



# Feitenkaart

## Rotterdamers over hun stad: Omnibussenquête 2012

Op verzoek van diverse afdelingen en diensten van de gemeente Rotterdam voert het COS jaarlijks in februari en maart een Omnibussenquête uit onder 3.600 Rotterdamers van 16 jaar tot 85 jaar. De respons bedroeg 36%; even veel als vorig jaar.

### 1. Rotterdamers en de stad

#### Het imago van de stad

<i>Imago van de stad: percentages (helemaal) eens</i>	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Prettig wonen in Rotterdam?	85%	87%	88%	89%	90%	89%	88%	87%
Woonde liever in andere stad?	19%	19%	18%	17%	17%	16%	19%	19%
Stad met veel groen?	46%	46%	46%	47%	49%	49%	49%	49%
Schone stad?	27%	31%	23%	28%	30%	31%	34%	36%
Veilige stad?	14%	24%	26%	29%	28%	29%	29%	29%
Heeft aantrekkelijk centrum?	70%	73%	66%	71%	65%	63%	61%	67%
Internationaal karakter?	86%	87%	87%	86%	84%	83%	81%	84%
Stad waar 't rustig toeven is?	32%	38%	34%	41%	40%	43%	39%	41%
Veel culturele mogelijkheden?	89%	89%	90%	89%	86%	87%	86%	84%
Veel uitgaansgelegenheden?	81%	79%	80%	79%	77%	75%	72%	72%
Voor jongeren aantrekkelijk?	X	X	X	69%	64%	66%	64%	66%
Gezinsvriendelijk?	X	X	X	44%	44%	46%	46%	50%
Voelt zich Rotterdammer?	78%	77%	80%	80%	78%	78%	75%	79%
Vertrouwen in toekomst Rotterdam?	68%	71%	72%	76%	75%	73%	77%	75%

De opvallendste ontwikkeling is de steeds verdere toename van het aantal Rotterdamers dat Rotterdam een schone stad vindt; een ontwikkeling die overigens ook elders in de enquête bleek. Voorts vinden nu weer méér Rotterdamers dat de stad een aantrekkelijk centrum heeft, en een stad is met een internationaal karakter. Voorts is het aantal Rotterdamers dat Rotterdam een gezinsvriendelijke stad vindt weer wat verder toegenomen, en heeft nog steeds drie-kwart vertrouwen in de toekomst van Rotterdam.

- \* Het imago van de stad verschilt over het algemeen niet wezenlijk met de sociale sterkte van de buurt volgens de Sociale Index 2012. Wel vindt men wat vaker Rotterdam een veilige stad naarmate men in een sociaal sterkere buurt woont. Het omgekeerde geldt voor de aantrekkelijkheid van het centrum.
- \* Het oordeel over de uitgaansgelegenheden verschilt niet met de leeftijd; dat Rotterdam een voor jongeren aantrekkelijke stad is, vindt de jongere helft van de bevolking nóg iets vaker dan de oudere helft.
- \* Rotterdamers mét kinderen vinden Rotterdam wat vaker gezinsvriendelijk dan Rotterdamers zónder kinderen.



## Trots op Rotterdam?

Trots op Rotterdam	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Ja	62%		65%		65%		56%		56%	58%	57%	57%	55%	56%	58%	58%
Een beetje	32%	X	28%	X	27%	X	36%	X	37%	35%	36%	37%	38%	37%	34%	33%
Nee	6%		7%		7%		8%		7%	7%	7%	6%	7%	7%	8%	9%

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

Op de vraag of men trots is op Rotterdam, antwoordt 58% van de Rotterdammers met 'ja'. 33% is 'een beetje' trots, en 9% is niet trots op Rotterdam. Na de forse afname van de trots die in 2003 werd gemeten, is de trots op Rotterdam sindsdien nauwelijks meer veranderd.

\* Ook deze trots verschilt niet wezenlijk met de sociale sterkte van de buurt volgens de Sociale Index 2012.

## 2. De belangrijkste problemen in de stad

Belangrijkste problemen in Rotterdam	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Criminaliteit, onveiligheid en drugsoverlast	68%	63%	53%	52%	53%	57%	52%	53%
Vervuiling en beheer openbare ruimte	33%	30%	34%	29%	31%	29%	32%	32%
Verkeersproblematiek	29%	25%	31%	32%	31%	33%	32%	32%
Jeugdproblematiek	19%	23%	22%	27%	25%	25%	20%	18%
Bevolking / bevolkingsamenstelling	19%	19%	17%	14%	15%	16%	14%	12%
Werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, armoede e.d.	6%	14%	9%	7%	7%	8%	8%	11%
Kwantiteit / kwaliteit overige voorzieningen	4%	7%	13%	14%	15%	11%	12%	10%
Verpaupering / verloedering wijken	5%	6%	9%	7%	7%	6%	6%	7%
Overige overlast	3%	4%	6%	5%	5%	7%	5%	6%
Woningproblematiek	10%	9%	9%	8%	8%	6%	7%	5%
Kwantiteit / kwaliteit openbaar groen	3%	4%	5%	6%	5%	4%	5%	4%
Verkeerde stedenbouwkundige plannen	1%	1%	2%	2%	3%	2%	2%	2%
Kwantiteit / kwaliteit speelgelegenheid	1%	1%	1%	2%	2%	1%	1%	2%
Overige problemen	15%	15%	12%	14%	12%	12%	15%	19%
w.o. gemeente / overheid algemeen	3%	3%	3%	3%	4%	7%	5%	10%
luchtvervuiling, milieu	2%	3%	8%	7%	5%	3%	3%	3%
onderwijs	.	.	.	.	.	.	.	3%

