



Gemeente Amsterdam  
Dienst Onderzoek en Statistiek

## De Amsterdamse Burgermonitor 2005

dr. Ellen Lindeman  
drs. Lieselotte Bicknese  
drs. Hanneke van Kampenhout  
drs. Dennis Beckers  
drs. Jeroen Slot  
dr. Willem Bosveld

Project: 5021

In opdracht van: Bestuursdienst, Directie Communicatie, gemeente Amsterdam

Weesperstraat 79  
1018 VN Amsterdam  
Telefoon 020 527 9527  
algemeen@os.amsterdam.nl

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

Amsterdam, november 2005



# Inhoud

<b>Woord vooraf</b>	<b>4</b>
<b>Samenvatting resultaten</b>	<b>5</b>
<b>Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>Politieke participatie</b>	<b>7</b>
Animo tot stemmen licht stijgend	7
Een derde positief over mogelijkheden politieke mening te uiten	8
Driekwart bekend met informatie- en inspraakbijeenkomsten	9
Ruim de helft kent buurtbeheeroverleg	9
Verbondenheid met politieke partijen toegenomen	10
Meerderheid vindt referendum goed middel	10
Aantal klachten stabiel	11
<b>Politieke betrokkenheid</b>	<b>12</b>
Bekendheid wethouders sterk gestegen	12
Interesse in gemeentepolitiek terug op niveau 2002	14
Politiek zelfvertrouwen verder toegenomen	16
<b>Amsterdammers over de lokale politiek</b>	<b>17</b>
Meerderheid tevreden of neutraal over gemeentebestuur	17
Oordeel over stadsdeelbestuur	18
Contacten met politici	19
<b>Amsterdammers over ambtenaren</b>	<b>21</b>
Ruim de helft heeft contact met een ambtenaar	21
Driekwart tevreden over contact met ambtenaar	22
Imago ambtenaren	24
<b>Maatschappelijke participatie</b>	<b>26</b>
Iets grotere inzet buurt	26
Informele hulp	27
Verbondenheid met organisaties neemt toe	28
<b>Maatschappelijke betrokkenheid</b>	<b>31</b>
Sfeer en cultuur het leukst aan Amsterdam	31
Zwerfvuil blijft grootste ergernis	32
Acht van de tien Amsterdammers voelen zich thuis in de stad	34
Amsterdammers voelen zich verbonden met de stad	36

<b>Samenleven van groepen</b>	<b>39</b>
Imago bevolkingsgroepen in de stad	39
Toename gevoelens van discriminatie	41
Verwantschap met religie daalt licht	42
Discussie over islam breed gevolgd	44
Moslims over Nederlandse moslimleiders en de islam	44
<b>Amsterdammers over informatievoorziening</b>	<b>46</b>
Populariteit mediabronnen	46
Internet steeds breder verspreid	48
Bezoek fora	49
Gemeentelijke informatie: van AT5 tot internet	49
Websites van gemeente en stadsdelen sterk in opmars	51
Grote vraag naar digitale dienstverlening	53

## Woord vooraf

Elk jaar opnieuw meet de Burgermonitor hoe Amsterdammers zich thuis voelen in de stad. Hoe serieus nemen Amsterdammers hun medeverantwoordelijkheid voor de Amsterdamse samenleving? En hoe kijken ze tegen het gemeentebestuur en de stadsdelen aan, de plekken waar de stad bestuurd wordt?

Jaarlijks keren deze vragen terug en dit jaar, na de schok van 2 november 2004, zijn we bijzonder benieuwd naar het antwoord. Verschilt dat erg van de voorgaande jaren? Is Amsterdam aan het veranderen? Worden we harder voor elkaar? Welke invloed had de moord op Theo van Gogh?

Gelukkig - het lijkt mee te vallen. Nog steeds zijn veruit de meeste Amsterdammers blij dat ze in Amsterdam wonen. Ze voelen zich er thuis, in de stad als geheel en in hun buurt. Ze voelen zich betrokken bij de stad en zijn vaak actief in organisaties in de stad – lang niet alleen in politieke partijen, maar heel vaak juist in ‘eigen’ organisaties: een sportvereniging, een buurthuis, een school. Maar ook in ouderverenigingen, milieugroepen of moskeebesturen.

Het onderzoek laat zien dat de aanslagen binnen en buiten Nederland er niet toe hebben geleid dat Amsterdammers zich van de stad hebben afgewend en minder vertrouwen hebben gekregen in het stadsbestuur. Integendeel: de bekendheid met de Amsterdamse politiek is toegenomen.

Maar we hebben ook reden om bezorgd te zijn: te veel Amsterdammers voelen zich gediscrimineerd, veel meer dan in de vorige jaren. Kennelijk worden we harder voor elkaar en dan vooral voor mensen buiten de eigen groep.

Toch blijkt ook dit jaar weer: individuele Amsterdammers zetten zich op veel manieren in voor elkaar, voor de buurt en voor de stad. Achter de hardere stekels schuilt nog steeds een warm hart.

Hoe je het ook bekijkt: Amsterdam laat de Amsterdammers niet koud.

M. J. Cohen

Burgemeester van Amsterdam

## Samenvatting resultaten

De Amsterdamse Burgermonitor peilt jaarlijks de maatschappelijke en politieke betrokkenheid en participatie. Het is het zevende jaar dat de monitor uitkomt. Het onderzoek is een enquête onder circa 3.000 Amsterdammers. De enquête is afgenomen in juni en juli 2005. De vorige uitvoering was in dezelfde periode in 2004 waardoor het onderzoek een beeld geeft van opvattingen en gevoelens in de stad voor en na de moord op Theo van Gogh.

De resultaten laten zien dat het gevoel van verbondenheid met de stad niet is veranderd. Ruim acht van de tien Amsterdammers voelen zich betrokken bij de stad, driekwart met de buurt, en iets meer dan de helft met het stadsdeel.

Allochtone Amsterdammers hebben in 2005 vaker het gevoel gehad dat ze worden gediscrimineerd: ruim een derde voelt zich gediscrimineerd op basis van zijn of haar etnische achtergrond. Dit cijfer ligt vier procent hoger dan in 2004. Waarschijnlijk is dit een gevolg van de gebeurtenissen van november 2004. Vooral Amsterdammers van Marokkaanse afkomst hebben veel sterker het gevoel gediscrimineerd te worden.

De onrust en ontevredenheid onder de bevolking waar Amsterdam ruim een jaar geleden mee te maken had, lijken geen negatieve gevolgen voor de interesse in en het oordeel over de politiek te hebben. De mening over het gemeentebestuur is niet veranderd en Amsterdammers hebben redelijk veel vertrouwen in het bestuur. De interesse voor lokale politiek is weer gestegen naar hetzelfde niveau als in 2002, het 'Fortuyn-jaar'. Zeven van de tien Amsterdammers (69%) zeggen geïnteresseerd te zijn in de gemeentepolitiek. De interesse voor stadsdeelpolitiek is met 59% lager. Net als voorgaande jaren zeggen zeven van de tien Amsterdammers te zullen gaan stemmen als er morgen gemeenteraads- en stadsdeelraadverkiezingen gehouden zouden worden.

Steeds meer Amsterdammers maken gebruik van internet: had in 2000 nog maar 37% thuis internet, in 2005 geldt dat voor 73% van de Amsterdammers. Hiermee samen gaat een toenemend gebruik van de websites van gemeente en stadsdelen. Ook de behoefte aan digitale dienstverlening groeit. In 2005 maakt 14% van de Amsterdammers met internet gebruik van de digitale dienstverleningen van gemeente en stadsdelen en had ruim de helft van de internetters daar behoefte aan.

## Inleiding

**Een grotere maatschappelijke en politieke betrokkenheid, maar ook een toenemend gevoel van discriminatie op grond van etnische afkomst. Dit zijn de hoofdpunten uit de Amsterdamse Burgermonitor 2005.**

De Amsterdamse Burgermonitor peilt jaarlijks de maatschappelijke en politieke betrokkenheid en participatie. Het is het zevende jaar dat de monitor uitkomt. Het onderzoek is een enquête onder circa 3.000 Amsterdammers. De enquête is afgenomen in juni en juli 2005. De vorige uitvoering was in dezelfde periode in 2004 waardoor het onderzoek een beeld geeft van opvattingen en gevoelens in de stad voor- en na de moord op Theo Van Gogh.

Dit digitale rapport bevat de belangrijkste resultaten uit de Amsterdamse Burgermonitor 2005. Dit jaar wordt in het bijzonder aandacht besteed aan de situatie in de stadsdelen. Aanvullende informatie is op te vragen bij O+S (e-mail: [algemeen@os.amsterdam.nl](mailto:algemeen@os.amsterdam.nl), tel. 020 - 527 9527).

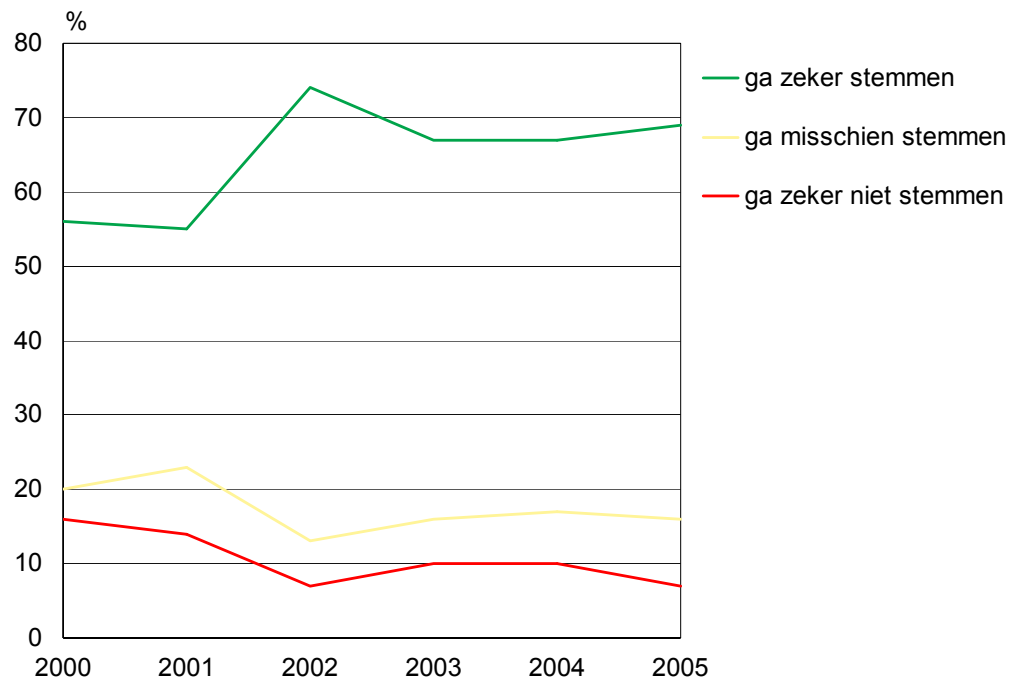
## Politieke participatie

Amsterdammers kunnen op verschillende manieren politieke invloed uitoefenen. Behalve door te stemmen kan men zijn of haar stem laten horen bij informatie- en inspraakbijeenkomsten en kan men lid worden van bijvoorbeeld een politiek partij of buurtbeheeroverleg. Deze paragraaf beschrijft in hoeverre Amsterdammers gebruik maken van de mogelijkheden om politiek te participeren.

### Animo tot stemmen licht stijgend

In 2006 zullen de volgende gemeenteraadsverkiezingen plaatsvinden. Net als voorgaande jaren zeggen zeven van de tien Amsterdammers te zullen gaan stemmen als er morgen gemeenteraads- en stadsdeelraadverkiezingen gehouden zouden worden. Bij de laatste verkiezingen in 2002 was de werkelijke opkomst 48%. Het aandeel dat zegt zeker te gaan stemmen is sinds 2000 (licht) stijgend, met een hoogtepunt in 2002. Autochtone Amsterdammers zeggen vaker te gaan stemmen dan allochtone bewoners.

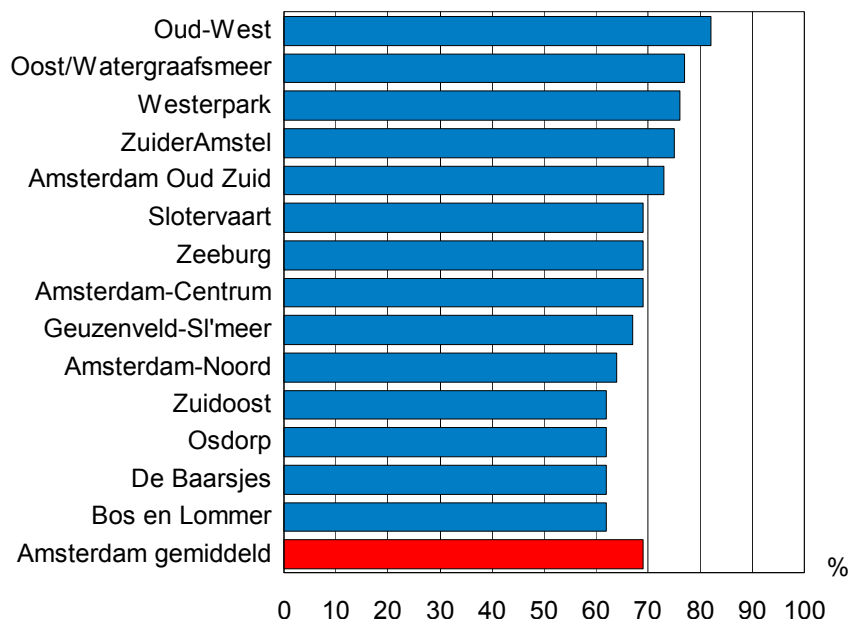
Animo om te stemmen bij gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen, 2000-2005 (procenten)



Het aandeel Amsterdammers dat zegt zeker niet te gaan stemmen ligt de laatste paar jaar op of onder de 10% en is in 2005 7%. De meest genoemde redenen om niet te gaan stemmen zijn dat men niet geïnteresseerd is in politiek, het gevoel heeft dat stemmen geen zin heeft en dat men niet weet op welke partij men zou moeten stemmen.

De stemintentie van de bewoners varieert per stadsdeel. In Bos en Lommer, De Baarsjes, Osdorp en Zuidoost zijn zes van de tien bewoners van plan te gaan stemmen, terwijl het in Oud-West om acht van de tien bewoners gaat.

**Animo om te stemmen bij gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen naar stadsdelen, 2005 (percentage dat aangeeft zeker te gaan stemmen)**



De Amsterdammers is ook gevraagd op welke partij zij dan zullen gaan stemmen. Als er in 2005 verkiezingen zouden worden gehouden blijft de PvdA met 28% van de stemmen de grootste partij in Amsterdam. Verder zou 12% van de Amsterdammers op Groen Links stemmen, 10% op de VVD en 7% op de SP. Ruim een kwart van de kiezers (27%) heeft nog geen keuze voor een bepaalde partij gemaakt.

### **Een derde positief over mogelijkheden politieke mening te uiten**

Amsterdammers kunnen op verschillende manieren hun mening geven over het beleid en de besluiten van de politiek. Ruim een kwart van de bewoners (27%) weet echter geen enkele manier te noemen op welke manier dit dan zou kunnen. De verkiezingen worden in dit verband het meest genoemd (19%), gevolgd door inspraakprocedures (17%), referenda (13%) en het indienen van bezwaarschriften en klachten (12%).

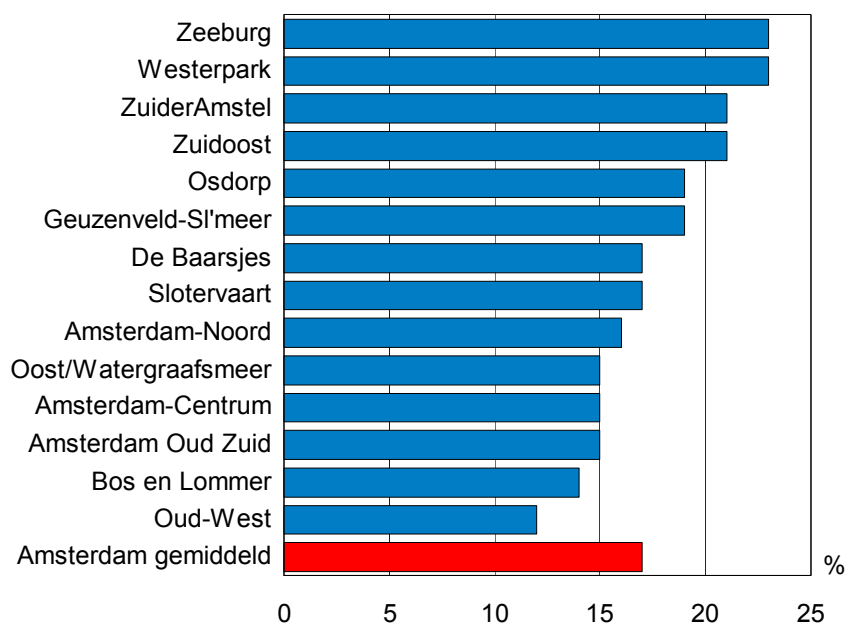
Ruim een derde (36%) van de Amsterdammers vindt dat er voldoende gelegenheid is om je mening te geven over de Amsterdamse politiek. Een kwart is het hier echter niet mee eens en eveneens een kwart is hier neutraal over.

