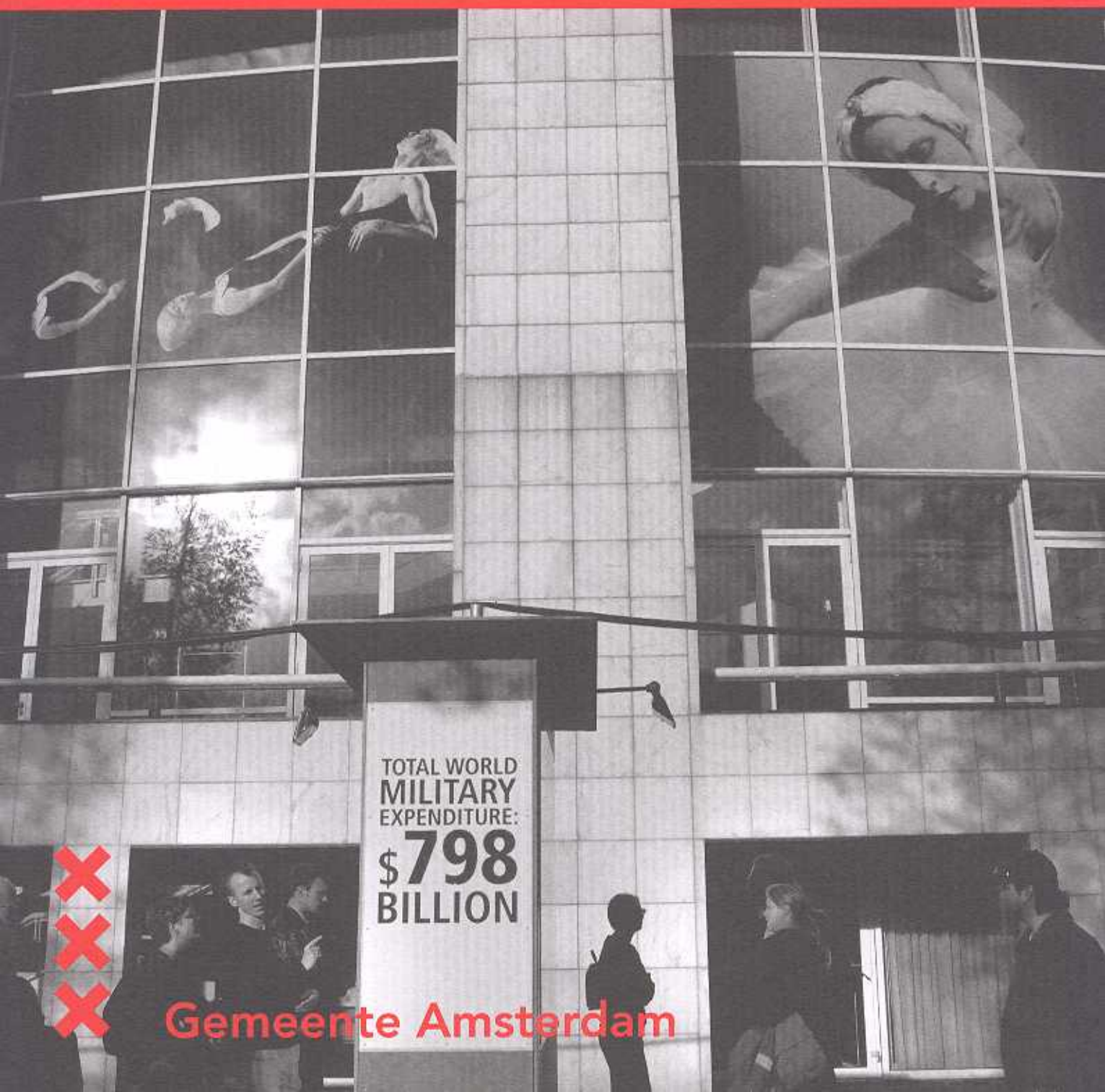


# De Amsterdamse Burgermonitor 2003

Verslag van de vijfde peiling  
over betrokkenheid en  
participatie van Amsterdammers



TOTAL WORLD  
MILITARY  
EXPENDITURE:  
**\$798**  
BILLION



**Gemeente Amsterdam**



# De Amsterdamse Burgermonitor 2003

Verslag van de vijfde peiling over betrokkenheid en participatie van Amsterdammers

**Uitgave**

Dit is een uitgave van de gemeente Amsterdam:  
directie Concerncommunicatie van de Bestuursdienst.  
Exemplaren zijn aan te vragen bij de directie  
Concerncommunicatie, tel. 020-5522110

**Onderzoek**

Gemeente Amsterdam, Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S):  
Ellen Lindeman, Suzanne Oosterwijk, Karin Klein Wolt,  
Willem Bosveld

**Redactie**

MIES/tekst en training: Jeanine Mies, Jos Webbink

**Vormgeving**

Eden Design & Communication

**Fotografie**

Chris Pennarts

**Druk**

Beijlsmit Prepress

Amsterdam, april 2004

# Ten geleide

## Wat hebben Amsterdammers met elkaar gemeen?

In hoeverre voelen Amsterdammers zich thuis in de stad? Wat is hun band met de buurt? En hoe betrokken zijn ze bij de mensen om hen heen? Relevante vragen in het licht van het debat over burgerschap en integratie. Vragen die door de individualisering en de instroom van nieuwe Amsterdammers uit verschillende landen en culturen veel indringender zijn geworden. De Amsterdamse Burgermonitor 2003 helpt ons aan antwoorden. Het onderzoek scherpt onze blik op de stad.

### Integratiebasis

Van een etnische gemeenschap die nu tien of twintig jaar in Amsterdam woont, kun je niet verwachten dat die er in alle opzichten bij hoort en meedoet. Inburgering duurt immers een paar generaties. Wel kunnen we bekijken of de basis voor integratie stevig is. Wie zich prettig voelt in zijn stad, zijn stadsdeel, zijn buurt, is al goed op weg om Amsterdammer te worden. Want ingeburgerd zijn betekent toch vooral: ergens thuis zijn.

In dat opzicht valt er nog het nodige te verbeteren. Uit het onderzoek blijkt dat over de hele linie minder mensen zich thuis voelen in Amsterdam, en dat het gevoel van verbondenheid met de eigen etnische groep en met religie toeneemt. Dit duidt op een versterkte oriëntatie op de eigen groep ten koste van de binding met anderen. Ik zie hierin een extra reden om de zoektocht naar Amsterdams burgerschap voort te zetten.

### Burgerschap

Burgerschap laat zich vertalen in onder meer betrokkenheid en participatie, de thema's van deze monitor. Wie zich Amsterdammer voelt, zal sneller deelnemen aan verkiezingen of projecten in de buurt. Burgerschap betekent ook dat er duidelijkheid bestaat over ieders verantwoordelijkheden. Ik wil in 2004 samen met bewoners en organisaties nagaan hoe we die het beste kunnen bereiken.

Zelf geef ik graag de aftrap, omdat mensen van de overheid steeds meer richting vragen. Ik heb daarom vijf stellingen geformuleerd over gemeenschappelijke waarden. Ik ben benieuwd naar reacties hierop!

1. In Amsterdam heb je de vrijheid om je leven vorm te geven binnen de grenzen van de rechtstaat en het fatsoen.
2. In Amsterdam is respect niet iets dat je eist, maar iets dat je krijgt en geeft.
3. In Amsterdam koesteren we de tolerantie, zonder onverschillig te worden.
4. In Amsterdam ben je zelf verantwoordelijk voor je situatie, maar als het echt niet gaat is er een vangnet.
5. In Amsterdam streven we naar rationaliteit, emancipatie, democratisering, individuele zelfverwezenlijking, en verantwoordelijkheid voor een bredere kring dan de nauwe kring van familie en vrienden.

Rest mij u – politici, bestuurders, ambtenaren en andere belangstellenden – veel succes te wensen met de opbrengst van de Amsterdamse Burgermonitor 2003.

Job Cohen  
Burgemeester van Amsterdam  
maart 2004



# Proloog Burgermonitor 2003, van Burger naar Burgerschap

De periode tussen de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2002 en de kamerverkiezingen van november 2002 is achteraf te beschouwen als een van de meest turbulente in de naoorlogse periode in partijpolitiek Nederland.

De opkomst van de leefbaarheidspartijen, de snelle wisseling van politieke leiders, de discussie over de rol van de media – met een heftige schok werd de relatieve rust van bijna tien jaar paars beëindigd. Ook ruim een jaar later zijn de gevolgen van deze ontwikkelingen op verschillende manieren terug te vinden. In de eerste plaats bij het electoraat, de kiezers. De toegenomen aandacht voor verkiezingen hangt samen met de hogere opkomst bij de verkiezingen, een beweging die ook in Amsterdam zichtbaar was. Bovendien zijn veel kiezers van partij gewisseld. Ook zijn er secundaire effecten: voor het eerst sinds jaren is het aantal mensen dat lid is van een politieke partij weer toegenomen. In de tweede plaats zijn ook bij de politieke partijen de ontwikkelingen stormachtig geweest: niet alleen verscheen een groot aantal nieuwe politieke leiders ten tonele, de standpunten van partijen op belangrijke issues als integratie en veiligheid waren en zijn nog steeds sterk in beweging. De kiezers zijn op drift, maar dat geldt evenzeer voor de politieke partijen. [1]

Bij dit alles is een belangrijke vraag in hoeverre deze turbulente ontwikkelingen van invloed zijn geweest op het vertrouwen van burgers in de politiek. In het algemeen geldt dat periodieke verkiezingsstrijd, waarin de rol en betekenis van de politiek en de verschillen tussen partijen veel aandacht krijgen, leidt tot een toename van het vertrouwen in de politiek als geheel. Als de kruitdampen zijn opgetrokken is er per saldo winst in termen van vertrouwen in het systeem. Dit blijkt ook rond de verkiezingen van mei 2002, na de moord op Fortuyn, op te gaan. [2] Dit beeld wordt bevestigd in de Burgermonitor, waar in 2003 nog steeds de effecten zichtbaar zijn die in 2002 op een hoogtepunt waren: een sterke toename van politieke interesse, politiek zelfvertrouwen en de stemintentie. De turbulente ontwikkelingen in de afgelopen periode hebben ook een krachtige impuls gegeven aan het gebruikte jargon in de beschouwingen. Verwees het begrip toeschouwersdemocratie nog vooral naar het electoraat,

nieuwe begrippen als dramademocratie, fandemocratie en politainment verwijzen naar de betekenis van politieke leiders en de media. In toenemende mate zal daardoor de rekrutering van politici een rol gaan spelen, zeker met belangrijke stelselherzieningen in het vooruitzicht (tweede stem, gekozen burgemeester). De spanning tussen de smalle (en afbrokkelende) basis die politieke partijen met hun – onlangs de recente stijging – geringe aantal actieve leden hebben en de noodzaak (electoraal) aansprekende vertegenwoordigers te vinden zal niet minder worden. De verhouding tussen kiezer, gekozene en politieke partijen is met andere woorden veel minder vast komen te liggen. Op lokaal niveau is er sinds 2002 het duale stelsel. De invoering daarvan is aan het grote publiek voorbijgegaan, getuige ook de geringe bekendheid van het mondelinge raadsadres, blijkend uit deze Burgermonitor. Ook bij politieke partijen zelf zijn de verwachtingen erover niet hooggespannen. [3] Amsterdam telt met z'n deelraden enkele honderden gekozen volksvertegenwoordigers, die in het duale stelsel aan juist het begrip volksvertegenwoordiger meer inhoud zouden moeten geven. De vraag hoe Amsterdammers hier tegen aan kijken zou in de komende jaren onderwerp, meer nog dan in de voorliggende, onderwerp in de Burgermonitor kunnen zijn.

Een in de Burgermonitor terugkerende vraag is die naar de politieke en maatschappelijke participatie van verschillende groepen Amsterdammers. Jongeren vormen zo'n groep. De groep in de leeftijd tot 24 jaar verandert snel, zoals in de Burgermonitor 2002 uitvoerig is beschreven. Een groeiend deel van de Amsterdamse jongeren heeft ouders die niet in Nederland zijn geboren [4] en op het vlak van participatie staan twee kenmerken garant voor een geringe bijdrage, namelijk jong zijn en allochtoon zijn. Als er iets duidelijk is geworden in vijf jaar Burgermonitor, dan is het wel dat de gangbare politiek voor deze groepen niet aantrekkelijk is. Fortuyn of niet, voor de meeste jongeren, allochtoon en autochtoon, is de politieke retoriek weinig aansprekend. Een veel gehoord argument is dat de vorm waarin politiek bedreven wordt daaraan debet is en dat, willen jongeren zich meer betrokken

1 Zie Van der Burg W. & van der Eijk, C. Enige nuances: misverstanden over kiezers in het algemeen en de verkiezingen van 2002/2003 in het bijzonder. In: Coops, R. Et. Al. (red.) 2003. Een politieke aardverschuiving. Alphen aan de Rijn: Kluwer.

2 Zie Van der Eijk, C. De verborgen effecten van verkiezingscampagnes. In: Coops, R. et al. (red.) 2003. Een politieke aardverschuiving. Alphen aan de Rijn: Kluwer.

3 Verhulst, S. & Slot, J. Opvattingen over het duale stelsel. O+S, 2003.

4 In dit verband moet opgemerkt worden dat de aanduiding 'derde generatie' op slechts een zeer kleine minderheid van de Amsterdamse jeugd van toepassing is, van de meesten is op zijn minst een ouder in het buitenland geboren, mede als gevolg van het grote aandeel huwelijken dat met eerste generatie allochtonen wordt gesloten.

voelen, de vorm waarin politiek bedreven wordt zich zou moeten aanpassen, bijvoorbeeld door directer te zijn en vooral 'minder saai'.

Een communicatiemiddel dat meer dan bijvoorbeeld inspraakavonden of het lidmaatschap van een politieke partij aansluit bij het referentiekader van jongeren is het internet. In het huidige onderzoek zien we dat de internetpenetratie onder Amsterdammers opnieuw is toegenomen, inmiddels heeft 75% toegang tot internet (dat was 46% in 2000) en onder allochtone (Turkse en Marokkaanse) Amsterdammers schommelt dat tussen 40% en 50%. Bovendien groet het aantal Amsterdammers dat internet een rol toedicht in de politieke besluitvorming elk jaar. In een recente analyse [5] is bestuurskundige Mark Bovens echter weinig optimistisch over de rol die internet in de politiek speelt: refererend aan een onderzoek van Van Kempen en Brants merkt hij op dat het gebruik van internet in politieke besluitvorming juist de bestaande patronen bevestigt, de politiek participerende internetter is de hoog opgeleide man, ouder dan 35 jaar. *"Zij die al in politiek en beleid geïnteresseerd waren, zijn dankzij internet nog betere geëquipeerd en geïnformeerd"*. Anders geformuleerd: internet is een extra middel voor een klein en select gezelschap dat toch al actief is. De variëteit in opinies en oplossingen neemt bovendien niet toe. De activiteiten van de beter geïnformeerde leiden zo gezien zelfs tot *minder* van hetzelfde.

Deze algemene en ietwat sombere conclusie over de betekenis van digitale participatie op korte termijn, neemt niet weg dat in dit verband wel degelijk interessante ontwikkelingen zijn waar te nemen. Internet telt talloze fora waarop jongeren hun mening geven. Met name binnen de allochtone en in het bijzonder Marokkaanse groep lijken deze digitale pleisterplaatsen een veelgebruikt middel om ideeën uit te wisselen. Dekker [6] refereert eraan als *sociale allianties*, waarbij communicatie een doel op zichzelf is. Opvallend is dat thema's als religie, discriminatie en de verhouding tussen jongens en meisjes een belangrijke rol spelen, dus kwesties die vooral betrekking hebben op de identiteit van deze groepen. Deze constatering wordt gesteund door de resultaten van deze Burgermonitor waarin opvalt dat (naast de groep van 65 plussers) het met name de 16-24 jarigen zijn die zichzelf als gelovig (moslim) beschrijven.

Deze fora, waarop jongeren buiten het zicht van ouders of instituties discussiëren over politieke onderwerpen als de verhouding tussen de seksen, religie en integratie lijken vooral vrijplaatsen voor opinievorming in plaats van uitlaatsplaats voor dogmatische standpunten, ook al zijn die er geregeld te lezen.

Het verdient aanbeveling om in de komende Burgermonitor meer aandacht te hebben voor deze nieuwe vormen van communicatie waarbij gebruik gemaakt moet worden van de mogelijkheid die juist dit onderzoek biedt om relaties vast te leggen tussen deze digitale meningsuitwisseling enerzijds en etnische identiteit en opvattingen over burgerschap anderzijds.

In het verlengde hiervan zijn dit jaar voor het eerst de onderwerpen trots en discriminatie in de Burgermonitor aan de orde gekomen. Een substantieel deel van de allochtone Amsterdammers voelt zich soms gediscrimineerd, en naarmate men zich sterker identificeert met de oorspronkelijke groep is dat gevoel sterker. Dit negatieve zelfbeeld, waarin ook de toenemende media-aandacht voor de uit de hand gelopen problemen met name met groepen jongeren een rol hebben gespeeld, heeft onvermijdelijk een remmende invloed op het integrerend vermogen van een samenleving. Het risico van een 'self-fulfilling prophecy' ligt voor de hand, waardoor de toekomstige generatie meer moeite zal hebben om uit te stijgen boven de heersende (zelf)stereotypen.

Een belangrijk deel van de hiervoor genoemde onderwerpen komt samen in het afgelopen geïntroduceerde concept *Burgerschap*, zes domeinen [7] die in samenhang een richtsnoer kunnen bieden in het integratiedebat en die gericht zijn op de rechtsstaat, de politieke participatie, de economische activiteit, de maatschappelijke participatie, de cultuuroverdracht en ten slotte de fatsoensnormen.

Op veel punten behoeft dit concept nog nadere uitwerking. De Burgermonitor zal daarvoor de komende jaren input kunnen leveren en laten zien of de gekozen aanpak effectief is. De volgend jaar te verschijnen zesde Amsterdamse Burgermonitor zou op die manier de eerste *Burgerschapmonitor* kunnen worden.

Willem Bosveld & Jeroen Slot (O+S)

5 Zie: M. Bovens. De digitale republiek. Democratie en rechtsstaat in de informatiemaatschappij. Amsterdam University Press, 2003.

6 P. Dekker. Virtuele beleidsgemeenschappen: over responsieve democratie en digitale participatie. Bestuurskunde, 6, 2001.

7 Speech J. Cohen bij de conferentie "Religie als bron van sociale cohesie? Godsdienst en overheid in een postgesecculariseerde samenleving". Universiteit van Leiden, vrijdag 19 december 2003.

# Inhoudsopgave

**Samenvatting** 11

**Inleiding** 13

**Stadsdelen aan het woord**

19, 20, 26, 33, 34, 42, 51, 52, 57, 58

**1 Amsterdammers over de lokale politiek** 15

- 1.1 Minder tevredenheid over contacten met bestuurders 15
- 1.2 Houding tegenover bestuurders gematigder 17
- 1.3 Waardering voor het bestuur iets afgenomen 17

**2 Politieke betrokkenheid van Amsterdammers** 21

- 2.1 Kennis over bestuurders en partijen 21
- 2.2 Politieke interesse bij meerderheid van Amsterdammers 22
- 2.3 Politiek zelfvertrouwen gedaald 24

**3 Politieke participatie van Amsterdammers** 27

- 3.1 Meerderheid stemt bij verkiezingen en referenda 27
- 3.2 Meedenken: van interactieve beleidsvorming tot inspraak 29
- 3.3 Weinig belangstelling lid te worden van buurtraad of politieke partij 32

**4 Amsterdammers over ambtenaren** 35

- 4.1 Contacten met ambtenaren naar tevredenheid 35
- 4.2 Stadsdeel niet zo bekend als 'klachtendepot' 39
- 4.3 Ambtenaren: praktijk beter dan imago 40

**5 Maatschappelijke betrokkenheid van Amsterdammers** 43

- 5.1 Sterke en zwakke kanten van Amsterdam: ieder jaar dezelfde 43
- 5.2 Meerderheid voelt zich thuis in stad en buurt 45
- 5.3 Band met omgeving, etnische groep en religie wordt hechter 47

**6 Maatschappelijke participatie van Amsterdammers** 53

- 6.1 Een vijfde zet zich in voor buurt of stad 53
- 6.2 Bijna de helft verleent informele hulp 54
- 6.3 Participatie in maatschappelijke organisaties neemt toe 55

**7 Amsterdammers over informatievoorziening** 59

- 7.1 Informatie over Amsterdam: vooral via AT5 59
- 7.2 Informatie over het stadsdeel: vooral via stads(deel)krant en bewonersbrief 62

**De monitor: 2003 versus eerdere jaren** 65

**Bijlage:**

Wie namen deel aan dit onderzoek? 69

**Noten** 71



# Samenvatting

Hoe betrokken zijn Amsterdammers bij de stad en het bestuur? Daarop wil de Amsterdamse Burgermonitor een antwoord geven. Het jaarlijkse onderzoek biedt inzicht in de maatschappelijke en politieke participatie van inwoners, en de ontwikkelingen daarin. In 2003 heeft de Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S) de vijfde peiling op rij uitgevoerd. Bijna drieduizend Amsterdammers werden ondervraagd in juni en juli 2003. Hierna volgen de belangrijkste bevindingen.

## Amsterdammers hebben minder vertrouwen in de lokale politiek

Amsterdammers hebben iets minder waardering voor het gemeentebestuur dan vorig jaar. Maar een derde van de bevolking vindt dat het bestuur goed functioneert. Wethouders en gemeenteraadsleden doen volgens de ontevreden Amsterdammers niet genoeg hun best om zich te informeren over wat er onder burgers leeft. Ze staan te ver af van 'de man op de straat'. Verder biedt de politiek hun onvoldoende gelegenheid hun stem te laten horen. Wie een bestuurder sprak – en hier is in toenemende mate behoefte aan – is minder tevreden over het contact, onder meer omdat de politicus hem te formeel behandelde. Bestuurders worden vaak wel betrouwbaar en deskundig bevonden, maar het ontbreekt hen volgens een derde van de Amsterdammers aan daadkracht.

## Het bestuur is beter bekend bij de burger

Twee jaar na de installatie van het huidige college van B&W zijn meer Amsterdammers op de hoogte van de politieke samenstelling hiervan. Ook burgemeester Cohen, de wethouders, gemeenteraadsleden en stadsdeelvoorzitters genieten meer bekendheid dan voorheen. Dit is niet het gevolg van extra interesse in de gemeentepolitiek, want die is niet toegenomen – het bestuur zit er gewoon al langer. Net als in 2002 volgt 68% van de Amsterdammers de politiek met interesse. In de stadsdeelpolitiek is ruim de helft geïnteresseerd (56%, iets minder dan vorig jaar).

## Grote aantal stemmers van 2002 wordt niet geëvenaard

In 2002 was een duidelijke piek te zien in het aantal Amsterdammers dat naar de stembus wilde gaan bij de gemeenteraadsverkiezingen. In 2003 is dit aantal afgenomen, van 74% naar 67%. Mogelijk omdat zij enigszins teleurgesteld zijn in het nieuwe bestuur (zoals we hiervoor zagen) of gewoon omdat stemmen minder speelt dan in het afgelopen roerige verkiezingsjaar. Ook zijn minder inwoners bereid mee te doen aan een eventueel referendum en aan interactieve beleidsvorming. Het jaar 2002 blijkt een uitschieter, niet alleen qua stemintentie, maar ook qua politiek vertrouwen ('er wordt naar mij geluisterd') en politieke interesse. Het was een jaar waarin iedereen door de landelijke gebeurtenissen meer bij de politiek betrokken was. Dit effect lijkt in 2003 nog na te ijlen: de deelname en betrokkenheid zijn nog wel groter dan vóór 2002, maar stabiliseren zich.

De afgelopen jaren raakten steeds meer Amsterdammers bekend met nieuwe participatiemiddelen: interactieve beleidsvorming, buurtbeheer en referenda. Hier zien we dit jaar een trendbreuk: voor het eerst daalt de bekendheid met deze instrumenten. Het recent ingevoerde mondelinge raadsadres zegt nog maar weinig Amsterdammers wat (minder dan 10%).

## Houding tegenover ambtenaren is stabiel

Driekwart van de bezoekers aan stadsdelen of gemeentelijke diensten is te spreken over hoe ze behandeld zijn – meer dan in 2002. Dit gaat om een grote groep Amsterdammers, want de helft van de inwoners heeft het afgelopen jaar contact gehad met een ambtenaar. Wie niet tevreden was, wijt dit aan trage reacties: het duurde lang voordat ze contact kregen en ze voelden zich van het kastje naar de muur gestuurd. Enkelens noemen de te lange wachttijden (aan het loket wil de helft graag binnen tien minuten geholpen worden). Wel vinden veel Amsterdammers ambtenaren behulpzaam. Het imago van de ambtenarij is net als in 2002 tweeslachtig: twee op de vijf Amsterdammers denken dat ambtenaren alleen geïnteresseerd zijn in regels en formulieren, maar een even groot deel meent dat ze wel openstaan voor problemen van burgers.

## Amsterdammers voelen zich meer verbonden met 'hun eigen groep'

Voor het eerst zijn inwoners zich iets minder thuis gaan voelen in de stad (nu 81%) en hun buurt (72%). Hoe dat komt, is niet zo duidelijk. Ergernissen zijn bijvoorbeeld de vieze straten en het asociale gedrag van anderen. Ook parkeergelegenheid en veiligheid mogen beter worden aangepakt. Toch zien Amsterdammers ook goede kanten: de gezellige sfeer, het culturele karakter en de veelzijdigheid van de stad. De genoemde plus- en minpunten zijn de afgelopen jaren nauwelijks veranderd. Amsterdammers voelen zich meer verbonden met hun stadsdeel dan vorig jaar (van 51% naar 60%), en ook meer verwant met hun eigen etnische groep (dit geldt voor Nederlanders en Surinamers, niet voor Turkse en Marokkaanse Amsterdammers) en hun religie (nam in de vorige jaren juist af). Ook zijn ze vaker lid van een maatschappelijke organisatie, zoals we hierna zullen zien, dus ze gaan nieuwe banden aan.

## Maatschappelijke participatie stijgt licht

Amsterdammers hebben zich iets vaker ingezet voor de buurt of stad (van 19% van de Amsterdammers in 2002 naar 21% in 2003). Bijna de helft verricht regelmatig informele hulp, bijvoorbeeld door boodschappen te doen voor een bekende. Verder zijn meer bewoners in 2003 lid geworden van een maatschappelijke organisatie (68% in 2002, 81% in 2003). Vooral het aantal leden van hulpverleningsorganisaties (zoals het Rode Kruis) of belangenorganisaties (denk aan een bewonersvereniging of ideële organisatie) zit sterk in de lift. Daarmee is de participatie weer terug op het niveau van vóór 2002 (het jaar 2002 was wat dat betreft een dieptepunt). Drie van de tien leden zijn actief in de organisatie; ze verrichten bijvoorbeeld vrijwilligerswerk in een verenigingsbestuur. Dit lag in 2000 nog lager (twee van de tien).

## AT5 is nog steeds de belangrijkste bron voor Amsterdams nieuws

AT5 is veruit de belangrijkste bron voor informatie over de stad. 85% van de Amsterdammers kijkt naar deze lokale televisiezender. Andere bronnen zijn De Echo en het Amsterdams Stadsblad – de twee best gelezen huis-aan-huisbladen – en Het Parool (door een kwart van de Amsterdammers gelezen). Inmiddels heeft bijna driekwart de beschikking over internet. Het merendeel van hen vindt het internet ook een geschikt middel om de politiek te beïnvloeden. Ze bezoeken de gemeentelijke website, zij het niet in groten getale (35% van de internettende Amsterdammers). In ieder geval kennen vier van de tien internetters de naam [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl). Dat is bijna het dubbele van het aantal mensen dat de site van het eigen stadsdeel kent.

# Inleiding

## Waarom vindt jaarlijks de Amsterdamse Burgermonitor plaats?

De gemeenteraad wil weten wat er leeft onder de Amsterdamse bevolking. Inzicht in de betrokkenheid van burgers is immers van belang om adequate besluiten te kunnen nemen. Daarom heeft het gemeentebestuur van Amsterdam in 1998 het initiatief genomen tot een jaarlijks terugkerend onderzoek onder de inwoners van de stad naar de relatie tussen burgers en bestuur. Uit de opeenvolgende metingen ontstaat een beeld van de ontwikkelingen in die relatie. Zo wordt duidelijk hoe de participatie van Amsterdammers in de loop van de jaren verandert. Dat maakt dit onderzoek een monitor: een signaleringsinstrument waarmee de gemeente knelpunten kan achterhalen, nieuwe mogelijkheden kan opsporen en na kan gaan of afzonderlijke groepen (zoals jongeren of etnische groepen) extra aandacht vragen.

Hoe denken Amsterdammers over het bestuur? Zetten ze zich politiek of maatschappelijk in voor hun buurt of hun stad? Hoe sterk voelen ze zich ermee verbonden? En wat is er veranderd sinds 1999 toen de eerste monitor plaatsvond [1]? Om deze vragen gaat het in de vijfde meting: de Amsterdamse Burgermonitor 2003.

