



## Burgerpeiling 2017 gemeente Groningen

Age Stinissen

Maart 2018



# Inhoud

<b>Inhoud</b>	<b>1</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	2
1.2 Opzet van het onderzoek	2
<b>2. Respons</b>	<b>3</b>
<b>3. Resultaten</b>	<b>4</b>
3.1 Inleiding	4
3.2 De woon- en leefomgeving	4
3.3 De relatie inwoners - gemeente	7
3.4 De dienstverlening van de gemeente.	7
3.5 Welzijn en zorg	11
<b>4. Benchmark andere gemeenten</b>	<b>13</b>
4.1 Benchmark burgerperspectief	13
4.2 Benchmark gemeentelijke dienstverlening	16
<b>Bijlage</b>	<b>18</b>
De enquête	18
<b>Colofon</b>	<b>23</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

De burgerpeiling is een landelijk onderzoek ontwikkeld door KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten). De peiling kan worden uitgevoerd door gemeentelijke onderzoeksbureaus. De vragen in de Burgerpeiling hebben betrekking op vier belangrijke maatschappelijke thema's: leefklimaat, welzijn en zorg, de relatie tussen inwoner en gemeente en de directe dienstverlening. De Burgerpeiling bestaat uit een standaard of een verkorte vragenlijst die kan worden uitgebreid met extra modules. In dit onderzoek is de verkorte vragenlijst van de Burgerpeiling voor de onderdelen woon- en leefomgeving, relatie inwoner gemeente en welzijn en zorg gecombineerd met de volledige vragenlijst voor het onderdeel dienstverlening. Dit aangevuld met een aantal vragen uit de Vensters voor Dienstverlening op het gebied van woon- en leefomgeving en hostmanship.

Het doel van de gemeente om mee te doen met de burgerpeiling is tweeledig. Ten eerste wil de gemeente Groningen graag weten wat de inwoners van de dienstverlening van de gemeente vinden. Ten tweede willen we de gemeente kunnen vergelijken met andere gemeenten. Dit kan door de resultaten in te voeren op de site 'waarstaatjegemeente.nl' waar deze vergelijking mogelijk is. Met deelname aan de Burgerpeiling wordt gerealiseerd dat de gemeente systematisch en langjarig via een landelijk gestandaardiseerd meet instrument informatie vergaart naar indicatoren die in de programmabegroting Publieke Dienstverlening zijn opgenomen.

De afdeling Publieke Dienstverlening heeft Onderzoek en Statistiek Groningen gevraagd de burgerpeiling, deel relatie tussen gemeente en burger en

dienstverlening van de gemeente uit te voeren en de resultaten van de peiling in te voeren op de site 'waarstaatjegemeente.nl'.

## 1.2 Opzet van het onderzoek

De enquête is voorgelegd aan het Stadspanel. Het Stadspanel bestaat uit een grote groep Stadgers die hun mailadres hebben gegeven om mee te werken aan internetonderzoek van Onderzoek en Statistiek Groningen. Momenteel telt het Stadspanel ongeveer 11.000 leden. We hebben alle leden van het Stadspanel uitgenodigd om de enquête in te vullen. In de enquête zijn voornamelijk gesloten vragen gesteld.

Met ruim 11.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het Stadspanel een adequaat beeld van de mening van inwoners van de stad. Wel moet worden opgemerkt dat voor het Stadspanel geen aselechte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het Stadspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en anderen ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het Stadspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de stad Groningen te peilen.

## 2. Respons

In totaal hebben 3.373 mensen de enquête ingevuld waarvan 3.085 hem helemaal hebben afgemaakt. In de tabel staat de verdeling naar leeftijd en geslacht. Een aantal inwoners hebben hun leeftijd en/of hun geslacht niet ingevuld.

*Respons naar leeftijd en geslacht*

leeftijdsgroep	mannen	vrouwen	onbekend	totaal
18 - 29 jaar	121	159	1	281
30 - 39 jaar	217	201	1	419
40 - 54 jaar	445	377	14	836
55 - 64 jaar	382	348	9	739
65 - 74 jaar	400	226	7	633
75 jaar of ouder	101	40	0	141
onbekend	8	9	17	17
<b>totaal afgemaakt</b>	<b>1.674</b>	<b>1.360</b>	<b>43</b>	<b>3.085</b>
<b>totaal</b>				<b>3.373</b>

De verdeling naar geslacht en vooral naar leeftijd van de respondenten komt niet overeen met de bevolkingssamenstelling van de stad. De jongeren zijn zwaar ondervertegenwoordigd en de middengroepen oververtegenwoordigd. Dit is iets wat veel vaker voorkomt bij enquêtes.

*Respons naar leeftijd vergeleken met de samenstelling van de bevolking*

	respons	bevolking	afwijking
18 - 29 jaar	9,2%	38,4%	-29,2%
30 - 39 jaar	13,7%	15,8%	-2,1%
40 - 54 jaar	27,4%	19,4%	8,0%
55 - 64 jaar	24,2%	11,9%	12,4%
65 - 74 jaar	20,8%	8,5%	12,3%
75 jaar of ouder	4,6%	6,0%	-1,4%

We hebben de respondenten ook naar de samenstelling van hun huishouden en opleidingsniveau (hoogste afgeronde opleiding). In de responsgroep zijn de alleenstaanden ondervertegenwoordigd ten opzichte van de huishoudenssamenstelling van de gemeente en de samenwonenden (met en zonder kinderen) oververtegenwoordigd. Voor het opleidingsniveau zijn de hoger opgeleiden oververtegenwoordigd en de lager opgeleiden ondervertegenwoordigd. De aantallen staan in de tabellen. In de tabellen hebben we niet ter vergelijking de percentages van de gemeente opgenomen omdat definities kunnen verschillen van wat de mensen zelf vinden (wat is een alleenstaande bijvoorbeeld)

*Respons naar huishoudenssamenstelling*

huishoudenssamenstelling	respons	percentage
alleenstaand	1.008	33%
twee volwassenen zonder kind(eren)	1.222	40%
twee volwassenen met kind(eren)	648	21%
een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin	88	3%
anders	67	2%
<b>totaal</b>	<b>3.033</b>	<b>100%</b>

*Respons naar opleidingsniveau*

Opleidingsniveau	respons	percentage
lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs	32	1%
vmbo / mavo	202	7%
vwo / havo	258	9%
middelbaar beroepsonderwijs (mbo)	510	17%
hoger beroepsonderwijs (hbo)	1.106	37%
wetenschappelijk onderwijs (universiteit)	910	30%
<b>totaal</b>	<b>3.018</b>	<b>100%</b>