Sinds 2005 wordt aan de Rotterdammers gevraagd wat de belangrijkste problemen in Rotterdam zijn die met voorrang moeten worden aangepakt. Men mag er maximaal drie in eigen woorden noemen. De belangrijkste problemen blijken ieder jaar weer te liggen op het vlak van criminaliteit, sociale onveiligheid en drugsoverlast; in totaal noemt dit jaar 53% iets op dat terrein. Daarna volgen de vervuiling en het beheer van de openbare ruimte (32%), de verkeersproblematiek (eveneens 32%) en de jeugdproblematiek (18%).

- \* Niet-westerse allochtonen noemen jeugdproblematiek veel vaker, en werkloosheid en dergelijke iets vaker dan anderen.
- \* Ook jongeren noemen jeugdproblematiek wat vaker. Vervuiling en beheer van de openbare ruimte wordt wat vaker genoemd door ouderen.
- \* Jeugdproblematiek en vervuiling en beheer van de openbare ruimte wordt wat vaker genoemd naarmate de buurt sociaal zwakker is. Verkeersproblematiek wordt vaker genoemd naarmate de buurt sterker is.



### 3. Sociale zaken en economie

#### De Kredietcrisis

Ook dit jaar is in de Omnibusenquête gevraagd of men zelf de gevolgen merkt van het feit dat het slecht gaat met de economie, en of men denkt daar binnenkort zelf de gevolgen van te zullen merken. 24% van de Rotterdammers zegt, zelf niets te merken van de economische crisis. Vorig jaar was dit 33%, en in 2010 37%. Wie wat van de economische crisis merkt, merkt dat vooral in zijn of haar portemonnee (51% zegt minder geld te besteden te hebben!); problemen op de arbeidsmarkt spelen daarbij slechts een bescheiden rol.

- \* Jongeren zeggen wat vaker niets van de crisis te merken of het niet te weten. Anderzijds is bij jongeren het percentage dat zegt geen baan te kunnen vinden met 20% wat hoger dan bij Rotterdammers boven de 25.
- \* Hoe hoger het (huishoudens-)inkomen, hoe minder vaak men wat merkt van de crisis: van de minima zegt 17% er niets van te merken, en dat percentage loopt op tot 31% boven twee-keer-modaal. Het percentage Rotterdammers dat zegt minder geld te besteden te hebben is boven twee-keer-modaal met 32% veel kleiner dan daarónder; onder minima bedraagt het zelfs 63%.

Aanvullend is vervolgens ook weer gevraagd, of men denkt daar binnenkort zelf de gevolgen van te zullen merken.

<i>De economische crisis</i>	2012: denkt binnenkort zelf de ge- volgen te zullen merken	2012: merkt zelf de ge- volgen	2011: denkt binnenkort zelf de ge- volgen te zullen merken	2011: merkt zelf de ge- volgen	2010: denkt binnenkort zelf de ge- volgen te zullen merken	2010: merkt zelf de ge- volgen	2009: merkt zelf de ge- volgen of denkt binnenkort zelf de ge- volgen te zullen merken
Moeilijk geld te lenen	10%	7%	8%	7%	6%	7%	9%
Huis minder waard	21%	24%	13%	15%	11%	13%	19%
Minder geld te besteden	54%	51%	44%	42%	41%	40%	40%
Baan kwijt	5%	4%	3%	6%	4%	5%	5%
Kan geen baan vinden	X	9%	X	7%	X	7%	X
Bank in de problemen	1%	2%	1%	4%	2%	3%	8%
Meer rente te betalen	7%	3%	7%	4%	4%	3%	5%
Nee	16%	24%	24%	33%	27%	37%	25%
Weet niet	16%	7%	21%	9%	22%	10%	20%

De verschillen tussen vorig jaar en dit jaar manifesteren zich met name bij de portemonnee en de waarde van het huis, waar ook vaker gevolgen worden ervaren dan er vorig jaar verwacht werden. Het beeld wordt echter een beetje vertroebeld omdat bij de verwachtingen telkens veel méér mensen het nog niet zeggen te weten.

- \* 9% zegt de laatste tijd méér te besteden te hebben dan vóór het uitbreken van de crisis, 28% heeft even veel te besteden, 54% heeft nu minder te besteden en 8% weet het niet. Bij jongeren en bij de huishoudens met de hoogste inkomens is de crisis relatief nog het minst vaak in de portemonnee merkbaar; boven de 45 en onder twee-keer-modaal voelt méér dan de helft de crisis in de portemonnee; tussen minimum en modaal zelfs bijna twee-derde.

Per saldo wordt door veel Rotterdammers naar eigen zeggen sinds het uitbreken van de crisis minder geld uitgegeven: 51% geeft minder uit, 11% geeft méér uit, 33% geeft even veel geld uit, en de overige 6% weet het niet. De Rotterdammers met de lagere inkomens geven wat vaker minder geld uit, en die met de hoogste minder vaak. Dit beeld komt ruwweg overeen met dat van vorig jaar.