## Driekwart bekend met informatie- en inspraakbijeenkomsten

In veel Amsterdamse buurten worden informatie- of inspraakbijeenkomsten gehouden. Ruim driekwart (78%) van de respondenten heeft wel iets over deze bijeenkomsten gehoord, waarvan uiteindelijk 17% ook naar een bijeenkomst is gegaan. Hiermee is de opkomst ongeveer gelijk aan de voorgaande jaren. De bijeenkomsten worden minder vaak bezocht door personen tot 35 jaar of met een middeninkomen.

De animo voor de informatie- en inspraakbijeenkomsten varieert sterk per stadsdeel. In Zeeburg en Westerpark is het afgelopen jaar 23% wel eens naar een bijeenkomst geweest. Dit is bijna twee keer zoveel als in Oud-West, waar 12% van de respondenten een keer is gegaan.

Opkomst informatie- en inspraakbijeenkomsten naar stadsdelen, 2005 (procenten)



## Ruim de helft kent buurtbeheeroverleg

Het buurtbeheeroverleg -een overleg tussen buurtbewoners en ambtenaren- is bekend bij 55% van de Amsterdammers (2004: 59%). Een kwart van hen zou bereid zijn aan een buurtbeheeroverleg deel te nemen als er één in de buurt zou zijn en 5% maakt al deel uit van zo'n overleg. Deelnemers aan het buurtbeheeroverleg zijn vaker ouderen, laagopgeleiden en allochtonen. Van deze laatste groep maken Marokkanen echter juist minder vaak deel uit van een buurtbeheeroverleg. Van de stadsdelen heeft Bos en Lommer het hoogste aandeel deelnemers aan buurtbeheeroverleggen (10%).

De bereidheid om deel te nemen aan buurtbeheeroverleggen is het grootst bij geïnteresseerden in de lokale politiek en Amsterdammers met een laag inkomen. Net als

vorige jaren hebben allochtonen -vooral Marokkanen en in mindere mate Surinamers- meer belangstelling voor het buurtbeheeroverleg dan autochtonen. De bereidheid om deel te nemen aan een buurtbeheeroverleg varieert sterk per stadsdeel. In het stadsdeel Zuidoost is de animo met 40% het grootst. In de stadsdelen Amsterdam-Centrum (16%), Oud-West (17%) en Amsterdam Oud Zuid (17%) is dit heel wat lager.

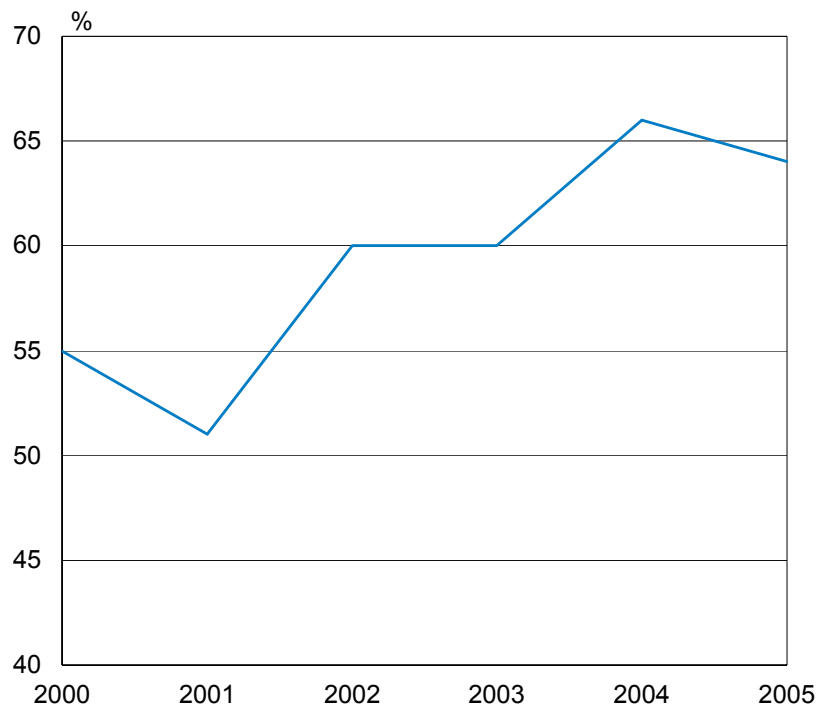
### **Verbondenheid met politieke partijen toegenomen**

Er zijn steeds meer Amsterdammers die aangeven dat zij verbonden zijn met een politieke partij. Er is niet expliciet naar een officieel lidmaatschap van een partij gevraagd, het kan dus ook voor een deel gaan om mensen die zich verbonden voelen maar niet officieel lid zijn. In 2005 gaat het om 9% van de respondenten, terwijl dit in 2002 nog 5% was en in 2003 en 2004 7%. Het gaat hierbij vaker om 55-plussers en Amsterdammers met helemaal geen of juist een hoge opleiding. Het aandeel Amsterdammers dat verbonden is met een politieke partij verschilt sterk per stadsdeel. Zo gaat het in Bos en Lommer om 13% van de respondenten en in Oost/Watergraafsmeer om slechts 6%.

### **Meerderheid vindt referendum goed middel**

In Amsterdam hebben sinds 1992 enkele referenda plaatsgevonden. Het vertrouwen in het referendum is de laatste jaren gestegen. In 2005 is bijna tweederde van mening dat een referendum een goed middel is om politiek te beïnvloeden.

**Percentage Amsterdammers dat referendum goed middel vindt om politiek te beïnvloeden, 2000-2005**



## **Aantal klachten stabiel**

Net als in voorgaande jaren heeft 15% van de respondenten een klacht ingediend bij de gemeente. Het gaat hierbij om klachten over zaken in de buurt zoals stankoverlast, een loszittende tegel of het parkeerbeleid. De meeste inwoners die geen klacht hebben ingediend hebben gewoon geen klacht (68%). Een groep van 16% geeft echter aan dat het geen zin heeft om een klacht in te dienen en 8% weet niet goed waar de klacht ingediend kan worden.

## Politieke betrokkenheid

Interesse voor wat er gebeurt in de stad en de eigen buurt uit zich vaak in interesse voor de lokale politiek. In dit hoofdstuk wordt gekeken in hoeverre Amsterdammers de lokale politici kennen en of zij geïnteresseerd zijn in de wijze waarop Amsterdam wordt bestuurd.

### Bekendheid wethouders sterk gestegen

In de Burgermonitor is ook gevraagd naar politieke kennis, in de vorm van de bekendheid van bestuurders. In 2005 weet 92% van de Amsterdammers de naam van de burgermeester juist te noemen. Hiermee is net als in voorgaande jaren de bekendheid van Cohen weer licht gestegen.

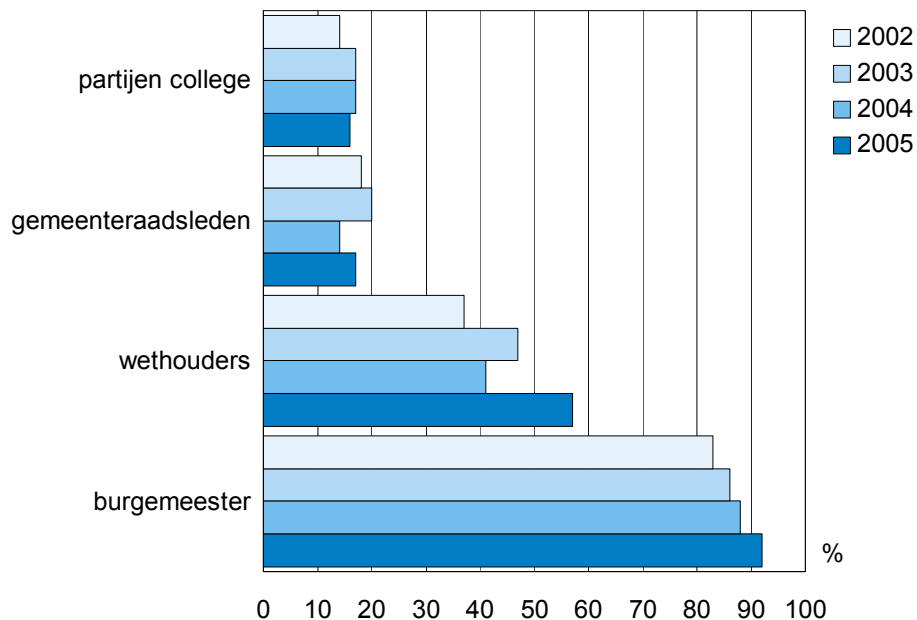
Opvallend is de sterke toename van de naamsbekendheid van de wethouders in 2005. In plaats van vier kunnen nu bijna zes van de tien Amsterdammers minimaal één juiste naam van een wethouder opnoemen. Dit komt vooral door de gestegen bekendheid van wethouder Aboutaleb, 35% van de Amsterdammers noemt zijn naam. Uit een media-analyse blijkt dan ook dat van de wethouders wethouder Aboutaleb verreweg de meeste aandacht genereerde.<sup>1</sup> Op grote afstand volgden de wethouders Belliot en Huffnagel. Van de Amsterdammers met een Marokkaanse achtergrond noemt zelfs 70% wethouder Aboutaleb zijn naam. Overigens zijn ook de andere wethouders met een niet-Nederlandse achtergrond extra bekend onder de eigen bevolkingsgroep.

Van de Amsterdammers kan 17% minimaal één juiste naam van een gemeenteraadslid noemen. Het bekendst zijn Bakker junior en senior, die beiden door 8% van de respondenten worden genoemd. Daarna volgen Van Poelgeest met 5% en Van Oudenallen met 4%.

---

<sup>1</sup> Het betreft hier een media-analyse die werd uitgevoerd door Trendlight Netherlands BV over de periode 6 oktober 2004 tot en met 6 mei 2005.

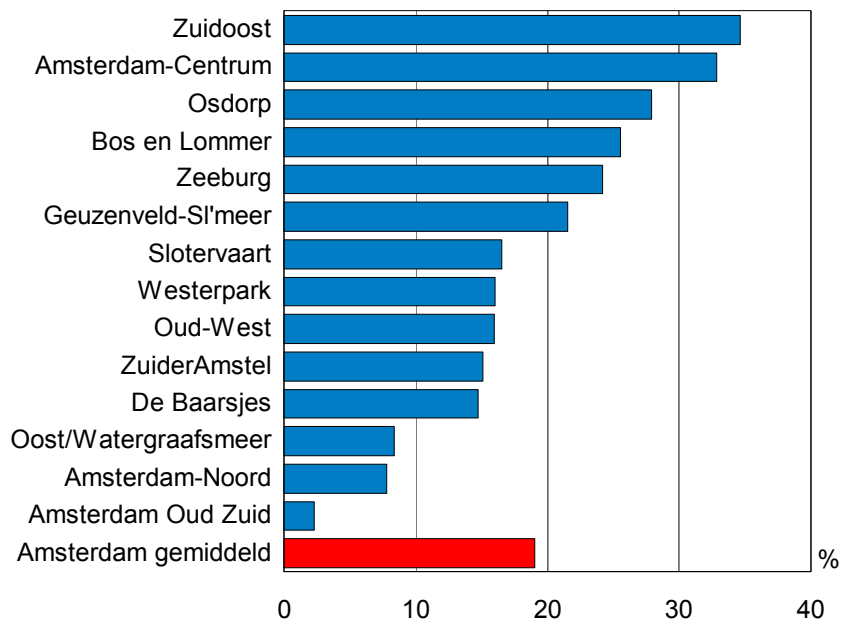
**Bekendheid gemeentebestuur, 2002-2005 (procenten)**



De meeste Amsterdammers weten niet welke partijen in het college zitten. Slechts 16% noemt de combinatie PvdA, VVD en CDA. Dit is iets minder dan de afgelopen twee jaar.

Eén op de vijf Amsterdammers (19%) weet hoe de voorzitter van zijn of haar stadsdeel heet. Het bekendst zijn Sweet van Zuidoost (35%) en Van der Stoel van Amsterdam-Centrum (33%). De lage bekendheid van de stadsdeelvoorzitters in Oost/Watergraafsmeer, Amsterdam-Noord en Amsterdam Oud Zuid komt waarschijnlijk doordat deze stadsdelen het afgelopen jaar een nieuwe stadsdeelvoorzitter hebben gekregen.

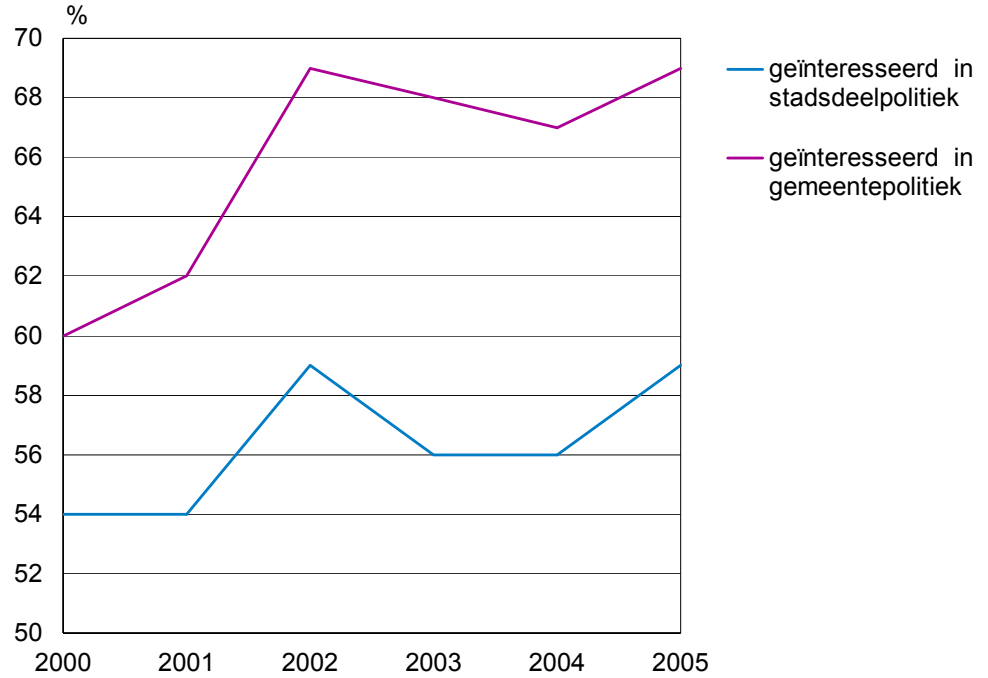
**Bekendheid stadsdeelvoorzitter naar stadsdelen, 2005 (procenten)**



**Interesse in gemeentepolitiek terug op niveau 2002**

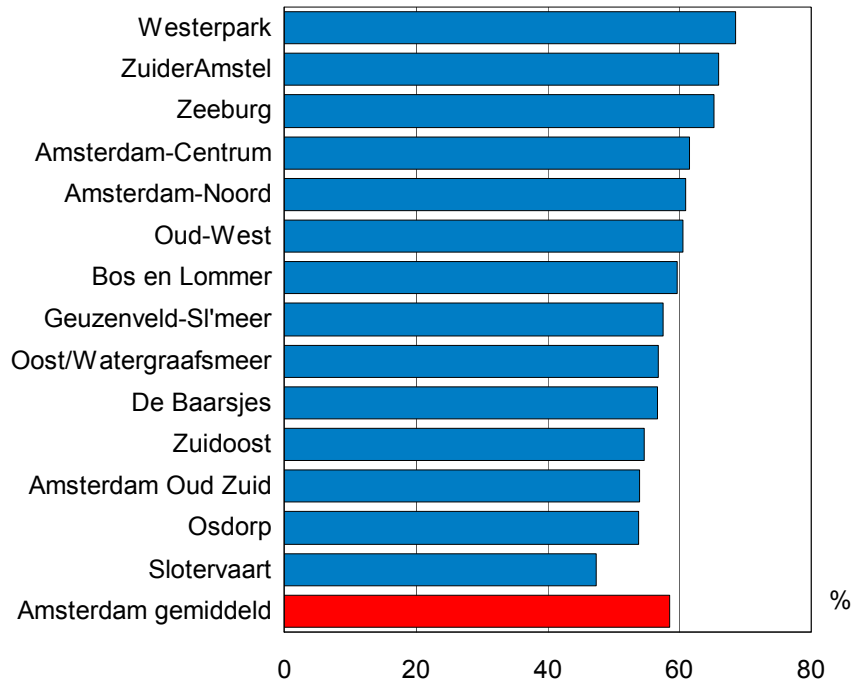
In het jaar na de moord op Theo van Gogh is de interesse voor lokale politiek weer terug op hetzelfde niveau als in 2002, het 'Fortuyn-jaar'. Zeven van de tien Amsterdammers (69%) zeggen geïnteresseerd te zijn in de gemeentepolitiek. De interesse voor stadsdeelpolitiek is met 59% lager.

