

# Burgerpeiling 2021

Gemeente Groningen

Gert Bos

Februari 2022

[ww.oisgroningen.nl](http://ww.oisgroningen.nl)

BASIS VOOR BELEID



# Inhoud

<b>Inhoud</b>	<b>1</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>2</b>
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	2
1.2 Opzet van het onderzoek	2
<b>2. Respons</b>	<b>3</b>
<b>3. Resultaten</b>	<b>4</b>
3.1 Leefklimaat	4
3.2 Relatie inwoners en gemeente	5
3.3 Dienstverlening van gemeente	6
<b>Colofon</b>	<b>9</b>

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

De burgerpeiling is een landelijk onderzoek dat is ontwikkeld door het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING). De peiling kan worden uitgevoerd door gemeentelijke onderzoeksbureaus. De vragen in de Burgerpeiling hebben betrekking op vier belangrijke maatschappelijke thema's: leefklimaat, welzijn en zorg, de relatie tussen inwoner en gemeente en de directe dienstverlening.

De Burgerpeiling bestaat uit een standaard vragenlijst of een verkorte vragenlijst die kan worden uitgebreid met extra modules. In dit onderzoek komen de volledige vragenlijsten van de onderdelen 'relatie tussen inwoner en gemeente' en 'directe dienstverlening' inclusief hostmanship aan de orde. Tevens is een deel van de vragen van het thema 'leefklimaat' gesteld.

Het doel van de gemeente om de burgerpeiling uit te voeren is tweeledig. Ten eerste wil de gemeente Groningen graag weten wat de inwoners van de dienstverlening van de gemeente vinden. Ten tweede wil de gemeente een vergelijking kunnen uitvoeren met andere gemeenten. Dit kan door de resultaten in te voeren op de website 'waarstaatjegemeente.nl' waar deze vergelijking mogelijk is.

Met deelname aan de Burgerpeiling wordt onder andere gerealiseerd dat de gemeente systematisch en langjarig via een landelijk gestandaardiseerd meetinstrument informatie vergaart over indicatoren die in de programmabegroting Publieke Dienstverlening zijn opgenomen.

De afdeling Publieke Dienstverlening heeft de afdeling Onderzoek en Statistiek (OIS) van de gemeente Groningen gevraagd van de burgerpeiling, het onderdeel relatie tussen gemeente en burger en dienstverlening van de gemeente uit te voeren en de resultaten van de peiling in te voeren op de site 'waarstaatjegemeente.nl'.

## 1.2 Opzet van het onderzoek

Het inwonerspanel 'Groningen Gehoord' bestaat uit een grote groep inwoners van de gemeente Groningen die hun e-mailadres hebben gegeven om mee te werken aan internetonderzoek van OIS Groningen. Bij het versturen van de uitnodiging op 9 november 2021 bestond het Inwonerspanel uit 12.628 leden.

Met ruim 12.500 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente Groningen, geeft het Inwonerspanel Groningen Gehoord een beeld van de mening van inwoners van de gemeente. Daarbij moet worden opgemerkt dat voor het Inwonerspanel geen aselechte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het Inwonerspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en anderen ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het Inwonerspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de gemeente Groningen te peilen.

## 2. Respons

Van de 12.628 panelleden zijn 6.031 gestart met het invullen van de enquête. Dat levert een respons van 48% op. Sommige vragen zijn niet door alle respondenten beantwoord en daardoor verschilt het aantal respondenten per vraag. In totaal 4.823 respondenten vulden de volledige vragenlijst in, hetgeen overeenkomt met 38% van de panelleden. Bijna de helft van de respondenten (49,9%) is tussen de 40 en 64 jaar oud. Meer dan een derde (36,9%) is ouder dan 65 jaar. Van de respondenten is slechts 3,9% tussen van 18 tot en met 29 jaar oud.

Het gemeentelijk dataplatform 'Waar staat je gemeente' verlangt van deelnemende gemeenten dat de dataset die zij aanleveren representatief is op leeftijd. Dat wil zeggen dat na verwerking van de vragenlijsten de verdeling over de leeftijdscategorieën in de respons wordt vergeleken met, en gewogen naar de werkelijke verdeling in de populatie (inwoners van de gemeente Groningen).

