



Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

De Amsterdamse Burgermonitor 2004

Project: 4021

In opdracht van: Bestuursdienst, Concerncommunicatie

Dr. Ellen Lindeman

Drs. Suzanne Oosterwijk

Dr. Willem Bosveld

Weesperstraat 79
1018 VN Amsterdam
Telefoon 020 527 9527

Postbus 658
1000 AR Amsterdam
Fax 020 527 9595
www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, december 2004

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting resultaten	3
Politieke participatie	4
Animo tot stemmen blijft gelijk	4
Informatie en inspraak	6
Meerderheid voor referenda	8
Politieke betrokkenheid	10
Kennis over bestuurders en partijen	10
Interesse in gemeentepolitiek afgevlakt	12
Politiek zelfvertrouwen stabiel	14
Amsterdammers over de lokale politiek	15
Schommelend oordeel over gemeentebestuur	15
Contacten met politici	16
Amsterdammers over ambtenaren	17
Contacten met ambtenaren	17
Driekwart tevreden over contact met ambtenaar	18
Meerderheid onbekend met klachtmelding bij stadsdeel	20
Imago ambtenaren	21
Maatschappelijke participatie	22
Inzet buurt en informeel vrijwilligerswerk stabiel	22
Participatie in maatschappelijke organisaties neemt toe	23
Maatschappelijke betrokkenheid	25
Positieve en negatieve kanten stad onveranderd	25
Driekwart voelt zich thuis in de buurt	26
Helft tot driekwart voelt zich verbonden met stadsdeel	28
Discriminatie naar etnische achtergrond	29
Verwantschap met religie	30
Amsterdammers over informatievoorziening	31
Populariteit mediabronnen	31
Internet steeds breder verspreid	33
Bezoek fora	34
Gemeentelijke informatie: van AT5 tot internet	35
Websites van gemeente en stadsdelen sterk in opmars	36
Grote vraag naar digitale dienstverlening gemeente	38
Politieke invloed via internet	39

Inleiding

Hoe betrokken zijn Amsterdammers bij de stad en het bestuur? Hoe actief zijn zij op politiek en maatschappelijk gebied en hoe ontwikkelt die participatie zich? Op deze en andere vragen wil de Amsterdamse Burgermonitor een antwoord geven.

Dit is de zesde keer dat de Amsterdamse Burgermonitor uitkomt. Het is een jaarlijkse enquête onder circa 3.000 Amsterdammers. Dit onderzoek is een momentopname, de enquête is in mei en juni 2004 afgenomen; de gevolgen van de turbulente novembermaand op de publieke opinie zijn hier dus nog niet in meegenomen.

Dit digitale rapport bevat de belangrijkste resultaten uit de Burgermonitor 2004.

Aanvullende informatie is op te vragen bij O+S (e-mail: algemeen@os.amsterdam.nl, tel. 527 9527).

Samenvatting resultaten

1. De belangstelling en waardering voor de lokale politiek gaan weer terug naar het niveau van voor 2002, het 'Fortuyn-jaar'. De intentie om te stemmen en de politieke interesse zijn weer licht gedaald, al is het niveau van 2001 nog niet bereikt.
2. De binding met 'de buitenwereld' neemt licht af. Het oordeel over het eigen leven en over het leven buiten die kring loopt steeds sterker uiteen. Overigens is dit in overeenstemming met de recente bevindingen van het Sociaal en Cultureel Planbureau. Men lijkt meer op zichzelf gericht en voelt zich iets minder verbonden met de stad, het stadsdeel en de buurt. Voor Amsterdammers met een niet-Nederlandse achtergrond is de binding met het land van herkomst gelijk gebleven.
3. Amsterdammers zijn opvallend vaker *online*. Vooral bij allochtonen is deze stijging sterk. Ook zijn meer 65-plussers internet gaan gebruiken; een stijging van 27 naar 38%. Voor het eerst onderzochten we de communicatie via zogenaamde internetforums. Daarbij viel op dat van alle groepen jonge Amsterdammers de Marokkanen het meest gebruik maken van een dergelijk forum.
4. Amsterdammers hebben een sterke behoefte aan digitale dienstverlening. Hier ligt een belangrijke taak voor de gemeente en de stadsdelen. In de meeste stadsdelen staat het digitale loket immers nog in de kinderschoenen.

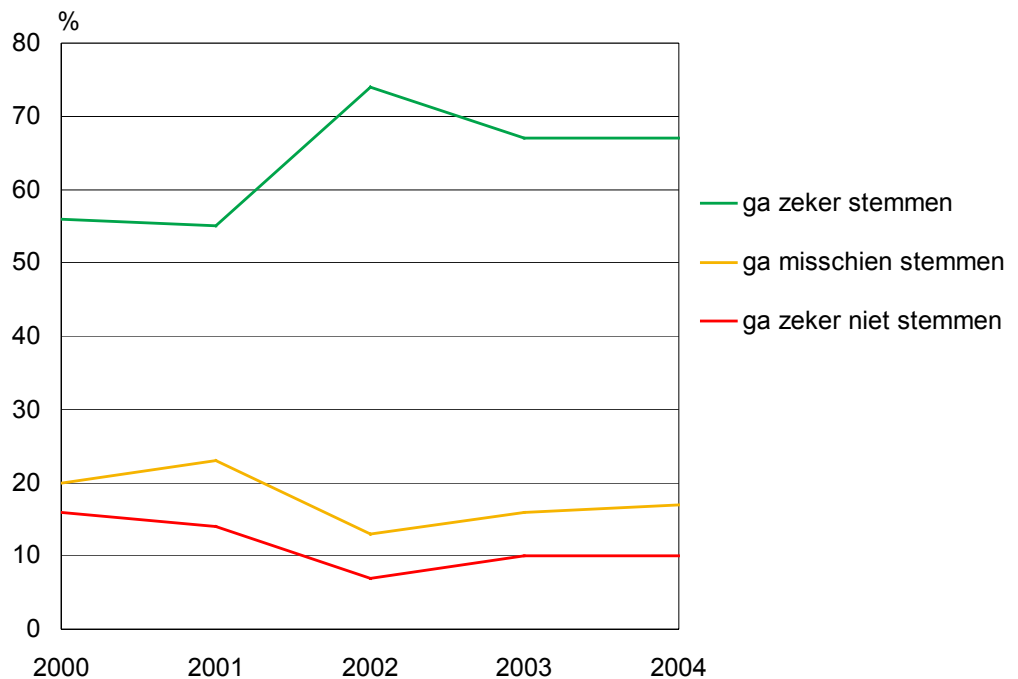
Politieke participatie

Amsterdammers kunnen op verschillende manieren politiek participeren: door bij bijeenkomsten hun mening te geven (bijvoorbeeld inspraakavonden of mondelinge raadsadressen), door te stemmen (bij verkiezingen en referenda), en door lid te worden van organen (zoals een politieke partij of buurtraad). Behalve op de *werkelijke* deelname aan deze politieke activiteiten wordt ook ingegaan op de *bereidheid* daaraan deel te nemen.

Animo tot stemmen blijft gelijk

Door de gebeurtenissen in 2002 rond Pim Fortuyn was de animo om te stemmen in dat jaar erg hoog. In 2003 daalde die animo weer om zich in 2004 te stabiliseren.

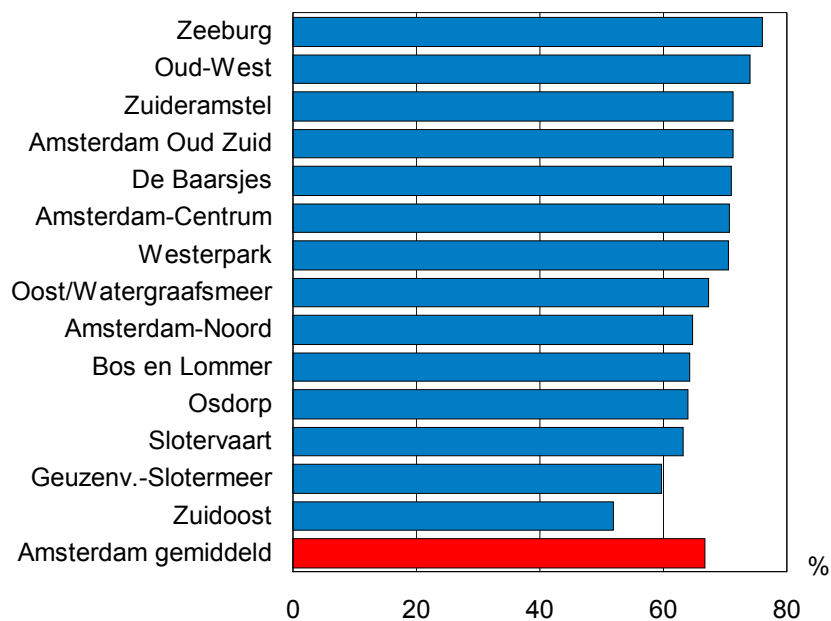
Animo om te stemmen bij gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen, 2000-2004 (procenten)



De werkelijke opkomst in 2002 bij de gemeenteraadsverkiezingen was 47,8%, een lichte stijging ten opzichte van 1998. Bij de Tweede Kamerverkiezingen van 2003 ging ruim 70% stemmen. Rond tweederde van de Amsterdammers is zeker van plan om te gaan stemmen bij komende gemeenteraadsverkiezingen.

Zoals de bereidheid om te stemmen groter is voor de Tweede Kamer dan voor de gemeente, zo vinden Amsterdammers de gemeentepolitiek ook interessanter (67%) dan de stadsdeelpolitiek (56%).

Animo om te stemmen naar stadsdelen, 2004 (percentage dat zeker gaat stemmen)

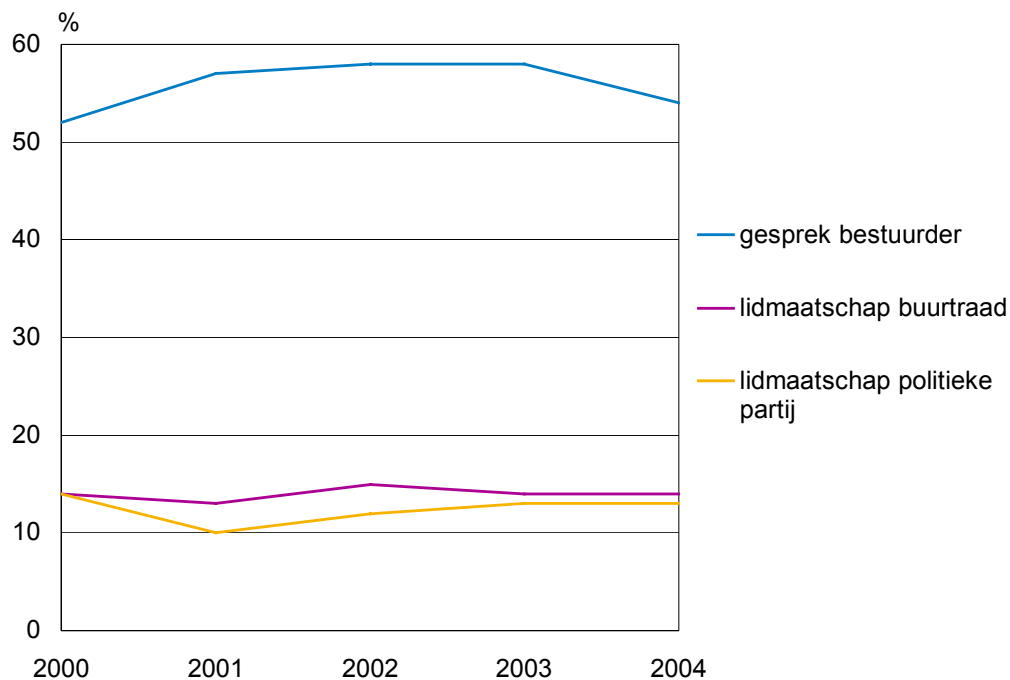


De animo tot stemmen varieert sterk per stadsdeel. In Zuidoost bijvoorbeeld is maar net de helft van de inwoners bereid om naar de stembus te gaan, In Zeeburg is dat ruim driekwart, vooral dankzij de bewoners van het Oostelijk Havengebied.

