammers vindt dat de gemeente niet duidelijk communiceert over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen

In 2016 is voor het eerst de vraag gesteld of men vindt dat de gemeente duidelijk communiceert over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen. Slechts 13% van de Rotterdammers beantwoordt deze vraag positief, 48% is van mening dat de gemeente hier niet duidelijk over communiceert en 39% heeft hier geen mening over.

#### 9.1.2 Een kwart van de Rotterdammers weet mogelijkheden om invloed uit te oefenen

Op de vraag of men mogelijkheden weet om invloed uit te oefenen op het beleid, de plannen en activiteiten van de gemeente, antwoordt 26% van de Rotterdammers positief, 47% negatief en heeft 27% hier geen mening over.

Rotterdammers van 50-65 jaar geven vaker dan gemiddeld aan mogelijkheden te weten om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente. De groep jongeren van 16-30 jaar geeft vaker dan gemiddeld aan niet op de hoogte te zijn van deze mogelijkheden en onder niet-westerse allochtonen valt op dat slechts 14% zegt op de hoogte te zijn van de mogelijkheden om invloed uit te oefenen. Onder de laatstgenoemde groep is ook het percentage dat aangeeft geen mening te hebben het hoogst (37%).

Als we kijken of degenen die hebben aangegeven meer invloed te willen kunnen uitoefenen op het beleid van de gemeente ook mogelijkheden weten om die invloed uit te oefenen, dan blijkt dat nog geen derde (31%) bekend is met deze mogelijkheden.

#### 9.1.3 Direct contact met ambtenaar meest gebruikte mogelijkheid

Aan de Rotterdammers zijn 13 mogelijkheden voorgelegd waarop invloed uitgeoefend kan worden op het beleid van de gemeente en/ of de uitvoering daarvan, met de vraag of men daar het afgelopen jaar gebruik van heeft gemaakt. Een kwart van de respondenten heeft één of meerdere mogelijkheden aangekruist. Het vaakst is gekozen voor de mogelijkheid om invloed uit te oefenen via direct contact met een ambtenaar (50%) en via lidmaatschap van een wijkoverleg, bewonersvereniging of een ander



platform (31%)<sup>3</sup>. Rond de 15-20% heeft aangegeven gebruik te hebben gemaakt van de mogelijkheid om een burgerinitiatief in te dienen of te ondersteunen, een bewonersinitiatief te starten, een brief of email te sturen aan de Gebiedscommissie of contact op te nemen met een raadslid. Zie tabel 9.1 voor een volledig overzicht.

*Tabel 9.1 Percentage dat gebruik heeft gemaakt van de diverse mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente en/of de uitvoering hiervan (meerdere antwoorden mogelijk)*

Gebruikte methode om invloed uit te oefenen	2015	2016
direct contact ambtenaar	26%	50%
indienen/ondersteunen burgerinitiatief	22%	22%
direct contact raadsleden	15%	18%
brief/e-mail aan Gebiedscommissie	14%	16%
starten bewonersinitiatief	11%	15%
brief/ email aan college B&W	14%	9%
Right to Challenge <sup>4</sup>	-	7%
starten van een (gebieds)referendum <sup>4</sup>	-	7%
Citylab010 <sup>4</sup>	-	6%
inspreken bij raadscommissie	8%	6%
starten met zelfbeheer	7%	5%
burgerjury	4%	5%
lidmaatschap van wijkoverleg, buurt bestuurt, of ander platform	16%	31%

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

Het percentage Rotterdammers dat van mening is dat zij het afgelopen jaar meer mogelijkheden heeft gekregen om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente, is zo'n zeven procent. Bijna een derde (30%), vindt dit niet het geval en bijna twee derde (64%) heeft hier geen mening over. De groep niet- westerse allochtonen beantwoordt deze vraag vaker negatief dan gemiddeld (41%).

<sup>3</sup> Wegens een verandering in vraagstelling is vergelijking met de uitkomsten in 2015 niet goed mogelijk. De vraagstelling in 2015 was of er 'wel eens' gebruik is gemaakt van de genoemde mogelijkheden; in 2016 is gevraagd of er 'het afgelopen jaar' gebruik is gemaakt van de genoemde mogelijkheden.