De verdeling naar van leeftijdsgroep van de respondenten komt niet overeen met de bevolkingssamenstelling van de gemeente (tabel 1). De jongeren zijn ondervertegenwoordigd en de middengroepen zijn oververtegenwoordigd.

Tabel 1: Respons naar leeftijd vergeleken met de samenstelling van de bevolking

	respons	bevolking	afwijking
18 - 29 jaar	3,9%	34,9%	-31,1%
30 - 39 jaar	9,4%	15,9%	-6,5%
40 - 54 jaar	24,6%	19,1%	5,5%
55 - 64 jaar	25,3%	12,5%	12,8%
65 - 74 jaar	29,0%	10,4%	18,6%
75 jaar of ouder	7,9%	7,3%	0,6%

Daarom is bij de analyses een weging naar leeftijdscategorie toegepast zodat de resultaten een betere afspiegeling zijn van de populatie.

Dit zou echter hebben geleid tot een wegingsfactor van 9 bij de leeftijdscategorie van 18 tot en met 29 jaar. Dit is niet aanvaardbaar. 'Waar staat je gemeente' accepteert wegingsfactoren lager dan 5. Daarom is er over gegaan tot het trekken van een gestratificeerde steekproef uit de respons. Hierdoor is een verdeling naar leeftijdsgroepen overeenkomstig de bevolkingssamenstelling in de gemeente gerealiseerd. Uiteindelijk zijn 523 respondenten in de analyse meegenomen. Hiermee wordt voldaan aan de eis van minimaal 500 respondenten.

## 3. Resultaten

Dit hoofdstuk bevat de resultaten per thema. We beginnen met het onderdeel leefklimaat, waarin stellingen over het betrekken van buurtbewoners en -organisaties bij de buurtaanpak van de leefbaarheid aan de orde komen. Daarna volgen de resultaten van de onderdelen 'relatie tussen inwoner en gemeente' en 'directe dienstverlening' inclusief hostmanship.

Naast de waardering van respondenten, vermelden we, voor zover beschikbaar, ook telkens de waardering van de respondenten in 2019 en 2017. Voor de cijfers uit 2019 geldt dat voor de analyses een weging naar leeftijdscategorie is toegepast zodat de resultaten een betere afspiegeling zijn van de populatie. De cijfers uit 2017 dateren van voor de herindeling van de gemeenten Groningen, Ten Boer en Haren en hebben enkel betrekking op respondenten van de voormalige gemeente Groningen.

### 3.1 Leefklimaat

#### Zorg van gemeente voor woon- en leefomgeving

We hebben de respondenten eerst gevraagd een drietal stellingen te beantwoorden over het betrekken door de gemeente van buurtbewoners en buurtorganisaties bij de buurtaanpak van de leefbaarheid (Tabel 2).

In 2021 is voor het eerst gevraagd of de gemeente de buurt voldoende betreft bij de aanpak van de leefbaarheid. Een derde van de respondenten (34%) is van mening dat dit niet het geval is. Ruim veertig procent van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid'. Ongeveer hetzelfde percentage zien we bij de beantwoording van de stelling 'De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende'. Vier op de tien respondenten (42%) is het eens met deze stelling. Bij één op de vijf respondenten luidde het antwoord (helemaal) mee oneens.

Tabel 2: Inzet voor leefbaarheid in de buurt

	Groningen 2017	Groningen 2019	Groningen 2021
<b>Stelling: De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van de leefbaarheid.</b>			
(helemaal) mee eens			31%
niet mee eens / niet mee oneens			35%
(helemaal) mee oneens			34%
<b>Stelling: De gemeente doet een beroep op de buurtbewoners om zelf een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid.</b>			
(helemaal) mee eens	43%	40%	41%
niet mee eens/niet mee oneens	23%	33%	30%
(helemaal) mee oneens	27%	27%	29%
<b>Stelling: De gemeente ondersteunt buurtinitiatieven op het gebied van leefbaarheid voldoende.</b>			
(helemaal) mee eens	49%	48%	42%
niet mee eens/niet mee oneens	34%	37%	37%
(helemaal) mee oneens	17%	15%	21%

We hebben de respondenten een waardering laten uitspreken over de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving middels een rapportcijfer (Tabel 3). De waardering in 2021 is iets minder positief dan in 2019. De waardering voor de zorg voor de woon- en leefomgeving scoort een gemiddeld rapportcijfer van 6,58.