Interesse in stadsdeel- en gemeentepolitiek, 2000-2005 (percentage zeer/tamelijk geïnteresseerden)



De interesse in de stadsdeelpolitiek varieert sterk tussen de stadsdelen. Zo is de interesse bovengemiddeld in Westerpark, ZuiderAmstel en Zeeburg. In stadsdeel Slotervaart is de interesse daarentegen juist veel lager dan gemiddeld genomen.

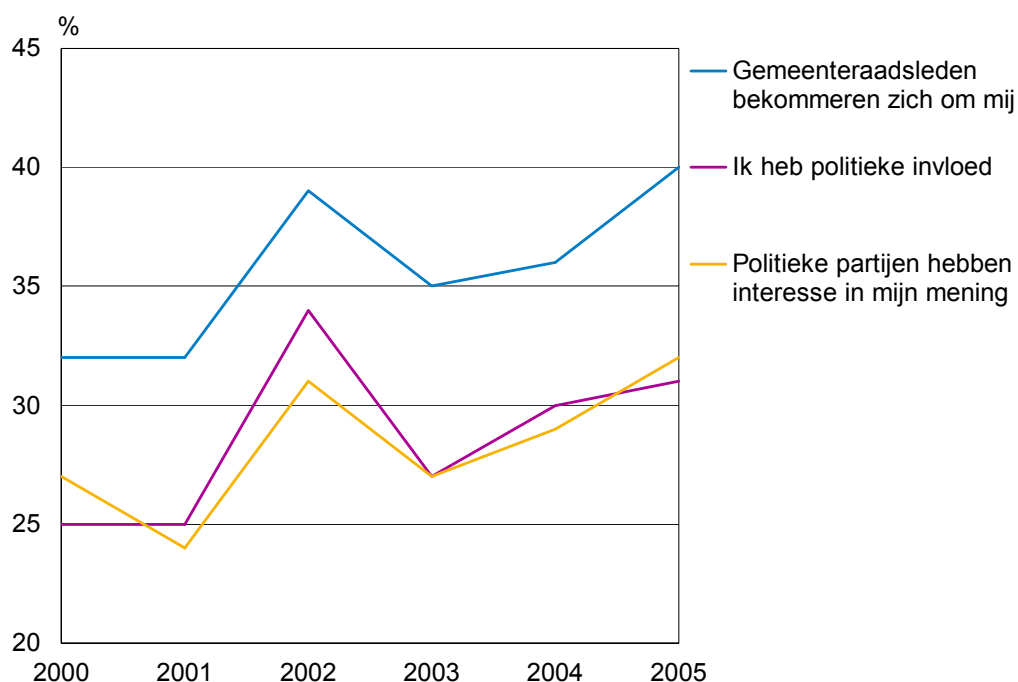
Interesse in stadsdeelpolitiek naar stadsdelen, 2005 (procenten)



## Politiek zelfvertrouwen verder toegenomen

Voor het tweede jaar is bij de Amsterdammers het gevoel toegenomen dat zij er toe doen in de lokale politiek. Niet eerder waren zoveel Amsterdammers het eens met de stellingen dat raadsleden zich om hen bekommeren (40%) en dat de politiek geïnteresseerd is in hun mening (32%). Het aandeel Amsterdammers dat het gevoel heeft invloed te hebben op de politiek van het bestuur ligt nog steeds onder het niveau van 2002.

Politiek zelfvertrouwen, uitgedrukt in stellingen, 2000-2005 (percentage mee eens)



Over de vraag of het moeilijk is om in Amsterdam je stem te laten horen blijven de meningen verdeeld. Het beeld is al enkele jaren hetzelfde: van de tien Amsterdammers vinden er drie dat dit moeilijk is, zijn er drie neutraal en zeggen er eveneens drie dat het makkelijk is om je stem te laten horen. De overigen hebben hierover geen mening.

Hoe moeilijk is het om in Amsterdam uw stem te laten horen? 2000-2005 (procenten)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
(heel) moeilijk	38	36	25	27	27	28
niet moeilijk, niet makkelijk	24	23	26	28	31	29
(heel) makkelijk	25	29	40	32	29	31
weet ik niet	13	11	10	13	14	12

## Amsterdammers over de lokale politiek

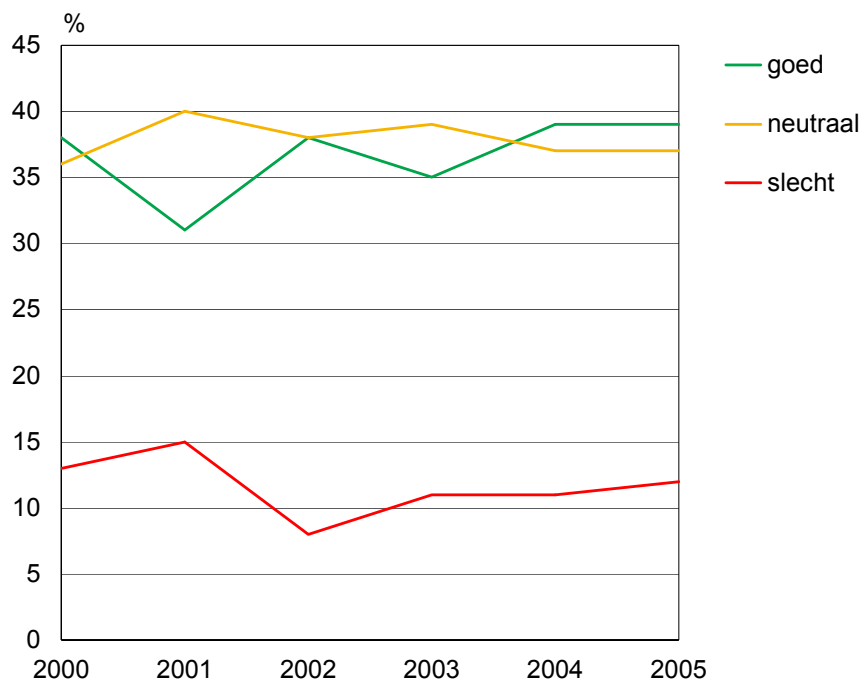
Wat vinden Amsterdammers van het functioneren van het gemeentebestuur en het stadsdeelbestuur? Is er vertrouwen in de lokale politici? Hebben Amsterdammers de afgelopen 12 maanden contact gehad met bestuurders, of hadden ze hier behoefte aan? Deze vragen komen aan de orde in onderstaande paragrafen.

### Meerderheid tevreden of neutraal over gemeentebestuur

Het huidige gemeentebestuur is geïnstalleerd in 2002. Sindsdien zijn, met een kleine dip in 2003, bijna vier van de tien Amsterdammers van mening dat het bestuur goed functioneert. Een ongeveer even grote groep is hier neutraal over. Het aandeel bewoners dat niet tevreden is over het gemeentebestuur ligt de laatste jaren iets boven de tien procent. In 2005 gaat het om 12% van de Amsterdammers. De mening over het gemeentebestuur is niet veranderd in vergelijking met vorig jaar. De turbulente gebeurtenissen in de stad rond de moord op Van Gogh hebben blijkbaar geen gevolgen gehad voor hoe de burgers tegen het gemeentebestuur aankijken.

Hoog opgeleiden, personen onder de 55 jaar en mensen die kennis hebben van het Amsterdamse gemeentebestuur zijn vaker positief over het functioneren van het bestuur dan de overige Amsterdammers.

Mening over functioneren van het gemeentebestuur, 2000-2005 (procenten)



De meeste mensen die neutraal zijn over het functioneren van het gemeentebestuur hebben wel vertrouwen in het bestuur (82%). In totaal zegt 79% van de Amsterdammers redelijk of veel vertrouwen in het gemeentebestuur te hebben, terwijl 15% (helemaal) geen vertrouwen hierin heeft. Deze laatste groep bestaat vaker uit 55-plussers, mannen en laagopgeleiden.

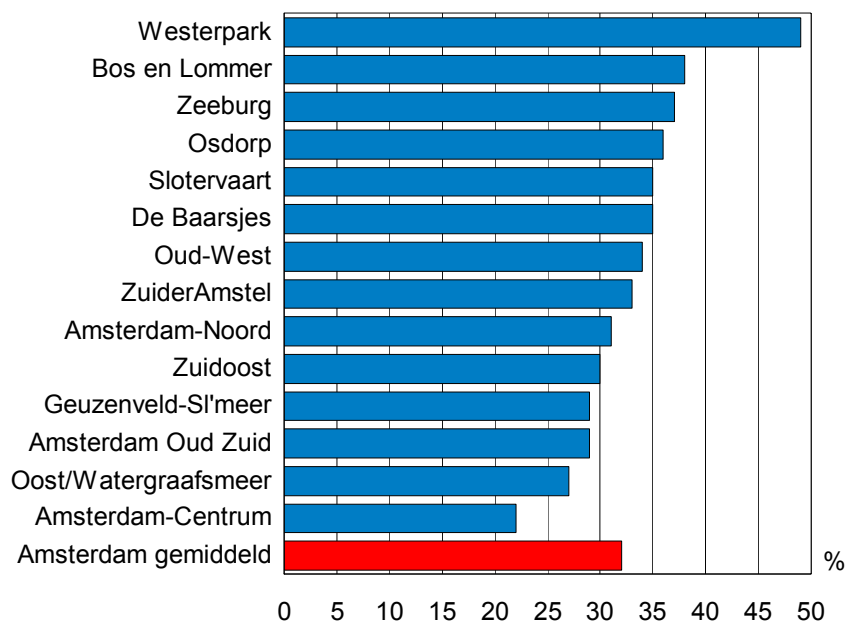
Bijna een kwart van de Amsterdammers (23%) heeft geen zicht op de juistheid van de beslissingen van het gemeentebestuur. De overige Amsterdammers zijn verdeeld in hun oordeel over de beslissingen: 42% is het (zeer) eens met het bestuur en 34% is het juist (zeer) oneens met de gemaakte beslissingen. Hoogopgeleiden zijn het vaker eens met de beslissingen van het bestuur en Amsterdammers boven de 45 jaar juist minder vaak.

### Oordeel over stadsdeelbestuur

Dit jaar is in de Burgermonitor voor het eerst gevraagd naar het oordeel over het stadsdeelbestuur. Amsterdammers blijken hierover iets minder vaak positief te zijn dan over het gemeentebestuur. Een meerderheid van 46% heeft geen mening of is neutraal over het functioneren van het stadsdeelbestuur. Verder vindt bijna een derde (32%) dat het stadsdeelbestuur goed functioneert en vindt 13% dat dit niet het geval is.

Bewoners van stadsdeel Westerpark zijn het vaakst tevreden over het functioneren van hun stadsdeelbestuur. Bewoners uit Amsterdam-Centrum zijn hierover het minst vaak tevreden.

**Aandeel bewoners dat het eigen stadsdeelbestuur goed vindt functioneren naar stadsdelen, 2005 (procenten)**

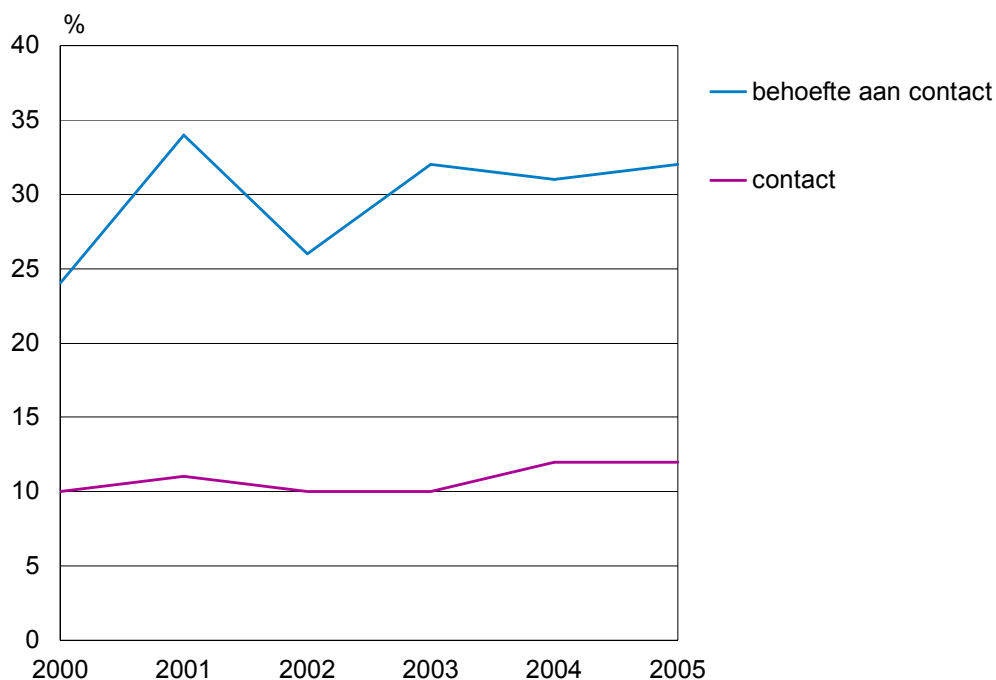


## Contacten met politici

Eén op de acht Amsterdammers (12%) heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met iemand uit de lokale politiek. In de meeste gevallen gaat het om stadsdeelraadsleden (30%), wethouders van de centrale stad (25%) of stadsdeelwethouders (22%). Net als in de voorgaande jaren hebben vooral hoogopgeleiden en personen tussen de 45 en 65 jaar contact met de Amsterdamse politici.

Van de Amsterdammers die geen contact hebben gehad met een politicus, geeft 9% aan wel behoefte te hebben aan persoonlijk contact met bijvoorbeeld een wethouder of stadsdeelraadlid. Daarnaast zou 23% contact willen hebben als daar een aanleiding voor is. De behoefte aan contact met een bestuurder varieert per jaar, maar de grote lijn laat zien dat deze behoefte licht toeneemt. Bij Amsterdammers van Surinaamse afkomst is net als voorgaande jaren veel behoefte aan contact met politici. Zij hebben echter niet vaker contact met politici dan andere Amsterdammers. Ook Amsterdammers met kennis van de lokale politiek hebben over het algemeen meer behoefte aan contact.

**Contact en behoefte aan contact (met of zonder aanleiding) van Amsterdammers met bestuurders, 2000-2005 (procenten)**



Zowel de mate waarin men contact heeft met bestuurders als de behoefte daaraan varieert sterk per stadsdeel. In Zeeburg en Oud-West heeft men veel contact met bestuurders. In Amsterdam-Noord komt dit het minste voor. De behoefte aan contact met bestuurders is groot in de stadsdelen Zeeburg, Westerpark en Zuidoost.

**Contact en behoefte aan contact met iemand uit de politiek naar stadsdelen, 2005 (procenten)**

	contact	behoefte aan contact (als daar aanleiding voor is)
Zeeburg	17	43
Oud-West	16	34
Amsterdam-Centrum	14	38
ZuiderAmstel	14	34
Zuidoost	13	39
De Baarsjes	13	36
Bos en Lommer	13	27
Slotervaart	13	23
Westerpark	12	40
Osdorp	12	22
Oost/Watergraafsmeer	11	29
Amsterdam Oud Zuid	9	27
Geuzenveld-Slotermeer	9	32
Amsterdam-Noord	7	30
Amsterdam gemiddeld	12	32

Van de mensen die contact hebben gehad met een bestuurder is ruim tweederde (67%) tevreden over dit contact. Dit is minder dan vorig jaar toen 72% hierover tevreden was. Het aandeel dat ontevreden is over het contact met de bestuurder steeg van 17% in 2004 tot 20% in 2005. In de meeste gevallen is men ontevreden omdat men het gewenste resultaat niet of te laat bereikte, de afspraken niet werden nagekomen of omdat de bestuurder niet geïnteresseerd was.

Amsterdammers die contact hebben gehad met iemand uit de politiek hebben minder vertrouwen in het gemeentebestuur dan degenen die geen contact met een bestuurder hebben gehad. Dit geldt vooral voor mensen die neutraal of ontevreden zijn over het verloop van het contact. Het vertrouwen is het laagst wanneer men ontevreden is omdat men van het kastje naar de muur werd gestuurd, de bestuurder onbeleefd of te formeel was of omdat men niet of onvoldoende het gewenste resultaat had bereikt.