- \* 25% zegt nooit geld over te houden, c.q. nooit te sparen. De overige Rotterdammers sparen de laatste tijd vaker minder dan méér: 31% spaart minder dan vroeger, 12% méér, 28% even veel, en 4% weet het niet. Het niet-sparen komt natuurlijk vooral voor bij de laagste inkomens, waarbij dit voor bijna de helft geldt. Verder ligt er weer een grens bij twee-keer-modaal: daarónder zeggen veel meer Rotterdammers tegenwoordig mínder te sparen, en daarbóven komt méér sparen zelfs iets vaker voor dan mínder sparen.
- \* Zo'n 9% zou er dus op vooruit moeten zijn gegaan, en zo'n 34% zou er op achteruit moeten zijn gegaan. Dit zijn zelfde percentages als de afgelopen twee jaar: de crisis heeft inmiddels niet méér slachtoffers gemaakt.
- \* Steeds vaker wordt er minder uitgegeven en minder gespaard.

## De Sociale Dienst

23% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat mensen met een uitkering een baan moeten kunnen weigeren als die niet bij hun opleiding past. 42% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

64% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat mensen die langdurig werkloos zijn verplicht zouden moeten worden tot het verrichten van vrijwilligerswerk met behoud van uitkering. 11% is het daar niet mee eens, en de rest heeft geen duidelijke mening hierover.

En 68% van de Rotterdammers is het eens met de stelling dat jongeren geen uitkering moeten krijgen, maar direct een baan of scholing, terwijl 6% het daar niet mee eens is, en de rest hierover geen duidelijke mening heeft.

- \* Vergeleken met in de tweede helft van de negentiger jaren is tegenwoordig een veel grotere meerderheid van de Rotterdammers voorstander van verplichting tot vrijwilligerswerk met behoud van uitkering voor (langdurig) werklozen.

## De Rotterdamse haven

<i>De Rotterdamse haven</i>	Helemaal mee eens	Deels mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
De haven is heel belangrijk voor de economie van Rotterdam	83%	11%	1%	5%
De haven lijkt me een mooie plek om te werken	33%	29%	15%	23%
Ik hoor of zie bijna nooit iets over de haven	13%	42%	39%	6%
Ondanks de overlast is de haven goed voor de stad	53%	29%	5%	13%
De haven is een modern bedrijf	56%	22%	3%	20%

Rotterdammers zijn het vooral eens met de stelling dat de haven heel belangrijk is voor de economie van de stad. Men is het minst positief over de aantrekkelijkheid van de haven om er te werken.

- \* Met uitzondering van de stelling 'Ik hoor of zie bijna nooit iets over de haven' zijn 45-plussers het vaker eens met de stellingen dan jongere Rotterdammers. In het bijzonder zijn zij ook vaker van mening dat de haven een modern bedrijf is.
- \* Voor Rotterdammers met een laag of middelbaar opleidingsniveau lijkt de haven vaker een mooie plek om te werken dan voor hoog opgeleiden.



## 4. Milieu

### Klimaatverandering

Denkt dat het klimaat verandert	2010	2011	2012	Maakt zich daar zorgen over	2010	2011	2012
Ja	67%	75%	74%	Ja	48%	51%	49%
Nee	16%	10%	11%	Nee	39%	38%	40%
Weet niet / geen mening	16%	15%	15%	Weet niet / geen mening	13%	11%	11%

Driekwart van de Rotterdammers (74%) denkt dat het klimaat verandert, 11% denkt van niet en 15% weet het niet. In 2010 is het aantal Rotterdammers dat denkt dat het klimaat verandert toegenomen (en het aantal dat dit *niet* denkt afgenomen), maar in 2011 is dit beeld nauwelijks meer veranderd. Onveranderd maakt de helft van de Rotterdammers zich ook zorgen over de gevolgen van klimaatverandering.

Verantwoordelijkheid voor maatregelen tegen klimaatverandering	Ik zelf		Rotterdamse burger		Gemeente Rotterdam		Nederlandse overheid		Bedrijven	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
In grote mate	33%	37%	37%	39%	64%	62%	85%	84%	84%	82%
In minder grote mate	28%	25%	31%	27%	26%	26%	10%	9%	10%	11%
In kleine mate	29%	26%	24%	25%	5%	7%	3%	3%	3%	3%
Niet	10%	13%	7%	9%	4%	5%	3%	4%	3%	4%

Maatregelen tegen klimaatverandering moeten vooral komen van de Nederlandse overheid en van de bedrijven. Voor de gemeente Rotterdam geldt die verantwoordelijkheid in wat mindere mate, en “de Rotterdamse burger” wordt hier veel minder vaak een rol toegedicht, al denkt men daarbij (in tegenstelling tot vorig jaar) nu wel bijna even vaak aan zichzelf dan aan de ander.

- \* Al deze “partijen” doen volgens de Rotterdammers te weinig tegen klimaatverandering. Het ergst blijven de bedrijven in gebreke.
- \* Zelf zeggen de Rotterdammers in (vaak ook ruime) meerderheid wel tot maatregelen bereid te zijn. De top-vier van maatregelen waartoe men bereid zegt te zijn: alleen energiezuinige apparaten kopen of gebruiken, méér fietsen, een zuinige auto kopen / gebruiken en méér doen aan afvalscheiding.

