

COS Feitenkaart

Omnibussenquête 2007

Op verzoek van diverse afdelingen en diensten van de gemeente Rotterdam voert het COS jaarlijks in februari een Omnibussenquête uit onder 3.500 Rotterdammers van 16 jaar of ouder. De respons bedroeg dit jaar 41%; helaas fors lager dan in vorige jaren. Rotterdam wordt enquêtemoe.

Over de Omnibussenquête 2007 verschenen of verschijnen Tabellenboeken met de uitkomsten in de vorm van rechte tellingen en een enquêteverantwoording, alsmede een aantal rapportages over diepgaander geanalyseerde "vragenblokken". Hiernaar is voor de verder geïnteresseerden waar van toepassing verwezen.

1. Rotterdammers en de stad

Het imago van de stad

<i>Imago van de stad</i>	(Helemaal) eens	(Helemaal) oneens	Geen mening	(Helemaal) eens in 2006	(Helemaal) eens in 2005
Prettig wonen in Rotterdam?	88%	9%	3%	87%	85%
Woonde liever in andere stad?	18%	71%	11%	19%	19%
Stad met veel groen?	46%	50%	4%	46%	46%
Schone stad?	23%	73%	4%	31%	27%
Veilige stad?	26%	67%	7%	24%	14%
Heeft aantrekkelijk centrum?	66%	30%	4%	73%	70%
Internationaal karakter?	87%	8%	4%	87%	86%
Stad waar 't rustig toeven is?	34%	59%	7%	38%	32%
Veel culturele mogelijkheden?	90%	6%	5%	89%	89%
Veel uitgaansgelegenheden?	80%	12%	8%	79%	81%
Voel me Rotterdammer?	80%	15%	5%	77%	78%
Vertrouwen in toekomst Rotterdam?	72%	20%	9%	71%	68%

Vergeleken met vorig jaar is er nauwelijks iets veranderd; alleen vinden nu veel minder Rotterdammers Rotterdam een schone stad, een stad waar het rustig toeven is en een stad met een aantrekkelijk centrum.

Trots op Rotterdam?

<i>Trots op Rotterdam</i>	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Ja	62%		65%		65%		56%		56%	58%	57%
Een beetje	32%	X	28%	X	27%	X	36%	X	37%	35%	36%
Nee	6%		7%		7%		8%		7%	7%	7%

N.B.: Gegevens over 2003 en eerder komen niet uit de Omnibussenquête, maar uit de VrijeTijdsOmnibussenquête van het COS.

Op de vraag of men trots is op Rotterdam, antwoordt 57% van de Rotterdammers met 'ja'. 36% is 'een beetje' trots, en 7% is niet trots op Rotterdam. Deze vraag is eerder ook in de diverse VrijeTijdsOmnibussenquêtes van het COS gesteld; vergelijking met de uitkomsten daaruit leert dat, na de forse afname van de trots die in de VrijeTijdsOmnibussenquête van 2003 werd gemeten, de trots op Rotterdam de laatste jaren nauwelijks meer veranderd is.

feitenkaart

Binding met de omgeving

Binding met de omgeving	Met de straat	Met de buurt	Met de stad	Met de regio
Zeer verbonden	13%	11%	18%	10%
Verbonden	44%	44%	45%	37%
Een beetje verbonden	30%	31%	26%	34%
Niet verbonden	14%	15%	10%	19%

In totaal voelt 56% van de Rotterdammers zich verbonden met de straat waarin ze wonen, 55% met de buurt, 64% met de stad en 47% met de regio. Met de stad voelen Rotterdammers zich derhalve het meest verbonden; méér nog dan met de straat en de buurt, en zeker méér dan met de regio.

2. Problemen van de stad

De belangrijkste problemen in Rotterdam

Sinds 2005 wordt aan de Rotterdammers gevraagd wat de belangrijkste problemen in Rotterdam zijn die met voorrang moeten worden aangepakt. Men mag er maximaal drie in eigen woorden noemen. De belangrijkste problemen blijken als vanouds te liggen op het vlak van criminaliteit, sociale onveiligheid en drugsoverlast; in totaal noemt 53% iets op dat terrein. Dit betekent overigens voor het tweede achtereenvolgende jaar een aanmerkelijke daling. Daarna volgen de vervuiling en het beheer van de openbare ruimte (34%), de verkeersproblematiek (31%), de jeugdproblematiek (22%) en de problemen met betrekking tot de bevolking c.q. de bevolkingsamenstelling (17%).