<sup>4</sup> Nieuw toegevoegde antwoordcategorieën in 2016

## Bijlagen



## BIJLAGE I

## DE VRAGEN IN DE VRAGENLIJSTEN

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

*De volgende vraag gaat over servicenormen.*

51. De gemeente heeft een aantal servicenormen opgesteld. Hieronder volgt een aantal stellingen over deze servicenormen. Kunt u voor elke stelling aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?

En wilt u voor elke stelling ook in de laatste kolom een rapportcijfer (van 1 tot en met 10) geven?

	helemaal mee eens	mee eens	niet eens, niet oneens	mee oneens	helemaal mee oneens	weet niet, niet van toepassing	Rapportcijfer (1 t/m 10)
a. De gemeente komt afspraken die met mij zijn gemaakt na.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
b. De informatie van de gemeente is actueel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
c. De informatie van de gemeente is duidelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
d. De gemeente heeft kennis van zaken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
e. De gemeente vraagt mij maar één keer naar mijn (persoons)gegevens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
f. De gemeente gaat zorgvuldig om met mijn (persoons)gegevens.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
g. De gemeente behandelt mij op een respectvolle manier.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>

**Vragen uit de A,B, D en E-lijst (nummering zoals in de vragenlijst)**

***De volgende vragen gaan over samenwerking met de gemeente.***

- 10. 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 14**

- 11. 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

- 12. Op welke manier is het eerste contact met de gemeente hierover verlopen?**

- ☐ via het centrale telefoonnummer (14010)  
☐ via het formulier op de gemeentelijke website [www.rotterdam.nl/publieksreactie](http://www.rotterdam.nl/publieksreactie)  
☐ 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

- 13. 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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Ik vind dat er voldoende manieren zijn om samen te werken met de gemeente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. De betrokken ambtenaar / bestuurder had veel interesse in mijn bijdrage.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Ik heb goede terugkoppeling gekregen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

tijdens het samenwerkingsproces.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Mijn mening is serieus genomen tijdens het samenwerkingsproces.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Mijn ideeën / initiatieven zijn gebruikt of ondersteund door de gemeente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. De gemeente staat open voor mijn wensen, opvattingen, ideeën of eigen initiatieven.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. De gemeente toont betrokkenheid bij mijn initiatief.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Ik ervaar de gemeente als een prettige samenwerkingspartner.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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**

- 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 (www.rotterdam.nl) gekeken of uw vraag of verzoek digitaal geregeld kon worden?**

- ☐ ja  
☐ nee

**=> Ga door naar vraag 0**

- 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 meer	niet van toepassing	Rapportcijfer (1 t/m 10)
a. de wachttijd totdat u geholpen werd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
b. de snelheid waarmee u aan de balie werd geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
c. de vriendelijkheid van de medewerker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
d. de deskundigheid van de medewerker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
e. de openingstijden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
f. de termijn waarop u een afspraak kon maken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="text"/>
g. de tijd waarop u terecht kon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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](http://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](http://www.rotterdam.nl)?

- ☐ ja  
☐ nee                      => Ga door naar vraag Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

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](http://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](http://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 0

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

- ☐ via de website [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)
- ☐ 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
- ☐ nee

=> Ga door naar vraag 0



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

- ☐ via de website [www.rotterdam.nl](http://www.rotterdam.nl)
- ☐ 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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. iets aan te vragen (bijvoorbeeld: een uittreksel uit het bevolkingsregister, of het laten ophalen van grof vuil)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. te informeren naar de voortgang van uw (aan)vraag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

***De volgende vragen gaan over invloed op het beleid van de gemeente en de uitvoering daarvan.***

**23. Weet u hoe u invloed kunt uitoefenen op het beleid, de plannen en de activiteiten van de gemeente?**

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

**24. Vindt u dat de gemeente duidelijk communiceert over hoe u invloed kunt uitoefenen (meedenken en meedoen)?**

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

**25. Van welke mogelijkheden heeft u in het afgelopen jaar gebruik gemaakt om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente en/of de uitvoering hiervan (meedenken en meedoen)?**

	ja	nee
a. Deelname aan de Burgerjury	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Deelname aan Citylab010	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Indienen van een 'Right to Challenge'	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Starten van een (gebieds-)referendum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Direct contact met een ambtenaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f. Direct contact met raadsleden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Inspreken bij een raadscommissie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Indienen / ondersteunen van een burgerinitiatief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Een brief / e-mail aan Burgemeester en Wethouders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Een brief / e-mail aan de Gebiedscommissie (deelgemeente)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Het starten van een bewonersinitiatief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. Het starten met zelfbeheer (overnemen groentaken gemeente)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Lidmaatschap van een wijkoverleg, buurt bestuurt bewonersvereniging of ander platform	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**26. Vindt u dat u het afgelopen jaar meer mogelijkheden hebt gekregen om invloed uit te oefenen (meedenken en meedoen)?**