### Luchtkwaliteit

Last van stank	2002	2005	2012	Oorzaak van die stank	2002	2005	2012
Nee	52%	50%	55%	Fabrieken of industrie	42%	49%	40%
Soms	28%	32%	31%	Het verkeer	22%	21%	30%
Regelmatig	12%	12%	9%	Iets anders	30%	19%	23%
Vaak	8%	6%	5%	Weet niet	13%	14%	13%

Bijna de helft van de Rotterdammers zegt in de woonomgeving wel eens last van stank te hebben: 31% soms (niet méér dan één keer per maand), 9% regelmatig (méér dan één keer per maand, maar niet méér dan één keer per week), en 5% zelfs vaak (méér dan één keer per week).

- \* Sinds de meting in de Omnibusenquête van 2005 is sprake van een lichte verbetering.
- \* Sinds de meting in de Omnibusenquête van 2005 is de stankoverlast door fabrieken of industrie afgenomen, en die door het verkeer toegenomen.



## 5. Schoon en heel

### Is Rotterdam schoon? En de eigen buurt?

Oordeel of Rotterdam schoon is	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Heel schoon / tamelijk schoon	38%	33%	28%	29%	31%	40%	46%	40%	45%	45%	47%	51%	55%
Niet zo schoon	50%	53%	54%	53%	51%	48%	45%	47%	45%	45%	43%	41%	37%
Helemaal niet schoon	12%	14%	18%	17%	17%	12%	9%	13%	10%	10%	9%	8%	8%

De afgelopen jaren is de stad in de ogen van de Rotterdammers kennelijk een flink stuk schoner geworden. Sinds 2007 is het aandeel Rotterdammers dat de stad schoon vindt gestegen van 40% tot 55%, terwijl het aandeel dat de stad helemaal niet schoon vindt is gedaald van 13% tot 8%. De resultaten over 2012 zijn de beste sinds het begin van deze eeuw. Het percentage bewoners dat de stad heel of tamelijk schoon vindt was nog nooit zo hoog, en het percentage dat de stad helemaal niet schoon vindt was alleen vorig jaar even laag.

En of de eigen buurt schoon is	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Heel schoon / tamelijk schoon	55%	54%	50%	52%	57%	61%	63%	59%	61%	61%	60%	64%	65%
Niet zo schoon	37%	37%	38%	38%	34%	29%	27%	32%	30%	30%	32%	27%	28%
Helemaal niet schoon	8%	10%	12%	10%	9%	11%	9%	9%	8%	10%	8%	8%	7%

Ook bij de mening over de eigen buurt is de laatste jaren sprake van een flinke verbetering.

- \* Over de eigen buurt is men als altijd een stuk tevredener dan over de stad als geheel.
- \* De grootste ergernissen wat betreft (niet) schoon-zijn zijn vuil op straat (39%) en hondenpoep op straat (35%). Vuil bij containers (13%), zwerfafval in groen (12%) en andere soorten ergernissen (minder dan 10%) worden veel minder vaak genoemd.
- \* 87% van de Rotterdammers vindt dat burgers een bijdrage moeten leveren aan het schoonhouden van de stad. De rest vindt dat het schoonhouden van de stad alleen een taak is van de gemeente / Roteb.

### En heel?

Zowel over het onderhoud van straatmeubilair in *heel* Rotterdam als over dat in *de eigen buurt* is de laatste jaren sprake van een toenemende tevredenheid. Dit jaar vindt 49% het stedelijk onderhoud van straatmeubilair goed, en 50% dat in de eigen buurt. Daartegenover vindt 46- respectievelijk 41% het onderhoud matig, en vindt 6- respectievelijk 8% het slecht. Traditioneel is men vaker tevreden over het onderhoud in de eigen buurt dan over dat in de stad als geheel, maar het verschil is dit jaar nog maar minimaal.

De tevredenheid over de snelheid waarmee schade of achterstallig onderhoud op straat wordt hersteld (38% vindt die goed) en over de kwaliteit van het onderhoud en het herstel van schade op straat (48% goed) neemt de laatste jaren ook langzaam verder toe.

- \* Kapotte straatverlichting in de buurt wordt volgens 70% dan weer snel gerepareerd; volgens 30% is dat niet zo.  
Kapotte stoepen en fietspaden in de buurt worden volgens 50% dan weer snel gerepareerd; volgens de andere 50% is dat niet zo.  
En kapot straatmeubilair in de buurt (prullenbakken, bankjes, hekjes en dergelijke) wordt volgens 55% dan weer snel gerepareerd, terwijl dat volgens 45% niet zo is.
- \* De mening van de Rotterdammers over het onderhoud van wegen en stoepen in Rotterdam en in de eigen buurt is al jaren ieder jaar wat positiever, en die trend zet zich ook dit jaar voort. Behalve de fietspaden in heel Rotterdam worden alle bevroegde onderhoudsaspecten door de helft van de Rotterdammers als 'goed' beoordeeld.