## Hoe is de Amsterdamse Burgermonitor 2003 uitgevoerd?

O+S, Dienst Onderzoek en Statistiek heeft in juni en juli 2003 in totaal bijna drieduizend Amsterdammers ondervraagd. Dat is grotendeels telefonisch en schriftelijk gebeurd. Verder zijn persoonlijke gesprekken gevoerd met Amsterdammers van allochtone afkomst, zodat deze voldoende in het onderzoek vertegenwoordigd waren [2]. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen voor alle stadsdelen is binnen elk stadsdeel een afzonderlijke aselecte steekproef van inwoners getrokken. Per stadsdeel hebben ongeveer tweehonderd inwoners meegedaan. Vervolgens zijn de resultaten van de stadsdelen gewogen naar de werkelijke verhouding van het aantal inwoners in de stadsdelen en de samenstelling ervan (zoals allochtonen/ autochtonen, mannen/vrouwen). Zie ook de bijlage 'Wie namen deel aan dit onderzoek?'

## Wat kunt u van deze uitgave verwachten?

Deze uitgave geeft een overzicht van de resultaten uit de Amsterdamse Burgermonitor 2003. Een samenvatting vindt u voor in deze rapportage, evenals een beschouwend artikel over de resultaten (de proloog). Waar relevant maken we uitsplitsingen naar stadsdeel [3]. Dit jaar verdiept het rapport speciaal de resultaten in de stadsdelen. Niet in een apart deel zoals in 2001, maar geïntegreerd met de andere resultaten. Bovendien worden in kaders reacties van de stadsdelen op de resultaten weergegeven. We sluiten het rapport af met de belangrijkste - ontwikkelingen in de afgelopen jaren (2003 versus eerdere jaren).



# 1 Amsterdammers over de lokale politiek

Hoe kijken Amsterdammers aan tegen het gemeentebestuur? Deze vraag is van belang omdat waardering voor de lokale politiek de betrokkenheid bij de stad kan vergroten. Daarom leest u in dit hoofdstuk over het contact van burgers met bestuurders, de houding tegenover het bestuur en de waardering ervoor.

## Resultaten in het kort

- Eén op de tien Amsterdammers had het afgelopen jaar contact met iemand uit de lokale politiek. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Een derde heeft behoefte aan contact met de lokale politiek.
- De ontevredenheid over het contact met een bestuurder is toegenomen. Ten opzichte van 2002 is het aantal ontevreden Amsterdammers bijna verdubbeld.
- Het gemeentebestuur als geheel wordt in 2003 iets minder positief beoordeeld. Amsterdammers zijn er minder van overtuigd dat wethouders en gemeenteraadsleden hun best doen om zich te informeren over wat er onder burgers leeft.

## 1.1 Minder tevredenheid over contacten met bestuurders

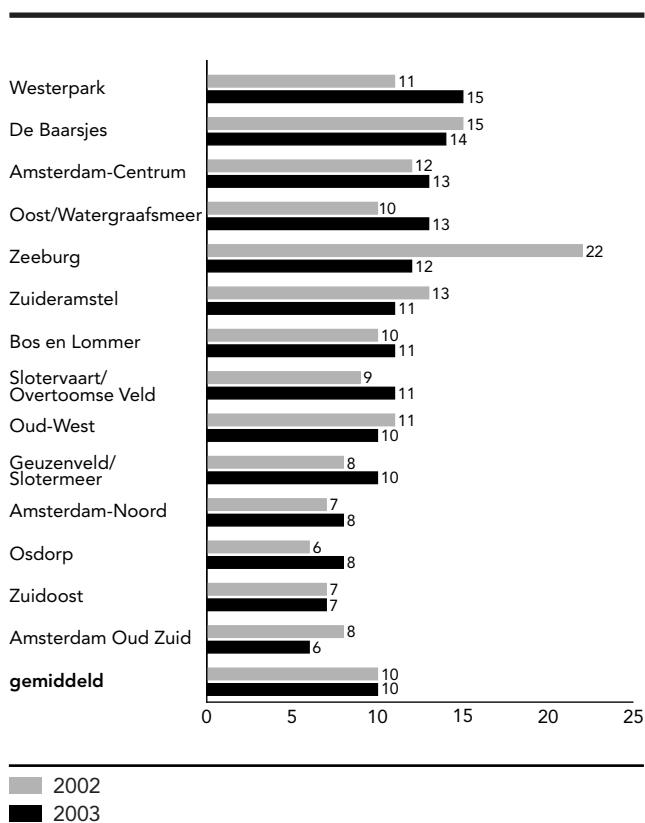
### Welke contacten hebben Amsterdammers met bestuurders?

In 2003 heeft één op de tien Amsterdammers contact gehad met een bestuurder. Dit komt overeen met andere jaren. Ze spraken of schreven meestal met een stadsdeelraadslid (40%). Minder vaak was er contact met wethouders (19%), stadsdeelvoorzitters (18%), stadsdeelraadwethouders (14%) en gemeenteraadsleden (11%). Ten opzichte van 2002 is er meer contact met stadsdeelraadsliden (was 30%) en minder met wethouders (was 24%) en gemeenteraadsleden (was 16%).

Van alle bevolkingsgroepen hebben evenals vorig jaar autochtonen en Amsterdammers afkomstig uit geïndustrialiseerde landen [4] het vaakst contact gehad met een bestuurder. Jongeren (16 tot 24 jaar) zien bestuurders relatief weinig. Bewoners van de stadsdelen Westerpark [5], De Baarsjes, Amsterdam-Centrum en Oost/Watergraafsmeer hebben de meeste contacten met bestuurders. In 2002 was stadsdeel Zeeburg een uitschieter, maar dit jaar niet meer (zie figuur 1.1).

Figuur 1.1

Heeft u het afgelopen jaar contact gehad met iemand uit de politiek? (in % 'ja')



Amsterdammers noemen verschillende redenen voor het contact. Denk aan: bouw, renovatie en sloopprojecten in de buurt, werk, parkeren, criminaliteit en onveiligheid, de woning, groen, cultuur, welzijn en gezondheidszorg.

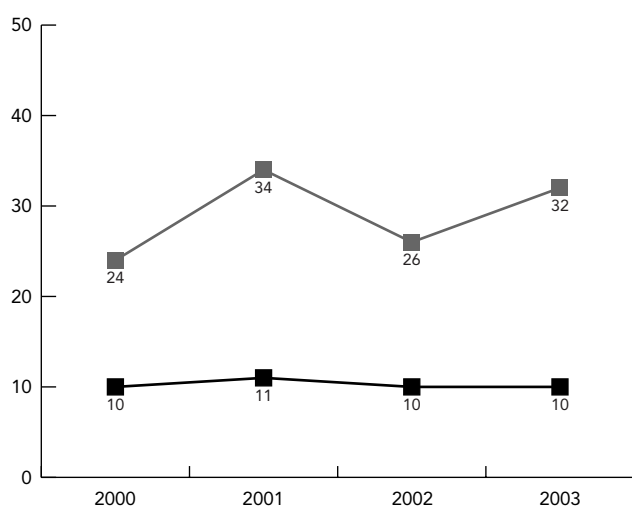
## Hebben Amsterdammers behoefte aan contact met bestuurders?

Eén op de tien ondervraagden zegt behoefte te hebben aan persoonlijk contact met iemand uit de lokale politiek. Dit is iets minder dan in 2002 (toen 13%). Daarnaast geeft 21% van de Amsterdammers in 2003 aan contact te willen hebben met een bestuurder als daar aanleiding voor is. In 2002 was dit duidelijk minder, namelijk 13%. De totale behoefte aan contact neemt dus iets toe (zie figuur 1.2).

De Amsterdammers die contact willen, hebben dat het liefst persoonlijk met de bestuurder (57%). Maar contact via e-mail (24%) of per telefoon (23%) vinden Amsterdammers ook prima, meer zelfs dan vorig jaar.

Figuur 1.2

Heeft u contact gehad of had u (eventueel) contact willen hebben met een bestuurder? (in %)



■ (Eventueel) contact willen hebben  
 ■ Contact gehad

Net als in 2002 hebben Surinaamse Amsterdammers het vaakst behoefte aan contact met iemand uit de politiek (respectievelijk 42% en 37%). Turkse en Zuid-Europese Amsterdammers zitten het minst op contact te wachten. En wat betreft de leeftijdsgroepen hoeven vooral 65-plussers geen contact. Verschillen tussen de stadsdelen zijn er – in tegenstelling tot vorig jaar – nauwelijks (zie tabel 1.1).

Tabel 1.1

Heeft u er behoefte aan af en toe eens persoonlijk contact te hebben met iemand uit de politiek? (in %)

	2002		2003	
	A	B	A	B
Bos en Lommer	12	9	15	20
Oost/Watergraafsmeer	9	14	14	20
Zuidoost	14	12	13	27
Amsterdam-Centrum	16	12	13	21
Westerpark	11	15	13	21
De Baarsjes	22	12	11	23
Zeeburg	20	17	10	24
Geuzenveld/Slotermeer	17	12	10	23
Oud-West	12	17	10	22
Zuideramstel	11	11	10	21
Amsterdam Oud Zuid	12	12	10	16
Osdorp	7	19	10	16
Amsterdam-Noord	9	13	9	23
Slotervaart/Overtoomse Veld	8	8	9	15
<b>gemiddeld</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>21</b>

A Ja

B Ja, als daar aanleiding toe is

## Zijn Amsterdammers tevreden over het contact met bestuurders?

De contacten met bestuurders verlopen minder voor spoedig dan vorig jaar. Was in 2002 nog 78% van de Amsterdammers tevreden, in 2003 is dit gedaald naar 69%. En andersom: het aandeel ontevredenen steeg van 10% naar 19%. In vergelijking tot eerdere jaren (2000 en 2001) is het oordeel echter positiever. Waarom is de burger dan niet zo enthousiast? Dit komt vooral omdat de bestuurder hem te formeel behandelt. Deze reden wordt veel vaker genoemd dan vorig jaar (van 4% naar 17%). Ook vindt de burger dat het contact te weinig resultaat heeft gehad. In tabel 1.2 staan de voornaamste redenen.

Tabel 1.2

Waarom was het contact met de bestuurder niet naar tevredenheid? (in % van het aantal ontevredenen, n=81)

	2002	2003
behandeling was te formeel	4	17
gewenste resultaat niet of onvoldoende bereikt	15	13
bestuurder was ongeïnteresseerd	9	10
van kastje naar de muur gestuurd	5	10
gewenste resultaat niet snel genoeg bereikt	10	9
bestuurder was onbeleefd	7	8
brief niet beantwoord	5	8
afspraken werden niet nagekomen	7	7
geen duidelijke afspraken gemaakt	9	6
duurde te lang voor contact totstandkwam	3	3
geen ontvangstbevestiging gehad	7	3
bestuurder was moeilijk te begrijpen	11	–
bestuurder luisterde niet	8	–
weet ik niet (meer), geen antwoord	9	14
anders	22	37

## Welke Amsterdammers hebben de meeste waardering voor het gemeentebestuur?

Amsterdammers van Marokkaanse afkomst zijn het meest positief over het gemeentebestuur (40% oordeelt positief). Tegelijkertijd hebben ze ook het vaakst geen mening (27%, tegenover 15% gemiddeld). Ook tussen de stadsdelen zijn er verschillen in waardering. In Amsterdam-Noord is het aandeel positieve inwoners

het kleinst (27%), in Westerpark het grootst (39%). In De Baarsjes en Oost/Watergraafsmeer hebben burgers het vaakst geen mening over het stadsbestuur (beide 21%). Ook in Slotervaart/Overtoomse Veld en Geuzenveld/Slotermeer weten inwoners vaak niet wat ze van het bestuur van Amsterdam vinden.

### 1.2 Houding tegenover bestuurders gematigder

De houding van Amsterdammers tegenover bestuurders is gemeten aan de hand van de volgende stelling: wethouders en gemeenteraadsleden van Amsterdam doen hun best om zich te informeren over wat er onder de burgers leeft. Een derde van de Amsterdammers onderschrijft deze stelling. Dit is een daling ten opzichte van 2002 toen 38% het ermee eens was. Dit betekent overigens niet dat meer mensen deze stelling onjuist vinden. De daling komt vooral doordat meer Amsterdammers neutraal oordelen (zie tabel 1.3).

**Tabel 1.3**  
Amsterdamse wethouders en gemeenteraadsleden doen hun best om zich te informeren over wat er onder de burgers leeft (in %)

	2000	2001	2002	2003
(helemaal) mee eens	38	30	38	33
niet eens en niet oneens	22	24	23	27
(zeer) mee oneens	27	29	25	24
weet niet/geen antwoord	11	17	14	16

Amsterdammers die contact hebben gehad met een bestuurder, hebben trouwens een positievere houding tegenover bestuurders (38% vindt dat ze hun best doen) dan wie geen contact heeft gehad (33% vindt dat). De werkelijkheid is vermoedelijk dus rooskleuriger dan het imago.

### 1.3 Waardering voor het bestuur iets afgenomen

#### Wat vinden Amsterdammers van het gemeentebestuur?

De reacties op het gemeentebestuur zijn het afgelopen jaar iets minder gunstig geworden. In 2002 vond 38% van de Amsterdammers dat het gemeentebestuur goed functioneerde, in 2003 is dit 35%. Ook zeggen meer Amsterdammers dat het bestuur slecht functioneert (een stijging van 8% naar 11%).

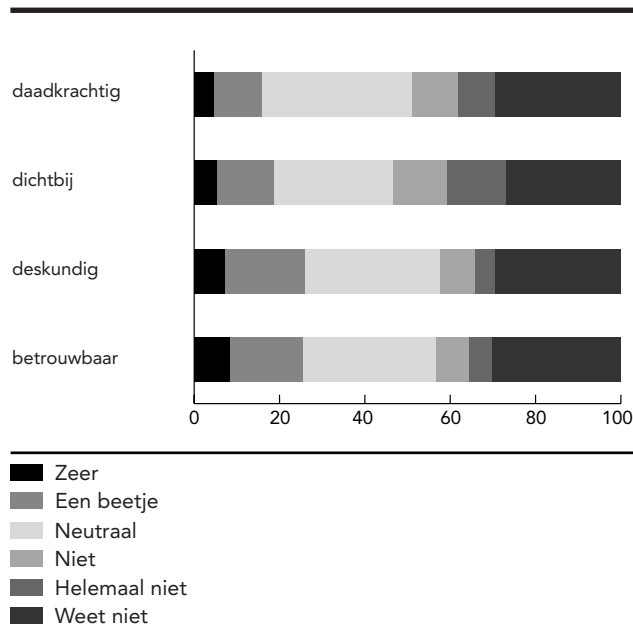
**Tabel 1.4**  
Hoe functioneert het gemeentebestuur van Amsterdam? (in %)

	2000	2001	2002	2003
(zeer) goed	38	31	38	35
niet goed, niet slecht	36	40	38	39
(zeer) slecht	13	15	8	11
weet ik niet	12	14	15	15

#### Wat vinden Amsterdammers van het stadsdeelbestuur?

Ook zijn nog een aantal eigenschappen van het stadsdeelbestuur voorgelegd aan de ondervraagden: zijn de stadsdeelpolitici daadkrachtig, deskundig en betrouwbaar, en staan ze dicht bij de burgers? Uit figuur 1.3 blijkt dat het met de betrouwbaarheid en deskundigheid beter gesteld is dan met nabijheid en daadkracht. Opvallend is ook het grote aandeel mensen die neutraal oordelen of niet weten wat ze van het bestuur moeten vinden.

**Figuur 1.3**  
Hoe waardeert u het stadsdeelbestuur? (in %)



## Interesse in gemeentepolitiek polariseert mening over bestuur

Net als vorige jaren leidt interesse in de lokale politiek tot een extremer oordeel over het gemeentebestuur. Onder degenen die de politiek zeer geïnteresseerd volgen, komen veel mensen voor met waardering voor het bestuur (45% tegenover 29% van de niet-

geïnteresseerden) en tegelijkertijd ook veel mensen met weinig waardering voor het bestuur (20% tegenover 14%). De ongeïnteresseerden geven relatief vaak geen mening. Over politieke interesse van Amsterdammers leest u meer in hoofdstuk 2.

Tabel 1.5

Hoe waardeert u het stadsdeelbestuur? (naar stadsdeel, in %)

	A	B	C	D	E	F	G	H
Amsterdam Oud Zuid	28	12	26	12	16	31	15	16
Amsterdam-Centrum	25	13	27	15	14	30	12	24
Amsterdam-Noord	25	13	23	12	18	24	20	20
Bos en Lommer	25	14	23	10	21	17	14	16
De Baarsjes	23	10	24	11	21	28	16	17
Geuzenveld/Slotermeer	23	16	19	15	17	27	13	25
Oost/Watergraafsmeer	28	8	34	13	20	26	18	15
Osdorp	28	16	25	10	20	27	18	17
Oud-West	20	14	24	20	18	30	18	19
Slotervaart/Overtoomse Veld	23	12	23	14	16	20	9	19
Westerpark	26	14	30	16	22	26	17	24
Zeeburg	27	10	23	14	23	23	15	22
Zuideramstel	27	12	22	12	16	24	15	22
Zuidoost	26	19	31	12	21	29	18	21
<b>gemiddeld</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>20</b>

A Betrouwbaar

B Onbetrouwbaar

C Deskundig

D Ondeskundig

E Dichtbij

F Veraf

G Daadkrachtig

H Besluiteloos

De mate van contact met politici is ook hier van invloed. Wie het afgelopen jaar bijvoorbeeld een wethouder of raadslid heeft gesproken ventileert een meer uitsproken mening over de politiek (zowel positiever als negatiever) dan wie het beeld van bestuurders puur baseert op bijvoorbeeld de media.

*Laurien van den Hoven, portefeuillehouder Burgerparticipatie Amsterdam Oud Zuid*

“Amsterdam Oud Zuid heeft met meer dan 80.000 inwoners de omvang van een middelgrote stad. Ambtenaren hebben hier veel carrièremogelijkheden en interessante projecten, zoals de Noord/Zuidlijn. Dat zorgt voor continuïteit, wat de kwaliteit van het ambtelijk apparaat ten goede komt. Prettig om te zien dat onze bewoners erg tevreden zijn over onze ambtenaren. Ons eigen dienstverleningsonderzoek bevestigt dit. We investeren niet voor niets in klantgerichtheid.”

**Gehaaste tweeverdieners**

“Je ziet dat de bewoners van Amsterdam Oud Zuid vergeleken met andere stadsdelen weinig tolerant zijn als het gaat om de wachttijden voor het loket. De meerderheid wil binnen tien minuten aan de beurt zijn. Daar kun je allerlei verklaringen voor geven, bijvoorbeeld dat hier veel gehaaste tweeverdieners wonen. Maar je zou ook kunnen stellen dat onze bewoners goede service van hun stadsdeel gewend zijn en dat zo willen houden.”

**Vanzelfsprekend interactief**

“Interactieve beleidsvorming moet voor onze ambtenaren een tweede natuur worden. Beleid maken we hier in principe samen met de burgers, denk aan het nieuwe bestemmingsplan voor De Pijp. Mij verbaast het niet dat onze bewoners het meest bekend zijn met interactieve beleidsvorming, zij het dat 19% nog maar het begin is.”

**Die ene vuilniszak**

“Oud Zuid is een welvarend stadsdeel, maar ook wij kennen buurten die extra aandacht nodig hebben, zoals de Nieuwe Pijp en de Stadionbuurt. Frappant is dat in buurten waar het minder goed gaat, ook minder wordt geklaagd. Die enkele niet opgehaalde vuilniszak is kennelijk veel storender als de rest van de straat er goed bij ligt.”

*Joke Peppels, stadsdeelvoorzitter Amsterdam-Noord*

“De bewoners van Amsterdam-Noord zijn heel bekend met buurtbeheer en zeer bereid om deel te nemen aan interactieve beleidsvorming. Noord bestaat eigenlijk uit meerdere dorpen, waarin mensen elkaar vaak goed kennen. De betrokkenheid bij de buurt is hier voor velen vanzelfsprekend. Dat blijkt ook uit de grote groep bewoners die inspraak- en informatieavonden hebben bezocht, het hoogste percentage van Amsterdam. Er zijn in 2003 veel spraakmakende bijeenkomsten geweest, bijvoorbeeld over het Shell-terrein en het Volewijkspark.”

**Vergadercultuur**

“Met buurtbeheer kunnen we laagopgeleide autochtone bewoners bereiken. Het instrument past daarom erg goed bij Noord, toch van oudsher een arbeiderswijk. Onze bewoners zijn vaker van Nederlandse herkomst dan bijvoorbeeld in de westelijke tuinsteden. De betrokkenheid van allochtone bewoners is vaak kortstondig. Dat heeft gewoon nog meer tijd nodig. Zij zijn niet gewend aan onze tijdrovende vergadercultuur.”

**Protest**

“De betrokkenheid bij de buurt staat in schril contrast tot het gebrek aan vertrouwen in de politiek. Bij de laatste verkiezingen scoorde de LPF, toch een protestpartij, hier goed. De bevolking in Amsterdam-Noord is het minst positief over het gemeentebestuur en heeft weinig politiek zelfvertrouwen. Ik kan dat laatste wel plaatsen, als ik lees dat er verband bestaat met opleidingsniveau. Dat ligt hier relatief vrij laag.”

**Actieve opstelling loont**

“Wel hadden we in Noord in 2003 als eerste in de stad een burgerinitiatief: een groep bewoners diende een voorstel in bij de stadsdeelraad over gehandicaptenvoorzieningen. De raad heeft het voorstel overgenomen. Ik hoop dat dit soort zaken zal helpen het vertrouwen in de politiek terug te winnen. Zo zie je dat je als burger met een actieve opstelling veel invloed kunt uitoefenen.”

*Anne Lize van der Stoel, stadsdeelvoorzitter/portefeuillehouder Participatie en Communicatie Amsterdam-Centrum*

"Na vijftien jaar debat heeft het centrum sinds april 2002 een eigen politiek bestuur. Een apart stadsdeel was in de ogen van sommige mensen overbodige luxe. Maar niet terecht. Er spelen hier genoeg problemen waarvoor de centrale stad domweg te weinig aandacht had. Een initiatief als 'Justitie in de buurt' hadden we niet. Momenteel hebben we een aanvraag lopen bij de minister van Justitie, samen met het Openbaar Ministerie, politie en gemeente."

#### **Stormloop**

"Overall is de stemintentie gedaald, maar hier niet. Bewoners en ondernemers volgen de stadsdeelpolitiek goed. Ze zijn bereid gesprekken te voeren met bestuurders en willen graag deelnemen aan buurtbeheer en interactieve beleidsvorming. Van alle Amsterdammers zijn ze het meest geïnteresseerd in de gemeentelijke politiek. Dat merk ik aan de mail en tijdens ons spreekuur, waar het storm loopt. Maar ook bij bepaalde incidenten, zoals toen we onlangs na een rechterlijke uitspraak de vlaggen op Krasnapolsky met bestuursdwang moesten weghalen."

#### **Clipperdag**

"De politieke belangstelling van bewoners en ondernemers moeten we zien vast te houden, ook meer via panels op internet. Ieder jaar organiseren we de zogeheten Clipperdag. 's Ochtends bespreken we dan een thema, 's middags maken we een zeiltocht, steeds met andere groepen bewoners en organisaties. Een fantastische gelegenheid om te horen wat er leeft."

#### **Ontkokering**

"Ons stadsdeel is nog jong en dat kun je ook aan de ambtelijke organisatie merken. Centrubewoners vinden onze ambtenaren vaker dan gemiddeld behulpzaam en vriendelijk, maar minder daadkrachtig. Daar word ik op aangesproken. In 2003 hebben we een reorganisatie afgerond, die moet leiden tot een ontkokerde, slagvaardiger organisatie. In 2004 moet de cultuuromslag volgen."

# 2 Politieke betrokkenheid van Amsterdammers

Politieke kennis, interesse in de politiek en het politiek zelfvertrouwen zijn graadmeters voor de betrokkenheid van de Amsterdamse burger. Wat weten Amsterdammers bijvoorbeeld over het college van burgemeester en wethouders, zijn Amsterdammers geïnteresseerd in de stadsdeelpolitiek en denken ze dat ze invloed kunnen uitoefenen op de politieke besluitvorming? In dit hoofdstuk vindt u de antwoorden.

## Resultaten in het kort

- Het college van B&W heeft het afgelopen jaar meer bekendheid gekregen: ongeveer de helft van de Amsterdammers kan de naam van een wethouder noemen en bijna een vijfde weet uit welke partijen het college bestaat.
- Meer dan driekwart van de Amsterdammers is geïnteresseerd in de gemeentepolitiek. De interesse blijft daarmee op het hoge niveau van 2002. De stadsdeelpolitiek boeit de burgers minder.
- Amsterdammers hebben minder politiek zelfvertrouwen dan vorig jaar. Ze zijn er minder van overtuigd dat de politiek hen de gelegenheid biedt hun mening te geven en dat ze gemakkelijk hun stem kunnen laten horen in Amsterdam.

## 2.1 Kennis over bestuurders en partijen

Politieke kennis van Amsterdammers is uit te drukken in de bekendheid van lokale politici en collegepartijen.

### Hoe bekend is de burgemeester?

Sinds 2001, toen Job Cohen aantrad als burgemeester, is zijn bekendheid ieder jaar gestegen. In 2001 wist 79% van de Amsterdammers zijn naam, in 2002 al 83% en nu, in 2003, kent 86% de burgemeester.

### Hoe bekend zijn de wethouders?

Het huidige college van B&W is bijna twee jaar geleden geïnstalleerd. De Amsterdamse bevolking heeft dus de afgelopen twee jaar de gelegenheid gehad om de wethouders te leren kennen. Dit is te merken: in 2002 wist 37% één of meerdere namen van wethouders correct te noemen; in 2003 is dit gestegen naar 47%.

### Hoe bekend zijn de gemeenteraadsleden?

Het aantal Amsterdammers dat ten minste één gemeenteraadslid van naam kent, is in 2003 opnieuw gestegen. De cijfers: 15% in 2000, 16% in 2001, 18% in 2002 en nu 20% (nog steeds maar een vijfde van de bevolking).

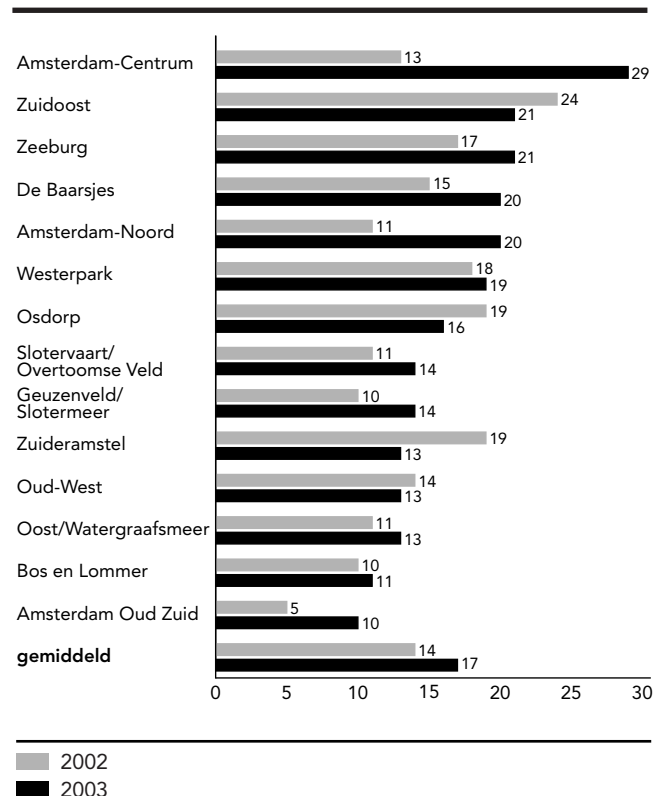
### Welke partijen zitten in het college?

Ook de collegepartijen genieten meer bekendheid dan voorheen. 17% van de inwoners weet dat het Amsterdamse college van B&W bestaat uit PvdA, VVD en CDA. In 2002 was dit nog 14% en in 1999 zelfs maar 9%. Bijna drie van de tien Amsterdammers hebben geen idee welke partijen in het college zitten.

### Hoe bekend zijn de stadsdeelbestuurders?

Het percentage Amsterdammers dat hun eigen stadsdeelvoorzitter kent, blijft in 2003 met 17% laag. In 2002 wist 14% de correcte naam te noemen. Er zijn grote verschillen tussen de stadsdelen (zie figuur 2.1).

**Figuur 2.1**  
Hoe heet de voorzitter van het stadsdeel waar u woont?  
(in % correcte antwoorden)



## Wat bepaalt politieke kennis en interesse?

Net als vorig jaar blijken drie factoren van invloed op wat Amsterdammers (willen) weten over de lokale politiek:

### Opleiding

Hoe hoger de opleiding, hoe meer kennis en interesse. 78% van de hooggeschoolden is geïnteresseerd in de gemeentepolitiek, terwijl dit onder de Amsterdammers zonder voltooide opleiding maar 49% is.

### Leeftijd

De invloed van leeftijd blijkt bijvoorbeeld uit de geringe kennis die jongeren hebben van de politiek: 90% weet niet welke partijen het college vormen, wie hun stadsdeelvoorzitter is en kent geen enkele naam uit de gemeenteraad. Jongeren zijn ook de leeftijdsgroep met de minste interesse, hoewel hun belangstelling wel toeneemt (van 51% in 2001 naar 57% in 2003).