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

**27. Wilt u meer invloed kunnen uitoefenen op het beleid en de activiteiten van de gemeente?**

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

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

***De volgende vragen gaan over klachten over de gemeente.***

**39. 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 44
- ☐ nee      => Ga door naar vraag 44

**40. Hoe heeft u uw klacht ingediend?**

- ☐ via de website      => Ga door naar vraag 0
- ☐ per post
- ☐ per e-mail
- ☐ per telefoon
- ☐ mondeling aan de balie
- ☐ via sociale media

**41. 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

**42. Bent u tevreden met de manier waarop uw klacht inhoudelijk is afgehandeld?**

- ☐ niet van toepassing, mijn klacht is (nog) niet afgehandeld      => Ga door naar vraag 44
- ☐ 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:

**43. 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 F-lijst (nummering zoals in de vragenlijst)**

***De volgende vragen gaan over sociale media.***

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

- ☐ nee, ik maak geen gebruik van sociale media      => Ga door naar vraag 0
- ☐ ja: Twitter
- ☐ ja: YouTube
- ☐ ja: Facebook
- ☐ ja: LinkedIn
- ☐ ja: Instagram
- ☐ ja: Pinterest
- ☐ ja: anders, namelijk

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

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

- ☐ anders, namelijk

**14. 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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Twitter: @Stadsbeheer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Twitter: @Loket010	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Twitter: @Parkeren010	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Facebook: gemeente Rotterdam	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Anders, namelijk		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**15. 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 gemeentelijk beleid
- ☐ 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

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

- ☐ ja
- ☐ nee      => Ga door naar vraag 18

**17. 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:

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

**20. 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 26
- ☐ nee => Ga door naar vraag 26

**21. 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 ambtenaar te spreken
- ☐ anders, namelijk

**22. 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

**23. 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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>
b. de vriendelijkheid van de medewerker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>
c. de deskundigheid van de medewerker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>
d. de begrijpelijkheid van de medewerker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>
e. de inhoudelijke beantwoording van uw vraag (is uw vraag opgelost?)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input style="width: 50px;" type="text"/>

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

**24. Indien u niet direct telefonisch geholpen kon worden: kunt u aangeven welke situatie voor u van toepassing was?**

- ☐ niet van toepassing; ik kon direct geholpen worden **=> Ga door naar vraag 26**
- ☐ ik ben tijdig (uiterlijk de volgende werkdag) teruggebeld met een antwoord op mijn vraag **=> Ga door naar vraag 26**
- ☐ ik ben teruggebeld met een antwoord op mijn vraag, maar niet binnen één werkdag **=> Ga door naar vraag 26**
- ☐ ik ben niet teruggebeld, maar daar had ik wel om gevraagd **=> Ga door naar vraag 26**
- ☐ ik heb op een andere manier een antwoord op mijn vraag gekregen (bijvoorbeeld via e-mail, per brief of via de website) **=> Ga door naar vraag 26**
- ☐ ik wilde zelf nog een keer terugbellen

**25. 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

## BIJLAGE II OPDRACHTGEVERS OMNIBUSENQUETE 2016

Aan de Omnibusenquête 2016 hebben de volgende instanties als opdrachtgever deelgenomen:

1. het Cluster Bestuurs- en Concernondersteuning met een vraag naar de belangrijkste problemen in Rotterdam (A-, B-, C-, D-, E- én F-lijst, ieder vraag 6) en een vraag over geluk (A-lijst, vraag 61; B-lijst, vraag 63; C-lijst, vraag 59; D-lijst, vraag 58; E-lijst, vraag 70; F-lijst, vraag 52);
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 28 tot en met 36) en over afvalinzameling (D-lijst, vraag 7 tot en met 19);
3. de Afdeling Regie & Ontwikkeling van het Cluster Dienstverlening met vragen over samenwerking met de gemeente (A-lijst, vraag 10 tot en met 13; B-lijst, vraag 52 tot en met 55; D-lijst, vraag 47 tot en met 50; E-lijst, vraag 43 tot en met 46), over servicenormen (A-lijst, vraag 51), over contacten met de Stadswinkels (B-lijst, vraag 7 tot en met 12), over de website [www.rotterdam.nl](http://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 en de uitvoering daarvan (C-lijst, vraag 23 tot en met 27), over klachten over de gemeente (D-lijst, vraag 39 tot en met 43; F-lijst, vraag 7 tot en met 11), over sociale media (F-lijst, vraag 12 tot en met 17) en over het centrale telefoonnummer van de gemeente (F-lijst, vraag 20 tot en met 25);
4. de gemeentelijke Ombudsman met een vraag over Rotterdamse Ombudsmannen (A-lijst, vraag 14), vragen over de gemeentelijke Ombudsman (C-lijst, vraag 47 en 48; F-lijst, vraag 33 en 34) en een vraag over zorg door de gemeente (E-lijst, vraag 62);
5. het Programmateam BmR14+ van het Cluster Bestuurs- en Concernondersteuning met vragen over gemeente en 'Gebieden' (vroeger: 'deelgemeenten') (A-lijst, vraag 15 tot en met 19; B-lijst, vraag 40 tot en met 44; D-lijst, vraag 34 tot en met 38; E-lijst, vraag 47 tot en met 51);
6. de Directie Publieke Gezondheid, Welzijn en Zorg van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met vragen over zorg en welzijn (A-lijst, vraag 20 tot en met 25), over bewonersinitiatieven (A-lijst, vraag 26 tot en met 30), over gegevens over uw gezondheid (A-lijst, vraag 31 en 32; F-lijst, vraag 18 en 19), over informatie over gezondheid (C-lijst, vraag 15 tot en met 17) en over infectieziekten (E-lijst, vraag 30 tot en met 42);
7. de Afdeling Cultuur van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met vragen over OPEN Rotterdam (A-lijst, vraag 33 tot en met 40);
8. de Afdeling PMB Stedelijk van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over de binnenstad van Rotterdam (A-lijst, vraag 41 tot en met 49, B-lijst, vraag 51, en E-lijst, vraag 11 tot en met 14);
9. de Directie Publieke Gezondheid, Welzijn en Zorg van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en RADAR met vragen over homoseksualiteit (A-lijst, vraag 50) en over discriminatie (D-lijst, vraag 23 tot en met 33);
10. 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);
11. de Afdeling Beleid van het Cluster Werk en Inkomen met vragen over de Rotterdamse Sociale Dienst (B-lijst, vraag 49 en 50);
12. de Afdeling Concernmedia van het Cluster Bestuurs- en Concernondersteuning met vragen over de Stadskrant (C-lijst, vraag 7 tot en met 10) en over het imago van de stad (D-lijst, vraag 44 en 45);

13. de Afdeling Toezicht & Handhaving van het Cluster Stadsbeheer met vragen over betaald parkeren in Rotterdam (C-lijst, vraag 37 tot en met 42) en over markten in Rotterdam (E-lijst, vraag 15 tot en met 27);
14. de Afdeling Ruimte en Wonen van het Cluster Stadsontwikkeling met vragen over groen- en recreatiegebieden in en rond de stad (C-lijst, vraag 43 en 44), over voedsel (E-lijst, vraag 54 tot en met 59), over stadslandbouw (F-lijst, vraag 26 tot en met 32) en over de rivier de Schie (F-lijst, vraag 38 tot en met 44);
15. de Directie Veilig van het Cluster Bestuurs- en Concernondersteuning en de Erasmus Universiteit Rotterdam met vragen over intimidatie op straat (C-lijst, vraag 45 en 46);
16. de Directie Jeugd en Onderwijs van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met een vraag over drugs en alcohol (C-lijst, vraag 51);
17. de Afdeling Openbare Werken van het Cluster Stadsbeheer met vragen over omleidingsroutes bij wegwerkzaamheden (D-lijst, vraag 20 tot en met 22) en over het onderhoud van de buurt (E-lijst, vraag 7 tot en met 10);
18. het Bureau 'Opzoomer Mee' met vragen over Opzoomeren (D-lijst, vraag 46; E-lijst, vraag 52 en 53);
19. het Project- en Programmabureau van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling met vragen over eenzame ouderen (E-lijst, vraag 28 en 29);
20. de Directie Veilig van het Cluster Bestuurs- en Concernondersteuning met vragen over preventief fouilleren (E-lijst, vraag 60 en 61); en
21. de Directie Publieke Gezondheid, Welzijn en Zorg van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling en de Erasmus Universiteit Rotterdam over gezondheidszorg en zwangerschap (F-lijst, vraag 35 tot en met 37).