Informatie en inspraak

Zestien procent van de Amsterdammers bezocht de afgelopen twaalf maanden een door de gemeente of stadsdelen georganiseerde informatie- of inspraakbijeenkomst. In 2003 en 2002 was dit percentage hetzelfde. Het zijn vooral autochtonen, hoogopgeleiden, mannen en ouderen die deze bijeenkomsten bezoeken.

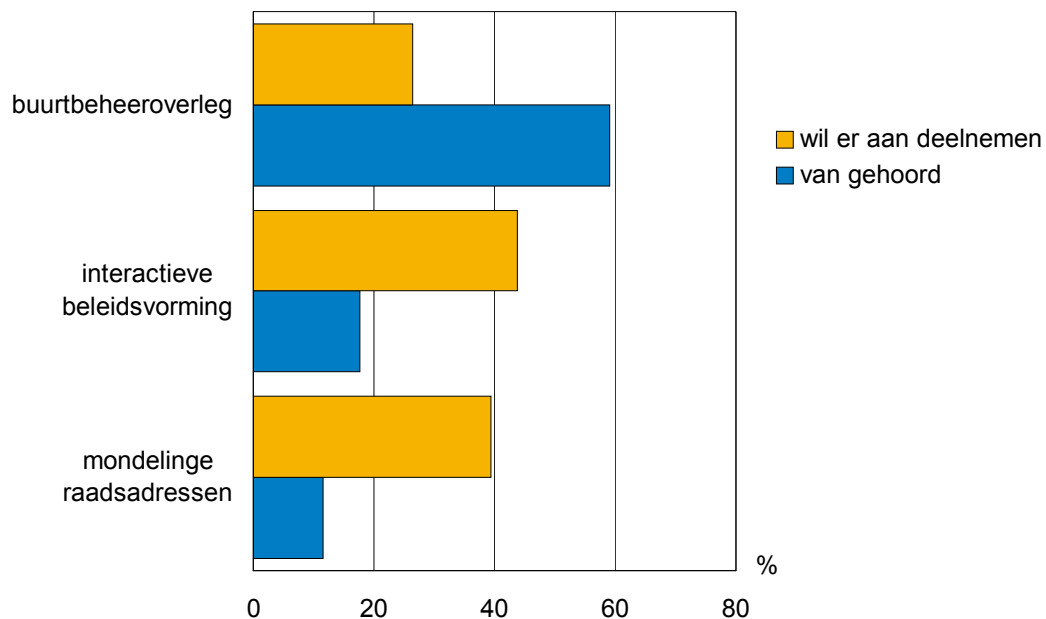
Percentage mensen met intentie om in te gaan op uitnodiging tot politieke participatie, 2000-2004



Ruim de helft van de Amsterdammers acht de kans groot dat ze ingaan op een persoonlijke uitnodiging tot een gesprek met een bestuurder over een voorziening in de buurt. Voor meer structurele activiteiten is de animo minder: één op de zeven Amsterdammers acht de kans groot lid te worden van een politieke partij of een buurtraad (respectievelijk 13% en 14%).

Het buurtbeheeroverleg - een overleg tussen buurtbewoners en ambtenaren - is inmiddels bekend bij 59% van de Amsterdammers, vorig jaar was dat nog 49%. Van diegenen die het kennen, is ruim een kwart bereid aan zo'n overleg deel te nemen. In de stadsdelen Amsterdam-Noord, Zuidoost en Slotervaart is de animo het hoogst: circa eenderde van degenen die het buurtbeheeroverleg kennen wil eraan deelnemen. In Amsterdam-Centrum en Oost/Watergraafsmeer zijn de inwoners hier het minst toe geneigd (19%).

Bekendheid met inspraakvormen en intentie tot deelname bij diegenen die het kennen, 2004 (procenten)

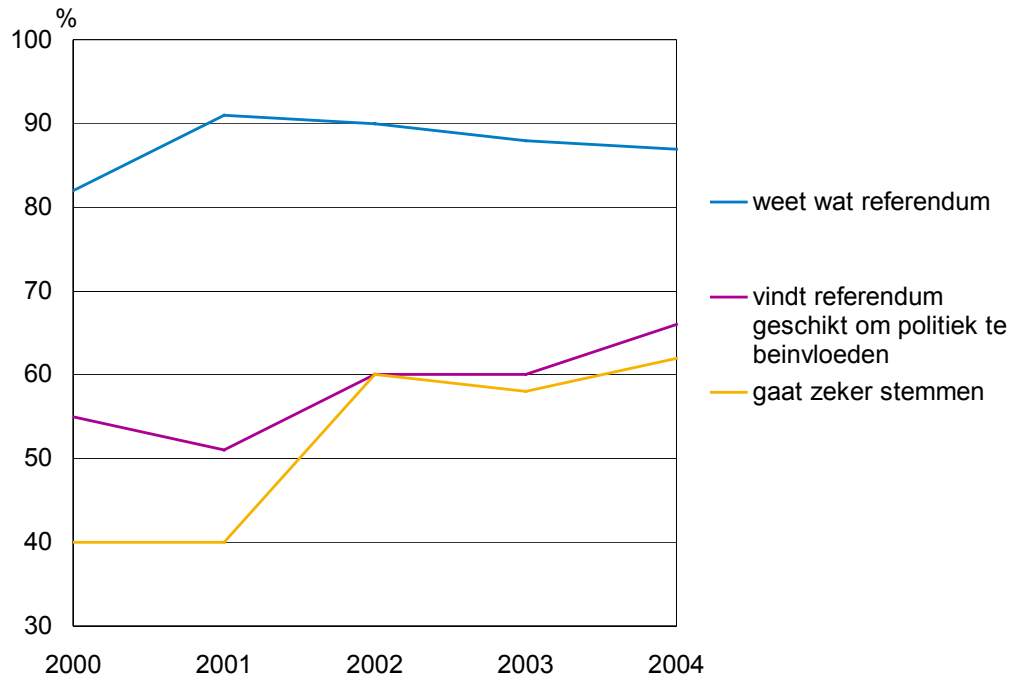


De nieuwere vormen van inspraak zijn minder bekend onder Amsterdammers. Interactieve beleidsvorming, waarbij bewoners zelf met oplossingen voor een probleem komen, en mondelinge raadsadressen, (spreekrecht in vergaderingen van de stadsdeelraad), hebben een bekendheid van respectievelijk 18 en 12%. De bekendheid van interactieve beleidsvorming neemt toe: van 14% in 2003 tot 18% in 2004. Vier van de tien Amsterdammers die bekend zijn met deze nieuwe mogelijkheden geven aan dat ze daar eventueel gebruik van zullen maken. De neiging tot deelname aan interactieve beleidsvorming en buurtbeheeroverleg bleef het afgelopen jaar vrijwel hetzelfde. Vooral 35-plussers en geïnteresseerden in de lokale politiek willen participeren. Net als vorig jaar hebben allochtonen - vooral Marokkanen, Turken en Surinamers – meer belangstelling voor buurtbeheeroverleg dan autochtonen.

Meerderheid voor referenda

Tweederde van de Amsterdammers vindt het referendum een geschikt middel om de politiek te beïnvloeden. Zes van de tien Amsterdammers zeggen dan ook zeker te gaan stemmen bij een komend referendum.

Kennis en mening over het referendum, 2000-2004 (procenten)



Van 2001 op 2002 nam de animo voor een referendum sterk toe en ook dit jaar zien we weer een lichte stijging. Toch vinden zes van de tien Amsterdammers in juni 2004 dat er *geen* onderwerp is waarover een referendum zou moeten worden gehouden. De anderen noemen onderwerpen als de Noord/Zuidlijn (11%) en het parkeerbeleid (5%).

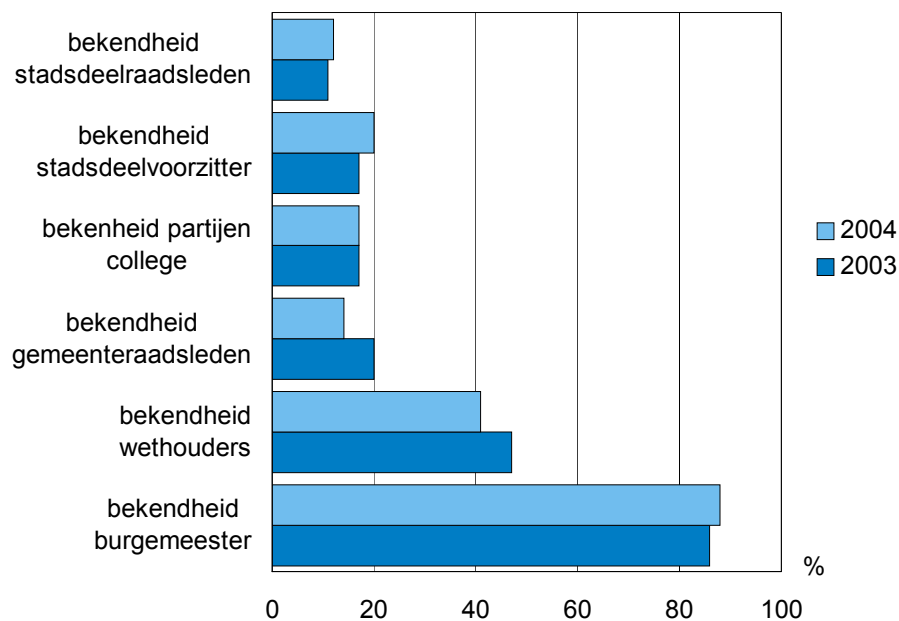
Politieke betrokkenheid

Politieke kennis, interesse in de politiek en vertrouwen in de politiek zijn graadmeters voor de betrokkenheid van de Amsterdammer. Kennen Amsterdammers de politici, zijn ze geïnteresseerd in de gemeente- en stadsdeelpolitiek en denken ze dat ze invloed kunnen uitoefenen op de politieke besluitvorming? In onderstaande rubrieken vindt u de antwoorden.

Kennis over bestuurders en partijen

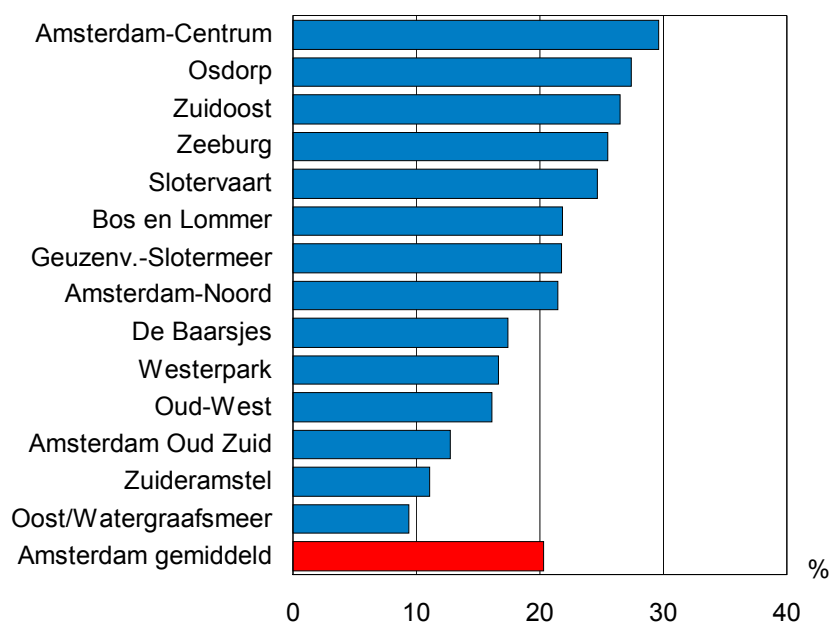
Negen van de tien Amsterdammers (88%) weten de juiste naam van de burgemeester te noemen. De bekendheid van burgemeester Cohen is sinds zijn aantreden in 2001 elk jaar gestegen.