## 3. Resultaten

### 3.1 Inleiding

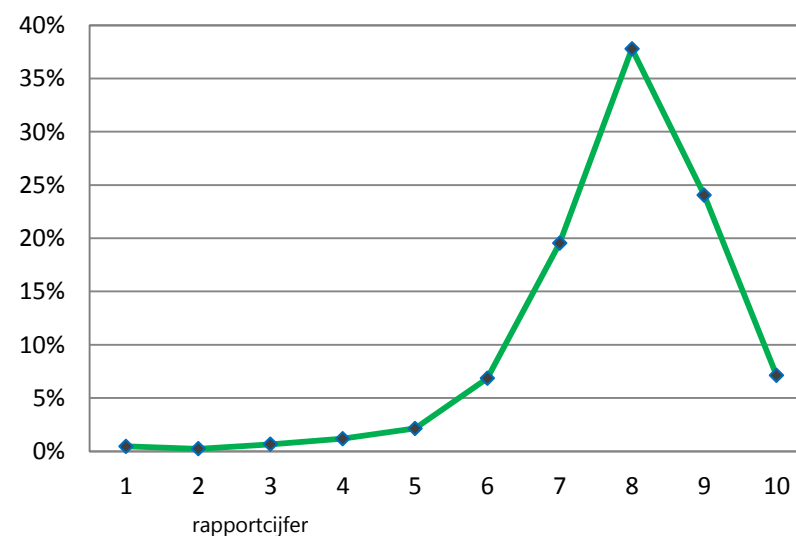
In dit hoofdstuk staan de resultaten van de enquête. Indien van toepassing zullen de resultaten worden uitgesplitst naar geslacht, leeftijd, opleidingsniveau of huishoudenssamenstelling. De resultaten per buurt komen in het volgende hoofdstuk aan bod. We zullen de resultaten per thema behandelen. We beginnen met de mening over en de ervaringen met de buurt waarin men woont. Daarna of de inwoners zelf actief zijn in de buurt en of men vindt dat de gemeente doet voor de buurt. Daarmee zijn we aangekomen bij het onderdeel dienstverlening van de gemeente en de relatie van de gemeente met de inwoners. Onderdeel daarvan is vragen over de dienstverlening van de inwoners die daadwerkelijk met de gemeente te maken hebben gehad de afgelopen 12 maanden.

Omdat de leeftijdsverdeling van de respondenten sterk afwijkt van de samenstelling van de bevolking zullen we bij de tabellen waarin totalen van de hele groep worden gegeven een gewicht toepassen op deze leeftijdsverdeling, dat wil zeggen dat de respondenten uit de groepen die ondervertegenwoordigd zijn in de responsgroep een hoge gewicht meekrijgen en de respondenten uit de groepen die zijn oververtegenwoordigd in de responsgroep een lage gewicht meekrijgen. Deze gewicht is niet toegepast bij de vragen over het daadwerkelijke contact met de gemeente, deze vragen zijn niet aan alle respondenten gesteld maar alleen aan de respondenten die het aangaat.

### 3.2 De woon- en leefomgeving

Als eerste hebben we gevraagd aan de inwoners hoe prettig ze het vinden om in hun buurt te wonen. Dit kon worden aangegeven met een rapportcijfer. De inwoners geven de buurt gemiddeld een 7,86 als cijfer. Het verschil tussen mannen en vrouwen is klein. Er is meer verschil tussen de leeftijdsgroepen. Hoe hoger de leeftijd hoe prettiger men de buurt vindt. Dit hoge cijfer komt overeen met de uitslag van de wijk enquête uit 2016, toen vond 94 procent van de respondenten de buurt waarin men woont een prettige buurt.

*Spreiding van de gegeven rapportcijfers voor de buurt*



Rapportcijfers per buurt en hoge en lage waarderingen naar leeftijd en geslacht.

	gemiddeld	percentage 5 of lager	percentage 9 of hoger
18 tot en met 29	7,7	6,5%	28%
30 tot en met 39	7,8	4,1%	27%
40 tot en met 54	7,9	5,0%	32%
55 tot en met 64	8,1	2,2%	37%
65 jaar tot en met 74	8,1	2,7%	37%
75 jaar en ouder	8,3	0,7%	42%
mannen	7,88	4,9%	31%
vrouwen	7,84	4,4%	31%
<b>totaal</b>	<b>7,86</b>	<b>4,7%</b>	<b>31%</b>

We legden een drietal uitspraken over de buurt aan de inwoners voor over de sociale kant van de buurt: Voelt u zich veilig in uw buurt, in welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners en buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar.

Antwoord op de vraag: voelt u zich veilig in uw buurt

antwoord	mannen	vrouwen	gemiddeld
ja, altijd	40,5%	27,5%	34%
ja, meestal	49,7%	57,6%	54%
soms wel, soms niet	7,8%	13,1%	11%
nee, meestal niet	1,6%	1,3%	1%
nee, (vrijwel) nooit	0,3%	0,5%	0%
<b>Totaal aantal</b>	<b>1.559</b>	<b>1.485</b>	<b>3.347</b>

Antwoord op de vraag: in welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners

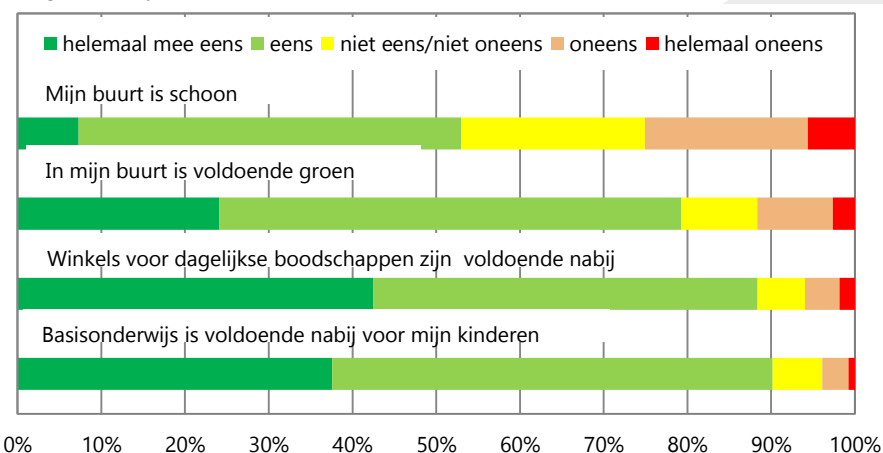
antwoord	mannen	vrouwen	percentage
heel veel	1%	2%	2%
veel	10%	9%	10%
niet veel / niet weinig	24%	28%	26%
weinig	29%	31%	30%
nauwelijks tot geen	37%	29%	33%
<b>Totaal aantal</b>	<b>1.560</b>	<b>1.484</b>	<b>3.344</b>

Antwoord op de vraag: buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar

antwoord	mannen	vrouwen	percentage
helemaal mee eens	4%	4%	4%
eens	33%	32%	32%
niet eens/niet oneens	37%	37%	37%
oneens	14%	14%	14%
helemaal oneens	4%	2%	3%
n.v.t./weet niet	8%	11%	9%
<b>Totaal aantal</b>	<b>1.559</b>	<b>1.482</b>	<b>3.354</b>

We legden ook een viertal uitspraken over de buurt aan de inwoners voor over de fysieke kant van de buurt: Is de buurt schoon, is er voldoende groen en zijn de winkels voor dagelijkse boodschappen en de basisscholen voldoende nabij.

Mening over de fysieke kant van de buurt



Niet iedereen vindt de buurt waarin zij wonen schoon, een kwart is het zelfs oneens met deze stelling. Wel vinden de meeste mensen dat er voldoende groen in de buurt is. De inwoners zijn het er in grote meerderheid over eens



dat winkels voor dagelijkse boodschappen en het basisonderwijs voldoende nabij zijn. Bij de stelling over het basisonderwijs hebben veel inwoners niet van toepassing aangevinkt.

### Wat doen de respondenten zelf voor de buurt?

We hebben gevraagd in welke mate de respondenten zich de afgelopen twaalf maanden hebben ingezet voor de leefbaarheid van de buurt en of ze zich in de nabije toekomst willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt. Ruim 40 procent van de mensen zet zich in meer of mindere mate in voor de buurt

*Inzet voor de leefbaarheid van de buurt*

Toekomst > Nu v	ja, zeker	ja, misschien	nee	weet niet	totaal nu
Intensief	3%	1%	0%	0%	<b>4%</b>
soms	10%	22%	2%	4%	<b>39%</b>
(vrijwel) nooit	1%	22%	19%	15%	<b>57%</b>
<b>totaal toekomst</b>	<b>15%</b>	<b>45%</b>	<b>21%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>

Tenslotte hebben we de inwoners een waardering uit laten spreken over de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. Hiervoor kon men een rapportcijfer geven. In totaal 52 procent geeft een 7 of 8, 4 procent zelfs een 9 of 10. 14 procent geeft een onvoldoende (5 of minder). Het gemiddeld cijfer is een 6,7.

