



Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

De Amsterdamse Burgermonitor 2006

dr. Ellen Lindeman
drs. Lieselotte Bicknese
dr. Willem Bosveld

Project: 6021

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 2006



Inhoud

Woord vooraf	5
Inleiding	7
Politieke participatie	9
Animo tot stemmen stijgt	9
Informatie- en inspraakbijeenkomsten	10
Bekendheid buurtbeheeroverleg daalt	11
Tweederde positief over referenda	12
Aantal klachten stabiel	13
Politieke betrokkenheid	15
Ruim de helft kent naam wethouder	15
Interesse in gemeentepolitiek blijvend hoog	17
Politiek zelfvertrouwen iets toegenomen	19
Mening over inspraak bij politiek verdeeld	20
Amsterdammers over de lokale politiek	23
Vertrouwen in gemeentebestuur	23
Oordeel over stadsdeelbestuur	24
Meer tevreden over contact met politici	24
Amsterdammers over ambtenaren	27
Contacten met ambtenaren verlopen vooral via het stadsdeel	27
Contacten gaan meestal over reispapieren	28
Driekwart tevreden over contact met ambtenaar	28
Maatschappelijke participatie	31
Stijgende lijn in informele hulp en inzet buurt	31
Drie van de tien Amsterdammers vrijwilliger bij een organisatie	32
Maatschappelijke betrokkenheid	35
Diversiteit, cultuur en sfeer het leukst aan Amsterdam	35
Zwerfvuil en gedrag mensen grootste ergernissen	35
Acht van de tien Amsterdammers voelen zich thuis in de stad	36
Inwoners west voelen zich minder vaak thuis in hun woonbuurt	37
Verbondenheid met woonomgeving	38
Helft Amsterdammers voelt zich verbonden met etnische groep	39
Verbondenheid met religie	40
Samenleven van groepen	43
Amsterdam als multiculturele samenleving	43

Imago bevolkingsgroepen in de stad	43
Omgang bevolkingsgroepen	45
Meer contact gaat samen met een positiever beeld	46
Toename gevoelens van discriminatie Marokkanen	46
Amsterdammers over informatievoorziening	49
Populariteit mediabronnen	49
Internet: verdere opkomst onder ouderen	52
Bezoek fora	53
Gemeentelijke informatie: van AT5 tot internet	53
Websites stadsdelen sterk in opmars	54
Grote vraag naar digitale dienstverlening	56

Woord vooraf

Deze achtste editie van de Burgermonitor laat opnieuw zien wat er in de Amsterdamse samenleving verandert en welke bewegingen, opvattingen en ideeën ongeveer hetzelfde blijven. Daar is een jaarlijkse monitor ook voor bedoeld.

Behalve onder jongeren – waarvan een vrij groot deel zijn weg nog niet gevonden heeft – voelen de Amsterdammers zich betrokken bij hun stad – zelfs iets meer dan voorheen.

Waar blijkt dat uit? Om te beginnen uit de interesse voor de gemeenteraad en de stadsdelen. Amsterdammers bezoeken inspraakbijeenkomsten, zijn vaak bereid om te gaan stemmen en hebben vertrouwen in het referendum. Het nieuwe gemeentebestuur is nu al redelijk bekend en geniet vertrouwen. De nieuwe besturen van de stadsdelen ontmoeten zelfs al iets meer vertrouwen dan hun voorgangers vorig jaar.

Zoals te verwachten valt komen de stadsdeelmedewerkers meer in contact met de Amsterdammers dan medewerkers van de centrale gemeente. Het gaat vooral om contacten aan de balie. Daarbij helpen de stadsdeelmedewerkers 80% van de mensen naar tevredenheid. Over telefonische contacten en de afhandeling van brieven en e-mails door de gemeente is slechts ongeveer 50% van de Amsterdammers tevreden. Dat moet dus veel beter!

Ik vind het een goed teken dat meer Amsterdammers dan vorig jaar burens of familie helpen met klusjes. Ook organisaties voor een goed doel krijgen weer meer waardering. Eenderde van de leden van maatschappelijke organisaties is actief als vrijwilliger. Daar ontmoeten Amsterdammers elkaar en leren elkaar waarderen omdat ze zich zonder beloning inzetten voor iets, waar ze samen belangstelling voor hebben.

De stad verandert. Dus ook de Burgermonitor. Sinds vorig jaar volgen we hoe de verschillende etnische groepen van Amsterdam het met elkaar kunnen vinden. Op dat vlak gaat het nog niet goed. Te veel Amsterdammers voelen zich gediscrimineerd. Groepsoordelen en groepsvooroordelen blijven bestaan. En daarmee ook het gevoel dat je niet beoordeeld wordt op je eigenkarakter en kracht, maar op het imago van je etnische groep. Net als vorig jaar voelen vooral Amsterdammers van Marokkaanse afkomst zich gediscrimineerd.

Antwoorden op vragen in de burgermonitor van dit jaar laten zien, dat we er met z'n allen wel wat aan kunnen doen. Mensen van verschillende groepen, die samen werken, samen op school zitten of familie van elkaar worden, beoordelen elkaar anders en milder. Juist in een stad ontmoet je mensen van allerlei aard. Dat maakt het stadsleven boeiend – al gaat dat niet vanzelf.

Het gemeentebestuur stimuleert die ontmoetingen op scholen, in het uitgaansleven en in de eigen organisatie. Het eigen ambtelijk apparaat hoort in zijn samenstelling de bevolking van Amsterdam te weerspiegelen – dat gebeurt nog te weinig. Ook zijn er “beleidsprogramma’s”- bewuste maatregelen om het prettig samenleven te bevorderen. Het belangrijkste programma heet “Wij Amsterdammers”. Het nieuwe gemeentebestuur gaat met frisse energie door om de stad als markt van ontmoeting en vernieuwing te laten bloeien. Ik hoop dat u meedoet, evenals uw buurvrouw.

Job Cohen

Burgemeester

Inleiding

De Amsterdamse Burgermonitor biedt jaarlijks zicht op de maatschappelijke en politieke betrokkenheid in de stad en de participatie van Amsterdammers. Hoe kijken Amsterdammers tegen het bestuur aan? In welke mate zijn de inwoners actief op politiek en maatschappelijk gebied en hoe ontwikkelt die participatie zich? En welke verschillen zien we daarin tussen bevolkingsgroepen in de stad? Dergelijke vragen staan centraal in De Amsterdamse Burgermonitor.

Het is het achtste jaar dat de monitor uitkomt. Het onderzoek is een enquête onder circa 3.000 Amsterdammers van 16 jaar en ouder. De enquêtes zijn afgenomen tussen eind mei en half augustus 2006, een periode net na de gemeente- en stadsdeelraadverkiezingen 2006.

Dit digitale rapport bevat de belangrijkste resultaten uit de Amsterdamse Burgermonitor 2006. Daarnaast is een samenvattende fact sheet op papier uitgekomen (zie ook www.os.amsterdam.nl).

Aanvullende informatie is op te vragen bij O+S (e-mail: algemeen@os.amsterdam.nl, tel. 020 - 527 9527).

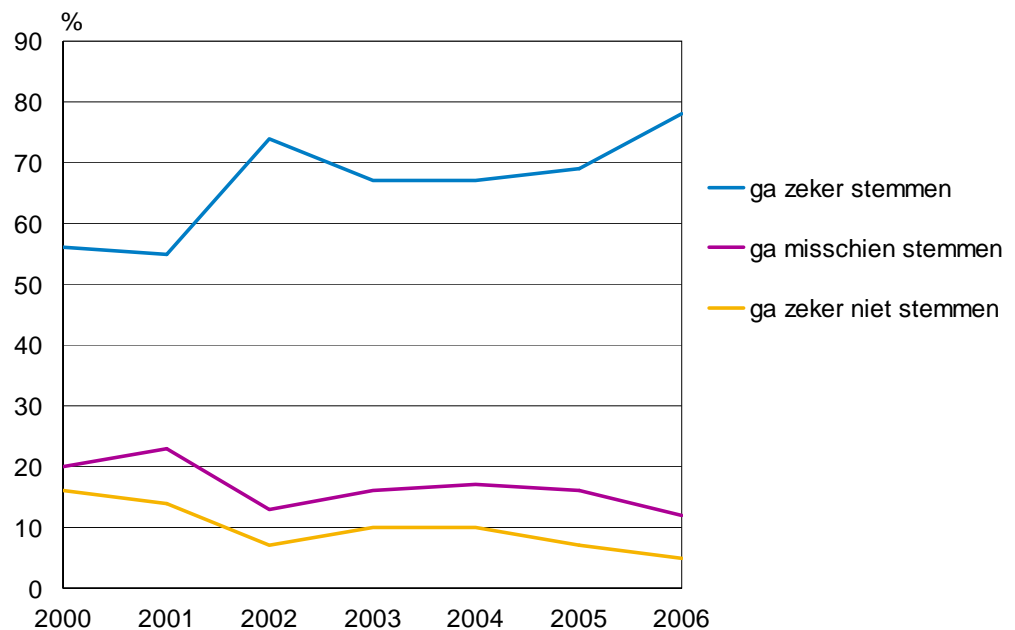
Politieke participatie

In Amsterdam zijn vele mogelijkheden om actief te zijn in de politiek. Naast het stemmen voor de gemeente- en stadsdeelraad kan men bijvoorbeeld zijn mening geven bij informatie- en inspraakbijeenkomsten of deelnemen aan een buurtbeheeroverleg. Deze paragraaf beschrijft in welke mate Amsterdammers gebruik maken van de mogelijkheden om politiek te participeren.

Animo tot stemmen stijgt

In 2006 zijn er gemeenteraadsverkiezingen gehouden en zullen er landelijke verkiezingen plaatsvinden. Dat zien we terug in een hoge stemintentie: acht van de tien Amsterdammers (78%) geven aan zeker te zullen gaan stemmen als er morgen gemeente- en stadsdeelraadverkiezingen zouden zijn. In de voorgaande jaren gold dat voor zeven van de tien Amsterdammers. Het aandeel dat zegt zeker te gaan stemmen is sinds 2000 (licht) stijgend, met hoogtepunten in de verkiezingsjaren 2002 en nu in 2006. Een dergelijk effect zien we terug bij de werkelijke opkomst. Bij de laatste gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen in 2006 was de werkelijke opkomst 53% en in 2002 was die 48%.

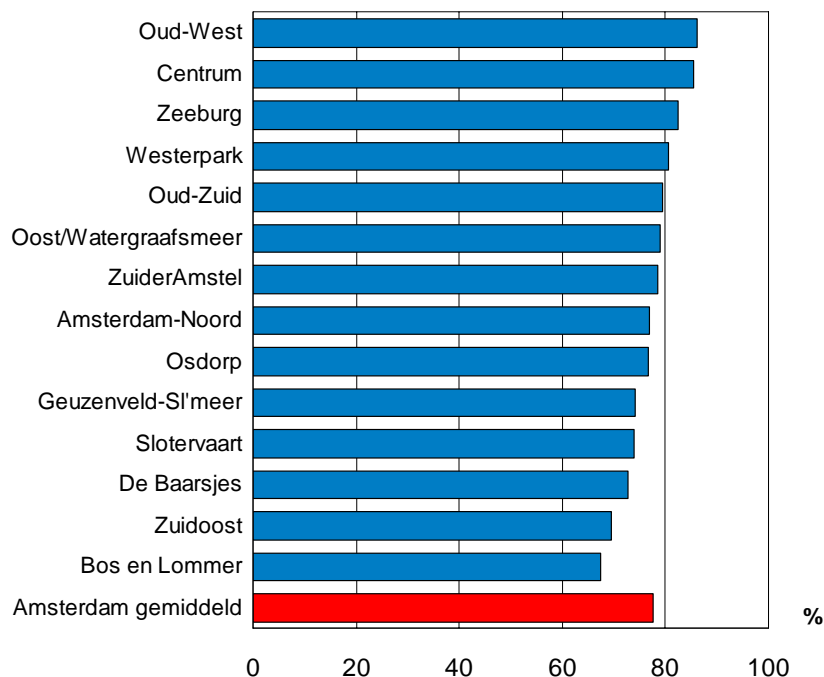
Animo om te stemmen bij gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen, 2000-2006 (procenten)



Slechts 5% van de Amsterdammers zegt zeker niet te gaan stemmen. In de jaren daarvoor lag dit aandeel een stuk hoger.

In de stadsdelen Oud-West en Centrum is de stemintentie van de bewoners het hoogst. De inwoners van de stadsdelen Bos en Lommer en Zuidoost zijn het minst geneigd te gaan stemmen: nog geen zeven van de tien inwoners.

**Animo om te stemmen bij gemeente- en stadsdeelraadsverkiezingen naar stadsdelen, 2006
(percentage dat aangeeft zeker te gaan stemmen)**



Amsterdammers van niet-westerse afkomst zijn minder geneigd te gaan stemmen dan autochtone Amsterdammers. Zo zegt 57% van de mensen van Marokkaanse afkomst zeker te gaan stemmen, 62% van de mensen van Turkse afkomst en 63% van de mensen van Surinaamse komaf, terwijl dat onder Amsterdammers van Nederlandse afkomst 85% is.

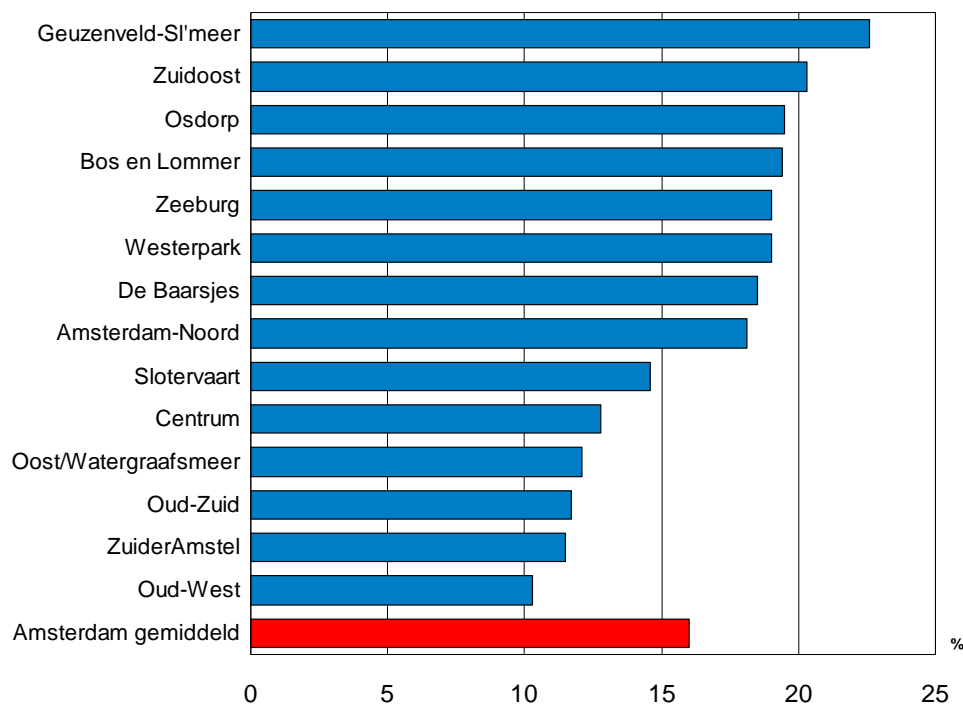
De Amsterdammers is ook gevraagd op welke partij zij zullen gaan stemmen als er morgen gemeenteraadsverkiezingen zouden zijn. Een op de vijf zegt het nog niet te weten (20%), 31% stemt dan PvdA, 12% VVD, 12% Groen Links en 8% SP.