## Onderhoud groen in de buurt

Onderhoud groen in de buurt	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Goed	42%	39%	40%	38%	44%	48%	48%	49%	49%	52%	54%	56%	52%
Matig	38%	40%	40%	43%	39%	36%	36%	37%	35%	34%	33%	31%	34%
Slecht	20%	21%	20%	19%	17%	17%	15%	15%	16%	13%	13%	13%	14%

De waardering voor het onderhoud van het groen in de eigen buurt neemt al jaren toe: inmiddels vindt ruim de helft dit onderhoud goed, en vindt nog maar één op de zeven dit onderhoud slecht. Het verschil met vorig jaar is nét niet significant.

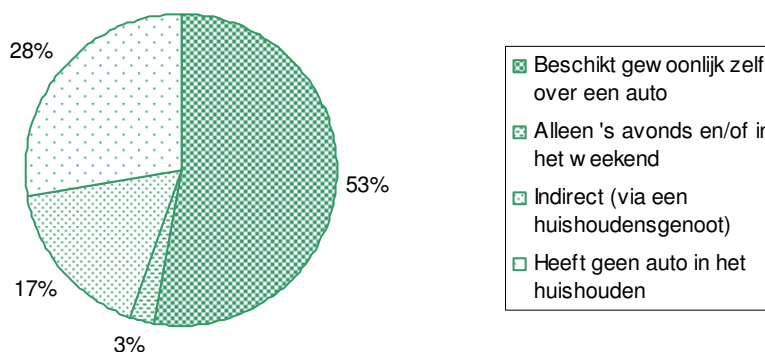
## Afvalinzameling

61% van de Rotterdammers houdt papierafval (oud papier en karton) altijd apart; 63% houdt glasafval altijd apart. Deze percentages verschillen niet of nauwelijks van die van vorig jaar (respectievelijk 59% en 63%). In 2004 hield slechts 47% van de Rotterdammers papierafval altijd gescheiden; glasafval werd toen al door 58% van de Rotterdammers altijd gescheiden gehouden.

- \* Voor beide typen afval is de meest genoemde reden om het niet te scheiden, dat men te weinig afval heeft om het apart te houden. Andere veel genoemde redenen zijn geen ruimte thuis en te weinig containers. Veel mensen die glasafval (soms) niet apart houden, vinden dat het te ver lopen is naar een glasbak.
- \* Van de Rotterdammers die papierafval niet of niet altijd apart houden, denkt ruim driekwart dit vaker te gaan doen indien meer papiercontainers worden geplaatst. 60% denkt dit vaker te gaan doen als papier huis-aan-huis wordt ingezameld.

## 6. Verkeer en vervoer

### Vervoermiddelenbezit en -gebruik



Van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar heeft ruim twee-derde (68%) een rijbewijs, en het grootste deel daarvan (53% van alle Rotterdammers van 16 tot 85 jaar) beschikt gewoonlijk ook altijd zelf over een auto. Van alle Rotterdamse *huishoudens* heeft 65% een auto. In het autobezit is geen trend waarneembaar.

- \* Driekwart van de Rotterdammers (75%) heeft een fiets; niet-westerse allochtonen veel minder vaak dan autochtonen. De stallingsmogelijkheden en de inschatting van bijbehorende risico's lijken geen reden waarom Rotterdammers zonder fiets geen fiets hebben. Ook in het fietsbezit is geen sprake van een langetermijntrend. Hooguit lijkt het fietsbezit sinds 2005 structureel iets hoger te liggen.
- \* De trend bij het autogebruik lijkt op de lange termijn gezien redelijk constant. Het openbaarvervoergebruik neemt sinds 2007 flink toe, en het fietsgebruik neemt op de lange termijn gezien ook langzaam toe.



- \* De trend bij het *intensieve* autogebruik lijkt licht dalend, die bij het intensieve openbaarvervoer-gebruik vlak en die bij het intensieve fietsgebruik licht stijgend. De trend voor het totaal aan intensieve verkeersdeelnemers lijkt op de lange termijn gezien eveneens heel licht stijgend.
- \* De belangrijkste reden om niet vaker met het openbaar vervoer te reizen is de prijs. Intensieve autogebruikers noemen minder vaak de kosten, en vaker het comfort en de overstaptijd.
- \* Rotterdamse auto's worden in 56% van de gevallen 's nachts vlak bij huis op straat geparkeerd, in 17% van de gevallen op eigen erf, in 15% van de gevallen wat verder weg op straat, en in 9% van de gevallen is het "wisselend". Het lijkt de laatste jaren steeds lastiger te worden om auto's vlak bij huis op straat kwijt te kunnen.

## Spitsreizigers

30% van alle Rotterdammers (van 16 tot 85 jaar) zit meestal tijdens de spits in een auto, waaronder 27% als bestuurder. Van de Rotterdammers met buitenshuis betaald werk gaat de helft (50% als bestuurder en 4% als passagier) met de auto, een kwart met de fiets en een kwart met het openbaar vervoer.

- \* 31% van de spitsreizigers overweegt wel eens op een andere manier te reizen tijdens de spits: 15% overweegt wel eens om een ander vervoermiddel te gebruiken, 9% overweegt wel eens om vóór of ná de spits te reizen, 5% overweegt wel eens een andere route en 7% overweegt wel eens om thuis te blijven. "Spits-automobilisten" overwegen relatief wat vaker, en "spits-fietsers" relatief wat minder vaak een andere manier van reizen.