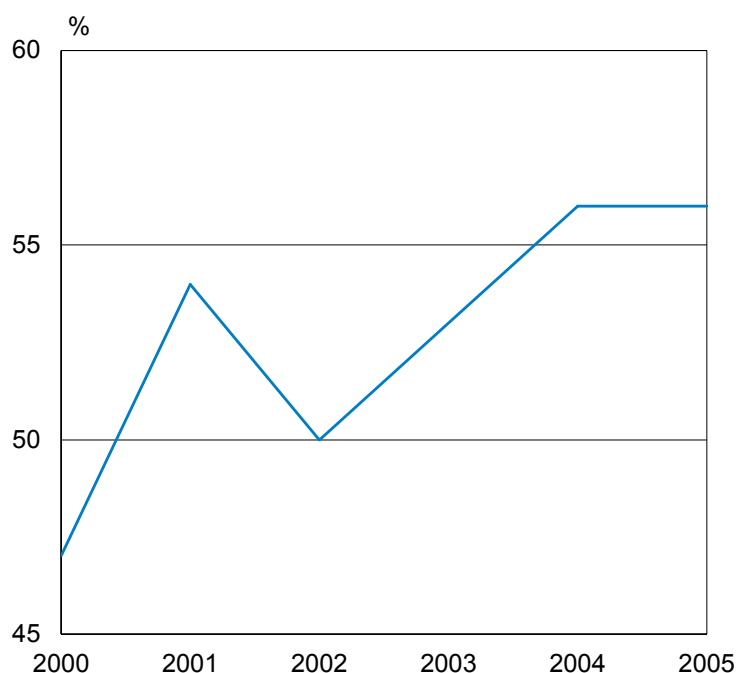
## Amsterdammers over ambtenaren

Een nieuw paspoort aanvragen, vragen over huisvuil en een parkeervergunning aanvragen zijn voorbeelden van zaken waarvoor Amsterdammers terecht kunnen bij de gemeentelijke instanties. Deze paragraaf beschrijft hoe de contacten tussen de Amsterdammers en de ambtenaren verlopen en wat het imago is van de Amsterdamse ambtenaren.

### Ruim de helft heeft contact met een ambtenaar

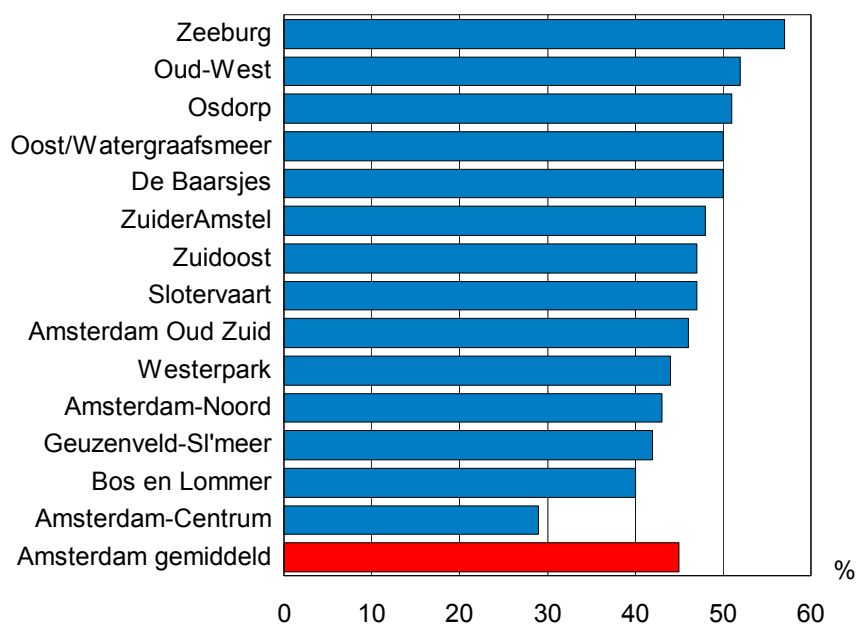
Net als in 2004 heeft ruim de helft van de Amsterdammers (56%) het afgelopen jaar contact gehad met een ambtenaar van de gemeente Amsterdam. In de meeste gevallen (80%) ging het om iemand van een stadsdeel. Ruim driekwart van de contacten (77%) vond plaats aan een balie en een veel kleiner deel verliep via de telefoon (12%), mail (2%), post (2%) of op afspraak (4%). Verreweg de meeste contacten met de gemeente hebben betrekking op het aanvragen van rijbewijzen en reisdocumenten (60%) of op het bevolkingsregister (21%). Andere redenen voor contact die regelmatig worden genoemd zijn vergunningen (7%), parkeerbeheer (6%), wonen en huursubsidie (6%), belastingen en heffingen (3%) en uitkeringen (2%).

**Aandeel Amsterdammers dat de afgelopen 12 maanden contact had met een ambtenaar, 2000-2005 (procenten)**



Het aandeel inwoners dat contact heeft met een stadsdeelambtenaar verschilt sterk per stadsdeel. In Zeeburg gaat het bijvoorbeeld om 57% van de bewoners, terwijl in Amsterdam-Centrum 29% contact heeft met een stadsdeelambtenaar. Het lage percentage in Amsterdam-Centrum kan te maken hebben met het feit dat het stadsdeeltkantoor in hetzelfde gebouw is gevestigd als de centrale stad. Hierdoor denken de bewoners waarschijnlijk vaker dan in andere stadsdelen dat zij contact hebben met ambtenaren van de centrale stad.

**Aandeel Amsterdammers dat de afgelopen 12 maanden contact had met een stadsdeelambtenaar naar stadsdelen, 2005 (procenten)**

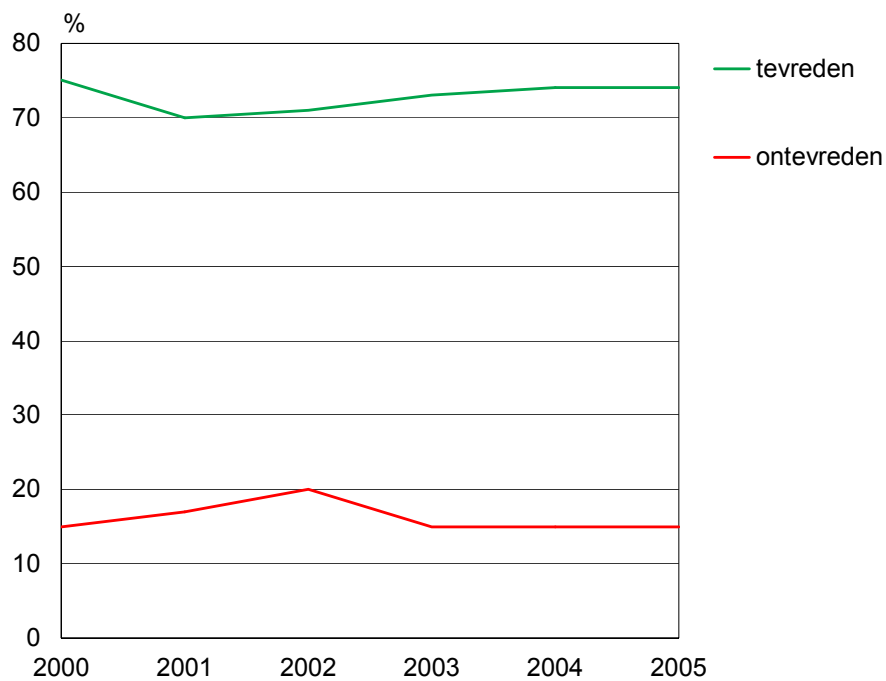


### **Driekwart tevreden over contact met ambtenaar**

In het algemeen zijn Amsterdammers tevreden over hun contacten met ambtenaren: 74% is tevreden en 15% ontevreden. De mate van tevredenheid is sinds 2000 vrijwel constant gebleven. De meest genoemde redenen voor ontevredenheid zijn de lange wachttijd (20%), onbeleefd gedrag van de ambtenaar (20%), desinteresse van de ambtenaar (18%) en het niet snel genoeg bereiken van het gewenste resultaat (18%).

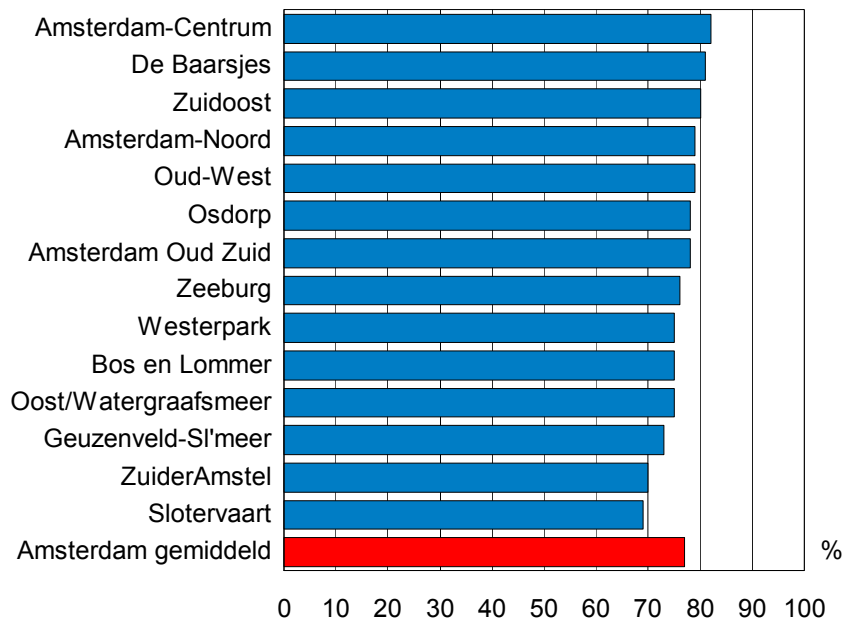
Inwoners die aan de balie komen zijn vaker tevreden (80%) over het contact met de ambtenaar dan degenen die telefonisch (54%) contact hebben gezocht. Dit heeft vooral te maken met de reden van het contact. Aan de balie gaat het voornamelijk om het afhalen van documenten. Over deze contacten zijn acht van de tien Amsterdammers tevreden. Via de telefoon worden vooral inlichtingen gevraagd of klachten doorgegeven. Over de gegeven informatie zijn zes van de tien Amsterdammers tevreden en over het afhandelen van klachten vijf van de tien.

**Mate van tevredenheid over contact met ambtenaar, 2000-2005 (procenten)**



Men is vaker tevreden over de stadsdeelambtenaren (77%) dan over de ambtenaren van de gemeentelijke of centrale diensten (65%). Tussen de verschillende stadsdelen loopt het aandeel tevreden inwoners uiteen van 69% in Slotervaart tot 82% in Amsterdam-Centrum.

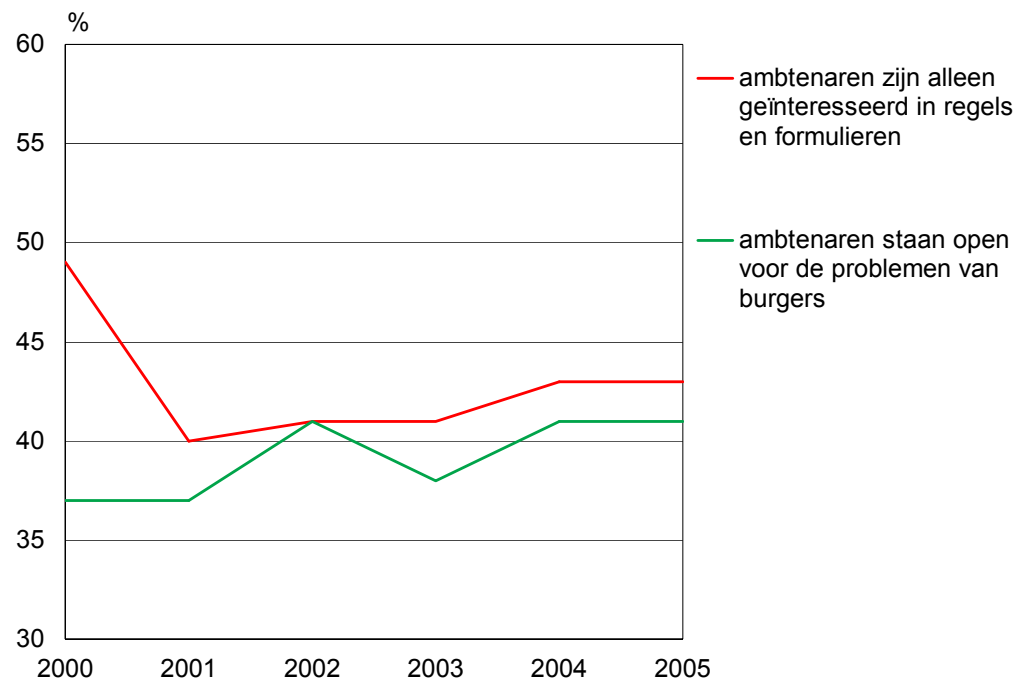
**Tevredenheid over stadsdeelambtenaren naar stadsdelen, 2005 (procenten)**



**Imago ambtenaren**

Aan de hand van stellingen is Amsterdammers gevraagd naar hun oordeel over ambtenaren. Hierbij is het oordeel van de Amsterdammer ongewijzigd ten opzichte van 2004. Vier van de tien inwoners (43%) denken dat ambtenaren alleen geïnteresseerd zijn in regels en formulieren. Tegelijkertijd zeggen ook vier van de tien ondervraagden (41%) dat ambtenaren openstaan voor problemen van burgers.

Het beeld van ambtenaren aan de hand van stellingen, 2000-2005 (percentage mee eens)



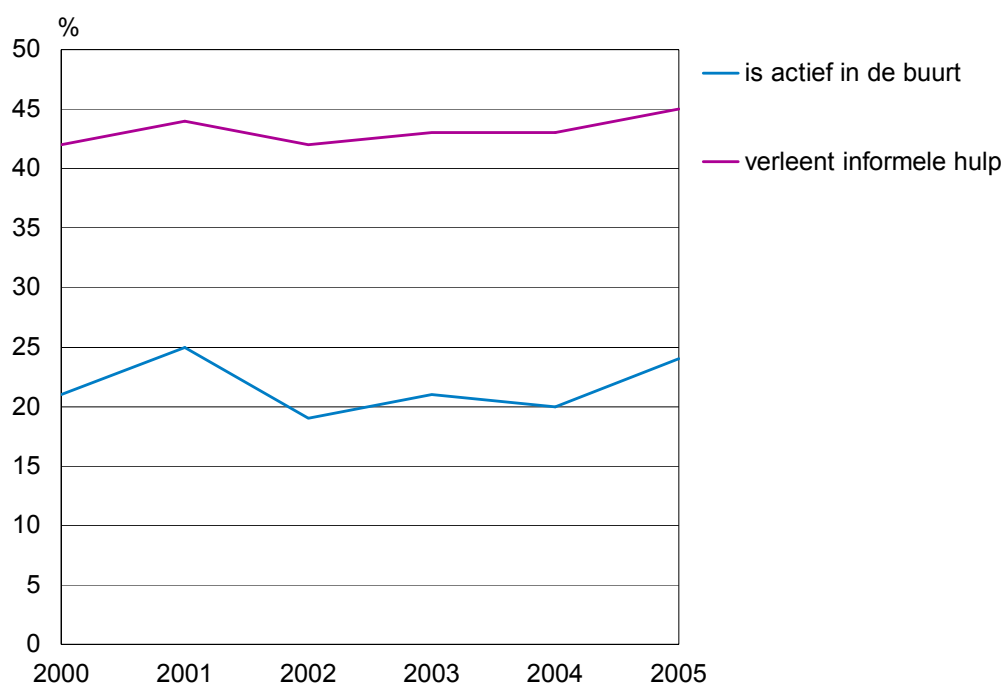
## Maatschappelijke participatie

Bijna iedereen participeert wel op een of andere manier in de maatschappij. Dit kan heel intensief door vrijwilligerswerk te verrichten of politieke bijeenkomsten te organiseren. Maar ook een donatie aan een hulpinstantie of het lidmaatschap van een sportvereniging worden als maatschappelijke activiteiten gezien. Deze paragraaf beschrijft in welke mate Amsterdammers maatschappelijk actief zijn.