### Etnische groep

Allochtone Amsterdammers weten gemiddeld minder van politiek en politici dan autochtone, en ook hun belangstelling is minder groot. Waar bijna driekwart van de oorspronkelijke Nederlanders geïnteresseerd zegt te zijn, is dat van de Amsterdammers van Marokkaanse oorsprong nog niet de helft.

Tabel 2.1

Bent u geïnteresseerd in de Amsterdamse gemeentepolitiek? (naar leeftijd, in %)

	2001		2002		2003	
	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
16-24 jaar	51	46	54	41	57	37
25-34 jaar	63	37	74	26	67	29
35-44 jaar	67	32	70	28	68	30
45-54 jaar	70	30	73	26	74	23
55-64 jaar	73	27	71	28	72	25
65 jaar en ouder	66	34	63	36	66	29
<b>gemiddeld</b>	<b>62</b>	<b>33</b>	<b>69</b>	<b>30</b>	<b>68</b>	<b>29</b>

Tabel 2.2

Bent u geïnteresseerd in de Amsterdamse gemeentepolitiek? (naar etniciteit, in %)

	2001		2002		2003	
	Ja	Nee	Ja	Nee	Ja	Nee
Nederlands	67	31	71	29	73	25
Surinaams	54	41	64	32	59	38
Turks	39	49	57	40	52	43
Marokkaans	46	40	56	35	45	45
<b>alle Amsterdammers</b>	<b>62</b>	<b>33</b>	<b>69</b>	<b>30</b>	<b>68</b>	<b>29</b>

In Amsterdam-Centrum en ook in Amsterdam-Noord is de bekendheid van de stadsdeelvoorzitter sterk toegenomen ten opzichte van vorig jaar. In Amsterdam Oud Zuid weten bewoners, ondanks een sterke stijging, het minst over de stadsdeelvoorzitter.

Eén van de negen Amsterdammers (11%) weet een naam van een stadsdeelraadslid te noemen. Dit aandeel is ten opzichte van 2002 gestegen (toen 8%) en ten opzichte van 2001 gedaald (toen 13%, 2000: 11%).

## 2.2 Politieke interesse bij meerderheid van Amsterdammers

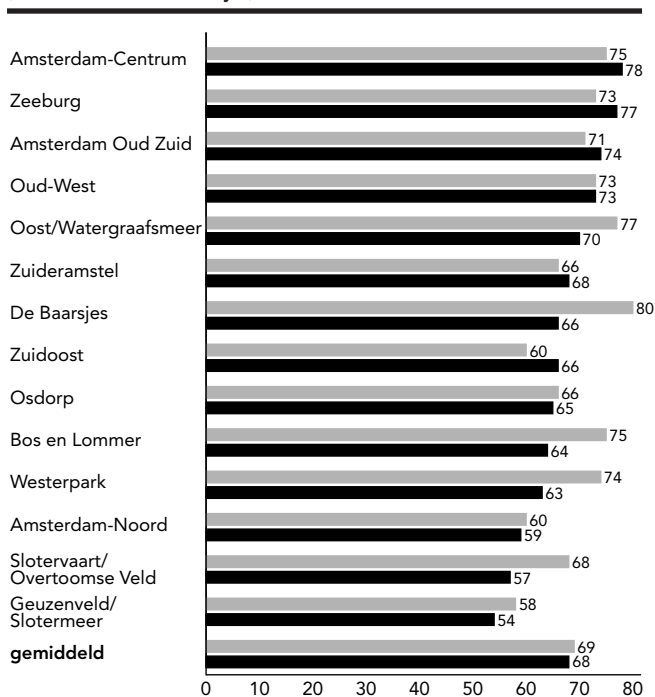
### Hoeveel belangstelling is er voor de gemeentepolitiek?

In 2003 zijn bijna zeven van de tien Amsterdammers (68%) geïnteresseerd in de gemeentepolitiek. Opvallend is dat dit percentage niet terugvalt naar het niveau van vóór de verkiezingen (60% in 2000 en 62% in 2001). De toegenomen interesse in 2002 (naar 69%) werd verklaard door de opkomst van Pim Fortuyn en de LPF, en de extra media-aandacht tijdens de verkiezingscampagnes. Wel tonen in 2003 beduidend minder 25- tot 34-jarigen en minder allochtonen (vooral Marokkanen) belangstelling in de Amsterdamse gemeentepolitiek (zie tabel 2.1 en 2.2 in het kader boven).

De politieke interesse varieert per stadsdeel (zie figuur 2.2). Amsterdam-Centrum en Zeeburg herbergen het hoogste percentage geïnteresseerden. In deze stadsdelen is de interesse sterk gestegen ten opzichte van 2002. In 2002 voerden De Baarsjes en Oost/Watergraafsmeer de lijst aan, in 2003 is hier de interesse flink gedaald.

**Figuur 2.2**

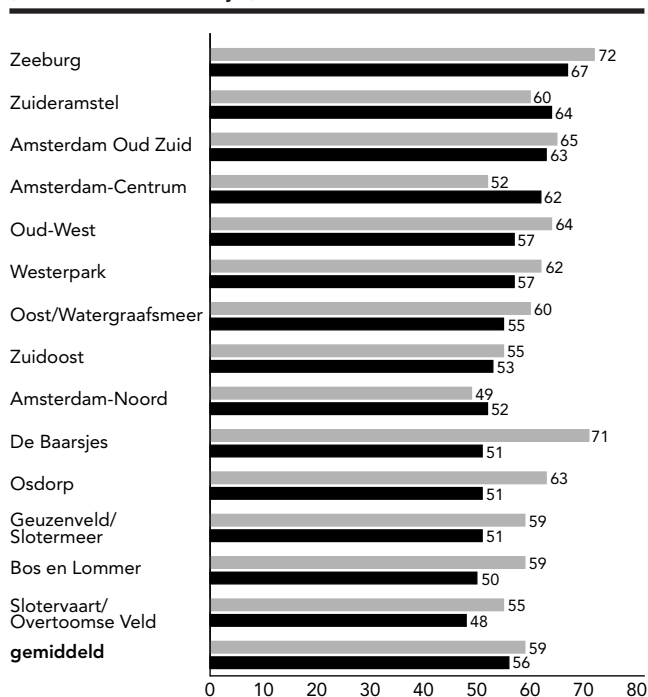
**Bent u geïnteresseerd in de Amsterdamse gemeentepolitiek?**  
(naar stadsdeel, in % 'ja')



■ 2002  
■ 2003

**Figuur 2.3**

**Bent u geïnteresseerd in de Amsterdamse stadsdeelpolitiek?**  
(naar stadsdeel, in % 'ja')



■ 2002  
■ 2003

**Hoeveel belangstelling is er voor de stadsdeelpolitiek?**

Amsterdammers zijn minder geïnteresseerd in de stadsdeelpolitiek dan in de gemeentepolitiek. 56% heeft belangstelling voor de stadsdeelpolitiek, een lichte daling ten opzichte van verkiezingsjaar 2002 (toen 59%). Deze daling treedt niet consequent in alle stadsdelen op. Amsterdam-Centrum, Zuideramstel en Amsterdam-Noord laten juist extra interesse zien.

De interesse is het grootst in Zeeburg en Zuideramstel en het kleinst in Slotervaart/Overtoomse Veld en Bos en Lommer. Geïnteresseerden zullen sneller politiek actief zijn dan minder geïnteresseerden, zo blijkt uit de Burgermonitor. Als Amsterdammers een uitnodiging krijgen voor een gesprek met een bestuurder zegt driekwart van de politiek geïnteresseerden daar 'ja' op, tegenover de helft van de niet-geïnteresseerden. 30% van de zeer geïnteresseerden zou een lidmaatschap van een buurtraad niet afslaan. Dat is onder niet-geïnteresseerden maar 9%. Meer over politieke participatie leest u in hoofdstuk 3.

## Wie hebben het meeste politiek zelfvertrouwen?

### Hoogopgeleiden

Hoogopgeleide Amsterdammers hebben meer politiek zelfvertrouwen dan laagopgeleiden. Ze schatten hun eigen invloed en de opstelling van politici positiever in.

### Jongeren

Jongeren hebben weliswaar minder politieke kennis dan ouderen, ze hebben wel meer politiek zelfvertrouwen. Meer dan de helft van de ouderen denkt bijvoorbeeld dat politici alleen op hun stem uit zijn, onder de 35 jaar is dat maar een derde.

### Autochtonen

Allochtone Amsterdammers hebben minder politiek zelfvertrouwen dan autochtone. Zo denkt 38% van de

allochtonen dat raadsleden zich niet om hen bekommeren, versus 29% van de Amsterdammers van Nederlandse komaf.

### Stemmers

Amsterdammers die zeggen niet te gaan stemmen bij de volgende gemeente- of stadsdeelraadsverkiezingen, hebben een lager politiek zelfvertrouwen dan degenen die wel van plan zijn te stemmen.

Wie op een protestpartij stemt als Leefbaar Amsterdam, Mokum Mobiel of Amsterdam leeft! heeft minder politiek zelfvertrouwen dan mensen met andere politieke voorkeuren. PvdA-, GroenLinks- of D66-stemmers hebben meestal meer vertrouwen in hun eigen invloed.

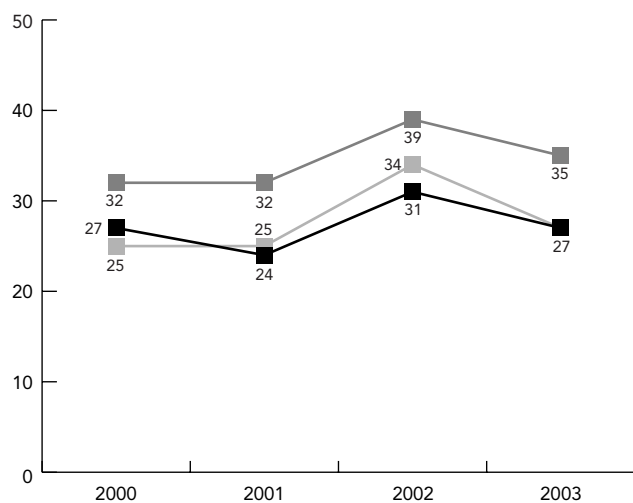
## 2.3 Politiek zelfvertrouwen gedaald

### Hoe schatten Amsterdammers hun invloed in?

In 2002 nam het politiek zelfvertrouwen van Amsterdammers toe. In 2003 zakt het zelfvertrouwen weer richting het niveau van vóór het turbulente verkiezingsjaar (zie figuur 2.4).

Figuur 2.4

Politiek zelfvertrouwen in de loop der tijd (in % 'eens')



- Gemeenteraadsleden bekommeren zich om mij
- Ik heb politieke invloed
- Politieke partijen hebben interesse in mijn mening

Ruim een kwart van de Amsterdammers (27%) meent invloed uit te kunnen oefenen op de politiek en denkt dat politieke partijen in hun mening geïnteresseerd zijn en niet alleen in hun stem. Een iets grotere groep (35%) verwacht dat gemeenteraadsleden 'zich bekommeren om mensen zoals ik'.

Het meeste vertrouwen in de lokale politiek komt voor in de stadsdelen Zeeburg en Amsterdam-Centrum. In Bos en Lommer, Amsterdam-Noord en Zuidoost geldt dit het minst (zie figuur 2.5).

Figuur 2.5

Hoe groot is het politiek zelfvertrouwen? (naar stadsdeel, scores op de stellingen)



### Kunnen burgers hun stem laten horen?

Minder mensen dan vorig jaar vinden dat de Amsterdamse politiek voldoende gelegenheid biedt om hun mening te geven over het beleid en de besluiten. Relatief veel mensen hebben hier overigens geen mening over (zie tabel 2.3).

Tabel 2.3

De Amsterdamse politiek biedt Amsterdammers voldoende gelegenheid hun mening te geven over beleid en besluiten (in %)

	2002	2003
mee eens	42	36
niet mee eens, niet mee oneens	20	23
mee oneens	23	23
weet ik niet	15	18

Het lijkt lastiger geworden om in Amsterdam je stem te laten horen – een ander aspect van politiek zelfvertrouwen. Niet alleen vinden in 2003 meer Amsterdammers het moeilijk om hun stem te laten horen, ook vinden minder Amsterdammers het makkelijk. U ziet de cijfers in tabel 2.4.

Tabel 2.4

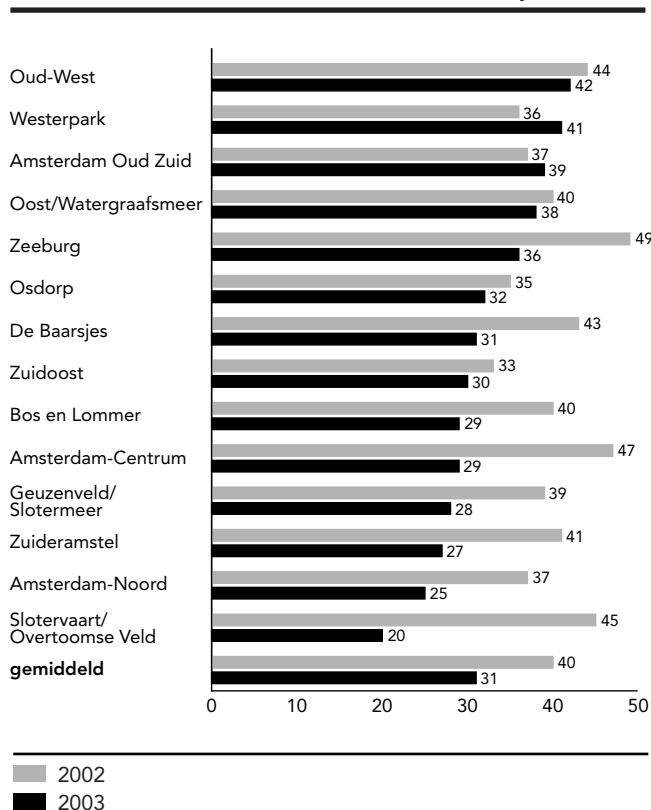
Hoe moeilijk of makkelijk is het om in Amsterdam uw stem te laten horen? (in %)

	2000	2001	2002	2003
(heel) moeilijk	38	36	25	27
niet moeilijk, niet makkelijk	24	23	26	28
(heel) makkelijk	25	29	40	32
weet ik niet	13	11	10	13

Bekijken we de resultaten per stadsdeel (figuur 2.6), dan vallen de grote verschillen met vorig jaar op. In de meeste stadsdelen doet zich een fikse daling voor van het aantal bewoners dat het makkelijk vindt de stem te laten horen, vooral in Slotervaart/Overtoomse Veld. Daar wonen bovendien – net als in Bos en Lommer en Osdorp – veel mensen die geen idee hebben of het makkelijk of moeilijk is je stem te laten horen in Amsterdam.

Figuur 2.6

Hoe moeilijk of makkelijk is het om in Amsterdam uw stem te laten horen? (naar stadsdeel, in % '(heel) makkelijk')



**Hans Luiten, stadsdeelvoorzitter Bos en Lommer**

"Onze bevolking heeft volgens de Burgermonitor van alle stadsdelen het minste vertrouwen in de politiek, de stemintentie is sterk gedaald en er is weinig interesse in stadsdeelpolitiek. Deze uitkomst valt me niet rauw op mijn dak. Het inkomen van onze bewoners is het laagste van alle stadsdelen, de werkloosheid is de hoogste, en juist bij deze groepen zie je helaas een lage politieke participatie."

**Verkiezingsprogramma**

"Maar deze sombere cijfers moet je ook relativiseren. Bij politici denken veel bewoners aan Den Haag, misschien aan het stadhuis, maar niet aan het stadsdeel. Overleggen over de stedelijke vernieuwing associëren bewoners niet altijd met politiek, maar ze komen wel. Ons stadsdeel heeft een zwak politiek profiel. Een uitspraak als 'Dat heeft u in uw verkiezingsprogramma beloofd' zul je misschien in stadsdeel Centrum of Westerpark horen, maar hier niet."

**Eerst een plaats veroveren**

"De politieke participatie is laag, maar bij concrete

projecten is er belangstelling genoeg. Je ziet ook in Bos en Lommer een flinke bereidheid, ook bij jongeren en laagopgeleiden, om lid te worden van een buurtraad. Maar een groot deel van onze bevolking heeft het gewoon te druk een plaatsje in de Nederlandse maatschappij te veroveren. Als dat punt nog niet bereikt is, dan is politiek deelnemen niet aan de orde. Voorlezen op school of een goede baan gaan meestal vooraf aan politieke participatie."

**Welkom**

"Onze bewoners voelen zich veel minder thuis in de stad dan in 2002. De tevredenheid over de buurt is sterk gedaald. Dat is een slechte zaak. Islamieten hebben de laatste jaren niet bepaald in het zonnetje gestaan in Nederland. Ik kan mij goed voorstellen dat een groot deel van de allochtone bevolking zich hierdoor minder welkom is gaan voelen. Maar dat wordt niet aan ons toegerekend, het contact tussen de bevolking en de stadsdeelmedewerkers is goed. Daar mogen we trots op zijn."

# 3 Politieke participatie van Amsterdammers

Amsterdammers kunnen op verschillende manieren politiek participeren: door te stemmen (bij verkiezingen en referenda), door hun mening te geven (via bijvoorbeeld interactieve beleidsvorming, maar ook via het mondelinge raadsadres – een nieuw middel) en door lid te worden van organen (zoals een politieke partij of buurtraad). Deze participatiemogelijkheden vragen een oplopende mate van inspanning. Al deze activiteiten komen in dit hoofdstuk aan de orde. Nemen burgers eraan deel, of zouden ze bereid zijn eraan deel te nemen?

## Resultaten in het kort

- Tweederde van de Amsterdammers zegt zeker te gaan stemmen als er stadsdeel- of gemeenteraadsverkiezingen zijn. Dat is minder dan in 2002, maar toen was er sprake van een piek.
- Hoewel zes van de tien Amsterdammers het referendum een (heel) goed middel vinden om de politiek te beïnvloeden, zijn iets minder mensen ook bereid aan zo'n referendum deel te nemen.
- Net als vorig jaar zouden zes op de tien Amsterdammers een uitnodiging aannemen voor een gesprek met een bestuurder.
- Buurtbeheer en interactieve beleidsvorming zijn iets minder bekende en geliefde participatievormen dan in 2002. De nieuwste vorm van spreekrecht, het mondelinge raadsadres, is nog amper bekend. Nog geen tiende van de Amsterdammers heeft ervan gehoord.
- Een op de zes ondervraagden heeft een inspraak- of informatiebijeenkomst bezocht.
- Zes van de tien Amsterdammers menen dat internet een belangrijk middel wordt om invloed uit te oefenen op de gemeentelijke politiek.
- Weinig Amsterdammers willen lid worden van een buurtraad of politieke partij.

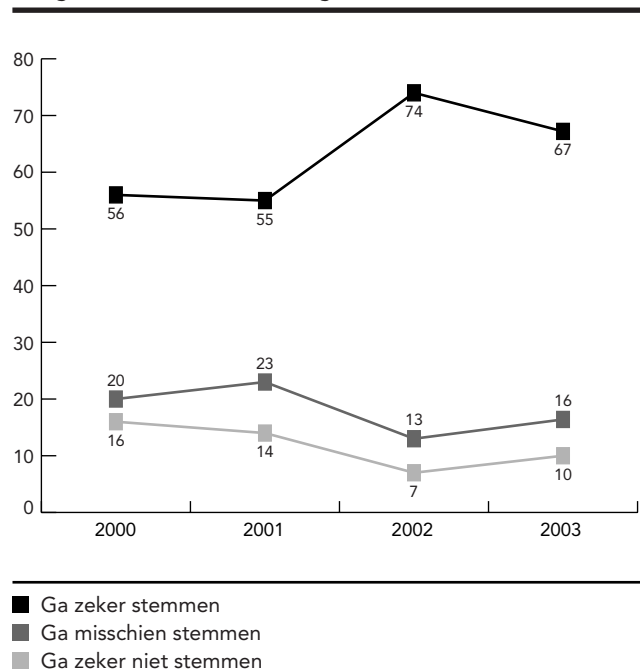
### 3.1 Meerderheid stemt bij verkiezingen en referenda

#### Wie gaan stemmen bij verkiezingen?

De stemintentie is gedaald ten opzichte van 2002 (van 74% naar 67%). Toch zeggen nog altijd meer Amsterdammers dan vóór 2002 zeker te gaan stemmen als er nu verkiezingen zouden zijn. We zien hier een vergelijkbare ontwikkeling als bij politieke betrokkenheid (zie hoofdstuk 2): vorig jaar was een uitschieter.

Figuur 3.1

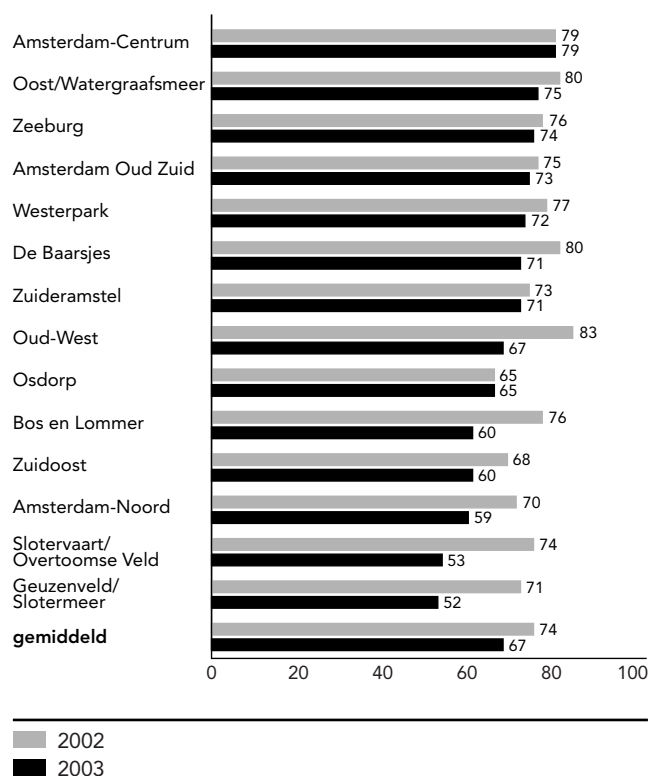
Als er morgen gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen zijn, hoe groot is dan de kans dat u gaat stemmen? (in %)



In sommige stadsdelen is de stemintentie sterker gedaald dan in andere, zoals u kunt zien in figuur 3.2. Bijvoorbeeld in Slotervaart/Overtoomse Veld, Geuzenveld/Slotermeer (de helft van de bewoners van deze twee stadsdelen gaat maar stemmen) en Bos en Lommer. In Amsterdam-Centrum zijn in verhouding de meeste inwoners van plan te stemmen.

**Figuur 3.2**

Als er morgen gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen zijn, hoe groot is dan de kans dat u gaat stemmen? (naar stadsdeel, in % 'ga zeker stemmen')



De stemintentie hangt sterk samen met de belangstelling voor de politiek. Acht van de tien Amsterdammers die geïnteresseerd zijn in de Amsterdamse gemeentepolitiek, geven aan zeker te gaan stemmen. Onder niet-geïnteresseerden is dit de helft minder.

Net als in voorgaande jaren is de stemintentie hoger naarmate het opleidingsniveau hoger is. Van de laagopgeleiden heeft 60% het voornemen te gaan stemmen, tegenover 78% van de hoogopgeleiden. Jongeren tussen de 16 en 24 jaar hebben in verhouding een lage stemintentie: slechts 45% gaat zeker stemmen, tegenover gemiddeld 71% bij de andere leeftijdsgroepen. Overigens geeft verder 16% van hen aan dat ze de stemgerechtigde leeftijd nog niet hebben bereikt en dus niet mogen stemmen.

Opnieuw blijkt dat autochtonen eerder zullen stemmen dan allochtonen. Dit komt vooral omdat Amsterdammers van buitenlandse afkomst vaker twijfelen ('ik ga misschien stemmen' of 'ik weet het nog niet'). Dit is te zien in tabel 3.1.

**Tabel 3.1**

Als er morgen gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen zijn, hoe groot is dan de kans dat u gaat stemmen? (naar etniciteit, in %)

	A	B	C	D
Nederlands	78	12	8	2
Surinaams	51	18	19	6
Turks	45	29	11	7
Marokkaans	33	28	8	21
niet-geïndustrialiseerde landen [6]	56	25	13	2

- A Ga zeker stemmen
- B Ga misschien stemmen
- C Ga zeker niet stemmen
- D Weet ik nog niet

Hoewel de stemintentie van bijna alle burgers lager is dan vorig jaar, is die onder Marokkaanse Amsterdammers het sterkst gedaald. Een derde van hen geeft aan zeker te gaan stemmen, in 2002 was dat nog de helft.

**Tabel 3.2**

Als er morgen gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen zijn, hoe groot is dan de kans dat u gaat stemmen? (naar etniciteit, in % 'ga zeker stemmen')

	2000	2001	2002	2003
Nederlands	65	66	81	78
Surinaams	42	30	61	51
Turks	37	30	49	45
Marokkaans	41	23	50	33
alle Amsterdammers	56	55	74	67

### Hoe bekend is het referendum?

Niet alleen tijdens verkiezingen, maar ook via referenda kunnen bewoners hun stem uitbrengen. In het verleden onder meer over de aanleg van de Noord/Zuidlijn en de verzelfstandiging van het GVB. De bekendheid van het referendum is het afgelopen jaar iets gedaald. In 2003 heeft 88% van de Amsterdammers van het referendum gehoord en kan 66% er een goede omschrijving van geven (zie tabel 3.3). In 2002 was dit respectievelijk 90% en 83%. Ook in 2001 lag het hoger. In 2001 en 2002 waren net voor het onderzoek referenda gehouden en sindsdien zijn er geen meer geweest. Dit is mogelijk de verklaring voor de afgenomen bekendheid. Vooral jongeren en Turkse en Marokkaanse Amsterdammers blijven sterk achter in hun kennis over het referendum.

### Wat vinden Amsterdammers van het referendum?

Net als vorig jaar vinden zes van de tien Amsterdammers het referendum een (heel) goed middel om de politiek te beïnvloeden. Op dit moment spelen er echter geen ontwikkelingen waarover een referendum gehouden zou moeten worden, aldus de helft van de inwoners. Volgens anderen zijn referenda nodig over onderwerpen als het parkeerbeleid, de Noord/Zuidlijn en criminaliteit en veiligheid.

### Wie gaan stemmen tijdens referenda?

Nog steeds acht de meerderheid de kans groot dat zij gaan stemmen als binnenkort een referendum wordt gehouden (58% in 2003, 60% in 2002). Die intentie steekt nog duidelijk uit boven die in 2001 (40%). In tabel 3.3 volgen de cijfers per stadsdeel. Bewoners van Zuideramstel en Oud-West hebben de meeste kennis over het referendum, maar in deze stadsdelen bestaat niet de grootste participatiebereidheid. Relatief veel stemmers wonen in Amsterdam-Centrum en Westerpark; en weinig in Osdorp en Slotervaart/Overtoomse Veld.

Tabel 3.3  
Kunt u omschrijven wat het referendum inhoudt en bent u bereid te gaan stemmen? (in %)

	Juist omschreven	Grote bereidheid
Amsterdam Oud Zuid	70	59
Amsterdam-Centrum	62	68
Amsterdam-Noord	64	62
Bos en Lommer	52	62
De Baarsjes	63	63
Geuzenveld/Slotermeer	56	58
Oost/Watergraafsmeer	70	57
Osdorp	63	49
Oud-West	73	60
Slotervaart/Overtoomse Veld	65	50
Westerpark	65	65
Zeeburg	66	52
Zuideramstel	74	59
Zuidoost	67	52
<b>gemiddeld</b>	<b>66</b>	<b>59</b>

## 3.2 Meedenken: van interactieve beleidsvorming tot inspraak

### Gaat de Amsterdammer in gesprek met een bestuurder?

Een andere maat voor participatiebereidheid is de kans dat Amsterdammers een uitnodiging aannemen voor een gesprek met een bestuurder over een belangrijke buurtvoorziening. Ruim de helft (58%) acht die kans groot, 17% acht de kans klein en voor 20% ligt het er tussenin. Die bereidheid is sinds 2002 gelijk gebleven. In tabel 3.4 ziet u de uitsplitsing naar stadsdelen.

Tabel 3.4

Hoe groot is de kans dat u ingaat op een uitnodiging tot een gesprek met een bestuurder? (naar stadsdeel, in % 'grote kans')

Amsterdam-Centrum	67
Amsterdam Oud Zuid	64
Zuideramstel	63
Osdorp	61
Oud-West	61
Westerpark	61
Bos en Lommer	59
Amsterdam-Noord	57
Zeeburg	56
Oost/Watergraafsmeer	55
Zuidoost	54
De Baarsjes	52
Slotervaart/Overtoomse Veld	49
Geuzenveld/Slotermeer	45
<b>gemiddeld</b>	<b>58</b>

Bewoners uit de stadsdelen Amsterdam-Centrum en Oud Zuid geven veel vaker dan gemiddeld aan te zullen participeren wanneer ze daar een uitnodiging toe zouden krijgen. In de stadsdelen Slotervaart/Overtoomse Veld en Geuzenveld/Slotermeer is de participatiebereidheid lager dan gemiddeld.

### Wat vinden Amsterdammers van buurtbeheer?

Buurtbeheer, ook wel een buurt- of wijkraad genoemd, is een regulier overleg tussen ambtenaren en bewoners over de openbare ruimte. De afgelopen jaren hebben steeds meer Amsterdammers het buurtbeheer leren kennen (van 41% in 1999 tot 52% in 2002). In 2003 is de bekendheid voor het eerst iets gedaald, namelijk naar 49%.