Van degenen die nu tijdens de spits meestal een auto besturen zegt één op de drie dat wel te willen veranderen, maar bijna allemaal zeggen zij niet te weten hoe en wanneer, en vooral: dat dat op dit moment niet mogelijk is. Slechts 1% zegt tijdens de spits meestal de auto te gebruiken maar dat te gaan veranderen.

## Oordeel over verkeers- en vervoersonderwerpen

Over de meeste verkeers- en vervoersonderwerpen zijn de Rotterdammers op de lange termijn wat tevredener geworden; vooral bij de onderwerpen met betrekking tot het openbaar vervoer. Het meest positief is men over de doorstroming en het comfort van het openbaar vervoer. Het parkeren van de auto in de binnenstad en de doorstroming van de auto in de stad zijn, net als in vorige jaren, de onderwerpen die lager scoren.

- \* In het algemeen (alle routes tezamen genomen) is 58% van de Rotterdammers die er een oordeel over hebben positief c.q. tevreden over de doorstroming tussen ring en binnenstad, en 42% negatief of ontevreden. Over de route 'Schieweg / Schiekade' wordt door 57% negatief geoordeeld, maar dat is de enige met een overwegend negatieve beoordeling. Vergeleken met vorig jaar is het oordeel over de doorstroming over de route 'Tjalklaan / Vierhavenstraat' flink verbeterd. Over de routes 'Maasboulevard' en 'Groene Kruisweg / Dorpsweg' is men een stuk negatiever dan vorig jaar. Alles bij elkaar genomen is het oordeel over de routes tussen ring en binnenstad de laatste vijf jaar praktisch constant gebleven, met alleen een "dip" in 2009.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over het verkeer 2012*, vanaf medio 2012 in te zien op de website <http://www.rotterdam/onderzoek>.

## 7. Gezondheid

### Drugs en alcohol

De meeste Rotterdammers staan terughoudend/afwijzend tegenover drugs- en alcoholgebruik onder jongeren. Hetzelfde geldt voor drugs- en alcoholgebruik in de openbare ruimte. Met het gebruik van alcohol onder familie/vrienden hebben minder Rotterdammers moeite.





- \* Ouders van thuiswonende kinderen vinden het erger dan andere Rotterdammers als minder-jarigen af en toe cannabis roken, maar zij zijn minder dan andere Rotterdammers voorstander van het verbieden of bestraffen van alcohol- en drugsgebruik op straat. Ook wordt alcohol door ouders minder vaak gezien als iets dat hoort bij een gezellige avond met familie of vrienden.

## 8. Media

### Bezoek aan de bibliotheek

Bezoek afgelopen 12 maanden	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Bezoek aan vestiging of bus	57%	53%	50%	49%	47%	44%	35%	37%	38%	37%	38%	37%	33%
Bezoek aan website	X	X	X	8%	8%	14%	12%	13%	14%	14%	16%	17%	15%
Totaal bezoek	X	X	X	50%	48%	46%	36%	39%	40%	38%	39%	38%	35%

Na de teruggang die eerder in de Omnibusenquête werd gemeten leek het bibliotheekbezoek sinds 2006 weer gestabiliseerd, maar nu is opnieuw sprake van een daling.

- \* 15% van de Rotterdammers heeft de afgelopen twaalf maanden wel eens de website van de Bibliotheek Rotterdam bezocht. (Van de Rotterdammers die wel eens gebruik maken van internet is dit trouwens 19%.) Het gros van de elektronische bezoekers is tevens fysiek bezoeker: slechts 2% bezoekt de bibliotheek alleen elektronisch.

### De Stadskrant

Stadskrant	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
In het afgelopen jaar wel eens gezien	62%	68%	73%	70%	68%	67%	60%	55%

55% van de Rotterdammers heeft in het afgelopen jaar de *Stadskrant* wel eens gezien. 10% zegt dat de huis-aan-huisbladen waarin de *Stadskrant* is opgenomen niet bezorgd worden wegens een 'nee-nee-sticker', 13% krijgt die niet bezorgd hoewel er geen 'nee-nee-sticker' is, 16% kijkt nooit in die bladen en 5% is de *Stadskrant* nooit opgevallen. Daarmee neemt het bereik van de *Stadskrant* voor het vijfde achtereenvolgende jaar af.

- \* De inhoud van de stadskrant wordt gemiddeld met een 6,4 gewaardeerd; de begrijpelijkheid met een 6,8 en het nut met een 5,9. Als de Rotterdammers die toegeven de *Stadskrant* het afgelopen jaar nooit gezien te hebben niet meegeteld worden, wordt het beeld wat positiever (6,7, 7,1 respectievelijk 6,2), en bij de mensen die de krant regelmatig of (bijna) altijd lezen is het beeld nóg wat positiever (7,0, 7,3 respectievelijk 6,7).

### Sociale media; mobiel internet

Gebruik sociale media	2011	2012
Facebook	30%	40%
LinkedIn	X	17%
Hyves	27%	14%
Twitter	8%	10%
Andere sociale media (o.a. MSN, Skype)	9%	5%
Totaal	47%	52%

De helft van de Rotterdammers maakt wel eens gebruik van sociale media; vooral om met vrienden te communiceren (83%) en te reageren op berichten van anderen (41%).