Informatie- en inspraakbijeenkomsten

Amsterdammers kunnen in veel buurten informatie- of inspraakbijeenkomsten bijwonen. 16% van de Amsterdammers heeft de afgelopen twaalf maanden een dergelijke bijeenkomst bezocht. Dit aandeel is ongeveer gelijk aan dat van de jaren daarvoor. Deze bijeenkomsten worden vaak door 55-plussers (25%) bezocht en veel minder vaak door personen van 16 tot 35 jaar (8%).

De stadsdelen variëren in het aandeel inwoners dat een informatie- of inspraakbijeenkomst bezoekt. In stadsdeel Geuzenveld-Slotermeer is het aandeel inwoners dat een dergelijke bijeenkomst heeft bijgewoond het grootst (23%), in Oud-West het kleinst (10%).

Opkomst informatie- en inspraakbijeenkomsten naar stadsdelen, 2006 (procenten)



De informatie- en inspraakbijeenkomsten worden vaak door 55-plussers bezocht (25% van hen) en veel minder vaak door personen van 16 tot 35 jaar (8%). Vooral 55-plussers in de stadsdelen Zuidoost en De Baarsjes hebben vaak aan een dergelijke bijeenkomst deelgenomen.

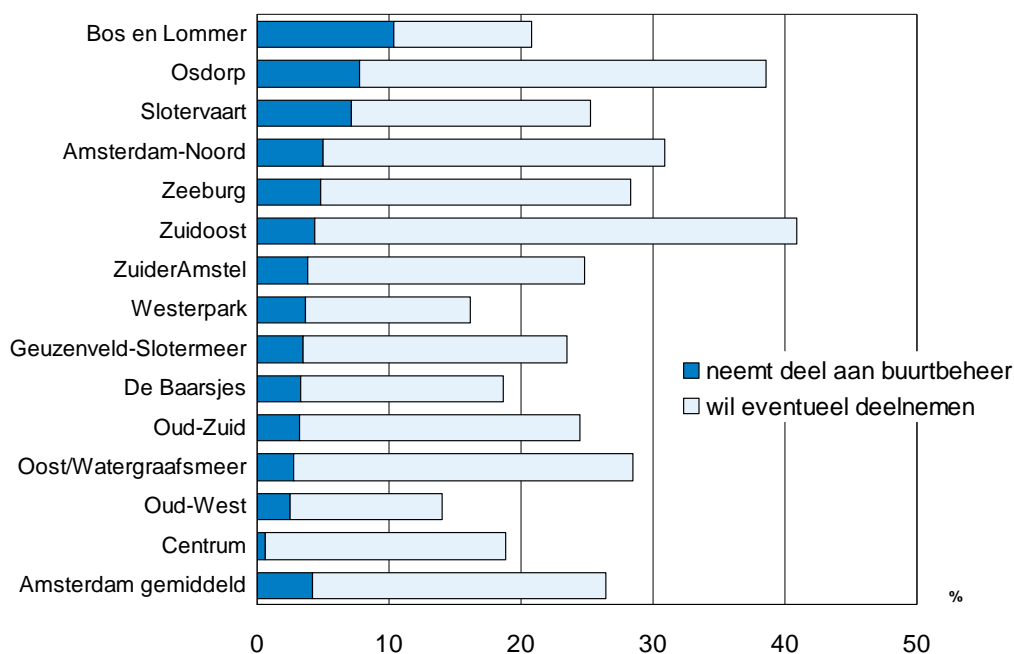
Bekendheid buurtbeheeroverleg daalt

Amsterdammers hebben de mogelijkheid om door middel van een buurtbeheeroverleg - een overleg tussen buurtbewoners en ambtenaren - hun stem te laten horen. Dit buurtbeheeroverleg is bij ruim de helft (53%) van de bewoners bekend. Hiermee is de bekendheid van dit overleg in de afgelopen jaren wat gedaald (2005: 55%, 2004: 59%). Amsterdammers van Turkse of Marokkaanse afkomst zijn minder vaak bekend met het buurtbeheeroverleg (respectievelijk 30% en 31%), evenals jongeren.

Ruim een vijfde deel van de Amsterdammers (22%) die dit overleg kennen zou bereid zijn aan een buurtbeheeroverleg deel te nemen als er één in de buurt zou zijn, 4% maakt al deel uit van een dergelijk overleg, waaronder relatief veel 55-plussers. Het grootste aandeel deelnemers aan buurtbeheeroverleggen vinden we in stadsdeel Bos en Lommer (10% van diegenen die het kennen). In stadsdeel Zuidoost is het aandeel deelnemers

gemiddeld, maar zeggen opvallend veel inwoners eventueel te willen deelnemen aan een buurtbeheeroverleg (36% van hen die het kennen).

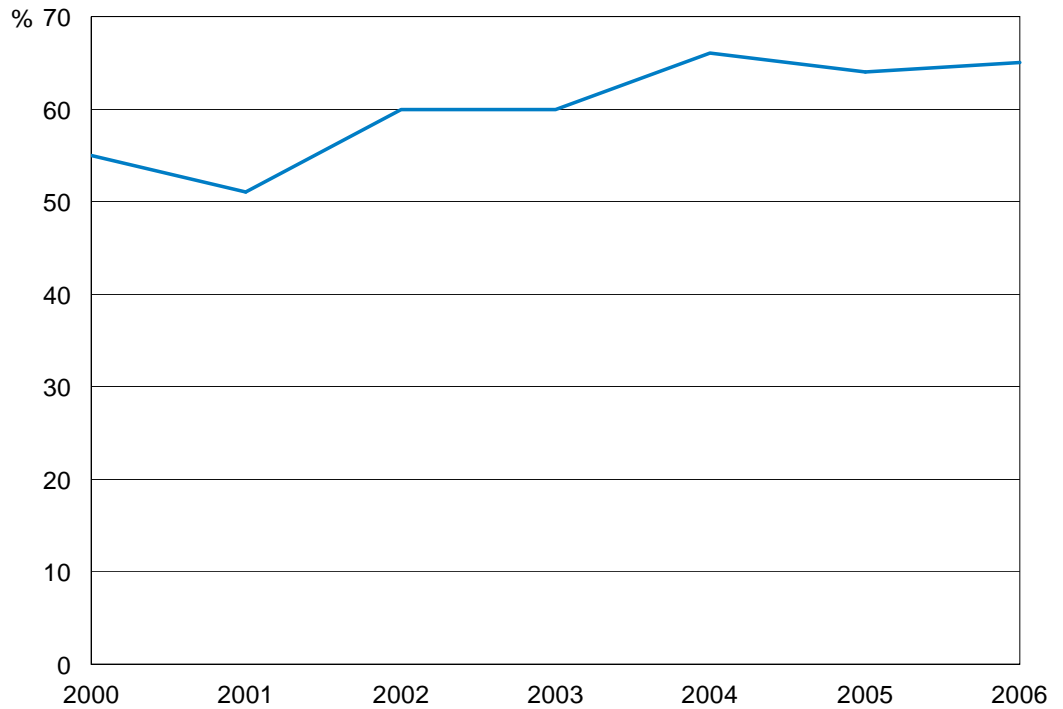
Deelname en interesse in deelname aan buurtbeheeroverleg naar stadsdelen, 2006 (procenten van diegenen die het kennen)



Tweederde positief over referenda

Sinds 1992 worden er in Amsterdam over allerlei kwesties referenda gehouden. De referenda kennen dan ook inmiddels een grote bekendheid: negen van de tien Amsterdammers weten wat een referendum is. Het vertrouwen in het referendum is de laatste jaren gestegen. In 2006 vindt, evenals in 2005, bijna tweederde van de Amsterdammers dat een referendum een goed middel is om politiek te beïnvloeden. Bijna twee van de tien Amsterdammers (18%) vinden het een slecht middel. Dat geldt in sterkere mate voor mensen met een hoge opleiding (HBO of universiteit: 24%).

Percentage Amsterdammers dat referendum goed middel vindt om politiek te beïnvloeden, 2000-2006



Aantal klachten stabiel

Een op de zes Amsterdammers (16%) heeft de afgelopen twaalf maanden een klacht ingediend bij de gemeente over iets in de buurt of het stadsdeel. Het gaat dan bijvoorbeeld over losse stoeptegels of stankoverlast. Dit is vergelijkbaar met het aandeel klachten in voorgaande jaren. Amsterdammers van Marokkaanse, Turkse of Surinaamse komaf dienen minder vaak dan gemiddeld een klacht in (beide 9%), evenals jongeren (16-25 jaar: 4%).

Tweederde van de inwoners die geen klacht hebben ingediend, geeft als reden op dat zij geen klacht hadden, een kleiner deel meent dat klagen toch geen zin heeft (13%), doet het niet uit gemakzuchtig (7%), weet niet goed waar de klacht ingediend kan worden (6%) of zegt geen tijd te hebben (5%).

Politieke betrokkenheid

De politieke betrokkenheid van Amsterdammers valt af te lezen aan de politieke kennis, de interesse in de politiek en het vertrouwen in de politiek. Zijn Amsterdammers geïnteresseerd in de lokale politiek? Kennen ze de politici en de partijen in het college? Denken Amsterdammers dat ze invloed kunnen uitoefenen op de politieke besluitvorming? Dergelijke vragen staan centraal in deze paragraaf over politieke betrokkenheid.

Ruim de helft kent naam wethouder

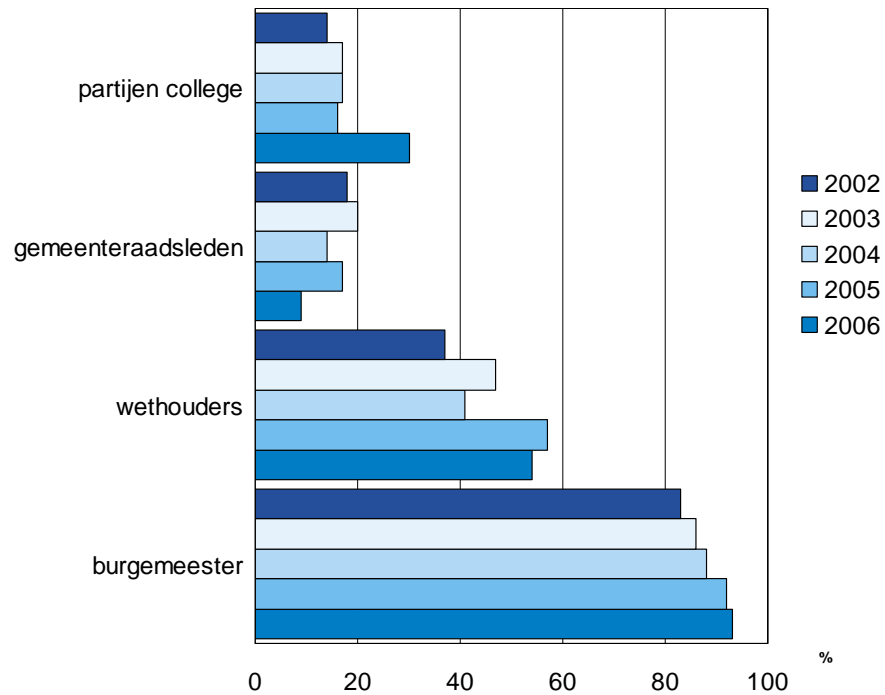
Ondanks het feit dat na de verkiezingen in 2006 veel bestuurders zijn vervangen door anderen is de bekendheid van bestuurders niet sterk afgenomen.

Burgemeester Cohen geniet veruit de grootste naamsbekendheid van de bestuurders: 93% van de Amsterdammers weet zijn naam te noemen.

Ruim de helft van de Amsterdammers (54%) weet een naam van een wethouder te noemen. Dit is vooral te danken aan de grote bekendheid van wethouder Aboutaleb: 44% weet zijn naam te noemen. Vorig jaar gold dat voor 35% van de Amsterdammers. De bekendheid van de overige, nieuwe, wethouders varieert van 3% tot 16%. Slechts 1% van de geënquêteerden kon alle juiste namen van de wethouders noemen.

Negen procent van de Amsterdammers kan minimaal één juiste naam van een gemeenteraadslid noemen. Vorig jaar kon 17% van de Amsterdammers een gemeenteraadslid noemen. De raadsleden zijn nog niet zo bekend bij de Amsterdammers: geen enkel raadslid wordt door 2% of meer van de Amsterdammers genoemd.

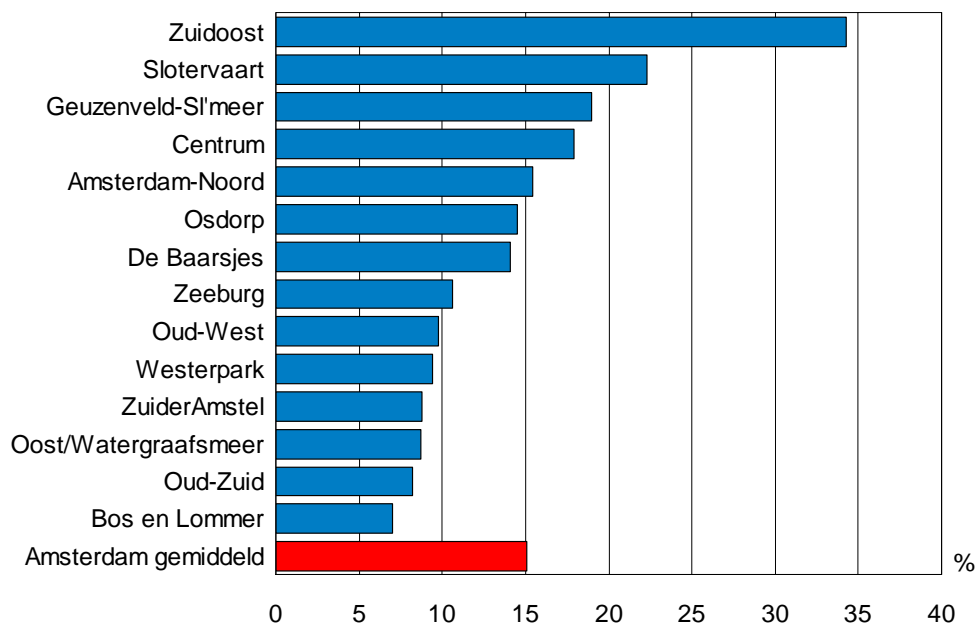
Bekendheid gemeentebestuur, 2002-2006 (procenten)



Drie van de tien Amsterdammers weten welke twee partijen er in het nieuwe college zitten (PvdA en GroenLinks). Dit is opvallend veel omdat vorig jaar maar 16% op de hoogte was van de samenstelling van het toenmalige college (PvdA, VVD en CDA). Dit komt waarschijnlijk doordat het college van 2006 pas was samengesteld en daarom veel in het nieuws was ten tijde van de enquêtes. Ook het kleinere aantal partijen van het huidige college kan hebben bijgedragen aan dit verschil.

Vijftien procent van de Amsterdammers weet hoe zijn/haar stadsdeelvoorzitter heet. Het jaar daarvoor gold dat voor 19%, maar toen zaten de meeste stadsdeelvoorzitters al een aantal jaren op hun positie. In de stadsdelen Zuidoost en in Geuzenveld-Slotermeer is de voorzitter niet veranderd, en is de bekendheid dan ook hoog, vooral in Zuidoost. De stadsdeelvoorzitter van Slotervaart geniet eveneens grote bekendheid, deze stadsdeelvoorzitter van Marokkaanse afkomst heeft veel media-aandacht gekregen.

