

Omnibusonderzoek Gemeente Groningen 2005

Over gemeentelijke informatie, dienstverlening, imago en politiek

Willem Hartholt

Bureau Onderzoek Gemeente Groningen, maart 2005

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Inhoud

Woord vooraf	5
1. Samenvatting en conclusies	7
1.1 De informatiekkanalen	7
1.2 Bekendheid van een aantal gemeentelijke instellingen	8
1.3 Het imago van de gemeente	9
1.4 Burgers en politiek	10
2. Inleiding	13
2.1 Doel van het onderzoek	13
2.2 Methode van onderzoek	15
2.3 Indeling van dit rapport	16
3. Gemeentelijke informatie	17
3.1 Informatie verstrekken	17
3.2 Actief zoeken naar gemeentelijke informatie.	19
3.3 De Stadsgids	21
3.4 De Gemeentelijke Website	21
4. Gemeentelijke dienstverlening en imago	25
4.1 Het Gemeentelijk Informatie Centrum	25
4.2 Ombudsvrouw nog steeds bekend bij de helft	26
4.3 Het imago van de gemeente Groningen	27
5. Burgers en politiek	29
5.1 Bekendheid met het College van B&W.	29
5.2 Betrokkenheid tussen burgers en politiek	31
5.3 Belangrijke problemen	33
5.4 Opkomst bij verkiezingen	38
5.5 Referenda	40
Bijlage 1 Vragenlijst	43

Woord vooraf

In het vroege voorjaar van 2005 werd in opdracht van de Bestuursdienst en de Dienst Informatie en Administratie van de Gemeente Groningen het zevende stad-Groningse Omnibusonderzoek gehouden. Dit gebeurde door middel van een telefonische enquête onder 500 inwoners van de stad van 18 jaar en ouder.

In het Omnibusonderzoek is traditioneel ruimte voor een gevarieerd scala aan vragen die gericht zijn op de relatie van de Groningse burger met zijn of haar gemeente en het stadsbestuur. Omwille van de representativiteit van de enquête m.b.t. de bevolking van de stad is over de uitkomsten een weging verricht op de variabelen leeftijd en geslacht.

De resultaten van het Omnibusonderzoek kunnen dienen als ondergrond, ter voorbereiding, ondersteuning en evaluatie van lokaal beleid. Het onderzoek is inmiddels voor de zevende keer gehouden.

Wederom veel dank aan alle Stadgers die hun medewerking hebben verleend aan dit Omnibusonderzoek.

1. Samenvatting en conclusies

1.1 De informatiekanalen

De informatiekanalen tussen de gemeente Groningen en haar burgers kunnen worden onderscheiden naar initiatiefnemer: de gemeente die breed informatie aanbiedt, of de burger die actief op zoek gaat naar antwoord op (vaak specifieke) vragen. Binnen dit kader is er apart aandacht voor de bekendheid met en het gebruik van de gemeentelijke website, het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) en de Stadsgids.

De gemeente als zender

Informatie vanuit de gemeente Groningen bereikt de burger het meest via De Gezinsbode (een gratis huis-aan-huis blad) en het Dagblad van het Noorden. Ook de informatie die de gemeente in briefvorm aan haar burgers toezendt, speelt hier een rol van betekenis. De overige media waaronder vooral het internet en TV Noord nog speciaal te noemen zijn, spelen een aanvullende rol.

De voorkeur van de burger sluit voor een groot deel aan bij deze praktijk. Daarnaast geven zij aan graag per brief of per folder geïnformeerd te worden. Burgers vinden het kennelijk prettig als zij persoonlijk worden benaderd met schriftelijke informatie.

De burger als zoeker

Als de burger zelf op zoek gaat liggen de zaken heel anders: dan zoekt men de informatie juist niet op papier. Onverkort nemen veel burgers in zulke gevallen de telefoon ter hand.

Opvallend is dat inmiddels meer dan de helft van de respondenten gebruik maakt van het internet. Van een belangrijke bijrol in 2002 is de rol van het internet inmiddels dus geworden tot een hoofdrol. Vooral gedurende de laatste vier jaren is hier sprake van een forse toename. Het GIC en de Stadsgids spelen nog steeds een substantiële aanvullende rol. Men schrijft kennelijk niet snel een e-mailbericht met vragen, maar via de gemeentelijke website komen wel steeds meer e-mailvragen bij de gemeente binnen.

Het ophalen van een folder blijkt nauwelijks een rol te spelen, evenmin als informatie zoeken via lokale bladen of het schrijven van een brief.

Overigens vindt verreweg het grootste deel van de Stadgers dat de gemeente Groningen hen voldoende informeert. Dit is zelfs sterker het geval dan in 2002.

De ervaring van leemtes in de informatie wordt inhoudelijk nogal gekleurd door de actualiteit, maar is verder vooral procedureel: Men geeft aan weinig zicht te hebben op de gemeentelijke organisatie en de daarbij behorende kanalen. De informatie of het kanaal is niet erg toegankelijk. Geregisteerde klachten zijn bijvoorbeeld: 'Waar moet ik zijn?', 'Waar staat het op het net?' en 'Ik word steeds doorverwezen'.

De Stadsgids en het internet

De Stadsgids speelt nog steeds een constante rol in de bundeling van allerlei gemeentelijke informatie. De gebruiksfrequentie neemt licht af. De bekendheid is echter nog steeds groot en het gebruik vrij algemeen. Ruim de helft van de Groningers maakt gebruik van de Stadsgids.

De toename van het gebruik van het internet als zoekkanaal van gemeentelijke informatie is spectaculair. En daarmee is ook het gewicht van de gemeentelijke website sterk vergroot. De bekendheid is in de laatste twee jaren niet spectaculair toegenomen, deze was en is ongeveer 50 procent, maar het gebruik des te meer. Bijna driekwart van de respondenten die de website kennen, vindt de inhoud ervan voldoende. Dat is iets minder dan in 2002. Maar ook hier richt de kritiek van de burger zich niet zozeer op de inhoud maar veeleer op de werking van het medium: het gebrek aan helderheid, de toegankelijkheid en het gebruiksgemak.

De bekendheid met de term 'digitale Stadsgids' (Stadsbron) is niet groot en de precieze inhoud van dit onderdeel van de Gemeentelijke website is nog minder bekend. Er wordt wel veelvuldig specialistische informatie gezocht via de site van de Gemeente Groningen en dan maakt men, zonder dit te beseffen, al gauw gebruik van dit medium.

1.2 Bekendheid van een aantal gemeentelijke instellingen

Gemeentelijk Informatie Centrum

Het GIC wil de instantie zijn die een centrale rol speelt bij het verschaffen van informatie van en over de gemeente aan burgers. Als aanbieder en als zoekkanaal speelt het GIC, ook met haar locatie in de Prefecten/hof/Kreupelstraat haar rol, zo bleek.

Het gebruik in de praktijk lijkt aanvullend te werken op de besproken kanalen als de lokale bladen, de persoonlijke brief, het internet en de telefoon.

Zowel de naamsbekendheid als kennis van de locatie van het GIC schommelen licht en sinds 2002 zijn deze licht afgenomen. Een minderheid kent wel de naam maar weet niet de juiste locatie aan te duiden.

De Gemeentelijke Ombudsvrouw

Voor een instituut als dat van de Ombudsvrouw is het vooral van belang dat mensen weten dat zo iemand er is. Dan kunnen mensen haar immers opzoeken als zij dat wensen. De Ombudsvrouw blijkt in de loop van het Omnibusonderzoek een constante factor: Ook in 2005 blijkt iets minder dan de helft van de ondervraagde Stadters bekend te zijn met dit instituut.

1.3 Het imago van de gemeente

Hoe doet de Gemeente Groningen het bij haar burgers?

De gemeente krijgt van de Stadters het gemiddelde rapportcijfer 6,9; een cijfer dat gematigd positief te noemen is en dat een minieme fractie hoger ligt dan in 2002. Er worden maar weinig onvoldoendes toegekend. Veel Groningers wagen zich er niet aan (49 procent), maar de Groningers die een vergelijking denken te kunnen maken met andere gemeenten zijn bijna allemaal positief. Maar heel weinig Groningers denken dat hun gemeente het minder doet dan andere en een grote meerderheid denkt dat Groningen het minstens even goed of beter doet dan andere gemeenten.

Een aantal aspecten van het gemeentelijke imago zijn middels stellingen doorgelicht en de scores daarop zijn overwegend positief. De gemeente levert volgens een grote meerderheid goed werk en wordt in grote meerderheid betrouwbaar geacht. Tevens vindt men dat de gemeente de zaken goed regelt voor de burgers. Bij beide items heeft maar een klein deel van de respondenten een negatief oordeel. Het vertrouwen in de gemeente ontbreekt bij 15 procent van de Stadters.

Uit de reacties op een vierde stelling blijkt dat er een aanzienlijke groep Stadters is die niet zozeer het vertrouwen in de gemeente mist, maar die veeleer de gemeentelijke bestuurs- en beslissingsprocedures onvoldoende transparant vindt.

1.4 Burgers en politiek

Onder het kopje 'Burgers en politiek' is ondermeer de monitorvraag naar de bekendheid van het College van Burgemeester en Wethouders aan de orde gekomen.

Bekendheid met de samenstelling van het College van B&W

Eén op de vijf Stadgers kan desgevraagd de juiste combinatie noemen van de partijen waaruit het College van B&W is samengesteld. Het resultaat van deze meting vormt in de reeks een gemiddelde waarde. Het lijkt erop dat de timing van de peiling in het Omnibusonderzoek een rol speelt: Hoe dichterbij de gemeenteraadsverkiezingen en de vorming van een nieuw College, hoe hoger de score op het noemen van de juiste partijcombinatie.

De naamsbekendheid van het College van B&W

De bekendheid van burgemeester Wallage onder de Stadgers is bijzonder groot. Sinds de eerste meting behaalde een burgemeester nog nooit een naamsbekendheid van 94 procent.

Ook de wethouders genieten steeds meer naamsbekendheid. 42 Procent van de burgers noemde spontaan de naam van de heer Smink als wethouder. Ook de heer Paas scoorde zo hoog; hij won ten opzichte van 2002 het meest aan naamsbekendheid. 70 Procent van de Stadgers was in staat om tenminste één wethoudersnaam te noemen en dat was meer dan ooit.