Tabel 3: Waardering zorg voor woon- en leefomgeving

	Groningen 2017	Groningen 2019	Groningen 2021
<b>Waardering zorg van gemeente voor woon- en leefomgeving: gemiddelde rapportcijfer</b>	6,68	6,75	6,58
rapportcijfer 1-5	16%	13%	17%
rapportcijfer 6-7	56%	58%	56%
rapportcijfer 8 of hoger	28%	29%	28%

### 3.2 Relatie inwoners en gemeente

In de enquête is uitgebreider stil gestaan bij de relatie tussen de inwoner en de gemeente. De vragen en stellingen gaan over de opstelling van de gemeente, de communicatie, en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

Eerst hebben we gevraagd naar de hoeveelheid vertrouwen de respondenten hebben in de manier waarop de gemeente Groningen wordt bestuurd. Twee vijfde (40%) van de respondenten zegt in 2021 (heel) veel vertrouwen te hebben in de wijze van besturen van de gemeente Groningen, terwijl een op de vijf (20%) hierin weinig of "nauwelijks tot geen" vertrouwen heeft.

Tabel 4: Vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd

	Groningen 2017	Groningen 2019	Groningen 2021
<b>Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd?</b>			
(heel) veel	47%	42%	40%
niet veel/ niet weinig	41%	43%	40%
weinig / nauwelijks tot geen	12%	15%	20%

Vervolgens kregen de respondenten een zestal stellingen voorgelegd. Enkel de stelling 'De gemeente doet wat ze zegt' is eerder bevestigd. Van de respondenten is 44% het (helemaal) eens met deze stelling. Dit is hoger dan in de voorgaande twee metingen. Daar staat tegenover dat het aandeel van de respondenten (22%) dat het (helemaal) oneens is met de stelling ook nog niet eerder zo hoog was.

Tabel 5: Stellingen relatie inwoner en gemeente

	Groningen 2017	Groningen 2019	Groningen 2021
<b>Stelling: De gemeente doet wat ze zegt.</b>			
(helemaal) mee eens	43%	39%	44%
niet mee eens / niet mee oneens	43%	43%	34%
(helemaal) mee oneens	15%	18%	22%
<b>Stelling: De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.</b>			
(helemaal) mee eens			39%
niet mee eens/niet mee oneens			26%
(helemaal) mee oneens			36%
<b>Stelling: De gemeente stelt zich flexibel op als dat nodig is.</b>			
(helemaal) mee eens			25%
niet mee eens/niet mee oneens			43%
(helemaal) mee oneens			32%
<b>Stelling: De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners</b>			
(helemaal) mee eens			30%
niet mee eens/niet mee oneens			34%
(helemaal) mee oneens			37%
<b>Stelling: De gemeente betreft inwoners voldoende bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen</b>			
(helemaal) mee eens			35%
niet mee eens/niet mee oneens			34%
(helemaal) mee oneens			31%
<b>Stelling: Inwoners en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren</b>			
(helemaal) mee eens			39%
niet mee eens/niet mee oneens			45%
(helemaal) mee oneens			16%

Tot slot van dit deel hebben we de respondenten gevraagd een waardering uit te spreken over de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties

betreft en de samenwerking zoekt. We hebben hen gevraagd dit weer te geven in een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer is 5,97.

Tabel 6: Waardering betrekken en samenwerking

	Groningen 2017	Groningen 2019	Groningen 2021
<b>Waardering wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betrekt en de samenwerking zoekt</b>			5,97
rapportcijfer 1-5			29%
rapportcijfer 6-7			58%
rapportcijfer 8 of hoger			13%

### 3.3 Dienstverlening van gemeente

Over de dienstverlening van de gemeente zijn algemene vragen gesteld aan alle respondenten. Aan respondenten die in de laatste 12 maanden daadwerkelijk contact hebben gehad met medewerkers van de gemeente zijn vragen gesteld over dat contact en de geboden dienstverlening.