Bekendheid gemeente- en stadsdeelbestuur, 2003-2004 (procenten)



De samenstelling van het college is bij veel minder Amsterdammers bekend. Slechts 17% weet alle partijen te noemen. Deze bekendheid is gelijk gebleven aan die van vorig jaar. De bekendheid van wethouders en gemeenteraadsleden nam iets af ten opzichte van vorig jaar. 41% Procent van de Amsterdammers weet de naam van een wethouder te noemen; 14% de naam van een gemeenteraadslid.

Bekendheid stadsdeelvoorzitter per stadsdelen, 2004 (procenten)



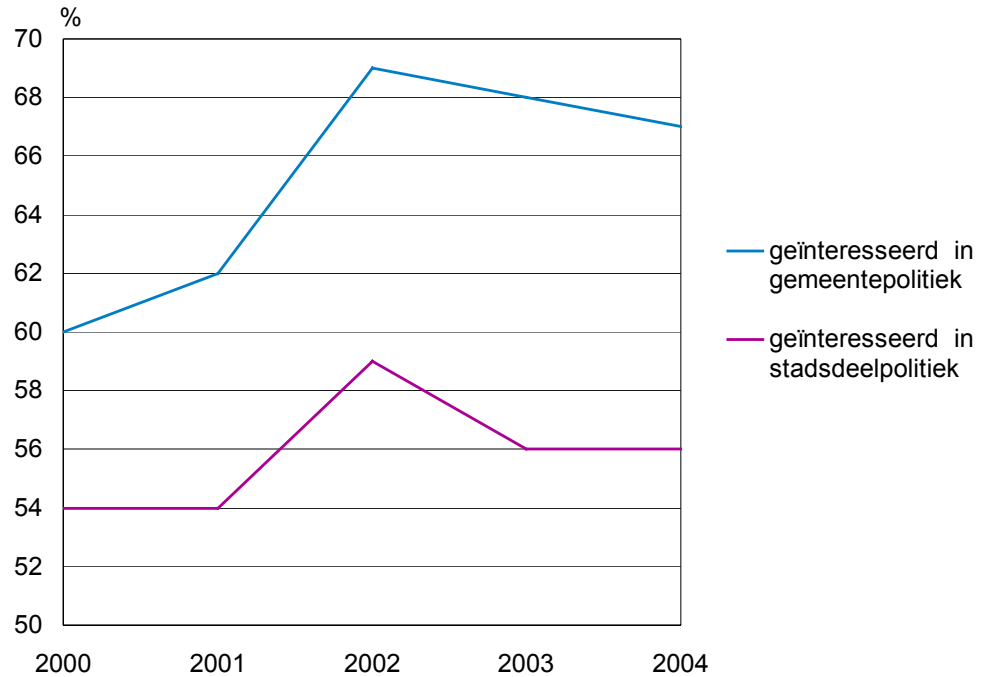
Eén van de vijf Amsterdammers (20%) weet de juiste naam van de voorzitter van zijn of haar stadsdeel te noemen. Dit was in 2003 17%. De bekendheid van de stadsdeelvoorzitter is het grootst in de stadsdelen Amsterdam-Centrum, Osdorp, Zuidoost en Zeeburg.

De leden van de stadsdeelraad zijn minder bekend: 12% weet een naam te noemen. Dit is vrijwel niet veranderd ten opzichte van vorig jaar (11%).

Interesse in gemeentepolitiek afgevlakt

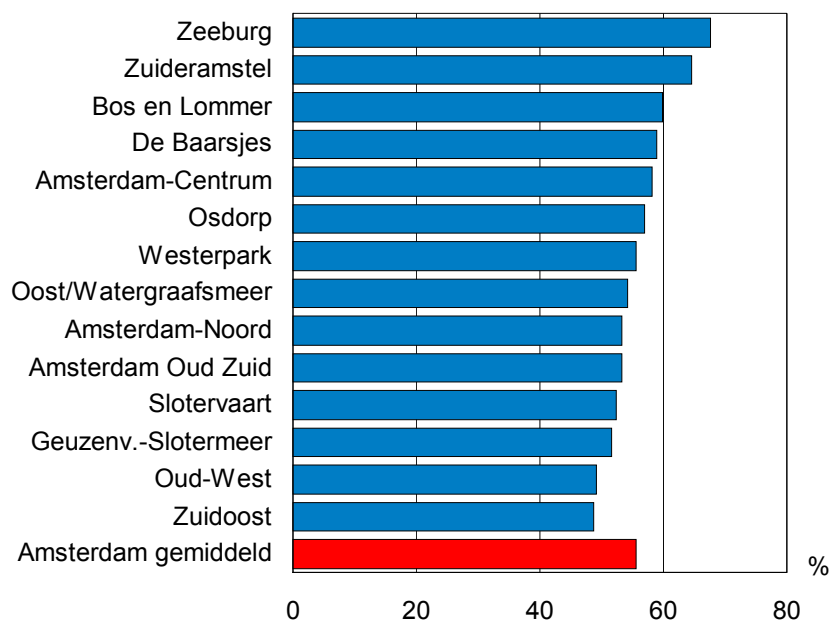
Met de gebeurtenissen rond Pim Fortuyn bereikte in 2002 de interesse van Amsterdammers in gemeente- en stadsdeelpolitiek een absoluut hoogtepunt. Na 2002 is de belangstelling voor de gemeentepolitiek weer iets afgenomen, maar deze is nog steeds groter dan voor 2002.

Interesse in stadsdeel- en gemeentepolitiek, 2000-2004 (percentage zeer/tamelijk geïnteresseerden)



In 2004 zegt tweederde van de Amsterdammers geïnteresseerd te zijn in de gemeentepolitiek. Ruim de helft (56%) is geïnteresseerd in de stadsdeelpolitiek. De interesse in stadsdeelpolitiek is hiermee bijna weer op het niveau van voor 2002 (54%).

Interesse in stadsdeelpolitiek naar stadsdelen, 2004 (procenten)

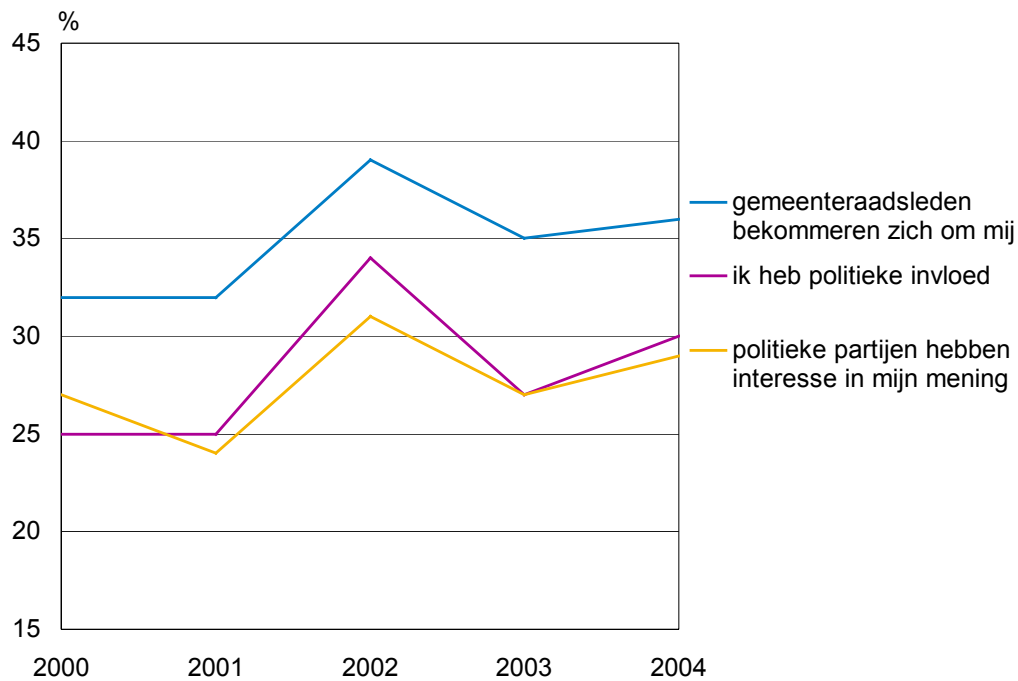


De interesse van de bewoners in de politiek van hun stadsdeel verschilt per stadsdeel: in Zeeburg en Zuideramstel is die het grootst (respectievelijk 68% en 65% is geïnteresseerd), in Zuidoost en Oud-West het kleinst (beide 49%).

Politiek zelfvertrouwen stabiel

Niet alleen de belangstelling voor de lokale politiek, ook het vertrouwen in de eigen invloed daarop bereikte in 2002 een hoogtepunt. Na een daling in 2003 is het zelfvertrouwen in de politiek nu redelijk stabiel.

Het politiek zelfvertrouwen, uitgedrukt in stellingen, 2000-2004 (percentage mee eens)



De vraag of Amsterdammers het gemakkelijk of moeilijk vinden om hun stem in de stad te laten horen, laat dezelfde ontwikkeling zien. In 2004 vinden drie van de tien Amsterdammers (29%) het makkelijk hun stem te laten horen, eenzelfde deel vindt dat moeilijk (27%).

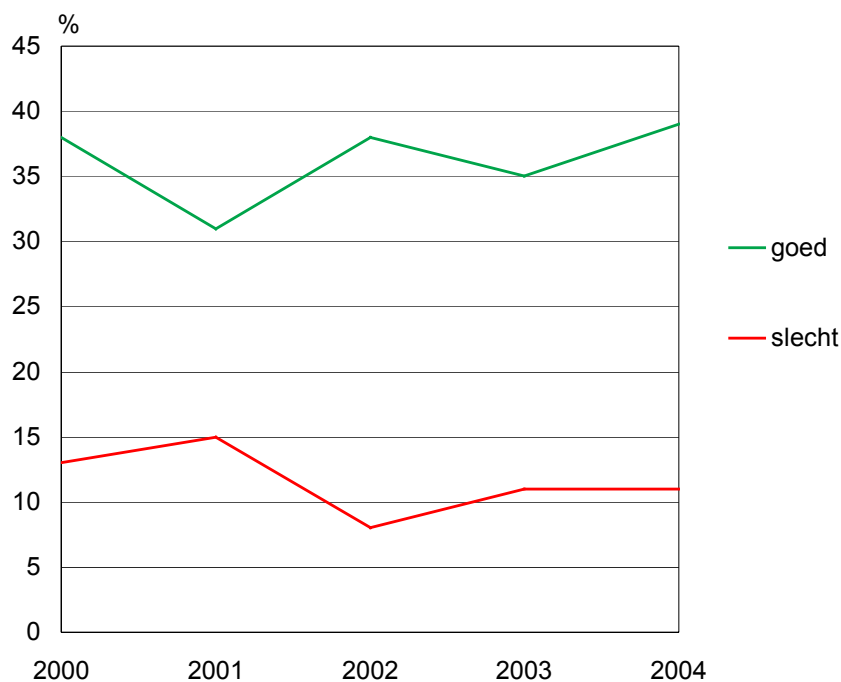
Amsterdammers over de lokale politiek

Wat vinden Amsterdammers van het gemeentebestuur? Hebben zij de afgelopen 12 maanden contact gehad met bestuurders en beïnvloedt dat hun oordeel over het bestuur? Deze vragen komen aan de orde in onderstaande rubrieken.

Schommelend oordeel over gemeentebestuur

In 2004 zijn iets meer Amsterdammers positief over het functioneren van het gemeentebestuur dan in 2003. Het aandeel dat vindt dat het gemeentebestuur slecht functioneert, is met 11% wel gelijk gebleven aan dat van vorig jaar.