Vervolgens werd de respondenten gevraagd hun reactie te geven op een aantal stellingen over de relatie tussen burgers en politiek. Het aandeel van de Stadgers dat vindt dat de burger meer bij de gemeentelijke politiek betrokken moeten worden, daalde in vijf jaar tijd van 75 naar 56 procent. Een geringer deel van de Stadgers dan in het verleden vindt dat de politici voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking. Eveneens een geringer deel vindt dat politici voldoende luisteren naar de bevolking. Was dit in 2002 nog bijna de helft, in 2005 was dit nog iets meer dan een derde. Het oordeel van de respondenten over de eigen bekendheid met de politieke besluitvorming is daarentegen niet of nauwelijks veranderd. Iets minder dan de helft vindt dat deze besluitvorming voor hen duidelijk is. Anderzijds geeft meer dan de helft dus niet aan dat de zaken hen duidelijk zijn.

De instemming met de stelling dat het niet uitmaakt welke partijen bepalen wat er gebeurt in de gemeente is nog nooit zo laag geweest als in 2005.

Problemen in de stad die als eerste moeten worden aangepakt

De categorie Stadjsers die geen problemen weet te melden die acuut moeten worden aangepakt, is met 16 procent groter dan in de eerdere metingen. Waren in 2000 en 2002 de problemen rond verkeer en vervoer het meest acuut, in 2005 treden deze minder op de voorgrond. Nu worden vooral het onderhoud van de eigen woonomgeving en de stedelijke infrastructuur, de transparantie van het gemeentelijk bestuur en de financiële consequenties van ingrijpende gemeentelijke initiatieven als acuut problematisch ervaren. Ook enkele aspecten van het sociale leven in de stad worden sterker als problematisch ervaren dan in eerdere peilingen. Voorzieningen en de zorg voor m.n. dak- en thuislozen, ouderen en jongeren zijn items die hier worden genoemd. Opvallend is echter de afname van de gesignaleerde verslavingsproblematiek. Ook de acute problematiek gemeld rond criminaliteit en openbare orde (hoewel nog steeds substantieel) zijn sterk afgenomen.

Stemgedrag

Het stemgedrag van Stadjsers is bekend. Duidelijk is dat bij de jongste verkiezingen voor het Europees Parlement de opkomst met 45 procent veel lager was dan bijvoorbeeld bij de verkiezingen voor de Tweede Kamer in 2002 (80 procent). Steeds is echter te zien dat de vraag naar het stemgedrag in de Omnibusenquête met als resultaat respectievelijk 67 procent in 2005 en 89 procent in 2002 een aanmerkelijk hoger stempercentage oplevert dan de enige officiële meting. De categorie die niet stemde gaf daarvoor vele uiteenlopende redenen.

Referenda

De animo voor een (lokaal) referendum is licht gedaald maar nog altijd behoorlijk groot. Opvallend is dat vele geïnterviewden tijdens de interviews ongevraagd meldden bedenkingen te hebben bij het referendum als democratisch bestuursinstrument. Maar in geval van een dan toch gehouden (gemeentelijk) referendum, zegt bijna driekwart (70 procent) wel te gaan stemmen. Waar dat referendum dan over zal moeten gaan is voor de meerderheid ook duidelijk: over de plannen rond de nieuwbouw aan de Grote Markt.

Uit de reacties blijkt verder dat veel Stadjsers graag meer betrokken willen worden bij grote projecten met een grote (vooral financiële) impact voor de stad en de burgers. Een beeld dat ook al naar voren kwam bij de vraag naar de met voorrang aan te pakken problemen van de stad.

2. Inleiding

In maart 2005 is in de stad Groningen voor de zevende keer een Omnibusonderzoek gehouden. De naam Omnibusonderzoek laat zich verklaren door de diversiteit in de vragen die in dit onderzoek aan de orde komen. Maar de vragen in het onderzoek hebben gemeenschappelijk dat ze betrekking hebben op de relatie tussen de Gemeente Groningen en haar burgers.

Ook in 2005 kende de enquête een aantal hoofdthema's. Ten eerste zijn er vragen over de informatiekkanalen van de gemeente. Specifiek onderdeel hiervan is een monitor van het gebruik van de gemeentelijke website. Voorts is er een onderdeel met een vraag om een beoordeling van de kwaliteit van de totale dienstverlening en zijn er vragen over het imago van de gemeente. Om hier enige achtergrond aan te geven, kan gekeken worden naar de uitkomst van de vraag naar de meest actuele en met voorrang aan te pakken problemen in de stad.

Vervolgens is er een monitormeting van het oordeel van burgers over de lokale politiek en de werking van de democratie binnen de gemeente. Dit onderdeel is in het Omnibusonderzoek aangedragen vanuit het kader van de Bestuurlijke Vernieuwing; het streven van de gemeente naar vergroting van de participatie van burgers en naar verbetering van de toegankelijkheid van de gemeentelijke organisatie. In dit kader is ook een aantal vragen opgenomen naar de bekendheid van het actuele gemeentelijke college. Aansluitend wordt gevraagd naar de opkomst bij de laatste verkiezingen en naar de deelnamebereidheid aan referenda en de items waarover deze zouden moeten worden gehouden.

2.1 Doel van het onderzoek

Het Omnibusonderzoek bestaat uit vragen over allerlei verschillende aspecten van de gemeentelijke organisatie en haar dienstverlening. Voor de gemeentelijke diensten is het van belang te weten welke opvattingen de Groningers hebben over de gemeentelijke organisatie en de kwaliteit van de door haar geboden diensten. Deze inzichten worden gebruikt als ondergrond bij de voorbereiding, de ondersteuning en de evaluatie van het lokale beleid.

Evenals in voorgaande jaargangen zijn de vragen in de Omnibusenquête aan de Stadters voorgelegd door middel van een gestandaardiseerde

lijst. De vragen die worden gebruikt voor monitoring zijn grotendeels ook in eerdere jaren gesteld. Het betreft voor sommige vragen inmiddels de zevende meting! Hierdoor kunnen ontwikkelingen goed in beeld worden gebracht. Dit geldt bijvoorbeeld voor het gebruik van de gemeentelijke website, voor vormen van gemeentelijke dienstverlening, voor het oordeel over de lokale politiek en voor het opkomstgedrag bij een verkiezing of referendum.

De doelstellingen van het Omnibusonderzoek zijn als volgt te omschrijven: Het in beeld brengen en monitoren van:

- a) Het gebruik van verschillende kanalen voor het verkrijgen van gemeentelijke informatie, waarbij onder ander aandacht is voor het gebruik van het internet.
Hierbij gaat het om de voorkeurkanalen voor informatie van de burgers als de gemeente hen wil informeren, en de voorkeurskanalen wanneer de burgers informatie van de gemeente zoeken.
Zo passeert onder andere het gebruik van de Stadsgids de revue. Ook het oordeel over de gemeentelijke website komt hier aan de orde.
- b) De bekendheid van en met verschillende vormen van gemeentelijke dienstverlening.
Hier is o.a. aandacht voor de dienstverlening van het Gemeentelijk Informatiecentrum (GIC)
Informatie over de gemeentelijke dienstverlening aan burgers loopt via dit GIC, bijvoorbeeld over waar men moet zijn voor het aanvragen of verlengen van een rijbewijs of paspoort, of over de Stadspas, die men vervolgens bij datzelfde GIC ook kan aanschaffen. Verder levert het GIC alle beschikbare informatie over alle mogelijke aspecten van het stedelijk samenleven in de gemeente Groningen.
Voorts is er nog aandacht voor de bekendheid van de gemeentelijke Ombudsvrouw.
- c) Het imago van de gemeente
Via een aantal stellingen en een rapportcijfer wordt getracht een beeld te geven hoe de burgers de gemeente zien en beoordelen.

- d) Het oordeel van burgers over de lokale politiek en het democratische gehalte van de besluitvormingsprocessen in de gemeente Groningen.
 Hierbij komen ook de bekendheid met het College van Burgemeester en Wethouders en de problemen waar politiek en gemeentelijke organisatie zich met voorrang mee bezig zouden moeten houden, aan de orde.
 Vervolgens is er aandacht voor het voorgenomen stemgedrag en houding ten opzichte van referenda. Er wordt hier naast het voorgenomen stemgedrag ook gevraagd naar de onderwerpen waarover een referendum zou moeten worden gehouden.
- e) Gedrag en houding ten opzichte van verkiezingen
 In hoeverre hebben de Stadjsers gestemd bij de verkiezingen voor het Europese parlement in 2004?

2.2 Methode van onderzoek

Monitoring veronderstelt dat ontwikkelingen op een systematische wijze in kaart kunnen worden gebracht. Dit betekent onder andere dat resultaten te vergelijken moeten zijn in de tijd. Kenmerkend voor een monitor is daarnaast dat deze een ijkpunt heeft. Voor verschillende vragen uit dit Omnibusonderzoek liggen deze ijkpunten in verschillende voorgaande jaren, bij de eerste keer dat de vraag is gesteld. Aan de hand van de resultaten uit de jaren daarna en nieuw te verwerven uitkomsten kunnen ontwikkelingen worden beschreven.

In maart 2005 is, evenals in de voorgaande vraagrondes, de vragenlijst voor het Omnibusonderzoek telefonisch afgenomen onder inwoners van de stad die 18 jaar zijn of ouder.

Uit de Gemeentelijke Basis administratie (GBA) daterend van 1 maart 2005 is een steekproef getrokken. Van de Groninger burgers ouder dan zeventien jaar in deze steekproef is zoveel mogelijk een telefoonnummer achterhaald op naam of op adres. Aan 1000 personen van wie een (vast) telefoonnummer kon worden bepaald is een aankondigingsbrief gestuurd met informatie over de aard en het doel van het onderzoek. Vervolgens zijn via de inzet van enquêteurs van Bureau Onderzoek uiteindelijk telefonische interviews gehouden met 500 stad-Groningers. De interviewers hebben zich bij de respondenten geïntroduceerd als enquêteur namens de gemeente Groningen.

Uit ervaring is bekend dat de verdelingen van achtergrondkenmerken in de responsgroep, alleen al door de eis van een vast telefoonnummer,

soms kunnen verschillen met die in de populatie. Zo kan er bijvoorbeeld al gauw sprake zijn van een ondervertegenwoordiging van de jongere Stadgers. Om er nu voor te zorgen dat het beeld van de respondenten goed overeenkomt met dat van alle inwoners van de stad, is bij de analyse door middel van een zogenaamde weging gecorrigeerd voor de kenmerken leeftijd en geslacht.

2.3 Indeling van dit rapport

In hoofdstuk 2 staat de informatieverstrekking vanuit de gemeente Groningen centraal. We gaan in op de voorkeur van de burger bij het ontvangen van en zoeken naar informatie van en over de gemeente. Van een aantal informatiebronnen is specifiek onderzocht in hoeverre ze bij de burgers bekend zijn en hoe vaak de stad-Groningers ze gebruiken.