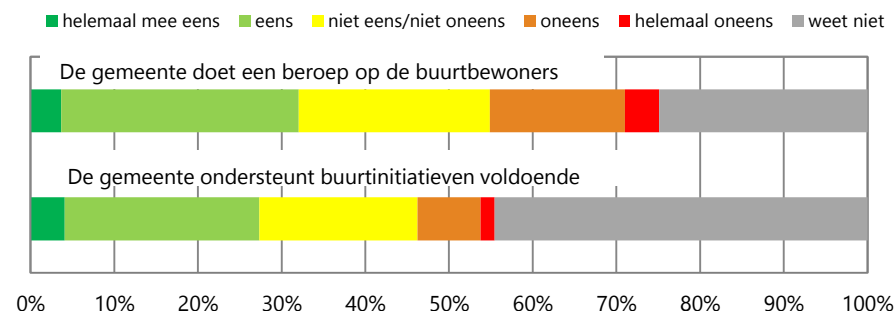
### De gemeente in de buurt

We hebben een tweetal stellingen voorgelegd waarin we vragen naar de inzet van de gemeente voor de buurt en buurtbewoners. We hebben gevraagd of de gemeente een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid. En of de gemeente buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende ondersteunt. Zie de figuur, hier

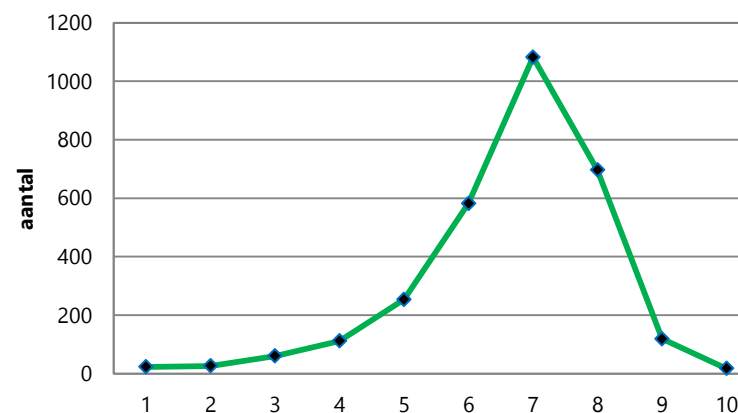
hebben we ook het percentage respondenten dat het niet weet toegevoegd omdat dit een relatief groot percentage is bij deze stellingen.

Daarnaast hebben we om een rapportcijfer gevraagd voor de waardering voor de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving. Het gemiddelde cijfers van deze waardering was een 6,7. In de figuur staat de spreiding van de cijfers.

*Mening over de gemeente in de buurt*



*De waardering voor de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving uitgedrukt in een rapportcijfer.*

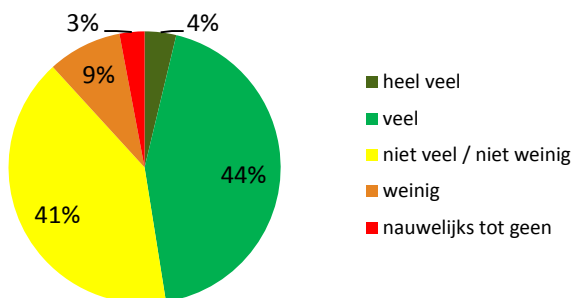


### 3.3 De relatie inwoners - gemeente

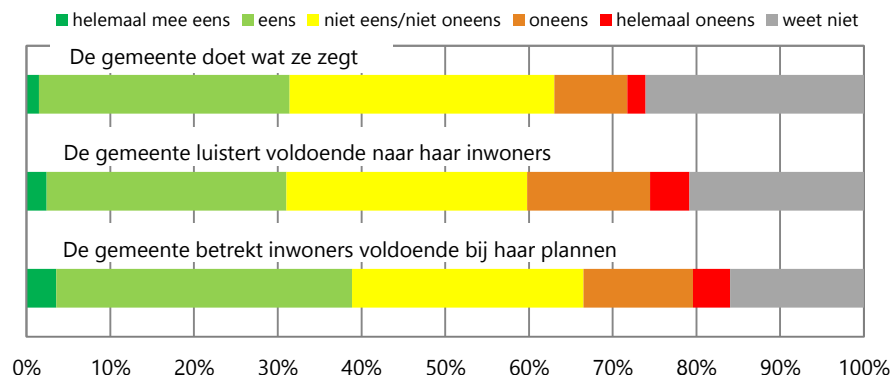
#### De gemeente en haar inwoners

We hebben gevraagd hoe veel vertrouwen men heeft in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. Bijna de helft heeft (veel) vertrouwen, 12 procent weinig tot geen. Daarna hebben we een drietal stellingen voorgelegd over hoe de gemeente acteert en of ze de inwoners voldoende betreft bij haar plannen. Bij deze stellingen weten veel inwoners het niet.

*Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?*



*Mening over het acteren van de gemeente*



### 3.4 De dienstverlening van de gemeente.

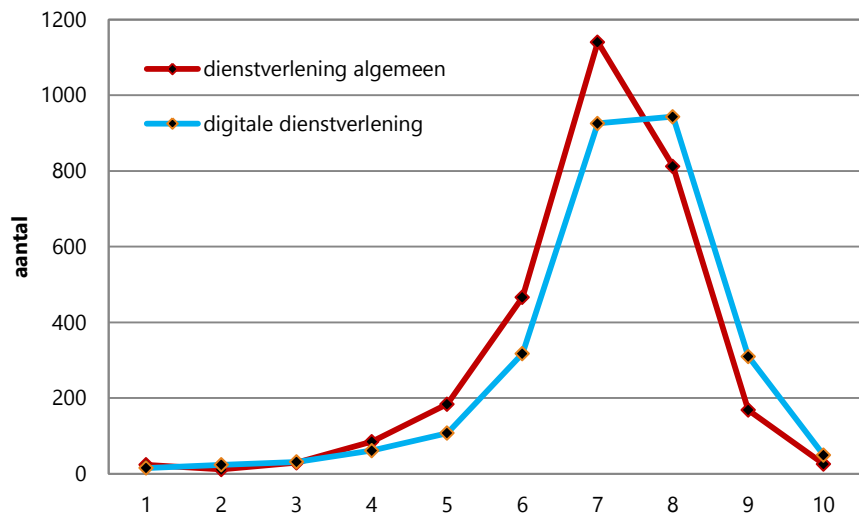
Over de dienstverlening van de gemeente zijn een aantal algemene vragen gesteld en een aantal vragen alleen aan de mensen die ook daadwerkelijk in contact zijn geweest de afgelopen 12 maanden.