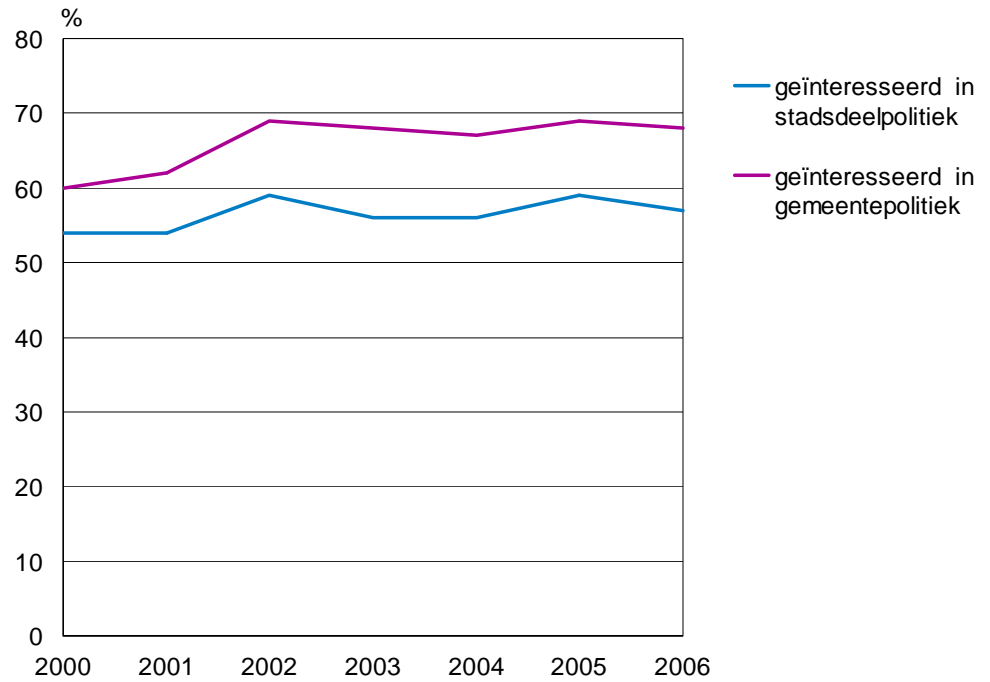
Bekendheid stadsdeelvoorzitter naar stadsdelen, 2006 (procenten)



Interesse in gemeentepolitiek blijvend hoog

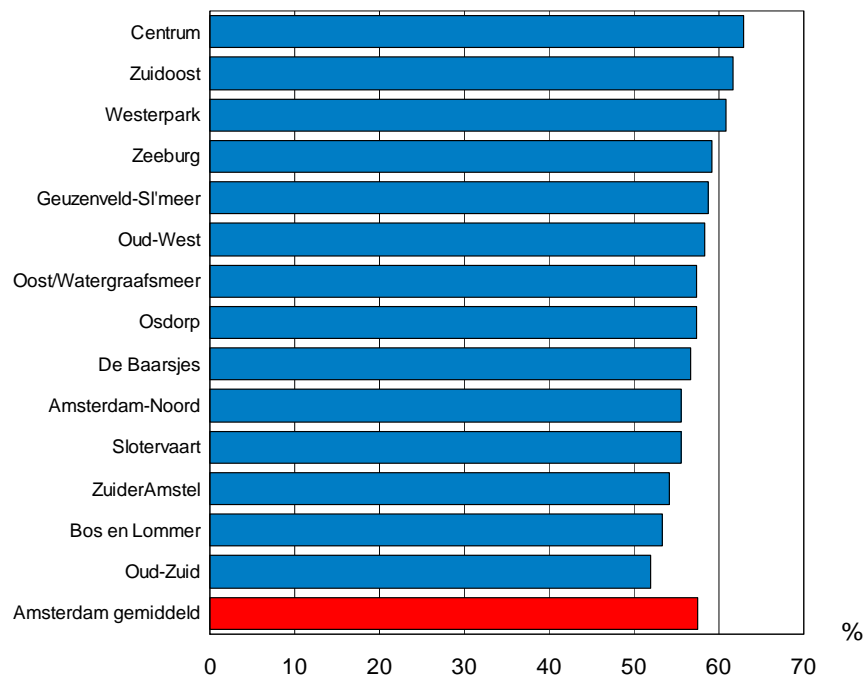
Evenals vorig jaar zeggen zeven van de tien Amsterdammers (68%) geïnteresseerd te zijn in de gemeentepolitiek. Zes van de tien Amsterdammers (57%) zijn geïnteresseerd in de stadsdeelpolitiek. Hiermee blijft de interesse in de lokale politiek ongeveer op het zelfde hoge niveau als de laatste jaren.

Interesse in stadsdeel- en gemeentepolitiek, 2000-2006 (percentage zeer/tamelijk geïnteresseerden)



Inwoners van stadsdeel Centrum zijn meer dan gemiddeld genomen in de stad geïnteresseerd in de politiek van het stadsdeel. Dat geldt ook voor de inwoners van stadsdeel Zuidoost en Westerpark. In de stadsdelen Oud-Zuid, Bos en Lommer en ZuiderAmstel is de interesse juist lager dan gemiddeld.

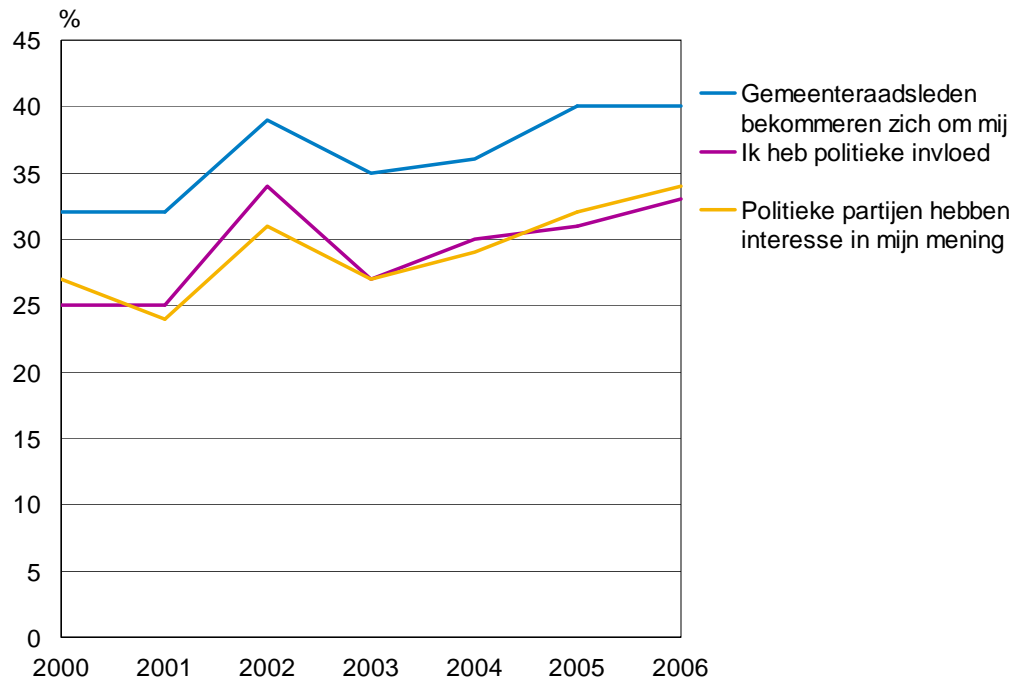
Interesse in stadsdeelpolitiek naar stadsdelen, 2006 (procenten)



Politiek zelfvertrouwen iets toegenomen

Amsterdammers hebben steeds vaker het gevoel dat zij er toe doen in de lokale politiek, dat zij serieus worden genomen. Evenals in 2005 meent 40% dat raadsleden zich om hen bekommeren. Het aandeel dat meent dat de politiek geïnteresseerd is in hun mening is in vergelijking met vorig jaar iets toegenomen (van 32% naar 34%). Dat geldt ook voor het aandeel Amsterdammers dat het gevoel heeft invloed te hebben op de politiek (van 31% in 2005 naar 33% in 2006).

Politiek zelfvertrouwen, uitgedrukt in stellingen, 2000-2006 (percentage mee eens)



Amsterdammers van Turkse afkomst en inwoners van Marokkaanse afkomst hebben gemiddeld genomen minder politiek zelfvertrouwen dan andere bevolkingsgroepen. Ook jongeren tot 25 jaar en 65-plussers hebben hierin minder vertrouwen. Jong volwassenen (25 tot 35 jaar) hebben juist meer politiek zelfvertrouwen dan gemiddeld.

Mening over inspraak bij politiek verdeeld

In Amsterdam bestaan verschillende manieren om je mening te geven over het beleid en de besluiten van de lokale politiek. Zijn Amsterdammers daar tevreden over?

Vier van de tien Amsterdammers (38%) vinden dat er voldoende gelegenheid is om je mening te geven over de Amsterdamse politiek. Een vijfde deel (21%) vindt echter van niet, ruim een kwart (26%) is hier neutraal over en 15% weet het niet. Naarmate men ouder is vindt men vaker dat er niet voldoende gelegenheid hiertoe is.

Drie van de tien Amsterdammers vinden het moeilijk om in Amsterdam je stem te laten horen. Eveneens drie van de tien vinden dat juist makkelijk en een even groot deel is neutraal hierover. Dit beeld is sinds 2003 vrijwel niet veranderd.

Hoe moeilijk is het om in Amsterdam uw stem te laten horen? 2000-2006 (procenten)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
(heel) moeilijk	38	36	25	27	27	28	29
niet moeilijk, niet makkelijk	24	23	26	28	31	29	31
(heel) makkelijk	25	29	40	32	29	31	30
weet ik niet	13	11	10	13	14	12	10

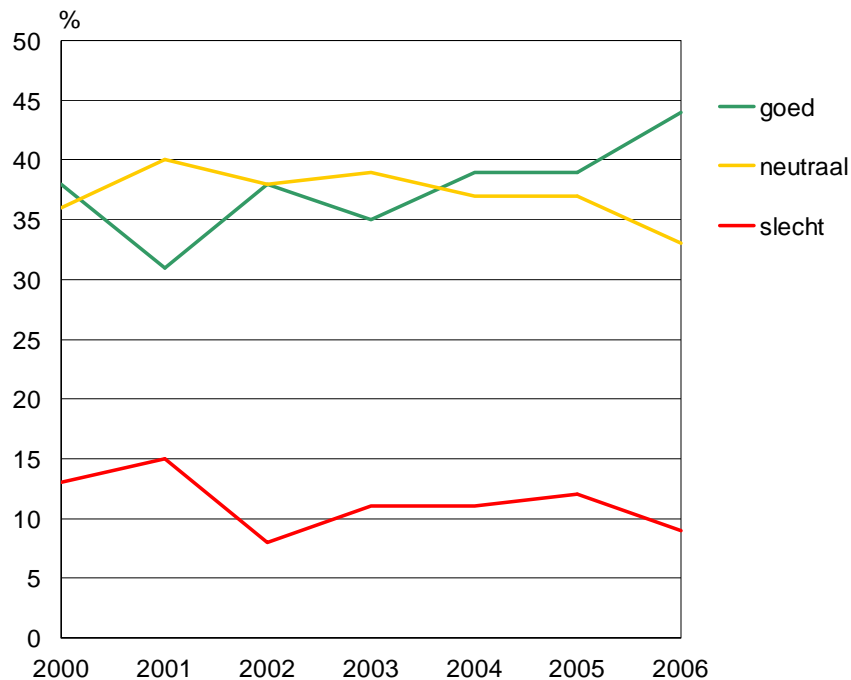
Amsterdammers over de lokale politiek

Hoe denken Amsterdammers over het lokale bestuur, hebben zij vertrouwen in de vertegenwoordigers van gemeente en stadsdelen? Hebben Amsterdammers vaak contact met de politici en zijn ze tevreden over deze contacten? Deze vragen komen aan de orde in onderstaande rubrieken.

Vertrouwen in gemeentebestuur

De Amsterdammers zijn optimistisch over het nieuw geïnstalleerde gemeentebestuur in 2006: 44% meent dat het gemeentebestuur (zeer) goed functioneert, 33% is neutraal en 9% vindt het (zeer) slecht. De rest (14%) geeft aan het niet te weten. Het vorige gemeentebestuur, dat geïnstalleerd was in 2002, werd in 2005 iets minder positief beoordeeld: bijna vier van de tien Amsterdammers waren toen van mening dat het bestuur goed functioneerde.

Mening over functioneren van het gemeentebestuur, 2000-2006 (procenten)



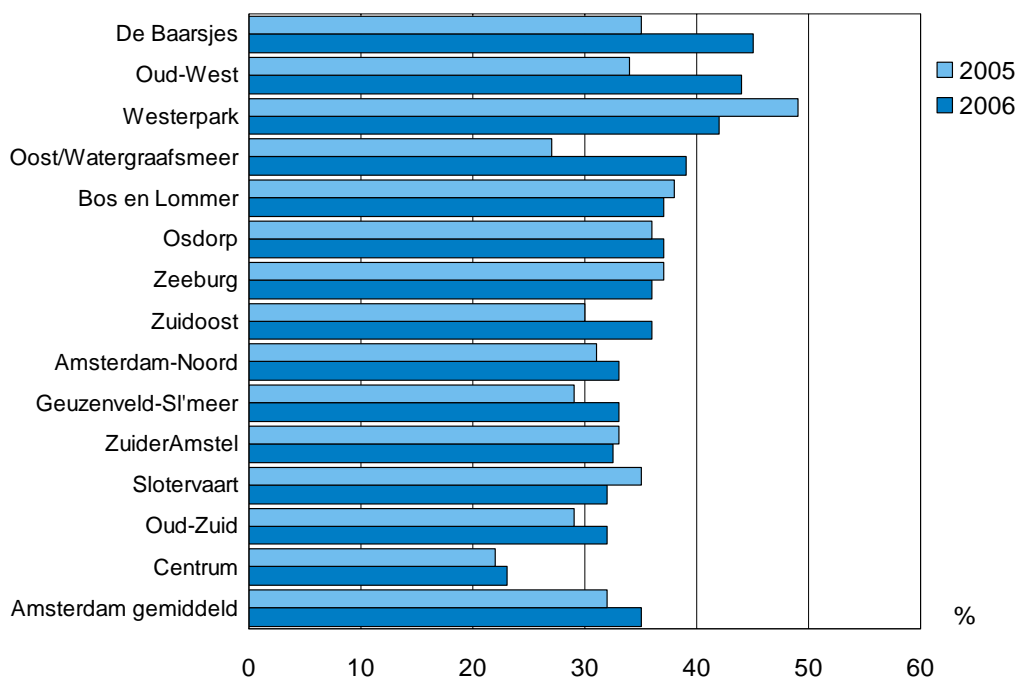
Acht van de tien Amsterdammers (79%) hebben (redelijk tot veel) vertrouwen in het gemeentebestuur van Amsterdam (waarvan 8% veel vertrouwen). Dertien procent geeft aan (helemaal) geen vertrouwen in het bestuur te hebben. Dit is vrijwel gelijk aan de mening van Amsterdammers vorig jaar. Het vertrouwen in het gemeentebestuur onder Amsterdammers is groter naarmate hun genoten opleiding hoger is.

Oordeel over stadsdeelbestuur

Over het functioneren van het stadsdeelbestuur zijn Amsterdammers wat minder positief dan over het functioneren van het gemeentebestuur. Ook hebben zij vaker geen mening hierover. Ruim een derde (35%) vindt het stadsdeelbestuur goed functioneren en 11% vindt het slecht gaan. Ruim de helft van de Amsterdammers is neutraal over het stadsdeelbestuur (31%) of weet het niet (23%). Dit wijkt niet veel af van de cijfers uit 2005.