In hoofdstuk 3 wordt de bekendheid van een aantal vormen van gemeentelijke dienstverlening beschreven. Hierbij gaat het om het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC) en de gemeentelijke Ombudsvrouw. Verder is er in dit hoofdstuk aandacht voor het gemeentelijke imago, het beeld dat de burgers van de gemeente hebben. De monitor van het oordeel van burgers over de lokale politiek en het democratische gehalte van de besluitvormingsprocessen in de gemeente Groningen komt in hoofdstuk 4 aan de orde.

Als eerste geven we een beeld van de bekendheid van het college van Burgemeester en Wethouders. Verder gaan we in op het oordeel van de Stadgers over de betrokkenheid tussen burgers en politiek. Daarna komt aan bod welke problemen in de stad volgens de burgers het eerst moeten worden aangepakt. Tenslotte is er nog aandacht voor het opkomstgedrag van burgers bij verkiezingen en referenda.

3. Gemeentelijke informatie

In dit hoofdstuk geven we een beeld van het gebruik van de middelen die de gemeente ter beschikking staan om haar burgers informatie te verstrekken. Bijzondere aandacht is er voor het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC), de Stadsgids en gemeentelijke informatie via het internet.

3.1 Informatie verstrekken

Om de inwoners te informeren maakt de gemeente gebruik van een aantal middelen. Hierbij kan men o.a. denken aan de publicatie van bouwaanvragen, het aankondigen van inspraakbijeenkomsten en informatie over afvalverwerking. Eerst is gevraagd naar het feitelijke gebruik van informatiekanaalen en vervolgens is gevraagd naar de voorkeur van de respondent. Hierbij is ook onderscheid gemaakt tussen de informatie die de gemeente als zender verspreidt en informatie waarnaar de burger zelf actief op zoek gaat.

Onderstaande tabel geeft aan hoe de Stadgers doorgaans hun informatie ontvangen en daarnaast hoe ze die het liefst zouden ontvangen. Per respondent konden meerdere informatiekanaalen worden genoemd. Omdat meerdere antwoorden per persoon konden worden gegeven tellen ook hier de totalen op tot boven honderd procent.

Het eerste dat opvalt is dat het meest gebruikte medium wel vaak, maar niet altijd het geprefereerde kanaal is. Het feit dat de gemeente de initiatiefnemer is bij de informatieverschaffing lijkt gevolgen te hebben voor het gebruik. Het resulteert in een gebruik van vooral informatiekanaalen als De Gezinsbode en Dagblad van het Noorden. Maar naast een voorkeur voor deze bladen is te zien dat de burgers er ook sterk aan hechten om gericht en schriftelijk te worden voorgelicht door middel van brieven, folders en e-mail.

Tabel 3.1 Feitelijk gebruikte en geprefereerde zoekkanalen voor gemeentelijke informatie.

	Feitelijk gebruikt kanaal	voorkeurskanaal
Gezinsbode	65%	45%
Dagblad van het Noorden	25%	12%
Brieven	22%	44%
Folders	21%	31%
Internet	13%	14%
TV-Noord	7%	8%
Kabelkrant/Nieuws TV	3%	1%
OOG TV	3%	3%
E-mail	3%	5%
Stadskrant	3%	0
OOG Radio	1%	0
Noordtekst via TV Noord	1%	1%
Andere krant	0	0
TV-tekst via Oog-TV	0	1%
Anders	3%	2%
Weet niet / wil niet zeggen	1%	
Zoekt/wenst geen informatie		3%

Van de overige media is niet veel anders te zeggen dan dat ze een aanvullende rol spelen. Met name het internet en de regionale en lokale televisiekanalen spelen nog een rol met enige substantie. Bij deze laatstgenoemde media is minder duidelijk iets te zeggen over het verschil tussen de feitelijke en de gewenste kanalen.

Waar het gaat om informatie per e-mail sluit het beeld aan bij het zojuist geschetste: Het geprefereerde gebruik scoort hoger dan het feitelijke gebruik. Burgers geven vaak aan voorkeur te hebben voor gerichte informatie boven informatie die ze moeten oppikken uit lokale bladen of van de regionale/lokale zenders.

Verspreiden van informatie kan het best op papier

Stadgers ontvangen de informatie die de gemeente wil verspreiden onverkort het liefst op papier in de brievenbus.

45 Procent van de Groningers krijgt deze gemeentelijke informatie graag via de Groninger Gezinsbode (het breedst gelezen gratis regionale huis-aan-huisblad) en 12 procent via het Dagblad van het Noorden. Maar met 44 procent zou een groot deel van de respondenten deze informatie graag persoonlijker en gericht ontvangen via een brief van de gemeente. Nog eens 31 procent heeft voorkeur voor een folder in de brievenbus. Een kleine categorie wil de informatie graag in elektronische vorm ontvangen; 5 procent heeft een voorkeur voor e-mail.

3.2 Actief zoeken naar gemeentelijke informatie

Juist niet op papier

Voor de situatie waarin de burger met specifieke vragen op zoek gaat naar gemeentelijke informatie vallen twee zaken op:

Ten eerste speelt papier hier bijna geen rol. Evenals in 2002 zegt een derde van de Stadgers in dat geval graag de telefoon te pakken.

Het tweede dat opvalt is dat (waar in 2002 een kwart zei in een dergelijk geval via het internet te zoeken), in 2005 meer dan de helft van de respondenten zegt dat dit hun aanpak is. Des te opmerkelijker omdat al deze respondenten een vaste telefoonlijn tot hun beschikking hebben; een categorie waaronder jongeren zijn ondervertegenwoordigd. Het is om die reden mogelijk dat hier sprake is van onderschatting van het werkelijke internetgebruik.

Men schrijft kennelijk niet snel spontaan een e-mail met vragen. Al zoekend via de gemeentelijke website komen bij de gemeente wel steeds meer e-mailvragen binnen.

Tabel 3.2 Aantallen verstuurd emailvragen naar info@Groningen.nl

Jaar	Aantallen	Toename in jaar	Index
1997	481		100
1998	1.164	142%	242
1999	1.928	66%	401
2000	3.118	62%	648
2001	4.010	29%	834
2002	6.051	51%	1.258
2003	9.195	52%	1.912
2004	14.300	56%	2.973

Bron: Gemeentelijk Informatie Centrum, DIA Gemeente Groningen

Waar het gaat om e-mailvragen naar info@ groningen.nl , is sinds 2000 sprake van een forse toename tot een substantieel aantal. Uitgaande van 52 weken met 5 werkdagen komt het jaartotaal over 2004 van 14.300 neer op 55 mails per werkdag.

Evenals in 2002 blijft er sprake van een deel van de respondenten dat een bezoekje brengt aan het GIC. In 2005 is dit niet langer een vijfde, maar een zevende geworden. Het aandeel dat naar de Stadsgids grijpt is vrijwel gelijk aan dat van 2002. De kleine groep die in 2002 een folder ging halen als er behoefte was aan gemeentelijke informatie, is in 2005 niet meer in beeld.

Tabel 3.3 Zoekkanalen bij actief zoeken met specifieke vragen

	Percentage
Ik zoek nooit informatie van de gemeente	10%
Internet (zoeken)	52%
Telefonisch	32%
Iemand spreken bij het GIC (Prefectenhof, naast Martinatoren)	15%
Stadsgids bekijken	11%
Iemand spreken bij een balie	1%
E-mail (opvragen)	0
Folder halen	0
In de Gezinsbode kijken	0
In het Dagblad van het Noorden kijken	0
Een brief schrijven	0
Anders	2%
Wil niet zeggen / geen antwoord	1%

Gemeente informeert voldoende

Verreweg de meeste respondenten vinden dat ze goed tot voldoende door de gemeente worden geïnformeerd. Met 85 procent is dit percentage zelfs hoger dan in 2002. Met 28 procent in 2005 tegen 11 procent in 2002 kwalificeert een grotere categorie de informatievoorziening van de gemeente zelfs als 'goed'. Met acht procent vindt een kleine minderheid dat de gemeentelijke informatie onvoldoende is.

Gevraagd naar lacunes in de gemeentelijke informatievoorziening is vervolgens duidelijk is te zien dat de actualiteit bij dit item een rol speelt. In 2002 betrof het vaak de ergernissen van de automobilisten als gevolg van het werk aan de (ring)wegen en het nieuwe parkeerbeleid in de wijken.

In 2005 zijn er andere items die als reden voor een onvoldoende beoordeling worden gegeven: het gemeentelijk beleid in algemene zin, milieuproblematiek (concreet rond de persleiding in Ruischerbrug en Ruischerwaard), de inrichting van de stad en in algemene zin de onoverzichtelijkheid en de ondoorzichtigheid van de gemeentelijke organisatie: 'Wie is de juiste contactpersoon?', 'Waar moet ik zijn voor bepaalde informatie?', 'Waar vind ik informatie op het internet?', 'Ik word van het kastje naar de muur gestuurd', e.d.

3.3 De Stadsgids

Elk jaar geeft de gemeente de Stadsgids uit. Naast informatie over de gemeente zelf staat hierin informatie over allerhande culturele en maatschappelijke organisaties vermeld. Van de ondervraagde Stadgers kent 92 procent deze Stadsgids. Dat is een hoog percentage en exact gelijk aan dat van 2002. In 1992 en 1994 was dit percentage 88.

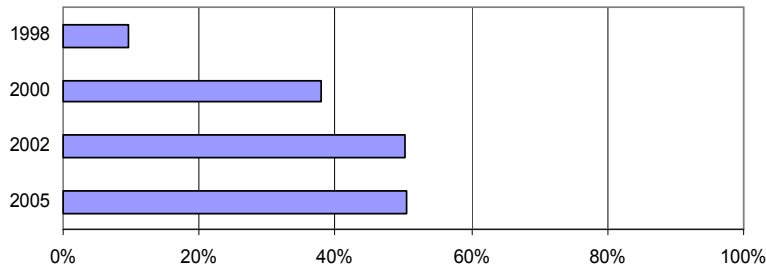
Met 55 procent is er een categorie die niet alleen de Stadsgids kent maar deze ook gebruikt. Dat is ongeveer evenveel als in 2002, maar ook evenveel als in 1992 en 1994. De Stadsgids is dus een constante factor in de gemeentelijke informatieverstrekking. Het frequentere gebruik (zeker eens per maand) daalt weliswaar enigszins, maar nog steeds 47 procent van de Groningers gebruikt de Stadsgids eens tot een paar keer per jaar.

3.4 De gemeentelijke website

De gemeente heeft sinds november 1997 een eigen website. Hierop is allerlei informatie over de gemeente Groningen te vinden.