#### Dienstverlening algemeen.

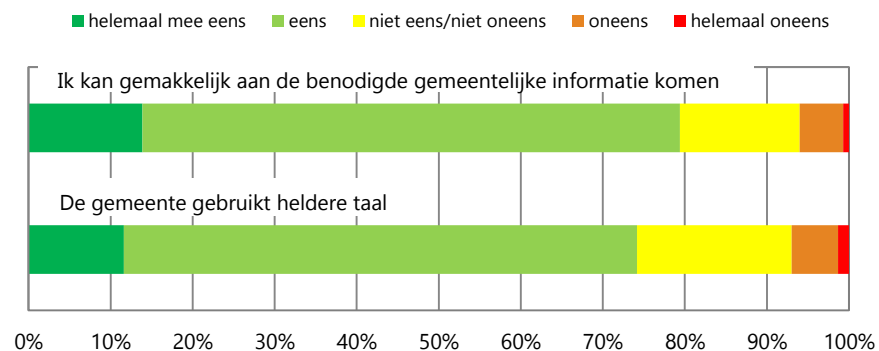
We hebben de inwoners een waardering uit laten spreken over de dienstverlening van de gemeente, een rapportcijfer voor de dienstverlening over het algemeen, niet nader gespecificeerd en voor de digitale dienstverlening. De digitale dienstverlening krijgt met een 7,2 een hogere waardering dan de dienstverlening over het algemeen (een 6,9). Bijna 10 procent geeft voor de dienstverlening over het algemeen een 5 of minder, bij de digitale dienstverlening is dit 7 procent.



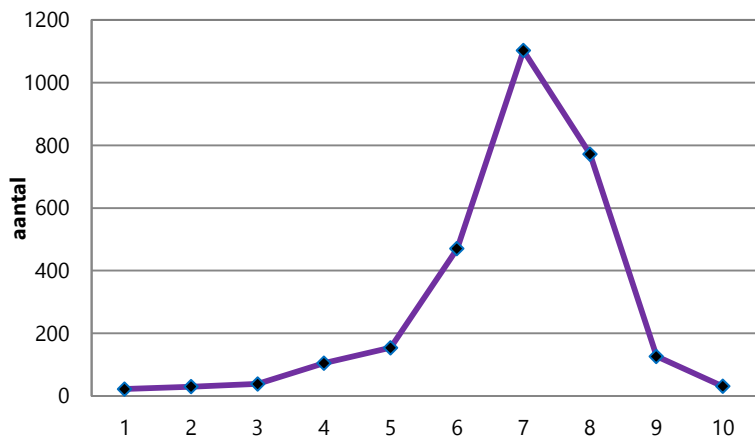
De waardering voor de dienstverlening van de gemeente uitgedrukt in een rapportcijfer.



Gemeentelijke informatieverstrekking



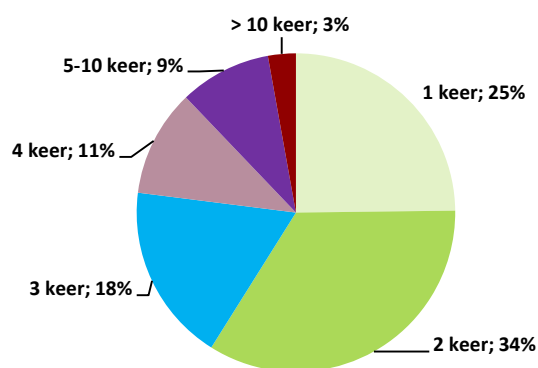
Waardering voor de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente



### Het contact met de gemeente

Van alle inwoners heeft 64 procent de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Van deze 64 procent hebben veel mensen meer dan een maal contact gehad. Over dit contact over het algemeen en de medewerker waarmee contact was zijn een aantal vragen gesteld.

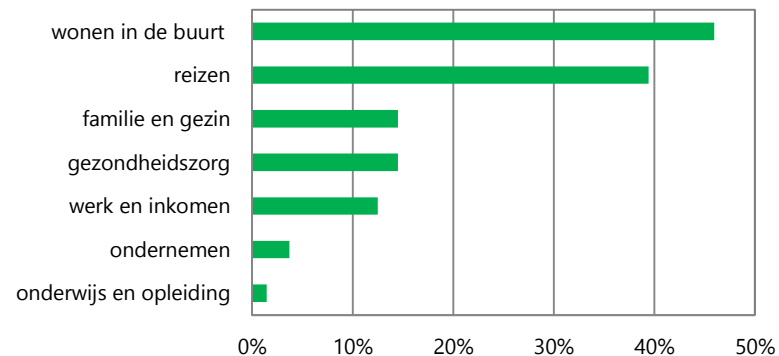
Aantal malen dat er contact is geweest met de gemeente



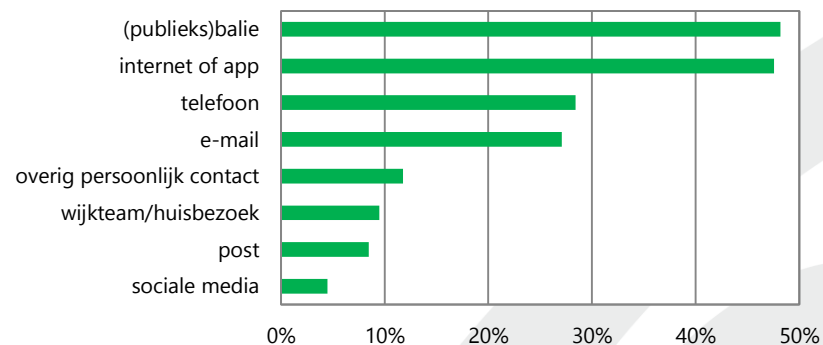
### Het contact.

De mensen konden aangeven waarvoor er contact is geweest en op welke wijze er contact is geweest. In beide gevallen waren er meerdere antwoorden mogelijk. De meeste mensen hadden contact over wonen in de buurt (o.a. verhuizingen) of Reizen (of rijbewijs, paspoort)

Reden contact met de gemeente



Op welke wijze heeft u contact gehad?



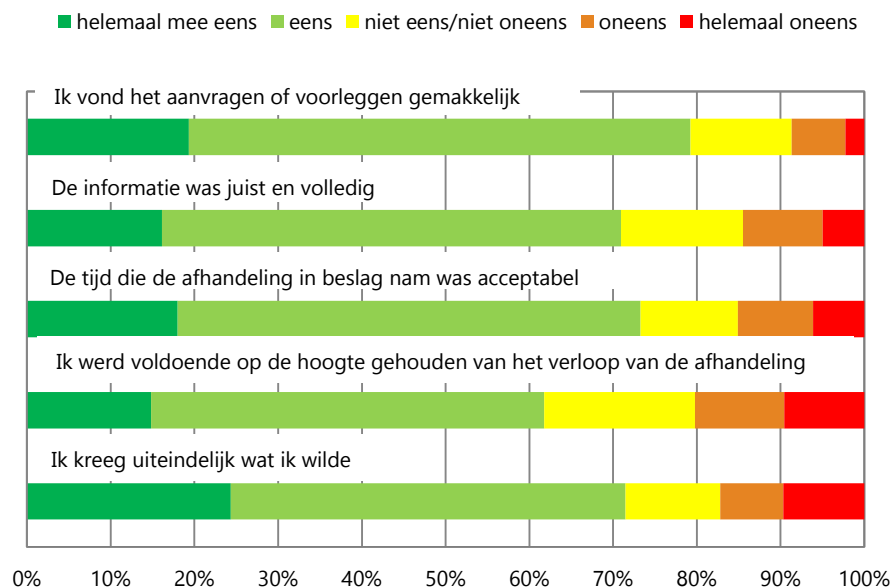
Van de mensen die komen voor de thema's familie/gezin en reizen komen veel mensen twee maal en maken ook veelal per internet van te voren een afspraak. (Voor een paspoort of rijbewijs moet je twee maal komen) Mensen die komen voor werk en inkomen en gezondheidszorg komen over het algemeen vaker, tot meer dan 10 maal de afgelopen 12 maanden.