	Autochtonen	Niet-west. allocht.	16 tot 25 jaar	65 jaar en ouder	Totaal	Idem 2006	Idem 2005
Criminaliteit, sociale onveiligheid en drugsoverlast	53%	56%	59%	49%	53%	63%	68%
Vervuiling en beheer openbare ruimte	36%	28%	21%	42%	34%	30%	33%
Verkeersproblematiek	34%	25%	29%	34%	31%	25%	29%
Jeugdproblematiek	21%	26%	27%	18%	22%	23%	19%
Bevolking / bevolkingsamenstelling	18%	16%	18%	12%	17%	19%	19%
Kwantiteit / kwaliteit overige voorzieningen	12%	14%	16%	9%	13%	7%	4%
Woningproblematiek	9%	9%	13%	4%	9%	9%	10%
Verpaupering / verloedering wijken	11%	4%	10%	5%	9%	6%	5%
Werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, armoede e.d.	7%	13%	9%	5%	9%	14%	6%
Overige overlast	4%	9%	5%	4%	6%	4%	3%
Kwantiteit / kwaliteit openbaar groen	6%	3%	4%	4%	5%	4%	3%
Verkeerde stedenbouwkundige plannen	2%	1%	3%	1%	2%	1%	1%
Kwantiteit / kwaliteit speelgelegenheid	1%	2%	1%	0%	1%	1%	1%
Overige problemen	13%	9%	13%	9%	12%	15%	15%
w.o. Luchtvervuiling, milieu	9%	5%	10%	6%	8%	3%	2%
Gemeente / overheid algemeen	3%	2%	2%	2%	3%	3%	3%

- * Veiligheid en sociaal-economische problemen worden dit jaar minder vaak genoemd; verkeersproblematiek, milieuproblematiek, vervuiling en beheer van de openbare ruimte en kwantiteit en kwaliteit van voorzieningen vaker. Het percentage dat hier veiligheidsproblematiek noemt, is in twee jaar spectaculair gedaald.
- * Niet-westerse allochtonen noemen verkeersproblematiek, vervuiling en beheer van de openbare ruimte en verpaupering minder vaak dan autochtonen, en sociaal-economische problematiek en jeugdproblematiek vaker (hoewel een stuk minder vaak dan vorig jaar).
- * Jongeren noemen criminaliteit, onveiligheid en drugsoverlast, jeugdproblematiek en woningproblematiek vaker, en vervuiling en beheer van de openbare ruimte minder vaak. Bejaarden noemen vervuiling en beheer van de openbare ruimte vaker, en problemen met betrekking tot de bevolking (-samenstelling) minder vaak.

3. Schoon en heel

Is Rotterdam schoon?

Oordeel of Rotterdam schoon is	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Heel schoon / tamelijk schoon						38%	33%	28%	29%	31%	40%	46%	40%
Niet zo schoon	X	X	X	X	X	50%	53%	54%	53%	51%	48%	45%	47%
Helemaal niet schoon						12%	14%	18%	17%	17%	12%	9%	13%

De afgelopen paar jaar was de stad in de ogen van de Rotterdammers een flink stuk schoner geworden, maar dit jaar is weer sprake van een forse achteruitgang naar het niveau van 2005 - maar nog niet terug naar het niveau van vóór 2005.

Is de buurt schoon?

En of de eigen buurt schoon is	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Heel schoon / tamelijk schoon	61%	58%	56%	56%	58%	55%	54%	50%	52%	57%	61%	63%	59%
Niet zo schoon	31%	32%	34%	34%	34%	37%	37%	38%	38%	34%	29%	27%	32%
Helemaal niet schoon	8%	10%	10%	10%	8%	8%	10%	12%	10%	9%	11%	9%	9%

Ook bij de mening over de eigen buurt was de laatste paar jaar sprake van een flinke verbetering, maar is de tevredenheid nu weer afgenomen. Dit is conform de algemene trend in de waardering van de openbare ruimte.

- * Over de eigen buurt is men als altijd een stuk tevredener dan over de stad als geheel.
- * Van de Rotterdammers die weten dat er een Buurt Service Team in hun straat actief is, vindt inmiddels 78% dat zijn of haar straat het afgelopen jaar schoner is geworden door de werkzaamheden van het Buurt Service Team. Drie jaar geleden was dit nog 67%.
- * De grootste ergernissen wat betreft (niet) schoon-zijn zijn vuil op straat (38%), hondenpoep op straat (35%), vuil bij containers (13%), zwerfvuil in het groen (11%), graffiti (8%), afvalzakken op straat buiten de ophaaltijden (7%), vies straatmeubilair (6%) en grof vuil te lang op straat (ook 6%).
- * Ook de waardering voor de schoonheid en de aantrekkelijkheid van het Rotterdamse water was de laatste paar jaren flink vooruitgegaan, maar ook hier is de groei nu uit.

Meer informatie over dat laatste: het COS-rapport *Rotterdammers over singels, sloten en vijvers 2002-2007*, vanaf medio 2007 in te zien op de website.

En heel?