Met 52 procent zegt ruim de helft van de geïnterviewden dat ze de gemeentelijke website kennen. Als wordt gevraagd waar men het liefst specifieke gemeentelijke informatie vandaan haalt, noemt ook 52 procent het internet. In 2002 was dit percentage nog 26, terwijl het in 2000 slechts vier procent was en in 1998 zelfs minder dan één procent. Duidelijker kan niet worden aangegeven hoe dit medium zich in korte tijd heeft ontwikkeld tot een essentieel informatiekanaal.

Figuur 3.1 Kent u de website van de gemeente Groningen?; www.groningen.nl



Net als in 2002 kent meer dan de helft van de Stadgers de website van de gemeente. In 2002 was er nog een behoorlijke stijging ten opzichte van twee jaar daarvoor, toen 38 procent de gemeentelijke website kende. Nu is er wat de bekendheid betreft geen sprake van een stijging. De winst zit vooral in het bredere en veel intensievere gebruik van het internet als middel om te zoeken naar gemeentelijke informatie.

In 2002 bevatte de site www.groningen.nl volgens 84 procent voldoende informatie. In 2000 vond 60 procent dat er voldoende te vinden was op de site.

Met het intensievere gebruik is de gebruiker mogelijk ook meer en/of hogere eisen gaan stellen. Of de kwaliteit van de site is geringer geworden. In 2005 geeft 72 procent namelijk aan dat de site voldoende informatie bevat; daarmee ligt het waarderingsniveau tussen de waarden van 2000 en 2002.

Desgevraagd geeft een aantal Stadgers aan wat ze onvoldoende vonden op of aan de website. Opvallend is dat de kern van de kritiek zich niet richt op tekortkomingen ten aanzien van de inhoud van het medium, maar op die van het medium zelf en vooral op de ontsluiting er van. Allereerst meldt een aantal klanten dat de site op zich moeilijk te vinden is. Men vindt vervolgens de site onduidelijk, onoverzichtelijk. Men vindt dat het aanbod eerder te groot dan te gering is. Zaken zijn moeilijk te vinden zijn door een niet-gebruiksvriendelijke routing en opbouw (via de portal). Kritiepunten betreffen een teveel aan soms onbevredigend werkende links en een gebrekkig werkende zoekfunctie.

De digitale Stadsgids (Stadsbron)

De website van de gemeente Groningen geeft gelegenheid door te klikken naar de digitale Stadsgids. Deze link leidt naar allerlei gedetailleerde en specialistische informatie over de stad Groningen.

Van de grote groep ondervraagden die de website van de gemeente Groningen kent, weet slechts 9 procent welke informatie er achter deze link zit. Dat is vrijwel gelijk aan de 10 procent van 2002. In 2000 wist 8 procent van de bezoekers van www.groningen.nl welke informatie er achter de link naar Stadsbron zat.

In 2005 is doorgevraagd naar de soort informatie die men kan vinden via de link naar de digitale Stadsgids. Het betreft hier dus maar een gering aantal respondenten en men komt met de antwoorden niet veel verder dan wat in tabel 3.4 staat beschreven.

Tabel 3.4 Welke informatie vindt u in de Digitale Stadsgids?

Onderwerp	Aantal keren genoemd
Als de (papier) Stadsgids	7
Activiteitenagenda	5
Info over dienstverlening van de gemeente	3
Informatie over de stad (algemeen)	3
Digitaal loket	2
Stadsbron	1
Info over sport en recreatie	1
Info over VVV-zaken	1
Gemeenteraadsstukken	1
Info over bedrijven en organisaties	1
Overige	2

Gezien het feit dat het hier slechts gaat om een kleine groep gebruikers en dat de antwoorden op de vraag naar de inhoud vaak niet correct zijn, wordt duidelijk dat de digitale Stadsgids/Stadsbron bij de breedte van de Groninger bevolking met internet en kennis van de gemeentelijke site nauwelijks bekend is.

4. Gemeentelijke dienstverlening en imago

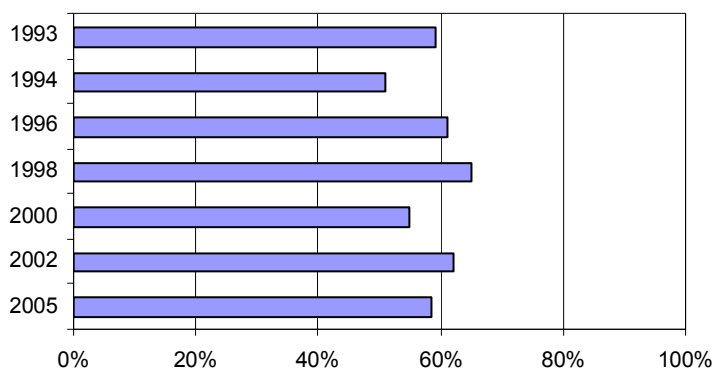
In dit hoofdstuk bespreken we de bekendheid van een aantal gemeentelijke dienstverlenende instellingen. Vervolgens bezien we welk beeld de burgers van de gemeente hebben.

4.1 Het Gemeentelijk Informatie Centrum (GIC)

Het GIC wil voor de burgers de centrale toegang zijn naar de gemeente. Hier is nagenoeg alle informatie over de gemeente te verkrijgen. Naast folders liggen hier ook gemeentelijke publicaties ter inzage en openbare stukken voor de vergaderingen van de gemeenteraad c.q. raadscommissies. Ook kunnen klachten bij het GIC worden neergelegd. Figuur 4.1 laat zien in hoeverre de Stadters bekend zijn met het GIC.

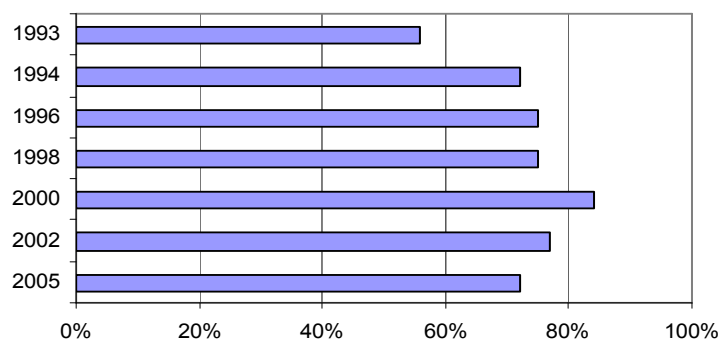
Het GIC heeft onder de geïnterviewde Stadters een naamsbekendheid van 58 procent. In 2002 was dit 63 procent. Het percentage fluctueert door de jaren heen tussen de 50 en 65 procent.

Figuur 4.1 Hebt u wel eens gehoord van het Gemeentelijk informatie Centrum?



Van hen bij wie de naam GIC bekend is, weet 72 procent ook waar ze het GIC kunnen vinden. Vijf procent denkt het te weten maar komt met een foute locatie. 23 Procent kan niet aangeven waar het GIC te vinden is.

Figuur 4.2 Weet u waar u het GIC kunt vinden?

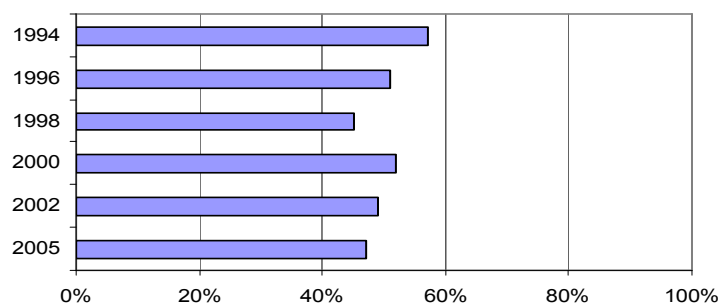


Bijna driekwart van de burgers die weten dat het GIC bestaat kan dus ook de juiste locatie aanduiden. Daarmee is dit percentage na een toename in 2000 tot 84 procent in 2002 en 2005 terug op het niveau van 1998 en 1996.

4.2 Ombudsvrouw nog steeds bekend bij de helft

De gemeentelijke Ombudsvrouw behandelt klachten van burgers over zaken en personen waarvoor de gemeente verantwoordelijk is en die niet naar tevredenheid van de burger zijn afgehandeld. Zij verricht onafhankelijk onderzoek en neemt een onpartijdige positie in. Het kopje boven deze paragraaf kon identiek blijven aan het kopje in de rapportage van 2002, want ook toen al duidde dit aan dat er sprake was van een constante in de naamsbekendheid van de Ombudsvrouw. In 2005 scoorde het instituut Ombudsvrouw met 47 procent opnieuw een bekendheid onder bijna de helft van de respondenten.

Figuur 4.3 Percentage dat van de Ombudsvrouw heeft gehoord



4.3 Het imago van de gemeente Groningen

In 2002 werden voor het eerst enkele vragen in het Omnibusonderzoek opgenomen met als doel iets te kunnen zeggen over het imago van de gemeente. In 2005 is het mogelijk te bezien in hoeverre deze imagoscores veranderd zijn.

Imago gemeente blijft gematigd positief

Na een korte inleiding werd de respondenten allereerst gevraagd de gemeente een rapportcijfer te geven. Het gemiddelde cijfer dat we daaruit konden berekenen komt in 2005 uit op een 6,9. Dat is een minieme fractie hoger dan het gemiddelde cijfer van 2002.

Niet alleen is het gemiddelde is van belang, maar zeker ook de spreiding rond dat gemiddelde. Er werden weinig onvoldoendes gegeven: 3,6 procent van de respondenten beoordeelde de gemeente Groningen voor de uitvoering van het geheel van haar taken met een onvoldoende.

Doet Groningen het beter dan andere gemeenten?

Een vijfde van de respondenten denkt dat de gemeente Groningen het in het algemeen beter doet dan andere gemeenten, terwijl 30 procent denkt dat Groningen het even goed doet. Slechts twee procent denkt dat Groningen het slechter doet dan andere gemeenten.

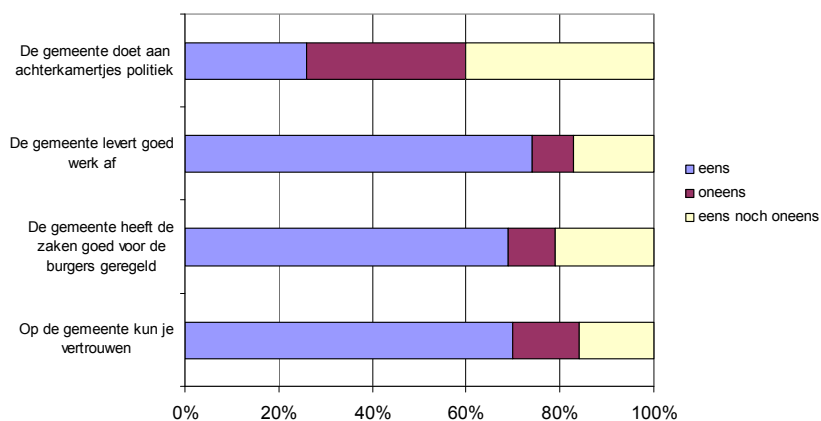
Opvallend en belangrijk om rekening mee te houden is dat maar liefst 49 procent van de ondervraagden op deze vraag geen antwoord kon of wilde geven.