Bewoners van de stadsdelen De Baarsjes, Oud-West en Westerpark zijn vaker dan gemiddeld genomen tevreden over het stadsdeelbestuur. Stadsdeel Centrum heeft veruit het kleinste aandeel bewoners dat positief is over het stadsdeelbestuur.

Aandeel bewoners dat het eigen stadsdeelbestuur goed vindt functioneren naar stadsdelen, 2005 en 2006 (procenten)



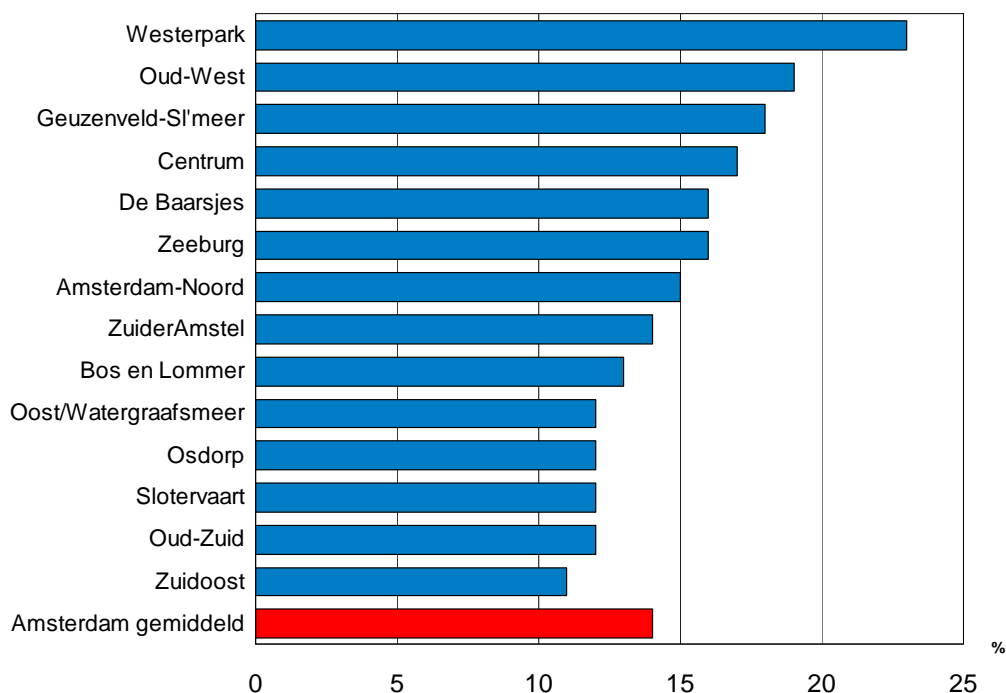
Meer tevreden over contact met politici

Eén op de zeven Amsterdammers (14%) heeft de afgelopen twaalf maanden contact gehad met iemand uit de lokale politiek. Vorig jaar gold dat voor één op de acht Amsterdammers (12%). In drie van de tien keren (31% van diegene die contact) ging het om contacten met een stadsdeelraadslid. Daarnaast hadden zij contacten met stadsdeelwethouders (23% van diegene die contact hadden), wethouders van de centrale stad (22%), stadsdeelvoorzitters (19%), gemeenteraadsleden (16%) of de burgemeester (10%).

Hoogopgeleiden en personen tussen de 45 en 55 jaar hebben vaker dan gemiddeld contact met Amsterdamse politici. Jongeren en laagopgeleiden hebben juist minder vaak deze contacten.

In stadsdeel Westerpark hebben de inwoners het vaakst contact gehad met iemand uit de politiek, in stadsdeel Zuidoost het minst vaak.

Afgelopen 12 maanden persoonlijk contact gehad met iemand uit de gemeente-/stadsdeelpolitiek naar stadsdelen, 2006 (procenten)

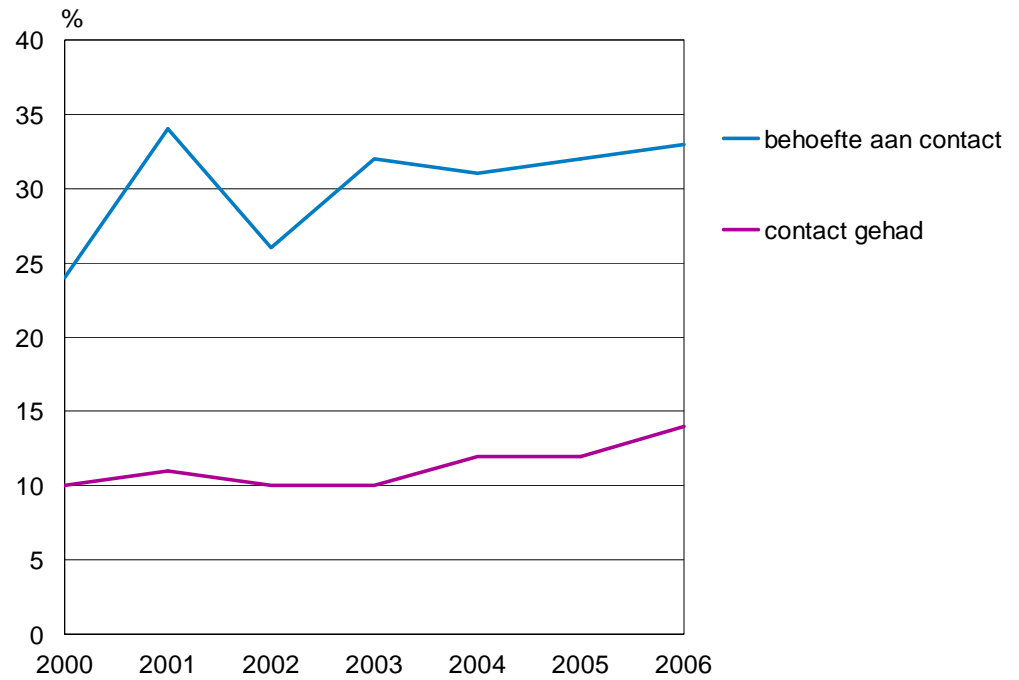


Ruim driekwart van de Amsterdammers (77%) die contact hebben gehad met een politicus is tevreden over dit contact. Dit is meer dan in de jaren daarvoor (2005: 67%, 2004: 72%). Het aandeel ontevredenen nam af van 20% in 2005 naar 8% in 2006.

Eenderde van de Amsterdammers die geen contact hebben met politici, geeft aan daar (eventueel) behoefte aan te hebben. Zeven procent wil in ieder geval wel contact, 25% wil alleen contact als daar een aanleiding voor is.

De mate van contact en de (eventuele) behoefte aan contact met een bestuurder variëren per jaar, maar de grote lijn laat zien dat deze licht toenemen.

Contact (afgelopen 12 maanden) en behoefte aan contact (met of zonder aanleiding) van Amsterdammers met bestuurders, 2000-2006 (procenten)



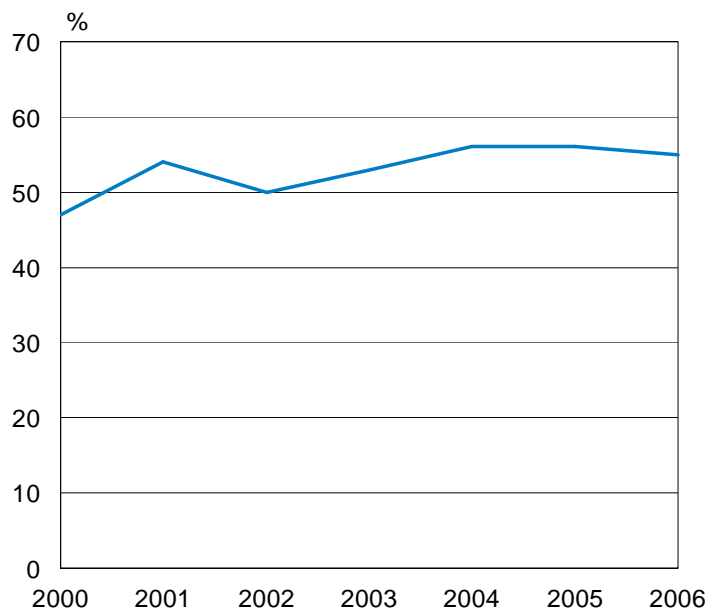
Amsterdammers over ambtenaren

Hoeveel contact hebben Amsterdammers met gemeenteambtenaren? En hoe tevreden is men over de Amsterdamse ambtenaren? Hieronder wordt beschreven hoe de contacten met ambtenaren worden beoordeeld.

Contacten met ambtenaren verlopen vooral via het stadsdeel

Net als in voorgaande jaren heeft in 2006 ruim de helft van de Amsterdammers (55%) contact gehad met een ambtenaar van de gemeente Amsterdam. Acht van de tien keer (83%) ging het om een ambtenaar van een stadsdeel. Dit betekent dat 47% van de Amsterdammers het afgelopen jaar contact heeft gehad met een medewerker van zijn of haar stadsdeel. In Oost/Watergraafsmeer ligt dit percentage met 53% het hoogst en in Amsterdam-Noord hebben de inwoners met 40% het minst vaak contact met het stadsdeel.

Aandeel Amsterdammers dat de afgelopen 12 maanden contact had met een ambtenaar, 2000-2006 (procenten)



Ruim driekwart van de contacten met ambtenaren (76%) vindt plaats aan een balie en 11% heeft zijn of haar vraag telefonisch afgehandeld. Slechts een klein deel van de

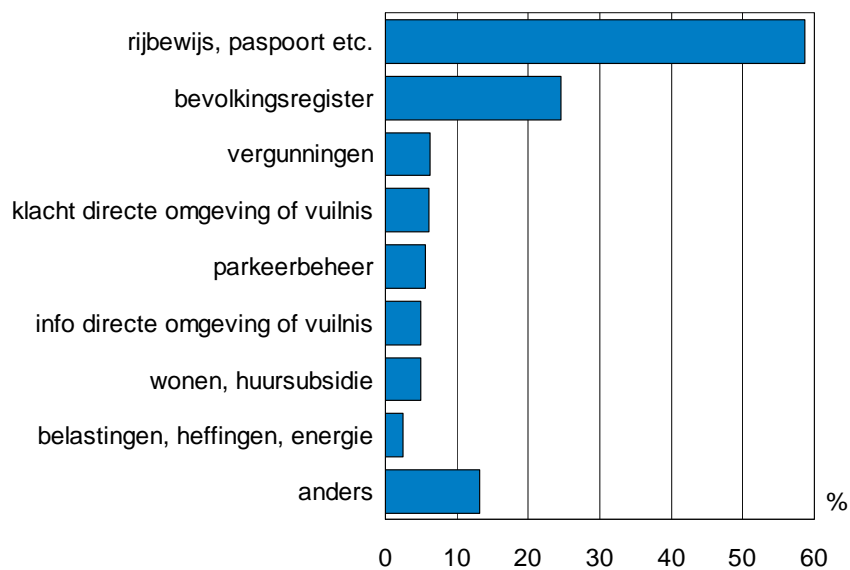
contacten verloopt per brief of e-mail (beide 2%). Het aantal gesprekken met een ambtenaar op afspraak ligt in 2006 met 7% iets hoger dan het jaar daarvoor (4%).

Groepen Amsterdammers die vaker dan gemiddeld contact hebben met ambtenaren zijn hoogopgeleiden (60%), 25- tot 35-jarigen (68%) en personen uit de overige niet-westerse landen (64%).

Contacten gaan meestal over reispapieren

De meest genoemde reden voor contact met een gemeenteambtenaar (59%) is het aanvragen van een rijbewijs, paspoort of andere identiteitspapieren. Daarna neemt men het vaakst contact op met de gemeente voor zaken die te maken hebben met het bevolkingsregister (25%). Hieronder vallen bijvoorbeeld de aangiftes van geboorten en huwelijken, maar ook het opvragen van een uittreksel van het register.

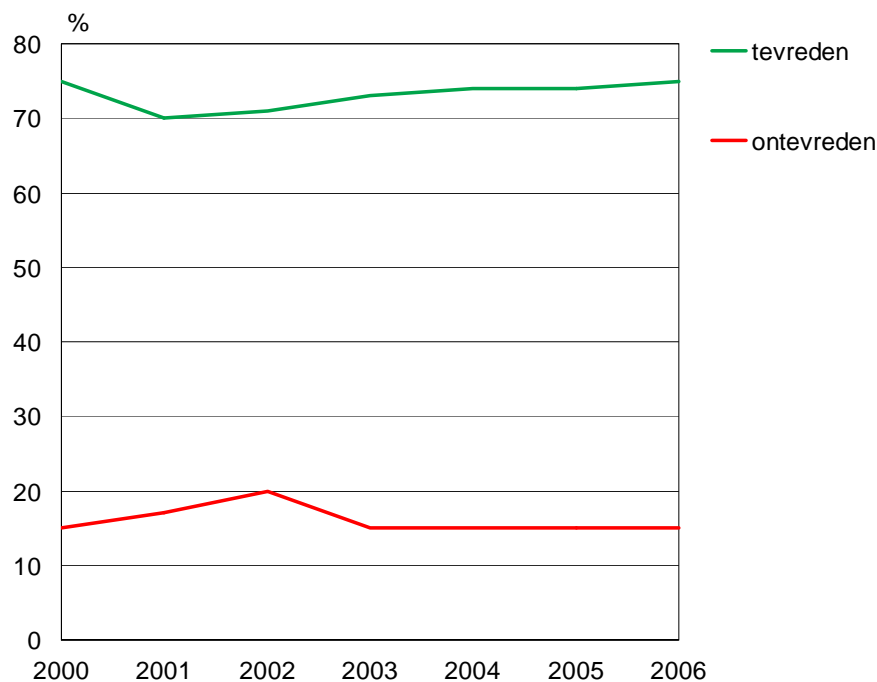
Waarover had u de afgelopen twaalf maanden contact met een ambtenaar?, 2006 (procenten)



Driekwart tevreden over contact met ambtenaar

Net als in voorgaande jaren verloopt driekwart van de contacten tussen Amsterdammers en ambtenaren naar tevredenheid (76%). Ook het aandeel ontevreden burgers is met 15% stabiel. Vooral ongeïnteresseerde ambtenaren hebben in 2006 voor ontevredenheid gezorgd (onder 18% van de ontevredenen). De twee meest genoemde redenen voor ontevredenheid uit 2005, namelijk de lange wachttijd en onbeleefd gedrag van de ambtenaar (destijds beide 20%), worden dit jaar met respectievelijk 16% en 15% allebei minder vaak genoemd.

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



Jongeren (16-25 jaar) zijn vaker tevreden over hun contacten met ambtenaren dan gemiddeld (83%), 45- tot 55-jarigen juist minder vaak (66%). Amsterdammers van niet-Nederlandse afkomst zijn ongeveer even vaak tevreden over hun contacten met ambtenaren als autochtone Amsterdammers.