#### Dienstverlening algemeen

We hebben de inwoners een waardering uit laten spreken over de dienstverlening van de gemeente, een rapportcijfer voor de dienstverlening over het algemeen en voor de digitale dienstverlening. De waardering voor de dienstverlening is in 2021 iets lager dan 2019. De algemene dienstverlening krijgt in 2021 een gemiddeld rapportcijfer van 6,85 en de digitale dienstverlening een 7,07. Ongeveer 10 procent van de respondenten geeft voor de beide vormen van dienstverlening een rapportcijfer 5 of lager. Een rapportcijfer 8 of hoger wordt door 30% van de respondenten gegeven voor de algemene dienstverlening en door 42% voor digitale dienstverlening.

Tabel 7: Dienstverlening gemeente

	Groningen 2017	Groningen 2019	Groningen 2021
<b>Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente: gemiddelde rapportcijfer</b>	6,94	6,84	6,85
rapportcijfer 1-5	11%	11%	11%
rapportcijfer 6-7	55%	60%	59%
rapportcijfer 8 of hoger	34%	29%	30%
<b>Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente: gemiddelde rapportcijfer</b>	7,24	7,12	7,07
rapportcijfer 1-5	9%	9%	10%
rapportcijfer 6-7	46%	49%	48%
rapportcijfer 8 of hoger	47%	42%	42%

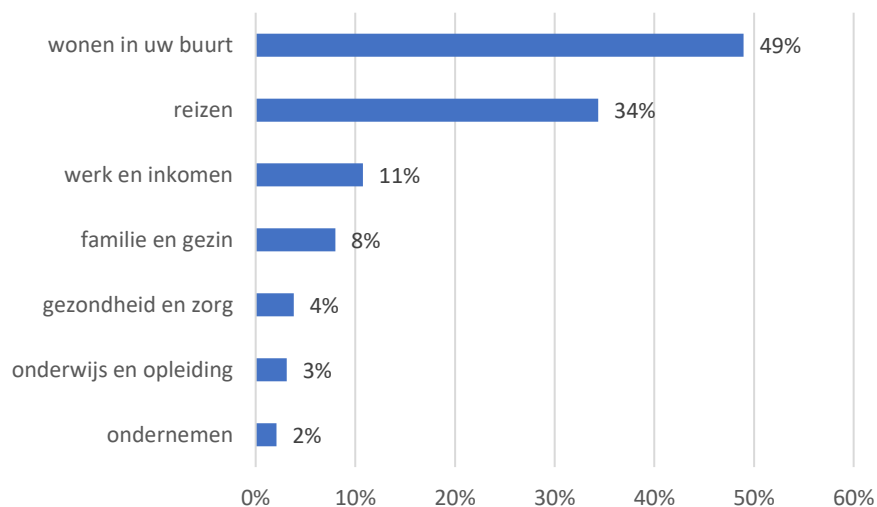
#### Contact met de gemeente

In totaal 288 respondenten (55%) zeggen dat ze in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente Groningen. Aan deze respondenten hebben we vragen gesteld over het contact en over de medewerker(s) van de gemeente waarmee zij contact hadden.