Mening over functioneren van het gemeentebestuur, 2000-2004 (procenten)



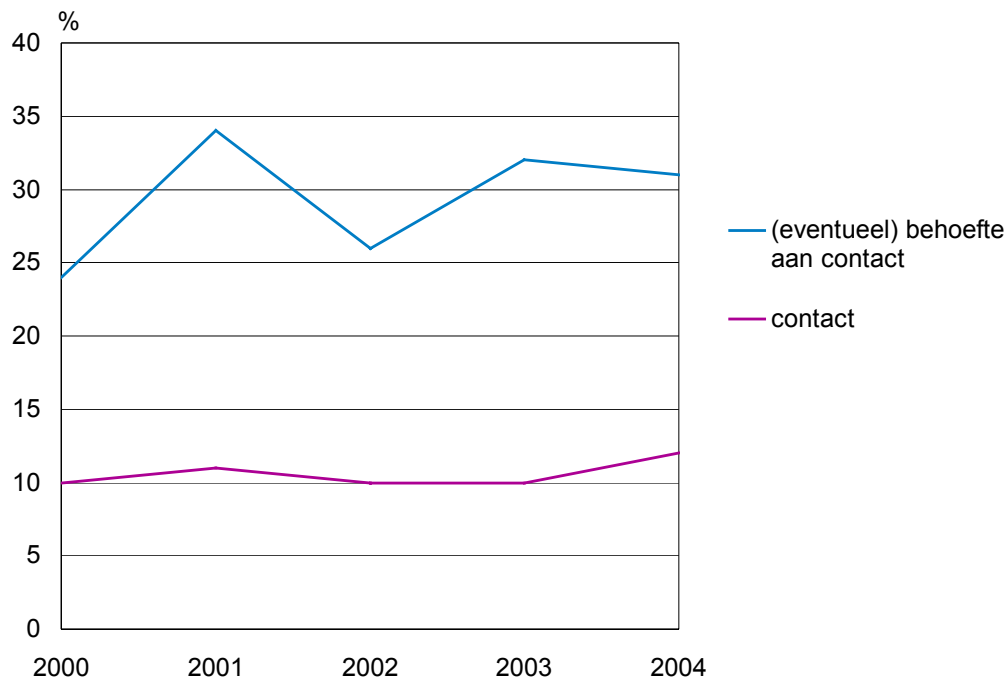
Dit beeld is vergelijkbaar met dat van het stemgedrag, met een opvallende sprong tussen 2001 en 2002.

Mensen met een grote afstand tot het bestuur – Amsterdammers die niet geïnteresseerd zijn en minder kennis hebben - zijn vaker negatief over het bestuur. Mogelijk leidt die negatieve houding ertoe dat zij zich ook niet meer inspannen om op de hoogte te blijven, met als gevolg een *self-fulfilling prophecy*. Amsterdammers die contact hadden met een bestuurder hebben een meer uitgesproken mening - zowel positief als negatief - over het gemeentebestuur.

Contacten met politici

Twaalf procent van de Amsterdammers had de afgelopen twaalf maanden contact met een bestuurder, vaak met een stadsdeelraadslid of de stadsdeelvoorzitter. In de voorafgaande jaren lag dit aandeel op 10% en 11%.

Contact en behoefte aan contact van Amsterdammers met bestuurders, 2000-2004 (procenten)



Vooraf hoogopgeleide Amsterdammers tussen de 45 en 65 jaar hebben contact met een Amsterdamse politicus, een beeld dat door de jaren heen onveranderd is gebleven.

Drie van de tien Amsterdammers (31%) hebben *behoefte* – al of niet met een aanleiding – aan persoonlijk contact met een politicus zoals een wethouder of stadsdeelraadslid. Net als voorgaande jaren is die behoefte aan contact groot bij Amsterdammers van Surinaamse afkomst.

Van diegenen die contact met bestuurders zoeken, wil de helft het liefst een persoonlijk gesprek. Eén op de vijf vindt contact via e-mail of telefoon ook goed.

Zeven van de tien (72%) Amsterdammers die contact hadden met een bestuurder zijn daarover tevreden en 17% ontevreden. De meest genoemde redenen voor ontevredenheid zijn: het niet bereiken van het gewenste resultaat, desinteresse van de bestuurders en onduidelijke afspraken.

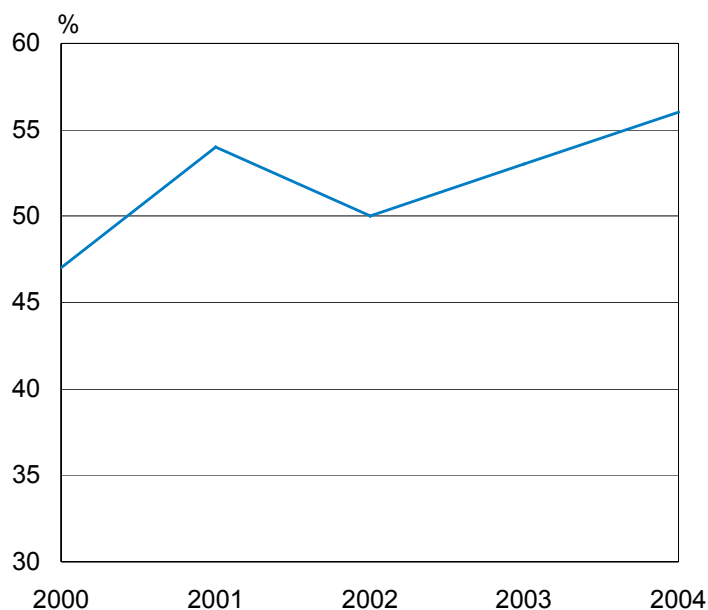
Amsterdammers over ambtenaren

Amsterdammers kunnen voor allerlei zaken terecht bij ambtenaren van gemeentelijke instanties, zoals een paspoort verlengen of een parkeervergunning aanvragen. Hoeveel Amsterdammers hebben de afgelopen 12 maanden contact gehad met een ambtenaar en zijn zij hier tevreden over? Zijn Amsterdammers bekend met de mogelijkheid om klachten in te dienen bij het stadsdeel? Deze onderwerpen en het imago van ambtenaren in de stad worden in onderstaande rubrieken besproken.

Contacten met ambtenaren

Ruim de helft van de Amsterdammers (56%) had het afgelopen jaar contact met een ambtenaar van de centrale stad of het stadsdeel. Sinds 2000 is hier een licht stijgende trend in te zien; met een kleine daling in 2002.

Aandeel Amsterdammers dat de afgelopen 12 maanden contact had met een ambtenaar, 2000-2004 (procenten)



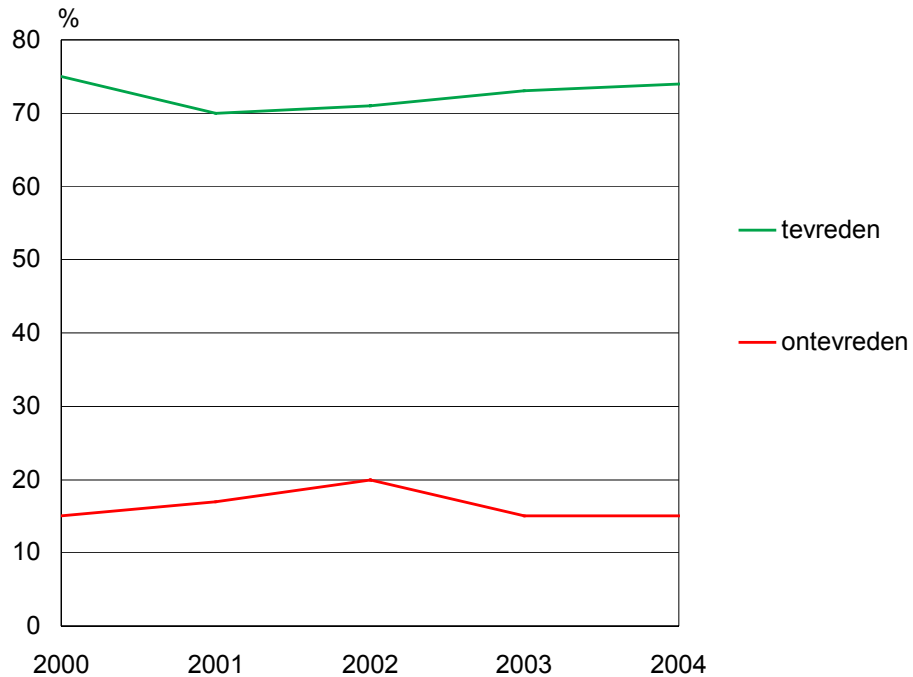
Het contact met een ambtenaar vindt in 82% van de gevallen plaats bij een balie. De rest gaat per telefoon (11%) of in een persoonlijk gesprek (5%).

In 80% van de gevallen gaat het om een ambtenaar van het stadsdeel. Meestal (72%) heeft men contact met bevolking en burgerzaken, het bevolkingsregister (8%) en parkeerbeheer (8%). Vaak gaat het over het aanvragen van rijbewijzen, paspoorten en reisdocumenten (60%), om het in- of uitschrijven in het bevolkingsregister, om aangifte van een geboorte of huwelijk te doen of bepaalde verklaringen (22%) te krijgen.

Driekwart tevreden over contact met ambtenaar

In het algemeen zijn Amsterdammers tevreden over hun contacten met ambtenaren: 74% is tevreden, 15% ontevreden. De mate van tevredenheid is sinds 2000 vrijwel constant gebleven.

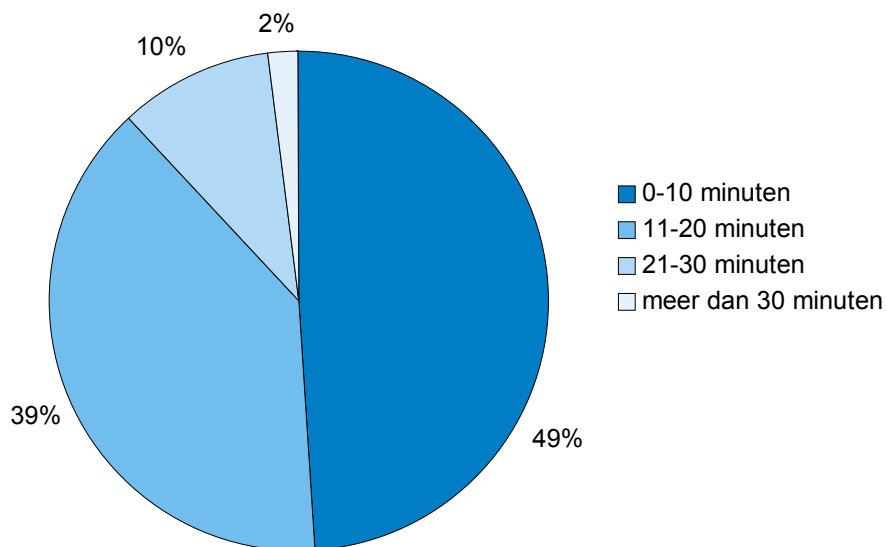
Mate van tevredenheid over contact met ambtenaar, 2000-2004 (procenten)



Amsterdammers die schriftelijk of telefonisch contact hadden zijn vaker ontevreden dan zij die aan de balie kwamen. De belangrijkste redenen voor ontevredenheid zijn: desinteresse van de ambtenaar (17%), het gewenste resultaat werd niet snel genoeg bereikt (16%), men werd van het kastje naar de muur gestuurd (16%) of men vond de behandeling te formeel of onbeleefd (beide 13%).

Voor de Dienstverleningsmonitor werden bezoekers ondervraagd bij de receptie van de afdeling burgerzaken en bij de afdeling vergunningen van de stadsdelen. Amsterdammers bleken positief over de dienstverlening. Vooral mensen die niet vaak contact hebben met het stadsdeel, vonden het contact beter dan verwacht. Gemiddeld werd de dienstverlening bij de receptie gewaardeerd met een 7.9; die bij de balie burgerzaken met een 7.8. De onderdelen die doorslaggevend zijn voor de waardering verschillen per afdeling. Bij de receptie zijn vooral de tevredenheid over de dienstverlener en de wachttijd van belang; bij de balie burgerzaken ook de efficiëntie, de volledigheid van de informatie en de deskundigheid van de medewerker. Hoe ouder de respondent, hoe hoger het rapportcijfer. Etnische afkomst, opleidingsniveau en geslacht speelden geen rol.