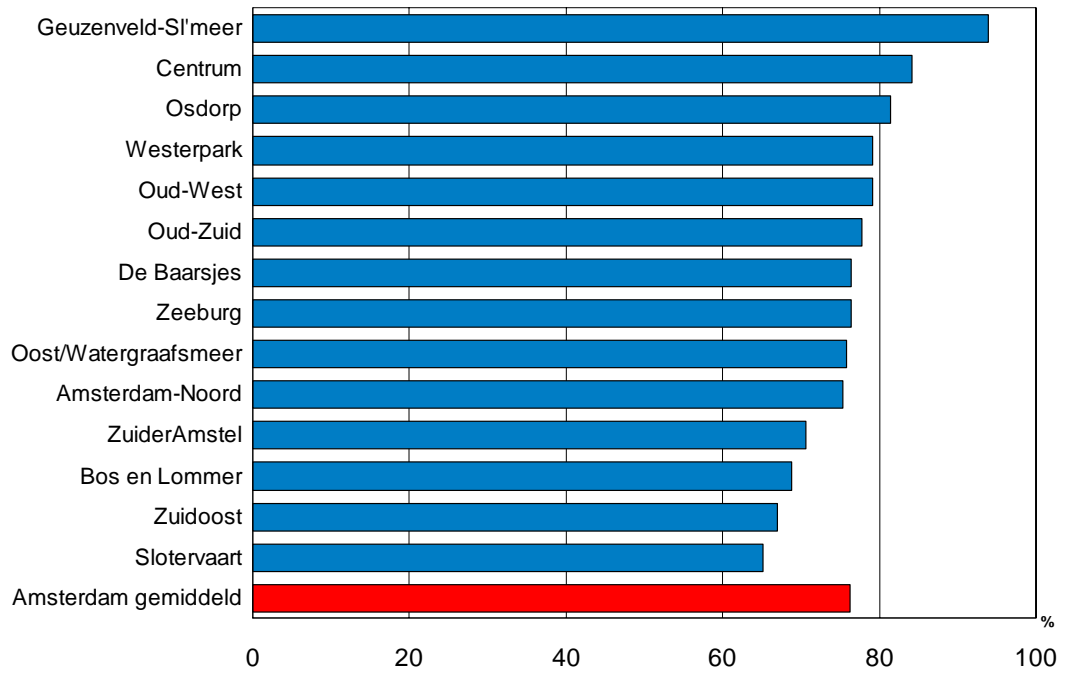
De contacten aan de balie verlopen het vaakst naar tevredenheid (80%). Het gaat hierbij meestal om het afhalen van documenten. Over de afhandeling van vragen over de telefoon, post of e-mail is ongeveer de helft van de Amsterdammers die hiermee te maken kregen tevreden.

Aandeel tevreden Amsterdammers over laatste contact met ambtenaar naar afhandelingwijze, 2006 (procenten)

	aandeel
aan de balie	80
via een afspraak	71
telefonisch	53
schriftelijk	52
via e-mail	48

In de meeste stadsdelen ligt het aandeel inwoners dat tevreden is over hun laatste contact met een stadsdeelambtenaar rond het stadsgemiddelde van 76%. In Geuzenveld-Slotermeer ligt dit percentage met 94% echter veel hoger. In Bos en Lommer, Zuidoost en Slotervaart ligt dit percentage juist lager en is ongeveer tweederde van de bewoners tevreden over het contact met de stadsdeelambtenaren.

Aandeel dat (zeer) tevreden is over het laatste contact met een stadsdeelambtenaar, 2006 (procenten)



Maatschappelijke participatie

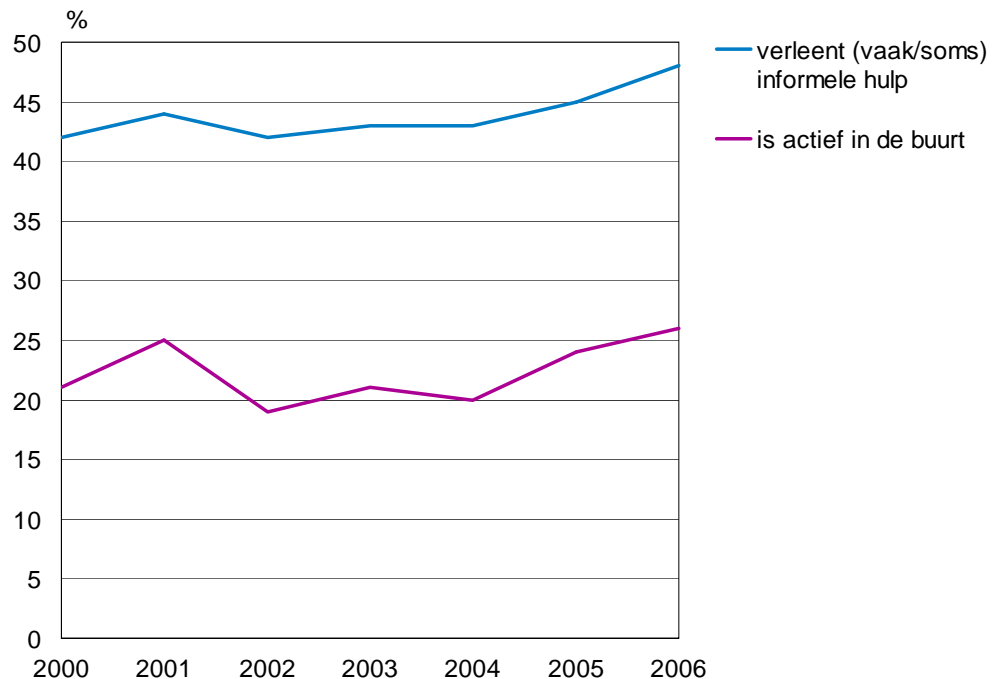
Meedoen aan de maatschappij kan op zeer verschillende manieren: meehelpen op de school van je kinderen, klussen bij de burens, doneren aan een hulpverlenende instantie, vrijwilliger zijn bij de toneelvereniging, sporten in verenigingsverband of zingen in een koor. Hieronder wordt beschreven in welke mate Amsterdammers maatschappelijk actief zijn.

Stijgende lijn in informele hulp en inzet buurt

De volgende grafiek laat zien dat het aantal Amsterdammers dat zich vrijwillig inzet voor hun buurt of voor bekenden die hulp nodig hebben voor het tweede jaar op rij licht is gestegen.

Bijna de helft van de Amsterdammers (48%) heeft het afgelopen jaar (soms) iemand geholpen die hulp nodig heeft, bijvoorbeeld bij het doen van boodschappen of een klusje in huis. Dit soort hulp, die niet in organisatieverband plaatsvindt, wordt ook wel informele hulp genoemd. Groepen Amsterdammers die vaker dan gemiddeld informele hulp verlenen zijn Marokkanen, personen uit de overige niet-westerse landen, 45- tot 55-jarigen, middelbaar opgeleiden en vrouwen.

Aandeel inwoners dat de afgelopen 12 maanden actief was in de buurt en aandeel dat (soms of vaak) informele hulp verleent, 2000-2006 (procenten)



Ruim een kwart van de Amsterdammers (26%) heeft zich de afgelopen twaalf maanden onbetaald ingezet voor een kwestie in de buurt of stad. Bijvoorbeeld voor het behoud van bomen of het opzetten van een kinderspeelplaats. Autochtonen, 35-plussers, echtparen met kinderen en hoogopgeleiden zetten zich het vaakst in voor hun woonomgeving.

Drie van de tien Amsterdammers vrijwilliger bij een organisatie

Het aandeel Amsterdammers dat lid is van een organisatie of hier op één of andere manier mee verbonden is, is het afgelopen jaar nauwelijks gewijzigd. Net als in 2005 is driekwart (74%) verbonden aan een belangenorganisatie, bijna de helft aan een hulpverleningsorganisatie (46%) en een derde deel aan een sportvereniging (34%). Ook de verbondenheid aan sociaal-culturele organisaties en allochtonenorganisaties bleef in 2006 met respectievelijk 28% en 5% gelijk.

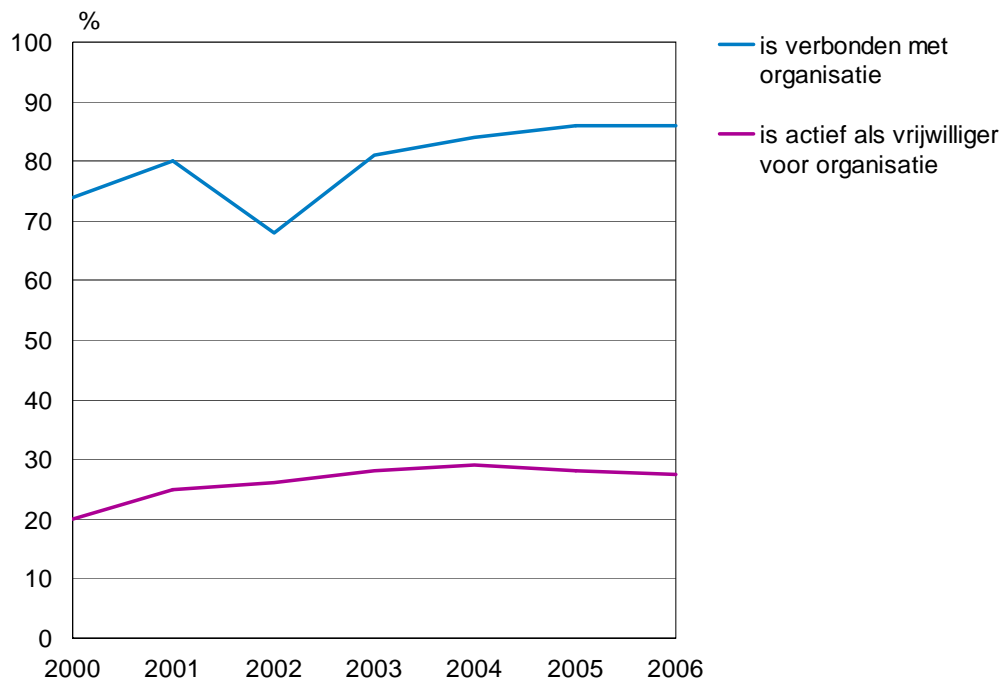
Verbondenheid met organisaties, 2000-2006 (procenten)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
belangenorganisaties, waaronder:	61	66	53	68	72	74	74
- ideële organisatie	31	35	24	34	37	40	39
- bewonersvereniging (huurders als eigenaren)	22	23	19	25	24	27	29
- vakbond of beroepsorganisatie	23	24	22	24	25	27	25
- activiteiten op school of opleiding	17	17	12	18	22	25	24
- kerkelijke organisatie, moskee	17	15	13	17	17	16	16
- politieke partij	5	5	5	7	7	9	9
hulpverleningsorganisaties, donateurschappen	32	34	28	37	43	45	46
sportorganisaties	29	30	25	27	30	37	34
sociaal-culturele organisaties (kunst en cultuur)	20	25	18	24	25	28	28
allochtonenorganisaties	5	3	2	3	4	5	5

In totaal zijn negen van de tien Amsterdammers (86%) verbonden aan minimaal één van de eerder genoemde organisaties. Autochtonen, 25 tot 55-jarigen, hoogopgeleiden en stellen zonder kinderen zijn het vaakst ergens lid van.

Het aandeel Amsterdammers dat zich als vrijwilliger inzet voor een organisatie ligt de laatste jaren net onder de 30%. In 2006 gaat het om 28% van de Amsterdammers, oftewel een derde van alle mensen die verbonden zijn aan een organisatie.

Verbondenheid van Amsterdammers met organisaties en vrijwilligerswerk in organisaties, 2000-2006 (procenten)



Vrijwilligers zetten zich het vaakst in voor belangenorganisaties (16% van de Amsterdammers). In de meeste gevallen gaat het om activiteiten op school (6%) of werkzaamheden voor ideële organisaties (4%) zoals Amnesty. Sportverenigingen trekken 5% van de Amsterdammers als vrijwilligers. Bij hulpverleningsorganisaties bestaat de verbondenheid vaak uit het geven van geld. Terwijl bijna de helft van de Amsterdammers verbonden is met een dergelijke organisatie is het aandeel vrijwilligers met 2% van de Amsterdammers beperkt. Dit is anders bij allochtonenorganisaties: vier van de tien mensen die hieraan verbonden zijn zetten zich ook in als vrijwilliger (2% van de Amsterdammers).

Vrijwilligerswerk in organisaties, 2000-2006 (meerdere antwoorden mogelijk, procenten)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
belangenorganisaties	12	15	10	13	18	17	16
sportorganisaties	5	5	6	5	6	5	5
sociaal-culturele organisaties	3	5	4	4	5	4	4
hulpverleningsorganisaties	2	4	1	1	2	1	2
allochtonenorganisaties	1	1	1	1	1	2	2
totaal (inclusief overig vrijwilligerswerk)	20	25	26	28	29	28	28

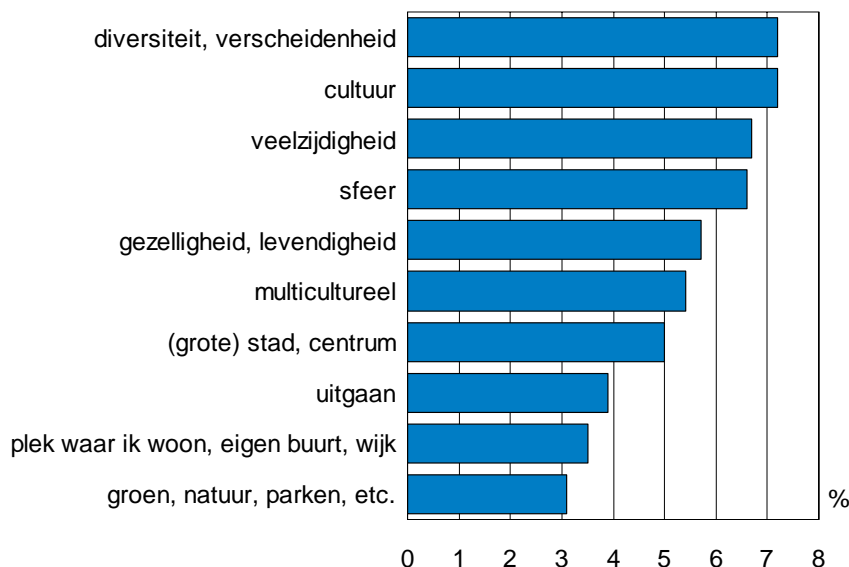
Maatschappelijke betrokkenheid

Is Amsterdam een plek waar je je thuis kunt voelen en wat is er leuk en minder leuk aan het wonen in de stad? Dit hoofdstuk beschrijft de aspecten van Amsterdam waarmee Amsterdammers zich verbonden voelen.

Diversiteit, cultuur en sfeer het leukst aan Amsterdam

Amsterdammers vinden de culturele voorzieningen in de stad al jarenlang één van de positiefste punten van de stad. Ook de diversiteit, verscheidenheid en veelzijdigheid van de stad worden door veel bewoners gewaardeerd. Daarnaast is de stad voor een deel van de bewoners vooral aantrekkelijk vanwege de sfeer, de gezelligheid en de levendigheid. Nieuw in de top tien zijn de groenvoorzieningen, zoals parken.