### Iets grotere inzet buurt

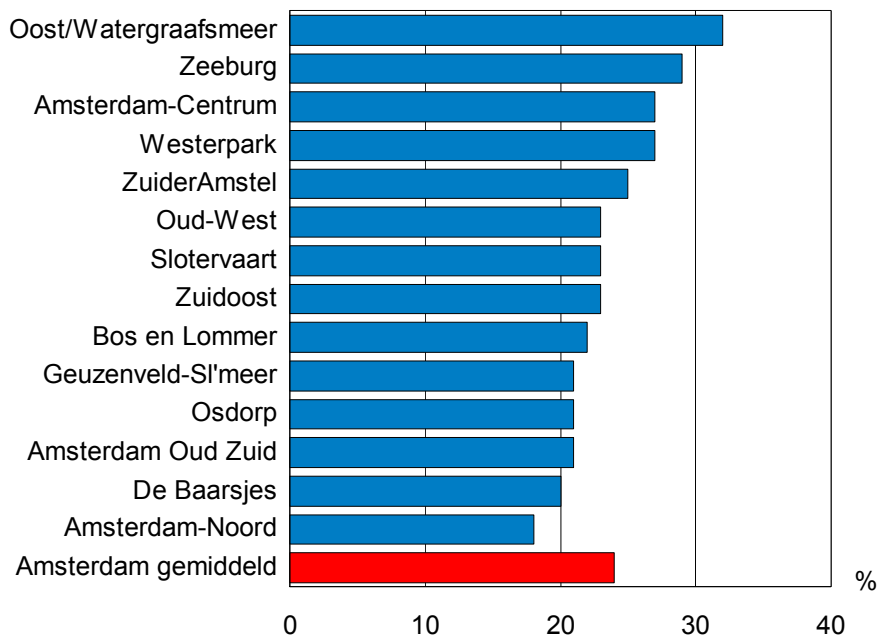
Bijna een kwart van de Amsterdammers (24%) heeft zich de afgelopen twaalf maanden onbetaald ingezet voor een kwestie in de buurt of stad, zoals bijvoorbeeld het plaatsen van fietsenrekken, het behoud van bomen of het opzetten van een kinderspeelplaats. Dit aandeel is iets groter dan in de vorige jaren (2002: 19%).

**Aandeel inwoners dat de afgelopen 12 maanden actief was in de buurt en aandeel dat (soms of vaak) informele hulp verleent, 2000-2005 (procenten)**



De bewoners van Oost/Watergraafsmeer en Zeeburg hebben zich de afgelopen twaalf maanden het vaakst ingezet voor het verbeteren van de woonomgeving. In Amsterdam-Noord gebeurde dit het minst. Groepen die wat vaker dan gemiddeld actief zijn voor de buurt zijn hoogopgeleiden, 45- tot 65-jarigen en autochtonen.

**Aandeel inwoners dat actief is in de buurt naar stadsdelen, 2005 (procenten)**

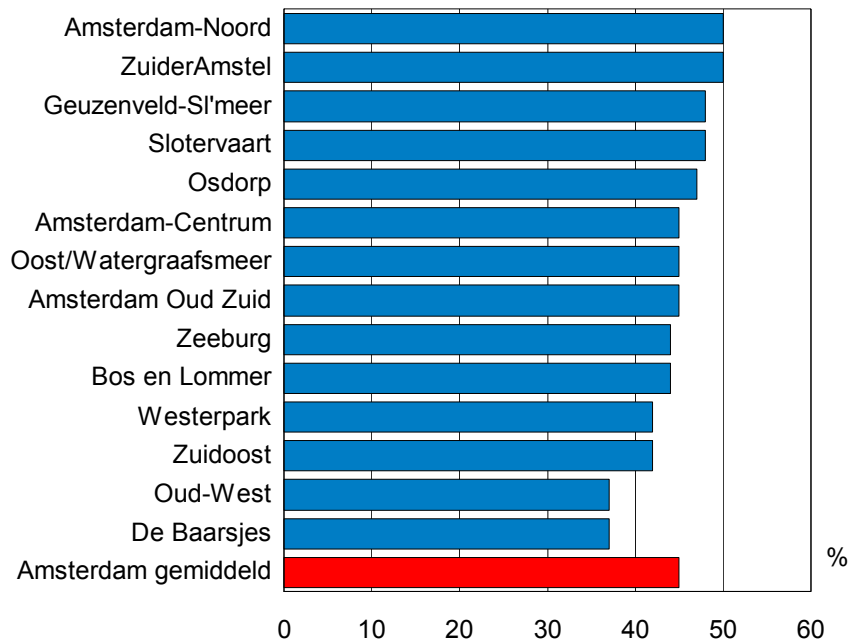


### **Informele hulp**

Veel Amsterdammers schieten te hulp als zij problemen signaleren in hun directe omgeving. Zo heeft bijna de helft van de bevolking (45%) het afgelopen jaar wel eens iemand geholpen die bijvoorbeeld ziek is of hulp nodig heeft bij een klus. Dit soort hulp wordt ook wel informele hulp genoemd. Informele hulp wordt vaker geboden door allochtonen, met name Marokkanen, 35- tot 54-jarigen, vrouwen en mensen met een lage of middelbare opleiding.

Bij de meeste stadsdelen ligt het aantal inwoners dat het afgelopen jaar informele hulp heeft verleend tussen de 40% en 50%. Alleen in Oud-West en De Baarsjes ligt dit percentage met 37% lager.

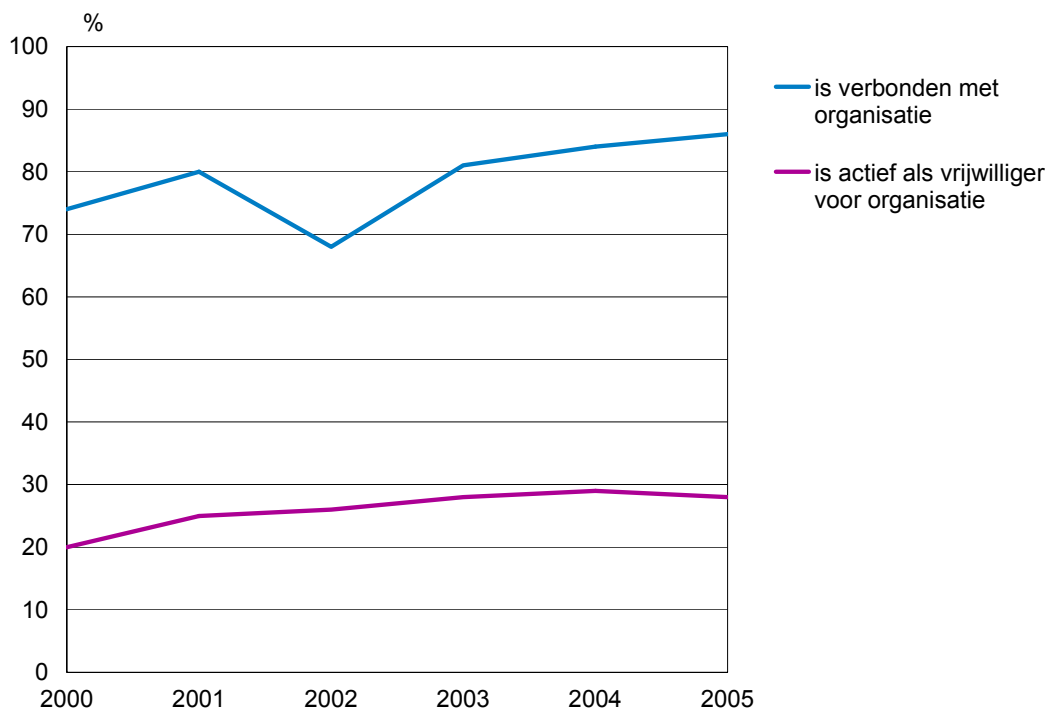
**Aandeel inwoners dat vaak of soms informele hulp verleent naar stadsdelen, 2005 (procenten)**



### **Verbondenheid met organisaties neemt toe**

Voor allerlei activiteiten, opvattingen en belangen bestaan er organisaties en verenigingen. Het kan hierbij gaan om de plaatselijke sportclub, maar ook om wereldwijde organisaties als Amnesty International. Bijna negen van de tien Amsterdammers zijn verbonden aan een organisatie (86%). Dit aandeel stijgt sinds 2000 (toen 74%); alleen in 2002 was er een tijdelijke afname.

**Verbondenheid met organisaties en vrijwilligerswerk in organisaties, 2000-2005 (procenten)**



Van de etnische groepen in de stad zijn Turken het minst vaak verbonden met een organisatie en Nederlanders en westerse allochtonen het vaakst. Verder zijn hoger opgeleiden vaker aan een organisatie verbonden dan lager opgeleiden.

**Verbondenheid met organisaties, 2000-2005 (procenten)**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
belangenorganisaties, waaronder:	61	66	53	68	72	74
- ideële organisatie	31	35	24	34	37	40
- kerkelijke organisatie, moskee	17	15	13	17	17	16
- politieke partij	5	5	5	7	7	9
- vakbond of beroepsorganisatie	23	24	22	24	25	27
- bewonersvereniging	22	23	19	25	24	27
- activiteiten op school of opleiding	17	17	12	18	22	25
hulpverleningsorganisaties, donateurschappen	32	34	28	37	43	45
sportorganisaties	29	30	25	27	30	37
sociaal-culturele organisaties (kunst en cultuur)	20	25	18	24	25	28
allochtone organisaties	5	3	2	3	4	5

Drie van de tien Amsterdammers (28%) doen wel eens vrijwilligerswerk voor een organisatie. Dit aandeel is in vergelijking met 2000 gestegen (toen 20%), maar is de laatste drie jaren stabiel. In de meeste gevallen zet men zich in voor een van de belangenorganisaties, waarvan de school, de kerk of moskee en de bewonersvereniging de meeste vrijwilligers trekken. Vrijwilligerswerk in organisaties wordt relatief vaak verricht

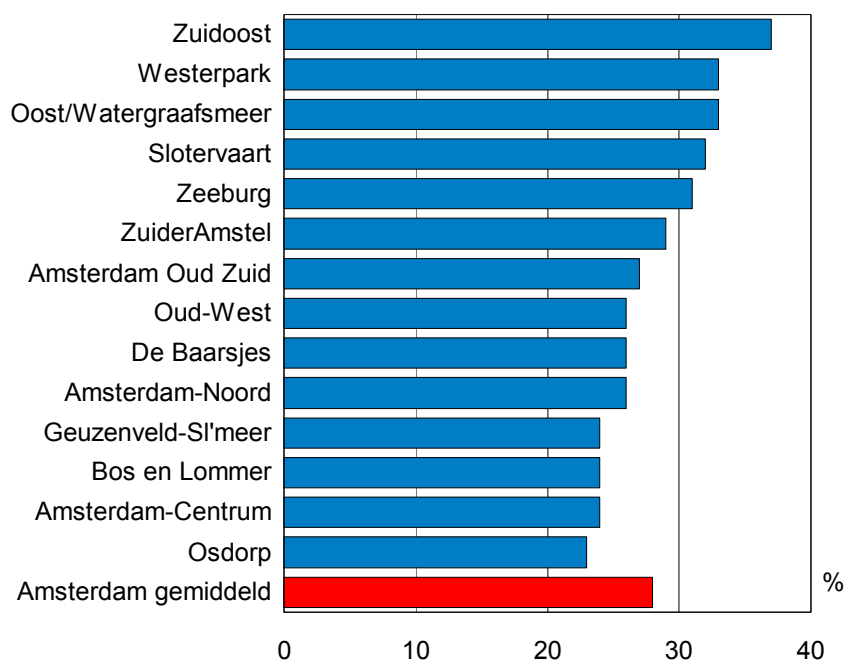
door mannen en middelbaar en hoog opgeleiden. In Amsterdam wordt ongeveer even vaak vrijwilligerswerk verricht als landelijk gezien.<sup>2</sup>

**Vrijwilligerswerk in organisaties, 2000-2005 (meerdere antwoorden mogelijk, procenten)**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
belangenorganisaties	12	15	10	13	18	17
hulpverleningsorganisaties	2	4	1	1	2	1
sportorganisaties	5	5	6	5	6	5
sociaal-culturele organisaties	3	5	4	4	5	4
allochtone organisaties	1	1	1	1	1	2
<b>totaal (inclusief overig vrijwilligerswerk)</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>29</b>	<b>28</b>

In Zuidoost zet een opvallend groot deel van de bevolking (37%) zich actief in voor een organisatie. Dit komt vooral doordat in dit stadsdeel een veel groter deel (11%) actief is binnen de kerk of moskee dan gemiddeld in Amsterdam (4%). Net als in Slotervaart en Bos en Lommer kent Zuidoost ook relatief veel bewoners die actief zijn in een allochtone organisatie of voor een school. Ideële organisaties hebben relatief veel vrijwilligers in ZuiderAmstel, Westerpark, Amsterdam-Centrum en Oost/Watergraafsmeer.

**Aandeel inwoners dat vrijwilligerswerk verricht voor een organisatie naar stadsdelen, 2005 (procenten)**



<sup>2</sup> In 2004 is 29% van de Nederlanders als vrijwilliger actief in een organisatie. Bron: SCP, *De Sociale Staat van Nederland 2005*.

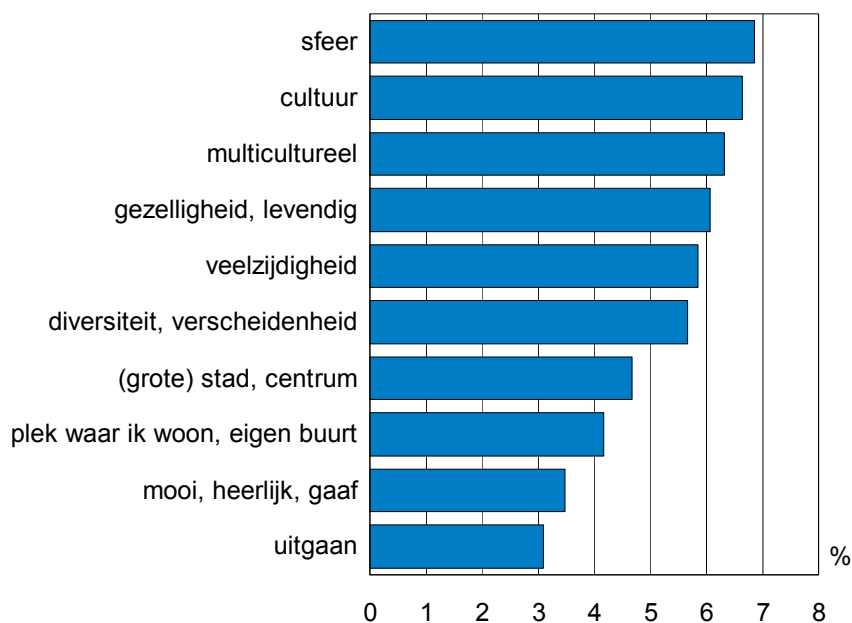
## Maatschappelijke betrokkenheid

Dit hoofdstuk bespreekt in hoeverre Amsterdammers zich verbonden voelen met hun omgeving. Voelen zij zich thuis in hun woonbuurt en wat vindt men leuk en minder leuk aan Amsterdam?

### Sfeer en cultuur het leukst aan Amsterdam

De sfeer in de stad en de aanwezige cultuurvoorzieningen zijn al jarenlang de meest genoemde positieve kenmerken van Amsterdam. Ook de andere genoemde punten, zoals gezelligheid en veelzijdigheid, komen ieder jaar weer terug. Het multiculturele karakter van de stad wordt dit jaar iets vaker als positief aspect genoemd dan vorig jaar.

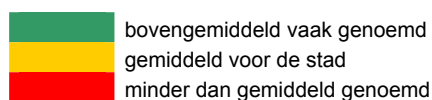
Meest genoemde positieve punten van Amsterdam (top 10), 2005 (procenten)



Waar men in de stad woont hangt samen met waarover men enthousiast is. Zo noemen inwoners van Amsterdam-Centrum, Amsterdam Oud Zuid en Zuidoost vaker de culturele voorzieningen in de stad. De inwoners van Westerpark en De Baarsjes zijn weer wat vaker te spreken over de mix van culturen in de stad.