De groep die van buurtbeheer heeft gehoord, kan voor driekwart een juiste omschrijving geven van buurtbeheer. Dit is een stijging ten opzichte van 2002 toen tweederde wist wat het inhield. Een kwart van de ondervraagde Amsterdammers geeft aan er deel vanuit te zullen gaan maken als een dergelijk overleg in de buurt zou bestaan. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2002 (toen 28%).

Bewoners uit Amsterdam-Noord, De Baarsjes en Westerpark zijn het vaakst bekend met buurtbeheer. Het percentage bewoners dat deel wil uitmaken van buurtbeheer is het grootst in Amsterdam-Centrum, een stadsdeel waar relatief weinig bewoners van buurtbeheer hebben gehoord. Ook in Osdorp en Zuidoost is de bekendheid met buurtbeheer lager dan gemiddeld, maar willen de bewoners er wel vaak aan deelnemen (zie tabel 3.5).

## Interactieve beleidsvorming: onbekend maakt onbemind

Weinig jongeren, laagopgeleiden en Turkse en Marokkaanse Amsterdammers zijn op de hoogte van het begrip 'interactieve beleidsvorming'. Vooral inwoners van Turkse en Marokkaanse afkomst zijn weinig bereid hieraan deel te nemen, slechts 10%. Driekwart van hen

zegt niet te weten of ze eraan deel zouden nemen. Ook jongeren en ongeschoolden geven vaak dit antwoord (respectievelijk 47% en 50%). Dit wijst erop dat de geringe belangstelling meer te maken heeft met gebrek aan kennis dan met onwil.

Tabel 3.5

Heeft u van buurtbeheer, interactieve beleidsvorming en raadsadressen gehoord en zou u eraan deel willen nemen? (in % 'ja')

	Buurfbeheer		Interactieve beleidsvorming		Mondelinge raadsadressen	
	Van gehoord	Zou er aan deel willen nemen	Van gehoord	Zou er aan deel willen nemen	Van gehoord	Zou er aan deel willen nemen
Amsterdam Oud Zuid	54	20	19	23	7	18
Amsterdam-Centrum	43	31	13	37	7	27
Amsterdam-Noord	55	28	10	31	8	14
Bos en Lommer	46	24	14	17	12	26
De Baarsjes	55	21	14	22	11	22
Geuzenveld/Slotermeer	44	23	11	23	9	21
Oost/Watergraafsmeer	52	25	14	21	13	19
Osdorp	42	30	14	35	11	30
Oud-West	52	19	19	23	8	18
Slotervaart/Overtoomse Veld	48	18	10	23	6	21
Westerpark	55	28	15	24	7	21
Zeeburg	46	27	16	26	6	23
Zuideramstel	44	27	15	28	8	22
Zuidoost	47	29	9	33	10	29
<b>gemiddeld</b>	<b>49</b>	<b>26</b>	<b>14</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>23</b>

### Wat vinden Amsterdammers van interactieve beleidsvorming?

Via interactieve beleidsvorming, ook wel Open Plan Proces genoemd, kunnen Amsterdammers zelf met nieuwe ideeën of oplossingen komen. In 2002 was het percentage Amsterdammers dat wel eens van interactieve beleidsvorming had gehoord licht gestegen naar 16%, in 2003 is het percentage weer iets gedaald naar 14%.

Bijna tweederde (65%) van de bewoners die wel eens van interactieve beleidsvorming hebben gehoord, kan het ook correct omschrijven. Het aantal Amsterdammers dat er gebruik van zou maken is gedaald ten opzichte van 2002. Toen wilde nog ruim een derde participeren, nu is dat nog maar 27%. Daarbij moet wel opgemerkt worden dat slechts 19% aangeeft géén gebruik te willen maken van interactieve beleidsvorming. De overige 60% laat het afhangen van het onderwerp of weet het (nog) niet.

De bewoners van Oud-West en Amsterdam Oud Zuid zijn het meest bekend met interactieve beleidsvorming. De grootste participatiebereidheid vinden we echter in het centrum, in Osdorp, Zuidoost en Noord (zie tabel 3.5).

### Wat vinden Amsterdammers van het mondelinge raadsadres?

Amsterdamse burgers hebben recent een nieuwe mogelijkheid tot spreekrecht gekregen in vergaderingen van de stadsdeelraad. Ze kunnen zich direct tot de stadsdeelraadsleden richten met voorstellen, ideeën of klachten over onderwerpen die niet op de agenda staan. Dit wordt een mondeling raadsadres genoemd. Nog geen tiende van de Amsterdammers heeft van deze mondelinge raadsadressen gehoord. Bijna een kwart (23%) zou van een mondeling raadsadres gebruikmaken, een derde laat het afhangen van het onderwerp en 5% doet dit als de politiek het serieus neemt.

Allochtone Amsterdammers zullen eerder met iets komen tijdens een stadsdeelraadsvergadering dan autochtone Amsterdammers. Eén op de tien autochtonen zou gebruikmaken van het raadsadres; onder allochtonen ligt dit op een kwart. Vooral Turkse en Surinaamse Amsterdammers zijn geïnteresseerd. Amsterdammers in de leeftijd van 25 tot 34 jaar zeggen het minst iets te zullen opperen aan de stadsdeelraad.

In de stadsdelen Oost/Watergraafsmeer en Bos en Lommer heeft het mondelinge raadsadres de meeste bekendheid, maar de verschillen tussen de stadsdelen zijn vrij klein. Grotere verschillen zijn er in het verwachte gebruik (zie tabel 3.5). In Osdorp geeft 30% van de bewoners aan zich tot de stadsdeelraad te willen richten; in Amsterdam-Noord is dit 14%.

### Bezochten Amsterdammers inspraak- en informatiebijeenkomsten?

Net als vorig jaar is 16% van de inwoners het afgelopen jaar wel eens bij zo'n bijeenkomst geweest. Dit zijn vaak inwoners van Nederlandse oorsprong boven de 45 jaar. Ruim driekwart heeft geen bijeenkomst bezocht, maar heeft er wel van gehoord. En één op de vijf Amsterdammers heeft nog nooit van inspraak- en informatiebijeenkomsten gehoord. Zeker jongeren blijken er erg onbekend mee.

De meerderheid van de inspraak- en informatiebijeenkomsten ging over de herinrichting van de buurt of over bouwprojecten (zie tabel 3.6). Grote bouwplannen als de Noord/Zuidlijn en IJburg en groenvoorzieningen zijn nieuwkomers in dit rijtje van meest genoemde onderwerpen.

**Tabel 3.6**  
Waarover gingen de bezochte informatie- en inspraakbijeenkomsten? (in %, n=430)

(her)inrichting buurt, straat, omgeving	13
bouwplannen/projecten	10
renovatie van woningen, straat, wijk	7
veiligheid	4
grote bouwplannen (Noord/Zuidlijn, IJburg)	4
groenvoorzieningen	4
nieuwbouw	3
bestrating, onderhoud wegen	3
sloop	3
buurt (algemeen, beheer, conciërge)	3
drugsverslaafden	2
parkeerbeleid (beheer, vergunningen)	2

Aan deze bijeenkomsten wordt actief deelgenomen: zes van de tien bezoekers gaven er hun mening. Iets meer dan een kwart van de bezoekers was niet tevreden over de bijgewoonde middag of avond. De meest genoemde reden voor deze ontevredenheid was dat de beslissing al was genomen en dat men geen inspraak had.

Steeds minder participanten ontvangen een verslag van de bijeenkomst. In 2001 kreeg nog 60% een verslag toegestuurd, in 2002 daalde dit naar iets meer dan de helft, en in 2003 is het iets meer dan 40%. Driekwart van de ontvangers is tevreden met de informatie die ze kregen. De rest vindt hun inbreng niet terug in het verslag of vindt belangrijke punten ontbreken. Ook wordt genoemd dat de verdere procedure onduidelijk is.

Welke verschillen zijn er tussen de stadsdelen? In Zuidoost en Amsterdam-Noord is meer dan een vijfde van de bewoners wel eens naar een informatie- of inspraakbijeenkomst geweest – meer dan vorig jaar. Voor Zeeburg geldt precies het omgekeerde (zie tabel 3.7).

**Tabel 3.7**  
Heeft u vorig jaar een informatie- of inspraakbijeenkomst bijgewoond (in % 'ja')

	2002	2003
Amsterdam-Noord	19	23
Zuidoost	15	21
De Baarsjes	17	19
Geuzenveld/Slotermeer	19	18
Osdorp	15	17
Amsterdam-Centrum	16	15
Zuideramstel	16	14
Slotervaart/Overtoomse Veld	15	14
Westerpark	15	14
Zeeburg	25	13
Amsterdam Oud Zuid	12	13
Bos en Lommer	10	12
Oost/Watergraafsmeer	11	11
Oud-West	10	9
<b>gemiddeld</b>	<b>16</b>	<b>16</b>

### Wat vinden Amsterdammers van internet als participatiemiddel?

Internet is een middel waar veel burgers mee te bereiken zijn. Inmiddels heeft 73% van de Amsterdammers toegang tot internet (zie ook hoofdstuk 7). Het middel lijkt zeer geschikt om de gemeentelijke politiek te beïnvloeden. 63% van de Amsterdammers deelt deze mening.

Ook al hebben allochtonen veel minder vaak toegang tot internet (58% van de Marokkaanse en 44% van de Turkse Amsterdammers hebben geen internet tegenover 21% van de autochtonen), ze hebben dezelfde mening over het belang van internet. Reden te meer om het internetgebruik bij allochtonen te bevorderen.

In de stadsdelen waar veel bewoners toegang hebben tot internet, vinden ook meer mensen dat internet een goed middel is om de politiek te beïnvloeden.

Tabel 3.8

Heeft u toegang tot internet en is internet een goed middel om de gemeentelijke politiek te beïnvloeden? (in % 'ja')

	Heeft toegang	Vindt internet goed politiek middel
Amsterdam-Centrum	86	71
Westerpark	82	68
Amsterdam Oud Zuid	82	66
Oud-West	80	69
Zeeburg	77	66
Zuideramstel	77	60
De Baarsjes	75	63
Oost/Watergraafsmeer	73	59
Zuidoost	73	57
Slotervaart/Overtoomse Veld	67	61
Osdorp	65	60
Amsterdam-Noord	62	59
Geuzenveld/Slotermeer	62	58
Bos en Lommer	61	64
<b>gemiddeld</b>	<b>73</b>	<b>63</b>

### 3.3 Weinig belangstelling lid te worden van buurtraad of politieke partij

Structureler dan een gesprek met een bestuurder of een bezoek aan een inspraakavond is het lidmaatschap van een buurtraad of politieke partij. Hoe bereidwillig zijn Amsterdammers om op die manier te participeren? Ongeveer één op de acht Amsterdammers acht de kans groot de uitnodiging aan te nemen. De buurtraad trekt iets meer belangstellenden dan de politieke partij.

Tabel 3.9

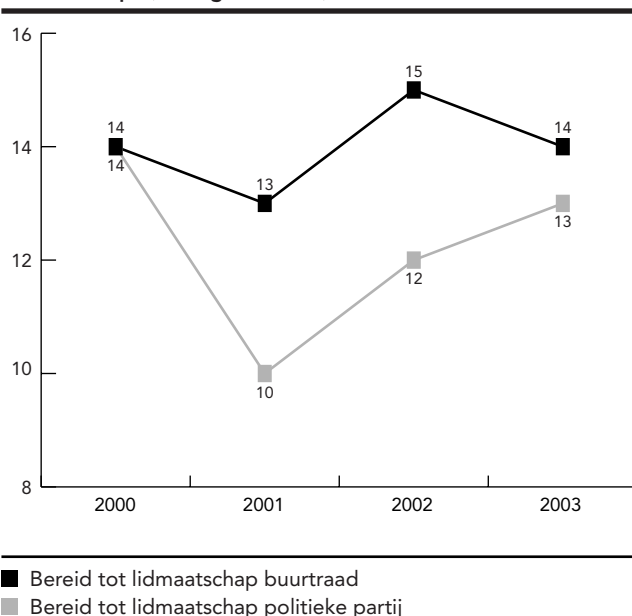
Hoe groot is de kans dat u ingaat op een uitnodiging lid te worden? (in %)

	Lidmaatschap buurtraad	Lidmaatschap politieke partij
groot	14	13
niet groot, niet klein	24	16
klein	55	59
weet niet/geen antwoord	7	6

Ten opzichte van vorige jaren is het lidmaatschap van een politieke partij iets populairder geworden, zoals te zien is in figuur 3.3.

Figuur 3.3

Hoe groot is de kans dat u ingaat op een uitnodiging tot lidmaatschap? (in % 'grote kans')



In Amsterdam-Centrum is de bereidheid het grootst, maar ook Osdorp, Bos en Lommer en Zuidoost scoren hoog (zie tabel 3.10).

Tabel 3.10

Hoe groot is de kans dat u ingaat op een uitnodiging tot lidmaatschap van buurtraad of politieke partij? (naar stadsdeel, in % 'grote kans')

	Lidmaatschap buurtraad	Lidmaatschap politieke partij
Amsterdam Oud Zuid	11	10
Amsterdam-Centrum	21	20
Amsterdam-Noord	13	7
Bos en Lommer	18	14
De Baarsjes	11	8
Geuzenveld/Slotermeer	11	11
Oost/Watergraafsmeer	12	15
Osdorp	18	17
Oud-West	16	15
Slotervaart/Overtoomse Veld	9	11
Westerpark	16	15
Zeeburg	12	11
Zuideramstel	12	10
Zuidoost	16	16
<b>gemiddeld</b>	<b>14</b>	<b>13</b>

### Allochtonen, jongeren en laagopgeleiden opvallend bereid tot politieke participatie

Allochtone, jongere en ongeschoolde Amsterdammers zouden even vaak of zelfs vaker een uitnodiging aannemen om lid te worden van een buurtraad of politieke partij dan autochtonen, ouderen en hooggeschoolden.

Enkele cijfers: 19% van de jongeren slaan een uitnodiging niet af als ze gevraagd worden lid te worden van een politieke partij. Dit in tegenstelling tot 11% van de Amsterdammers ouder dan 24 jaar.

*Henk van Waveren, stadsdeelvoorzitter/portefeuillehouder Communicatie De Baarsjes*

“Mijn beeld van ons stadsdeel als een goede middenmoter wordt grotendeels door de Burgermonitor bevestigd. De Baarsjes heeft én de problemen als Bos en Lommer én de kansen zoals Oud-West en Westerpark. Wij zijn een wijk in opkomst, waar de stadsvernieuwing al begin jaren negentig is begonnen – met als bekendste voorbeeld het Mercatorplein. Toch woont nog ongeveer een derde van onze bewoners in op te knappen buurten, zoals de Chassébuurt.”

#### **Last van succes**

“De tevredenheid over onze ambtenaren is ten opzichte van de drie jaren daarvoor sterk gedaald en is nu de een na laagste in de stad. Misschien kan dit worden verklaard uit het feit dat het onderzoek in de zomerperiode heeft plaatsgevonden. In de Burgermonitor staat dat het aantal aanvragen voor officiële papieren gestegen is van 49% naar 62%. Onze Marokkanen, Turken en andere bewoners van buitenlandse herkomst (bij elkaar meer dan 50%) vragen juist in de zomermaanden veel paspoorten aan, terwijl voor één fraudebestendig paspoort

maar liefst drie loketbeambten nodig zijn, die eveneens de neiging hebben juist in de zomer op vakantie te willen.”

#### **Bekend maakt niet bemind**

“We zijn al vier jaar intensief bezig met buurtbeheer. Dat is belangrijk omdat je er een categorie mensen mee bereikt die normaal niet zo met politiek begaan is: de autochtone, laagopgeleide bevolking. Buurtbeheer blijkt hier dan ook zeer bekend. We besteden er veel aandacht aan in ons informatieblad de Baarsjesberichten, dat meer dan de helft van de bevolking leest. Onze bewoners blijken zich alleen relatief weinig in te zetten voor hun buurt, zoals via handtekeningen onder protestmanifesten en inspraakbijeenkomsten. Dat herken ik wel. In twee van de stadsvernieuwingsbuurten in De Baarsjes zijn bijvoorbeeld geen actieve bewonersorganisaties. Ik denk dat veel inwoners een neutrale houding hebben tegenover hun buurt. Gelukkig zijn ze wél bovengemiddeld enthousiast over de veelzijdigheid.”

*Robin de Bood, stadsdeelvoorzitter Geuzenveld/Slotermeer*

“Stadsdeel Geuzenveld/Slotermeer kent volgens de Burgermonitor 2003 de laagste stemintentie van Amsterdam. Ten opzichte van 2002 is deze sterk gedaald. Ook zijn onze bewoners het minst bereid het gesprek aan te gaan met stadsdeelbestuurders. Die cijfers bevestigen de uitkomst van eigen onderzoek en zijn gezien de samenstelling van onze bevolking niet verrassend. In ons stadsdeel hebben veel bewoners op Fortuyn gestemd. Hun enthousiasme voor politiek laaide op in 2002, en is mogelijk nu weer teruggezakt maar het oude niveau.”

#### **Concurrentie met regiogemeenten**

“Meer dan 60% van onze bewoners is laagopgeleid en kansarm. Dat wordt onder meer veroorzaakt door het woningaanbod – meer dan 85% is sociale woningbouw. We moeten investeren in stedelijke vernieuwing en in onze bewoners. Dat is de enige manier om mensen uit onze wijken vast te houden die nu naar Almere of

Purmerend vertrekken. Maatschappelijk succesvolle bewoners, vaak ook Turken en Marokkanen, blijven graag in de wijk wonen, mits er een passende woning te koop is. Wij moeten de concurrentie met de regiogemeenten makkelijk aankunnen. Geuzenveld/Slotermeer heeft een fantastische ligging ten opzichte van natuur- en recreatiegebieden, Schiphol en de haven.”

#### **Wit bestuur**

“Er zijn inmiddels gelukkig Turkse en Marokkaanse raadsleden in ons stadsdeel, maar het dagelijks bestuur is nog wit. In tegenstelling tot Zuidoost. Dat is volgens mij een faseverschil. De politieke emancipatie van Turken en Marokkanen moet sterker worden. Ook daarom is het nodig dat zich een middenklasse in ons stadsdeel blijft vestigen. Ik denk eigenlijk dat we het voor een gebied met zoveel achterstanden helemaal niet zo slecht doen.”

**Antoinette Tanja, portefeuillehouder Communicatie en Participatie Oost/Watergraafsmeer**

"Oost/Watergraafsmeer is een stadsdeel boordevol variatie, waar een groot deel van de bewoners zich thuis voelt. Oost bestaat uit vroegere arbeiderswijken die de afgelopen twintig jaar zorgvuldig gerenoveerd en gemoderniseerd zijn. De Watergraafsmeer is een rustige groene wijk met veel mooie woningen en gezinnen met jonge kinderen. Watergraafsmeer is al sinds 1986 een stadsdeel, wat misschien de grote betrokkenheid van de bevolking bij het bestuur kan verklaren."

**Luisteren**

"Onze bewoners hebben meer contact gehad met politici en laten gemakkelijker hun stem horen. Nu maar zien of dat zo blijft. Dan weet je zeker dat deze goede resultaten geen toevalstreffer zijn. Onze bewonersbrieven zijn goed bekend en onze ambtenaren worden meer gewaardeerd. De tevredenheid over het laatste

contact met ambtenaren is substantieel verbeterd, van 61 naar 79%. Ze scoren ook beter dan gemiddeld op de onderdelen behulpzaamheid, betrouwbaarheid en deskundigheid. Dat laatste komt wellicht doordat wij meer naar bewoners zijn gaan luisteren. Vooral bij ingewikkelde inspraakprojecten zoals over betaald parkeren. Aan de andere kant zie ik ook dat zaken als interactieve beleidsvorming, waar we ontzettend veel tijd en geld in steken, niet erg bekend zijn."

**Stadsdeelbusjes**

"Onze stadsdeelbewoners zijn relatief tolerant als het gaat om wachttijden. We doen er verder veel aan om de gang naar het loket te vergemakkelijken. Elke week brengen we bijvoorbeeld ouderen die iets willen regelen bij burgerzaken, met busjes naar het stadsdeelkantoor. Ik hoop dit hoge niveau te kunnen handhaven."

# 4 Amsterdammers over ambtenaren

Een paspoort verlengen, inentingen halen, een parkeervergunning aanvragen: voor tal van zaken kunnen Amsterdammers terecht bij gemeentelijke instanties. In dit hoofdstuk bespreken we het contact van burgers met ambtenaren het afgelopen jaar en het imago van de ambtenarij.

## Resultaten in het kort

- De helft van de Amsterdammers heeft het afgelopen jaar contact gehad met een ambtenaar. Burgerzaken werd het meest bezocht, vaak voor officiële papieren.
- In bijna driekwart van de gevallen verliep het contact naar tevredenheid. Dit is iets meer dan in 2002.
- De contacten kwamen vooral aan de balie of het loket van het stadsdeel tot stand. De helft van de Amsterdammers wil er binnen tien minuten geholpen worden.
- Nog geen vier op de tien burgers weten waar ze klachten kunnen indienen over de gemeentelijke dienstverlening. Vorig jaar was dit nog de helft van de bevolking.
- Het imago van de ambtenarij is er in 2003 niet positiever op geworden: ambtenaren zijn volgens sommigen alleen geïnteresseerd in regels en formulieren, staan niet zo open voor de problemen van burgers, en staan te ver van burgers af. Ook schort het ambtenaren vaak aan daadkracht, aldus bijna een kwart van de inwoners.

### 4.1 Contacten met ambtenaren naar tevredenheid

#### Welke contacten zijn er met ambtenaren?

Het afgelopen jaar heeft ruim de helft van de Amsterdammers (53%) contact gehad met een ambtenaar. Ook de vier jaren hiervoor schommelde het contact rond de 50%. We kunnen er dus van uitgaan dat jaarlijks ongeveer de helft van de bevolking wel eens contact heeft met de ambtenarij, voornamelijk van het eigen stadsdeel.

In Zuideramstel en Amsterdam-Centrum ligt dat aandeel boven het gemiddelde, in Osdorp en Geuzenveld/Slotermeer onder het gemiddelde (zie tabel 4.1).

Tabel 4.1

Heeft u de laatste twaalf maanden contact gehad met een ambtenaar? Zo ja, met wie? (naar stadsdeel, in %)

	A	B	C	D
Zuideramstel	62	82	11	4
Amsterdam-Centrum	62	51	40	4
Amsterdam Oud Zuid	60	87	6	2
De Baarsjes	56	91	8	1
Westerpark	55	73	19	8
Zeeburg	55	78	10	8
Oud-West	53	81	12	3
Bos en Lommer	53	77	19	3
Oost/Watergraafsmeer	51	84	11	3
Slotervaart/Overtoomse Veld	47	87	8	3
Zuidoost	45	73	18	1
Amsterdam-Noord	45	81	10	6
Geuzenveld/Slotermeer	44	83	9	1
Osdorp	44	85	10	1
<b>gemiddeld</b>	<b>53</b>	<b>78</b>	<b>15</b>	<b>3</b>

- A Contact gehad
- B Waarvan met stadsdeel
- C Waarvan met gemeentelijke of centrale dienst
- D Waarvan met beide

Ten opzichte van vorig jaar is de hoeveelheid contact in Zuideramstel, Amsterdam-Centrum en Bos en Lommer toegenomen; in de stadsdelen Slotervaart/Overtoomse Veld en Zuidoost juist afgenomen.

Inwoners van Amsterdam-Centrum hebben opvallend veel contact met de gemeentelijke of centrale dienst, hoewel er sinds een jaar een officieel stadsdeelnkantoor is. Mogelijk zijn bewoners in het centrum nog niet geheel ingeburgerd met de term 'stadsdeel'. Het zou kunnen dat zij – als ze contact hebben met het stadsdeel – dit zien als een gemeentelijke of centrale dienst.

## Wie hebben er vooral contact met een ambtenaar?

### Relatief veel contact hebben:

- Amsterdammers uit geïndustrialiseerde landen (63%)
- Amsterdammers tussen de 25 en 34 jaar (61%)
- middelbaar en hoogopgeleiden (54% en 59%)
- inwoners uit Zuideramstel en Centrum (62%)

### Relatief weinig contact hebben:

- Turkse en Marokkaanse Amsterdammers (38%)
- 65-plussers (37%)
- ongeschoolden en laaggeschoolden (36% en 41%)
- inwoners uit Osdorp en Geuzenveld/Slotermeer (44%)

De meerderheid van de Amsterdammers (80% van de contacten) heeft hiervoor aan een balie gestaan. Een veel kleiner deel heeft telefonisch contact gezocht (12%), een afspraak gemaakt (4%) of gecorrespondeerd (2%).

Bevolkings- en Burgerzaken is het meest bezocht (73% van de contacten; 38% van de Amsterdammers). Ook is er contact geweest met de dienst Stadstoezicht (8%), een stadsdeelorganisatie (7%, anders dan voor Burgerzaken), de GG en GD (6%), het (Bevolkings)Register (6%), de Stedelijke Woningdienst (4%) en Reiniging (4%). Sporadisch worden organisaties genoemd als Stadsbank van Lening, GVB, Milieudienst en Gemeentebelastingen [7]. Burgers kwamen het meest voor officiële papieren (paspoort, rijbewijs, verblijfsdocument). Een derde (34%) van alle Amsterdammers zocht hierover het afgelopen jaar contact. Een tiende (12%) geeft in- en uitschrijving bij het Bevolkingsregister op als reden van het contact. Kwam vorig jaar 'wonen en huursubsidie' op de derde plaats, dit jaar is dat parkeren (zie tabel 4.2).

**Tabel 4.2**  
Waar ging het contact met de ambtenaar over?

	A	B
officiële papieren	65	34
bevolkingsregister	23	12
parkeren	9	4
wonen en huursubsidie	6	3
vergunningen	5	3
informatie over vuilnis	5	2
klachten over straat/buurt	3	1
klachten over vuilnis	3	2
belastingen, heffingen, energie	3	1
openbaar groen	2	1
informatie over straat en buurt	2	1
uitkeringen	2	1
aanvraag vervoerspas Stadsmobiel	1	–
verkeer	1	1
aanvraag 65+ pas, Stadspas	1	–
gevonden voorwerpen	–	–
anders [8]	6	3

A In % van degenen die contact hadden

B In % van alle ondervraagden

Niet in ieder stadsdeel heeft een even groot deel van de bewoners officiële papieren nodig. In bijvoorbeeld Osdorp gebeurt dit veel minder dan gemiddeld (51% van de contacten), in Zuidoost juist veel meer (78%, zie tabel 4.3).

**Tabel 4.3**  
Wat was de reden van het contact met een ambtenaar?  
(drie meest genoemde redenen, in % van de contacten)

	A	B	C
Amsterdam Oud Zuid	58	25	13
Amsterdam-Centrum	59	25	10
Amsterdam-Noord	67	16	5
Bos en Lommer	70	25	16
De Baarsjes	62	28	9
Geuzenveld/Slotermeer	71	12	6
Oost/Watergraafsmeer	71	15	8
Osdorp	51	38	–
Oud-West	61	23	8
Slotervaart/Overtoomse Veld	71	27	–
Westerpark	67	24	5
Zeeburg	69	22	15
Zuideramstel	57	25	11
Zuidoost	78	11	3
<b>gemiddeld</b>	<b>65</b>	<b>22</b>	<b>8</b>

A Officiële papieren

B Bevolkingsregister

C Parkeren

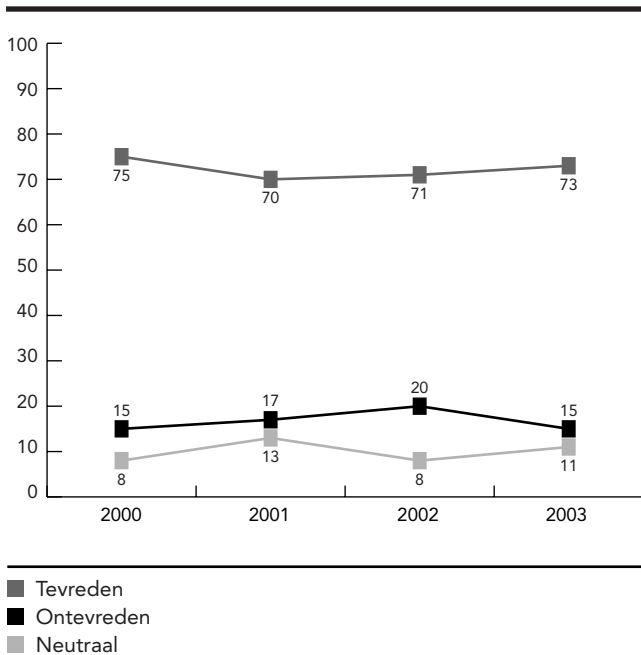
De redenen variëren sterk met vorig jaar. Ging in 2002 46% van de contacten met een ambtenaar in Zeeburg over een officieel document, in 2003 is dit gestegen naar 69% (een verschil van 23%, dus een kwart extra). Ook in De Baarsjes gingen meer mensen (van 49% naar 62% van de contacten) op officiële papieren uit. In Osdorp juist veel minder dan vorig jaar (van 77% naar 51%). In hetzelfde stadsdeel Osdorp zijn er veel meer contacten geweest over het bevolkingsregister: van 13% naar 38%.