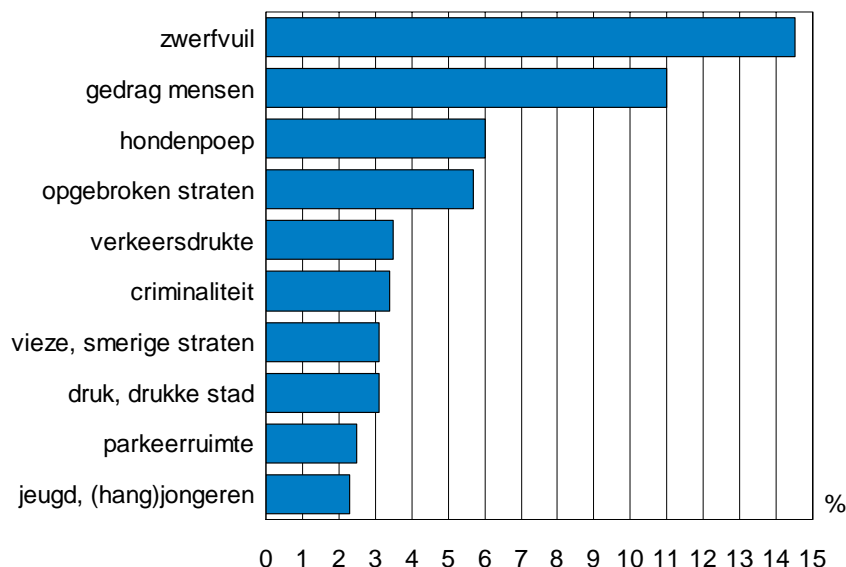
Top tien meest genoemde positieve punten van Amsterdam, 2006 (procenten)



Zwerfvuil en gedrag mensen grootste ergernissen

Ook de top tien van ergernissen over Amsterdam is al enkele jaren ongeveer hetzelfde. Met stip op één staat het zwerfvuil. In 2006 is het aandeel dat zich het meest stoort aan het zwerfvuil toegenomen van 10% naar 15% van de Amsterdammers. Het asociale gedrag van mensen wordt door 11% van de Amsterdammers als grootste ergernis genoemd. Op afstand volgen ergernissen als hondenpoep, opgebroken straten, verkeersdrukke en criminaliteit.

Wat ergert u het meest aan Amsterdam? Top 10 meest genoemde negatieve punten, 2006 (procenten)



Het zwerfvuil wordt vaker dan gemiddeld als ergernis genoemd door bewoners van Slotervaart en Oost/Watergraafsmeer en juist minder vaak in de stadsdelen Centrum en Westerpark.

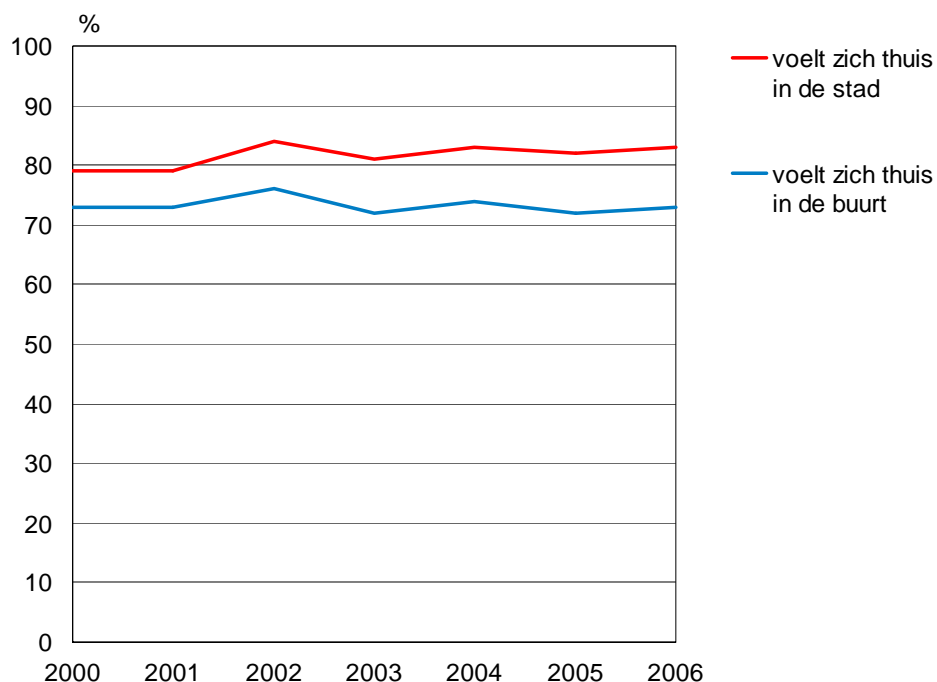
Verschillende groepen Amsterdammers ergeren zich aan verschillende dingen. Zo ergeren Amsterdammers van Surinaamse en Marokkaanse afkomst zich vaker aan hondenpoep en wordt zwerfvuil vaker genoemd door autochtonen, mensen afkomstig uit andere westerse landen en mensen van Surinaamse afkomst. Mensen uit de overige niet-westerse landen ergeren zich vaker dan gemiddeld aan het gedrag van mensen.

Acht van de tien Amsterdammers voelen zich thuis in de stad

Ruim acht van de tien Amsterdammers (83%) voelen zich thuis in de stad. Voor de eigen woonbuurt geldt dit wat minder vaak: ruim zeven van de tien (73%). Dit verschil speelt vooral bij mensen onder de 45 jaar. Oudere Amsterdammers voelen zich net zo vaak thuis in hun woonbuurt als in de stad als geheel.

Eén op de zeven Amsterdammers (15%) geeft aan zich een beetje (13%) of niet (2%) thuis te voelen in Amsterdam. De meest genoemde redenen hiervoor zijn "intolerantie" (16% van diegenen die zich een beetje/niet thuis voelen), "onveiligheid en criminaliteit" (12%), "het aantal buitenlanders" (9%) en "de drukte" (7%).

Percentage Amsterdammers dat zich thuis voelt in stad en buurt, 2000-2006



Amsterdammers van Nederlandse afkomst voelen zich met 85% wat vaker thuis in Amsterdam dan allochtonen (80%). Vooral de tweede generatie allochtonen voelen zich in Amsterdam minder thuis dan gemiddeld (77%, tegenover 83%). Zij geven vaker aan zich een beetje thuis te voelen in Amsterdam (17% tegenover 13% gemiddeld). De belangrijkste redenen voor de tweede generatie allochtonen om zich een beetje of niet thuis te voelen in Amsterdam zijn "intolerantie" (16% van diegene die zich niet/een beetje thuis voelen), "onveiligheid en criminaliteit" (9%), "discriminatie" (8%) en het feit dat men nog niet zo lang in de stad woont (8%).

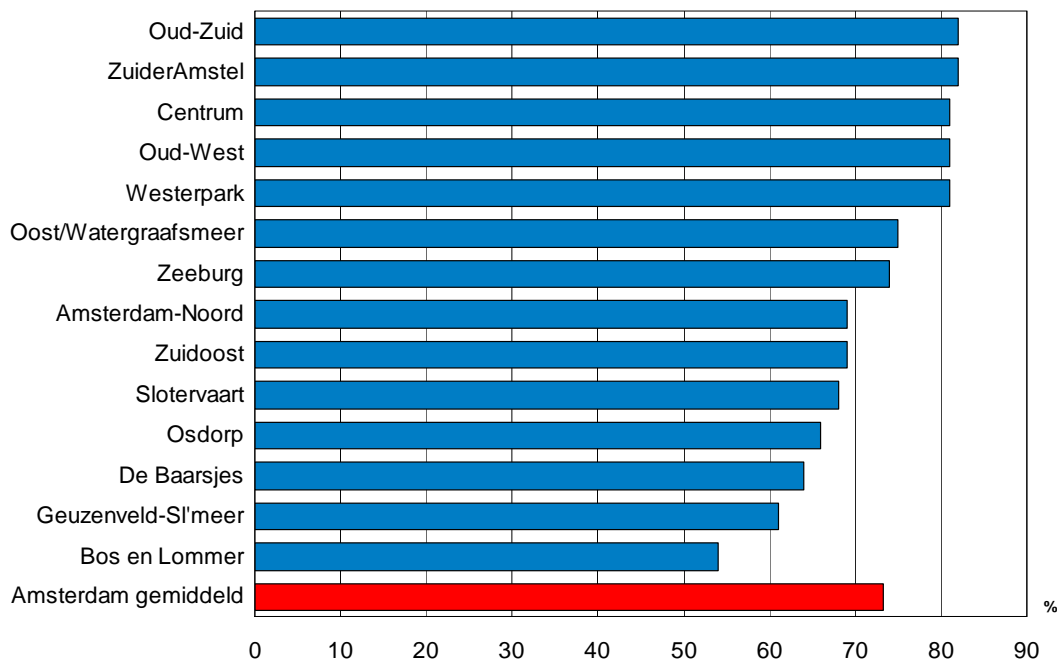
Van alle bevolkingsgroepen voelen Turken zich het minst vaak thuis in Amsterdam (67%) of hun woonbuurt (56%). Zij geven vaak aan zich een beetje thuis te voelen.

Het zijn niet alleen de allochtone jongeren die zich minder vaak thuis voelen in Amsterdam. Van alle jongeren van 16 tot 25 jaar geeft één op de vijf (20%) aan zich een beetje (19%) of niet (1%) thuis te voelen in de stad. De meest genoemde redenen hiervoor zijn "criminaliteit en onveiligheid" (11% van diegenen die zich niet of een beetje thuis voelen), "intolerantie" (10%), "discriminatie" (8%) en "te veel buitenlanders" (7%).

Inwoners west voelen zich minder vaak thuis in hun woonbuurt

Net als in 2005 voelen inwoners van Oud-Zuid, ZuiderAmstel, Centrum, Oud-West en Westerpark zich vaker dan gemiddeld thuis in hun eigen buurt. In 2006 heeft ook Westerpark zich bij dit rijtje gevoegd. In het westen van de stad voelt men zich minder vaak thuis in de eigen buurt. In Bos en Lommer is dit aandeel met 54% het laagst.

Percentage Amsterdammers dat zich thuis voelt in de eigen buurt naar stadsdelen, 2006



Verbondenheid met woonomgeving

Ruim acht van de tien Amsterdammers (84%) voelen zich verbonden met de stad. De verbondenheid met de inwoners van de stad, de Amsterdammers, ligt lager: tweederde van de inwoners van de stad voelt zich verbonden met Amsterdammers.

De verbondenheid met de stadsdelen neemt langzaam toe. Terwijl in 2002 51% zich met het eigen stadsdeel verbonden voelde, gaat het in 2006 om 58%.

Over het algemeen voelen Nederlandse Amsterdammers zich sterker verbonden met hun omgeving dan allochtonen. Amsterdammers van Turkse afkomst voelen zich opvallend vaak helemaal niet verbonden met Amsterdam: 12% tegenover 4% gemiddeld. Daarnaast hebben Amsterdammers van Turkse en Marokkaanse afkomst minder met Nederland en Europa. Dit laatste geldt ook voor inwoners van Surinaamse afkomst.

Amsterdammers van niet-Nederlandse afkomst van de tweede generatie voelen zich iets minder verbonden met hun buurt, het stadsdeel en Amsterdam dan de eerste generatie. De verbondenheid met Nederland en Europa is voor beide generaties min of meer gelijk. Ook jongeren voelen zich minder vaak verbonden met hun omgeving, maar de verbondenheid met Europa is ook onder 65-plussers lager dan gemiddeld.

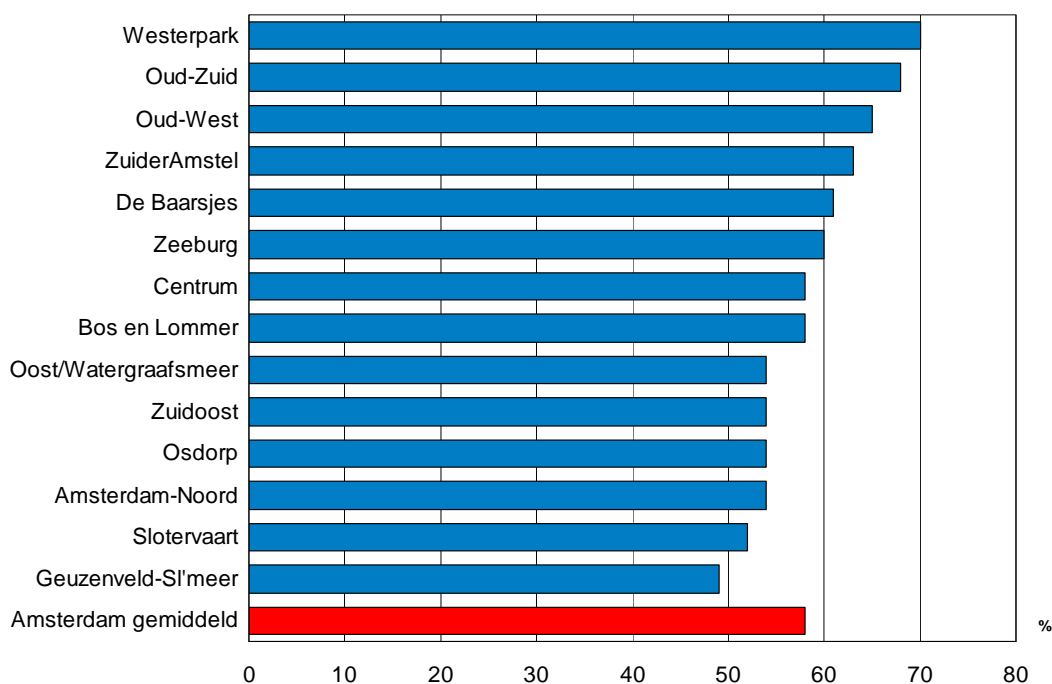
Hoe hoger men opgeleid is, hoe vaker men zich verbonden voelt met de verschillende woonplekken. Uitzonderingen hierop is Nederland waar hoogopgeleiden zich juist wat minder vaak dan gemiddeld mee verbonden voelen. Ook voelen hoogopgeleiden zich minder verbonden met hun eigen etnische groep dan lager opgeleiden.

Percentage Amsterdammers dat zich een beetje tot zeer verbonden voelt met zijn omgeving of afkomst, 2002-2006

	2002	2003	2004	2005	2006
stad	84	83	81	85	84
Nederland	85	80	79	79	82
buurt	-	-	-	76	77
Amsterdammers	-	-	-	-	66
Europa	61	57	53	56	59
stadsdeel	51	59	55	56	58
eigen etnische groep in Amsterdam	45	46	44	51	52

Net als in 2005 is de verbondenheid met het eigen stadsdeel het hoogst in Westerpark en daarna in Oud-Zuid: ruim tweederde van de bewoners voelt zich hier verbonden met het stadsdeel. In Slotervaart en Geuzenveld-Slotermeer is dit aandeel lager en gaat het om ongeveer de helft van de bewoners. Over het algemeen voelen jongeren (16 tot 25 jaar) zich minder vaak verbonden met het stadsdeel (44%) dan oudere Amsterdammers.

Verbondenheid met het eigen stadsdeel, 2006 (procenten)

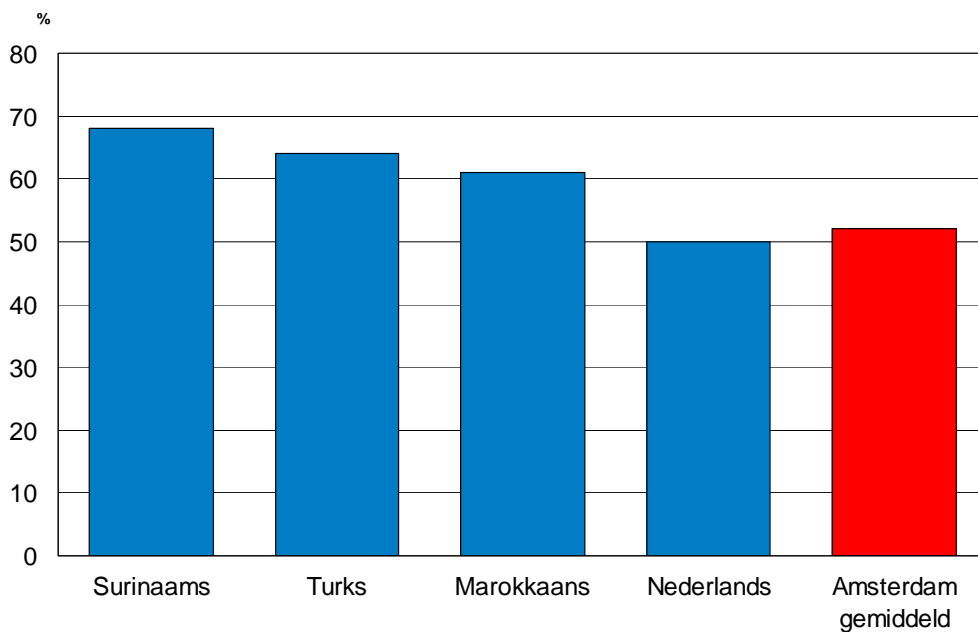


Helft Amsterdammers voelt zich verbonden met etnische groep

Ruim de helft van de Amsterdammers voelt zich verbonden met zijn of haar eigen etnische groep in Amsterdam. Van de verschillende bevolkingsgroepen voelen de Amsterdammers van Surinaamse afkomst zich het vaakst verbonden met hun etnische groep in de stad (68%). Bij Amsterdammers van Turkse en Marokkaanse afkomst gaat het om respectievelijk 64% en 61%.