In aanvulling op bovengenoemde resultaten is via vier stellingen getracht een beeld te schetsen van het imago van de gemeente.

De gemeente regelt de zaken goed voor haar burgers

69 Procent is het eens met de stelling dat de gemeente haar zaken goed heeft geregeld voor de burgers, dat is iets minder dan de score van 77 procent in 2002. Hier bestaat de rest met 10 procent uit respondenten die het niet eens zijn met de stelling, en voor 21 procent uit respondenten zonder duidelijk oordeel.

Figuur 4.4 Percentage dat het eens is met de vier imago-stellingen



De betrouwbaarheid van de gemeente

We zien dat 70 procent van de burgers de gemeente betrouwbaar vindt. En dat is meer dan in 2002 toen dit 65 procent was. De rest bestaat uit 14 procent die de gemeente niet vertrouwt en 16 procent die geen oordeel kan of wil geven.

Achterkamertjespolitiek?

Een stelling die in negatieve zin raakt aan het imago van de gemeente is de bewering dat men bij de gemeente aan achterkamertjespolitiek doet. Met deze stelling is 26 procent van de respondenten het eens.

Maar er is met 34 procent een nog grotere groep die het niet eens is met deze stelling. Veertig procent, een grote groep, kan of wil geen duidelijk antwoord geven op deze stelling.

Al met al geeft deze stelling een duidelijk negatievere score te zien dan die over het vertrouwen in de gemeente. Kennelijk is er naast de groep die het vertrouwen mist, nog een groep die de gemeente op zich wel vertrouwt, maar haar niettemin beticht van wat men, met een moderne term, noemt: onvoldoende transparantie voor de burger van de manier waarop men komt tot besluiten en de uitvoering daarvan.

De prestaties van de gemeente

Met 74 procent vindt een grote meerderheid van de ondervraagden dat de gemeente goed werk levert. Hier vindt met 9 procent van het totaal, een gering deel van de respondenten, niet dat de gemeente goed werk levert, de rest (17 procent) heeft geen mening.

5. Burgers en politiek

In dit hoofdstuk schetsten we het oordeel van de ondervraagden over de lokale politiek en het democratische gehalte van de besluitvormingsprocessen in de gemeente Groningen.

Allereerst bezien we in hoeverre het College van Burgemeester en Wethouders (B&W) bekend is. Aan de hand van stellingen kan vervolgens een beeld worden gegeven van de betrokkenheid tussen burger en politiek. Vervolgens kijken we naar de belangrijke en met voorrang door het gemeentebestuur aan te pakken problemen. Tenslotte is er enige informatie over de opkomst bij en houding ten opzichte van verkiezingen en referenda.

5.1 Bekendheid met het College van B&W.

Evenals in 2002 hebben we via een aantal vragen achterhaald hoe bekend de samenstelling van het College van Burgemeester en Wethouders is, en hoe bekend de afzonderlijke leden van dit college zijn onder de stad-Groningers. Hierbij moet men wel bedenken dat een score op naamsbekendheid niet het zelfde is als een waarderingscijfer.

Bekendheid van de politieke samenstelling van het college

Eerst is aan de Stadgers gevraagd of ze weten uit welke politieke partijen het College van Burgemeester en Wethouders van de stad is samengesteld.

Tabel 5.1 'Uit welke partijen bestaat volgens u het College van B&W in Groningen?'

	2005	2002	2000	1998	1996
Noemt juiste combinatie	20%	30%	16%	27%	15%
Noemt andere combinatie	48%	59%	50%	40%	49%
weet niet/geen antwoord	32%	11%	34%	34%	36%

De juiste combinatie, PvdA, CDA, VVD en Groen Links, werd met 20 procent, beduidend minder vaak genoemd dan in 2002. Maar toen was de score dan ook beduidend hoger dan die van 2000.

In 2002 werd over de jaren al een trend gesignaleerd die inhield dat in het jaar na verkiezingen en collegeformatie veel meer mensen weten welke partijen deel uitmaken van het college, dan wanneer het college al ruim drie jaar zit. De resultaten van 2005 ondersteunen dit trendbeeld, want ze liggen veel dichterbij die van bijvoorbeeld 2000 dan bij die van 2002 en 1998.

Burgemeester Wallage nog bekender dan voorheen

In 1996 wist tweederde van de geïnterviewden de naam van burgemeester Ouwerkerk te noemen. In 2002 wist 86 procent van de Stadgers de naam van burgemeester Wallage te noemen. Dat was duidelijk meer dan de 79 procent in 2000, toen voor het eerst naar de naamsbekendheid van burgemeester Wallage werd gevraagd. De in 2005 alweer wat langer zittende burgemeester Wallage scoort met 94 procent ongekend hoog. Het aandeel dat nu nog komt met een verkeerde burgemeestersnaam daalde tot een minieme twee procent.

Ook wethouders genieten stijgende bekendheid

Naast die van de burgemeester is ook de naamsbekendheid van de wethouders onderzocht. Dit gebeurde door te vragen welke namen van wethouders de respondenten spontaan konden noemen. Iedere respondent werd gevraagd zo veel mogelijk namen van de wethouders uit het huidige college te noemen. De genoemde namen zijn in tabel 5.2 opgenomen. Er werden ook wethouders uit het vorige opgenoemd en die zijn voor de duidelijkheid ook in het overzicht opgenomen. Meer Stadgers dan in het verleden weten op deze vraag minstens één juiste naam te noemen. De bekendheid van de individuele wethouders is over de hele linie groter dan voorheen. Bovendien blijkt dat een langere zit de naamsbekendheid van een wethouder goed doet. Van de ondervraagden noemt 70 procent één of meer juiste namen. (Acht procent daarvan noemde ook nog minstens één foute naam). Dat is 7 procentpunt meer dan in 2002 en aanzienlijk meer dan in 2000, toen 42 procent een juiste wethoudersnaam noemde.

Net als in voorgaande jaargangen van dit onderzoek wordt de naam van wethouder de heer Smink (PvdA) het meest genoemd (42 procent, was 40), maar inmiddels is de naam van wethouder de heer Paas (CDA) tot dezelfde hoogte gestegen en wel in sneltreinvaart. Deze wethouder scoorde in 2002 nog maar 26 procent. Op kleine afstand volgt wethouder mevrouw Dekker (GroenLinks) met 36 procent.

Tabel 5.2 'Welke namen van wethouders kunt u noemen?' van 1996 tm 2005

Naam	2005	2002	2000	1998	1996
Smink	42%	40%	27%	27%	24%
Paas	42%	26%	16%	16%	nvt
Dekker	36%	28%	Nvt	Nvt	nvt
Schuiling	23%	31%	21%	12%	nvt
Van Schie	7%	nvt	Nvt	Nvt	nvt
Pattje	Nvt	13%	7%	4%	nvt
Bruinsma	Nvt	nvt	10%	8%	4%
Bron	Nvt	nvt	7%	Nvt	nvt
juiste naam	70%	63%	42%		
andere naam	10%	10%	7%	4%	8%
weet niet/geen antwoord	28%	30%	51%	50%	46%

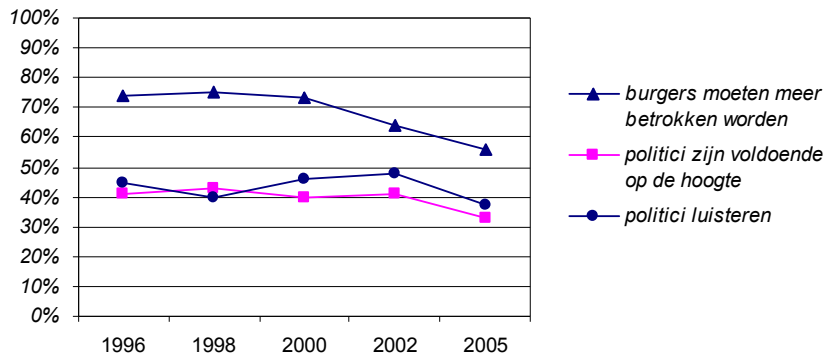
Eén op de vier Stadjsers noemt wethouder de heer Schuiling (VVD), die licht verloor ten opzichte van 2002. Wethouder mevrouw Van Schie geniet als vrij recente opvolgster van, de in 2002 eveneens minder bekende, wethouder de heer Pattje, de geringste naambekendheid: 7 procent blijkt haar van naam te kennen.

5.2 Betrokkenheid tussen burgers en politiek

Evenals in voorgaande jaren is aan de hand van een aantal stellingen nagegaan hoe het volgens de Stadjsers is gesteld met de betrokkenheid tussen burgers en gemeentepolitiek.

Eerst bespreken we een drietal items over de mate waarin de stem van de burger al dan niet doorklinkt in die van de politici; vervolgens een tweetal stellingen die uitdrukking proberen te geven aan het beeld dat burgers hebben van politiek en politici.

Figuur 5.1 Ontwikkeling in beeldvorming van Stadgers over betrokkenheid politici (perc. eens)



Burgers meer betrekken bij het bestuur?

Op de vraag of burgers meer moeten worden betrokken bij het bestuur, antwoordde 64 procent bevestigend in 2002. Dit was een lager percentage dan in voorgaande jaren, toen ongeveer 75 procent het eens was met deze stelling. Welnu, in 2005 is het percentage nog verder gedaald en wel tot 56 procent. 33 Procent is het met de stelling oneens. Dit kan twee dingen inhouden: Men vindt de betrokkenheid vaker voldoende, of men acht die betrokkenheid minder van belang.

Politici zijn (niet) voldoende op de hoogte van wat er leeft

Een andere stelling peilt of men vindt dat politici voldoende op de hoogte zijn van wat er onder de bevolking leeft. Van de geïnterviewde burgers vindt 33 procent dat politici voldoende weten wat er leeft onder de bevolking. Maar met 37 procent vinden meer Stadgers dat dit niet het geval is, terwijl 30 procent geen keuze kan of wil maken.