### Hoe tevreden zijn Amsterdammers over de contacten met ambtenaren?

Driekwart van de ondervraagden (73%) is tevreden over het contact. Ook andere jaren gold dit voor de meerderheid (zie figuur 4.1), 15% is ontevreden. Ten opzichte van de vorige monitor zijn er iets minder Amsterdammers ontevreden (toen 19% ontevreden, 72% tevreden).

**Figuur 4.1**

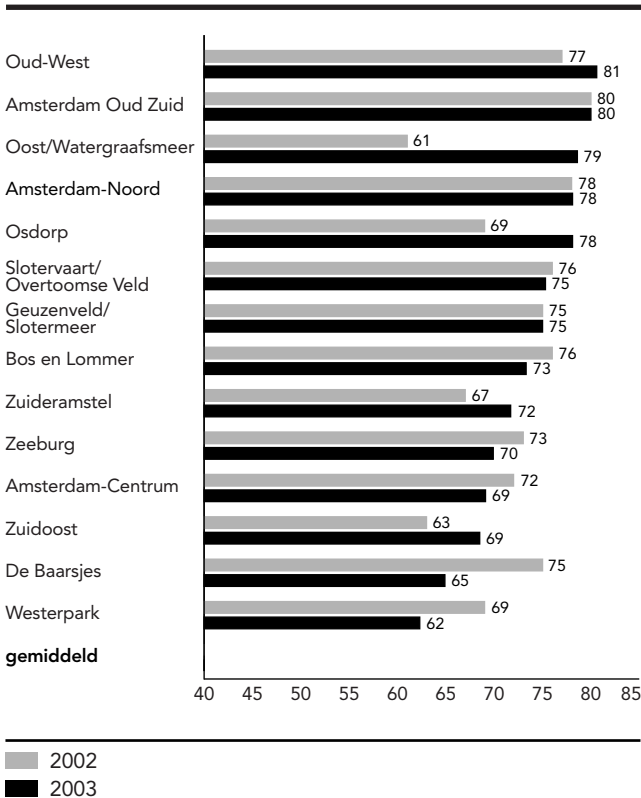
**Hoe tevreden bent u over het laatste contact met een ambtenaar? (in %)**



Niet in alle stadsdelen is de tevredenheid over de contacten met ambtenaren even groot (zie figuur 4.2). Vooral bewoners uit Westerpark en De Baarsjes zijn niet zo enthousiast, duidelijk minder dan vorig jaar. Bewoners uit Oud-West en Amsterdam Oud Zuid zijn juist erg tevreden. De sterkste toename doet zich voor in Oost/Watergraafsmeer (van 61% naar 78% tevreden).

**Figuur 4.2**

**Hoe tevreden bent u over het laatste contact met een ambtenaar? (naar stadsdeel, in % 'tevreden')**



Waarom is niet iedereen tevreden over het contact? Dat komt vooral omdat het te lang duurde voordat het contact met de ambtenaar totstandkwam (hoewel dit minder stoorde dan vorig jaar) en omdat mensen zich van het kastje naar de muur gestuurd voelen (meer dan voorheen, zie tabel 4.4).

**Tabel 4.4**

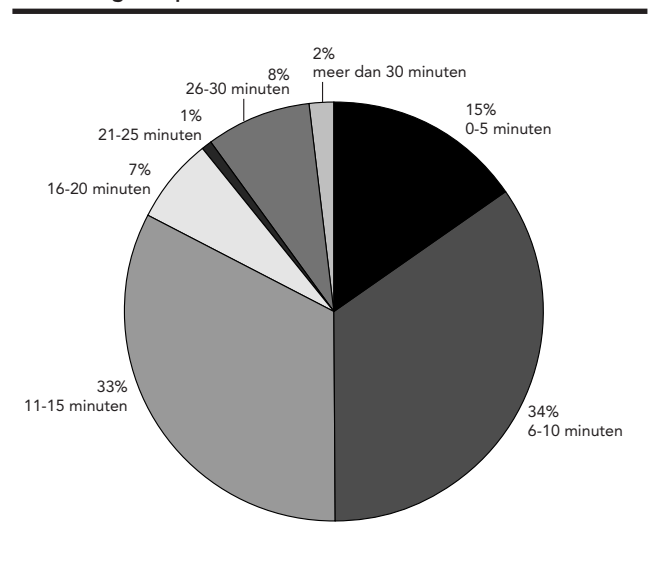
**Waarom was het contact met de ambtenaar niet naar uw tevredenheid? (in % van aantal ontevreden)**

	2002 (n=290)	2003 (n=395)
duurde te lang voor contact totstandkwam	33	25
van kastje naar de muur gestuurd	13	22
ambtenaar was onbeleefd	13	17
gewenste resultaat niet (voldoende) bereikt	15	14
duurde te lang voor resultaat bereikt werd	9	12
afspraken werden niet nagekomen	6	11
ambtenaar was ongeïnteresseerd	11	10
openingstijden kwamen slecht uit	5	7
behandeling te formeel	7	8
geen duidelijke afspraken gemaakt	2	4
te lange wachttijden	4	3

Ook noemt een deel de te lange wachttijd. Welke wachttijd bij een loket van gemeente of stadsdeel is eigenlijk nog acceptabel? De meerderheid (67%) zegt tussen de zes en vijftien minuten. Een klein deel (15%) wil maximaal vijf minuten wachten, en nog eens zo'n deel kan het geduld opbrengen voor een wachttijd langer dan een kwartier (zie figuur 4.3).

**Figuur 4.3**

**Welke wachttijd bij een loket van gemeente of stadsdeel vindt u nog acceptabel?**



Tabel 4.5

Welke wachttijd bij een loket vindt u nog acceptabel? (naar stadsdeel, in %)

	0-5 min.	6-10 min.	11-15 min.	16-20 min.	21-25 min.	26-30 min.	meer dan 30 min.
Amsterdam-Centrum	15	36	34	8	0	7	1
Westerpark	21	27	36	6	–	9	–
Oud-West	9	35	33	11	1	8	3
Zeeburg	19	29	37	6	–	7	2
Bos en Lommer	12	34	32	4	1	10	6
De Baarsjes	6	32	43	5	–	13	2
Amsterdam-Noord	20	36	30	5	1	8	1
Geuzenveld/Slotermeer	21	34	32	6	–	6	2
Osdorp	10	30	45	6	–	6	2
Slotervaart/Overtoomse Veld	28	29	27	6	–	6	4
Zuidoost	5	30	29	14	2	17	3
Oost/Watergraafsmeer	7	36	31	10	2	10	4
Amsterdam Oud Zuid	21	45	28	2	1	4	0
Zuideramstel	19	37	35	4	1	4	–
<b>gemiddeld</b>	<b>15</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>

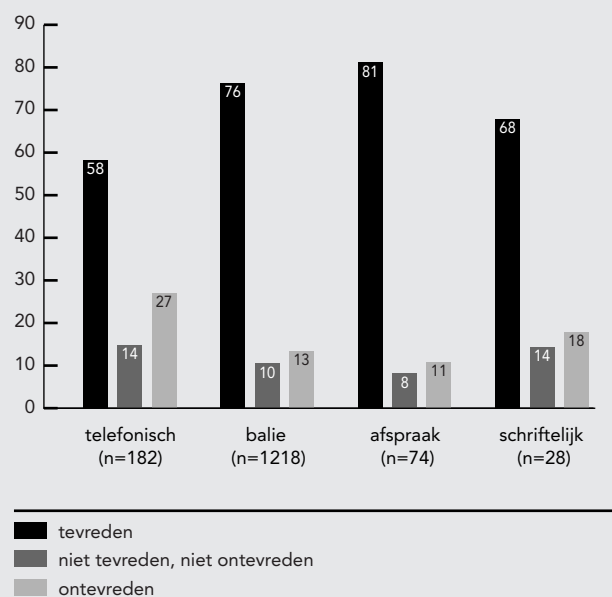
Vooral in Oost/Watergraafsmeer, Bos en Lommer, Zuidoost en Oud-West zijn de bewoners het meest tolerant: meer dan vijftien minuten wachten kan wel volgens hen. In Amsterdam Oud Zuid en Zuideramstel geldt het omgekeerde: meer dan 90% wil absoluut binnen een kwartier geholpen worden.

### Persoonlijk contact met ambtenaren bevalt beter dan telefonisch of schriftelijk contact

Ambtenaren doen het beter aan de balie en bij afspraken dan aan de telefoon en in brieven. Burgers die ambtenaren persoonlijk troffen zijn duidelijk meer tevreden over het contact dan burgers die telefonisch of schriftelijk contact hadden.

Figuur 4.4

Tevredenheid over het contact met ambtenaren (in %)



## Wie zijn het meest/minst tevreden over de contacten met ambtenaren?

### Relatief tevreden zijn:

- Marokkaanse en Nederlandse inwoners (77% en 76%)
- Amsterdammers tussen de 16 en 24 jaar (76%) en boven de 55 jaar (78%)
- ongeschoolden (88%) en lageropgeleiden (76%)
- burgers die persoonlijk contact hebben (balie 76%, afspraak 81%)
- bewoners uit Oud-West en Oud Zuid (beide 80%)

### Relatief ontevreden zijn:

- inwoners uit niet-geïndustrialiseerde landen (69%)
- Amsterdammers tussen de 35 en 44 jaar (67%)
- middelbaar- (73%) en hoogopgeleiden (71%)
- burgers die telefonisch (57%) of schriftelijk (68%) contact hebben
- bewoners uit Westerpark (62%) en De Baarsjes (64%)

## 4.2 Stadsdeel niet zo bekend als 'klachtendepot'

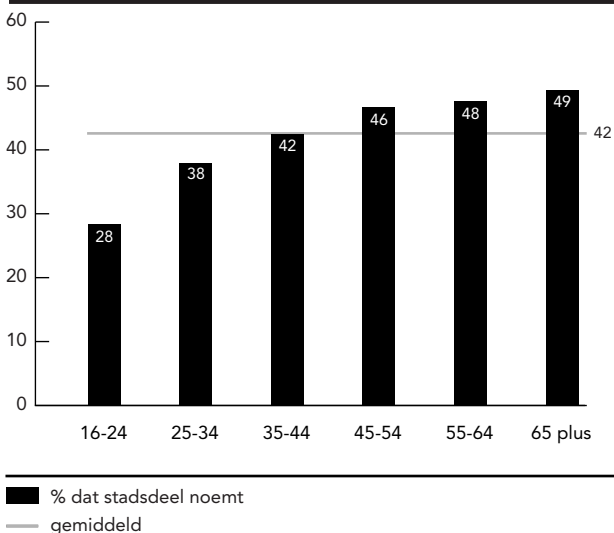
Eén van de aanleidingen voor contact met een ambtenaar is een klacht. Hoe zit het met de klachten in de stadsdelen? Hieronder volgen de resultaten.

### Waar kunt u klagen?

Klachten over zaken in de buurt kunnen bij het stadsdeel worden ingediend. Vier van de tien Amsterdammers (42%) weten dat ook. Dit is minder dan in 2002 (toen wist 51% dat). In totaal weet 62% een instantie te noemen: behalve het stadsdeel bijvoorbeeld de ombudsman, het stadhuis, de politie en woningbouwcorporaties. Vier van de tien Amsterdammers weten in het geheel niet waar zij met klachten kunnen aankloppen – dit geldt zeker onder Marokkaanse en Turkse inwoners. Ouderen zijn meer op de hoogte waar zij klachten kunnen indienen dan jongeren (zie figuur 4.5).

Figuur 4.5

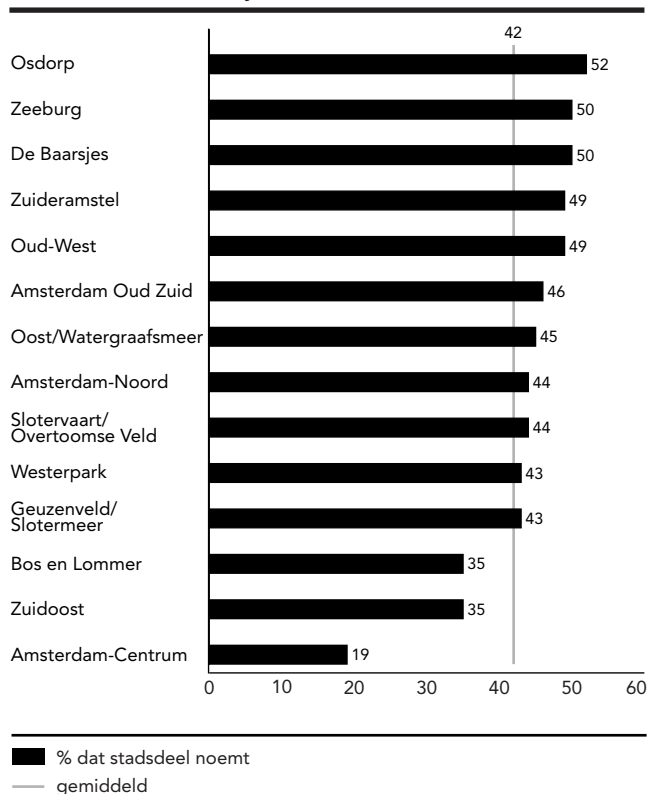
Weet u waar u een klacht kunt indienen over zaken in de buurt? (naar leeftijd, in % 'bij het stadsdeel')



Vooral in Amsterdam-Centrum zijn bewoners onbekend met het stadsdeel als klachtendepot. Verder scoren ook Zuidoost en Bos en Lommer onder het gemiddelde. Osdorp loopt voorop (zie figuur 4.6).

Figuur 4.6

Weet u waar u een klacht kunt indienen? (naar stadsdeel, in % 'bij het stadsdeel')



### Waar komen klachten feitelijk binnen?

Een groot deel van de klachten (44%) komt daadwerkelijk terecht bij het stadsdeel. Ook de politie ontvangt flink wat van de klachten (11%). Deze aandelen liggen wat lager dan vorig jaar.

### Zou u een klacht indienen?

De helft van de Amsterdammers (49%) zegt indien nodig een klacht in te zullen dienen. 15% dient geen klacht in en bij 33% hangt het ervan af. De belangrijkste reden waarom mensen niet gaan klagen is dat 'het toch geen zin heeft' (35%). Ook zijn ze er – naar eigen zeggen – te laks voor. Ze denken dat het probleem vanzelf wel wordt opgelost en klagen pas als het echt 'de spuigaten uitloopt'.

### Heeft u een klacht ingediend? Waarover?

Het afgelopen jaar heeft 15% van de Amsterdammers een klacht ingediend, meestal over vervuiling van de straat (15%), het ophalen van vuilnis (7%) en opgebroken straten (7%). De verdeling van het type klachten staat in tabel 4.6.

Tabel 4.6

#### Waarover ging de klacht?

(in % van mensen die een klacht hebben ingediend)

	2002 (n=394)	2003 (n=430)
vervuiling van de straat	18	15
vuilnis ophalen	12	7
opgebroken straat	8	7
burenoverlast	6	6
parkeren	8	5
geluidsoverlast algemeen	5	3
straatverlichting	3	3
geluidsoverlast vliegverkeer	-	1

### Worden klachten goed behandeld?

Hierover zijn de meningen verdeeld. Iets minder dan de helft vindt dat de klacht goed is afgehandeld (46%), ruim een derde vindt dit niet het geval (37%).

Oorzaken: het klagen heeft niet genoeg effect gehad en niet snel genoeg (beide 31%), mensen kregen geen antwoord (24%) of werden van het kastje naar de muur gestuurd (16%). Een uitsplitsing naar stadsdeel is hier niet mogelijk omdat het om te kleine aantallen gaat.

## 4.3 Ambtenaren: praktijk beter dan imago

De houding van burgers tegenover de ambtenarij is gemeten aan de hand van twee stellingen (zie tabel 4.7 en 4.8) en vijf kenmerken (zie figuur 4.7).

### Hoe geïnteresseerd zijn ambtenaren in burgers?

Vier van tien Amsterdammers vinden dat ambtenaren alleen geïnteresseerd zijn in regels en formulieren. Tegelijkertijd zeggen ook vier van de tien Amsterdammers dat ambtenaren openstaan voor problemen van burgers.

Tabel 4.7

#### Amsterdammers zijn alleen geïnteresseerd in regels en formulieren (naar mate van contact, in %)

	Eens	Oneens
contact gehad	41	37
geen contact gehad	42	31
allen	41	34

Het maakt voor het imago uit of iemand contact heeft gehad met een ambtenaar of niet. Wie onlangs nog een ambtenaar heeft meegemaakt, bestrijdt de stelling vaker dat ambtenaren alleen geïnteresseerd zijn in regels en formulieren (37% versus 31% van degenen die geen contact hadden). Ditzelfde gaat op voor de tweede stelling: wie contact heeft gehad, meent vaker dat ambtenaren openstaan voor burgers dan wie geen contact had (40% versus 35%). Door het contact raken mensen dus gunstiger gestemd. Het beeld dat mensen van ambtenaren hebben lijkt dus minder positief dan de praktijk.

Tabel 4.8

#### Amsterdammers staan open voor de problemen van burgers (naar mate van contact, in %)

	Eens	Oneens
contact gehad	40	31
geen contact gehad	35	33
allen	38	32

Er zijn geen grote verschillen met andere jaren. Relatief negatief oordelen vooral Surinaamse Amsterdammers en ouderen. Hogeropgeleiden juist positief: zij snappen bijvoorbeeld de papierwinkel best. Dit bevestigt de bevindingen van vorig jaar.

Bewoners uit Zuidoost en Zuideramstel zijn het minst positief over de ambtenaren. Het tegenovergestelde geldt voor de bewoners uit Amsterdam Oud Zuid en Amsterdam-Centrum (zie tabel 4.9).

**Tabel 4.9**  
**Imago van ambtenaren I (naar stadsdeel) [9]**

	A	B
Amsterdam Oud Zuid		
Amsterdam-Centrum		
De Baarsjes		
Geuzenveld/Slotermeer		
Slotervaart/Overtoomse Veld		
Bos en Lommer		
Westerpark		
Oost/Watergraafsmeer		
Amsterdam-Noord		
Osdorp		
Oud-West		
Zeeburg		
Zuideramstel		
Zuidoost		

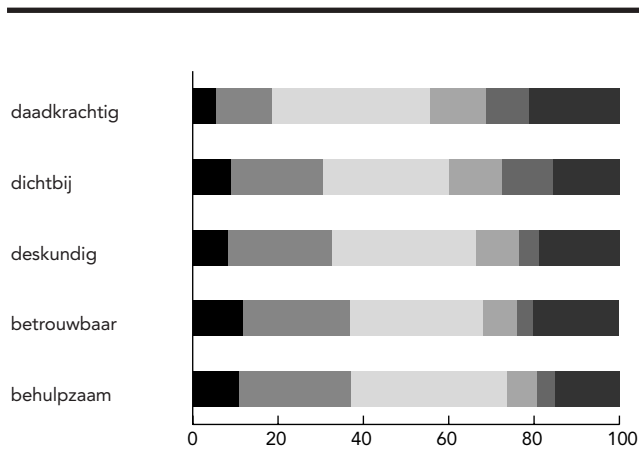
A Ambtenaren zijn alleen geïnteresseerd in regels en formulieren  
 B Ambtenaren staan open voor problemen van burgers

imago rond het gemiddelde  
 imago negatiever dan gemiddeld  
 imago positiever dan gemiddeld

**Hoe daadkrachtig, dichtbij, deskundig, betrouwbaar en behulpzaam zijn ambtenaren?**

Ambtenaren zijn volgens een groot deel van de Amsterdammers behulpzaam en betrouwbaar (zie figuur 4.7). Het schort de ambtenaren echter wel aan daadkracht en ook vindt een derde de ambtenaren te ver van de burgers af staan.

**Figuur 4.7**  
**Wat vindt u van ambtenaren? (in %)**



Zeer  
 Een beetje  
 Neutraal  
 Niet  
 Helemaal niet  
 Weet niet

Ook hier blijkt dat mensen enthousiaster zijn over ambtenaren als ze ze gesproken hebben. Overigens zijn de mensen die geen contact hadden niet automatisch negatiever. Ze weten vaak geen antwoord te geven of oordelen neutraler. Het beeld is dus minder helder.

Amsterdammers zijn positiever over de ambtenaren dan over de bestuurders (zie hoofdstuk 1). Dit komt ook omdat ze de bestuurders niet goed kennen, ze dichten er minder snel eigenschappen aan toe.

Stadsdelen verschillen volgens inwoners van elkaar wat betreft de behulpzaamheid en deskundigheid van ambtenaren en hun afstand van ambtenaren tot de burgers. Vooral Bos en Lommer is een positieve uitschieter. Minder waardering is er voor de ambtenaren in Slotervaart/Overtoomse Veld en Amsterdam-Centrum.

**Tabel 4.10**  
**Imago van ambtenaren II (naar stadsdeel)**

	A	B	C	D	E
Bos en Lommer					
Osdorp					
Oost/Watergraafsmeer					
Westerpark					
Amsterdam Oud Zuid					
Zuideramstel					
Oud-West					
Zeeburg					
De Baarsjes					
Zuidoost					
Amsterdam-Noord					
Geuzenveld/Slotermeer					
Amsterdam-Centrum					
Slotervaart/Overtoomse Veld					

A Behulpzaam  
 B Betrouwbaar  
 C Deskundig  
 D Dichtbij  
 E Daadkrachtig

imago rond het gemiddelde  
 imago negatiever dan gemiddeld  
 imago positiever dan gemiddeld

**Martje Postma, waarnemend portefeuillehouder Communicatie Osdorp**

"Osdorp verschilt qua bevolkingssamenstelling niet sterk van de andere stadsdelen in nieuw west, Slotervaart/Overtoomse Veld en Geuzenveld/Slotermeer. Hoogstens is onze bevolking iets ouder. Dan vind ik het toch opvallend dat bij ons de stemintentie voor gemeenteraads- en stadsdeelverkiezingen gelijk is gebleven, waar deze in vergelijkbare stadsdelen fors achteruit is gelopen. Ook het bezoek aan inspraakavonden en de contacten met bestuurders bleven in Osdorp constant. Ik heb er niet direct een sluitende verklaring voor. Ik zie het in ieder geval als bevestiging van de keuzen die wij als stadsdeelbestuur hebben gemaakt."

**Hot issues**

"Voor het referendum lopen minder bewoners warm. Dat is wel eens anders geweest. Tien jaar geleden bijvoorbeeld, toen ze konden stemmen over het weilandje

De vrije geer. Dat was een hot issue. Er zijn volgens mij nu minder herkenbare onderwerpen voor een referendum. Tegenover de lage stemintentie bij referenda staat de hoogste bereidheid om gebruik te maken van het mondelinge raadsadres. Er wordt hier vaak ingesproken op raadsvergaderingen."

**Bondgenoten**

"Jongeren, allochtonen, laagopgeleiden: allerlei soorten bewoners blijken verantwoordelijkheid te willen dragen voor hun buurt. Dat is hoopgevend. Wie daar kritisch aan begint, kan een echte bondgenoot worden. Bewoners ontwikkelen zich dan tot een verlengstuk van onze organisatie. Buurtbeheer is herkenbaar voor mensen. De belangstelling voor politiek mag dan niet al te hoog zijn, de betrokkenheid bij de eigen leefomgeving is dat wel."

# 5 Maatschappelijke betrokkenheid van Amsterdammers

Voordat Amsterdammers politiek en maatschappelijk participeren zullen zij zich betrokken moeten voelen bij hun buurt en stad. Nagegaan is daarom wat bewoners van Amsterdam vinden, in hoeverre zij zich er thuis voelen en waarmee ze zich verbonden voelen (bijvoorbeeld een religie of etnische groep).

## Resultaten in het kort

- Burgers zijn ook in 2003 enthousiast over de sfeer, de cultuur, de veelzijdigheid en de gezelligheid van de stad. Zwerfvuil, hondenpoep, asociaal gedrag van mensen en vieze straten blijven de meest genoemde ergernissen.
- Er moet dit jaar volgens de Amsterdammers niet alleen iets veranderen aan verkeer, parkeren, vervuiling en veiligheid, maar ook aan woningen en winkelaanbod.
- Nog steeds voelt een ruime meerderheid zich thuis in de stad (81%) en in de eigen buurt (72%), hoewel het licht is gedaald sinds 2002.
- De meeste Amsterdammers voelen zich verbonden met de stad en met Nederland (ruim 80%). En – meer dan voorheen – met het stadsdeel (van 51% naar 60%) en de eigen etnische groep (van 45% naar 55%). Deze toenames doen zich vooral voor onder Surinaamse en Nederlandse Amsterdammers en niet onder Marokkaanse.
- Bijna vier van de tien Amsterdammers voelen zich verwant met een religie, meestal het katholicisme of de islam.

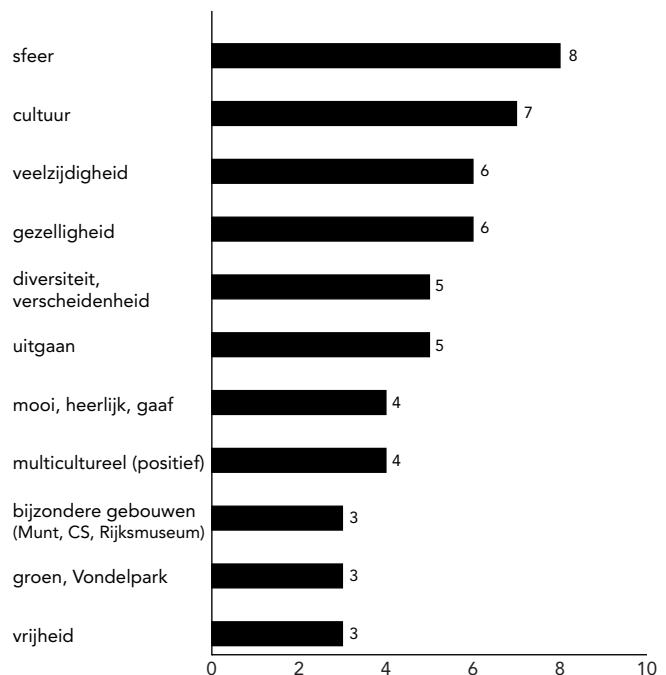
## 5.1 Sterke en zwakke kanten van Amsterdam: ieder jaar dezelfde

### Wat zijn de sterke kanten van Amsterdam?

Deze vraag levert een scala aan antwoorden op. Het meest enthousiast zijn Amsterdammers over de sfeer, de cultuur, de veelzijdigheid en de gezelligheid van de stad (samen goed voor 27% van de antwoorden). Het zijn de bekende pluspunten die ieder jaar naar voren komen.

Figuur 5.1

Waarover bent u het meest enthousiast? (top 10, in %)



Niet in ieder stadsdeel wordt hier hetzelfde over gedacht (zie tabel 5.1). Sfeer speelt bijvoorbeeld veel in het centrum en ten zuiden ervan; veelzijdigheid meer in het westen.

**Tabel 5.1**

**Waarover bent u het meest enthousiast?**

(naar stadsdeel, vier meest genoemde woorden)

	A	B	C	D
Amsterdam Oud Zuid	■	■		
Amsterdam-Centrum	■			■
Amsterdam-Noord				■
Bos en Lommer			■	■
De Baarsjes				■
Geuzenveld/Slotermeer	■	■		
Oost/Watergraafsmeer			■	
Osdorp		■	■	
Oud-West		■		
Slotervaart/Overtoomse Veld	■		■	
Westerpark				■
Zeeburg		■	■	
Zuideramstel	■	■		■
Zuidoost	■	■	■	

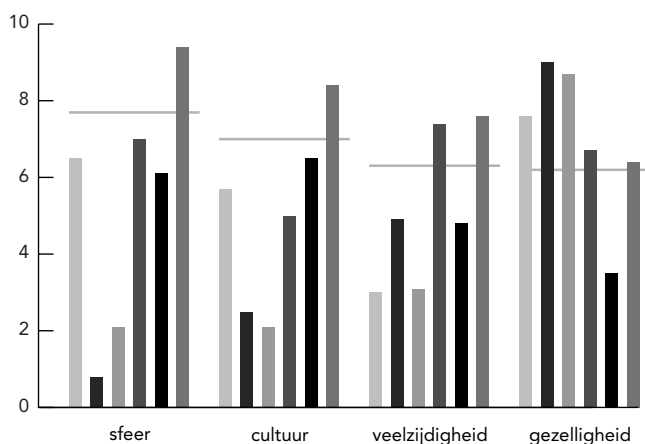
- A Sfeer
- B Cultuur
- C Gezelligheid
- D Veelzijdigheid

- rond het gemiddelde
- minder dan gemiddeld genoemd
- boven gemiddeld genoemd

**Figuur 5.2**

**Waarover bent u het meest enthousiast?**

(naar etniciteit, vier meest genoemde woorden in %)



- Surinaams
- Turks
- Marokkaans
- niet-geïndustrialiseerd
- geïndustrialiseerd
- Nederlands
- gemiddeld

Verschillen tussen etnische groepen zijn er ook. Zo roemen van oorsprong Nederlanders vooral de cultuur, en Turkse en Marokkaanse Amsterdammers meer de gezelligheid.