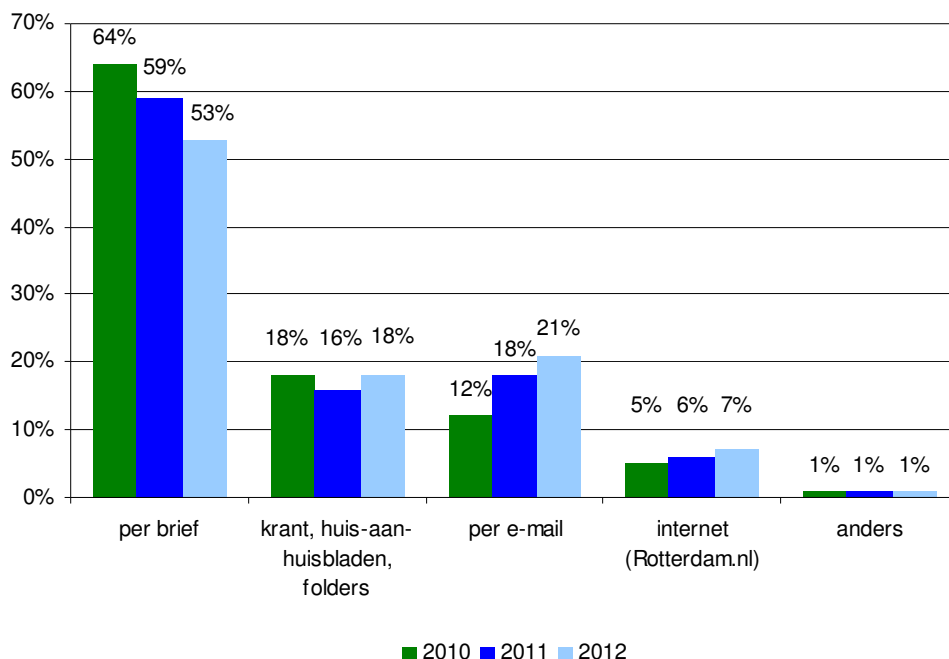
- \* 38% van de Rotterdammers maakt wel eens gebruik van mobiel internet op een smartphone of tablet. Ten opzichte van 2011 is deze groep met 6%-punt gegroeid.



## 9. Gemeentelijke dienstverlening

### Voorkeur benaderingswijze

Als men door de gemeente benaderd moet worden, geniet een brief nog steeds de voorkeur van meer dan de helft van de Rotterdammers. Niettemin is dit percentage voor het tweede achtereenvolgende jaar gedaald. De modernere variant van de brief, de e-mail, laat juist voor het tweede achtereenvolgende jaar een stijging zien.



### Waardering dienstverlening

72% van de Rotterdammers kon de laatste keer dat gebeld werd met het centrale telefoonnummer meteen geholpen worden. De service die vervolgens verleend werd, scoort op de vijf aspecten waarvoor gevraagd is voldoende tot goed; de rapportcijfers liggen tussen de 7,1 en 7,4.

Ook de dienstverlening van de Stadswinkel of deelgemeente waar men is geweest, waardeert een overgrote meerderheid van de Rotterdammers met voldoende tot goed.

Rapportcijfers aspecten Stadswinkels / deelgemeentekantoren resp. telefoon	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Idem centrale telefoonnummer
Snelheid	6,6	6,8	7,0	6,9	7,3	7,2	7,3	7,3
Vriendelijkheid	7,1	7,2	7,3	7,2	7,3	7,3	7,3	7,4
Deskundigheid	6,9	7,2	7,2	7,2	7,3	7,2	7,3	7,1
Openingstijden	7,0	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	7,1	X
Wachttijd	X	X	X	X	6,9	6,8	6,8	X
Begrijpelijkheid	X	X	X	X	X	X	X	7,2
Inhoudelijke beantwoording	X	X	X	X	X	X	X	7,1

### Klachten bij de (deel-)gemeente

27% van de Rotterdammers heeft in de afgelopen twaalf maanden een klacht voor of over een gemeentelijke dienst of deelgemeente gehad; voor het tweede achtereenvolgende jaar betekent dat een daling; vaker dan in voorgaande jaren overigens over iets waaraan de gemeente geen schuld had. Van de Rotterdammers met een klacht heeft een minderheid die klacht ook ingediend; het merendeel telefonisch, maar een toenemend aantal gebruikt hiervoor de gemeentelijke website.



- \* 49% van de Rotterdammers die een klacht hebben ingediend is tevreden met de *inhoudelijke* oplossing van de klacht; 11% is daar enigszins tevreden mee, en 40% is daar niet tevreden mee. 60% is tevreden met de *persoonlijke* afhandeling van de klacht ("het optreden van de medewerker"); 18% is daar enigszins tevreden mee, en 22% is daar niet tevreden mee.

Meer informatie: het COS-rapport *Rotterdammers over de gemeentelijke dienstverlening 2012*, vanaf medio 2012 in te zien op de website <http://www.rotterdam/onderzoek>.