De wijze van contact is voor het grootste deel aan de publieksbalie of via internet of app. Aan de balie komen de mensen voor het al genoemde reizen (paspoort, rijbewijs) en ook voor familie en gezin (o.a. aangifte geboorte) De

telefoon wordt vooral gebruikt voor werk en inkomen, wonen en ondernemen. Het wijkteam/huisbezoek is er vooral voor gezondheidszorg en onderwijs en opleiding. Ondernemers maken gebruik van internet/email en de telefoon.

We hebben de mensen die contact gehad hebben met de gemeente een aantal stellingen voorgelegd over dat bezoek en over de medewerkers met wie het contact is geweest. Bij meerdere contacten gaat het om het voor de respondent belangrijkste contact. Zie de figuren voor de meningen.

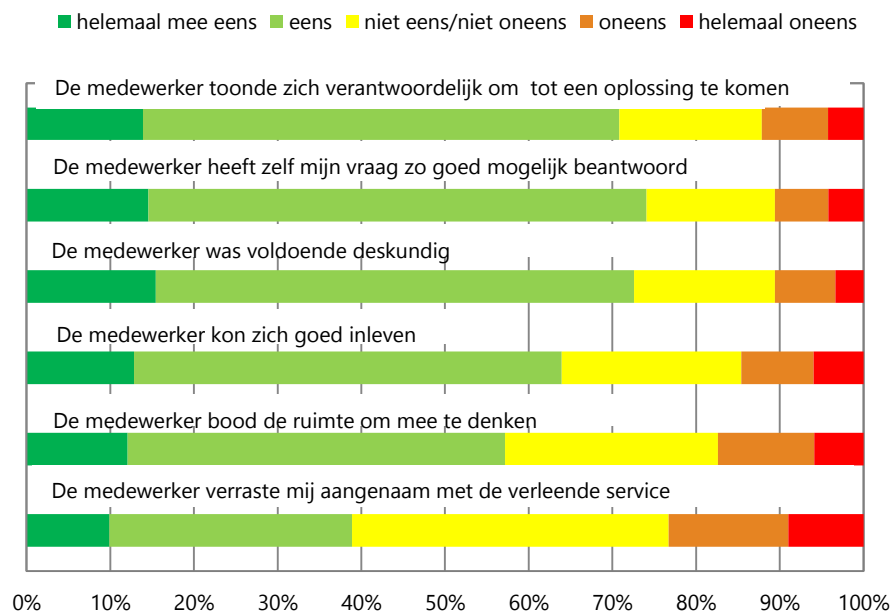
Stellingen over het belangrijkste bezoek: algemeen.



De mensen zijn het over het algemeen eens met de stellingen. Een verbetering die we uit de antwoorden kunnen destilleren is het beter op de hoogte

houden van het verloop van de afhandeling. Ruim 20 procent werd niet goed op de hoogte gehouden. Overigens is ook 16 procent het er niet mee eens dat ze kregen wat ze wilden. Een groot deel van deze mensen heeft contact gehad over Wonen in de buurt (incl. parkeren en overlast). Ook een deel kwam voor werk en inkomen.

Stellingen over het belangrijkste bezoek: de medewerkers.



De tevredenheid over de medewerkers op het gebied van het goed beantwoorden van de vraag, het verantwoordelijkheidsgevoel en de deskundigheid is groot. Maar niet alle medewerkers bieden de ruimte om mee te denken. Blij verrast met de verleende service was bijna 40 procent van de ondervraagden. Dit zeggen vooral mensen die komen voor reizen of wonen in de buurt.

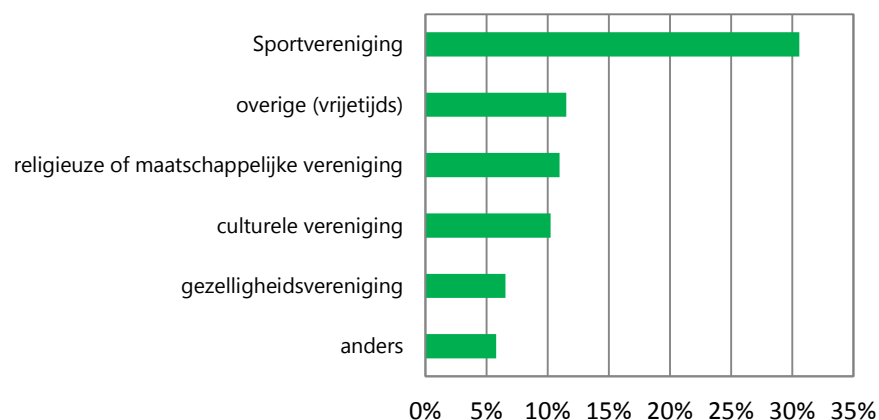
### 3.5 Welzijn en zorg

#### Het verenigingsleven

We hebben de inwoners van de gemeente gevraagd of en zo ja van wat voor vereniging ze lid zijn. Van alle respondenten zit 45 procent niet op een vereniging. In de figuur staat waar de overige 55 procent lid van is. Op deze vraag konden meerdere antwoorden worden gegeven.

Bijna een derde is lid van een sportvereniging. Bij anders is onder meer veel genoemd bewonersorganisaties/ buurt/wijkverenigingen, huurdersverenigingen, Vve's (Vereniging van eigenaren, de politiek en Scouting).

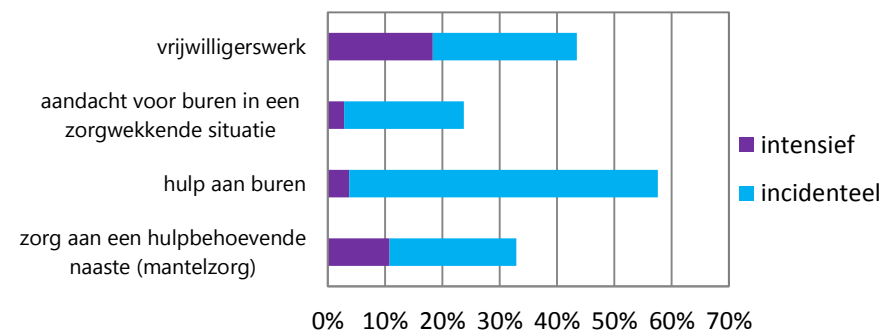
Percentage lid van verenigingen



#### Vrijwilligerswerk/mantelzorg

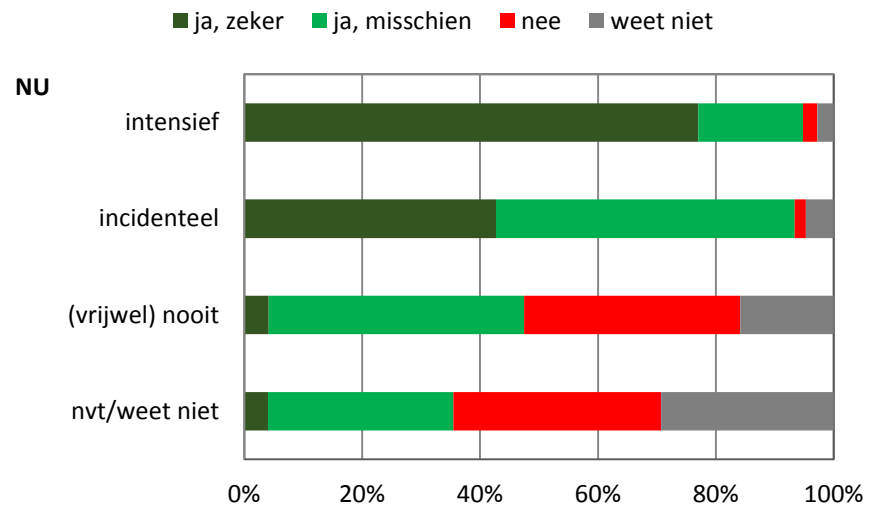
Bij het verenigingsleven is vrijwilligerswerk ook veel genoemd, hier hebben we ook apart een vraag over gesteld, samen met mantelzorg. In de figuur staat het percentage mensen dat doet aan vrijwilligers werk en/of mantelzorg. Vrijwilligerswerk worden gedaan door ruim 40 procent van de mensen waarvan 25 procent incidenteel. Incidenteel geeft ook meer dan de helft van de respondenten (54 procent) hulp aan burens. 4 procent doet dat intensief. Aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie is er bij in totaal 24 procent van de respondenten hoewel mogelijk lang niet iedereen dit heeft meegemaakt.