Maximale wachttijd bij een loket van de gemeente of stadsdelen, 2004 (procenten)

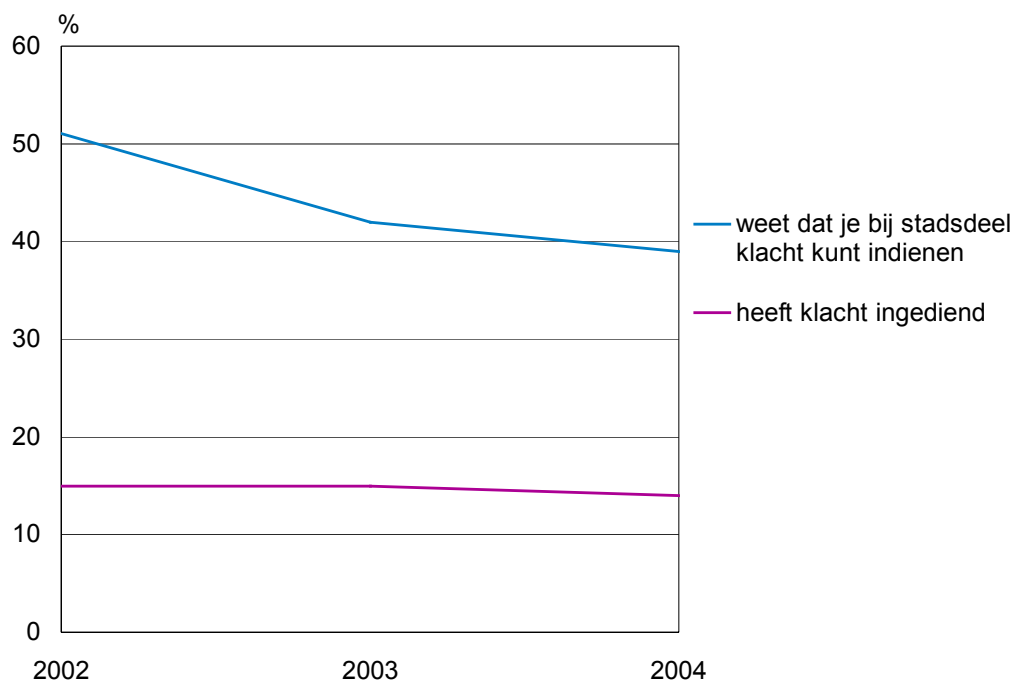


Lange wachttijden kunnen een bron van ergernis zijn. De helft van de Amsterdammers vindt een wachttijd tot 10 minuten voor een loket van gemeente of stadsdeel acceptabel. Vier van de tien Amsterdammers accepteren een wachttijd tot 20 minuten. Uit de Dienstverleningsmonitor blijkt de tevredenheid met de wachttijden bij de receptie sterk te verschillen per stadsdeel. In Noord is het percentage mensen dat de wachttijd lang vindt het grootst, in Oost/Watergraafsmeer is het percentage dat de wachttijd kort vindt het grootst.

Meerderheid onbekend met klachtmelding bij stadsdeel

Amsterdammers kunnen met klachten over bijvoorbeeld overlast, het ophalen van vuilnis en het parkeerbeleid terecht bij hun stadsdeel. Slechts vier van de tien Amsterdammers weten dit en die bekendheid is de laatste twee jaar nog verder gedaald.

Bekendheid met klachtenmelding bij stadsdeel en daadwerkelijke klachtenmelding, 2002-2004 (procenten)

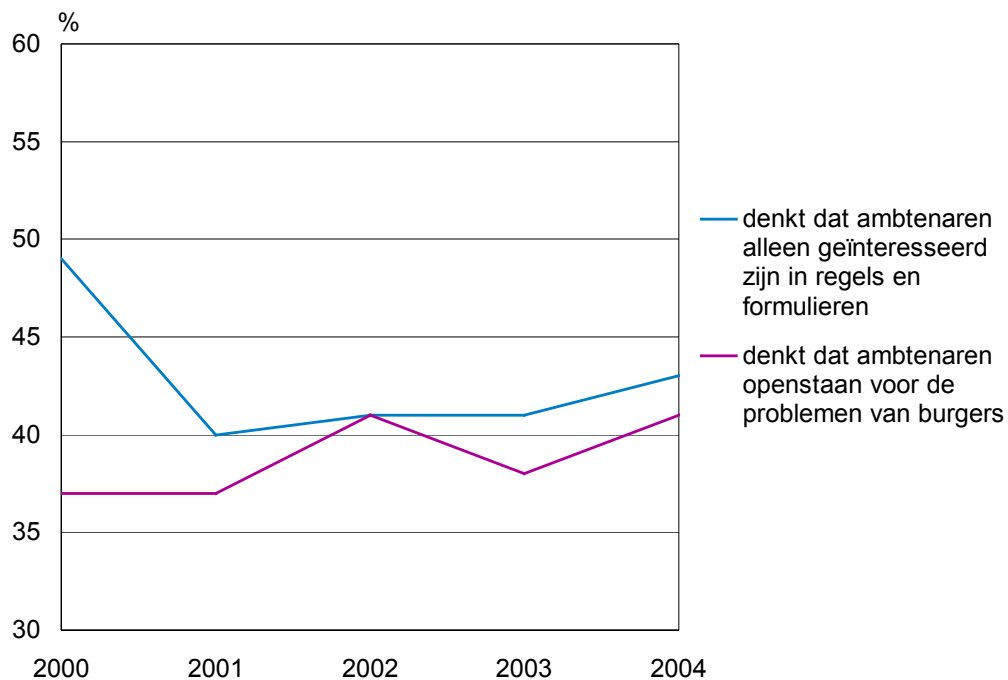


De helft van de Amsterdammers (52%) zou een klacht indienen als daar aanleiding voor zou zijn. Het percentage inwoners dat de afgelopen twaalf maanden een klacht indiende bleef de afgelopen drie jaren stabiel: 15%. De helft van alle in 2004 ingediende klachten kwamen terecht bij het stadsdeel (51%), de rest bij de politie (15%), de milieudienst (6%) en buurtbeheer (5%). De klachten gingen voornamelijk over vervuiling en het opbreken van straten, burenoverlast, het ophalen van vuilnis en parkeerbeleid.

Net als vorig jaar was bijna de helft (46%) van de klagers tevreden over de afhandeling van hun klacht. De meest genoemde redenen voor ontevredenheid waren: het gewenste resultaat werd niet bereikt (38%), men heeft nooit antwoord gekregen (26%) en desinteresse van de behandelend ambtenaar (16%).

Imago ambtenaren

Het beeld van ambtenaren aan de hand van stellingen, 2000-2004 (percentage mee eens)



Aan de hand van stellingen is Amsterdammers gevraagd naar hun oordeel over ambtenaren. Vier van de tien inwoners denken dat ambtenaren alleen geïnteresseerd zijn in regels en formulieren. Tegelijkertijd zeggen ook vier van de tien ondervraagden dat ambtenaren openstaan voor problemen van burgers. Of men al dan niet de afgelopen twaalf maanden contact had met een ambtenaar maakte voor de mening over ambtenaren niet uit.

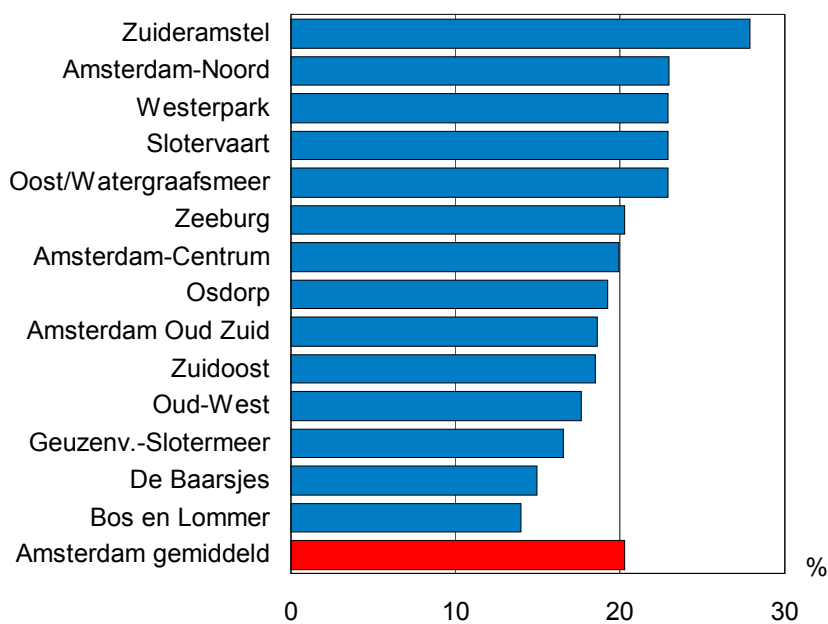
Maatschappelijke participatie

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

Inzet buurt en informeel vrijwilligerswerk stabiel

Vier van de tien Amsterdammers (43%) verlenen wel eens informele hulp. Bijvoorbeeld door boodschappen te doen of huishoudelijk werk voor een hulpbehoevende. Een vijfde deel van de Amsterdammers (20%) zette zich de afgelopen twaalf maanden onbetaald in voor een kwestie in de buurt of stad. Dit varieert van het zetten van een handtekening voor of tegen een bepaalde kwestie, een brief schrijven aan de stadsdeelraad tot actief zijn in een buurtbelangenorganisatie. De deelname aan deze vormen van participatie is de afgelopen vijf jaar vrijwel gelijk gebleven .

Actief in de buurt naar stadsdelen, 2004 (procenten)

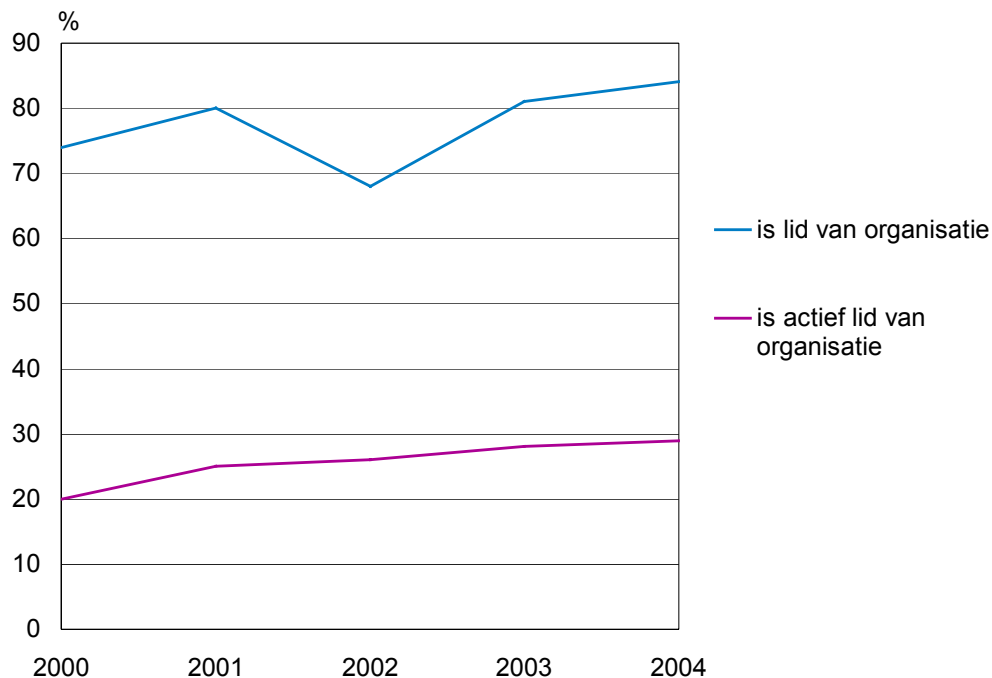


Het percentage bewoners dat zich de afgelopen twaalf maanden heeft ingezet voor een kwestie in de stad of buurt verschilt sterk per stadsdeel: van 14% in Bos en Lommer tot 28% in Zuideramstel.