Vaak voorkomen van kapot straatmeubilair en dergelijke in de buurt	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Kapotte straatverlichting	X	X	X	X	X	X	X	X	X	16%	19%	22%	23%
Kapotte stoepen en fietspaden	X	X	X	X	X	X	X	X	X	36%	42%	47%	47%
Kapot straatmeubilair	X	X	X	X	X	X	X	X	X	37%	40%	40%	41%

De afgelopen jaren is de stad kennelijk steeds minder 'heel' geworden: 'kapot' komt steeds vaker voor.

- * De mening over het onderhoud van straatmeubilair, de snelheid waarmee schade of achterstallig onderhoud op straat wordt hersteld, de kwaliteit van het onderhoud en het herstel van schade op straat liep de afgelopen drie jaren op, maar nu weer iets af. Straatmeubilair gaat volgens de Rotterdammers vaak (of zelfs: vaker!) kapot, maar wordt kennelijk wel weer redelijk snel en goed hersteld. Niettemin is de tendens over het geheel dit jaar dat de Rotterdammers op het gebied van 'heel' overal weer nét iets negatiever zijn geworden.
- * De mening van de Rotterdammers over het onderhoud van de wegen is de laatste drie jaren een stuk positiever dan vroeger, al was 2005 van die drie jaren nét de beste.

Afvalinzameling

Steeds minder betrokkenen vinden de ondergrondse container vaak vol (hoewel nog steeds 52% dit vindt!), en driekwart vindt dat de buurt er schoner uit ziet door de ondergrondse afvalcontainers. Voorts vindt de laatste drie jaar nog maar een kwart dat de ondergrondse container stinkt (vier jaar geleden was dat nog 39%!), en vinden steeds meer betrokkenen de invoering een vooruitgang (inmiddels 87%). Niettemin vinden twee van de drie Rotterdammers dat er veel afval naast de ondergrondse container wordt geplaatst, en is het percentage dat vindt dat de ondergrondse container slecht wordt schoongemaakt de laatste jaren weer toegenomen (inmiddels 34%).

Hondenpoep

De Rotterdammers merken inmiddels iets méér, maar nog steeds weinig, van de nieuwe borden, en onveranderd al helemaal niets van positieve effecten van het nieuwe Rotterdamse Hondenbeleid. Slechts een enkeling ziet regelmatig dat hondenbezitters poep opruimen en/of een zakje bij zich hebben, dat honden(bezitters) gebruik maken van uitlaatplaatsen en dat er meer controle is. Van de gebruikers van hondenuitlaatplaatsen in en rondom de buurt geeft 52% deze voorziening een onvoldoende als rapportcijfer. (Gemiddeld een 5,0.) Toch wordt hondenpoep nu veel minder vaak genoemd bij de eerder beschreven grootste ergernissen op het gebied van 'schoon'.

4. Milieu

Milieu problemen

Meest vervuilde stad van Nederland	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Eens	14%		10%		12%		13%				18%		33%
Niet eens / niet oneens	39%	X	45%	X	42%	X	46%	X	X	X	50%	X	43%
Oneens	47%		45%		46%		41%				32%		24%

Een toenemend aantal Rotterdammers vindt Rotterdam de meest vervuilde stad van Nederland.

- * Specifiek gevraagd naar de grootste milieuproblemen in Rotterdam, noemt de Rotterdammer net als in de voorgaande jaren de vuile straat (rommel op straat en hondenpoep) het grootste probleem, al wordt 'luchtvervuiling' de laatste jaren ook steeds meer als een groot probleem gezien. Daarna volgen (in volgorde van gemiddelde score) lawaai van verkeer, industrie en/of burens, het risico op rampen met gevaarlijke stoffen, hoog gebruik van energie en vervuilende brandstoffen, en de te weinig groene omgeving.
- * De helft tot driekwart zegt milieuonderwerpen 'heel belangrijk' te vinden; de meeste anderen vinden ze 'belangrijk', en niemand vindt ze 'onbelangrijk'. Schone lucht is nog de allerbelangrijkste (77% 'heel belangrijk' en 22% 'belangrijk'); lawaai van verkeer en industrie is relatief nog de minst belangrijke ("slechts" 41% 'heel belangrijk' en 45% 'belangrijk'). In een gecombineerde "ranglijst" van de aspecten 'belangrijk' en 'probleem' lijkt schone lucht c.q. luchtvervuiling het belangrijkste milieu-item voor de Rotterdammers.
- * Op de vraag wie of wat de grootste negatieve invloed heeft op het Rotterdamse milieu in het algemeen, wordt net als in 2005 het wegverkeer het meest genoemd (38%). Daarna volgen de bedrijven en de consumenten.
- * Verkeerslawaai is de grootste geluidshinder die Rotterdammers in hun woonomgeving ervaren, en ook heeft men daar vaker continu last van dan van andere soorten lawaai.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over het milieu 2007*, vanaf medio 2007 in te zien op de website.