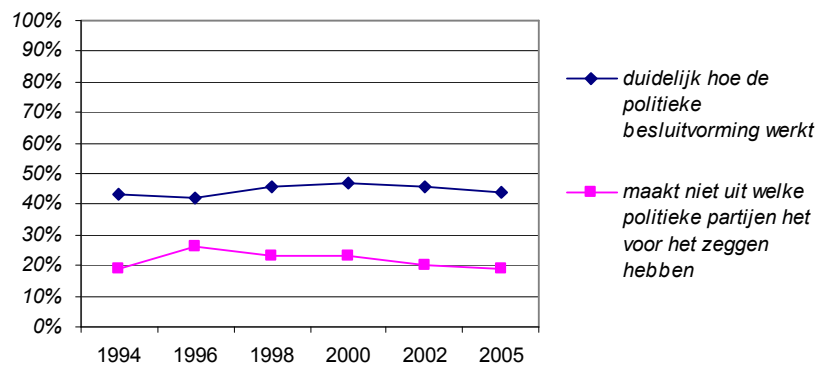
Luisteren naar burgers

Ruim een derde van de Stadgers vindt dat de plaatselijke politici genoeg luisteren naar hun mening. Dat is minder dan in 2002 toen dit nog bijna de helft was. Ook een derde, maar toch een iets minder grotere categorie vindt dat er niet voldoende wordt geluisterd. Terwijl ruim een kwart over deze stelling geen mening kan of wil geven.

Zo werkt de politiek.

Via een volgende stelling kunnen we een beeld krijgen van de bekendheid met de politieke besluitvorming. Voor iets minder dan de helft van de ondervraagden is het duidelijk hoe de politieke besluitvorming werkt. Dit blijkt door de jaren heen een vrij constant item te zijn. Anderzijds geeft meer dan de helft niet aan dat dit voor hen het geval is. Kennelijk is er bij velen nog ruimte om het zicht van de burger op de politieke besluitvorming in Groningen te verhogen. De gemeente zou daar een bijdrage aan kunnen leveren.

Figuur 5.2 Ontwikkeling politieke betrokkenheid van de Stadgers (percentage eens)



Het maakt niet allemaal niks uit

Met 19 procent vindt bijna een vijfde van de burgers dat het niet uitmaakt welke partij het in de gemeente voor het zeggen heeft. Dit percentage ligt lager dan het sinds 1996 is geweest. Met 80 procent onderschrijven steeds minder Stadgers deze visie. Mogelijk neemt het politiek bewustzijn ten opzichte van de gemeentelijke politiek toe.

5.3 Belangrijke problemen

Binnen dit onderzoek is er ook aandacht voor de belangrijkste en met voorrang aan te pakken problemen die de inwoners van de stad ervaren. Deze komen in beeld door de Stadgers te vragen: 'Welke problemen in de stad zou het gemeentebestuur als eerste aan moeten pakken?' De antwoorden op deze vraag worden in onderstaande tabel weergegeven.

Doordat iedere respondent meerdere (maximaal drie) problemen aan kon geven loopt de som van de percentages op tot boven de 100 procent.

Tabel 5.3 Welke problemen in de stad zou het gemeentebestuur als eerste aan moeten pakken?

Problemen	2005	2002	2000	1998	1996
Woonomgeving					
Schoonhouden / onderhoud stad	16%	8%	9%	5%	5%
Ruimtelijke ordening / inrichting stad	8%	6%	11%	6%	2%
Huisvesting / woningnood	7%	9%	5%	2%	2%
Milieu (vervuiling)	2%	1%	3%	1%	2%
Gemeente					
Politiek / gemeentebeleid	11%	18%	3%	1%	1%
Gemeentelijke dienstverlening	5%	4%	3%	0	1%
Financieel beheer moet beter, efficiënter en beter gecommuniceerd	5%				
Belastingen en tarieven te hoog	5%				
Financiële positie gemeente	2%	-	1%	1%	3%
Verkeer/vervoer					
Parkeerproblematiek	9%	13%	27%	9%	8%
Verkeerscirculatie / bereikbaarheid	8%	14%	23%	17%	22%
Verkeersveiligheid	4%	17%	15%	24%	6%
Openbaar vervoer	4%	6%	8%	3%	3%
Veiligheid					
Veiligheid / openbare orde	13%	23%	17%	24%	9%
Criminaliteit / vandalisme	10%	18%	20%	33%	23%
Sociale structuur					
Zorg voor jongeren, daklozen, ouderen enz.	8%	3%	4%	4%	-
Verslaving	3%	8%	18%	22%	22%
Werkloosheid / armoede	3%	-	2%	4%	9%
Minderheden	2%	6%	2%	3%	1%
Racisme	0	1%	1%	0	1%
Geen problemen	16%	12%	8%	1%	11%

Meer Stadgers zonder problemen en voorts verschuivende problematiek

In 2005 geeft 16 procent van de Stadgers aan dat ze geen gemeentelijke problemen kennen die met voorrang en met nadruk aangepakt moeten; dat percentage is hoger dan ooit in de geschiedenis van het Omnibus-onderzoek.

In 2002 en vooral in 2000 vonden veel Stadgers dat de problemen op het gebied van verkeer en vervoer als eerste moesten worden aangepakt.

In 2005 is het zwaartepunt verschoven naar andere problemen. Met name het onderhoud van de stedelijke infrastructuur en de eigen woonomgeving, alsook aspecten van het gemeentelijk bestuur en de politiek zelf, zijn nu de hoog scorende items (hoewel het laatstgenoemde item ook in 2002 al voor het eerst hoog scoorde).

Verkeers- en vervoersvraagstukken en problemen op het terrein van veiligheid en openbare orde treden in 2005 weliswaar minder op de voorgrond, maar nog steeds vormen deze voor een groot deel van de Groningse burgers belangrijke problemen.

Ook items rond sociale aspecten van de stedelijke samenleving treden, ondanks een sterke afname van de score voor verslavingsproblematiek, meer op de voorgrond dan in 2002.

Schoon houden en onderhoud stad en eigen woonomgeving als probleemgebieden in opmars

De woonomgeving blijft sinds 2002 onverkort een belangrijk terrein waar de ondervraagden problemen ervaren, zij het dat er sprake is van enige verschuiving in de aspecten van de woonomgeving waarin ze worden ervaren. De problemen worden vooral gemeld op het terrein van het schoonhouden en het onderhoud van de woonomgeving. Deze categorie nam toe van acht tot 16 procent. Voorts worden iets vaker problemen gemeld op het terrein van ruimtelijke ordening en de inrichting van de stad (: van 6 naar 8 procent). Problemen op het gebied van huisvesting en woningnood worden met 7 procent evenals in 2002, (vaker dan in de jaren vlak voor 2000), als acuut benoemd.

Het gemeentelijk bestuur vaker genoemd als probleem

Al in 2002 was de rubriek 'politiek en gemeentebeleid' als probleem en object van acute actie een grote stijger. Bijna een vijfde van de burgers vond de thema's uit deze rubriek van groot belang, terwijl dat twee jaar daarvoor (in 2000) nauwelijks het geval was. Dit nieuwe fenomeen werd destijds verbonden aan een landelijke ontwikkeling. Maar dat er in 2002 geen sprake was van een incidentele schommeling blijkt in 2005.

In de tabel en ook in de vragenlijst is sprake van een rubricering die wellicht wat onduidelijk werkte tijdens de interviews. Er bleek bij analyse in eerste instantie sprake van een groot aantal antwoorden in de categorie 'anders'. Bij nadere verwerking van deze categorie bleek dat veel van de antwoorden uit deze categorie alsnog waren in te delen in die uit de enquête. Veel genoemde problemen konden daarbij worden verzameld onder de term: 'Financieel beheer gemeente, efficiency financieel beleid gemeente', totaal genoemd in 5 procent van de gevallen en daarnaast de categorie 'Belastingen en tarieven te hoog/te snel stijgend', eveneens met een score van 5 procent.

Mochten de antwoorden van dit type in 2002 zijn ingedeeld in de categorie Politiek/gemeentebestuur, dan wordt duidelijk dat in 2005 de gemeente en haar beleid en de gemeentelijke politiek nog steeds met argusogen worden bekeken.

Het feit dat de enquête werd afgenomen in en rond de periode dat bij vele Stadgers de blauwe brieven met de aanslagen OZB en andere gemeentelijke belasting in de bus vielen, kunnen wellicht een versterkende rol spelen ten aanzien van deze ontwikkeling, die al in 2002 ook landelijk werd gesignaleerd.

Problemen rond verkeer en vervoer opvallend minder vaak genoemd

Problemen op het terrein van verkeer en vervoer worden duidelijk minder vaak genoemd dan in de vorige afleveringen van het Omnibusonderzoek. Sterkste daler is de problematiek rond de verkeersveiligheid. Na scores van minimaal 15 procent in drie afleveringen achtereens is er nu sprake van een score van slechts vier procent. Verkeerscirculatie- en parkeerproblemen vertoonden vergeleken met 2000 een grote en met 2002 een wat geringere daling, maar ze blijven met respectievelijk acht en negen procent nog substantiële probleemcategorieën. Niettemin is hier in de loop der tijd sprake geweest van een daling tot een kwart respectievelijk een derde van het aantal vermeldingen als acuut aan te pakken probleem in 2000. Het percentage meldingen van problemen rond het openbaar vervoer nam af van zes in 2002 naar vier in 2005.

Veiligheidsproblemen veel minder vaak gemeld

Opvallend is de afname van het aantal malen dat criminaliteit en vandalisme als acuut probleem worden genoemd. Na een piek van 33 procent in '98 en nog 23 procent in 2002 meldt nu nog maar tien procent van de Stadjers dat criminaliteit en vandalisme met voorrang aan te pakken problemen vormen.

De meldingen van problemen op het terrein van veiligheid en openbare orde in ruimere zin, namen af van 23 procent in 2002 naar 13 procent in 2005.

Sociale structuur: grote afname verslavingsproblemen en verschuivingen naar andere terreinen

Met name verslavingsproblematiek wordt duidelijk, bijna spectaculair, minder vaak als met voorrang aan te pakken probleem genoemd dan in het verleden. In 1996 en 1998, was hier met 22 procent sprake van een zeer vaak genoemd item. In 2002 was al een duidelijke afname te zien tot 8 procent. Maar in 2005 blijft er van de oorspronkelijke 22 procent maar 3 procent over. Er zijn meerdere mogelijkheden: Of andere, veel grotere problemen hebben deze categorie verdreven, verslaving wordt minder als probleem en/of als minder acuut ervaren, of de problemen zijn echt sterk afgenomen. De eerste twee opties lijken ook op basis van het voorliggende materiaal niet sterk als enige reden voor de hand te liggen. Ook minderheden en racisme werden in 2005 duidelijk minder vaak als acuut problematisch betiteld.