**Waarover bent u het meest enthousiast in Amsterdam? Relatieve score<sup>3</sup> op de top vijf naar stadsdelen, 2005**

	sfeer	cultuur	multicultureel	gezellig	veelzijdig
Amsterdam Centrum	gemiddeld voor de stad	bovengemiddeld vaak genoemd	minder dan gemiddeld genoemd	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad
Westerpark	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	bovengemiddeld vaak genoemd	bovengemiddeld vaak genoemd	gemiddeld voor de stad
Oud-West	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad
Zeeburg	bovengemiddeld vaak genoemd	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	minder dan gemiddeld genoemd
Bos en Lommer	gemiddeld voor de stad	minder dan gemiddeld genoemd	gemiddeld voor de stad	minder dan gemiddeld genoemd	minder dan gemiddeld genoemd
De Baarsjes	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	bovengemiddeld vaak genoemd	gemiddeld voor de stad	bovengemiddeld vaak genoemd
Amsterdam-Noord	bovengemiddeld vaak genoemd	minder dan gemiddeld genoemd	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad
Geuzenveld-Slotermeer	gemiddeld voor de stad	minder dan gemiddeld genoemd	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad
Osdorp	minder dan gemiddeld genoemd	gemiddeld voor de stad	minder dan gemiddeld genoemd	minder dan gemiddeld genoemd	gemiddeld voor de stad
Slotervaart	gemiddeld voor de stad	minder dan gemiddeld genoemd	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad
Zuidoost	minder dan gemiddeld genoemd	bovengemiddeld vaak genoemd	gemiddeld voor de stad	minder dan gemiddeld genoemd	bovengemiddeld vaak genoemd
Oost/Watergraafsmeer	minder dan gemiddeld genoemd	gemiddeld voor de stad	minder dan gemiddeld genoemd	bovengemiddeld vaak genoemd	gemiddeld voor de stad
Amsterdam Oud Zuid	gemiddeld voor de stad	bovengemiddeld vaak genoemd	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad
ZuiderAmstel	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad	minder dan gemiddeld genoemd	gemiddeld voor de stad	gemiddeld voor de stad

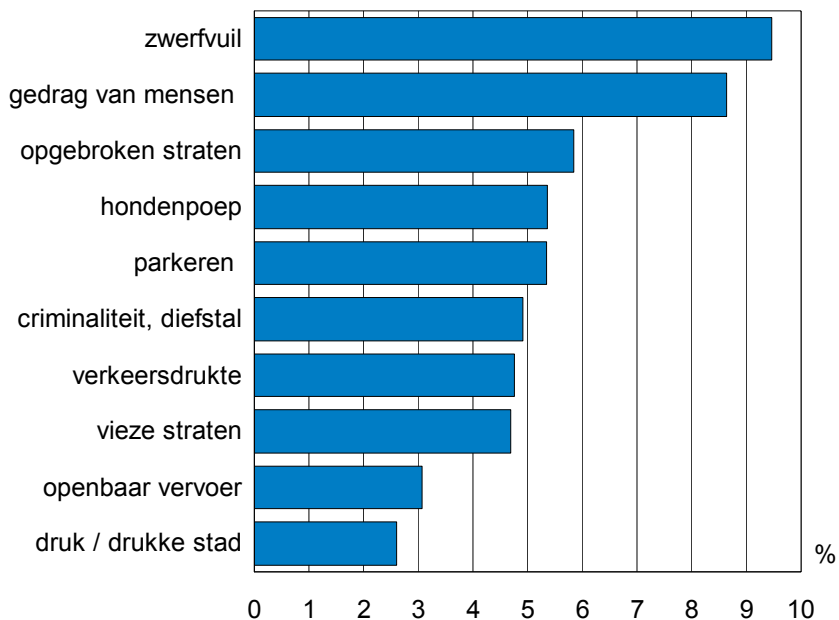


## Zwerfvuil blijft grootste ergernis

Amsterdammers ergeren zich in 2005 aan ongeveer dezelfde zaken als in voorgaande jaren. Het vaakst zeggen de mensen zich aan het zwerfvuil te storen. Hondenpoep scoort ook altijd hoog, maar het aandeel Amsterdammers dat zich hieraan ergert neemt wel af. Nieuw in de top tien is het aandeel mensen dat zich ergert aan het openbaar vervoer. Dit komt vooral doordat men zich in 2005 ergerde aan de stakingen in het openbaar vervoer.

<sup>3</sup> Het gaat hier om relatieve verschillen ten opzichte van het gemiddelde voor Amsterdam. Deze indeling zegt niets over de grootte van de verschillen ten opzichte van het gemiddelde. Bijvoorbeeld het ene blokje rood kan 20% meer dan het gemiddelde betekenen, het andere blokje rood 50% meer.

**Wat ergert u het meest aan Amsterdam? Top 10 meest genoemde negatieve punten, 2005 (procenten)**



In Amsterdam-Centrum worden de ergernissen uit de top vijf het meest genoemd: asociaal gedrag, opgebroken straten en hondenpoep worden hier bovengemiddeld vaak gesignaleerd. In de westelijke tuinsteden leeft het parkeerprobleem minder dan in de rest van de stad, bovendien heeft men hier ook minder last van hondenpoep.

**Wat ergert u het meest aan Amsterdam? Relatieve score<sup>4</sup> op de top 5 naar stadsdelen, 2005**

	zwerfvuil	asociaal gedrag	opgebroken straten	hondenpoep	parkeren
Amsterdam Centrum	groen	rood	rood	rood	geel
Westerpark	groen	groen	geel	rood	geel
Oud-West	geel	geel	geel	geel	geel
Zeeburg	geel	geel	geel	geel	geel
Bos en Lommer	geel	geel	geel	groen	groen
De Baarsjes	rood	rood	geel	rood	rood
Amsterdam-Noord	rood	rood	geel	geel	geel
Geuzenveld-Slotermeer	rood	geel	groen	groen	groen
Osdorp	rood	geel	geel	groen	groen
Slotervaart	geel	geel	geel	groen	geel
Zuidoost	geel	geel	geel	groen	geel
Oost/Watergraafsmeer	geel	groen	rood	geel	geel
Amsterdam Oud Zuid	geel	rood	geel	geel	geel
ZuiderAmstel	groen	groen	rood	geel	rood

minder vaak dan gemiddeld genoemd  
 gemiddeld voor de stad  
 bovengemiddeld vaak genoemd

**Acht van de tien Amsterdammers voelen zich thuis in de stad**

Het aandeel Amsterdammers dat zich thuis voelt in de stad schommelt de laatste vier jaar rond de 82%. In de eigen buurt voelt 72% zich thuis.

<sup>4</sup> Het gaat hier om relatieve verschillen ten opzichte van het gemiddelde voor Amsterdam. Deze indeling zegt niets over de grootte van de verschillen ten opzichte van het gemiddelde. Bijvoorbeeld het ene blokje rood kan 20% meer dan het gemiddelde betekenen, het andere blokje rood 50% meer.

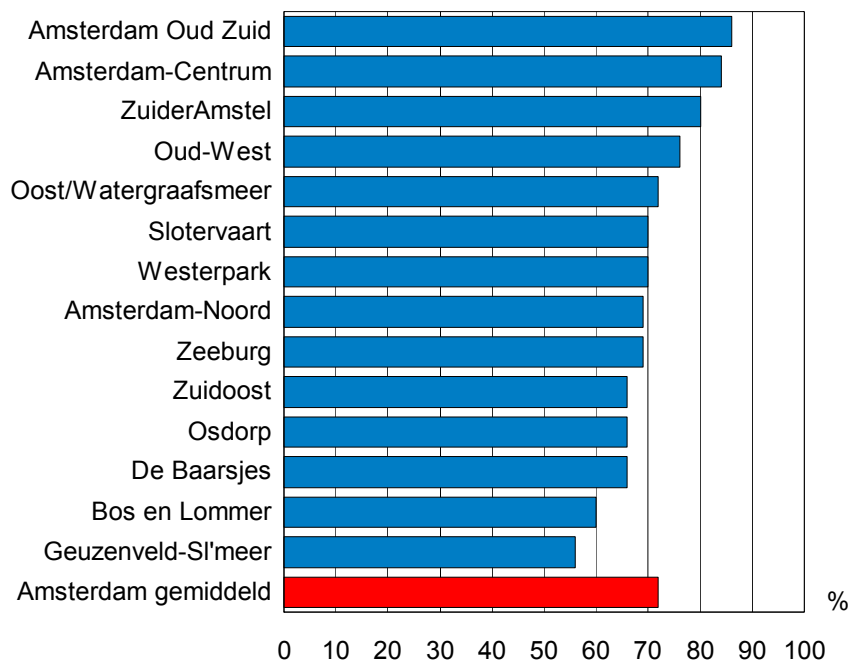
Percentage Amsterdammers dat zich thuis voelt in stad en buurt, 2000-2005



Nederlanders voelen zich vaker thuis in Amsterdam en hun buurt dan allochtonen. Dit geldt vooral voor allochtonen die zich sterker verbonden voelen met het land van herkomst dan met Nederland. Allochtonen die zich met beide samenlevingen kunnen identificeren voelen zich net zo vaak thuis als gemiddeld. Van alle etnische groepen voelen Turken zich het minst vaak thuis in Amsterdam (66%).

Inwoners van Amsterdam Oud Zuid voelen zich het vaakst thuis in hun buurt. Ook in Amsterdam-Centrum, ZuiderAmstel en Oud-West zegt meer dan driekwart van de bevolking zich thuis te voelen in de eigen woonbuurt. In Geuzenveld-Slotermeer is dit percentage met 56% het laagste van de stad.

**Percentage Amsterdammers dat zich thuis voelt in de eigen buurt naar stadsdelen, 2005**



Onveiligheid en criminaliteit zijn de belangrijkste oorzaken voor mensen om zich niet thuis te voelen in Amsterdam. Intolerantie en asociaal gedrag worden ook vaak genoemd evenals de drukte, te veel buitenlanders, zelf uit het buitenland komen en de anonimiteit van de grote stad.

### **Amsterdammers voelen zich verbonden met de stad**

De stad is de grootste bindende factor tussen de Amsterdammers: 85% van de inwoners voelt zich hiermee verbonden. Dit is een hoger percentage dan bijvoorbeeld voor Nederland als geheel (79%), de Europese Unie (56%) of de eigen etnische groep (51%). Over het algemeen voelen Nederlandse Amsterdammers zich sterker verbonden met hun omgeving dan allochtonen. Voor alle terreinen geldt dat de verbondenheid van de tweede generatie allochtonen tussen die van de eerste generatie allochtonen en de Nederlanders ligt.

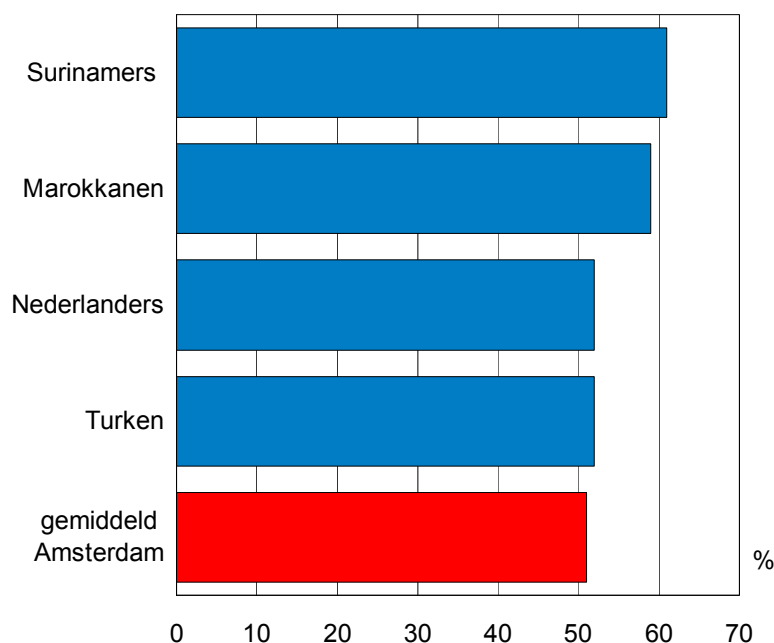
**Percentage Amsterdammers dat zich een beetje of zeer verbonden voelt met zijn omgeving of afkomst, 2002-2005**

	2002	2003	2004	2005
verbonden met stad	84	83	81	85
verbonden met Nederland	85	80	79	79
verbonden met buurt	-	-	-	76
verbonden met stadsdeel	51	59	55	56
verbonden met Europa	61	57	53	56
verbonden met eigen etnische groep	45	46	44	51

De helft van de Amsterdammers (51%) voelt zich (zeer) verbonden met de eigen etnische groep. Hierbij maakt het niet uit of men van Nederlandse afkomst is of tot de eerste of tweede generatie allochtonen behoort. De stijging ten opzichte van 2004 komt vooral doordat dit jaar meer Surinamers en Nederlanders hebben aangegeven zich verbonden te voelen met de eigen etnische groep. Onder Turken en Marokkanen is dit percentage nauwelijks veranderd. Het groepsgevoel is het sterkst onder Surinamers en Marokkanen.

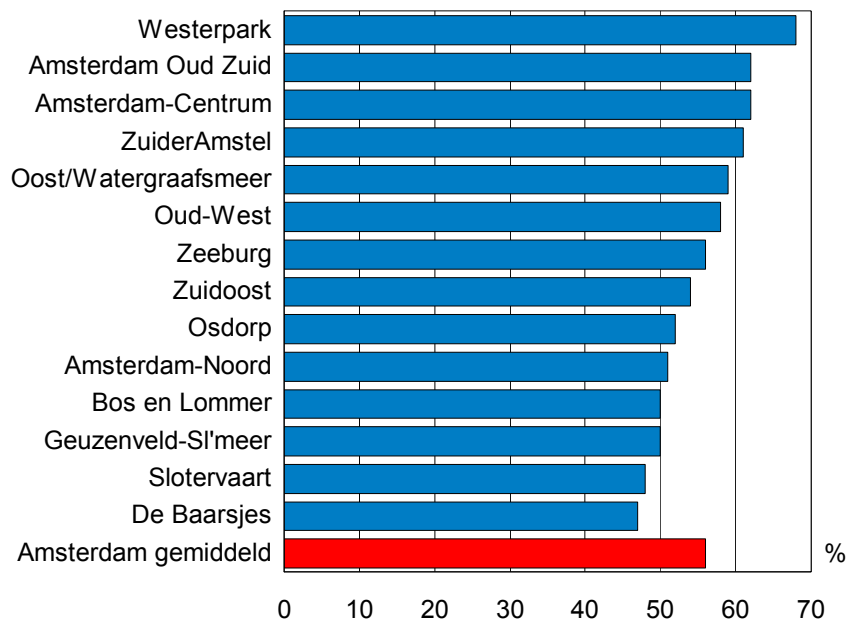
Mensen die zich (helemaal) niet verbonden voelen met hun etnische groep voelen zich vaker niet thuis in Amsterdam dan mensen die zich (zeer) verbonden voelen of hierover neutraal zijn.

**Percentage Amsterdammers dat zich verbonden voelt met de eigen etnische groep, 2005**



De verbondenheid met het eigen stadsdeel is niet overall even hoog. In Westerpark voelt ruim tweederde van de inwoners zich verbonden met het stadsdeel (68%). In Slotervaart en De Baarsjes gaat het om iets minder dan de helft van de stadsdeelbewoners.

Percentage Amsterdammers dat zich verbonden voelt met het eigen stadsdeel, naar stadsdelen, 2005



## Samenleven van groepen

In Amsterdam leven vele bevolkingsgroepen samen. Hoe denken zij over elkaar en is dit beeld de afgelopen tijd veranderd? Voelen allochtonen zich wel eens gediscrimineerd op basis van hun afkomst? Naast deze vragen wordt in dit hoofdstuk aandacht besteed aan verwantschap met religie en de beleving daarvan.

### Imago bevolkingsgroepen in de stad

De vier grootste etnische groepen in Amsterdam zijn Nederlanders (51%), Surinamers (10%), Marokkanen (9%) en Turken (5%).<sup>5</sup> Wanneer gevraagd wordt hoe men over deze verschillende bevolkingsgroepen denkt, blijkt dat Marokkanen het slechtste imago hebben. Bijna de helft van de Amsterdammers (46%) heeft een negatief beeld van deze bevolkingsgroep in de stad. Ook de Marokkanen zelf hebben vaker een negatief beeld van hun eigen bevolkingsgroep (30%) dan de andere etnische groepen in de stad. Van Turken en Surinamers hebben respectievelijk 12% en 11% van de Amsterdammers een negatief beeld.

Het beeld dat de verschillende etnische groepen in Amsterdam over elkaar hebben is het laatste jaar nauwelijks veranderd. Ook het beeld over Marokkanen is niet negatiever geworden. Wel valt op dat dit jaar meer Turken een negatief beeld hebben van de eigen groep. Verder hebben Surinamers minder vaak aangegeven een negatief beeld van Turken te hebben, terwijl Turken dit jaar juist vaker zeggen een negatief beeld van Surinamers te hebben.

**Percentage dat een (zeer) negatief beeld heeft van Marokkanen, Turken en Surinamers, 2005**

	(zeer) negatief over Marokkanen	(zeer) negatief over Turken	(zeer) negatief over Surinamers
Marokkanen	30	9	16
Turken	44	14	27
Surinamers	45	12	9
Nederlanders <sup>6</sup>	49	12	9
totaal	46	12	11

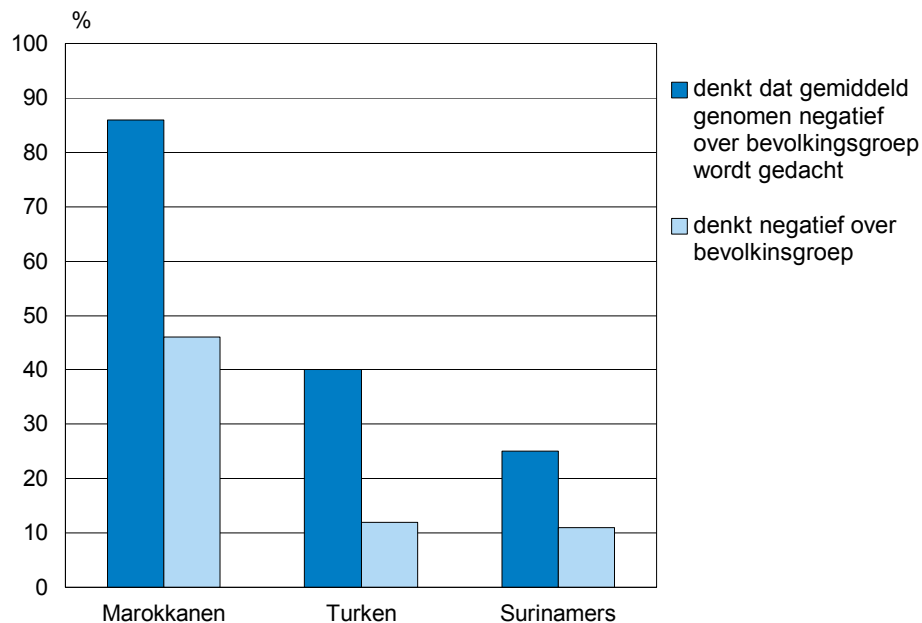
Niet iedereen zal de vraag of men negatief over een bepaalde bevolkingsgroep denkt eerlijk beantwoorden. Om de vraag minder persoonlijk te maken is ook gevraagd hoe men denkt dat er gemiddeld genomen in Amsterdam wordt gedacht over de verschillende

<sup>5</sup> Het gaat hier om de afkomst die is vastgesteld aan de hand van het eigen geboorteland, het geboorteland van de moeder en het geboorteland van de vader.