5. Onderwijs

De kwaliteit van onderwijsvoorzieningen

80% van de Rotterdammers met kinderen die gebruik maken van een kinderdagverblijf en/of buitenschoolse opvang geeft een voldoende (ten minste een 5,5) voor de kwaliteit hiervan. Gemiddeld gaf men een 6,8.

94% van de Rotterdammers met kinderen in het basisonderwijs geeft een voldoende (ten minste een 5,5) voor de kwaliteit hiervan. Gemiddeld gaf men een 7,5. Ruim de helft (54%) gaf zelfs een 8 of méér.

De doelgroep de voormalige Rotterdamse studenten

In totaal zou 59% van de 478.978 Rotterdammers van 16 jaar en ouder zijn of haar opleiding hebben afgerond bij een onderwijsinstelling die in Rotterdam stond. 35% heeft zijn opleiding buiten Rotterdam voltooid, en 6% is nog steeds scholier/student. Onder degenen die hun opleiding in Rotterdam hebben afgerond bevinden zich relatief wat meer laag-opgeleiden; slechts 30% van hen is hoog opgeleid (HAVO, VWO, HBO of WO). Dat laatste zou zo'n 80.- tot 85.000 binnen Rotterdam hoog opgeleide Rotterdammers betekenen (17% van de bevolking van 16 jaar en ouder), zij het dat hoog-opgeleiden waarschijnlijk wat oververtegenwoordigd zijn in de Omnibusenquête.

6. Bevolkingsgroepen

Marketinggroepen

Aan de hand van onder meer de vraag wat voor soort werk men doet, kan uit de Omnibusenquête een schatting worden gemaakt van de omvang van vier tegenwoordig veel gehanteerde marketinggroepen in Rotterdam:

Omvang marketinggroepen	2005	2006	2007
'Young Potentials' (onder de 30; voltooide of volgt MBO of hoger)	15%	14%	14%
'Young Urban Families' (in gezin met kinderen; onder de 40; boven-modaal inkomen)	7%	6%	6%
'Zilveren Golf' (55+; geen kinderen (meer); boven-modaal inkomen)	11%	11%	11%
'Creatieve Klasse' (creatief beroep)	17%	18%	17%
Ten minste één van deze groepen	45%	45%	44%

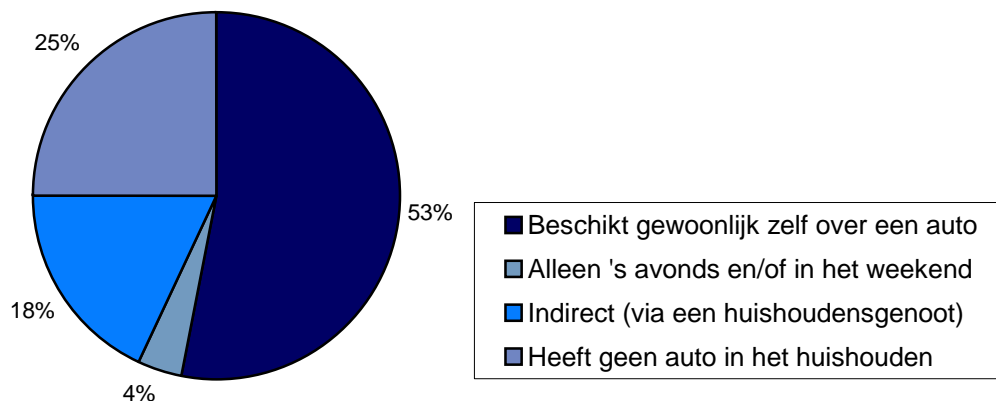
Religie

(Het volgende geldt met de nodige slagen om de arm, omdat niet moet worden uitgesloten dat enquêtes zoals de Omnibusenquête in dit opzicht een wat selectieve respons hebben.)

De helft van de respondenten uit de Omnibusenquête rekent zich niet tot een geloof of levensbeschouwelijke stroming. Van de andere helft bezoekt 34% nooit een kerk, moskee, tempel of andere levensbeschouwelijke plaats om elkaar te ontmoeten of voor gebed, en 28% doet dat alleen bij bijzondere gelegenheden. Bij christenen bedragen deze percentages 30% respectievelijk 31%, en bij islamieten 26% respectievelijk 28%.

7. Verkeer en vervoer

Vervoermiddelen



Ruim tweederde van alle Rotterdammers van 16 jaar en ouder (69%) heeft een rijbewijs, en het grootste deel daarvan beschikt gewoonlijk ook altijd zelf over een auto (53% van alle Rotterdammers). Van alle Rotterdamse *huishoudens* heeft 68% een auto.