De werkloosheid en de daaraan gekoppelde achterstanden in inkomen waardoor onze stad al een aantal decennia wordt geplaagd, worden opvallend genoeg evenmin als voorheen op het bord van de gemeentepolitiek geschoven. Na een aanvankelijke piek in 1996 met negen procent is dit probleem met drie procent onverkort voor slechts een gering aantal Stadjers een groot, door de gemeente op te lossen, probleem.

Een terrein waarop duidelijk sprake is van een toename van waargenomen problematiek is dat van de voorzieningen en de zorg. Met name daklozen/zwervers, ouderen en jongeren zijn categorieën die volgens meer Stadjers dan voorheen problemen kennen en die acuut (meer) aandacht en voorzieningen zouden moeten krijgen van de gemeente.

5.4 Opkomst bij verkiezingen

In de Omnibusonderzoeken wordt geregeld navraag gedaan naar de opkomst bij verkiezingen. Er is bij een aantal gelegenheden gevraagd of men zijn stem heeft uitgebracht en zo nee, wat daarvan de reden was. In 2004 is er in Groningen voor het laatst een verkiezing gehouden en wel die voor het Europese Parlement.

Tabel 5.4 'Heeft u bij de verkiezingen voor het Europese parlement in 2004 uw stem uitgebracht?' (tussen haakjes is het werkelijke opkomstpercentage vermeld)

	Europese verkiezingen 2004	Gemeenteraad 2002	Tweede Kamer 2002
Ja	67%(45%)	79% (58%)	89% (80%)
Nee	31%	20%	11%
weet niet meer	3%	1%	-

Veel Stadgers zeggen te stemmen

We zien aan de cijfers dat telkens een overgrote meerderheid van de Stadgers zegt gestemd te hebben als daartoe de gelegenheid werd geboden. Opvallend is wel dat de werkelijke opkomstpercentages voor de drie stemgelegenheden veel lager liggen dan de percentages geïnterviewden die opgeven dat ze hebben gestemd. Hier zijn meerdere mogelijke verklaringen voor. Er zijn alleen personen met een vaste telefoon geënquêteerd en het is mogelijk dat de categorie Stadgers met vaste telefoons zich sterker verbonden voelt met de samenleving, dan die met alleen een mobiele, of zonder telefoon. Mogelijk zullen zij die stemmen ook vaker hun medewerking verlenen aan een enquête van de gemeente. Soms speelt het geheugen mensen parten en zeer waarschijnlijk worden af en toe sociaal wenselijke antwoorden gegeven, zeker in een persoonlijk interview.

De Stadgers die niet stemden gaven daarvoor diverse redenen. De volgende tabel geeft een overzicht van die redenen.

Tabel 5.5 Reden niet stemmen

Reden niet stemmen	Percentage
Ik had geen tijd	11%
Ik was er niet (op vakantie)	10%
Ik stem(de) nooit	9%
Ik vond het oninteressant	8%
Ik was het vergeten	6%
Ik had er geen mening over	6%
Ik dacht 'mijn stem maakt toch niets u	8%
Ik had geen zin	4%
Anders, namelijk	23%
Weet niet / wil niet zeggen	15%

Omdat de categorie 'Anders, namelijk...' vrij groot bleek, is deze nader bekeken. In de volgende tabel wordt deze categorie nader uiteen gezet.

5.5a Reden niet stemmen anders:

Reden	Percentage
Had geen kennis, had onvoldoende info, heb me niet verdiept	8%
Ik mocht niet stemmen ivm leeftijd, nationaliteit	5%
Ik ben te oud	4%
Ver weg, ver van mijn bed-show	3%
Ik was ziek	3%
Ik ben tegen de EU	2%
Overige	1%

Uit de tabellen komt naar voren dat deze Europese verkiezingen velen minder aanspraken dan andere verkiezingen. Een afwezigheid van, of een geringe, motivatie om überhaupt te stemmen resulteert bij de Europese verkiezingen zo te zien nog vaker in niet-stemmen dan bij andere verkiezingen, getuige antwoorden in de sfeer van: 'Ik ben tegen de Europese Unie', 'Het is me te ondoorzichtig', 'Mijn stem maakt toch niks uit' tot 'Het is allemaal een ver-van-mijn-bed-show.'

5.5 Referenda

In 2002 gaf ruim driekwart van de Stadgers aan bij een volgend referendum te gaan stemmen, in 2005 is dit 70 procent. Het aandeel Stadgers dat nu al aangeeft bij een volgend referendum niet te gaan stemmen is licht gestegen evenals de categorie die hierover nog geen besluit heeft genomen. Gezien het verleden waar in 1996 en 1998 het aandeel al besloten niet-stemmers aanmerkelijk groter was, kan het aandeel voorgenomen stemmers nog enigszins toenemen. In die zin lijkt er wat betreft de stemintentie geen sprake te zijn van een ingrijpende verandering.

Tabel 5.6 Stemintentie bij een stadsreferendum

	2005	2002	1998	1996
Ja	70%	76%	78%	73%
Nee	12%	10%	17%	21%
weet (nog) niet	16%	14%	5%	6%

Onderwerpen Referenda

Vervolgens is gevraagd naar de onderwerpen waar een komend referendum in de ogen van de Stadgers over zou kunnen gaan.

De antwoorden op deze vraag worden gepresenteerd in onderstaande tabel.

Een aantal antwoordcategorieën was voorgestructureerd, met name op basis van de actuele issues in de publieke opinie in Groningen.

Niettemin kwamen de Stadgers, getuige de 63 procent score van de categorie anders, nog met vele andere suggesties. Deze zijn vervolgens uitgewerkt en samengevat in tabel 5.7a.

In beide tabellen tellen de percentages op tot boven de honderd. Dat is te verklaren uit het gegeven dat de respondenten meerdere antwoorden mochten geven. Iedere keer dat een issue werd genoemd kreeg het een score. Het aantal keren dat een issue totaal werd genoemd is vervolgens afgezet tegenover het aantal van 500 geïnterviewde Stadgers.

Tabel 5.7 Onderwerpen voor een referendum

Onderwerp	Percentage
(planvorming) Grote Markt	52%
Europese Grondwet	3%
Ontwikkeling Stadspark	2%
Zuiderzeelijn	1%
Bomenkap	1%
Meerstad	1%
Intense Stad	1%
Anders (zie tabel 5.7a)	63%

Tabel 5.7a Onderwerpen voor referendum anders: (aantal keren genoemd tegen aantal respondenten)

Onderwerp	percentage
Grote (bouw-)projecten, Euroborg, Zuidtangent, Zweefrein	6%
Verkeer en infrastructuur anders of algemeen	4%
Parkeren	2%
Binnenstadsbeleid en -bouw	2%
Ruimtelijke ordening	1%
Nieuwbouw algemeen	1%
Begroting, budgetten, financiën	2%
Burgemeester	1%
Inspraak gemeentepolitiek, betere behandeling burgers	1%
Tarieven en belastingen	1%
Buurt en wijk	3%
(sociale) woningbouw	2%
Welzijn, sociaal leven, leefbaarheid	2%
Natuur, groen en groenbeleid, milieu	2%
Wijkvernieuwing	1%
Sport	1%
Cultuur	1%
Onderwijs	1%
Politie en veiligheid	0,4%
Alles van belang	2%
Overige	3%

Duidelijk is dat er in het vroege voorjaar van 2005 maar één groot item is dat speelt en dat is de planvorming voor de Grote Markt.

Uit de enquête blijkt voorts dat veel Stadgers wel bij meer grote projecten betrokken willen worden, zeker als deze een grote impact hebben voor de gemeentelijke financiële ruimte voor nu en in de toekomst. Genoemd worden de plannen voor de Euroborg, Meerstad, het Zuidtangent en de zweeftrein/Zuiderzeelijn/Hanzelijn. Veel Groningers willen, omdat ze zich er zorgen over maken, graag een 'say' in deze zaken. Dit kwam ook al enigszins naar voren bij de bespreking van de met voorrang aan te pakken problemen, waar ook vele antwoorden waren in de richting van de belastingen en tarieven en het doorzicht in de gemeentelijke besluitvorming en de consequenties daarvan inzake grootschalige projecten.

Bijlage 1 Vragenlijst

Introductie tekst:

Goedemorgen middag / avond, U spreekt met (ENQ: EIGEN NAAM) van de gemeente Groningen. Spreek ik met de heer, mevr? (ENQ: ZIE RESPONDENTENFORMULIER).

De gemeente Groningen doet een onderzoek naar de communicatie tussen burgers en gemeente. Ook wil de gemeente graag weten wat inwoners vinden van de gemeente en de gemeentepolitiek. Op basis van de uitkomsten van dit onderzoek probeert de gemeente verbeteringen aan te brengen. Daarom is het belangrijk dat u ook uw mening geeft. Het duurt ongeveer 15 minuten. De informatie die U geeft wordt alleen voor dit onderzoek gebruikt. Ook worden al uw antwoorden vertrouwelijk behandeld. Wilt U hieraan meewerken?

Tijdens het interview voer ik uw antwoorden in in de computer; later worden die anoniem verwerkt. Niemand weet dus dat u bent geïnterviewd of welke antwoorden u hebt gegeven.

De eerste vragen gaan over zaken waarvan de gemeente graag wil weten of u hiermee bekend bent.