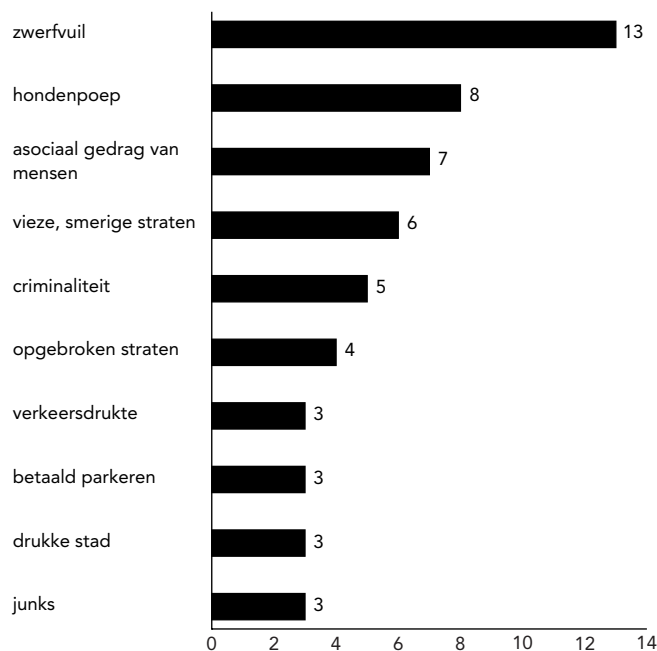
De Amsterdamse gezelligheid wordt meer door laag-opgeleiden gewaardeerd dan door hoogopgeleiden en omgekeerd spreekt de cultuur meer hoogopgeleiden aan.

**Wat zijn de zwakke kanten van Amsterdam?**

Zwerfvuil voert de top tien van ergernissen aan: 13% van de Amsterdammers heeft hier vooral een hekel aan (zie figuur 5.3). Daarna volgen hondenpoep, asociaal gedrag van mensen, vieze straten en criminaliteit. Ook deze minpunten zijn door de jaren heen consistent.

**Figuur 5.3**

**Waarover bent u het minst enthousiast? (top 10, in %)**



Vooral in Slotervaart/Overtoomse Veld, Zuidoost en Geuzenveld/Slotermeer ergeren bewoners zich aan zwerfvuil. In tabel 5.2 ziet u andere verschillen tussen de stadsdeelbewoners.

**Tabel 5.2**  
**Waarover bent u het minst enthousiast?**  
 (naar stadsdeel, vier meest genoemde woorden)

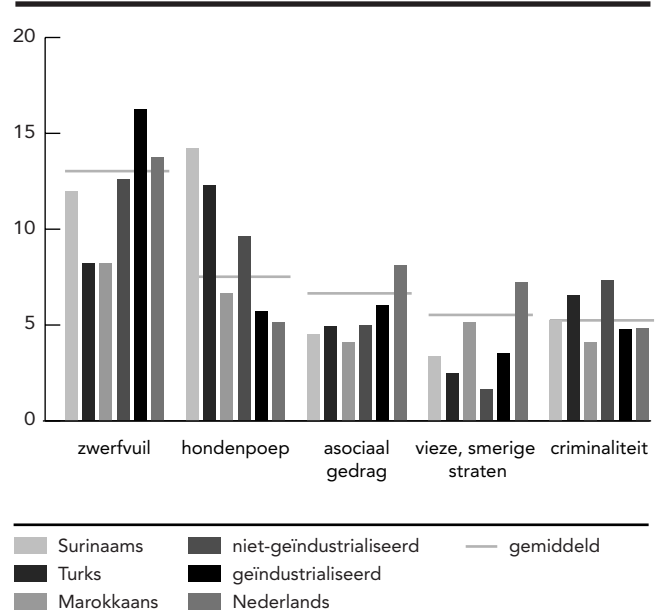
	A	B	C	D
Amsterdam Oud Zuid				
Amsterdam-Centrum				
Amsterdam-Noord				
Bos en Lommer				
De Baarsjes				
Geuzenveld/Slotermeer				
Oost/Watergraafsmeer				
Osdorp				
Oud-West				
Slotervaart/Overtoomse Veld				
Westerpark				
Zeeburg				
Zuideramstel				
Zuidoost				

- A Zwerfvuil
- B Hondenpoep
- C Asociaal gedrag
- D Smerige straten

- rond het gemiddelde
- minder dan gemiddeld genoemd
- boven gemiddeld genoemd

In figuur 5.4 ziet u de verschillen tussen etnische groepen.

**Figuur 5.4**  
**Waarover bent u het minst enthousiast?**  
 (naar etniciteit, vijf meest genoemde woorden in %)



Aan de vervuiling en onveiligheid zou volgens Amsterdammers echt iets moeten veranderen, evenals aan het verkeer en de parkeermogelijkheden. Dit jaar komt ook vaker ongenoegen ter sprake over woningen (huurwoningen moeten worden opgeknapt en koop- en huurwoningen beter verdeeld) en het winkelaanbod (er zou meer variatie mogen zijn).

## 5.2 Meerderheid voelt zich thuis in stad en buurt

Acht van iedere tien Amsterdammers (81%) voelen zich thuis in de stad, en zeven van de tien (72%) in de buurt waar ze wonen. Deze scores zijn beide iets lager dan in 2002.

**Tabel 5.3**  
**Voelt u zich thuis in stad en buurt? (in %)**

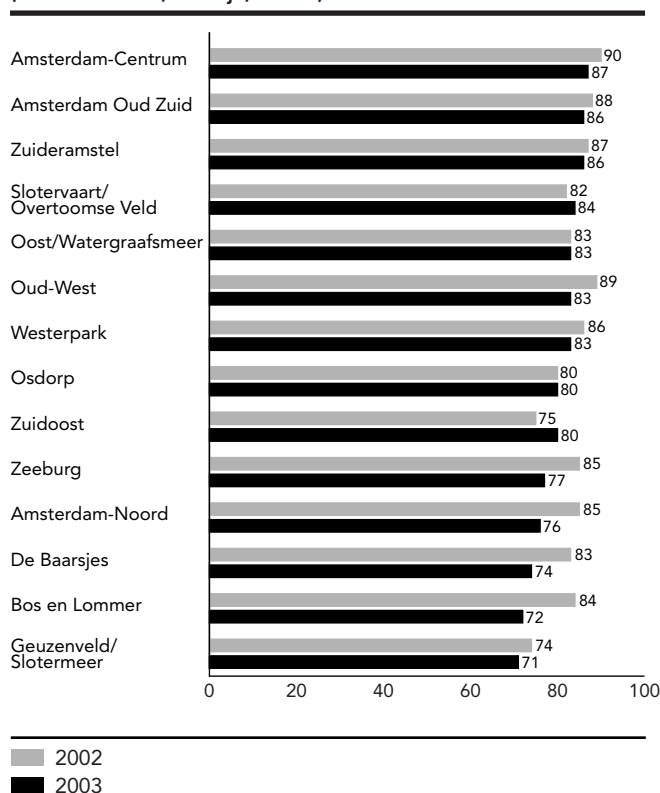
	Stad		Buurt	
	2002	2003	2002	2003
zeker	84	81	76	72
een beetje	12	14	18	21
niet	3	2	6	5

Dat Amsterdammers zich meer thuis voelen in de stad dan in de buurt is niets nieuws: dit bleek ook uit eerdere monitoren.

Waarom voelen mensen zich niet behaaglijk in de stad? Dat komt door interne factoren ('ik kom oorspronkelijk niet uit Amsterdam', zegt 8% van degenen die zich niet thuis voelen in Amsterdam) en door externe factoren: het asociale gedrag van mensen (17%), de onveiligheid en de drukte (beide 11%) en criminaliteit (9%).

Figuur 5.5 laat zien dat er verschillen zijn tussen de stadsdelen. Bewoners uit Geuzenveld/Slotermeer en Bos en Lommer voelen zich duidelijk minder thuis in Amsterdam dan bijvoorbeeld bewoners uit Amsterdam-Centrum, Zuideramstel en Amsterdam Oud Zuid.

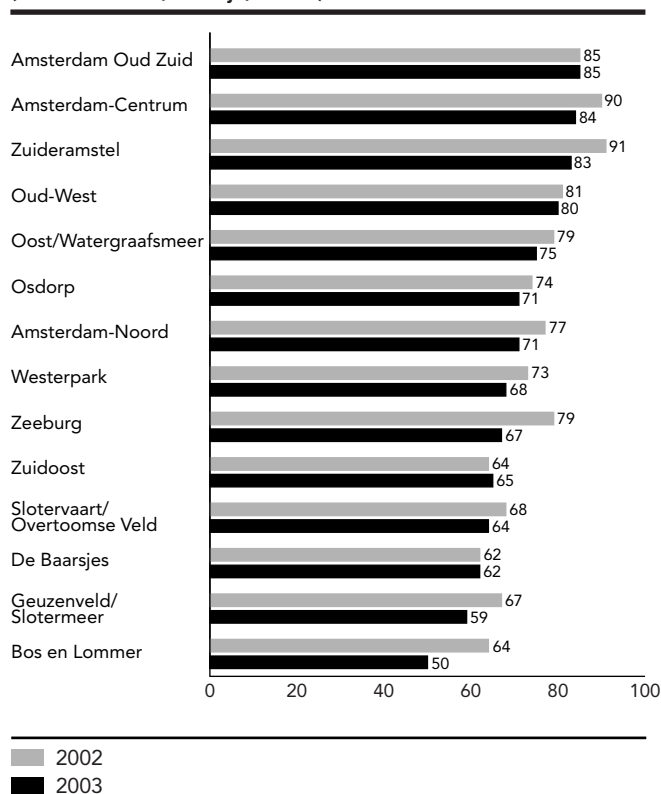
**Figuur 5.5**  
Voelt u zich thuis in Amsterdam?  
(naar stadsdeel, in % 'ja, zeker')



Het grootste verschil met vorig jaar doet zich voor in Bos en Lommer: 12% minder bewoners voelen zich in 2003 thuis in de stad. In Zuidoost daarentegen voelen dit jaar meer mensen (+5%) zich op hun plek. Ook nam daar het aantal mensen af dat zich er niet prettig voelde.

Voelen de stadsdeelbewoners zich thuis in hun eigen buurt? De drie lijstaanvoeders zijn dezelfde als in de vorige figuur, evenals de drie stadsdelen die afsluiten. Maar hier liggen de uitersten nog verder uit elkaar (zie figuur 5.6): van 85% tevredenheid in Oud Zuid tot 50% in Bos en Lommer. Ook hier is de tevredenheid in Bos en Lommer sinds 2002 sterk gedaald.

**Figuur 5.6**  
Voelt u zich thuis in uw buurt?  
(naar stadsdeel, in % 'ja, zeker')



## Wie voelen zich het meest thuis in stad en buurt?

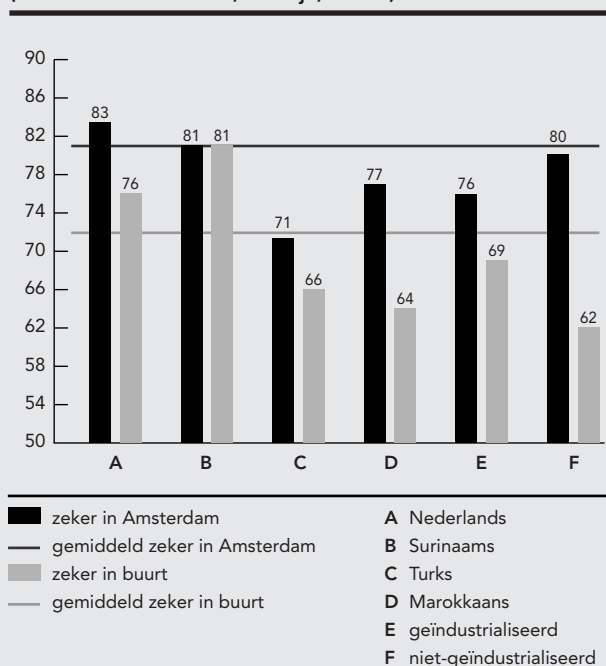
Surinaamse Amsterdammers zijn zich meer thuis gaan voelen in de stad (vorig jaar het minst van alle groepen, dit jaar juist meer dan gemiddeld, zie figuur 5.7).

Ook in de buurt zijn ze op hun plek, zelfs meer dan de autochtone Nederlanders. Gemiddeld voelt 78% van de allochtone bevolking zich thuis in Amsterdam tegenover 83% van de autochtone bevolking.

In stad	
Meest	Minst
Nederlandse Amsterdammers (83%)	Turkse Amsterdammers (71%; alle allochtonen gemiddeld 78%)
Middelbaar geschoolden (83%)	Ongeschoolden (76%)
In eigen buurt	
Meest	Minst
Surinaamse Amsterdammers (81%)	Amsterdammers uit niet-geïndustrialiseerde landen (62%)
Hooggeschoolden (75%)	Ongeschoolden (69%)
45 jaar en ouder (80%)	16-34 jaar (66%)

Figuur 5.7

Voelt u zich thuis in Amsterdam en in uw buurt?  
(naar etnische afkomst, in % 'ja, zeker')



### 5.3 Band met omgeving, etnische groep en religie wordt hechter

#### Voelt u zich verbonden met uw omgeving en uw etnische groep?

Amsterdammers voelen zich vooral verbonden met de stad (85% van de bewoners) en met Nederland (82%), en minder met het eigen stadsdeel, Europa en de etnische groep waartoe ze behoren. De percentages komen grotendeels overeen met die van vorig jaar. Toegenomen is echter de verbintenis met het eigen stadsdeel (+9%) en met de eigen etnische groep (+10%) (zie tabel 5.4).

De sterkere band met het eigen stadsdeel komt grotendeels voor rekening van de Surinaamse en Nederlandse Amsterdammers, en de Amsterdammers afkomstig uit geïndustrialiseerde en niet-geïndustrialiseerde landen. De Antilliaanse en Marokkaanse Amsterdammers zijn zich het afgelopen jaar juist iets minder verbonden gaan voelen met hun stadsdeel. Ook de grotere verbondenheid met de eigen etnische groep is toe te schrijven aan de Surinaamse en Nederlandse Amsterdammers. Onder Turkse en Marokkaanse inwoners is de onderlinge band in 2003 minder hecht geworden.

Tabel 5.4

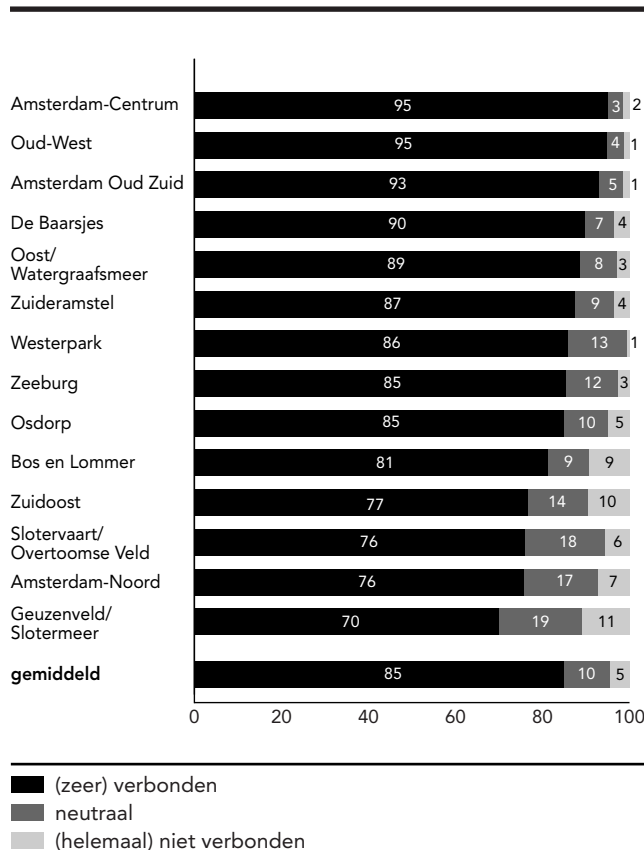
In hoeverre voelt u zich verbonden met....? (in % ) [10]

	(Zeer) verbonden		Neutraal		(Helemaal) niet verbonden	
	2002	2003	2002	2003	2002	2003
eigen stadsdeel	51	60	24	22	24	19
Amsterdam	84	85	10	10	5	5
Nederland	85	82	11	13	4	6
Europa	61	59	21	26	16	15
eigen etnische groep in Amsterdam	45	55	26	29	19	16
land van herkomst of dat van ouders (indien niet afkomstig uit Nederland)	66	67	12	17	15	18

Voor 45% van de ondervraagde Amsterdammers in deze Burgermonitor blijkt op te gaan dat zij zelf of hun ouders van oorsprong niet uit Nederland komen. Van deze groep voelt het grootste deel (67%) zich verbonden met het land van herkomst. Tegelijkertijd blijkt dat hun band met Amsterdam en Nederland zelfs groter is dan de band met hun oorspronkelijke land (respectievelijk 80% en 73%). Voor het overgrote deel van de allochtone bevolking in Amsterdam geldt dus dat zij zich verbonden weten met de stad. Eerder bleek al dat 78% van de allochtone Amsterdammers zich thuis voelt in de stad.

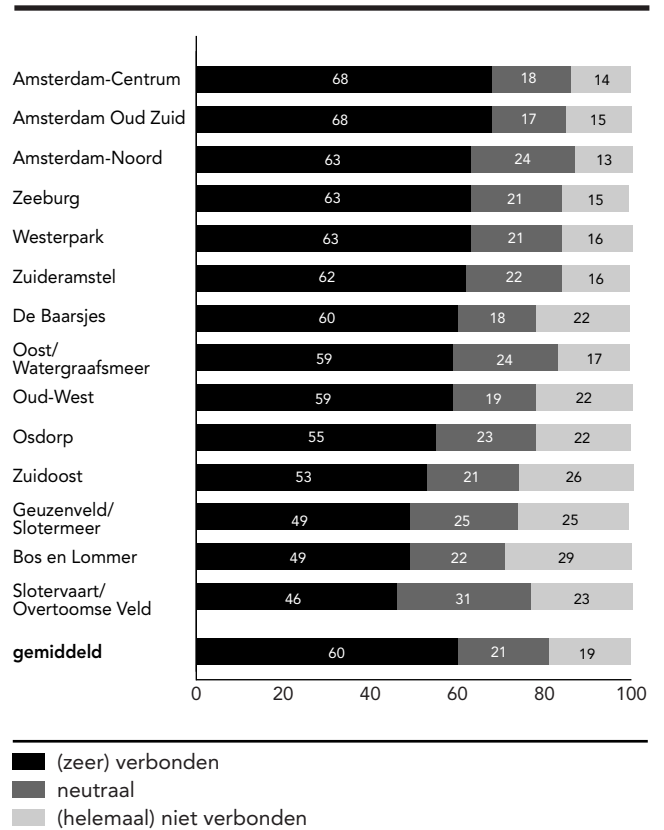
In stadsdelen aan de rand van de stad (Geuzenveld/Slotermeer, Bos en Lommer, Zuidoost en Amsterdam-Noord) voelen bewoners zich vaker helemaal niet verbonden met de stad. Bewoners uit Amsterdam-Centrum, Oud-West en Amsterdam Oud Zuid voelen de grootste band.

**Figuur 5.8**  
In welke mate voelt u zich verbonden met Amsterdam? (in %)



Voor verbondenheid met de stadsdelen geldt in grote lijnen hetzelfde. Deze is groot in het centrum en in Oud Zuid, en klein in Slotervaart/Overtoomse Veld en Bos en Lommer. Hier tekent zich een vergelijkbaar patroon af als in de vorige paragraaf (voelt u zich thuis in de buurt?).

**Figuur 5.9**  
In welke mate voelt u zich verbonden met uw stadsdeel? (in %)



Autochtone Amsterdammers voelen zich meer verbonden met de stad dan allochtone. Dit strookt met de gevonden verschillen tussen de stadsdelen: waar veel etnische minderheden wonen, voelen mensen zich minder verbonden met de buurt, en andersom.

### Voelt u zich verwant met een religie?

Ook religieuze verbondenheid is een uiting van betrokkenheid. Bijna vier van iedere tien Amsterdammers (38%) voelen zich verwant met een religie (2002: 36%, 2001: 37% en 2000: 41%). Evenals in eerdere jaren zijn ook nu het rooms-katholicisme en de islam de twee grootste religieuze stromingen in Amsterdam. Van degenen die zich verwant voelen met een religie, behoort 28% tot het rooms-katholicisme en 27% tot de islam. Opvallend is het stijgend aandeel mensen dat zich verwant voelt met de algemene christelijke stroming.

Tabel 5.5

Met welke religie voelt u zich verwant?

(in % van alle Amsterdammers)

	2000	2001	2002	2003
rooms-katholiek	11	11	12	11
islam	15	14	11	10
christelijk algemeen	–	1	1	4
Nederlands hervormd	3	4	4	3
boeddhistisch	1	2	1	2
gereformeerd	1	2	2	1
hindoestaans	1	2	1	1
joods	1	1	1	1
luthers	2	2	1	–

De verwantschap met een geloof is het grootst in de stadsdelen Bos en Lommer (52%), Geuzenveld/Slotermeer (50%) en Zuidoost (46%). In Amsterdam-Centrum en Oud-West is de religieuze betrokkenheid het laagst: respectievelijk 23% en 27%. De gelovigen in het centrum zijn vooral rooms-katholiek, de gelovigen in Bos en Lommer vooral islamitisch. Dat is gedeeltelijk te verklaren door de bevolkingssamenstelling.

Van de religieus ingestelden bezoekt bijna de helft (48%) wel eens een kerk en bijna een vijfde (18%) een moskee. (Dit is respectievelijk 18% en 7% van alle Amsterdammers.) Bijna drie van de tien religieus verwanten bezoekt geen enkele religieuze bijeenkomst (29%). Dit verschilt niet ten opzichte van vorig jaar.

De betrokkenheid bij een religie blijkt voornamelijk een zaak te zijn van Turkse en Marokkaanse Amsterdammers, respectievelijk 81% en 90% van hen voelt zich verwant met een godsdienstige stroming. Nederlandse Amsterdammers voelen zich het minst verwant met een religie (25%). Ook hangt religieuze verwantschap samen met de ervaren etnische identiteit. Allochtonen die zich Nederlands voelen, zijn minder religieus betrokken dan zij die zich Surinaams, Turks of Marokkaans voelen.

Twee leeftijdsgroepen ervaren een sterkere band met het geloof: jongeren (16-24 jarigen) en ouderen (65 jaar en ouder). Van de jongeren is 47% gelovig, zij bezoeken vooral een moskee; van de ouderen is 45% gelovig, zij gaan met name naar de kerk.

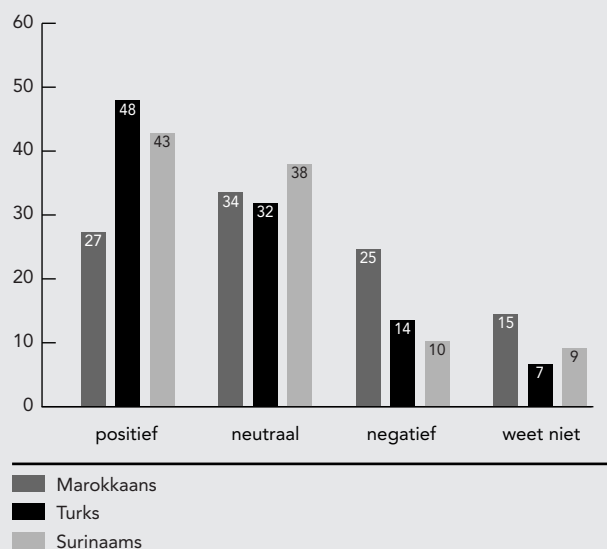
## Marokkaanse inwoners hebben negatief beeld van de eigen groep

Welk beeld hebben Amsterdammers van Marokkaanse, Turkse en Surinaamse afkomst van hun eigen etnische groep in Amsterdam? Dat is dit jaar voor het eerst onderzocht. De Turkse inwoners zijn het meest positief over hun groep, gevolgd door de Surinaamse inwoners (zie figuur 5.10). Marokkaanse inwoners zijn duidelijk minder positief. Ze hebben vaker een negatief zelfbeeld of geven geen antwoord op de vraag.

Het oordeel over de eigen groep hangt samen met de ervaren etnische identiteit: wie zich vooral identificeert met Nederland heeft het vaakst een positief beeld van de eigen groep. Wie zich zowel Nederlands als Marokkaans/Turks/Surinaams voelt, heeft het vaakst een neutraal beeld en is het minst vaak negatief over de eigen groep. De Amsterdammers die zich enkel met hun oorspronkelijke land identificeren oordelen minder vaak positief.

Figuur 5.10

Wat is uw beeld van uw etnische groep in Amsterdam? (in %)

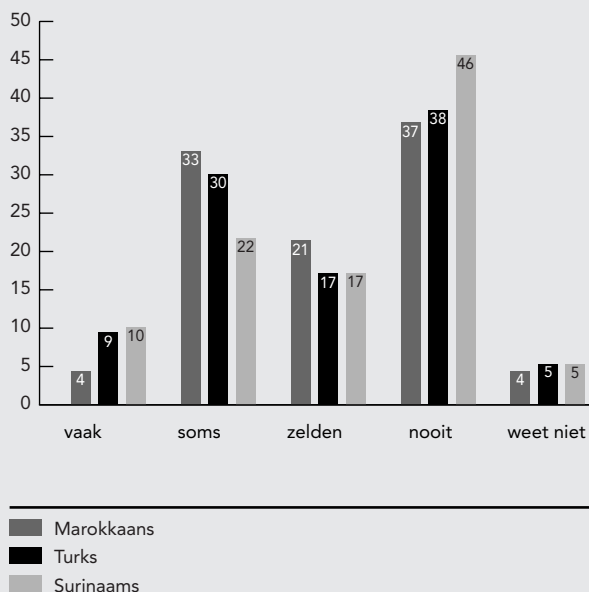


## Een kwart van de allochtonen voelt zich wel eens gediscrimineerd

Voelen allochtonen zich wel eens gediscrimineerd op grond van hun etnische achtergrond? 6% vaak, 22% soms, 19% zelden en 43% nooit. De verschillen tussen Surinamers, Turken en Marokkanen staan in figuur 5.11.

Degenen die een negatief beeld hebben van de eigen groep, voelen zich vaker gediscrimineerd. De ervaren discriminatie hangt ook samen met de etnische identiteit: Amsterdammers die zich Turks, Marokkaans of Surinaams voelen, hebben naar eigen zeggen vaker te maken met discriminatie, dan wie zich meer met Nederland identificeert.

**Figuur 5.11**  
Voelt u zich gediscrimineerd op grond van uw etnische achtergrond? (in %)



*Saranna Maureau, stadsdeelvoorzitter/portefeuillehouder Participatie Oud-West*

"De inwoners van Oud-West vinden het makkelijk om hun stem te laten horen. Er is hier een hoog politiek zelfvertrouwen. Dat was in 2003 niet anders dan voorgaande jaren. Oud-West heeft een relatief hoogopgeleide, mondige bevolking. Het stadsdeel verandert langzaam van karakter. Er wonen hier nog wel oude Kinkerbuurters, maar een echte volksbuurt is het niet meer. De woningprijzen in Oud-West gaan ook al jaren richting die van het centrum."

#### **Abstracte plannen**

"Gezien onze politiek bewuste bevolking is het misschien verwonderlijk dat de bewoners uit Oud-West het minst van alle stadsdelen inspraak- en informatiebijeenkomsten hebben bezocht. Ik verklaar dat uit het feit dat we veel interactieve beleidsprocessen hebben. Mensen kunnen dus eerder in het traject hun mening al geven. Daarnaast speelden in 2002 nogal abstracte zaken, die minder tot de verbeelding spreken."

#### **Klantbegeleiding**

"Mensen zijn over het algemeen minder tevreden over de overheid. De moderne yup benadert het stadsdeelbestuur als consument. Dat merk je in een wijk als Oud-West. Wij komen aan de nieuwe eisen tegemoet, hebben veel geïnvesteerd in onze dienstverlening. Zo hebben we de ruimste openstelling van alle stadsdelen, en een uitgekiend klantbegeleidingsstelsel. Misschien zijn onze inwoners van alle Amsterdammers daarom wel het meest tevreden over hun ambtenaren."

#### **Misbruik**

"De bewoners van Oud-West hekelen het asociale gedrag van Amsterdammers. Ik zie dat als een teken van betrokkenheid: als je je zelf fatsoenlijk en tolerant opstelt, wil je niet dat anderen daar misbruik van maken."

*Liesbeth Stricker, portefeuillehouder Bewonersparticipatie Slotervaart/Overtoomse Veld*

"De scores van Slotervaart/Overtoomse Veld in de Burgermonitor vallen me best tegen. Onze eigen Leefbaarheidsmonitor 2003 geeft een positiever beeld. Uit vergelijking van de cijfers in onze opeenvolgende monitoren blijkt bijvoorbeeld dat bewoners minder klachten over zwerfvuil hebben dan enkele jaren geleden. Dat komt door de intensievere schoonmaakacties van het stadsdeel. Zo zal dat op meer terreinen moeten gebeuren."

#### **Weinig buurtgevoel**

"Vooral oudere, autochtone bewoners hebben volgens mij nog een specifiek wijkgevoel. Jongeren zien ons stadsdeel meer als een doorgangshuis. Turken en Marokkanen wonen hier best graag, maar zijn toch vooral op elkaar en op de moskee gericht. Bij hen zie je nog weinig binding met de wijk als zodanig."