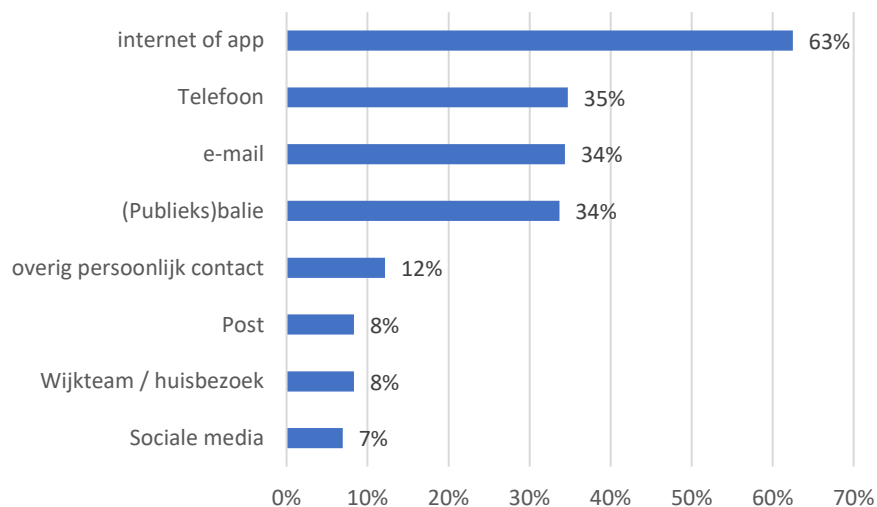
Eerst is gevraagd waarover contact is gezocht en op welke wijze, waarbij meerdere antwoorden konden worden gekozen. De meeste mensen hadden contact over wonen in de eigen buurt (bijv. parkeren en overlast; 49%) en reizen (waaronder paspoort of rijbewijs; 34%). Welke wijze van contact met de gemeente kwam het meest voor? De meeste contact verliepen via internet of app (63%), de telefoon (35%), e-mail (34%) en de (Publieks)balie (34%).

Bij 55% van de respondenten vond het contact met de gemeente één of twee keer plaats in 2021. Voor drie procent van de respondenten geldt dat zij in 2021 vaker dan tien keer contact hebben gehad met de gemeente.

Figuur 1: Onderwerp van contact met gemeente



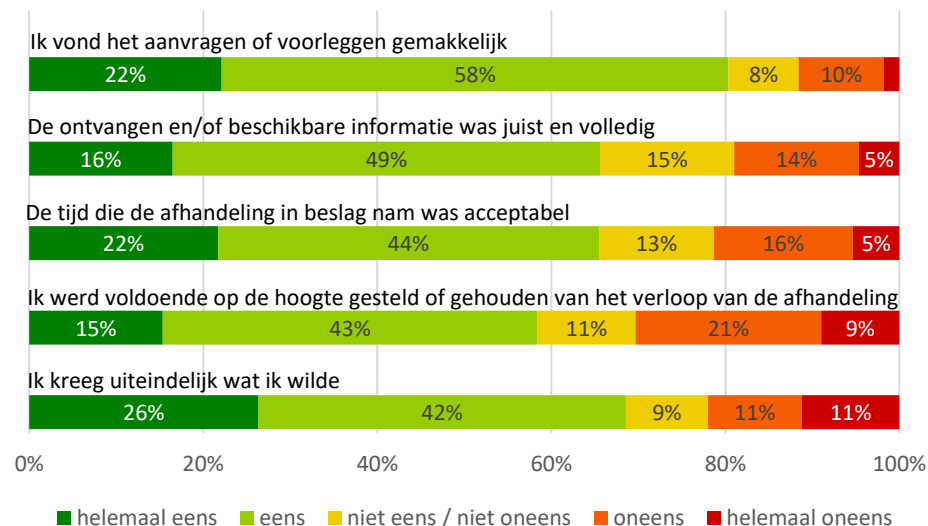
Figuur 2: Wijze van contact met gemeente



We hebben stellingen voorgelegd aan de respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een medewerker van de gemeente Groningen. Als iemand meerdere keren contact heeft gehad met de gemeente, is gevraagd bij de beantwoording van de stellingen het belangrijkste contact als uitgangspunt te nemen.

Figuur 3 maakt duidelijk dat vier van de vijf respondenten (80%) het aanvragen of voorleggen van een vraag gemakkelijk vond. Bijna twee derde van de respondenten (66%) vond dat de informatie die hij of zij kreeg juist en volledig afhandelingstijd acceptabel was. Eenzelfde percentage vond de tijd die de afhandeling in beslag nam acceptabel. Meer dan de helft (58%) zegt voldoende op de hoogte te zijn gehouden over het verloop van de behandeling van het verzoek of de vraag. Uiteindelijk kreeg 68% van de respondenten wat hij of zij wilde.