## 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 zes vragenlijsten: een aantal onderwerpen kwam slechts op de zogenoemde A-lijst aan de orde, een aantal alleen op de B-lijst, enzovoorts, en sommige op meerdere lijsten. Zoals gezegd bedroeg de respons voor de A-lijst 25% (892 respondenten), voor de B-lijst 26% (936 respondenten), voor de C-lijst 24% (860 respondenten), voor de D-lijst 27% (954 respondenten), voor de E-lijst 25% (884 respondenten) en voor de F-lijst 24% (871 respondenten); in totaal dus 25% (5.397 respondenten). Daarmee is de respons een stuk lager dan die van vorig jaar (29%).

De enquête kon naar eigen keuze schriftelijk dan wel via internet worden ingevuld. Van die laatste mogelijkheid heeft 30% van de respondenten gebruik gemaakt.

Toch is een respons zoals hierboven weergegeven nog steeds niet slecht voor enquêtes in een stad als Rotterdam; het CBS kampt bijvoorbeeld bij haar landelijke enquêtes in de grote steden vaak met een slechtere en selectievere respons, en overall 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. Die representativiteit is nog steeds acceptabel, al kent de respons een zekere selectiviteit die voor een belangrijk deel maatschappelijk verklaarbaar en moeilijk tot niet te voorkomen is, en waarmee bij de interpretatie van resultaten rekening moet worden gehouden. Dit gold in vergelijkbare mate ook in voorgaande jaren, zodat uitkomsten nog steeds goed vergeleken kunnen worden met die uit eerdere Omnibusenquêtes.

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van een aantal algemene persoonskenmerken de representativiteit van de respons besproken. Daartoe worden die van de respondenten vergeleken met die van de totale Rotterdamse bevolking van 16 tot 85 jaar, waarna een afsluitende conclusie volgt.

### III.1 Geslacht en leeftijd

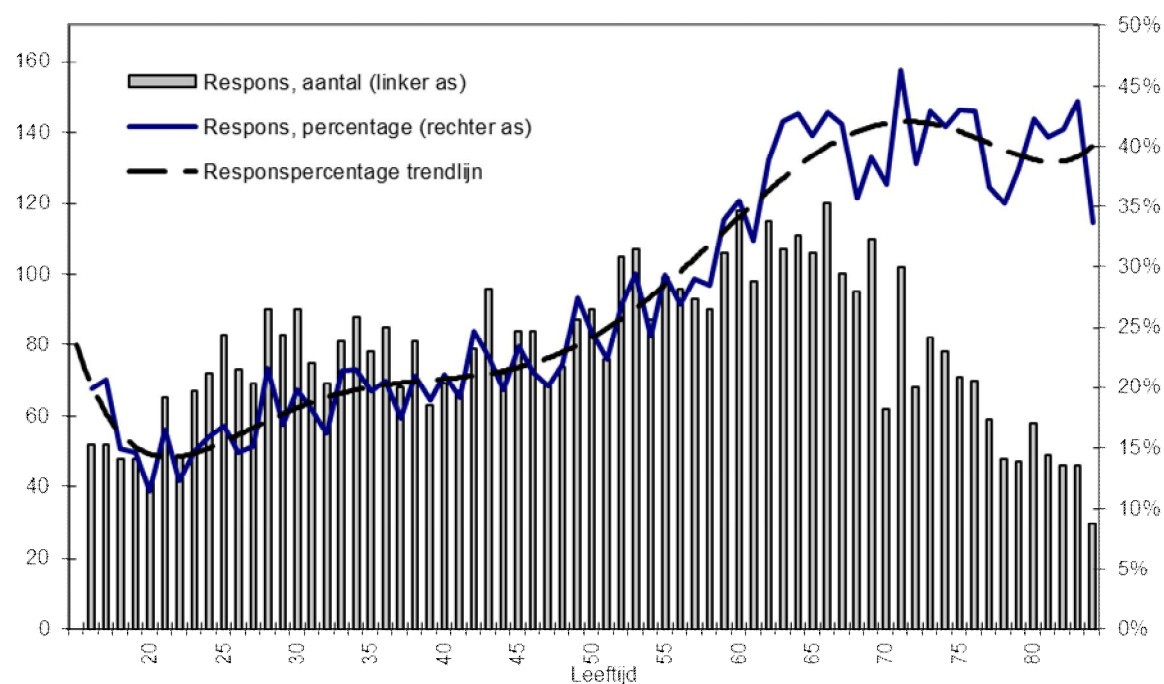
In figuur III.1 staat de verdeling van de respondenten van de Omnibusenquête 2016 en van de Rotterdamse bevolking naar geslacht en naar leeftijd begin 2016. Traditiegetrouw blijken vrouwen en Rotterdammers vanaf 45 jaar over-, en mannen en Rotterdammers onder de 45 jaar ondervertegenwoordigd. Vooral de (steeds verder dalende) respons onder jongeren is teleurstellend en zorgwekkend.