Participatie in maatschappelijke organisaties neemt toe

Acht van de tien Amsterdammers zijn lid van een organisatie (84%). Dit aandeel stijgt sinds 2000; alleen in 2002 was er een tijdelijke afname.

Lidmaatschap van organisaties, 2000-2004 (procenten)



De stijging komt voornamelijk doordat meer mensen dan voorheen lid zijn van belangenorganisaties, hulpverleningsorganisaties of donateur zijn van een organisatie. Een groeiende groep neemt deel aan activiteiten op school of opleiding (22%). Dat zijn vaak ouders met kleine kinderen die op school actief zijn als bijvoorbeeld voorleesmoeder of -vader.

Allochtonen, vooral Turken en Marokkanen, zijn minder vaak lid van een organisatie dan autochtonen. Ouderen zijn vaker lid dan jongeren.

Lidmaatschap van maatschappelijke organisaties, 2000-2004 (procenten)

	2000	2001	2002	2003	2004
belangenorganisaties, waaronder:	61	66	53	68	72
- ideële organisatie	31	35	24	34	37
- kerkelijke organisatie, moskee	17	15	13	17	17
- politieke partij	5	5	5	7	7
- vakbond of beroepsorganisatie	23	24	22	24	25
- bewonersvereniging	22	23	19	25	24
- activiteiten op school of opleiding	17	17	12	18	22
hulpverleningsorganisaties, donateurschappen	32	34	28	37	43
recreatieve organisaties	29	30	25	27	30
sociaal-culturele organisaties (kunst en cultuur)	20	25	18	24	25
allochtone organisaties	5	3	2	3	4

Drie van de tien (29%) Amsterdammers zijn actief als vrijwilliger, veelal in belangenorganisaties (18%). Dit aandeel was 20% in 2000 en is daarna langzaam toegenomen.

Vrijwilligerswerk in maatschappelijke organisaties, 2004 (procenten)

Belangenorganisaties	18
Hulpverleningsorganisaties	2
recreatieve organisaties	6
sociaal-culturele organisaties	5
allochtone organisaties	1
overige organisaties	4

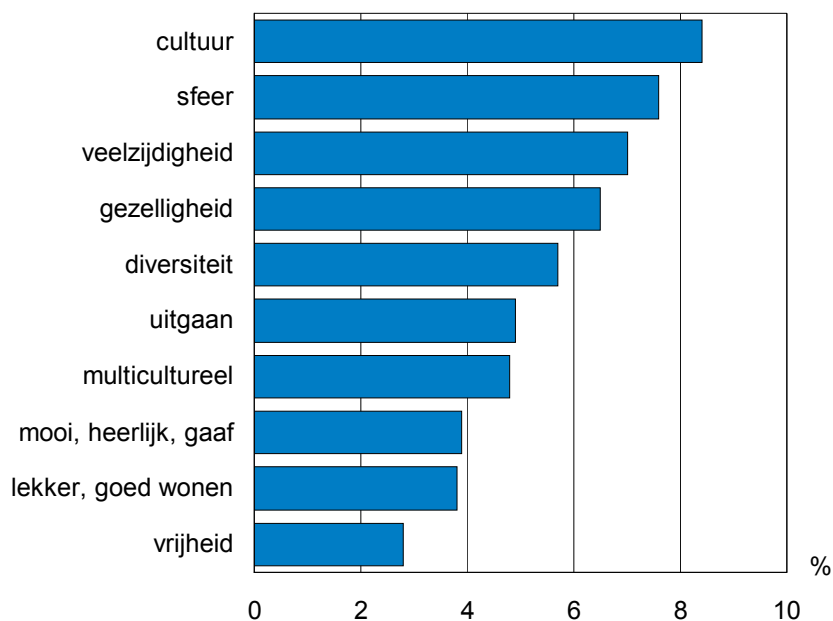
Maatschappelijke betrokkenheid

Wat zijn de grootste ergernissen in Amsterdam en wat vinden de bewoners juist positief aan de stad? In hoeverre voelen zij zich er thuis en voelen ze zich verbonden met hun omgeving? Daarnaast wordt in onderstaande rubrieken ingegaan op religieuze betrokkenheid en de verbondenheid met de eigen etnische groep en het land van herkomst.

Positieve en negatieve kanten stad onveranderd

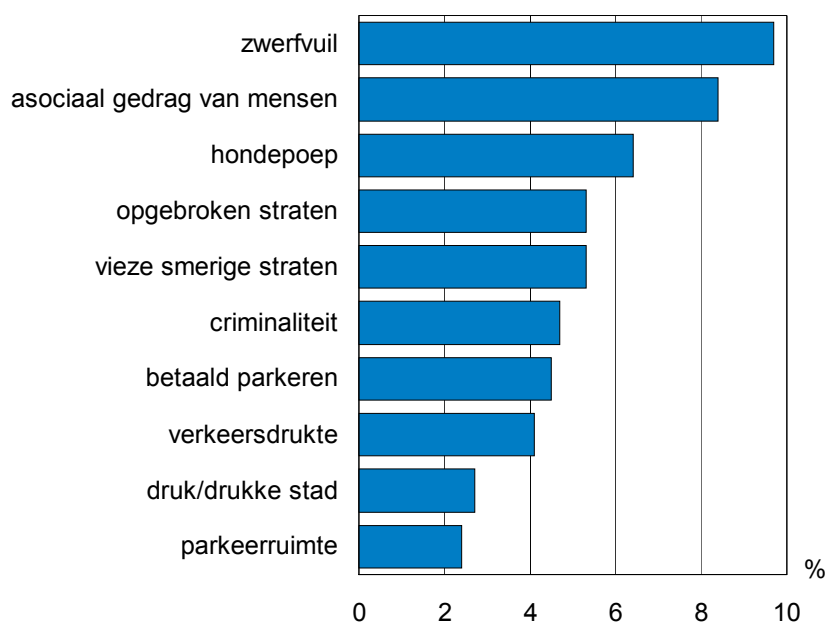
De top-5 van meest genoemde positieve punten van Amsterdam is al jarenlang ongeveer hetzelfde: de cultuur, de sfeer, de veelzijdigheid, de gezelligheid en de diversiteit komen hier steeds weer terug.

Meest genoemde positieve punten van Amsterdam, 2004 (procenten)



Hetzelfde geldt voor de meest genoemde ergernissen: zwerfvuil, asociaal gedrag van mensen, hondenpoep, opgebroken straten en parkeerproblemen.

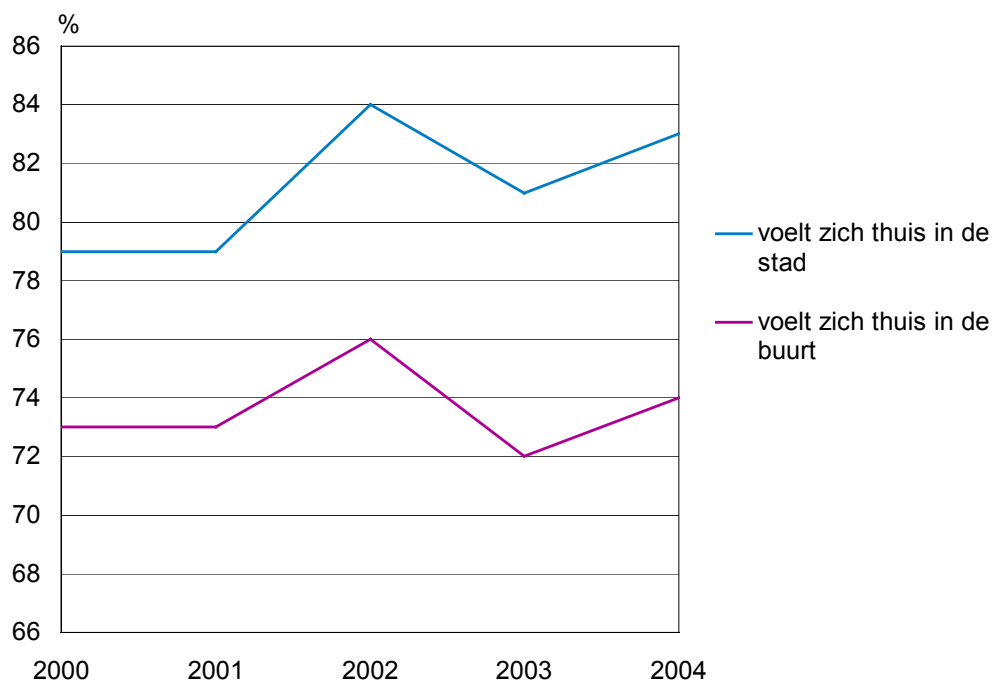
Meest genoemde ergernissen in Amsterdam, 2004 (procenten)



Driekwart voelt zich thuis in de buurt

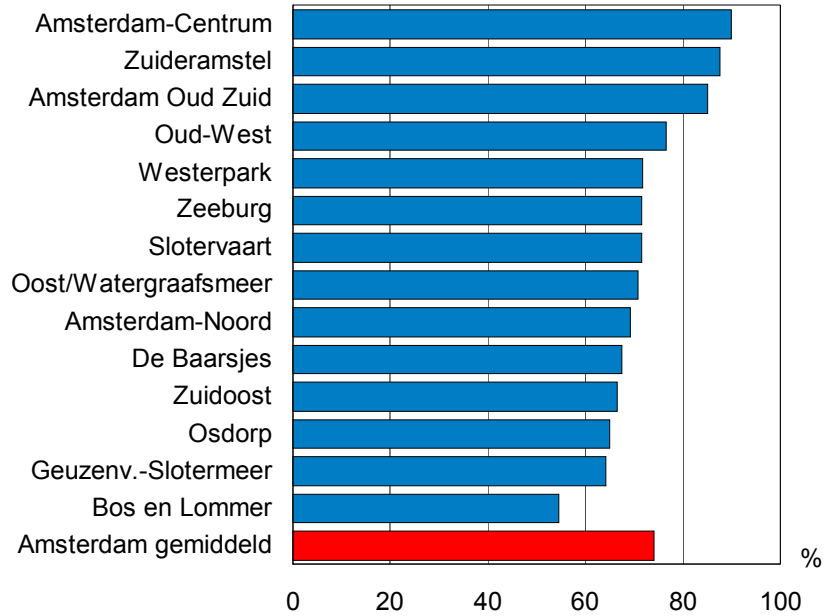
Veel Amsterdammers voelen zich thuis in hun stad (83%) en in hun buurt (74%). Deze percentages stegen tussen 2000 en 2004, met een piek in 2002.

Percentage Amsterdammers dat zich thuis voelt in stad en buurt, 2000-2004



Allochtonen voelen zich iets minder thuis in de stad en in de buurt dan autochtonen. Dat geldt vooral voor Turken. Ook Amsterdammers met een lage opleiding voelen zich minder thuis. Als reden om zich niet thuis te voelen noemt men onveiligheid, criminaliteit, intolerantie, asociale mensen en de drukte.

Percentage bewoners dat zich thuis voelt in hun buurt naar stadsdelen, 2004

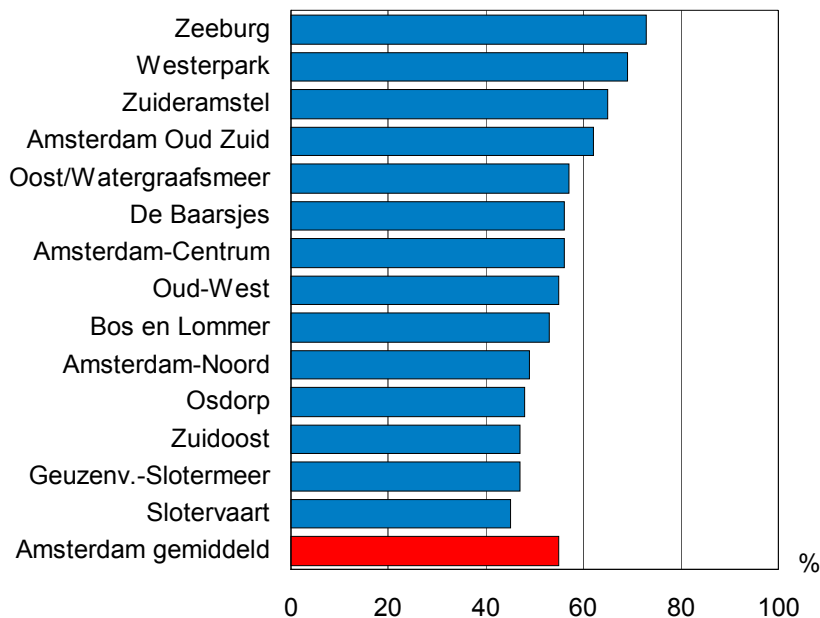


De mate waarin men zich thuis voelt in de buurt verschilt sterk per stadsdeel: in Amsterdam-Centrum voelt 90% van de bewoners zich thuis, in Bos en Lommer is dat 55%.