<sup>6</sup> De vraag hoe over Nederlanders wordt gedacht is helaas slechts aan een kleine groep respondenten voorgelegd. De antwoorden zijn daarom niet representatief.

bevolkingsgroepen. Amsterdammers blijken dan veel vaker te verwachten dat er negatief over een bepaalde groep wordt gedacht dan dat zij dat zelf zeggen te doen. Zo denkt 85% dat er in Amsterdam negatief wordt gedacht over Marokkanen en denkt 40% dat dit geldt voor Turken.

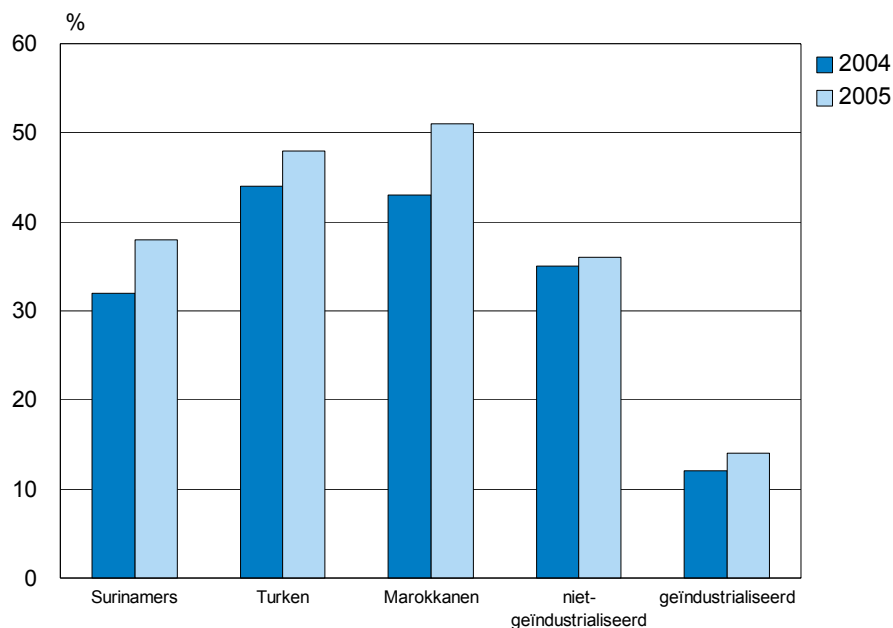
**Percentage Amsterdammers dat vindt dat gemiddeld genomen (zeer) negatief over een bevolkingsgroep wordt gedacht en het aandeel dat zelf negatief over deze groepen denkt, 2005**



### **Toename gevoelens van discriminatie**

Het beeld dat de verschillende etnische groepen in Amsterdam over elkaar hebben is zoals gezegd het laatste jaar nauwelijks veranderd. De ervaren gevoelens van discriminatie zijn echter wel veranderd. Ruim een derde van de Amsterdammers (34%) voelt zich soms of vaak gediscrimineerd op basis van de etnische achtergrond. Dit is meer dan in 2004 toen het gemiddeld om 30% van de bevolking ging. Het aandeel Marokkanen dat wel eens is gediscrimineerd, steeg het afgelopen jaar van 43% naar 51%. Waarschijnlijk is dit een gevolg van de gebeurtenissen van november 2004. Ook onder de andere etnische groepen namen de gevoelens van discriminatie toe.

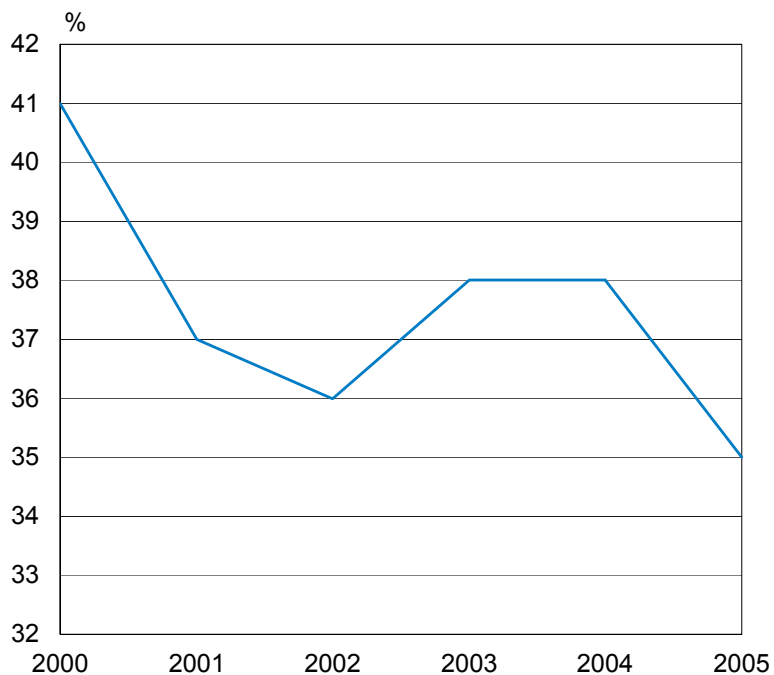
Percentage dat zich soms of vaak gediscrimineerd voelt vanwege de etnische achtergrond, 2004-2005



## Verwantschap met religie daalt licht

In 2005 voelt 35% van de Amsterdammers zich verwant met een religie of een levensbeschouwelijke stroming. Dit is 3% minder dan in 2004.

Percentage Amsterdammers dat zich verwant voelt met een religieuze of levensbeschouwelijke stroming, 2000-2005



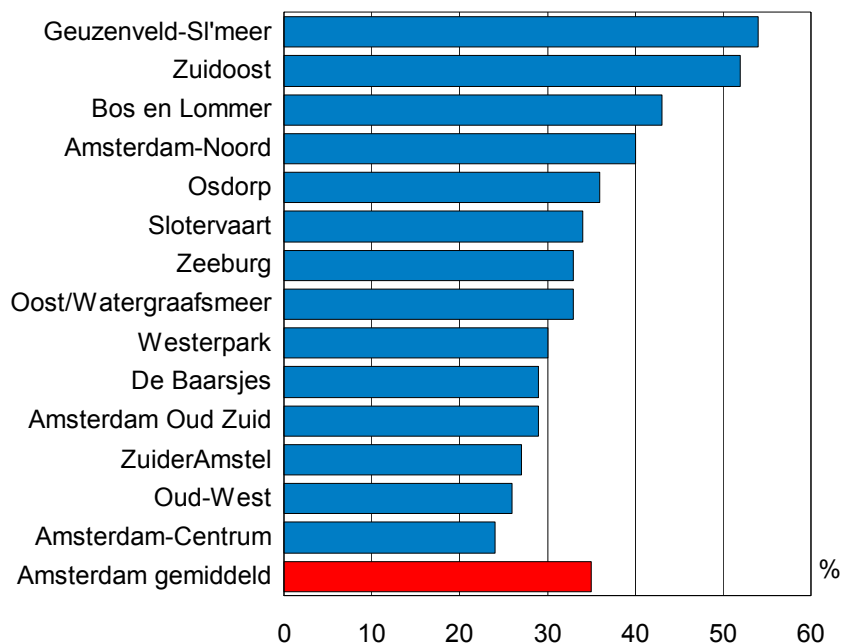
Van alle Amsterdammers voelt 19% zich verwant met een stroming binnen het christendom. Bijna de helft van hen (9%) is rooms-katholiek. In 2004 noemde 21% van de respondenten zich christelijk. Het aandeel moslims in Amsterdam ligt al enkele jaren rond de 11%. Alle andere geloven komen veel minder vaak voor in de stad.

**Met welke godsdienst voelt u zich verwant? 2001-2005 (procenten)**

	2001	2002	2003	2004	2005
rooms-katholiek	11	12	11	11	9
Nederlands hervormd	4	4	3	3	3
luthers	2	1	-	1	2
gereformeerd	2	2	1	1	1
islam	14	11	10	11	11
boeddhisme	2	1	2	1	2
hindoeïsme	2	1	1	1	2
jodendom	1	1	1	1	1

Geuzenveld-Slotermeer en Zuidoost zijn de stadsdelen met de meeste gelovigen. Meer dan de helft van de inwoners van deze stadsdelen voelt zich verwant met een religie of levensbeschouwelijke stroming.

**Aandeel dat zich verwant voelt met een religieuze of levensbeschouwelijke stroming naar stadsdelen, 2005 (procenten)**



Bijna acht van de tien moslims en christenen zijn het afgelopen jaar wel eens naar de kerk of moskee gegaan.

Dit jaar zijn ook vragen gesteld over de beleving van godsdienst. Eén op de vijf gelovigen vindt desgevraagd dat zijn of haar geloof eigenlijk verheven is boven andere geloven of levensbeschouwingen. Alleen onder moslims ligt dit percentage twee keer zo hoog (39%).

## Discussie over islam breed gevolgd

De laatste tijd wordt er in Nederland veel gesproken en gediscussieerd over de islam. De meeste Amsterdammers (84%) volgen deze discussie. De meningen over de manier waarop de discussie wordt gevoerd zijn verdeeld. De meeste mensen die het onderwerp volgen vinden de discussie te negatief (39%), terwijl een bijna even grote groep van 36% de toon goed vindt. Een minderheid van 7% vindt dat de discussie op een te positieve manier gevoerd wordt.

Van de mensen die vinden dat de discussie over de islam te negatief wordt gevoerd, is ruim een kwart (27%) van mening dat zij hier toch niets aan kunnen veranderen en weet 11% niet hoe zij hier iets aan zouden kunnen veranderen. Het middel waar het meest aan gedacht wordt is het inzenden van brieven (27%).

### Eigen actie om de discussie over de islam positiever te laten verlopen, 2005 (procenten, onder respondenten die de discussie te negatief vinden)

	%
niets, ik kan daar niets aan veranderen	27
ingezonden brieven	27
niets, het komt wel goed	7
petitie ondertekenen	6
demonstreren	6
beter informeren	4
elkaar respecteren, meer contact	4
minder aandacht aan besteden, nuanceren	3
weet niet, geen antwoord	11

## Moslims over Nederlandse moslimleiders en de islam

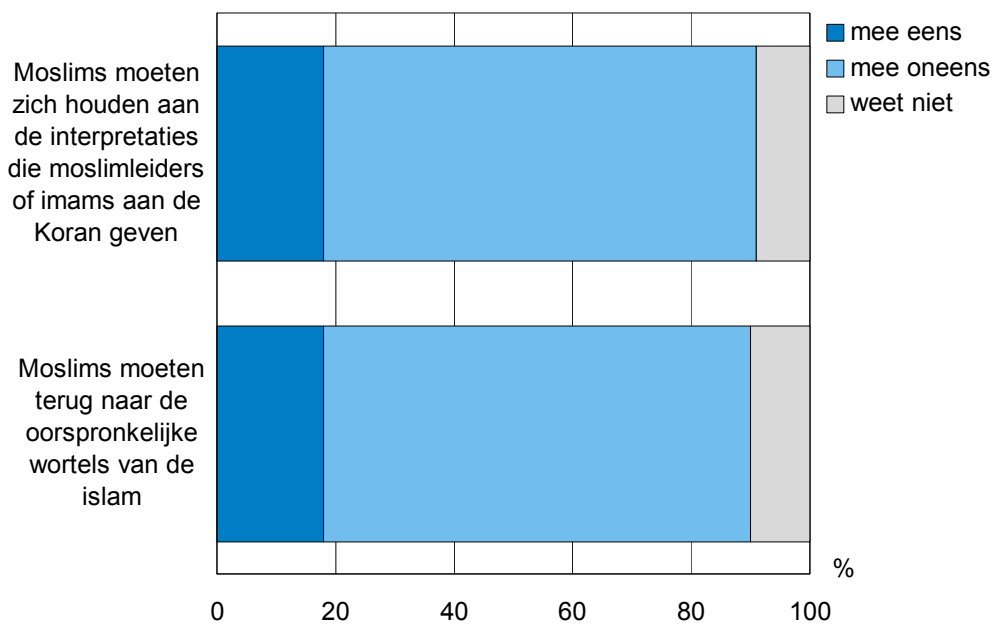
Vier van de tien moslims vinden dat de moslimleiders in Nederland hun geloof goed vertegenwoordigen en dertig procent heeft hier geen mening over. Ruim een kwart (27%) vindt de vertegenwoordiging echter (zeer) slecht. De meeste van hen (31%) hebben hiervoor geen specifieke reden. Een kwart van de ontevredenen vindt echter dat de islam verkeerd geïnterpreteerd wordt, 17% is van mening dat een slecht imago over de islam wordt verspreid en 14% vindt de vertegenwoordiging te ouderwets en/of laagopgeleid, terwijl 7% deze te radicaal noemt. Middelbaar en hoogopgeleide moslims en moslims die zich (deels) Nederlander voelen zijn vaker ontevreden over de vertegenwoordiging door de moslimleiders dan de overigen.

Op de vraag hoe gelovige moslims met teksten uit de Koran om moeten gaan, herkent 44% zich in de stelling dat er maar één interpretatie van de Koran mogelijk is en dat elke moslim zich hier aan moet houden. Een groep van 19% vindt de stelling dat moslims de Koran op praktische punten in overeenstemming moet brengen met de Nederlandse

waarden en normen het best bij zich passen en een minderheid van 17% vindt dat elke gelovige moslim de Koran mag interpreteren zoals hij zelf wil.

De islamitische respondenten kregen twee stellingen voorgelegd over de islam. 18% van hen is het eens met de stelling dat moslims zich moeten houden aan de interpretaties van de moslimleiders of imams. Een even grote groep moslims is van mening dat moslims terug moeten naar de oorspronkelijke wortels van de islam. Zeven op de tien moslims zijn het niet eens met deze stellingen.

**Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? 2005 (procenten, onder moslims)**



# Amsterdammers over informatievoorziening

Amsterdammers kunnen zich door middel van vele mediabronnen laten informeren over de stad, de buurt en het bestuur. Van welke media maken inwoners gebruik en welke specifieke bronnen raadplegen zij voor informatie over Amsterdam en hun stadsdeel? Deze vragen worden beantwoord in de onderstaande rubrieken.

## Populariteit mediabronnen

Vrijwel alle Amsterdammers kijken naar nieuws- of actualiteitenprogramma's op tv (95%). De meest populaire nieuwszenders zijn de publieke netten en RTL4, daarna volgt de lokale zender AT5. Van alle Amsterdammers kijk 84% regelmatig naar een Amsterdamse televisiezender, meestal AT5.

Televisiezenders via een schotel worden door 12% van de Amsterdammers bekeken. Vooral inwoners van Marokkaanse en Turkse afkomst hebben een dergelijke schotel (respectievelijk 66% en 57% van hen heeft een schotel). Via de schotel worden dan ook voornamelijk Turkse en Marokkaanse zenders bekeken.

### Gebruik tv-zenders, kranten en huis-aan-huisbladen, 2005 (procenten)

	%
AT5	80
Migranten TV/MTNL	3
Salto	6
TV-Noord-Holland	17
leest een huis-aan-huisblad, waaronder:	59
- Echo*	77
- Amsterdams Stadsblad	73
- Westerpost	16
leest (wel eens) dagblad, waaronder:	74
- Het Parool*	35
- Volkskrant	29
- Telegraaf	28
- NRC	21
- Trouw	6
- AD	3
- Spits	22
- Metro	21

\* het gaat bij deze specifieke bladen om het aandeel van de huis-aan-huisblad/dagbladlezers (dus niet van alle Amsterdammers)

Bijna driekwart van de Amsterdammers zegt wel eens een dagblad te lezen. Het gaat vaak om Het Parool (35% onder de dagbladlezers), de Volkskrant (29%), de Telegraaf (28%) en het NRC (21%). Een vijfde deel van de dagbladlezers noemt de Spits of de Metro. Wanneer we de lezers die alleen dergelijke gratis bladen lezen niet meerekenen, dan zegt 67% van de Amsterdammers wel eens een dagblad te lezen.