Percentage vrijwilligerswerk en/of mantelzorg



Of men in de nabije toekomst vrijwilligerswerk wil doen is gevraagd aan alle respondenten, zowel hen die nu wel als niet vrijwilligerswerk doen. In figuur. Staat het resultaat gerelateerd aan of men nu vrijwilligerswerk doet. Uit de figuur lezen we dat de mensen die nu vrijwilligerswerk doen dat over het algemeen blijven doen. Mensen die nu geen of bijna nooit vrijwilligerswerk doen gaan dat over het algemeen ook niet doen.

Vrijwilligerswerk in de toekomst.



## 4. Benchmark andere gemeenten

De resultaten van de burgerpeiling staan op de website van waarstaatjegemeente.nl, een site waarop we met gemeenten kunnen benchmarken. Niet alle gemeenten leveren gegevens voor deze site aan. We gaan in dit rapport Groningen vergelijken met 16 andere gemeenten met meer dan 100.000 inwoners die gegevens hebben aangeleverd. Ze liggen verspreid over het land. In de tabel staan deze gemeenten met hun bevolkingsomvang. Van alle gemeenten in Nederland hebben een kleine kwart (99) cijfers aangeleverd.

*De 22 100.000+ gemeenten*

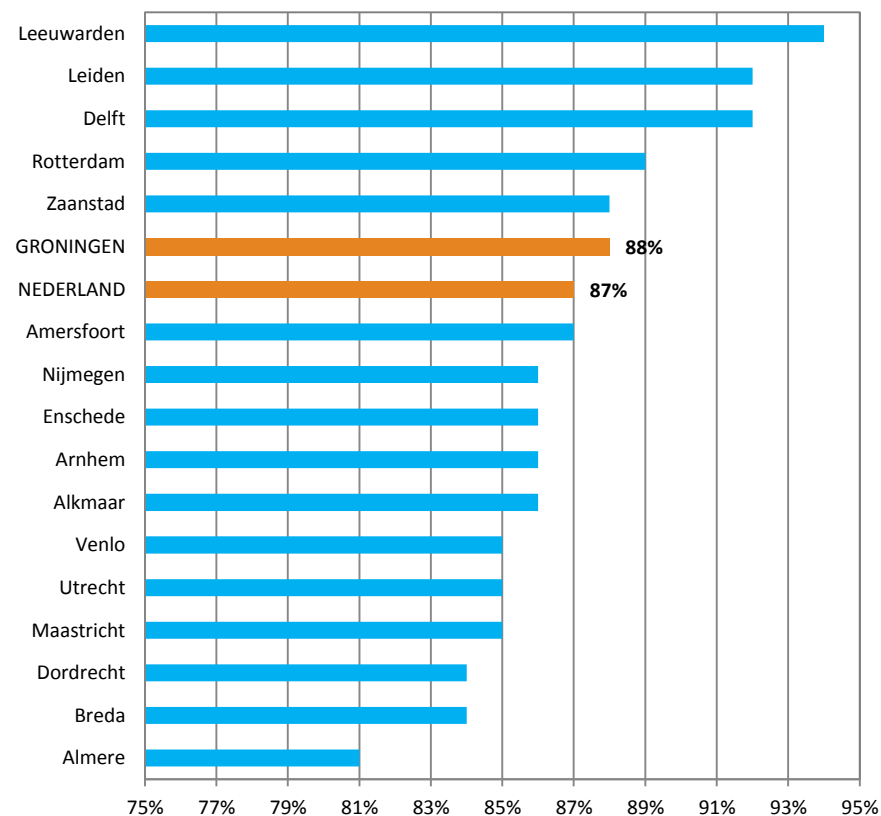
Gemeente	inwoners 2017
Alkmaar	108.373
Almere	200.914
Amersfoort	154.337
Arnhem	155.699
Breda	182.304
Delft	101.381
Dordrecht	118.731
Enschede	158.140
Groningen	202.636
Leeuwarden	108.667
Leiden	123.661
Maastricht	122.753
Nijmegen	173.556
Rotterdam	634.660
Utrecht	343.038
Venlo	101.059
Zaanstad	153.679

### 4.1 Benchmark burgerperspectief

Een vergelijking op het gebied van veiligheid, leefbaarheid en wonen in de buurt.

We zien dat in Groningen 88 procent van de inwoners zich meestal of altijd veilig voelt in de buurt. In Nederland als geheel is dit 87 procent, het gemiddelde van de 100.000 plus gemeenten is ook 87 procent.

*Percentage bewoners dat zich (meestal) veilig voelt in de buurt*





Van een tweetal veiligheids- en overlast situaties vergelijken we Groningen met Nederland en het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten. We zien dat er in Groningen relatief veel overlast is van buurtbewoners. Mogelijk heeft dit met het grote percentage studenten te maken, in bijvoorbeeld Utrecht is er ook veel burenoverlast. Onveilige verkeerssituaties zijn er minder dan gemiddeld.

*Overlast van buurtbewoners en veiligheid van het verkeer*

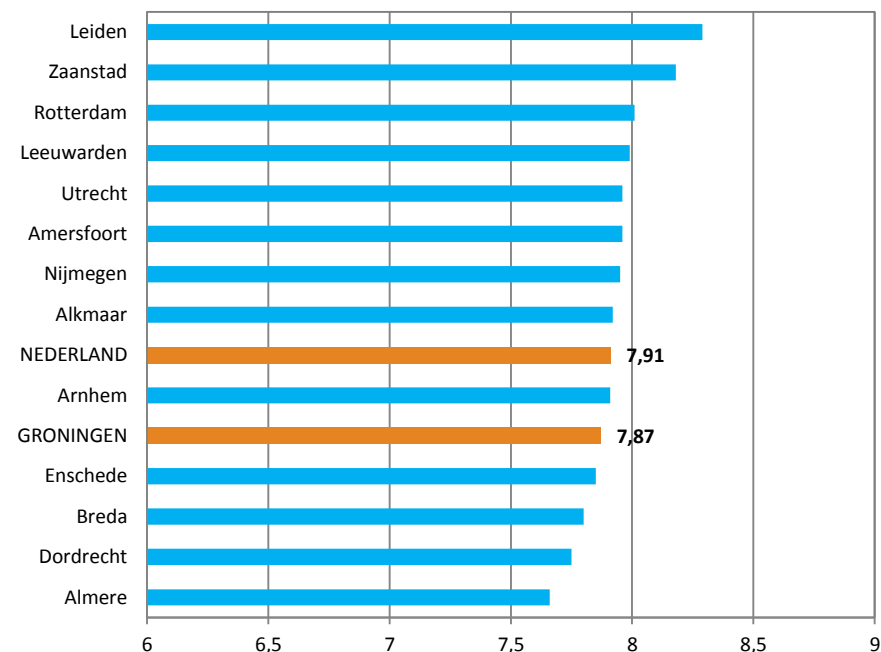
in de buurt	Groningen	100.000+ gemeenten	Nederland
- (heel) veel overlast van buurtbewoners	11%	8%	8%
- soms of vaak onveilige verkeerssituaties	49%	54%	54%

### De woon- en leefomgeving

In de tabel staan welke percentage van de mensen vindt dat de buurt waarin ze wonen er de afgelopen jaren op is vooruit of op achteruit is gegaan. In de figuur staat de waardering van de buurt als leefomgeving, uitgedrukt in een gemiddelde score van 1 (zeer onprettig) tot 10 (zeer prettig). Alle 100.000+ gemeenten scoren boven de 7,5. Groningen scoort iets onder het landelijke gemiddelde en het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten.