Helft tot driekwart voelt zich verbonden met stadsdeel

Ruim de helft van de Amsterdammers (55%) voelt zich verbonden met het stadsdeel waarin ze wonen. Dit is iets minder dan in het jaar daarvoor (59% in 2003), maar weer meer dan in 2002 (51%).

Percentage mensen dat zich verbonden voelt met het eigen stadsdeel, 2004



De mate waarin inwoners zich verbonden voelen met hun stadsdeel verschilt sterk. Bijna driekwart van de bewoners van Zeeburg (73%) voelt zich verbonden met hun stadsdeel, maar in Slotervaart is dat minder dan de helft (45%).

Percentage Amsterdammers dat zich verbonden voelt met zijn omgeving of afkomst, 2002-2004

	2002	2003 ¹	2004
verbonden met stad	84	83	81
verbonden met stadsdeel	51	59	55
verbonden met Nederland	85	80	79
verbonden met Europa	61	57	53
verbonden met eigen etnische groep in Amsterdam	45	46	44
verbonden met land van herkomst (indien niet Nederland)*	71	69	69

* gerapporteerd indien respondent zelf buiten Nederland geboren is, en/of vader en/of moeder buiten Nederland geboren is/zijn

De verbondenheid die Amsterdammers voelen met het stadsdeel, de stad, met Europa en met de eigen etnische groep is dit jaar licht gedaald. Geen daling is opgetreden in de mate waarin men zich *thuis voelt* in zijn eigen buurt en de stad.

¹ Deze cijfers verschillen van die in de rapportage 'De Amsterdamse Burgermonitor 2003' omdat destijds is geperceerd op alleen de geldige antwoorden in plaats van op de antwoorden van alle respondenten (inclusief 'geen antwoord' en 'weet niet').

Allochtonen voelen zich minder vaak met Amsterdam en Nederland verbonden dan autochtonen. Dit geldt vooral voor Amsterdammers van Surinaamse, Antilliaanse, Turkse en Marokkaanse afkomst. De verbondenheid met Europa en met de eigen etnische groep is bij allochtonen en autochtonen ongeveer gelijk.

Amsterdammers van Turkse en Marokkaanse afkomst voelen zich vaker verbonden met de eigen etnische groep dan anderen. En de eerste generatie allochtonen voelt zich nog vaker verbonden met het land van herkomst en hun eigen etnische groep dan de tweede generatie. Diegenen die zich godsdienstig noemen voelen zich ook weer vaker verbonden met hun land van herkomst en met de hun eigen etnische groep in Amsterdam.

Discriminatie naar etnische achtergrond

Vier van de tien Amsterdammers van Turkse of Marokkaanse afkomst voelen zich wel eens gediscrimineerd op grond van hun etnische achtergrond.

Mate waarin men zich wel eens gediscrimineerd voelt op grond van etnische achtergrond (procenten)*

	soms	vaak
Surinaams	27	5
Turks	35	11
Marokkaans	30	13
overig niet-geïndustrialiseerde landen	29	6
geïndustrialiseerde landen	12	3

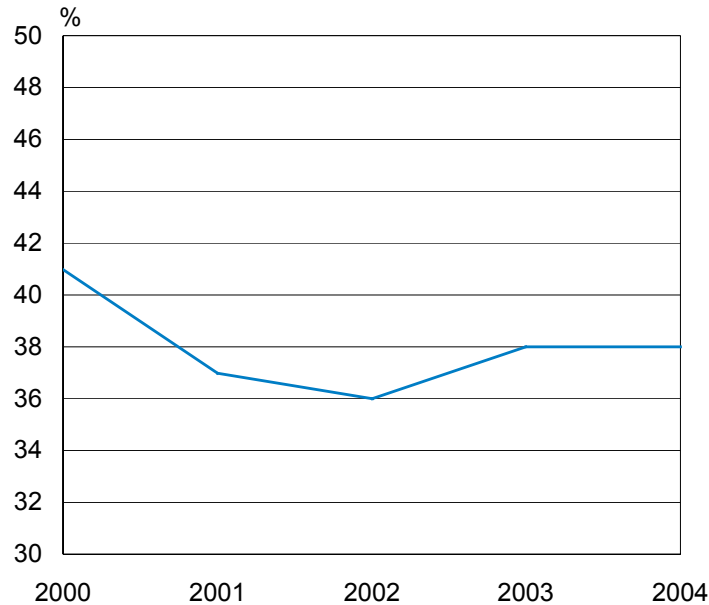
* gevraagd indien respondent zelf buiten Nederland geboren is, en/of vader en/of moeder buiten Nederland geboren is/zijn

Allochtonen van de eerste generatie voelen zich vaker gediscrimineerd dan die van de tweede generatie. Onder moslims rapporteert 41% deze gevoelens (29% soms, 12% vaak), terwijl van de niet-moslims 27% zich wel eens gediscrimineerd voelt (22% soms, 5% vaak).

Verwantschap met religie

In 2004 voelt 38% van de Amsterdammers zich verwant met een religie of levensbeschouwelijke stroming. De grootste religieuze stromingen in Amsterdam zijn de islam en het rooms-katholicisme.

Percentage Amsterdammers dat zich verwant voelt met een religieuze of levensbeschouwelijke stroming, 2000-2004



Van alle Amsterdammers noemt 21% zich christelijk en 11% is rooms-katholiek. Ook 11% van de Amsterdammers voelt zich verwant met de islam.

Tweederde (65%) van de moslims bezoekt wel eens een moskee. Onder de christenen gaat driekwart wel eens naar de kerk (74%). Het kan dan ook gaan om een eenmalig bezoek, bijvoorbeeld met kerstmis of de ramadan.

De verwantschap met een religie of levensbeschouwelijke stroming is het grootst in de stadsdelen Geuzenveld-Slotermeer, Bos en Lommer en Zuidoost. Amsterdammers van Turkse en Marokkaanse afkomst voelen zich het vaakst (ruim tachtig procent) verwant met een religie, voornamelijk de islam. Amsterdammers van Surinaamse afkomst noemen zichzelf ook vaak religieus (67%), vooral christelijk.

Amsterdammers over informatievoorziening

Via de media komen Amsterdammers meer over stad, buurt en bestuur te weten. In onderstaande rubrieken leest u van welke media inwoners gebruik maken en uit welke bronnen zij putten voor specifieke informatie over Amsterdam en hun stadsdeel: van bewonersbrieven tot Amsterdam.nl.

Populariteit mediabronnen

Bijna alle Amsterdammers kijken naar nieuws- of actualiteitenprogramma's (97%). De meest populaire nieuwszenders zijn de publieke netten en RTL4, daarna volgt de lokale zender AT5. Het nieuws op AT5 wordt door 40% van de Amsterdammers bekeken.

Gebruik kranten, tv-zenders, huis-aan-huisbladen, 2004 (procenten)

mediabronnen	gebruikers
AT5	83
Migranten TV/MTNL	3
Salto	8
Echo	77
Amsterdams Stadsblad	76
Westerpost	15
Parool	35
Volkskrant	30
Telegraaf	31
NRC	21
Trouw	5
AD	3
Spits	20
Metro	15

Ongeveer driekwart (73%) van de Amsterdammers leest een dagblad. Het meest genoemd worden het Parool (35%), de Telegraaf (31%) en de Volkskrant (30%).

Gebruik radiozenders, 2004 (procenten)

radiozenders	gebruikers
Radio 1	23
Radio 538	19
Sky Radio	17
Radio 2	10
Radio 3	10
Radio 4	9
NZ FM	9
Yorin FM	9
Radio Noord-Holland	8
City FM	7
FunX	6
Veronica	6
Radio 10 Gold	4
Classic FM	3

Bijna een kwart van de Amsterdammers luistert naar Radio 1 (23%), maar ook Radio 538 (19%) en Sky Radio (17%) worden veel beluisterd.

Percentage lezers van huis-aan-huisbladen en percentage per blad onder de lezers per stadsdeel, 2004 (meerdere antwoorden mogelijk)

	lezers huis-aan-huis-blad	De Echo	Amsterdams Stadsblad	Westerpost
Amsterdam-Noord	73	90	75	2
Slotervaart	70	89	73	71
Osdorp	69	83	69	77
Zuidoost	66	88	73	-
Zeeburg	60	71	82	-
Geuzenveld-Slotermeer	59	81	65	82
Westerpark	58	77	81	2
Oost/Watergraafsmeer	56	73	81	-
Zuideramstel	56	73	84	-
Amsterdam Oud Zuid	55	65	77	-
Amsterdam-Centrum	50	58	80	-
De Baarsjes	49	81	75	6
Bos en Lommer	48	85	64	14
Oud-West	44	65	80	2
Amsterdam gemiddeld	59	77	76	15

Zes van de tien Amsterdammers lezen een huis-aan-huisblad, meestal het Amsterdams Stadsblad of de Westerpost. Tweederde van hen leest daarin vooral de berichten van de gemeente of het stadsdeel.

Inwoners van de stadsdelen Amsterdam-Noord, Slotervaart en Osdorp lezen opvallend vaak een huis-aan-huisblad. In Oud-west, Bos en Lommer, de Baarsjes en Amsterdam-Centrum worden deze bladen juist minder gelezen.

Internet steeds breder verspreid

Acht van de tien Amsterdammers beschikken inmiddels over internet (thuis, via het werk, school of anders). Zeven van de tien Amsterdammers hebben thuis internet. De toegang tot internet is dus enorm toegenomen: in 2000 had nog maar de helft van de Amsterdammers de beschikking over internet.

Toegang tot internet naar etniciteit, 2000-2004 (procenten)

eticiteit	2000	2001	2002	2003	2004
Nederlands	49	69	71	78	80
Surinaams	42	60	71	74	79
Marokkaans	35	50	53	41	66
Turks	22	50	47	54	79
Amsterdam gemiddeld	46	67	70	73	79

Toegang tot internet naar leeftijd, 2000-2004 (procenten)

leeftijd	2000	2001	2002	2003	2004
16-24 jaar	66	82	81	82	90
25-34 jaar	60	84	86	86	91
35-44 jaar	54	75	81	83	88
45-54 jaar	46	73	75	80	84
55-64 jaar	30	47	58	60	66
65 jaar en ouder	11	20	17	28	37
Amsterdam gemiddeld	46	67	70	73	79

Opvallend is de sterke toename onder 65-plussers in de afgelopen jaren. De verschillen tussen de etnische groepen worden steeds kleiner: alleen Marokkanen beschikken relatief weinig over internet.

Toegang tot internet naar stadsdelen, 2000-2004 (procenten)

stadsdelen	2000	2001	2002	2003	2004
Oud-West	55	73	76	79	86
Amsterdam-Centrum	63	85	82	86	83
Amsterdam Oud Zuid	65	72	79	82	83
Westerpark	52	74	72	82	83
Slotervaart	42	63	74	67	82
Zeeburg	48	71	76	76	81
Oost/Watergraafsmeer	46	69	66	72	80
De Baarsjes	42	70	73	74	80
Zuidoost	40	61	73	73	80
Zuideramstel	53	70	70	77	77
Geuzenveld-Slotermeer	31	64	55	62	75
Bos en Lommer	37	61	65	59	75
Osdorp	37	60	62	65	70
Amsterdam-Noord	32	56	56	61	70
Amsterdam gemiddeld	46	67	70	73	79

Ook de verschillen tussen de inwoners van verschillende stadsdelen worden kleiner, met opvallende toenames van het internetbereik in Slotervaart, Geuzenveld-Slotermeer en Bos en Lommer.