**Percentage lezers van huis-aan-huisbladen naar stadsdelen, 2005**

	%
Amsterdam-Noord	73
Slotervaart	71
Geuzenveld-Slotermeer	69
Osdorp	67
Zuidoost	66
ZuiderAmstel	62
Bos en Lommer	62
Oost/Watergraafsmeer	59
Zeeburg	53
Westerpark	53
Oud-West	53
Amsterdam Oud Zuid	49
De Baarsjes	48
Amsterdam-Centrum	44
Amsterdam gemiddeld	59

Zes van de tien Amsterdammers lezen een huis-aan-huisblad, vaak de Echo of het Amsterdams Stadsblad. Amsterdammers met weinig scholing lezen vaker een huis-aan-huisblad dan hoger opgeleiden. Hoog opgeleide Amsterdammers hebben vaker een 'NEE NEE sticker' op hun brievenbus (14% tegenover 5 tot 7% onder lager opgeleiden). Vrouwen lezen vaker huis-aan-huisbladen dan mannen (64% en 53%). Deze bladen zijn het populairst onder Surinamers (74% lezers). Het aandeel lezers varieert sterk per stadsdeel: van 44% in Amsterdam-Centrum tot 73% in Amsterdam-Noord.

**Gebruik radiozenders, 2005 (procenten)**

radiozender	%	radiozender	%
Radio 1	23	Noordzee FM	5
Radio 538	18	Radio 10 Gold	4
Sky Radio	16	Arrow (classic rock, jazz)	4
Radio 2	11	weet niet, geen antwoord	3
Yorin FM	10	Classic FM	3
Radio Noordholland	9	BNR, Business Nieuws Radio	2
Radio 3	9	Slam FM	2
Radio 4	8	BBC	1
Noordzee FM	8	747 AM	1
FunX	8	Kink FM	1
Veronica	7	RTL FM	1
City FM	6	anders	6

Bijna een kwart van de Amsterdammers luistert naar Radio 1 (23%), maar ook Radio 538 (18%) en Sky Radio (16%) worden veel beluisterd.

**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 sinds 2000 enorm toegenomen: toen had nog maar de helft van de Amsterdammers de beschikking over internet, waarvan 37% thuis.

**Toegang tot internet thuis naar leeftijd, 2000-2005 (procenten)**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
16-24 jaar	48	67	65	67	67	77
25-34 jaar	45	72	75	77	79	81
35-44 jaar	45	65	71	76	80	84
45-54 jaar	39	63	68	75	79	77
55-64 jaar	26	42	53	56	61	67
65 jaar en ouder	10	19	17	26	37	36
Amsterdam gemiddeld	37	58	62	66	70	73

De sterke toename van het thuis beschikken over internet onder de 65-plussers is in 2005 gestopt. Nu is een opvallende stijging te zien in het hebben van internet thuis onder de jonge ouderen, 55-64 jaar, en onder jongeren (16-24 jaar).

#### Toegang tot internet thuis naar stadsdelen, 2000-2005 (procenten)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Oud-West	44	73	74	81	74	81
Amsterdam Oud Zuid	53	59	60	71	73	80
Zeeburg	38	62	61	68	74	79
Slotervaart	35	58	68	68	73	78
Amsterdam-Centrum	52	58	51	49	72	77
Westerpark	43	58	64	64	72	75
Oost/Watergraafsmeer	38	49	48	58	71	75
ZuiderAmstel	42	53	47	57	68	74
Zuidoost	33	53	57	58	74	70
De Baarsjes	32	56	65	63	70	69
Osdorp	30	55	66	62	61	67
Amsterdam-Noord	24	57	55	66	63	65
Geuzenveld-Slotermeer	21	59	70	72	71	62
Bos en Lommer	27	61	64	71	57	62
Amsterdam gemiddeld	37	58	62	66	70	73

Sinds 2000 is het internetgebruik in alle stadsdelen enorm toegenomen. De verschillen tussen stadsdelen zijn kleiner geworden. Het aandeel huishoudens dat thuis internet heeft varieert in 2005 van 62% in Bos en Lommer en Geuzenveld-Slotermeer tot 81% in Oud-West.

### Bezoek fora

Op het internet zijn fora te bezoeken waarin gediscussieerd kan worden over allerlei onderwerpen. Van de Amsterdammers met internet discussieert 9% wel eens op een dergelijk forum, vorig jaar was dat 11%. De meest genoemde onderwerpen van discussie zijn: islam/religie/religieuze waarden (14%), hobby (boeken, games) (10%), ICT/technologie/computers (9%), uitgaan/make-up (8%), maatschappelijk vraagstukken (7%), politiek (7%), actualiteiten (7%), nieuws (5%), liefde/relaties (4%), vakantie (4%), ouderschap/kinderen (4%), sport (4%) en werk (4%).

Vooral Amsterdammers jonger dan 35 jaar komen op deze fora (17% onder de 16 tot 25 jaar, 12% onder 25 tot 35 jaar met internet). Laaggeschoolden doen dit minder (5%). Mannen met internet maken vaker gebruik van fora dan vrouwen (11% tegenover 6%).

### 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 48% van de Amsterdammers; 70% van hen kijkt daar ook wel eens naar. Dat is eenderde van alle Amsterdammers.

**Gebruikte bronnen voor gemeentelijke informatie, 2000-2005 (procenten)**

	2000	2001	2002	2003	2004	2005
AT5	68	70	67	70	64	64
Echo	26	26	21	27	26	24
Het Parool	13	20	19	24	23	23
Amsterdams Stadsblad	24	26	23	31	27	22
internet algemeen	4	9	7	10	10	12
website www.amsterdam.nl	1	4	5	8	10	10
teletekst	9	10	8	9	7	9
wijk- of buurtkrant	13	14	9	10	10	7
Amsterdams Katern van De Telegraaf	10	11	7	9	7	7
stadsdeelkrant	5	8	4	6	7	6
landelijk dagblad	3	7	3	7	4	6
bewonersbrieven	3	8	3	7	6	5
folders en brochures	5	9	3	6	5	5
Amsterdam.nl (de krant)	5	2	3	5	5	3
Salto	4	4	3	5	4	3
Radio Noord Holland	0	4	2	4	3	3
MTNL(Migranten TV)	6	4	3	3	2	2
voorlichting stadsdeelkantoor	1	3	1	2	2	1

Naast AT5 zijn het Amsterdams Stadsblad, de Echo en Het Parool 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. In 2005 is dit percentage niet verder gestegen en daarmee lijkt het gebruik van de website niet verder te groeien.

Net als vorig jaar is meer dan de helft van de Amsterdammers (55%) tevreden over de informatievoorziening van de gemeente. Acht procent is ontevreden, voornamelijk omdat men vindt dat er te weinig informatie wordt gegeven (47% van de ontevredenen). Andere redenen zijn een slechte bezorging van gemeentelijke informatie (15%), het niet op tijd krijgen van informatie (14%) en de moeilijke vindbaarheid ervan (12%).

Elk stadsdeel gebruikt zijn eigen middelen om zijn bewoners op de hoogte te brengen van ontwikkelingen in het stadsdeel of de buurt. Voor elk stadsdeel is de bewoners gevraagd of zij de drie meest door het stadsdeel gebruikte middelen (exclusief de website) gebruiken als informatiebron. De nu volgende tabel geeft een overzicht daarvan. Bewonersbrieven worden gemiddeld door de helft van de Amsterdammers gelezen.

### Gebruik van bronnen van informatie naar stadsdelen, 2005 (procenten)

stadsdeel	%	stadsdeel	%
<b>Amsterdam-Centrum</b>		<b>Geuzenveld-Slotermeer</b>	
bewonersbrieven, inspraakbrieven	49	weekblad de Westerpost	68
nieuwsbrieven	47	bewonersbrieven	52
advertentie in Amsterdams Stadsblad	30	stadsdeelbulletin (stadsdeelkrant)	38
<b>Westerpark</b>		<b>Osdorp</b>	
Kijk op Westerpark (stadsdeelblad)	67	stadsdeelpagina in de krant Westerpost	63
bewonersbrieven, folders van het stadsdeel	59	bewonersbrieven	46
advertenties in buurtkranten en stadsbladen	48	inspraak-, en informatiebijeenkomsten	11
<b>Oud-West</b>		<b>Slotervaart</b>	
bewonersbrieven	60	stadsdeelpagina in Weekblad de Westerpost	67
stadsdeelkrant Kwakerstraat 3	53	bewonersbrieven	43
advertenties in Stadsblad	23	inspraak-, en informatiebijeenkomsten	18
<b>Zeeburg</b>		<b>Zuidoost</b>	
ZeeburgMagazine	55	bewonersbrieven	52
informatiepakketten met bewonersbrief	50	advertentiepag. Nieuwe Bijlmer/nieuwsbl. Gaasperdam	40
ZeeburgJournaal	31	het informatiecentrum	10
<b>Bos en Lommer</b>		<b>Oost/Watergraafsmeer</b>	
bewonersbrieven	67	bewonersbrieven	50
Gesprek van de Dag (stadsdeelkrant)	35	advertentie in Amsterdams Stadsblad	37
stadsdeeladvertentie in Stadsblad	33	het stadsdeeljournaal	34
<b>De Baarsjes</b>		<b>Amsterdam Oud Zuid</b>	
BaarsjesBerichten (stadsdeelkrant)	56	stadsdeelkrant Amsterdam Oud Zuid	55
de nieuwsbrieven van het stadsdeel	46	bewonersbrieven	44
advertenties in Amsterdams Stadsblad	24	Amsterdams Stadsblad	36
<b>Amsterdam-Noord</b>		<b>ZuiderAmstel</b>	
bewonersbrieven	59	bewonersbrieven	57
Noordnieuws in Noord-Amsterdams Nieuwsbl.	56	ZuiderAmstel Magazine (huis-aan-huis)	56
Noord op de mat	27	advertentie in Amsterdams Stadsblad	36

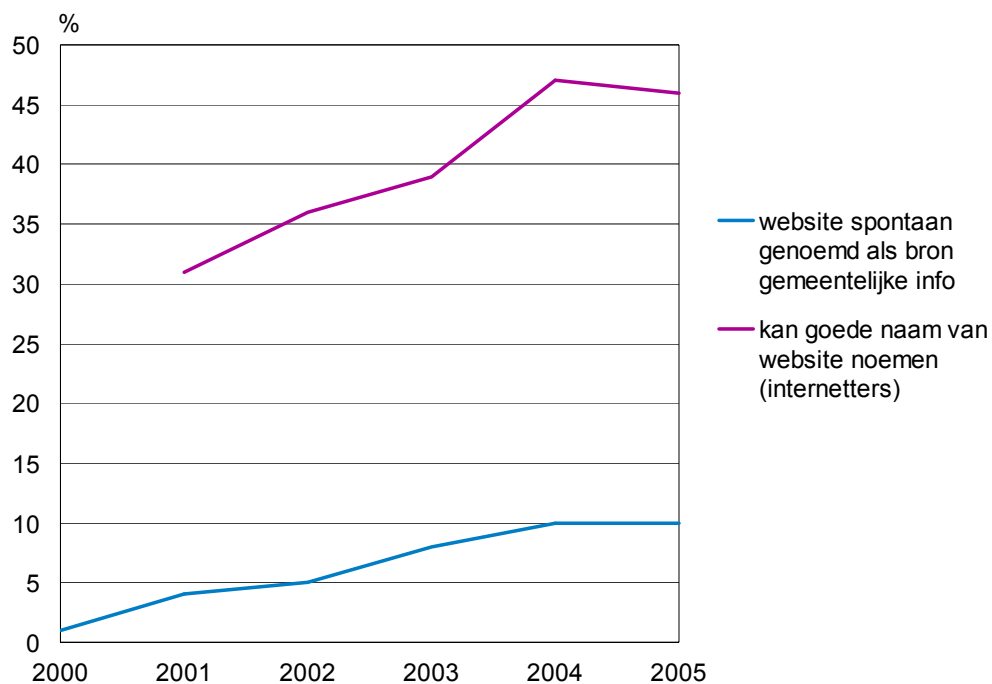
### Websites van gemeente en stadsdelen sterk in opmars

Bijna de helft van de Amsterdammers die beschikken over internet (46%) weet de juiste naam van de website van de gemeente noemen ([www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl)). Dit is vrijwel gelijk aan het percentage vorig jaar (47%). In 2003 kon 39% de juiste naam noemen. Tien

procent van alle Amsterdammers noemt spontaan de website van de gemeente als gebruikte bron voor gemeentelijke informatie.

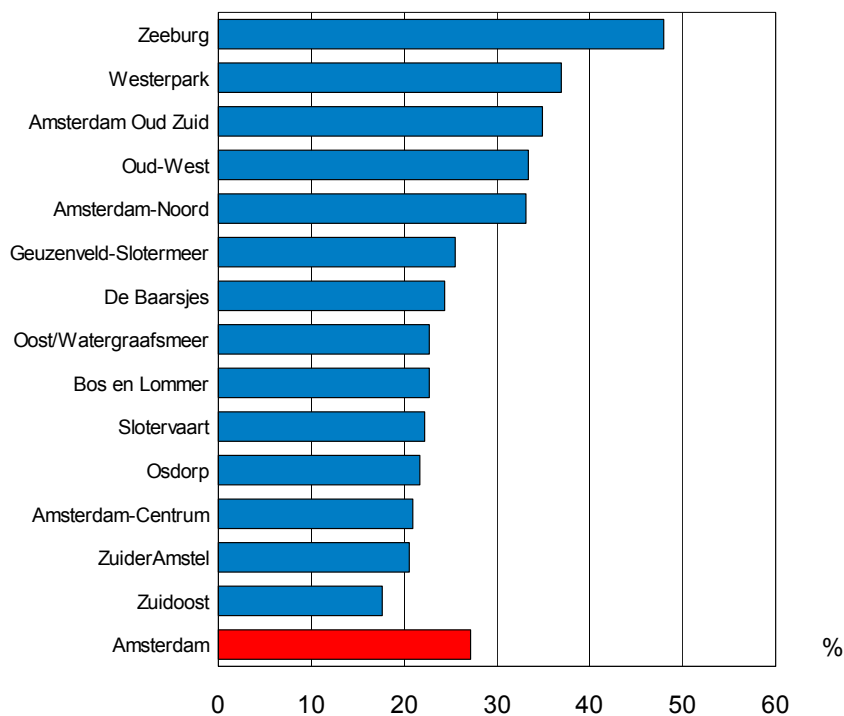
Van de Amsterdammers die de naam van de gemeentelijke website kennen, heeft 85% deze site ook wel eens bezocht. De website van de gemeente wordt goed beoordeeld; 85% van de bezoekers vindt deze informatief.

**Kennis van de website van de gemeente (www.amsterdam.nl), 2000-2005 (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: 27% van de Amsterdammers met internet kent de site van zijn of haar stadsdeel. Van diegenen die de website van het stadsdeel kennen, heeft 85% deze ook bezocht.

**Bekendheid websites van stadsdelen bij inwoners met internet, 2005 (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 Oud-West en Amsterdam-Centrum zijn het afgelopen jaar sterk gestegen.

**Grote vraag naar digitale dienstverlening**

De mogelijkheden om via internet gemeentezaken te regelen nemen steeds meer toe. Via het Loket Amsterdam op [www.amsterdam.nl](http://www.amsterdam.nl) en via sommige websites van stadsdelen kan men bijvoorbeeld een uittreksel uit het bevolkingsregister aanvragen.

**Gebruik en behoefte aan digitale dienstverlening gemeente bij mensen met internet, naar stadsdelen, 2005 (procenten)**

	gebruik	behoefte (indien geen gebruik)
Zeeburg	20	65
Oost/Watergraafsmeer	19	59
Amsterdam-Noord	17	35
Oud-West	15	65
Amsterdam-Centrum	14	62
Westerpark	14	55
Slotervaart	14	51
Amsterdam Oud Zuid	13	57
Geuzenveld-Slotermeer	12	41
Osdorp	12	59
De Baarsjes	11	55
ZuiderAmstel	11	63
Bos en Lommer	10	42
Zuidoost	9	52
Amsterdam gemiddeld	14	54

In 2005 maakte 14% van de Amsterdammers met internet gebruik van digitale dienstverlening van de gemeente of het stadsdeel, hetzelfde percentage als in 2004. Het gemiddelde gebruik van deze dienstverlening varieert sterk tussen de stadsdelen, met het meeste gebruik in Zeeburg (20% van de internetters) en het minste in Zuidoost (9%).

Ruim de helft van de Amsterdammers (54%) met internet die nog geen gebruik maken van digitale dienstverlening hebben daar wel behoefte aan. Dat geldt vooral voor Amsterdammers tussen de 25 en 44 jaar. Ook speelt opleiding een belangrijke rol; van de laagopgeleiden met internet heeft 30% tot 45% behoefte aan digitale dienstverlening, van de hoogopgeleiden is dat 70%.