Jongeren tot 25 jaar en 65-plussers voelen zich sterker verbonden met hun eigen etnische groep in Amsterdam dan de tussenliggende leeftijdsgroepen.

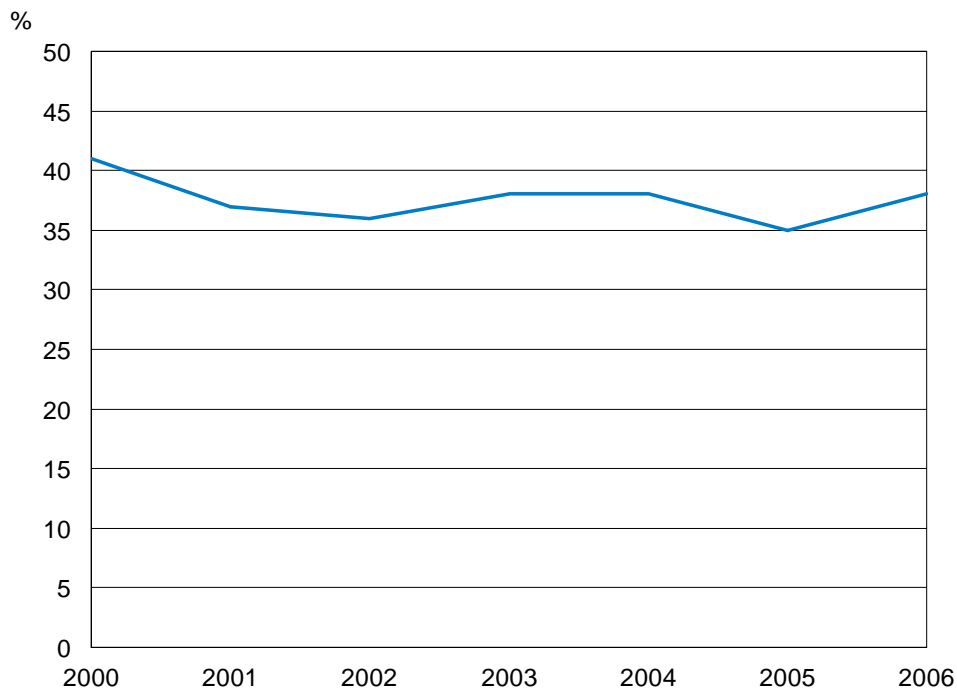
Percentage Amsterdammers dat zich verbonden voelt met de eigen etnische groep in Amsterdam naar afkomst, 2006



Verbondenheid met religie

Bijna vier van de tien Amsterdammers (38%) voelen zich verwant met een religie of een levensbeschouwelijke stroming. Dat is iets meer dan vorig jaar (2005: 35%) en gelijk aan de twee jaren daarvoor.

Percentage Amsterdammers dat zich verwant voelt met een religieuze of levensbeschouwelijke stroming, 2000-2006



Eén op de vijf Amsterdammers (20%) voelt zich verwant met een stroming binnen het christendom, de helft hiervan is rooms-katholiek. Het aandeel moslims in Amsterdam ligt al enkele jaren rond de 11% en is nu in 2006 12%. Alle andere godsdiensten komen veel minder vaak voor in de stad.

Met welke godsdienst voelt u zich verwant? 2001-2006 (procenten)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
rooms-katholiek	11	12	11	11	9	10
Nederlands-hervormd	4	4	3	3	3	3
luthers	2	1	-	1	2	3
gereformeerd	2	2	1	1	1	1
islam	14	11	10	11	11	12
boeddhisme	2	1	2	1	2	3
hindoeïsme	2	1	1	1	2	1
jodendom	1	1	1	1	1	1

Driekwart van de Amsterdammers die zich verwant voelen met de islam bezoekt wel eens een moskee (75%). Onder christenen is het aandeel dat wel eens een kerk bezoekt ongeveer even groot (72%).

Samenleven van groepen

In Amsterdam wonen sinds jaar en dag veel verschillende bevolkingsgroepen. Hoe wordt dat door Amsterdammers ervaren? Hoe denken de verschillende groepen over elkaar en is dit beeld de afgelopen tijd veranderd? En voelen Amsterdammers zich wel eens gediscrimineerd op basis van hun afkomst? Deze vragen en de beleving van religie in de stad staan in deze paragraaf centraal.

Amsterdam als multiculturele samenleving

Welk beeld hebben Amsterdammers van hoe mensen met verschillende etnische culturele achtergronden met elkaar omgaan in de stad? Een derde deel van de Amsterdammers (34%) vindt dat dit (heel) goed gaat, bijna de helft vindt dat dit matig is (47%) en een klein deel meent dat het slecht gaat (13%).

Amsterdammers van Surinaamse, Marokkaanse en Turkse afkomst zijn vaker positief over de omgang tussen de verschillende groepen dan andere Amsterdammers. De mensen van Surinaamse afkomst geven veel minder vaak aan dat het hiermee slecht gaat (6%).

Amsterdammers van niet-Nederlandse afkomst die hier geboren zijn, zijn positiever over de omgang tussen mensen met verschillende achtergronden dan eerste generatie allochtonen (43% (heel) goed, tegenover 34%).

Jongeren zijn het meest positief over de omgang tussen verschillende bevolkingsgroepen in de stad (46% (heel) goed). Ouderen, met name 65-plussers, zijn hier het minst vaak positief over (20%).

In Amsterdam wonen veel verschillende bevolkingsgroepen. Wat is uw beeld van hoe mensen met verschillende etnische culturele verschillen met elkaar omgaan in de stad? 2006 (procenten)

	(heel) goed	matig	(heel) slecht
Marokkaanse afkomst	44	37	11
Turkse afkomst	43	42	11
Surinaamse afkomst	47	44	6
westerse afkomst	33	48	13
Nederlandse afkomst	30	52	14
gemiddeld Amsterdam	34	47	13

Imago bevolkingsgroepen in de stad

Amsterdammers zijn gevraagd een oordeel te geven over de vier grootste bevolkingsgroepen in de stad (Nederlandse, Surinaamse, Marokkaanse, Turkse afkomst). Bijna de helft van de Amsterdammers (45%) heeft een negatief beeld van mensen van

Marokkaanse afkomst in de stad. Over Amsterdammers van Turkse en Surinaamse afkomst is men gemiddeld genomen veel positiever. Ook de Amsterdammers van Marokkaanse afkomst hebben zelf vaker een negatief beeld van hun eigen bevolkingsgroep (30%) dan de andere etnische groepen in de stad. Het beeld dat de verschillende bevolkingsgroepen in Amsterdam over elkaar hebben is sinds 2004 nauwelijks veranderd.

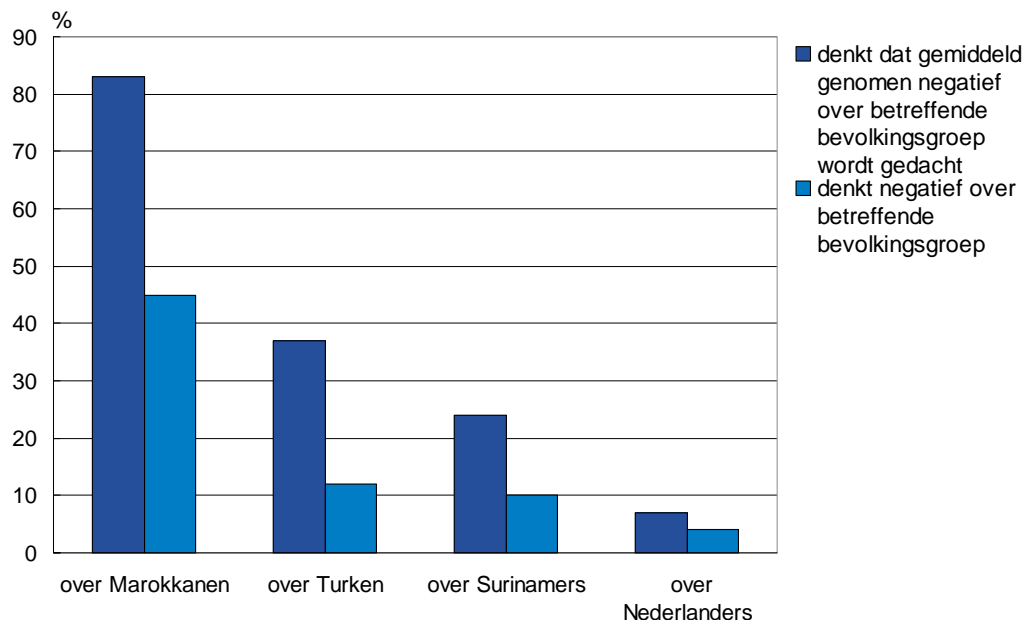
Percentage dat een (zeer) negatief beeld heeft van Marokkanen, Turken, Surinamers en Nederlanders in Amsterdam, 2006

afkomst	(zeer) negatief over Marokkanen	(zeer) negatief over Turken	(zeer) negatief over Surinamers	(zeer) negatief over Nederlanders
Marokkaans	30	12	16	10
Turks	51	14	30	10
Surinaams	48	18	7	6
Nederlands	47	11	7	3
gemiddeld Amsterdam	45	12	11	4

Bij de vraag naar hoe men denkt over een bepaalde bevolkingsgroep zullen sociaalwenselijke antwoorden een rol spelen. Om de vraag minder persoonlijk te maken is ook gevraagd hoe men denkt dat er gemiddeld genomen in Amsterdam wordt gedacht over de verschillende bevolkingsgroepen.

Amsterdammers blijken veel vaker te zeggen dat er negatief over een bepaalde groep in de stad wordt gedacht dan dat zij dat zelf zeggen te doen. Acht van de tien Amsterdammers (83%) denken dat er in Amsterdam negatief wordt gedacht over Marokkanen. Vier van de tien Amsterdammers (37%) denken dat er negatief wordt gedacht over Turken in de stad en een kwart (25%) denkt dat er negatief wordt gedacht over Surinamers. Zeven procent denkt dat er in Amsterdam negatief wordt gedacht over Nederlanders in de stad.

Percentage Amsterdammers dat vindt dat gemiddeld genomen (zeer) negatief over een bevolkingsgroep wordt gedacht en het aandeel dat zelf negatief over deze groepen denkt, 2006



Omgang bevolkingsgroepen

De meerderheid van Amsterdammers van Nederlandse afkomst werkt wel eens met allochtonen samen of onderneemt wel eens activiteiten met hen. Meestal gaat het om contacten op het werk of de opleiding. Een derde van de autochtonen onderneemt zelden of nooit activiteiten met mensen van een andere afkomst, twee van de tien zelfs nooit.

Ouderen en laagopgeleiden gaan het minst vaak om met mensen van niet-Nederlandse afkomst. Bijna de helft van de 65-plussers geeft aan nooit iets te ondernemen met allochtonen (48%). Dat zal voor een deel komen doordat zij vaak niet meer in een werksituatie verkeren, immers de meeste van deze contacten vinden plaats op het werk of opleiding. Laagopgeleiden geven ook vaker aan nooit iets samen te ondernemen met allochtonen dan hoger opgeleiden (58% onder ongeschoolden, tegenover 15% onder hogeschoolden).

Twee van de tien autochtone Amsterdammers geven aan alleen vrienden uit hun eigen etnische groep (22%) te hebben. Ouderen geven het vaakst aan alleen vrienden uit hun eigen etnische groep te hebben (33% onder autochtonen) en jongeren het minst vaak (9%).

Heeft u hoofdzakelijk vrienden uit uw eigen etnische groep of uit andere groepen?, 2006 (procenten)

afkomst	alleen uit eigen etnische groep	meest uit eigen etnische groep	beide evenveel	meest uit andere etnische groep(en)	alleen uit andere etnische groep(en)
Surinaams	4	19	48	15	1
Turks	12	24	45	7	0
Marokkaans	4	24	44	7	1
overig niet-westers	4	21	37	17	6
westers	7	35	31	14	3
Nederlands	22	51	16	2	0

Aan Amsterdammers van niet-Nederlandse afkomst is gevraagd in welke mate en op welke manier zij wel eens activiteiten ondernemen met autochtonen. Westerse allochtonen, Amsterdammers afkomstig uit de overige niet-westerse groepen en mensen afkomstig uit Suriname gaan vaker met autochtonen om dan Amsterdammers van Turkse en Marokkaanse afkomst. Ook hier geldt dat ouderen het minst vaak deze contacten hebben: 30% geeft aan nooit activiteiten met autochtonen te ondernemen, tegenover 9% gemiddeld. De contacten met autochtonen nemen toe naarmate men een hogere opleiding heeft genoten.

Slechts een klein deel van de Amsterdammers van niet-Nederlandse afkomst (6%) geeft aan alleen vrienden uit de eigen etnische groep te hebben. Onder mensen van Turkse afkomst is dit aandeel twee keer zo groot. Westerse allochtonen hebben het vaakst hun vrienden voornamelijk uit de eigen etnische groep (35%, tegenover 26% gemiddeld).

Meer contact gaat samen met een positiever beeld

Amsterdammers die aangeven vaak activiteiten met allochtonen te ondernemen, geven vaker aan een positief beeld te hebben van Amsterdammers van Surinaamse, Turkse en Marokkaanse afkomst in de stad dan anderen. Zij die zelden of nooit contact hebben met allochtonen hebben vaker een negatief beeld over deze bevolkingsgroepen in de stad.