- * Driekwart van de Rotterdammers (74%) heeft een fiets. Niet-westerse allochtonen hebben aanzienlijk minder vaak een fiets dan autochtonen. De stallingsmogelijkheden en de inschatting van bijbehorende risico's lijken geen reden waarom Rotterdammers zonder fiets geen fiets hebben.
- * 17% heeft een abonnement op het openbaar vervoer.
- * Vergeleken met vorig jaar is er weinig veranderd in het auto- en openbaar vervoergebruik. Het aantal Rotterdammers dat wel eens gebruik maakt van de fiets is na een wonderlijke piek in 2005 dit jaar gelijk aan vorig jaar; het aantal intensieve fietsers is iets toegenomen.
- * Als het openbaar vervoer binnen Rotterdam gratis was, zou het percentage openbaar vervoergebruikers naar eigen opgave toenemen van 73% tot 79%. Dit zou voor een deel ten koste gaan van het autogebruik (van 75% naar 73%), maar vooral van het fietsgebruik, dat dan zou dalen van 72% naar 66%. De *intensiviteit* van het autogebruik zou wél flink veranderen.
- * Het parkeren van de auto in de binnenstad, de doorstroming van de auto in de stad, het stallen van de fiets in de binnenstad en de veiligheid in en om metro/treinstations zijn, net als vorige jaren, de onderwerpen waarover de ontevredenheid het grootst is. Relatief positief is de Rotterdammer over onderwerpen in de onmiddellijke woonomgeving, en over de doorstroming en het comfort van het openbaar vervoer.
De doorstroming van de auto in de stad en het stallen van de fiets in de binnenstad (waarover de Rotterdammers de afgelopen jaren wat meer tevreden waren geworden) worden nu een stuk negatiever beoordeeld, en ook het oordeel over het comfort van het fietsen in de stad en het oordeel over de doorstroming van de bus zijn nu nét iets negatiever dan vorig jaar. De waardering voor de veiligheid in en rond het openbaar vervoer was de afgelopen drie jaar telkens toegenomen, maar dit jaar is die niet wezenlijk veranderd.
- * Vergeleken met vorig jaar is het oordeel over de doorstroming over alle routes tussen ring en binnenstad een stuk negatiever geworden. In het algemeen (alle routes tezamen genomen) is 50% negatief of ontevreden.
- * In vergelijking met vorig jaar reist 12% van de Rotterdammers nu vaker met de RET. 60% reist even vaak met de RET als een jaar geleden en 28% doet dat minder vaak. Vooral de dagelijkse RET-gebruikers zijn (nog) vaker gebruik gaan maken van tram, bus en metro. Rotterdammers die minder vaak met de RET zijn gaan reizen, doen dat vooral omdat ze nu over een eigen vervoermiddel beschikken, omdat ze het openbaar vervoer te duur vinden of omdat ze nu andere reizen maken.

- * Ongeveer de helft van de Rotterdammers zou vaker doordeweeks tussen negen en vier met het openbaar vervoer reizen als Rotterdam dan één zone wordt of als het reizen in die uren goedkoper wordt. Minstens 40% zou dat doen bij een aantal voorgelegde kwalitatieve verbeteringen. Met het duurder maken van het parkeren voor auto's, het creëren van meer bagageruimte en het voordeliger maken om met meer mensen samen te reizen wordt slechts een klein deel van de Rotterdammers bereikt.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over het verkeer 2007*, vanaf medio 2007 in te zien op de website, en het COS-rapport *Rotterdammers over het openbaar vervoer 2007*, eveneens vanaf medio 2007 in te zien op de website.

8. Media

Bezoek aan de bibliotheek

Bibliotheekbezoek	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Afgelopen twaalf maanden	57%	53%	50%	49%	47%	44%	35%	37%

De forse teruggang van het bibliotheekbezoek die de afgelopen jaren in de Omnibusenquête werd gemeten lijkt dit jaar tot staan gebracht.

- * 13% van de Rotterdammers heeft de afgelopen twaalf maanden wel eens de website van de Bibliotheek Rotterdam bezocht. Het gros van de elektronische bezoekers is tevens fysieke bezoeker: slechts 2% bezoekt de bibliotheek alleen elektronisch.

Bezit en gebruik van Internet

Internetgebruik	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Gebruikers van een Internetaansluiting thuis	26%	37%	42%	47%	50%	59%	62%	68%

Het Internetgebruik in Rotterdam neemt steeds verder toe: inmiddels maakt 68% van de Rotterdammers van 16 jaar en ouder thuis gebruik van Internet.

- * Inclusief gebruik elders (met name: op het werk) maakt 76% van de Rotterdammers wel eens gebruik van Internet. (Vorig jaar nog 71%.)

Gemeentelijke media

Stadskrant	2005		2006		2007	
	iedereen:	wel eens gezien:	iedereen:	wel eens gezien:	iedereen:	wel eens gezien:
Heeft 'm het afgelopen jaar wel eens gezien	62%		68%		73%	
Leest 'm (bijna) altijd	9%	15%	9%	13%	10%	14%
Leest 'm regelmatig	19%	32%	22%	32%	25%	34%
Leest 'm een enkele keer	29%	47%	32%	47%	33%	46%
Leest 'm nooit	42%	6%	37%	7%	32%	6%
Weet dat het een uitgave van de gemeente is	55%	72%	60%	74%	67%	78%

73% van de Rotterdammers heeft in het afgelopen jaar de *Stadskrant* (die wekelijks in de huis-aan-huis kranten van *Maasstad Weekbladen* verschijnt) wel eens gezien. Daarmee is duidelijk sprake van een stijgende lijn.