NR	VRAAG
1.	<p>Is het u bekend dat er in Groningen een gemeentelijke Ombudsvrouw is?</p> <p>1) Ja 2) Nee 9) Geen antwoord</p>
2.	<p>Ieder jaar maakt de gemeente de Stadsgids, een boekje met informatie over de gemeente en allerlei organisaties in de stad Groningen. Kent u de Stadsgids?</p> <p>1) Ja 2) Nee -> vraag 4 9) Weet niet / wil niet zeggen -> vraag 4</p>

NR	VRAAG
3.	<p>Kunt u aangeven hoe vaak u de Stadsgids gebruikt?</p> <p>4) Dagelijks 3) Wekelijks 2) Maandelijks 1) Een tot enkele keren per jaar 0) (bijna) nooit 9) weet niet / wil niet zeggen</p>
4.	<p>Hebt u wel eens gehoord van het Gemeentelijk Informatiecentrum of G.I.C?</p> <p>1) ja 2) nee -> vraag 6 9) weet niet / wil niet zeggen -> vraag 6</p>
5.	<p>Weet u waar u het G.I.C. kunt vinden?</p> <p>1) ja (<i>ENQ: goede antwoorden zijn: in de Kreupelstraat, op/bij het Kwinkenplein, bij de Martinatoren, daar waar het oude politiebureau stond, in het Prefectenhof</i>) 2) ja, ander antwoord 3) nee 9) weet niet / wil niet zeggen</p>

NR	VRAAG
6.	<p>De gemeente verstrekt haar inwoners regelmatig gemeentelijke informatie. Bijvoorbeeld over bouwaanvragen, inspraakbijeenkomsten en tijden waarop het huisvuil wordt opgehaald.// De informatie wordt bekend gemaakt via kranten, radio, tv, folders, brieven, internet, enz.</p> <p>Kunt u aangeven op welke manier u meestal informatie van de gemeente leest of hoort? (Enq: Indien nodig doorvragen naar de specifieke naam van krant, zender, enz.)</p> <ol style="list-style-type: none">1) Geen2) Gezinsbode3) Dagblad van het Noorden4) Stadskrant5) andere krant6) internet7) TV-Noord8) Oog TV9) Oog Radio10) Kabelkrant/nieuws-TV11) noordtekst via TV Noord12) TV-tekst via Oog-TV13) Folders14) Brieven15) E-mail16) Anders17) weet niet / wil niet zeggen

NR	VRAAG
6a	<p>Hoe krijgt u het liefst informatie van de gemeente? (ENQ: geen antwoorden noemen, MEER antwoorden mogelijk)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) geen; geen informatie gewenst 2) Gezinsbode 3) Dagblad van het Noorden 4) Stadskrant 5) andere krant 6) internet 7) TV-Noord 8) Oog TV 9) Oog Radio 10) Kabelkrant/nieuws-TV 11) noordtekst via TV Noord 12) TV-tekst via Oog-TV 13) Folders 14) Brieven 15) E-mail 16) Anders 99) weet niet / wil niet zeggen
6b	<p>Het kan voorkomen dat u specifieke informatie zoekt van de gemeente. Op wat voor manier doet u dat meestal? (Enq: geen antwoorden noemen)/*: MEERKEUZE [3] UIT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ik zoek nooit informatie van de gemeente 2) Iemand spreken bij het GIC (Prefecten/hof, bij Martinatoren) 3) Iemand spreken bij een balie 4) bellen "Opbellen, telefonisch 5) brief "Een brief schrijven 6) E-mail (opvragen) 7) Internet (zoeken) 8) In de Gezinsbode kijken 9) In het Dagblad van het Noorden kijken 10) Stadsgids bekijken 11) Folder halen 12) Anders, namelijk 99) weet niet / wil niet zeggen

NR	VRAAG
7.	<p>Vindt u dat u goed, voldoende, onvoldoende of slecht wordt geïnformeerd door de gemeente?</p> <p>1) goed 2) voldoende 3) onvoldoende 4) slecht 9) wil niet zeggen / geen antwoord</p>
8.	<p>INDIEN ONVOLDOENDE OF SLECHT: Kunt u voorbeelden geven waarover u onvoldoende wordt geïnformeerd? (ENQ: geen antwoorden noemen, maximaal DRIE antwoorden mogelijk)</p> <p>1) politiek/gemeentebeleid 2) financiële positie gemeente 3) gemeentelijke dienstverlening 4) onderwijs 5) probleemgroepen 6) criminaliteit/vandalisme 7) veiligheid/openbare orde 8) verkeersveiligheid 9) verkeerscirculatie/bereikbaarheid 10) parkeren 11) openbaar vervoer 12) milieu(vervuiling) 13) ruimtelijke ordening/inrichting stad 14) schoonhouden/onderhouden stad 15) huisvesting 16) anders, namelijk(veel invulruimte) 99) weet niet / wil niet zeggen</p>
9.	<p>Kent u de website van de gemeente Groningen (www.groningen.nl)?</p> <p>1) ja 2) nee -> vraag 22 9) weet niet / wil niet zeggen -> vraag 22</p>
10.	<p>Bevat de website voldoende of onvoldoende informatie voor u?</p> <p>1) voldoende -> vraag 22 2) onvoldoende 9) weet niet / wil niet zeggen -> vraag 22</p>
11.	<p>Kunt u aangeven wat u mist op de website?</p> <p>.....</p>

NR	VRAAG
12.	<p>Via de website van de gemeente kunt u ook de digitale stadsgids raadplegen. Weet u welke informatie achter deze link zit?</p> <p>1) ja 2) nee 9) wil niet zeggen</p>
13.	<p>INDIEN JA: Kunt u aangeven wat dat dan is?</p> <p>.....</p>
14.	<p>In hoeverre bent u tevreden over de website van de gemeente?</p> <p>1) zeer tevreden 2) tevreden 3) ontevreden 4) zeer ontevreden 5) tevreden noch ontevreden (<i>enq: alleen als spontaan genoemd</i>) 9) weet niet / wil niet zeggen</p>
15.	<p>De gemeente heeft veel verschillende taken. Onder andere het ophalen van vuilnis, het afgeven van paspoorten en rijbewijzen, het verstrekken van bijstandsuitkeringen, het onderhoud van straten en pleinen, de aanleg van nieuwe woonwijken en het subsidiëren van welzijnsinstellingen en cultuur.</p> <p>Als u de gemeente een rapportcijfer mag geven, wat geeft u dan?</p>
16.	<p>Ik leg u nu een aantal uitspraken voor over de gemeente. Kunt u telkens zeggen of u het hier helemaal mee eens, mee eens, mee oneens, of helemaal mee oneens bent?</p> <p>Op de gemeente kun je vertrouwen.</p> <p>Antwoordmogelijkheden</p> <p>1) helemaal mee eens 2) een beetje eens 3) niet eens maar ook niet oneens (<i>ENQ: alleen als spontaan genoemd</i>) 4) een beetje oneens 5) helemaal oneens 9) geen mening / wil niet zeggen</p>
17.	<p>De gemeente heeft de zaken voor de burgers goed geregeld.</p>

NR	VRAAG
18.	De gemeente doet aan achterkamertjespolitiek.
19.	De gemeente levert goed werk af.
20.	Ik lees u nu een paar uitspraken voor die te maken hebben met de gemeentelijke politiek hier in Groningen. Kunt u aangeven of u het met de uitspraken helemaal eens, een beetje mee eens, een beetje mee oneens, of helemaal oneens bent? Ik vind dat politici hier in Groningen genoeg luisteren naar de mening van Groningers.
21.	Voor mij maakt het niet uit welke politieke partijen het hier in Groningen voor het zeggen hebben.
22.	Burgers zouden meer betrokken moeten worden bij het bestuur van de gemeente.
23.	Voor mij is het duidelijk hoe de politieke besluitvorming in de gemeente Groningen werkt.
24.	Ik vind dat politici in de gemeente Groningen voldoende op de hoogte zijn van wat er leeft onder de bevolking.
25.	Als er weer een referendum wordt gehouden in de stad, gaat u dan stemmen? 1) ja 2) nee 3) weet nog niet 9) wil niet zeggen / geen antwoord
26.	Welke onderwerpen komen volgens u in aanmerking voor een referendum? ENQ: MEER antwoorden mogelijk) Grote Markt Zuiderzeelijn Bomenkap Europese Grondwet Meerstad Ontwikkeling Stadspark Intense Stad Anders, namelijk

NR	VRAAG
27.	<p>Hebt u bij de verkiezingen voor de Europese Unie in mei 2004 uw stem uitgebracht?</p> <p>1) ja 2) nee 3) weet niet meer 9) wil niet zeggen</p>
28.	<p>INDIEN NEE: Kunt u aangeven wat daarvan de reden was?</p> <p>1) Ik stem(de) nooit 2) Ik was het vergeten 3) Ik had geen tijd 4) Ik vond het oninteressant 5) Ik had er geen mening over 6) Ik dacht 'mijn stem maakt toch niets uit' 7) Ik had geen zin 8) Ik was er niet (op vakantie) 9) Anders, namelijk 99) Weet niet / wil niet zeggen</p>
29.	<p>Welke problemen in de stad zou het gemeentebestuur als eerste aan moeten pakken? (ENQ: maximaal DRIE antwoorden mogelijk)</p> <p>1) financiële positie gemeente 2) gemeentelijke dienstverlening 3) politiek/gemeentebeleid 4) racisme 5) minderheden/buitenlanders 6) werkloosheid 7) verslaving (drugs, alcohol, gokken) 8) criminaliteit/vandalisme 9) veiligheid/openbare orde 10) verkeersveiligheid 11) verkeerscirculatie/bereikbaarheid 12) parkeerproblematiek 13) openbaar vervoer 14) milieu(vervuiling) 15) ruimtelijke ordening/inrichting stad 16) schoonhouden/onderhouden stad 17) huisvesting/woningnood 18) er zijn geen problemen 19) anders, namelijk 0) weet niet 99) wil niet zeggen</p>

NR	VRAAG
30.	<p>Uit welke politieke partijen bestaat volgens u het college van burgemeester en wethouders in de gemeente Groningen? (ENQ: antwoordcategorieën NIET noemen)</p> <p>1) CDA, Groen Links, PvdA, VVD 2) andere combinatie 9) weet niet / wil niet zeggen</p>
31.	<p>Welke wethouders van Groningen kunt u noemen? (ENQ: namen NIET noemen)</p> <p>1) Dekker 2) Paas 3) Pattje 4) Schuiling 5) Smink 6) andere naam / namen 9) weet niet / wil niet zeggen</p>
32.	<p>Weet u wie de burgemeester van Groningen is?</p> <p>1) Wallage 2) andere naam 9) weet niet / wil niet zeggen</p>
33.	<p>De gemeente wil in de nabije toekomst de inwoners via internet vragen naar hun mening over de gemeente Groningen.</p> <p>Zou u ook uw mening willen geven en mag ik hiervoor uw e-mail adres noteren?//":</p> <p>Ja, Nee Ik heb geen email adres. Weet niet/ wil niet zeggen.</p>
34.	<p>Wat is uw emailadres?</p>

NR	VRAAG
35.	<p>Kunt u tot slot van dit interview nog aangeven wat de hoogste schoolopleiding is die u met een diploma heeft afgerond?</p> <p>geen/lager onderwijs Lager beroepsonderwijs, VMBO MAVO Middelbaar beroepsonderwijs HAVO/WO Hoger beroepsonderwijs en kandidaats WO Wetenschappelijk onderwijs Weet niet / Wil niet zeggen</p>
36.	<p>Dit was de laatste vraag. De resultaten van dit onderzoek worden over een half jaar bekend gemaakt door de gemeente.</p> <p>(ENQ: via website bureauonderzoek.nl, evt. mag men ons t.z.t. bellen voor een samenvatting, 367 5627)</p> <p>Hartelijk bedankt voor uw medewerking. Nog een prettige dag verder. Dag! EINDE INTERVIEW</p>