## 10. Maatschappelijke verhoudingen

### Discriminatie

Discriminatie	2008	2009	2010	2011	2012
Afgelopen 12 maanden gediscrimineerd gevoeld	21%	16%	18%	18%	16%
Grond <sup>1</sup> :					
culturele herkomst / huidskleur	39%	36%	40%	42%	38%
geloofs- of levensovertuiging	14%	14%	13%	14%	15%
leeftijd	16%	13%	14%	15%	14%
geslacht	10%	9%	12%	10%	10%
seksuele gerichtheid / identiteit	6%	4%	4%	5%	6%
ziekte of handicap	6%	8%	4%	4%	6%
als Nederlander gediscrimineerd voelen	X	5%	5%	4%	3%
andere grond	8%	13%	7%	7%	8%

<sup>1</sup>): Percentages van de gevallen van discriminatie.

16% van de Rotterdammers heeft zich het afgelopen jaar wel eens gediscrimineerd gevoeld. Culturele herkomst of huidskleur is de meest genoemde grond. De belangrijkste wijzen waarop: 28% van de gevallen betrof ongelijke behandeling of benadeling, 27% discriminerende opmerkingen, 13% bedreiging, geweld of agressief gedrag en 11% negeren.

- \* 56% heeft niets met die ervaring gedaan. Zij hebben meestal zelf de situatie opgelost (30% van alle gediscrimineerden). Een minderheid heeft de situatie opgelost met behulp van een vriend, familielid of bekende (8%), de discriminatie gemeld bij de politie (8%), de discriminatie gemeld bij RADAR (1%) of iets anders gedaan (1%).

## 11. Bestuur en politiek

### Interesse in de plaatselijke politiek

Interesse in de plaatselijke politiek	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Veel interesse	12%			9%	9%	10%	15%	11%	12%	13%	11%	9%	10%	11%	11%	10%
Enige interesse	46%	X	X	48%	49%	49%	53%	51%	52%	51%	51%	48%	48%	49%	51%	46%
Geen interesse	42%			43%	42%	40%	32%	38%	36%	36%	38%	43%	42%	41%	39%	44%

De interesse in de plaatselijke politiek varieert van jaar op jaar licht. Dit jaar zegt 10% van de Rotterdammers veel interesse te hebben. 46% heeft enige interesse, en 44% geen interesse. Dat laatste percentage was nooit eerder zo hoog.

- \* Mannen zijn vaker geïnteresseerd in de plaatselijke politiek dan vrouwen, en niet-westerse allochtonen hebben vaker geen interesse dan autochtonen. Voorts is men iets vaker geïnteresseerd naarmate men ouder is, en is men vaker geïnteresseerd naarmate men hoger opgeleid is.
- \* Het percentage geïnteresseerden verschilt niet wezenlijk met de sociale sterkte van de buurt. Wel heeft men wat vaker *geen* interesse naarmate men in een sociaal zwakkere buurt woont.



## Gemeentebestuur, gemeente en burgers

Dit jaar is in de Omnibusenquête ook een aantal stellingen voorgelegd over het gemeentebestuur en over het betrekken van burgers bij beslissingen die de gemeente maakt.

<i>Het gemeentebestuur</i>	(Helemaal) mee eens	Niet eens, niet oneens	(Helemaal) niet mee eens	Weet niet / geen mening
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	34%	26%	28%	13%
Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	21%	31%	33%	15%
Ik heb vertrouwen in burgemeester en wethouders.	44%	31%	15%	11%
Burgemeester en wethouders maken hun beloften waar.	16%	42%	21%	22%
De gemeente wordt goed bestuurd.	33%	37%	13%	17%

Een relatieve meerderheid heeft vertrouwen in burgemeester en wethouders, en ook vindt een relatieve meerderheid dat de gemeente goed wordt bestuurd.

<i>Het betrekken van burgers bij beslissingen die de gemeente maakt</i>	(Helemaal) mee eens	Niet eens, niet oneens	(Helemaal) niet mee eens	Weet niet / geen mening
Burgers worden voldoende betrokken bij de <i>totstandkoming</i> van gemeentelijke plannen.	17%	29%	29%	26%
Burgers worden voldoende betrokken bij de <i>uitvoering</i> van gemeentelijke plannen.	15%	31%	29%	26%
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	34%	28%	20%	17%
Burgers hebben voldoende invloed op datgene wat de gemeente doet.	12%	30%	35%	23%
Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	19%	29%	24%	28%

Hoewel men wel gelooft dat de gemeente geïnteresseerd is in de mening van haar burgers, vindt een relatieve meerderheid dat burgers onvoldoende betrokken worden en voldoende inspraakmogelijkheden en invloed hebben.

- \* 25% vindt dat de gemeente voldoende doet voor het belastinggeld dat men aan de gemeente betaalt. 30% oordeelt hier neutraal over, 29% is het hier niet mee eens en 16% heeft hier geen mening over.

Meer informatie: op de landelijke benchmarkwebsite <http://www.waarstaatjegemeente.nl> worden deze en enkele andere (niet in deze Feitenkaart opgenomen) uitkomsten vanaf medio 2012 samen met die uit andere gemeenten in bewerkte vorm weergegeven.

Voor alle verdere inlichtingen: Paul de Graaf, tel. (010) 267 15 30, e-mail [pa.degraaf@rotterdam.nl](mailto:pa.degraaf@rotterdam.nl).

Centrum voor Onderzoek en Statistiek; juli 2012.  
Auteur: Paul de Graaf.  
Voor meer informatie: <http://www.rotterdam.nl/onderzoek>.



**Gemeente Rotterdam**  
Centrum voor Onderzoek en Statistiek