- * In totaal 35% van de bevolking wordt met de *Stadskrant Rotterdam* regelmatig bereikt. In 2006 lag dit aandeel nog op 31%, en in 2005 op 28%.
- * Het wekelijkse televisieprogramma *Aanpakken!* op TV-Rijnmond en E-TV is door 20% van de Rotterdammers wel eens gezien. 60% heeft er nog nooit van gehoord. 22% weet dat dit een programma is van de gemeente Rotterdam. Van degenen die wel eens kijken, vindt 81% de onderwerpen meestal interessant, 93% het programma meestal goed te begrijpen, en 53% het programma kritisch over de gemeente. De manier waarop het programma wordt gebracht, spreekt 76% van de kijkers aan.

Glasvezel

Het gemeentebestuur is van plan om overal in de stad een netwerk van glasvezelkabels aan te laten leggen waar uiteindelijk alle huishoudens, bedrijven en instellingen zich op aan kunnen sluiten. Via zo'n glasvezelnetwerk kunnen internet, telefonie en televisie met de snelheid van het licht worden getransporteerd, en in de toekomst ook andere, nieuwe diensten. Inmiddels kunnen huishoudens in de wijken Nesseland en Lloydkwartier hiervan al gebruik maken. Volgens de Omnibusenquête 2007 zou 49% van de Rotterdammers daar wel al eens wat over hebben gehoord of gelezen.

Als dit netwerk ook bij hen in de buurt zou worden aangelegd, zou 34% van de Rotterdammers zeker geïnteresseerd zijn, en 37% misschien geïnteresseerd. 10% is waarschijnlijk niet geïnteresseerd, en 15% weet het niet. (Kan zich er waarschijnlijk ook te weinig bij voorstellen.)

- * 76% van de Rotterdammers gelooft erin dat in de toekomst zulke supersnelle netwerken veel gebruikt zullen worden voor allerlei diensten, 9% geeft toe zich daar niets bij voor te kunnen stellen, 3% gelooft daar niet in en 12% weet het niet. Van de Rotterdammers die er al eens iets over gehoord of gelezen hadden gelooft 88% daar in; van de anderen 64%. Van de zeker geïnteresseerden is dit zelfs 95%.
- * 19% van de Rotterdammers overweegt om binnen een jaar een andere (snellere) internet-aansluiting te nemen. 57% is dit niet van plan, en 23% weet het niet. Op zich ligt er dus voor snel(ler) internet een behoorlijk grote markt in Rotterdam. Bij de Rotterdammers die nu nog helemaal geen internet hebben, lijkt hier overigens ook een flinke markt te liggen: 21% overweegt om binnen een jaar een internetaansluiting te nemen, 54% is dit niet van plan en 25% weet het niet.

9. Gemeentelijke dienstverlening

Eén gemeentelijk telefoonnummer; Stadswinkels

<i>Rapportcijfers aspecten centrale telefoonnummer en Stadswinkels (tussen haakjes: 2006)</i>	Snelheid	Vriendelijkheid	Deskundigheid	Openings-tijden	Doorverbinden
Centrale telefoonnummer	7,3 (6,7)	7,4 (7,3)	6,8 (6,8)		6,7 (6,7)
Stadswinkels	6,8 (6,6)	7,2 (7,1)	7,2 (6,9)	7,1 (7,0)	

De bekendheid van het centrale telefoonnummer van de gemeente is met 6%-punt gestegen ten opzichte van 2006: van 27% naar 33%. Het percentage Rotterdammers dat bekend is met het nummer en het ook wel eens gebeld heeft, is zelfs verdubbeld. Bijna vier op de vijf Rotterdammers die zeggen het telefoonnummer ook echt te kennen, noemen ook het goede nummer (0800-1545). Het doorverbinden en de snelheid, vriendelijkheid en deskundigheid waarmee men geholpen werd, worden (veel) beter gewaardeerd dan in 2006.

Veruit de meeste Rotterdammers die het afgelopen jaar contact hebben gehad met een Stadswinkel zijn daarvoor niet langs geweest, maar hebben dit contact telefonisch of elektronisch afgehandeld. Van wie wél langs is geweest, kwam het grootste deel zonder van tevoren een afspraak te maken. Het meest is men te spreken over de vriendelijkheid en de deskundigheid.