*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	F-lijst	Totaal	Rotterdam op 1-1-'16
Geslacht: Man	46%	47%	44%	43%	45%	46%	45%	49%
Vrouw	54%	53%	56%	57%	55%	54%	55%	51%
Respons	892	936	860	954	884	871	5.397	506.332
Leeftijd: 16 tot 25 jaar	10%	10%	10%	8%	8%	10%	9%	15%
25 tot 45 jaar	29%	28%	29%	29%	30%	28%	29%	38%
45 tot 65 jaar	36%	34%	34%	36%	35%	36%	35%	31%
65 tot 85 jaar	25%	28%	27%	27%	28%	27%	27%	16%
Respons	891	936	860	954	884	871	5.396	506.332

Nadere analyse van de respons per leeftijd leert, dat die het slechtst is bij de jongeren (15% in de categorie tot 25 jaar!), en vervolgens oploopt tot 40% bij de 65- tot 85-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 2016 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	F-lijst	Totaal	Rotterdam op 1-1-'16
Surinamers	6%	5%	7%	6%	7%	6%	6%	9%
Antillianen/Arubanen	2%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	4%
Kaapverdianen	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	3%
Turken	4%	4%	4%	5%	5%	4%	4%	7%
Marokkanen	3%	2%	3%	2%	2%	2%	3%	6%
Overig niet-westers	5%	5%	5%	5%	5%	7%	5%	8%
Niet-westers	22%	21%	22%	21%	22%	23%	21%	37%
Nederlanders	67%	68%	67%	68%	67%	65%	67%	51%
Overig EU	5%	6%	7%	8%	6%	6%	6%	8%
Overig westers	5%	4%	4%	3%	4%	6%	5%	5%
Respons	891	936	860	954	884	871	5.396	506.332

Als vanouds zijn autochtonen oververtegenwoordigd, en allochtone groeperingen ondervertegenwoordigd. Onder autochtonen bedraagt de respons 32%; onder niet-westerse allochtonen 15%, variërend van 18% onder Surinamers tot 11% onder Marokkanen.

### 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	F-lijst	Totaal	Rotterdam op 1-1-'16
Rotterdam Centrum	7%	5%	5%	6%	6%	7%	6%	6%
Delfshaven	10%	10%	9%	9%	9%	11%	10%	12%
Overschie	3%	4%	2%	3%	1%	3%	3%	3%
Noord	9%	7%	9%	10%	9%	9%	9%	9%
Hillegersberg-Schiebroek	9%	7%	9%	8%	9%	8%	8%	6%
Kralingen-Crooswijk	8%	10%	8%	6%	8%	7%	8%	9%
Feijenoord	11%	10%	11%	11%	9%	11%	10%	12%
IJsselmonde	9%	8%	9%	11%	10%	8%	9%	9%
Pernis	1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Prins Alexander	19%	18%	19%	18%	16%	18%	18%	15%
Charlois	7%	9%	8%	8%	9%	10%	9%	10%
Hoogvliet	5%	6%	6%	5%	6%	4%	5%	5%
Hoek van Holland	1%	3%	2%	2%	2%	1%	2%	2%
Rozenburg	2%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	2%
Respons	891	936	860	954	884	871	5.396	506.332