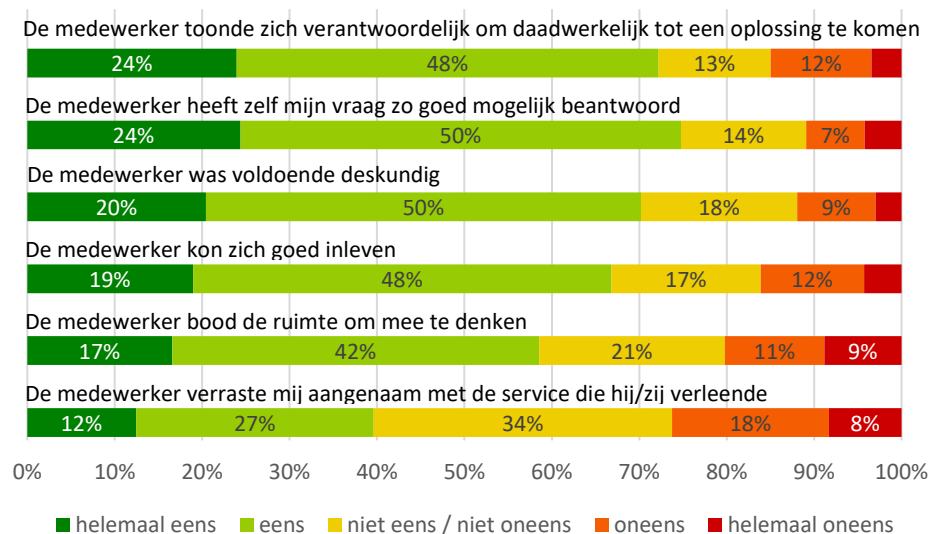
Figuur 3: Stellingen over het contact met gemeente





Vervolgens hebben we stellingen voorgelegd over (het contact met) de medewerker van de gemeente Groningen. Volgens bijna driekwart van de respondenten (72%) toonde de medewerker zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen en heeft de medewerker de vraag zelf zo goed mogelijk beantwoord (74%). Daarbij was volgens zeven van de tien de medewerker voldoende deskundig (70%) en kon volgens tweederde (67%) de medewerker zich goed inleven. Volgens zes van de tien (59%) respondenten bood de medewerker de ruimte om mee te denken. Over de stelling “de medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende” was men het minst positief: hiermee was 40% van de respondenten (helemaal) eens, terwijl iets meer dan een kwart (26%) het met de stelling (helemaal) mee oneens was.

Figuur 4: Stellingen over het contact met medewerker gemeente



## Informatie

Als laatste is gevraagd naar de informatievoorziening van de gemeente Groningen. We hebben de respondenten gevraagd een waardering uit te spreken over de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente. We hebben hen gevraagd dit weer te geven in een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer is 6,57.

Tabel 8: Waardering communicatie en voorlichting

	Groningen 2017	Groningen 2019	Groningen 2021
<b>Hoe waardeert u de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?</b>			6,57
rapportcijfer 1-5			17%
rapportcijfer 6-7			58%
rapportcijfer 8 of hoger			25%

Tot slot twee stellingen over de over de informatievoorziening. Het merendeel (71%) geeft aan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie te kunnen komen. Tien procent kan dit niet. Tweederde (66%) is van mening dat de gemeente heldere taal gebruikt.

Tabel 9: Stellingen over informatie

	Groningen 2017	Groningen 2019	Groningen 2021
<b>Stelling: Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (via lokale krant, website etc.)</b>			
(helemaal) mee eens			71%
niet mee eens/niet mee oneens			19%
(helemaal) mee oneens			10%
<b>Stelling: De gemeente gebruikt heldere taal.</b>			
(helemaal) mee eens			66%
niet mee eens/niet mee oneens			23%
(helemaal) mee oneens			10%

# Colofon

## Burgerpeiling 2021 gemeente Groningen

### Auteurs:

Gert Bos

### Opdrachtgever:

Gemeente Groningen

### Uitgave:

OIS Groningen



**T** (050) 367 56 30  
**E** [ois@groningen.nl](mailto:ois@groningen.nl)  
**I** [www.oisgroningen.nl](http://www.oisgroningen.nl)  
 [@basisvoorbeleid](https://twitter.com/basisvoorbeleid)

BASIS VOOR BELEID