In Groningen vinden ongeveer evenveel mensen dat de buurt er de afgelopen jaren op vooruit als achteruit is gegaan. In de rest van Nederland vinden meer mensen dat de buurt er op is achteruit gegaan dan vooruit. De verschillen tussen de 100.000+ gemeenten variëren van 12 tot 25 procent voor vooruit en 10 tot 31 procent voor achteruit.

*Hoe prettig is het wonen in de buurt, Groningen vergeleken*



*Overlast van buurtbewoners en veiligheid van het verkeer*

Percentage mee eens	Groningen	100.000+ gemeenten	Nederland
- De buurt is er op vooruit gegaan	22%	18%	17%
- De buurt is er op achteruit gegaan	22%	21%	23%

## De gemeente

Aan de inwoners is gevraagd wat ze vinden van de inzet van de gemeente voor de buurt en hoe veel vertrouwen ze hebben in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd. Ook zijn er een aantal stellingen over de gemeente voorgelegd. In de tabellen staan de resultaten waarbij Groningen wordt vergeleken met het gemiddelde van alle Nederlandse gemeenten en met het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten.

*De inzet van de gemeente voor de buurt, score en percentage (helemaal) mee eens*

De woon- en leefomgeving	Groningen	100.000+ gemeenten	Nederland
- Zorg voor de woon- en leefomgeving (score 0-10)	6,68	6,75	6,65
- Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid van mijn buurt	44%	48%	46%
- De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid	36%	31%	29%
- De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan leefbaarheid	42%	34%	35%
- De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende	49%	33%	34%

De zorg voor de woon- en leefomgeving is in vergelijking met andere gemeenten met een 6,68 gemiddeld. Bij de meeste 100.000+ gemeenten ligt deze tussen de 6 en 7. Enkelens scoren hoger.

*Vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd.*

totaal	Groningen	100.000+ gemeenten	Nederland
- Percentage (heel) veel vertrouwen	47%	36%	35%
- Percentage weinig of geen vertrouwen	12%	17%	18%

Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd is in Groningen relatief hoog, ruim 10 procentpunten meer dan bij de gemiddelden van de 100.000+ gemeenten en alle Nederlandse gemeenten heeft veel vertrouwen en ruim 5 procentpunten minder heeft weinig tot geen vertrouwen. De verschillen tussen de gemeenten zijn groot, de beste scorende gemeente is Leiden met 71 veel en 5 procent weinig of geen vertrouwen. Het slechtste scoort Nijmegen met 17 veel en 35 procent weinig of geen vertrouwen. Ook met de algemene stellingen over de gemeente scoort Groningen relatief hoog. Vooral op de stellingen 'de gemeente doet wat ze zegt' en 'de gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is'. Wel met de aantekening dat ruim minder dan de helft de stellingen onderschrijft. Slechts enkele 100.000+ gemeenten hebben percentages hoger dan 50 procent bij de stellingen. Vooral de flexibiliteit laat te wensen over.

*Algemene stellingen over de gemeente*

percentage mee eens	Groningen	100.000+ gemeenten	Nederland
- De gemeente doet wat ze zegt	43%	34%	32%
- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels	42%	34%	31%
- De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is	39%	30%	26%
- De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners	39%	33%	31%
- De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen	46%	39%	38%
- Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren	47%	40%	38%

## De actieve burger

Aan de inwoners is gevraagd of ze zich het afgelopen jaar hebben ingezet voor de buurt en of ze dit in de toekomst willen blijven doen. In de tabel staan de resultaten van Groningen vergeleken.

*Inzet van de inwoners voor de leefbaarheid in de buurt*

in de buurt	Groningen	100.000+ gemeenten	Nederland
- Inzet voor leefbaarheid in de buurt (laatste 12 maand, intensief)	4%	7%	7%
- Inzet voor buurt (nabije toekomst) (ja, zeker)	18%	20%	19%
- Inzet voor buurt (nabije toekomst) (misschien)	56%	57%	57%

Relatief weinig inwoners hebben zich de afgelopen 12 maanden actief ingezet voor de buurt (4 procent), in de 100.000+ gemeenten varieert het percentage tussen de 4 en 19 procent. En 18 procent wil dat in de toekomst (wel) gaan doen, hier varieert het percentage tussen de 16 en 27 procent.

## 4.2 Benchmark gemeentelijke dienstverlening

Een vergelijking op het gebied van algemene en digitale dienstverlening en de ervaringen met de gemeentelijke medewerkers. De respondenten mochten hun waardering weergeven met een rapportcijfer.

*Waardering voor de gemeentelijke dienstverlening*

soort	Groningen	100.000+ gemeenten	Nederland
Directe dienstverlening	6,9	6,8	6,8
Digitale dienstverlening	7,2	6,9	7,0
Communicatie en voorlichting	6,9	6,7	6,7

De waardering voor de gemeentelijke dienstverlening en de communicatie en voorlichting scoren bij alle gemeenten rond de 7, Groningen iets hoger dan gemiddeld. De verschillen zijn niet erg groot, alle waarden tussen de 6,3 en 7,5. De digitale dienstverlening is over het algemeen hoger gewaardeerd dan de directe dienstverlening (de vragen waren: 'Hoe waardeert u -over het algemeen- en -via de digitale faciliteiten- de dienstverlening van uw gemeente') Voor de digitale dienstverlening is de waardering in Groningen het hoogste van alle 100.000+ gemeenten. Leiden scoort bij alle drie beoordelingen boven de 7.

Op de twee stellingen over communicatie scoort Groningen beduidend hoger als het gemiddelde van de 100.000+ gemeenten. 80 procent vindt dat de benodigde informatie verkrijgbaar is tegen 76 procent gemiddeld. De percentages variëren van 65 tot 83 procent. Dat de gemeente heldere taal gebruikt is 74 procent het mee eens, bij de 100.000+ gemeenten varieert dit percentage tussen de 52 en 80 procent.

*Stellingen over de communicatie van de gemeente, percentage mee eens*

	<b>Groningen</b>	<b>100.000+ gemeenten</b>	<b>Nederland</b>
benodigde gemeentelijke informatie is verkrijgbaar	80%	76%	76%
de gemeente gebruikt heldere taal	74%	68%	67%

Aan de respondenten die contact hebben gehad met de gemeente zijn een aantal stellingen over dat contact voorgelegd.

*Waardering van enkele aspecten van contact met de gemeente, percentage mee eens.*

aspect	<b>Groningen</b>	<b>100.000+ gemeenten</b>	<b>Nederland</b>
aanvragen is gemakkelijk	81%	79%	79%
ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig	74%	77%	76%
afhandelingstijd was acceptabel	76%	76%	75%
voldoende communicatie over het verloop van de afhandeling	64%	71%	69%
kreeg wat men wilde	77%	78%	76%

Met de meeste stellingen over het contact met de gemeente is driekwart het eens. Dat het aanvragen gemakkelijk is 80 procent. Groningen presteert ongeveer gelijk als de overige gemeenten. Over het algemeen doen de 100.000+ gemeenten het beter als het gemiddelde van alle gemeenten in Nederland.