### 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 de Omnibusenquête; en daarnaast zal er ook een ondervertegenwoordiging zijn van Rotterdammers met een lagere economische status (lage opleiding, laag inkomen) en waarschijnlijk ook van Rotterdammers die zich minder betrokken voelen bij de stad en/of “de gemeente”, en/of in andere opzichten maatschappelijk ontevreden zijn. Niettemin is de respons nog altijd acceptabel; kwantitatief zowel als kwalitatief.

De respons van de Omnibusenquête kent dus een zekere selectiviteit. Dit selectieve karakter van de respons is ook terug te vinden in het traditiegetrouw te lage aandeel respondenten dat zegt laag opgeleid te zijn en/of een minimuminkomen te hebben, en het al even traditiegetrouw te hoge aandeel respondenten dat zegt hoog opgeleid te zijn en/of een boven-modaal huishoudensinkomen te hebben. (Ook onder allochtonen.) De Omnibusenquête zegt dan ook, net als andere enquêtes, niet zozeer iets over *alle* Rotterdammers, maar over de Rotterdammers die bereid zijn om mee te denken en hun mening te geven over het functioneren van de Rotterdamse maatschappij, en in het bijzonder over de onderwerpen waarover in de enquête gevraagd wordt (waarbij de mate waarin de onderwerpen aansluiten bij de belangstelling van de beoogde respondent natuurlijk ook een rol speelt!). Gevreesd moet 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 dit soort responsbeperkende invloeden spelen al langer, maar het effect ervan neemt kennelijk wel

toe.

Consequentie is overigens dan natuurlijk wel, dat tevredenheid snel overschat wordt: ontevreden Rotterdammers zijn immers waarschijnlijk ondervertegenwoordigd!

Voor de selectiviteit van de respons op enquêtes kan voorts ook een aantal structurele 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 dergelijke vragenlijsten voor een aantal mensen toch te hoog gegrepen zijn; met name voor mensen die de Nederlandse taal slecht beheersen (ondanks de moeite die gedaan wordt om de vragen in de enquête zo begrijpelijk mogelijk te formuleren en de inzet van tweetalige enquêteurs in de rappêlfase).

Al met al moet worden geconcludeerd, dat de Omnibusenquête een zekere mate van selectiviteit in zijn respons kent, die voor een belangrijk deel maatschappelijk verklaarbaar en 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 III), 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 onnauwkeurigheid<sup>1</sup>. 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%
892 (volledige Omnibusenquête A)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
936 (volledige Omnibusenquête B)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
860 (volledige Omnibusenquête C)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
954 (volledige Omnibusenquête D)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
884 (volledige Omnibusenquête E)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
871 (volledige Omnibusenquête F)	10% ± 2%	50% ± 3%	90% ± 2%
5.397 (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  $\chi^2$ -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  $\chi^2$ -toets is geen eenvoudig leesbaar en interpreteerbaar totaaloverzicht te geven<sup>2</sup>.

*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  $\chi^2$ -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 zijn<sup>3</sup>. (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 2016 heeft dus een betrouwbaarheidsmarge van  $1,96 \times \sqrt{(50 \times 50)} / \sqrt{891} = 3,3\%$ . Evenzo heeft een gemeten percentage van 1% een betrouwbaarheidsmarge van  $1,96 \times \sqrt{(1 \times 99)} / \sqrt{891} = 0,7\%$ .  
 Bij alleen de 412 mannen in de A-lijst heeft een gemeten percentage van 50% evenwel een betrouwbaarheidsmarge van  $1,96 \times \sqrt{(50 \times 50)} / \sqrt{411} = 4,8\%$ , en is bij een gemeten percentage van 1% de betrouwbaarheidsmarge  $1,96 \times \sqrt{(1 \times 99)} / \sqrt{411} = 1,0\%$ .
- 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  $\chi^2$  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  $\chi^2$  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

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