#### **Dalend politiek zelfvertrouwen**

"Het politiek zelfvertrouwen is in Slotervaart/Overtoomse Veld sterk gedaald. Wellicht is dit een gevolg van de verharding van de maatschappelijke verhoudingen in Nederland. Dit soort zaken zijn moeilijk te beïnvloeden door het stadsdeel. Maar dat onze bewoners zo weinig geïnteresseerd zijn in stadsdeelpolitiek, daar gaan we het niet bij laten zitten."

#### **Loket**

"Sinds een half jaar geven we in de Westerpост iedere week extra informatie over allerlei zaken waarmee bewoners te maken kunnen krijgen. Dat doen we ook op onze website, die we mede willen gaan gebruiken om meer diensten aan te bieden. Een deel van onze bevolking weet niet waarvoor je bij het stadsdeel terecht kunt. Wij zijn voor hen niet meer dan het loket voor een nieuw paspoort of rijbewijs. Omdat de stadsdelen ook zijn ingesteld om de politiek dichter bij de bevolking te brengen, ligt hier nog een mooie uitdaging voor ons."

*Anne Marie Hoogland, stadsdeelvoorzitter/portefeuillehouder Participatie en Communicatie Westerpark*

"Westerpark is een eigenzinnig stadsdeel met een diverse bevolking. Onze bevolking is niet rijk, maar wél vaak goed opgeleid. Zo wonen hier veel studenten en kunstenaars. Dat zie je bijvoorbeeld terug in het percentage internetgebruikers van 83%. Wat dat betreft zou onze stadsdeelwebsite vaker bezocht mogen worden."

#### **Contact**

"Westerpark is een klein stadsdeel. Ik neem bij wijze van spreken zelf de telefoon op. Onze bewoners hebben dan ook de meeste contacten met het bestuur. Grotere stadsdelen zijn soms net gefuseerde scholen: het bestuur is anoniemer en afstandelijker. Het imago van onze ambtenaren is vrij goed. Wellicht dankzij onze investeringen in goede dienstverlening, zoals de avondopenstelling. Aan de andere kant zijn onze bewoners het minst tevreden over het contact met ambtenaren. Ik heb niet direct een verklaring voor dit verschil. Daar moeten we als organisatie over gaan nadenken."

#### **Veilige wijk**

"De grote bekendheid met bestuurders verklaar ik ook uit onze activiteiten voor bijvoorbeeld de wijkveiligheidsplannen, waarbij wij overleggen met bewoners over de veiligheidsmaatregelen in de buurt. Bewoners en bedrijven bepalen voor 80% wat we doen op dat gebied. Ons stadsdeel wil met dit soort initiatieven permanent investeren in de participatie van bewoners."

#### **Informele hulp**

"De bewoners uit Westerpark bieden volgens de Burgermonitor de minste informele hulp. Mijn indruk is toch dat mensen hier veel voor elkaar over hebben, zij het vaak via stichtingen of met subsidies. Veel vrijwilligerswerk is in zekere mate geïnstitutionaliseerd en wordt daarom niet tot de informele hulp gerekend. Trouwens, onze bewoners die zorg nodig hebben kunnen ook goed terecht bij professionele instanties dankzij ons Meldpunt Overlast en Zorg."

# 6 Maatschappelijke participatie van Amsterdammers

Amsterdammers kunnen op vele manieren maatschappelijk actief zijn. Zij kunnen zich inzetten voor de buurt of de stad, informele hulp verlenen, lid zijn van een vereniging of organisatie, of werken als vrijwilliger. Op deze activiteiten gaat dit hoofdstuk in.

## Resultaten in het kort

- Eén op de vijf Amsterdammers heeft zich het afgelopen jaar ingezet voor de buurt of de stad, meestal door een handtekening te zetten. Deze inzet komt het meest voor in Amsterdam Oud Zuid en het minst in De Baarsjes.
- Vier van de tien Amsterdammers (43%) hebben het afgelopen jaar wel eens informele hulp verricht, bijvoorbeeld door boodschappen te doen voor burens.
- Acht van de tien inwoners zijn lid van een maatschappelijke organisatie, grotendeels binnen het eigen stadsdeel. In 2002 gold dit voor zeven van de tien Amsterdammers. Ruim een kwart doet vrijwilligerswerk voor zo'n organisatie.

### 6.1 Een vijfde zet zich in voor buurt of stad

Ruim één van de vijf Amsterdammers heeft zich in 2003 ingezet voor de buurt of de stad (21%). Dit is iets meer dan in het jaar daarvoor (2002: 19%), maar minder dan in 2001 (25%). De participatie is het grootst in Amsterdam Oud Zuid (26%), terwijl bewoners uit De Baarsjes zich het minst inzetten (14%). Zie tabel 6.1.

Tabel 6.1

Heeft u zich de afgelopen twaalf maanden ingezet voor buurt of stad? (in % 'ja')

Amsterdam Oud Zuid	26
Amsterdam-Noord	24
Oud-West	23
Slotervaart/Overtoomse Veld	23
Westerpark	22
Oost/Watergraafsmeer	22
Zuideramstel	22
Geuzenveld/Slotermeer	22
Amsterdam-Centrum	21
Zeeburg	20
Zuidoost	20
Osdorp	16
Bos en Lommer	15
De Baarsjes	14
<b>gemiddeld</b>	<b>21</b>

Amsterdammers spannen zich vooral in voor onderwerpen als het kappen van bomen (8%), indeling van de openbare ruimte (7%), meer speelplaatsen (5%), zwerfvuil (5%), onveiligheid (4%), fietsenrekken (4%), parkeerproblemen (4%), meer groen (4%) en het ophalen van huisvuil (3%) [11]. Huisvuil is minder een item dan in de jaren hiervoor (2001: 12%, 2002: 6%). Ook zetten bewoners zich minder in voor parkeerproblemen (2002: 8%, 2001: 14%).

Om iets te realiseren in de buurt zetten Amsterdammers vooral handtekeningen. Ook bezoeken ze bijeenkomsten of schrijven ze brieven aan de stadsdeelraad (zie tabel 6.2).

## Welke groepen zijn actief in de buurt?

### Relatief meer actief zijn:

- Amsterdammers uit geïndustrialiseerde landen en van Nederlandse komaf (beide 26%)
- hoogopgeleiden (26%)
- Amsterdammers tussen de 45 en 65 jaar (31%)

### Relatief minder actief zijn:

- Turkse (7%) en Marokkaanse Amsterdammers (9%) en Amsterdammers uit overige niet-geïndustrialiseerde landen (11%)
- ongeschoolden (11%)
- Amsterdammers van 16 tot 25 jaar (9%)

Tabel 6.2

### Hoe zette u zich in voor de buurt?

	A	B
handtekening zetten	15	3
bijeenkomst of inspraakavond bezoeken	12	3
brief schrijven aan de stadsdeelraad	11	2
commissievergadering bijwonen	10	2
actievoeren met bewonersorganisatie	5	1
contact opnemen met stadsdeelraadslid	5	1
contact opnemen met wijkraad of buurtbeheer	4	1
contact opnemen met ambtenaar	4	1
deelnemen aan enquête over buurtbelang	4	1
brief schrijven aan de gemeenteraad	2	1
handtekeningactie of enquête organiseren	3	1

A In % van degenen die zich inzetten

B In % van alle ondervraagden

## 6.2 Bijna de helft verleent informele hulp

Ook informele hulp valt onder maatschappelijke participatie. Hieronder verstaan we onbetaald werk zonder georganiseerd verband. Denk aan boodschappen doen voor een hulpbehoevende of een slechtziende voorlezen. [12] Vier op de tien Amsterdammers (43% [13]) hebben het afgelopen jaar informele hulp geboden. Zoals uit tabel 6.3 blijkt zijn er geen grote verschillen met voorgaande jaren. In veel gevallen ging het om boodschappen voor een hulpbehoevende (50%), maar ook om huishoudelijk werk (24%), klusjes doen (13%), iemand bezoeken (12%), oppassen (7%), voor vervoer zorgen (6%), voorlezen (2%) en Nederlandse les geven (1%).

Tabel 6.3

### Heeft u de afgelopen twaalf maanden informele hulp verleend? (in %)

	2000	2001	2002	2003
vaak	18	18	18	17
soms	24	26	24	27
zelden	9	11	9	10
nooit	46	42	47	46

Vrouwen verlenen iets vaker hulp dan mannen (45% versus 41%). Volwassenen van middelbare leeftijd (tussen 45 en 65 jaar) zijn meer tot hulp bereid dan 65-plussers en Amsterdammers tot 44 jaar. Inwoners afkomstig uit geïndustrialiseerde landen en autochtone Nederlanders zijn het meest actief in dit soort hulpverlening.

Tabel 6.4

### Heeft u het afgelopen jaar informele hulp verleend? (naar etniciteit, in %)

	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
Nederlands	18	27	10	44
Surinaams	13	25	13	48
Turks	16	27	7	49
Marokkaans	15	23	5	56
geïndustrialiseerd	14	37	8	39
niet-geïndustrialiseerd	19	22	11	48

In stadsdeel Zuideramstel verleent meer dan de helft van de inwoners informele hulp (55%), terwijl dit in Westerpark maar 36% is. Andere stadsdelen zitten er tussenin.

Tabel 6.5

### Hoe vaak heeft u de afgelopen maanden dergelijke hulp geboden? (naar stadsdeel, in %)

	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
Zuideramstel	25	30	6	37
Oost/Watergraafsmeer	23	23	9	43
Bos en Lommer	18	31	4	45
Amsterdam Centrum	17	26	11	44
Amsterdam-Noord	16	31	5	47
Amsterdam Oud Zuid	16	29	12	43
Oud-West	16	27	10	47
De Baarsjes	16	26	13	44
Osdorp	16	24	9	50
Geuzenveld/Slotermeer	16	22	9	51
Zeeburg	15	27	13	46
Slotervaart/Overtoomse Veld	14	27	7	47
Zuidoost	13	25	13	48
Westerpark	12	24	13	51
<b>gemiddeld</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>46</b>

## Welke groepen zijn lid van maatschappelijke organisaties?

### Relatief vaker lid:

- 35- tot 55-jarigen (84%)
- hooggeschoolden (89%)
- Amsterdammers uit geïndustrialiseerde landen (88%), Nederlanders (86%) en Surinamers (84%)

### Relatief minder vaak lid:

- jongeren tot 25 jaar (69%)
- ongeschoolden (57%)
- Marokkaanse en Turkse Amsterdammers (44% en 49%)

## 6.3 Participatie in maatschappelijke organisaties neemt toe

In hoeverre zijn Amsterdammers lid van maatschappelijke organisaties en nemen ze hierin deel als vrijwilliger? [14]

### Van welke organisaties is de Amsterdammer lid?

Er zijn meer Amsterdammers lid geworden van een maatschappelijke organisatie, namelijk 81% van de bevolking. Daarmee is de participatie weer terug op het niveau van vóór 2002. Vorig jaar was met 68% een dieptepunt. Uitsplitsingen per stadsdeel staan in tabel 6.10.

Vaak gaat het om een organisatie in het eigen stadsdeel (dit geldt voor tweederde van de lidmaatschappen). Zeker onder Turkse en Marokkaanse Amsterdammers, 65-plussers en inwoners van Geuzenveld/Slotermeer en Amsterdam-Noord komt het maar weinig voor dat leden verbonden zijn aan een organisatie buiten het stadsdeel.

Tabel 6.6

Waar is de organisatie waarvan u lid bent gevestigd? (in % organisaties)

	A	B
Geuzenveld/Slotermeer	77	65
Amsterdam-Noord	78	62
Slotervaart/Overtoomse Veld	74	57
Zuidoost	73	53
Bos en Lommer	63	53
Oost/Watergraafsmeer	70	50
Osdorp	68	49
Zeeburg	68	49
Westerpark	65	48
De Baarsjes	58	42
Amsterdam-Centrum	65	40
Zuideramstel	61	40
Amsterdam Oud Zuid	59	38
Oud-West	54	33
<b>gemiddeld</b>	<b>67</b>	<b>48</b>

A (Ook) in eigen stadsdeel

B Uitsluitend in eigen stadsdeel

Maatschappelijke organisaties zijn op te delen in clusters (zie tabel 6.7). Bijna zeven van de tien Amsterdammers zijn lid van een belangenorganisatie (bijvoorbeeld een bewonersvereniging) en bijna vier van de tien zijn lid van één of meer hulpverleningsorganisaties (donateurschappen van het Rode Kruis, Unicef, de Hartstichting en dergelijke). Ook hier zien we de trend van een daling in 2002 en weer een stijging in 2003.

Tabel 6.7

Van welke maatschappelijke organisaties bent u lid? (naar cluster, in % van alle Amsterdammers)

	2000	2001	2002	2003
belangenorganisaties	61	66	53	68
hulpverleningsorganisaties	32	34	28	37
recreatieve organisaties	29	30	25	27
sociaal-culturele organisaties	20	25	18	24
allochtone organisaties	5	3	2	3

Belangenorganisaties zijn weer verder onder te verdelen in bijvoorbeeld ideële organisaties, politieke partijen of bewonersverenigingen. Ideële organisaties kennen de meeste leden: een derde van de Amsterdammers is hier lid van. Ook bewonersverenigingen en vakbonden kunnen op veel leden rekenen.

Tabel 6.8

Van welke belangenorganisatie bent u lid? (in % van alle Amsterdammers)

	2000	2001	2002	2003
ideële organisatie	31	35	24	34
kerkelijke organisatie, moskee	17	15	13	17
politieke partij	5	5	5	7
vakbond of beroepsorganisatie	23	24	22	24
bewonersvereniging	22	23	19	25
activiteiten op school of opleiding	17	17	12	18

## Vrijwilligerswerk werkt aanstekelijk

Is een Amsterdammer actief lid van een maatschappelijke organisatie? Dan is de kans groot dat familieleden of vrienden ook vrijwilligerswerk verrichten. 31% van degenen die zelf vrijwilliger zijn, geeft aan dat veel

mensen in zijn of haar omgeving dat ook zijn. Onder niet-vrijwilligers (passief lid of geen lid) is dat maar 14%. Een dergelijk verband werd ook al zichtbaar in eerdere Burgermonitoren.

### Werken Amsterdammers als vrijwilliger voor maatschappelijke organisaties?

Er zijn twee soorten leden te onderscheiden: actieve en passieve. Een actief lid heeft bijvoorbeeld bestuurlijke taken of organiseert evenementen. Dit onbetaalde werk wordt gezien als georganiseerd vrijwilligerswerk. Een passief lid houdt zich niet bezig met dergelijke taken, maar maakt bijvoorbeeld gebruik van faciliteiten, bezoekt vergaderingen of staat alleen als lid geregistreerd. Bijna drie van de tien Amsterdammers is op deze wijze actief in een organisatie (28%). Dit aandeel is sinds 2000 gegroeid.

Tabel 6.9

Bent u actief lid van een maatschappelijke organisatie?  
(in % 'ja' van alle Amsterdammers)

	2000	2001	2002	2003
belangenorganisaties	12	15	10	13
hulpverleningsorganisaties	2	4	1	1
recreatieve organisaties	5	5	6	5
sociaal-culturele organisaties	3	5	4	4
allochtone organisaties	1	1	1	1
<b>totaal (inclusief overig vrijwilligerswerk) [15]</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>28</b>

Kijken we niet naar alle Amsterdammers, maar alleen naar de leden, dan is het aandeel actieve leden hoger, namelijk 34%. Eén op de drie leden werkt dus ook vrijwillig bij de organisatie. Dit aandeel lag vorig jaar iets hoger (37% in 2002), maar daarvoor lager (31% in 2001 en 27% in 2000). Opvallend is het relatief hoge aandeel actieve leden in de stadsdelen Zuidoost en Amsterdam-Noord (zie tabel 6.10).

Tabel 6.10

Bent u (actief) lid van een maatschappelijke organisatie?  
(naar stadsdeel, in % van stadsdeelbewoners)

	A	B
Amsterdam Oud Zuid	87	33
Zuidoost	82	31
Zuideramstel	90	30
Amsterdam-Centrum	85	29
Oost/Watergraafsmeer	84	29
Amsterdam-Noord	72	29
De Baarsjes	81	28
Osdorp	87	24
Oud-West	84	24
Zeeburg	82	24
Westerpark	75	24
Geuzenveld/Slotermeer	68	23
Bos en Lommer	77	22
Slotervaart/Overtoomse Veld	71	21
<b>gemiddeld</b>	<b>81</b>	<b>28</b>

A Lid van organisatie

B Actief lid van organisatie

**Tjeerd Herrema, stadsdeelvoorzitter Zeeburg**

"Zeeburg is een multicultureel stadsdeel met veel allochtonen. We proberen als bestuur herkenbaar te zijn voor alle bevolkingsgroepen. We hebben ook bestuursleden van Turkse en Marokkaanse afkomst. Portefeuillehouder Fatima Elatik is overigens de enige die in Amsterdam is geboren. Ook in ons beleid houden we rekening met de grote verschillen in het stadsdeel."

**Toegankelijkheid**

"Onze bevolking kent het hoogste politiek zelfvertrouwen en heeft veel interesse in gemeente- en stadsdeelpolitiek, ondanks de diverse samenstelling. Ik hoop dat we dat kunnen vasthouden. Wellicht heeft dat toch te maken met onze gemengde bevolking. Zeeburg is een klein stadsdeel en de politiek is over het algemeen goed toegankelijk. Het is niet moeilijk om je stem te laten horen."

**Grensoverschrijdend**

"Onze website is de meest bekende van de Amsterdamse stadsdelen. Dat verbaast me niets. De site werd vorig jaar als vijftiende van Nederland gekozen uit 483 gemeentelijke sites. Allerlei zaken waarvoor je elders nog naar het stadsdeelhok moet, zoals een uittreksel uit de gemeentelijke basisadministratie, kun je bij Zeeburg digitaal regelen. Dat hebben inmiddels meer Amsterdammers ontdekt. De functie van onze site overstijgt de stadsdeelgrenzen."

**Aanpakken**

"Het aantal bezoekers aan inspraak- en informatieavonden is ten opzichte van vorig jaar gehalveerd. Dat komt denk ik gewoon omdat er in 2003 minder bijeenkomsten hebben plaatsgevonden. En, 2002 was een verkiezingsjaar waarin er veel is georganiseerd. De plannen voor het stadsdeel komen bovendien nu in de uitvoering. Zo zijn we al gestart met de grootschalige renovatie van de oude Indische Buurt."

**Erik Koldenhof, stadsdeelvoorzitter Zuideramstel**

"De Burgermonitor laat wederom zien dat Zuideramstel een gebied is zonder grote problemen. Wij zijn een stadsdeel zonder achterstandbuurten, met een relatief rijke bevolking die hier graag woont. Dat ik als stadsdeelvoorzitter minder bekend ben dan vorig jaar, daar kan ik wel mee leven. Wellicht trekken mijn collega's met meer incidentgevoelige portefeuilles meer aandacht."

**Persoonlijk terugbellen**

"De behoefte aan een gesprek met het stadsdeelbestuur is sterk toegenomen. Die uitkomst had ik niet verwacht. We houden momenteel als dagelijks bestuur een spreekuur per buurt, maar daar blijkt toch niet zoveel animo voor te zijn. Wél proberen wij goed bereikbaar te zijn voor acute problemen, bijvoorbeeld met de afvalinzameling. Als bewoners mij bellen, lukt het me bijna altijd om persoonlijk terug te bellen."

**Wel behulpzaam, niet bereikbaar**

"De bereikbaarheid van onze ambtenaren wordt niet hoog gewaardeerd. Ik verklaar dat vooral uit het feit dat wij niet ideaal gehuisvest zijn. De bewoners van Buitenveldert moeten onder de A10 door als ze zaken met het stadsdeel moeten regelen. We scoren gelukkig wel goed op behulpzaamheid en betrouwbaarheid. We zullen blijven investeren in de dienstverlenende instelling van onze medewerkers."

**Niet anoniem**

"Meer dan de helft van onze bewoners verleent informele hulp. Dat komt omdat Zuideramstel nog in veel opzichten een ouderwetse Nederlandse wijk is. Mensen kennen elkaar vaak goed. Op de galerijflats en in de laagbouwbuurten ben je niet snel anoniem. Onze bevolking is relatief oud: meer dan 40% is ouder dan vijftig. Mensen hebben hier dus ook echt behoefte aan burenhulp."

**Ronald Neslo, portefeuillehouder Participatie Zuidoost**

"De trend is dat Amsterdammers met minder plezier in de stad wonen. Maar in Zuidoost gaat dat niet op. Dat is voor mij geen verrassing. De investeringen in de vernieuwing van de Bijlmermeer beginnen hun vruchten af te werpen. Door de laagbouwoningen heeft zich een nieuwe, zwarte middenklasse in de Bijlmermeer gevestigd. Bovendien zijn we de Bijlmerhoogbouwflats die niet worden gesloopt, ingrijpend aan het renoveren."

**Thuis**

"Laagbouwoningen met tuinen. Dat is wat de mensen in Zuidoost willen. Dat zie ik als de belangrijkste verklaring voor het feit dat meer bewoners zich thuis voelen in dit stadsdeel. We hebben vernieuwd op de manier die de bevolking wenste. Met niet alleen ruimtelijke vernieuwing, maar ook met investeringen in veiligheid en sociale voorzieningen."

**Een vak apart**

"Fenomenen als buurtbeheer en interactieve beleidsvorming zijn hier relatief onbekend. Etnische groepen (maar liefst 73% van de bevolking in Zuidoost) willen best actief zijn. Dat blijkt ook uit de hoge opkomst bij informatie- en inspraakavonden. Maar bij andere participatievormen zijn toch vooral de autochtonen actief. Maar dat gaat wat ons betreft veranderen. Via de zogeheten 'zelforganisaties' kunnen we allochtonen benaderen – de verschillende groepen in ons stadsdeel zijn namelijk wel goed georganiseerd. En verder gaat het Multiculturalisatie- en Participatiebureau (MP-bureau) bewoners stimuleren en trainen om deel te nemen aan het integrale buurtbeheer. Het bereiken van etnische groepen blijft een vak apart."

# 7 Amsterdammers over informatievoorziening

Via de media komen Amsterdammers meer over stad, buurt en bestuur te weten. In dit hoofdstuk leest u van welke media inwoners zich bedienen en uit welke bronnen zij putten voor specifieke informatie over Amsterdam en hun stadsdeel: van bewonersbrief tot AT5.

## Resultaten in het kort

- 85% van de Amsterdammers kijkt naar AT5. De lokale televisiezender is veruit de belangrijkste bron voor informatie over de stad. Andere bronnen zijn het Amsterdams Stadsblad, de Echo en Het Parool. Zes van de tien inwoners lezen een huis-aan-huisblad, een kwart leest Het Parool.
- Bijna driekwart van de Amsterdammers heeft toegang tot internet. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2002. Vier van de tien internetters weten hoe de website van de gemeente heet, een vijfde kent de website van het eigen stadsdeel.
- Ruim de helft van de Amsterdammers is tevreden over de informatievoorziening van de gemeente.

## 7.1 Informatie over Amsterdam: vooral via AT5

Zeven van de tien Amsterdammers stellen zich via AT5 op de hoogte van Amsterdamse zaken. Drie van de tien gebruiken een huis-aan-huisblad zoals het Amsterdams Stadsblad of de Echo als informatiebron en een kwart leest daarvoor Het Parool. Dit is een toename in vergelijking met de jaren daarvoor. Het gebruik van internet en – specifiek – de website van de gemeente voor dit doel is eveneens toegenomen.

Tabel 7.1

Via welke bronnen informeert u zich over Amsterdamse zaken? (in %, meerdere antwoorden mogelijk)

	2000	2001	2002	2003
AT5	68	70	67	70
Amsterdams Stadsblad	24	26	23	31
Echo	26	26	21	27
Het Parool	13	20	19	24
wijk- of buurtkrant	13	14	9	10
internet algemeen	4	9	7	10
teletekst	9	10	8	9
Amsterdams katern van De Telegraaf	10	11	7	9
website <a href="http://www.amsterdam.nl">www.amsterdam.nl</a>	1	4	5	8
bewonersbrieven	3	8	3	7
landelijk dagblad	3	7	3	7
stadsdeelkrant	5	8	4	6
folder en brochures	5	9	3	6
Salto	4	4	3	5
de krant <a href="http://amsterdam.nl">amsterdam.nl</a>	5	2	3	5
Radio Noord-Holland	0	4	2	4
Migranten TV/MTNL	6	4	3	3
Spits/Metro	–	–	2	2
lokale radiozender	3	3	1	2
voorlichting stadsdeelkantoor	1	3	1	2
vrienden, familie, kennissen, via via	–	–	1	1
voorlichtingscentrum (stadhuis)	0	1	0	1
anders	6	3	3	4

### In hoeverre kijken Amsterdammers lokale televisie?

85% van de Amsterdammers kijkt regelmatig naar AT5 (zie tabel 7.2). Dit is nog meer dan in de jaren daarvoor. Salto en MTNL trekken veel minder kijkers, hoewel Salto wel in de lift zit. Het nieuws op AT5 wordt door ruim vier van de tien Amsterdammers gevolgd. Hiermee heeft AT5 na de daling van vorig jaar weer terrein teruggewonnen. De Amsterdamse televisiezender staat op de vijfde plaats in de rij meest bekeken nieuwszenders, na de publieke netten en RTL4. (Ter vergelijking: 69% van de

Amsterdammers kijkt voor nieuws en actualiteiten naar Nederland 1, 47% naar RTL4 en 42% naar AT5.)

Tabel 7.2

Naar welke Amsterdamse televisiezenders kijkt u regelmatig? En kijkt u naar nieuws- of actualiteitenprogramma's op deze zenders? (in % van alle Amsterdammers)

	2000		2001		2002		2003	
	A	B	A	B	A	B	A	B
AT5	82	37	83	45	82	31	85	42
Salto	7	4	7	3	7	3	10	3
Migranten TV/MTNL	8	6	5	4	5	3	4	2
geen enkele	12		12		8		11	

A kijkt naar zender  
B kijkt naar nieuws op die zender

AT5 wordt door alle etnische groepen goed bekeken (zie tabel 7.3). Naar de zender MTNL (voorheen Migranten TV) kijken vrijwel alleen Surinamers, Turken en Marokkanen. Salto heeft voornamelijk Surinaamse kijkers. Het aandeel MTNL-kijkers is onder Turken en Marokkanen in vergelijking met de vorige monitor sterk gedaald (was in 2002 respectievelijk 23% en 32%). De jongere generatie kijkt er nog het meest naar. In Osdorp en Zeeburg vinden we relatief veel MTNL-kijkers.

Tabel 7.3

Naar welke Amsterdamse televisiezenders kijkt u regelmatig? (naar etniciteit, in %)

	AT5	Migranten TV	Salto
Nederlands	86	1	6
Surinaams	88	18	33
Turks	85	14	16
Marokkaans	86	13	14
<b>alle Amsterdammers</b>	<b>85</b>	<b>4</b>	<b>10</b>

### Welke dagbladen en huis-aan-huisbladen lezen Amsterdammers?

Het Parool is de best gelezen krant in Amsterdam. Precies een kwart van de bewoners leest dit dagblad regelmatig. De Volkskrant en De Telegraaf komen hier met respectievelijk 23% en 22% dicht in de buurt. (Voor de volledigheid: NRC Handelsblad 16%, Trouw 4%, Algemeen Dagblad 3%, Spits 2% en Metro 1%.) In totaal lezen zeven van de tien Amsterdammers (72%) een dagblad. Dit was in de vorige monitoren ook zo. Het beeld dat de krant steeds minder aftrek vindt, wordt dus niet bevestigd. De typische dagbladlezer is een in Nederland geboren hoogopgeleide Amsterdammer van 35 jaar of ouder.

Ook een aanzienlijk deel van de bevolking (59%) leest een huis-aan-huisblad. Dit is iets meer dan in de vorige monitor (54%). Nog sterker dan voor dagbladen geldt ook hier: hoe hoger de leeftijd, hoe meer men in zo'n blad leest. Eén op de tien Amsterdammers (vaak 25-44-jarigen en middelbaar tot hoog opgeleiden) heeft een NEE-NEE-sticker op de brievenbus en leest dus geen huis-aan-huisbladen. De typische huis-aan-huisbladlezer is iets ouder dan de dagbladlezer, lager opgeleid en vaker van Surinaamse origine (zie tabel 7.4).

Tabel 7.4

Leest u een dagblad? En een huis-aan-huisblad? (naar etniciteit, in % 'ja')

	Dagblad	Huis-aan-huisblad
Nederlands	77	61
Surinaams	62	63
Turks	55	47
Marokkaans	49	45
<b>alle Amsterdammers</b>	<b>72</b>	<b>59</b>

In Zuidoost wordt het huis-aan-huisblad het best gelezen, in Oud-West het slechtst (zie tabel 7.5). De lezersaandelen in de stadsdelen schommelen nogal over de drie jaren bezien. In Zuideramstel, Oost/Watergraafsmeer en Zuidoost zien we een duidelijke toename.

Tabel 7.5

Leest u een huis-aan-huisblad? (naar stadsdeel, in % 'ja')

	2001	2002	2003
Zuidoost	62	60	72
Amsterdam-Noord	69	68	70
Osdorp	75	67	67
Geuzenveld/Slotermeer	61	71	63
Slotervaart/Overtoomse Veld	71	62	62
Zuideramstel	50	47	60
Oost/Watergraafsmeer	59	47	59
Zeeburg	59	57	55
Amsterdam Oud Zuid	50	44	54
De Baarsjes	53	49	53
Bos en Lommer	54	56	52
Westerpark	50	55	51
Amsterdam-Centrum	38	39	47
Oud-West	44	45	43
<b>gemiddeld</b>	<b>57</b>	<b>54</b>	<b>59</b>

Welk huis-aan-huisblad wordt het best gelezen? Dat is de Echo (78% van de lezers en 46% van alle Amsterdammers), op de voet gevolgd door het Amsterdams Stadsblad. De Echo scoort vooral in Bos en Lommer en Amsterdam-Noord. Het Amsterdams

Stadsblad is het meest populair in Oud-West, Oost/Watergraafsmeer en het centrum (zie tabel 7.6).