De communicatie over het verloop van de afhandeling laat voor veel mensen te wensen over, vooral hier in Groningen, Groningen scoort samen met Utrecht het laagste met 64 procent van de mensen die vindt dat er voldoende communicatie was over de afhandeling.



# Bijlage

## De enquête

### Woon- en leefomgeving

We beginnen met een aantal vragen en stellingen over de buurt waar u woont. We vragen bijvoorbeeld naar omgang tussen buurtbewoners, overlast, onderhoud en voorzieningen.

#### 1 Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen?

Geef dit aan met een rapportcijfer van 1 (zeer onprettig) tot en met 10 (zeer prettig).

(cijfer 1-10)

weet niet / geen mening

#### 2 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stelling

- Buurtbewoners staan altijd voor elkaar klaar  
helemaal mee eens  
eens  
niet eens/niet oneens  
oneens  
helemaal oneens  
n.v.t./weet niet

#### 3 Voelt u zich veilig in uw buurt?

ja, altijd  
ja, meestal  
soms wel, soms niet  
nee, meestal niet  
nee, (vrijwel) nooit  
n.v.t. / weet niet

#### 4 In welke mate ervaart u overlast van buurtbewoners?

heel veel  
veel  
niet veel / niet weinig  
weinig  
nauwelijks tot geen  
n.v.t. / weet niet

#### 5 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:

- In mijn buurt zijn weinig tot geen dingen kapot
- Mijn buurt is schoon  
helemaal mee eens  
eens  
niet eens/niet oneens  
oneens  
helemaal oneens  
n.v.t./weet niet

#### 6 In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van uw buurt?

intensief  
incidenteel  
(vrijwel) nooit

#### 7 Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van uw buurt?

ja, zeker  
ja, misschien  
nee  
weet niet

**8 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:**

- In mijn buurt is voldoende groen
  - Winkels voor dagelijkse boodschappen zoals supermarkt, bakker, slager, drogisterij etc. zijn voldoende nabij
  - Basisonderwijs is voldoende nabij voor (mijn) kinderen
- helemaal mee eens  
eens  
niet eens/niet oneens  
oneens  
helemaal oneens  
n.v.t./weet niet

RELATIE INWONER GEMEENTE

De volgende vragen en stellingen gaan over het bestuur van de gemeente, de communicatie, en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

**9 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:**

- De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid
  - De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende
- helemaal mee eens  
eens  
niet eens/niet oneens  
oneens  
helemaal oneens  
n.v.t./weet niet

**10 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?**

- heel veel  
veel  
niet veel / niet weinig  
weinig  
nauwelijks tot geen  
weet niet / geen mening

**11 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:**

- De gemeente doet wat ze zegt
  - De gemeente luistert voldoende naar de mening van haar inwoners
  - De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen
- helemaal mee eens  
eens  
niet eens/niet oneens  
oneens  
helemaal oneens  
n.v.t./weet niet

**12 Hoe waardeert u de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving**

(cijfer 1-10)

DIENSTVERLENING GEMEENTE

**13 Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente?**

(cijfer 1-10)



**14 Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?**

Denk hierbij aan de website, digitaal infobalie/-loket, app en de diensten die u digitaal kunt aanvragen/afhandelen.

(cijfer 1-10)

**15 Heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?**

Denk hierbij aan het aanvragen van een product of dienst zoals een paspoort of rijbewijs, ondersteuning of het voorleggen van een vraag of een situatie.

ja

nee (SPRONG naar vraag)

**16 Over welk onderwerp heeft u contact gehad met de Gemeente Groningen**

- Werk en inkomen (w.o. toeslagen en belastingen)
- Welzijn en zorg
- Familie en gezin (w.o. geboorte en huwelijk)
- Reizen en vervoer (w.o. paspoort en rijbewijs)
- Wonen in uw buurt (w.o. bouwen en overlast)
- Onderwijs en opleiding (w.o. kinderopvang)
- Ondernemen

**17 Op welke wijze heeft u contact gehad met uw gemeente?(meerdere antwoorden mogelijk)**

- internet of app
- e-mail
- sociale media (Twitter, Facebook, Whatsapp etc.)
- post
- (publieks)balie
- telefoon
- wijkteam / huisbezoek
- overig persoonlijk contact

**18 Hoeveel keer heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met uw gemeente?**

Indien u het niet precies weet, verzoeken wij u een zo goed mogelijke schatting te maken.

1

2

3

4

5-10

meer dan 10

**19 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen:**

- Ik vond het aanvragen of voorleggen gemakkelijk
- De ontvangen en/of beschikbare informatie was juist en volledig
- De tijd die de afhandeling in beslag nam was acceptabel
- Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling
- Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde  
helemaal mee eens  
eens  
niet eens/niet oneens  
oneens  
helemaal oneens  
n.v.t./weet niet

De volgende vraag en stellingen gaan over de informatie van, en over de gemeente.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?

**20 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen**

- Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)
- De gemeente gebruikt heldere taal  
helemaal mee eens  
eens  
niet eens/niet oneens  
oneens  
helemaal oneens  
n.v.t./weet niet

**21 Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?**

(cijfer 1-10)

weet niet / geen mening

**22 [OPEN Heeft u nog suggesties voor de verbetering van de dienstverlening?**

DE MEDEWERKERS (HOSTMANSHIP)

De volgende stellingen gaan over de medewerker(s) waarmee u contact had. In het geval van meerdere aanleidingen voor contact verzoeken wij u een keuze te maken voor de -voor u- meest belangrijke aanleiding.

**23 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen?**

- De medewerker toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen
- De medewerker heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord
- De medewerker was voldoende deskundig
- De medewerker kon zich goed inleven

- De medewerker bood de ruimte om mee te denken
- De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende  
helemaal  
eens eens  
niet eens /  
niet oneens oneens  
helemaal  
oneens  
n.v.t. / weet  
niet

WELZIJN EN ZORG

**24 In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- Sportvereniging (in de wijk enquête wordt alleen naar sport en bewegen gevraagd)
- gezelligheidsvereniging
- religieuze of maatschappelijke vereniging
- culturele vereniging (o.m. toneel, muziek)
- overige (vrijtijds)vereniging
- ik ben niet actief (geweest) in het verenigingsleven

**25 In welke mate heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en / of maatschappelijke doelen**

- zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)
- hulp aan burens
- aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie (eenzaamheid, zelfverwaarlozing of andere probleemsituatie)
- vrijwilligerswerk

**26 Wilt u in de nabije toekomst vrijwilligerswerk (blijven) doen?**

- ja, zeker
- ja, misschien
- nee
- weet niet

[OPEN VRAAG]

Tot slot: heeft u nog opmerkingen over de gemeente of over deze enquête?

**ACHTERGRONDVRAGEN**

Wat is uw geslacht?

- man
- vrouw

Wat is uw leeftijd?

- 18 tot en met 29
- 30 tot en met 39
- 40 tot en met 54
- 55 tot en met 64
- 65 jaar tot en met 74
- 75 jaar en ouder

Wat is uw hoogst afgeronde opleiding?

- lagere school / basisonderwijs / geen onderwijs
- vmbo / mavo
- vwo / havo
- middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
- hoger beroepsonderwijs (hbo)
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)

Hoe ziet de samenstelling van uw huishouden er uit?

- alleenstaand
- twee volwassenen zonder kind(eren)
- twee volwassenen met kind(eren)
- een volwassene met kind(eren) / eenoudergezin
- anders



# Colofon

## Burgerpeiling 2017 Groningen

Auteur:

Age Stinissen

Opdrachtgever: Gemeente Groningen

Uitgave: Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

T (050) 367 56 30

E [info@os.groningen.nl](mailto:info@os.groningen.nl)

I [www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)

 @basisvoorbeleid