Gemeentelijke informatie en dienstverlening op Internet

De bekendheid met de publicatie van gemeentelijke informatie op internet is dit jaar, voor het eerst sinds 2005, weer gestegen. Tegelijkertijd is ook het bezoek aan gemeentelijke websites weer licht gestegen. 38% van alle Rotterdammers zegt nu wel eens een gemeentelijke website te bezoeken; het hoogste niveau sinds 2000. Na een flinke daling van de bekendheid met gemeentelijke dienstverlening via internet in 2006, is ook dit percentage nu weer licht gestegen. Het daadwerkelijk gebruik van die dienstverlening is echter gelijk gebleven. Ook de behoefte om meer gemeentelijke zaken via internet af te handelen is nagenoeg gelijk gebleven.

Klachten bij de gemeente

Net als vorig jaar heeft iets meer dan eenderde van alle Rotterdammers in de afgelopen twaalf maanden wel eens een klacht gehad over een gemeentelijke dienst of over een deelgemeente. De helft daarvan heeft die klacht niet ingediend; veelal omdat 'dat toch geen zin heeft'. Evenals voorgaande jaren gingen de meeste klachten over de buitenruimte: kapotte stoeptegels en bankjes, vuilophaal, veiligheid en overlast en parkeren. De aanleiding voor bijna een kwart van de klachten was iets waar de gemeente geen schuld in had. In de gevallen dat dit wel het geval was, hadden de klachten onder andere te maken met het feit dat de gemeente zijn afspraken niet nakwam, dat het resultaat van wat de gemeente gedaan had niet goed was en met de kwaliteit en kwantiteit van de informatie die de gemeente gaf.

De Rotterdammers die hun klacht wel hebben ingediend, hebben dat vooral telefonisch gedaan. Slechts 3% heeft een klacht ingediend via internet, hoewel in de voorgaande jaren rond de 10% aangeeft een klacht het liefst via dit medium in te dienen. De tevredenheid over de afhandeling van klachten is ongeveer gelijk gebleven aan vorig jaar: iets meer Rotterdammers vinden dat de afhandeling wel goed was, maar niet snel, en iets minder Rotterdammers vinden dat de afhandeling niet goed én niet snel was.

Servicenormen

De bekendheid van de Rotterdammers met de gemeentelijke servicenormen is in een jaar tijd met 7%-punt gedaald: van 24% in 2006 tot 17% in 2007; in 2005 zei nog 44% van de Rotterdammers te weten dat de servicenormen bestaan. Wat niet is veranderd, is de manier waarop Rotterdammers weten van de servicenormen: de krant is de belangrijkste bron van informatie over de servicenormen, gevolgd door het 'van horen zeggen' en 'uit een folder'. Het belangrijkste onderdeel van de gemeentelijke service vinden de Rotterdammers betrouwbaarheid; ook goede telefonische bereikbaarheid, begrijpelijke informatie en klantvriendelijkheid wordt door bijna één op de vijf Rotterdammers genoemd.

Bijna de helft van de Rotterdammers beoordeelt de afzonderlijke aspecten van de praktijk van de gemeentelijke service als goed tot zeer goed; dat is iets slechter dan vorig jaar, en ongeveer op het niveau van twee jaar geleden. Omgerekend naar rapportcijfers luidt dit oordeel:

Rapportcijfers aspecten gemeentelijke service	2005	2006	2007
Betrouwbaar	} 6,8	} 6,9	7,1
Rechtvaardig			6,7
Goed telefonisch bereikbaar	6,7	7,1	6,7
Begrijpelijke informatie	6,9	7,1	7,0
Klantvriendelijk	7,0	7,2	7,0
Op tijd leveren	6,9	6,9	6,9
Toegankelijke informatie	6,7	7,0	7,0

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2007*, vanaf medio 2007 in te zien op de website.

10. Plaatselijke politiek

Interesse in de plaatselijke politiek

<i>Interesse in de plaatselijke politiek</i>	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Veel interesse	12%			9%	9%	10%	15%	11%	12%	13%	11%
Enige interesse	46%	X	X	48%	49%	49%	53%	51%	52%	51%	51%
Geen interesse	42%			43%	42%	40%	32%	38%	36%	36%	38%

Afgezien van een eenmalige positieve uitschieter in (begin) 2003 is de interesse in de plaatselijke politiek de laatste jaren vrij constant. Dit jaar zegt 11% van de Rotterdammers veel interesse te hebben, 51% enige interesse en 38% geen interesse.