**Tabel 7.6**  
Welk huis-aan-huisblad leest u? (naar stadsdeel, in % van de huis-aan-huisbladlezers, meerdere antwoorden mogelijk)

	A	B	C
Amsterdam Oud Zuid	79	80	1
Amsterdam-Centrum	48	90	6
Amsterdam-Noord	89	73	0
Bos en Lommer	89	76	8
De Baarsjes	87	69	4
Geuzenveld/Slotermeer	76	60	70
Oost/Watergraafsmeer	68	91	0
Osdorp	81	64	65
Oud-West	76	92	3
Slotervaart/Overtoomse Veld	76	71	70
Westerpark	74	78	2
Zeeburg	76	85	1
Zuideramstel	81	82	1
Zuidoost	82	60	0
<b>gemiddeld</b>	<b>78</b>	<b>75</b>	<b>14</b>

- A Echo  
B Amsterdams Stadsblad  
C Westerpost [16]

### Hoe bekend is het blad Amsterdam.nl?

Het informatieblad van de gemeente is dit jaar wederom bekender geworden. Bijna drie van de tien Amsterdammers (29%) kennen de krant van naam, vorig jaar was dit 24% en het jaar daarvoor 13%. Etnische groepen ontlopen elkaar niet veel op dit punt. Een vijfde van de Amsterdammers heeft wel eens iets gelezen in Amsterdam.nl.

### Hoe scoort www.amsterdam.nl?

Vier van de tien Amsterdammers met internet kennen de juiste naam van de website van de gemeente Amsterdam (39%, in 2002 36%). Dit komt neer op 29% van alle Amsterdammers. De meest genoemde foute naam is [www.gemeenteamsterdam.nl](http://www.gemeenteamsterdam.nl).

## Welke Amsterdammers internetten?

In tabel 7.7 is te zien welke groepen Amsterdammers over internet beschikken. Het aantal internetters is hoger naarmate de opleiding hoger is, en lager naarmate de leeftijd hoger is. Opvallend is de sterke toename van het

internetgebruik onder 65-plussers. Marokkaanse Amsterdammers hebben juist minder vaak de beschikking over internet dan in de twee jaren daarvoor.

**Tabel 7.7**  
Heeft u toegang tot internet?  
(naar etniciteit, leeftijd, opleiding en stadsdeel, in % 'ja')

	2000	2001	2002	2003
<b>etniciteit</b>				
Nederlands	49	69	71	78
Surinaams	42	60	71	74
Marokkaans	35	50	53	41
Turks	22	50	47	54
<b>leeftijd</b>				
16-24 jaar	66	82	81	82
25-34 jaar	60	84	86	86
35-44 jaar	54	75	81	83
45-54 jaar	46	73	75	80
55-64 jaar	30	47	58	60
65 jaar en ouder	11	20	17	28
<b>opleiding</b>				
ongeschoold	17	36	32	33
laaggeschoold	28	39	42	49
middelbaar geschoold	58	73	75	73
hooggeschoold	74	86	87	92

vervolg tabel 7.7

	2000	2001	2002	2003
<b>stadsdelen</b>				
Amsterdam-Centrum	63	85	82	86
Amsterdam Oud Zuid	65	72	79	82
Westerpark	52	74	72	82
Oud-West	55	73	76	79
Zuideramstel	53	70	70	77
Zeeburg	48	71	76	76
De Baarsjes	42	70	73	74
Zuidoost	40	61	73	73
Oost/Watergraafsmeer	46	69	66	72
Slotervaart/Overtoomse Veld	42	63	74	67
Osdorp	37	60	62	65
Geuzenveld/Slotermeer	31	64	55	62
Amsterdam-Noord	32	56	56	61
Bos en Lommer	37	61	65	59
<b>gemiddeld</b>	<b>46</b>	<b>67</b>	<b>70</b>	<b>73</b>

Tabel 7.8

Wie kent de naam van de gemeentelijke website?  
(in % van Amsterdammers met internet)

Best op de hoogte:	Slechtst op de hoogte:
– Amsterdammers van Nederlandse afkomst (47%)	– Amsterdammers van Turkse afkomst (24%)
– hoogopgeleide internetters (47%)	– ongeschoolde internetters (19%)
– 25-34-jarigen (56%)	– 65-plussers (25%)
– bewoners uit De Baarsjes en Westerpark (54% en 52%)	– bewoners uit Amsterdam-Noord en Zuidoost (32% en 33%)

Van de internettende Amsterdammers zegt 35% de site van de gemeente Amsterdam wel eens te hebben bezocht (8% vaak, 26% een enkele keer). Deze cijfers verschillen nauwelijks met die van de vorige twee jaren. Het informatiegehalte van de site is goed. Een kwart van de bezoekers vindt de website zeer informatief en 53% redelijk informatief (9% zegt 'niet of nauwelijks informatief' en 13% heeft geen mening).

In totaal heeft bijna driekwart van de Amsterdammers toegang tot internet (73%). Dit aandeel is weer 4% hoger dan in 2002, het neemt nog steeds toe. De grootste groep heeft thuis en op het werk internet (35%) en een bijna even grote groep alleen thuis (31%). Een klein deel heeft alleen toegang via werk of opleiding (5%), een nog kleinere groep alleen via bibliotheek of internetcafé (2%). Wie bewoners via het web wil bereiken maakt de grootste kans in Amsterdam-Centrum, Amsterdam Oud Zuid en Westerpark. Meer dan 80% beschikt daar over internet. In Amsterdam-Noord en Bos en Lommer ligt dit aanmerkelijk lager (zie kader 'Welke Amsterdammers internetten?' op de vorige pagina).

### Wat vinden Amsterdammers van de gemeentelijke informatie?

Ruim de helft van de Amsterdammers (54%) is tevreden over de informatievoorziening van de gemeente. Een kwart oordeelt neutraal (niet tevreden, maar ook niet ontevreden) en 7% is ontevreden (10% weet het niet). De ontevredenheid is een gevolg van te weinig informatie of een slechte bezorging. Ook is volgens hen informatie vaak pas achteraf of moeilijk verkrijgbaar.

## 7.2 Informatie over het stadsdeel: vooral via stads(deel)krant en bewonersbrief

### Welke informatie willen bewoners van hun stadsdeel ontvangen?

In de top drie (zie tabel 7.9) staan informatie over de straat en de directe omgeving, informatie over officiële papieren en over vuilnis.

Tabel 7.9

Wat voor soort informatie vindt u belangrijk om van het stadsdeel te ontvangen? (in %)

informatie over de straat en de directe omgeving	33
rijbewijs, paspoort, identiteits-, verblijfs- en reisdocumenten	29
informatie over vuilnis	27
wonen, woningen, huursubsidie	21
in- en uitschrijving bevolkingsregister, aangifte (huwelijk, geboorte) etc.	20
verkeer	19
parkeerbeheer	8
belastingen, heffingen en energie	18
klachten over de straat en de directe omgeving	16
openbaar groen	5
klachten over vuilnis	14
vergunningen	12
65+ pas, stadspas en dergelijke	6
info over bijstand of andere uitkeringen en formulieren	6
gevonden voorwerpen	5
aanvraag vervoerspas stadsmobiel	4
iets anders [17]	31
weet niet, geen antwoord	16

### Hoe scoren de informatiemiddelen van het stadsdeel?

Elk stadsdeel gebruikt zijn eigen middelen om bewoners op de hoogte te stellen van stadsdeel- of buurtnieuws. Zes van de tien bewoners (61%) blijken één of meer van die middelen te kennen, bijvoorbeeld bewonersbrieven of stadsdeelkranten. In tabel 7.10 vindt u een overzicht per stadsdeel.

Tabel 7.10

Kent u de volgende informatiebronnen van uw stadsdeel en welke daarvan vindt u het meest informatief? (in %)

	A	B
Amsterdam Oud Zuid		
– Amsterdams Stadsblad	39	28
– website	10	3
– magazine Amsterdam Oud Zuid	24	13
– bewonersbrieven	36	24
– iets anders	24	17
Amsterdam-Centrum		
– advertenties in Amsterdams Stadsblad	28	14
– bewonersbrieven	50	46
– iets anders	22	19
Amsterdam-Noord		
– Noordnieuws in het Amsterdams Stadsblad	36	24
– Amsterdams Stadsblad als geheel	41	16
– Echo	43	13
– iets anders [18]	32	25

A Ken ik

B Meest informatief (één antwoord mogelijk)

vervolg tabel 7.10

	A	B
<b>Bos en Lommer</b>		
– Gesprek van de Dag (stadsdeelkrant)	26	24
– stadsdeeladvertenties in Amsterdams Stadsblad	14	9
– website	8	6
– iets anders	18	16
<b>De Baarsjes</b>		
– BaarsjesBerichten (stadsdeelkrant)	52	36
– nieuwsbrieven van het stadsdeel	43	24
– advertenties in Amsterdams Stadsblad	20	8
– iets anders	14	10
<b>Geuzenveld/Slotermeer</b>		
– weekblad de Westerpost	45	33
– Stadsdeelbulletin (stadsdeelkrant)	38	24
– bewonersbrieven	39	15
– iets anders	14	9
<b>Oost/Watergraafsmeer</b>		
– het stadsdeeljournaal	30	21
– bewonersbrieven	33	25
– advertentie in Amsterdams Stadsblad	23	10
– iets anders	30	22
<b>Osdorp</b>		
– bewonersbrieven	42	32
– stadsdeelpagina in Westerpost	38	26
– inspraak- en informatiebijeenkomsten	8	1
– iets anders	19	17
<b>Oud-West</b>		
– stadsdeelkrant Kwakerstraat 3	53	38
– bewonersbrieven	41	24
– website	6	1
– advertenties in stadsblad	13	6
– iets anders	17	11
<b>Slotervaart/Overtoomse Veld</b>		
– stadsdeelpagina in Westerpost	49	37
– bewonersbrieven	44	29
– inspraak- en informatiebijeenkomsten	6	1
– iets anders	19	15
<b>Westerpark</b>		
– Kijk op Westerpark (stadsdeelkrant)	52	42
– website	14	5
– advertenties in buurtkranten en stadsbladen	31	12
– iets anders	33	26
<b>Zeeburg</b>		
– ZeeburgMagazine	38	27
– ZeeburgJournaal	21	8
– informatiepakketten met bewonersbrief	33	22
– iets anders	31	22

vervolg tabel 7.10

	A	B
<b>Zuideramstel</b>		
– Zuideramstel Magazine (huis aan huis)	30	19
– advertentie in Amsterdams Stadsblad	23	16
– bewonersbrieven	30	19
– iets anders	23	19
<b>Zuidoost</b>		
– het informatiecentrum	11	6
– advertentiepagina Nieuwe Bijlmer in nieuwsblad Gaasperdam	27	19
– website	7	4
– iets anders [19]	37	36

A Ken ik

B Meest informatief (één antwoord mogelijk)

Vooral de informatie in de stadsbladen en de stadsdeelkranten genieten grote bekendheid, maar ook de bewonersbrieven. Inwoners van Zuidoost en Bos en Lommer kennen de informatiebronnen van hun stadsdeel het minst (respectievelijk 35% en 39% kan één of meer van de bronnen noemen). Inwoners van Geuzenveld/Slotermeer, De Baarsjes, Amsterdam Oud Zuid en Oud-West kunnen juist vaak wel een bron noemen (respectievelijk 74%, 72%, 71%, 71%).

De informatiebron die in een stadsdeel de bekendste is, wordt ook de meest informatieve gevonden. In drie stadsdelen is dat de bewonersbrief (Centrum, Osdorp en Oost/Watergraafsmeer). In vijf stadsdelen de stadsdeelkrant (Westerpark, Oud-West, Zeeburg, Bos en Lommer en De Baarsjes) en in eveneens vijf stadsdelen de pagina van het stadsdeel in het stadsblad (Noord, Geuzenveld/Slotermeer, Slotervaart/Overtoomse Veld, Zuidoost en Oud Zuid). In Zuideramstel eindigen de stadsdeelkrant en het stadsblad ex aequo op de eerste plaats.

#### Lezen Amsterdammers de berichten van het stadsdeel in de huis-aan-huisbladen?

Tweederde van de huis-aan-huisbladlezers (67%) bekijkt de berichten van de gemeente of het stadsdeel (dit komt neer op 39% van alle Amsterdammers). Andere artikelen krijgen meer aandacht (69% van de lezers, 41% van de Amsterdammers) en advertenties minder (44%, 26%). Bewoners uit Geuzenveld/Slotermeer gaan aan kop: meer dan driekwart van de huis-aan-huisbladlezers daar nemen de berichten van het stadsdeel door.

**Tabel 7.11 Wat leest u in de huis-aan-huisbladen?**  
(in % van de lezers)

	A	B	C
Geuzenveld/Slotermeer	77	68	63
Zuideramstel	71	75	30
Amsterdam Oud Zuid	71	73	44
Oost/Watergraafsmeer	71	69	41
Amsterdam-Centrum	71	63	33
Zeeburg	70	64	37
Slotervaart/Overtoomse Veld	69	71	50
Osdorp	68	67	43
Bos en Lommer	66	66	56
Amsterdam-Noord	65	72	44
Westerpark	62	77	37
Oud-West	62	72	44
De Baarsjes	58	60	50
Zuidoost	56	69	51
<b>gemiddeld</b>	<b>67</b>	<b>69</b>	<b>44</b>

- A Berichten van het stadsdeel  
B Andere artikelen  
C Advertenties

#### Hoe bekend is de website van het stadsdeel?

18% van de Amsterdammers kent de website van het eigen stadsdeel (24% van de internetters). De website van stadsdeel Zeeburg is veruit het meest bekend onder zijn inwoners. Zie ook kader 'Welke Amsterdammers internetten?' op pagina 61.

**Tabel 7.12**  
Kent u de website van uw stadsdeel? (in % 'ja')

	A	B
Zeeburg	43	34
Amsterdam-Noord	36	23
De Baarsjes	34	26
Amsterdam Oud Zuid	30	26
Westerpark	28	23
Geuzenveld/Slotermeer	25	18
Oost/Watergraafsmeer	23	18
Bos en Lommer	23	15
Zuideramstel	18	14
Zuidoost	17	12
Osdorp	17	12
Amsterdam-Centrum	15	14
Oud-West	15	12
Slotervaart/Overtoomse Veld	15	10
<b>gemiddeld</b>	<b>24</b>	<b>18</b>

- A In % van diegenen die over internet beschikken  
B In % van alle inwoners

Driekwart van de bewoners die de stadsdeelwebsite kennen, bezoekt deze site wel eens (74% soms, 4% vaak). Hier weer driekwart van vindt de site redelijk (61%) tot heel (12%) informatief, 16% vindt de site nauwelijks informatief, 2% helemaal niet en 9% geeft geen antwoord.

# De monitor: 2003 versus eerdere jaren

Wat is er de afgelopen jaren veranderd? Zijn Amsterdammers vaker politiek of maatschappelijk actief? Zijn er trends te bespeuren in de relatie tussen burger en bestuur? Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste graadmeters van participatie.

Trends (stijgend, dalend of onveranderd) moeten over een periode van vijf jaar met voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. In deze vergelijking ligt, vooral bij schommelende resultaten, de nadruk op de verschillen tussen 2002 en 2003. Waar een trendbreuk zichtbaar is (een stijging of daling sinds 2000 [20], die in 2003 wordt doorbroken), geven we dat aan. Tenzij anders vermeld staan de resultaten weergegeven in percentages van alle Amsterdammers. Voor meer informatie verwijzen wij naar het rapport zelf.

## Over de lokale politiek

	2000	2001	2002	2003	Trends	Trendbreuk
heeft contact gehad met bestuurder	10%	11%	10%	10%	→	
heeft behoefte aan contact met bestuurder	24%	34%	26%	32%	↑	
is tevreden over contact met bestuurder	60%	67%	78%	69%	↓	X
verwacht dat bestuurders hun best doen zich te informeren over wat er onder burgers leeft	38%	30%	38%	33%	↓	
vindt dat het gemeentebestuur goed functioneert	38%	31%	38%	35%	↓	
heeft politiek (zelf)vertrouwen [21]	28%	27%	35%	30%	↓	
vindt het makkelijk in Amsterdam stem te laten horen	25%	29%	40%	32%	↓	X

## Politieke betrokkenheid

	2000	2001	2002	2003	Trends	Trendbreuk
kent naam van burgemeester	82%	79%	83%	86%	↑	
kent naam van wethouder	36%	47%	37%	47%	↑	
kent naam van gemeenteraadslid	15%	16%	18%	20%	↑	
kent collegepartijen	13%	15%	14%	17%	↑	
kent naam stadsdeelvoorzitter	17%	20%	14%	17%	↑	
kent naam deelraadslid	11%	13%	8%	11%	↑	
heeft interesse in gemeentepolitiek	60%	63%	69%	68%	→	
heeft interesse in stadsdeelpolitiek	54%	54%	59%	56%	↓	

## Politieke participatie

	2000	2001	2002	2003	Trends	Trendbreuk
is bekend met interactieve beleidsvorming	10%	13%	16%	14%	↓	X
is bekend met buurtbeheeroverleg	47%	50%	52%	49%	↓	X
is bekend met het referendum	82%	91%	90%	88%	↓	
vindt referendum geschikt om politiek te beïnvloeden	55%	51%	60%	60%	→	
vindt internet geschikt om politiek te beïnvloeden	59%	59%	66%	63%	↓	
is van plan te gaan stemmen bij gemeenteraadsverkiezing	56%	55%	74%	67%	↓	
is van plan te gaan stemmen bij referendum	40%	40%	60%	58%	↓	
zou deel willen nemen aan interactieve beleidsvorming	32%	35%	38%	27%	↓	X
acht kans groot gesprek met bestuurder aan te gaan	52%	57%	58%	58%	→	
acht kans groot lid te worden van buurtraad	14%	13%	15%	14%	→	
acht kans groot lid te worden van politieke partij	14%	10%	12%	13%	↑	
heeft deelgenomen aan info- of inspraakbijeenkomst	16%	18%	16%	16%	→	

## Over de ambtenaren

	2000	2001	2002	2003	Trends	Trendbreuk
heeft contact gehad met ambtenaar	47%	54%	50%	53%	↑	
heeft een klacht ingediend	–	–	15%	15%	→	
weet dat hij met klachten bij het stadsdeel terecht kan	–	–	51%	42%	↓	
is tevreden over het contact met ambtenaren	75%	70%	71%	73%	↑	
verwacht dat ambtenaar alleen in regels en formulieren geïnteresseerd is	49%	40%	41%	41%	→	
verwacht dat ambtenaar open staat voor problemen van burgers	37%	37%	41%	38%	↓	

## Maatschappelijke betrokkenheid

	2000	2001	2002	2003	Trends	Trendbreuk
voelt zich thuis in de stad	79%	79%	84%	81%	↓	X
voelt zich thuis in de buurt	73%	73%	76%	72%	↓	X
voelt zich verbonden met de stad	–	–	84%	85%	→	
voelt zich verbonden met het stadsdeel	–	–	51%	60%	↑	
voelt zich verbonden met de eigen etnische groep	–	–	45%	55%	↑	
voelt zich verbonden met het land van herkomst [22]	–	–	66%	67%	→	
voelt zich verwant met een religie	41%	37%	36%	38%	↑	X

## Maatschappelijke participatie

	2000	2001	2002	2003	Trends	Trendbreuk
is actief in de buurt	21%	25%	19%	21%	↑	
verleent informele hulp	42%	44%	42%	43%	→	
is lid van organisatie	74%	80%	68%	81%	↑	
is actief lid van organisatie	20%	25%	26%	28%	↑	

## Opvallende stijgers

## Opvallende dalers

---

Bekendheid van het bestuur (vooral wethouders)

Bereidheid tot deelname aan interactieve beleidsvorming

Behoeftte aan contact met een bestuurder

Bekendheid van het stadsdeelkantoor als klachtendepot

Verbondenheid met eigen etnische groep

Politiek (zelf)vertrouwen

Lidmaatschap van maatschappelijke organisaties

Verwachting dat bestuurders hun best doen zich te informeren over wat er onder burgers leeft

Verbondenheid met het stadsdeel

Tevredenheid over contact met bestuurders

---



# Wie namen deel aan dit onderzoek?

Aan de Amsterdamse Burgermonitor 2003 werkten 2934 Amsterdammers mee. Ruim de helft is telefonisch ondervraagd (59%), een derde deel schriftelijk (32%) en een klein deel persoonlijk (9%). Hoe zijn de geïnterviewden verdeeld over de verschillende etnische groepen, over de stadsdelen, leefsituatie, leeftijd, geslacht en opleidingsniveau? U leest het hier.

Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen is ernaar gestreefd om voldoende mensen in bepaalde groepen te enquêteren, zoals tweehonderd inwoners per stadsdeel en tweehonderd per etnische groep (bijvoorbeeld Marokkanen). Daarna is de verhouding teruggerekend naar de werkelijke verhouding in de stad. Dit hebben we voor alle stadsdelen gedaan, en ook voor etnische groepen, huishoudsamenstelling en leeftijd. Voor geslacht en opleidingsniveau was wegen niet nodig. Bijvoorbeeld: in de tabel hiernaast ziet u dat 211 inwoners van Amsterdam Oud Zuid hebben meegewerkt aan het onderzoek, dit is 7% van het totale aantal ondervraagden. De werkelijke verhouding van inwoners van 16 jaar en ouder uit Amsterdam Oud Zuid in de stad was op 1 januari 2003 echter 12%. Om een vertekend beeld van de praktijk te voorkomen zijn daarom de antwoorden van de inwoners van Amsterdam Oud Zuid in deze enquête zwaarder meegewogen.

## Verdeling van ondervraagden naar etniciteit

	A	B	C	D
Nederlands	1899	65	55	1621
Surinaams	176	6	9	264
Antilliaans	23	1	2	45
Turks	188	6	4	123
Marokkaans	221	8	7	195
Zuid-Europees	27	1	2	72
geïndustrialiseerd	267	9	11	311
niet-geïndustrialiseerd	130	4	10	300
onbekend	3	0	0	3
<b>totaal</b>	<b>2934</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2934</b>

- A Aantal ondervraagden
- B % Ondervraagden
- C % Amsterdammers [23]
- D Gewogen aantal ondervraagden

Het aantal ondervraagde Zuid-Europeanen en Antillianen lag te laag om betrouwbare uitspraken te doen over die groepen. Ze komen niet apart voor wanneer we uitsplitsingen geven naar etniciteit.

## Verdeling van ondervraagden naar stadsdeel

	A	B	C	D
Amsterdam Oud Zuid	211	7	12	347
Amsterdam-Noord	200	7	12	337
Amsterdam-Centrum	210	7	11	332
Bos en Lommer	209	7	4	119
De Baarsjes	235	8	5	142
Geuzenveld/Slotermeer	244	8	5	152
Oost/Watergraafsmeer	191	7	8	232
Osdorp	196	7	6	164
Oud-West	204	7	5	137
Slotervaart/Overtoomse Veld	210	7	6	164
Westerpark	204	7	5	141
Zeeburg	214	8	5	152
Zuideramstel	206	7	7	194
Zuidoost	197	7	11	317
onbekend	3	2	0	3
<b>totaal</b>	<b>2934</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2934</b>

- A Aantal ondervraagden
- B % Ondervraagden
- C % Amsterdammers
- D Gewogen aantal ondervraagden

#### Verdeling van ondervraagden naar huishoudsamenstelling

	A	B	C	D
alleenstaand	913	31	28	830
niet-alleenstaand	2008	68	72	2091
onbekend	13	0	0	13
<b>totaal</b>	<b>2934</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2934</b>

- A Aantal ondervraagden  
B % Ondervraagden  
C % Amsterdammers  
D Gewogen aantal ondervraagden

#### Verdeling van ondervraagden naar leeftijd

	A	B	C	D
16-34 jaar	1004	34	38	1095
35-54 jaar	1141	39	38	1108
55 jaar en ouder	771	26	24	713
onbekend	18	1	0	18
<b>totaal</b>	<b>2934</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>2934</b>

- A Aantal ondervraagden  
B % Ondervraagden  
C % Amsterdammers  
D Gewogen aantal ondervraagden

#### Verdeling van ondervraagden naar geslacht

	A	B
man	1393	47
vrouw	1495	51
onbekend	46	2
<b>totaal</b>	<b>2934</b>	<b>100</b>

- A Aantal ondervraagden  
B % Ondervraagden

#### Verdeling van ondervraagden naar opleidingsniveau

	A	B
ongeschoold	241	8
laaggeschoold	567	19
middelbaar geschoold	683	23
hooggeschoold	1360	46
onbekend	83	3
<b>totaal</b>	<b>2934</b>	<b>100</b>

- A Aantal ondervraagden  
B % Ondervraagden

# Noten

- 1 Het onderzoek van 1999 had een iets andere opzet en vragenlijst. De resultaten van dat jaar staan daarom niet standaard in de tabellen van dit rapport. Waar relevant noemen we de bevindingen wel.
- 2 Er zijn niet genoeg Antillianen en Zuid-Europeanen geëquipteerd om betrouwbare uitspraken over deze groepen te doen.
- 3 Begin 2002 is het stadsdeel Amsterdam-Centrum van start gegaan. De resultaten over de periode 1999 tot en met 2001 staan voor dit stadsdeel gemeld als 'Amsterdam-Centrum', terwijl het toen nog de Binnenstad betrof.
- 4 Onder de geïndustrialiseerde landen vallen: Australië, België, Canada, Denemarken, Duitsland, Faeröer, Finland, Frankrijk, Groenland, Groot-Brittannië, Ierland, IJsland, Israël, Japan, Liechtenstein, Luxemburg, Monaco, Nieuw-Zeeland, Noorwegen, Oostenrijk, VS van Amerika, Zweden, Zwitserland, Nieuw-Guinea, Nederlands-Indië.
- 5 Waar in dit rapport Westerpark staat wordt ook Westpoort bedoeld.
- 6 Niet-geïndustrialiseerde landen zijn alle landen behalve Nederland, Suriname, Antillen, Turkije, Marokko, Zuid-Europa en de overige geïndustrialiseerde landen zoals eerder beschreven.
- 7 Dat de Sociale Dienst niet genoemd wordt is opvallend. Waarschijnlijk zien veel Amsterdammers de medewerkers van de Sociale Dienst niet als ambtenaren.
- 8 Andere contacten betroffen inbraken, geluidsoverlast, of informatie over algemene zaken.
- 9 Een donkergrijs vlak bij de stelling "Ambtenaren zijn alleen geïnteresseerd in regels en formulieren" betekent dat men het meer dan gemiddeld eens is met deze stelling. Een donkergrijs vlak bij de stelling "Ambtenaren staan open voor de problemen van burgers" betekent dat men het minder dan gemiddeld eens is met deze stelling.
- 10 De percentages komen niet altijd op 100% uit aangezien de categorie 'weet niet/geen antwoord' is weggelaten.
- 11 Dat de onderwerpen 'het kappen van bomen', 'het plaatsen van fietsenrekken' en 'een speelplaats' relatief veel genoemd worden, komt waarschijnlijk doordat deze in de vraag als voorbeeld genoemd worden.
- 12 Daarnaast is mantelzorg te onderscheiden. Hierbij gaat het om langdurige onbetaalde hulp aan direct verwanten, bijvoorbeeld zorg voor een zieke echtgenoot.
- 13 Door afronding komt de optelling van 'vaak' en 'soms' in tabel 6.3 niet uit op 43%, maar 44%.
- 14 Er is gevraagd naar het lidmaatschap van de volgende typen maatschappelijke organisaties: vakbond of beroepsorganisatie, bewonersvereniging, ideële organisatie, sportvereniging, organisatie op gebied van kunst en cultuur, kerkelijke organisatie (ook moskee), specifieke allochtone organisatie, activiteiten op school of opleidingsinstituut, politieke partij, verbonden met donateurschappen.
- 15 De som is hier meer dan het totaal, omdat één Amsterdammer van meerdere maatschappelijke organisaties lid kan zijn.
- 16 Westerpark is gericht op Amsterdam-West en specifiek op de stadsdelen Osdorp, Geuzenveld/Slotermeer en Slotervaart/Overtoomse Veld.
- 17 Bouw- en bestemmingsplannen, activiteiten en evenementen in de buurt, straatopbrekingen en werkzaamheden in de buurt, (drugs)beleid van stadsdeel, openingstijden stadsdeeltkantoor, veiligheid, openbaar vervoer.
- 18 Vaak bewonersbrieven.
- 19 Bewonersbrieven en huis-aan-huisblad (Echo of Amsterdams Stadsblad).
- 20 1999 is in deze vergelijking weggelaten, omdat de vraagstelling toen vaak anders was.
- 21 Weergegeven staat de gemiddelde score op de drie stellingen over politiek (zelf)vertrouwen.
- 22 Alleen gevraagd indien oorspronkelijk niet afkomstig uit Nederland (in % allochtonen).
- 23 In deze tabellen gaat het om Amsterdammers van 16 jaar en ouder.