Bezoek fora

Op het internet zijn allerlei fora te bezoeken waarin gediscussieerd kan worden. Van de Amsterdammers met internet discussieert 11% wel eens op een dergelijk forum. Laaggeschoolden doen dit minder, van hen doet 7% dit wel eens. Mannen met internet maken vaker gebruik van fora dan vrouwen (14% tegenover 7%). Jongeren bezoeken deze fora relatief vaak (17% onder de 16 tot 25-jarigen met internet) en Marokkaanse jongeren het meest. Opvallend is dat jonge Marokkaanse vrouwen met internet even vaak gebruik maken van deze online fora als hun mannelijke leeftijdsgenoten.

Gemeentelijke informatie: van AT5 tot internet

Zes op de tien Amsterdammers (64%) kijken naar AT5 voor gemeentelijke informatie. Net als in de voorgaande jaren is AT5 hiermee de meest gebruikte informatiebron.

Op AT5 wordt het programma Amsterdam.nl uitgezonden dat informatie geeft over gemeentelijke zaken. Dit programma is bekend bij 44% van de Amsterdammers; tweederde van hen kijkt daar ook wel eens naar. Dat is 29% van alle Amsterdammers.

Gebruikte bronnen voor gemeentelijke informatie, 2000-2004 (procenten)

	2000	2001	2002	2003	2004
AT5	68	70	67	70	64
Amsterdams Stadsblad	24	26	23	31	27
Echo	26	26	21	27	26
Het Parool	13	20	19	24	23
wijk of buurtkrant	13	14	9	10	10
internet algemeen	4	9	7	10	10
Teletekst	9	10	8	9	7
Amsterdams Katern van de Telegraaf	10	11	7	9	7
website www.amsterdam.nl	1	4	5	8	10
bewonersbrieven	3	8	3	7	6
landelijk dagblad	3	7	3	7	4
stadsdeelkrant	5	8	4	6	7
Salto	4	4	3	5	4
Amsterdam.nl (de krant)	5	2	3	5	5
folders en brochures	5	9	3	6	5
Radio Noord Holland	0	4	2	4	3
MTNL(Migranten TV)	6	4	3	3	2
voorlichting stadsdeelkantoor	1	3	1	2	2

Het Amsterdams Stadsblad, de Echo en Het Parool zijn andere belangrijke bronnen voor informatie over Amsterdam: rond een kwart van de Amsterdammers noemt deze bladen. Het percentage Amsterdammers dat zich via de website van de gemeente over Amsterdamse zaken informeert is van 1% in 2000 gestegen tot 10% in 2004.

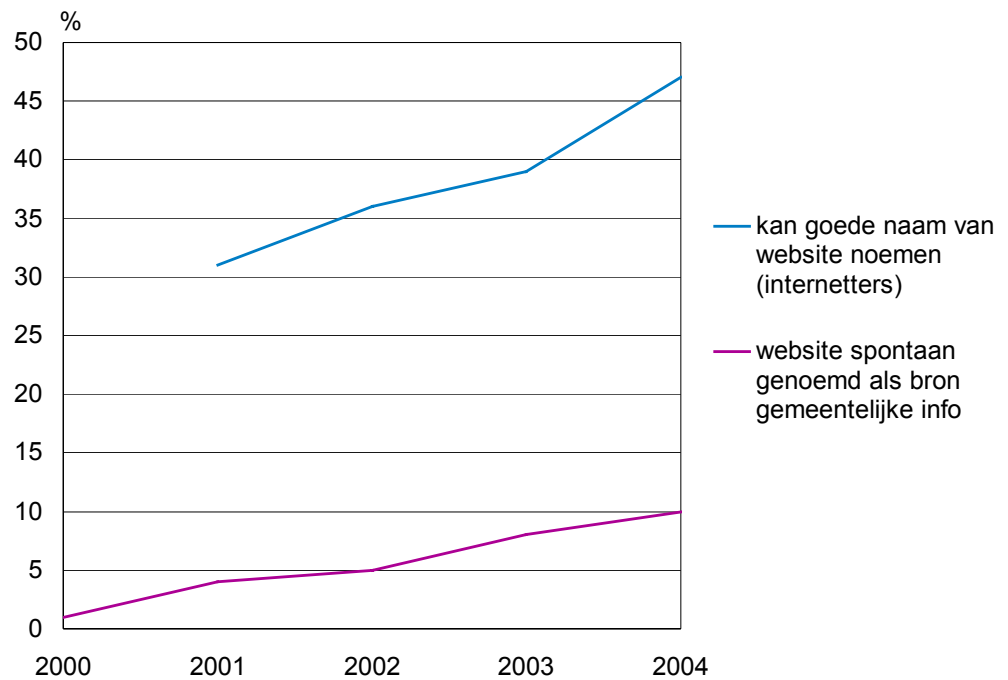
Net als vorig jaar is meer dan de helft van de Amsterdammers (55%) tevreden over de informatievoorziening van de gemeente. Negen procent is ontevreden, voornamelijk omdat men vindt dat er te weinig informatie wordt gegeven (31% van de ontevredenen). Andere redenen zijn een slechte bezorging van gemeentelijke informatie (14%), het niet op tijd krijgen van informatie (15%) en de moeilijke vindbaarheid ervan (14%).

Websites van gemeente en stadsdelen sterk in opmars

De bekendheid van de website van de gemeente is toegenomen: bijna de helft van de Amsterdammers (47%) kan de juiste naam noemen (www.amsterdam.nl), vorig jaar was dat nog 39%.

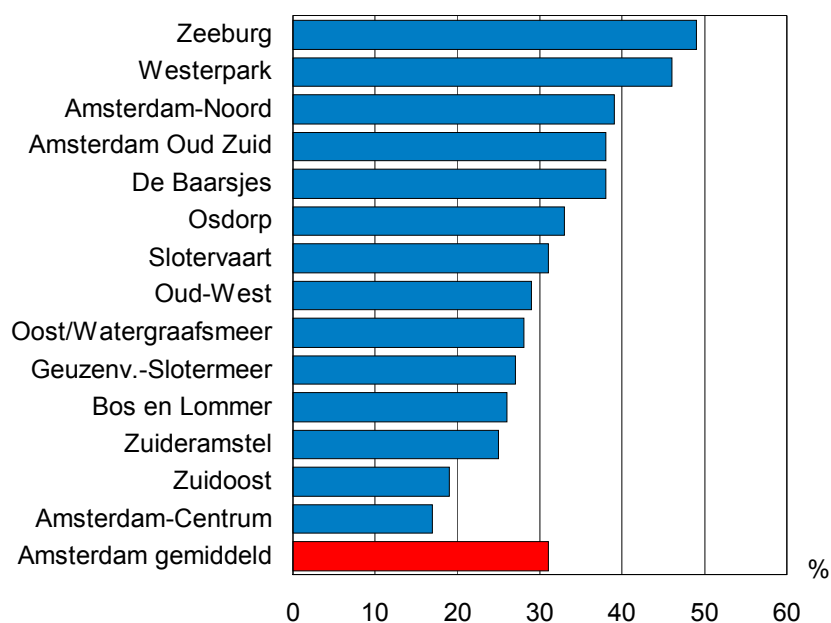
Van de Amsterdammers die de naam van de gemeentelijke website kennen, heeft 81% deze site ook wel eens bezocht. De website van de gemeente wordt goed beoordeeld; 87% van de bezoekers vindt deze informatief.

Kennis van de website van de gemeente (www.amsterdam.nl), 2000-2004 (procenten)



Ook de stadsdelen hebben websites waarop burgers informatie kunnen vinden over dienstverlening, beleid en andere zaken. De sites van de stadsdelen zijn minder bekend dan die van de gemeente. Wel stijgt die bekendheid: in 2003 kende een kwart van de Amsterdammers met internet de website van hun stadsdeel, in 2004 nam dat toe tot bijna eenderde (31%). Van diegenen die de website van het stadsdeel kent, heeft 81% deze ook bezocht.

Bekendheid websites van stadsdelen bij inwoners met internet, 2004 (procenten)



De bekendheid van de websites van de stadsdelen verschilt sterk. Net als vorig jaar is de site van Zeeburg het meest bekend. De bekendheid van de sites van Westerpark, Osdorp, Oud-West en Slotervaart is het afgelopen jaar sterk gestegen.

Grote vraag naar digitale dienstverlening gemeente

Tegenwoordig is het mogelijk om via internet gemeentezaken te regelen. Via het Loket Amsterdam op www.amsterdam.nl kan men bijvoorbeeld een uittreksel uit het bevolkingsregister aanvragen en via sommige sites van stadsdelen kan een paspoort worden aangevraagd.

Gebruik en behoefte aan digitale dienstverlening gemeente bij mensen met internet, 2004 (procenten)

stadsdelen	gebruik	behoefte (indien geen gebruik)
Zeeburg	20	64
Amsterdam Oud Zuid	18	63
Oost/Watergraafsmeer	13	59
Amsterdam-Noord	12	46
Zuideramstel	11	63
De Baarsjes	11	49
Oud-West	10	59
Westerpark	10	56
Amsterdam-Centrum	9	66
Geuzenveld-Slotermeer	7	47
Slotervaart	6	53
Osdorp	5	57
Bos en Lommer	5	56
Zuidoost	4	56
Amsterdam gemiddeld	11	58

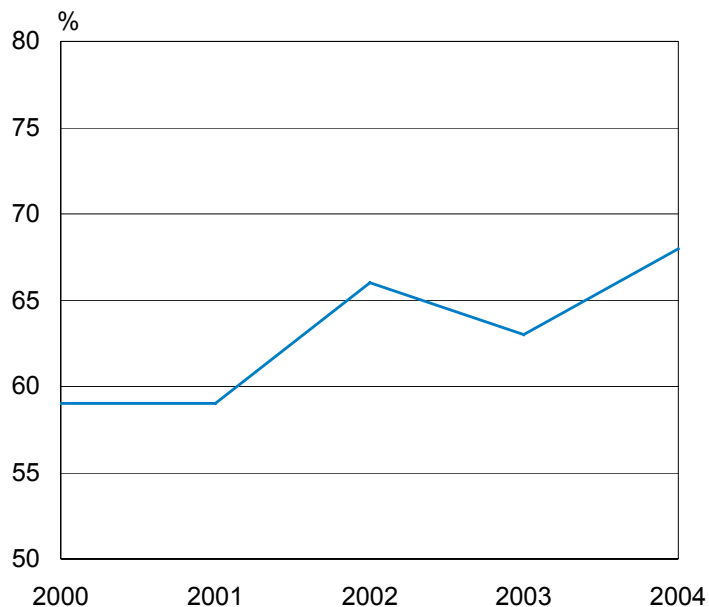
In 2004 maakte 11% van de Amsterdammers met internet gebruik van digitale dienstverlening van de gemeente of het stadsdeel. Vooral mensen met internet in Zeeburg (20%) en Oud Zuid (18%) deden dit.

Bijna zes van de tien Amsterdammers (58%) met internet die nog geen gebruik maken van digitale dienstverlening hebben daar wel behoefte aan. Dat geldt vooral voor Amsterdammers tussen de 25 en 35 jaar. Ook speelt opleiding een belangrijke rol; van de laagopgeleiden met internet heeft 20% tot 30% behoefte aan digitale dienstverlening, van de hoogopgeleiden is dat 70%.

Politieke invloed via internet

In de toekomst wordt het misschien mogelijk om via internet te participeren in de gemeentelijke politiek. Voorbeelden zijn het stemmen via het internet of het discussiëren over beleid via een online forum op de website van de gemeente.

Percentage mensen dat internet ziet als belangrijk middel om politiek te beïnvloeden, 2000-2004



Een groeiende meerderheid van de Amsterdammers (68%) verwacht dat internet in de toekomst een belangrijk middel wordt om de politiek te beïnvloeden.