- * Vrouwen en jongeren zijn minder vaak geïnteresseerd in de plaatselijke politiek; allochtonen verschillen in dit opzicht niet van autochtonen. Voorts is men vaker geïnteresseerd naarmate men hoger is opgeleid.
- * Met 16% is wethouder Geluk de bekendste wethouder. 13% weet de naam van wethouder Kaya te noemen, en 10% die van wethouder Bolsius. Schrijer, Baljeu en Kriens “scoren” 6%, en Karakus en De Boer (toen nog wethouder!) 4%. 27% van de Rotterdammers wist ten minste één goede wethoudersnaam te noemen.
- * 16% van de Rotterdammers heeft wel eens informatie opgezocht over de gemeenteraad, politieke partijen, raadsleden of raadscommissies op de website van de gemeente, www.rotterdam.nl.
- * De favoriete manier om op de hoogte te blijven van wat er in de gemeenteraad besproken en besloten wordt is via huis-aan-huis bladen (35%). Het minst gekozen antwoord is “via wijkbijeenkomsten met gemeenteraadsleden”: 3%. 14% heeft geen belangstelling voor wat er in de raad gebeurt.

Meer informatie: de COS-Feitenkaart *Het oordeel van Rotterdammers over het gemeentebestuur voorjaar 2007*, vanaf medio 2007 in te zien op de website.

Waardering van het gemeentebestuur

<i>Waardering van het gemeentebestuur</i>	2005	2006	2007
Onvoldoende (lager dan 5,5)	16%	16%	13%
Voldoende (5,5 of hoger)	84%	84%	87%
Gemiddelde ¹	6,4	6,5	6,6

¹): Afrondingseffecten hebben bij de toename ook geholpen: het gemiddelde cijfer ging namelijk van 6,42 via 6,48 naar 6,55. De stijging ten opzichte van vorig jaar is daarmee niet significant (dus kan ook door het toevalskarakter van de achterliggende steekproef veroorzaakt zijn); die ten opzichte van 2005 net wél.

87% van de Rotterdammers geeft het gemeentebestuur van Rotterdam een voldoende (ten minste een 5,5), en gemiddeld geeft men een 6,6.

Actieve burgers

Terreinen waarop volgens de Rotterdammers vooral actieve burgers nodig zijn, zijn overlast / verloederings, veiligheid en zorg. De belangrijkste terreinen waarop men nu al actief is, zijn recreatie / sport, zorg, onderwijs en sociale samenhang. De belangrijkste terreinen waarop men nog actief zou willen zijn, zijn recreatie / sport, natuur / milieu en kunst / cultuur.

- * Tijdgebrek en “omstandigheden” zijn de belangrijkste redenen om niet actief voor/in de stad te zijn.

Betrokkenheid bij plannen van de gemeente

Manier waarop burgers betrokken willen worden bij plannen ...	voor de stad	voor de buurt	voor de straat
Ik wil niet betrokken worden bij plannen voor mijn ...	15%	10%	8%
Ik wil over de plannen geïnformeerd worden	77%	80%	78%
Ik wil bij de plannen adviseren	14%	18%	24%
Ik wil nieuwe plannen mee-bedenken	17%	22%	29%
Ik wil worden gevraagd om met eigen plannen te komen	5%	6%	11%
Ik wil zelf (met anderen) plannen maken en aanbieden	8%	9%	12%
Ik wil aan de uitvoering van plannen meewerken	8%	8%	12%

De betrokkenheid van de Rotterdammer wordt wat groter naarmate de plannen dichterbij huis betreffen.

* Burgers verwachten vooral dat de gemeente actief en tijdig informeert over plannen.

Manieren om invloed uit te oefenen op de gemeente	bekend	goede manier
Burgerinitiatief (burgers dienen een eigen voorstel in bij de (deel)gemeenteraad)	49%	72%
Groeibriljanten (burgers maken zelf een plan om de sociale samenhang in de buurt te verbeteren)	35%	68%
Debat over een bepaald thema in het Stadhuis	39%	53%
Jaarlijkse Verantwoordingsdag	14%	33%
Debat over een bepaald thema op Internet	16%	37%
Inspraakbijeenkomsten	52%	67%
Informatiebijeenkomsten	70%	78%
Opzoomeren (burgers knappen samen de eigen straat op)	89%	81%
Buurtschouwen (burgers inspecteren samen met ambtenaren de buurt)	44%	71%
Klanten- / Gebruikerspanel over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening	20%	54%
Een idee of suggestie plaatsen op RotterdamIdee.nl	16%	57%
Referendum	63%	58%

Opzoomeren en informatiebijeenkomsten worden gezien als de beste manier om invloed uit te oefenen op de gemeente. De jaarlijkse Verantwoordingsdag, debatten op internet, RotterdamIdee.nl en klanten- of gebruikerspanels zijn relatief onbekend, en die eerste twee mogelijkheden worden ook geen goede manier gevonden.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdamers over burgerparticipatie 2007*, vanaf medio 2007 in te zien op de website.

Voor alle verdere inlichtingen over de Omnibusenquête: Paul de Graaf, tel. (010) 489 95 30, e-mail p.degraaf@cos.rotterdam.nl.

Centrum voor Onderzoek en Statistiek, augustus 2007.

Auteur: Paul de Graaf.

Voor meer informatie: www.cos.rotterdam.nl



c
s
f
e
i
t
e
n
k
a
a
r
t