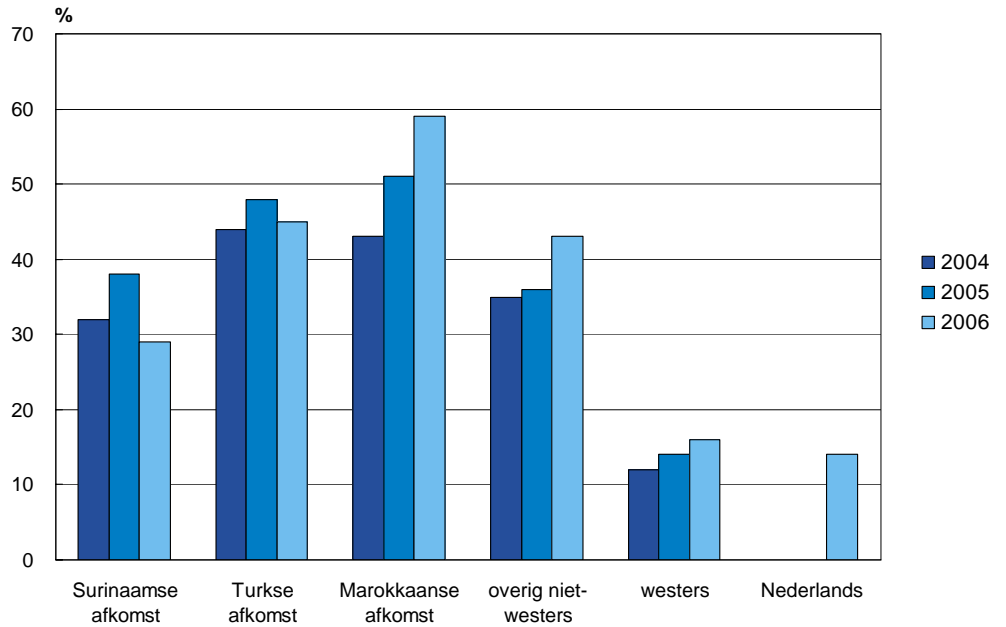
Ook Amsterdammers van niet-Nederlandse afkomst zijn positiever over Nederlanders in Amsterdam naarmate zij vaker contact met hen hebben. Zij die zeggen nooit contact met Nederlanders te hebben, zijn vaker neutraal over hen, en zij die zelden contact hebben zijn het vaakst negatief over Nederlanders (17% tegenover 5% gemiddeld).

Toename gevoelens van discriminatie Marokkanen

Bijna zes van de tien Amsterdammers van Marokkaanse afkomst voelen zich soms of vaak gediscrimineerd vanwege hun etnische achtergrond (59%). Dit is een toename ten opzichte van de voorgaande jaren: in 2005 gold dat voor 51%, in 2004 voor 43%. Turkse Amsterdammers en Amsterdammers van Surinaamse afkomst voelen zich niet vaker gediscrimineerd dan in de voorgaande jaren het geval was.

Amsterdammers van niet-Nederlandse afkomst die hier geboren zijn, voelen zich vaker gediscrimineerd dan zogenoemde eerste generatie allochtonen. Jongeren van 16 tot 25 jaar voelen zich vaker gediscrimineerd dan oudere leeftijdsgroepen.

Percentage dat zich soms of vaak gediscrimineerd voelt vanwege de etnische achtergrond, 2004-2006



Amsterdammers over informatievoorziening

Amsterdammers kunnen via de media meer over stad, buurt en bestuur te weten komen. In onderstaande rubrieken leest u van welke media inwoners gebruik maken en uit welke bronnen zij putten voor specifieke informatie over Amsterdam. Ook wordt beschreven in hoeverre Amsterdammers gebruik (willen) maken van digitale dienstverlening door de gemeente.

Populariteit mediabronnen

Vrijwel alle Amsterdammers kijken naar nieuws- of actualiteitenprogramma's op tv (94%). Rond de zeven van de tien Amsterdammers volgen deze programma's op de publieke netten, maar ook RTL4 en AT5 zijn populair voor nieuws en actualiteiten. Acht van de tien Amsterdammers kijken wel eens naar AT5. Van de Amsterdammers beschikt 17% over een schotel waarmee ze tv-zenders kunnen ontvangen.

Gebruik tv-zenders, kranten en huis-aan-huisbladen, 2006 (procenten)

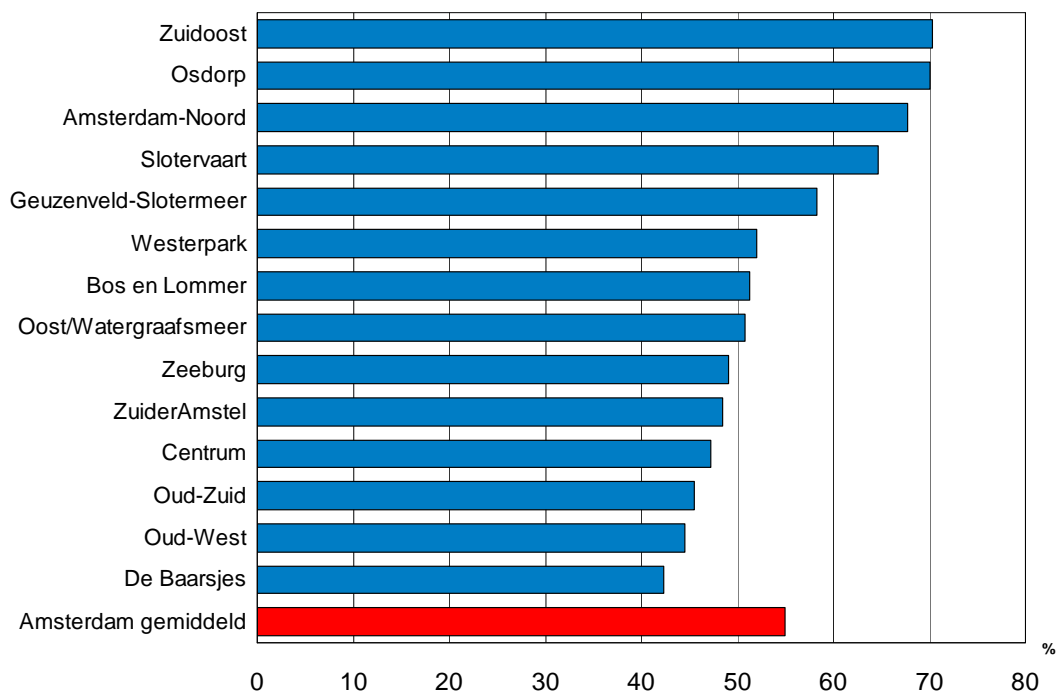
	%
AT5	79
TV-Noord-Holland	22
Salto	5
Migranten TV/MTNL	2
leest een huis-aan-huisblad, waaronder:	55
- Echo*	77
- Amsterdams Stadsblad	70
- Westerpost	15
leest (wel eens) dagblad, waaronder:	74
- Het Parool*	33
- Volkskrant	26
- Telegraaf	26
- NRC	23
- NRC Next	4
- Trouw	6
- AD	4
- Financieel Dagblad	3
- Spits	22
- Metro	22

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

Ruim tweederde van de Amsterdammers (67%) geeft aan wel eens een (niet-gratis) dagblad te lezen. Wanneer we hierbij ook de gratis dagbladen (Spits en Metro) betrekken leest driekwart wel eens een dagblad (74%).

Een derde deel van de dagbladlezers leest Het Parool, 26% van de dagbladlezers leest de Volkskrant, een even groot aandeel leest de Telegraaf en 23% leest het NRC. Ruim een vijfde deel van de dagbladlezers leest de Spits of de Metro (beide 22%).

Percentage lezers van huis-aan-huisbladen naar stadsdelen, 2006



Ruim de helft van de Amsterdammers (55%) leest een huis-aan-huisblad, vaak de Echo of het Amsterdams Stadsblad. Het aandeel lezers varieert sterk per stadsdeel: van 42% in De Baarsjes tot 70% in Zuidoost en Osdorp. De huis-aan-huisbladen worden het vaakst gelezen door 65-plussers: acht van de tien lezen deze bladen, tegenover vier van de tien Amsterdammers onder de 35 jaar. Hoog opgeleide Amsterdammers hebben vaker een 'NEE NEE sticker' op hun brievenbus dan mensen met andere opleidingsniveaus (17% tegenover 6 tot 9% onder lager opgeleiden). Vrouwen lezen vaker huis-aan-huisbladen dan mannen (59% en 51%). Verder zijn deze bladen meer dan gemiddeld populair onder Amsterdammers van Surinaamse afkomst (64%) en het minst onder Amsterdammers van Turkse afkomst (46%).

Gebruik radiozenders, 2006 (procenten)

<i>Radiozender</i>	<i>%</i>	<i>Radiozender</i>	<i>%</i>
Radio 1	24	City FM	6
Sky Radio	18	Q-music	6
Radio 538	17	CAZ!	5
Radio 2	10	Slam FM	5
Radio Noordholland	10	Noordzee FM	3
Radio 3	10	Radio 10 Gold	3
Radio 4	9	RTL FM	3
FunX	8	747 AM	2
Veronica	7	BBC	1
Yorin FM	7	Kink FM	1
Arrow (classic rock, jazz)	7	anders	3
Classic FM	7		

Radio 1 is de meest populaire zender onder de Amsterdammers: bijna een kwart van de Amsterdammers luistert ernaar (24%). Sky radio en Radio 538 zijn daarna de meest beluisterde zenders (respectievelijk door 18% en 17%).

Internet: verdere opkomst onder ouderen

Ruim acht van de tien Amsterdammers (84%) beschikken inmiddels over internet. Bij bijna al deze mensen gaat het (ook) om internet thuis: slechts 6% beschikt alleen over internet via het werk, studie, bibliotheek of internetcafé. Het aantal Amsterdammers met internet breidt zich nog steeds uit. Zo had in 2000 nog maar de helft van de Amsterdammers internet, waarvan 37% thuis, nu heeft 78% thuis een internetaansluiting. Opvallend is de toename van het internetbezit onder ouderen.

Toegang tot internet thuis naar leeftijd, 2000-2006 (procenten)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
16-24 jaar	48	67	65	67	67	77	78
25-34 jaar	45	72	75	77	79	81	88
35-44 jaar	45	65	71	76	80	84	88
45-54 jaar	39	63	68	75	79	77	83
55-64 jaar	26	42	53	56	61	67	74
65 jaar en ouder	10	19	17	26	37	36	47
Amsterdam gemiddeld	37	58	62	66	70	73	78

Iemands genoten opleiding maakt veel verschil uit voor het beschikken over internet. Zo heeft ruim de helft van de Amsterdammers met weinig opleiding een internetaansluiting en geldt dat voor negen van de tien hoogopgeleiden (HBO of hoger).

Bezoek fora

Op het internet zijn velerlei fora te vinden waarop gediscussieerd kan worden over maatschappelijke en politieke kwesties, religie, hobby's, uitgaan en dergelijke. Van de Amsterdammers met internet discussieert 9% wel eens op een dergelijk forum. Vooral jongeren zijn actief op deze fora (17% van de 16-24 jarigen met internet). Ook (jonge) Marokkanen maken relatief veel gebruik van deze fora (16% onder Marokkanen met internet). De fora zijn populairder onder mannelijke internetters dan onder vrouwelijke (12% tegenover 6%).

Gemeentelijke informatie: van AT5 tot internet

De meest gebruikte bron van gemeentelijke informatie is AT5: zes van de tien Amsterdammers halen hier hun gemeentelijke informatie vandaan. Op grote afstand volgen de informatiebronnen de Echo, Het Parool en het Amsterdams Stadsblad, die elk door ruim 1 van de 5 Amsterdammers als bron voor gemeentelijke informatie wordt gebruikt.

Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van internet als informatiebron. In 2000 gebruikte nog maar 4% dit als bron voor gemeentelijke informatie, nu is dat 16%. Het percentage Amsterdammers dat zich via de website van de gemeente over Amsterdamse zaken informeert is van 1% in 2000 gestegen tot 12% in 2006.

Op AT5 wordt het programma Amsterdam.nl/tv uitgezonden dat informatie geeft over gemeentelijke zaken. Bijna de helft van de Amsterdammers kent dit programma (48%). In 2005 was dit evenveel. Tweederde deel van de Amsterdammers die dit programma kennen kijken er wel eens naar (56% soms, 10% vaak). Dit betekent dat 31% van de Amsterdammers wel eens naar Amsterdam.nl/tv kijkt.

Zes van de tien Amsterdammers (61%) zijn tevreden over de informatievoorziening van de gemeente Amsterdam. Zes procent is ontevreden en 25% is niet tevreden en niet ontevreden. De tevredenheid ligt iets hoger dan vorig jaar: toen was 55% tevreden en 8% ontevreden.

Gebruikte mediabronnen voor gemeentelijke informatie, 2000-2006 (procenten, spontaan genoemd)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
AT5	68	70	67	70	64	64	63
Echo	26	26	21	27	26	24	23
Het Parool	13	20	19	24	23	23	22
Amsterdams Stadsblad	24	26	23	31	27	22	22
internet algemeen	4	9	7	10	10	12	16
Spits, Metro*							15
website www.amsterdam.nl	1	4	5	8	10	10	12
wijk- of buurtkrant	13	14	9	10	10	7	9
Stadsdeelkrant	5	8	4	6	7	6	9
TV Noord Holland*							8
Teletekst	9	10	8	9	7	9	7
Amsterdams Katern van De Telegraaf	10	11	7	9	7	7	7
landelijk dagblad	3	7	3	7	4	6	7
Bewonersbrieven	3	8	3	7	6	5	7
AT5 Amsterdam.nl/tv*							7
NL20, MUG, Uitkrant, O20*							7
folders en brochures	5	9	3	6	5	5	6
Amsterdam.nl (de krant)	5	2	3	5	5	3	5
Salto	4	4	3	5	4	3	3
Radio Noord Holland	0	4	2	4	3	3	3
website stadsdeel*							3
voorlichting stadsdeelkantoor	1	3	1	2	2	1	2
MTNL(Migranten TV)	6	4	3	3	2	2	1

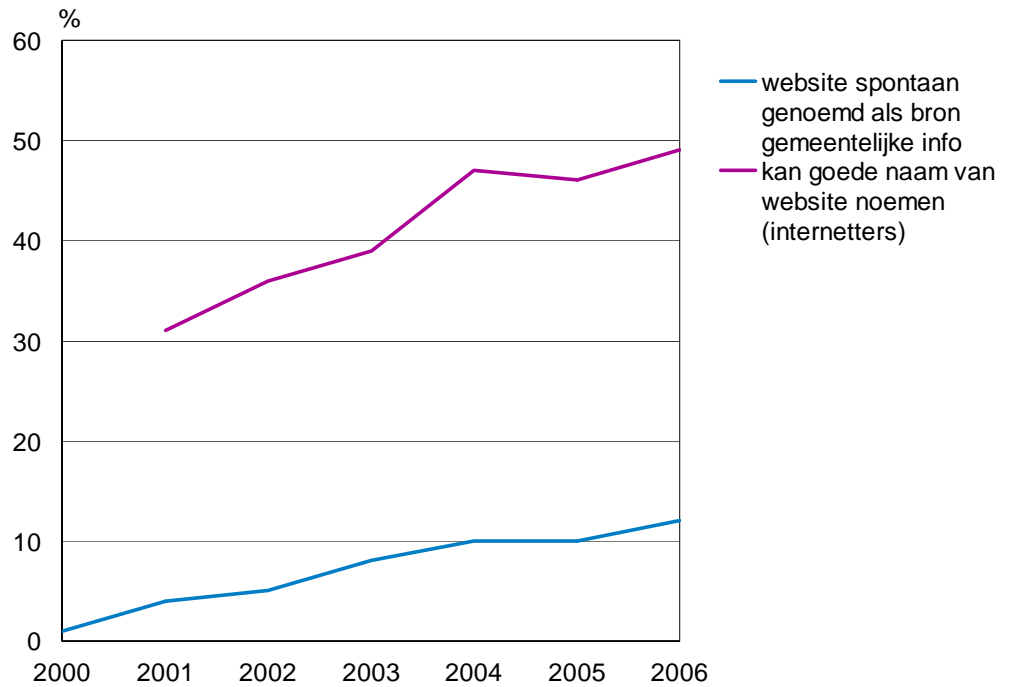
* nieuwe antwoordcategorieën in 2006

Websites stadsdelen sterk in opmars

De website van de gemeente Amsterdam is bij veel Amsterdammers bekend. De helft van de Amsterdammers met internet (49%) weet de juiste naam van deze website te noemen. Twaalf procent van alle Amsterdammers noemt spontaan de website van de gemeente als gebruikte bron voor gemeentelijke informatie.

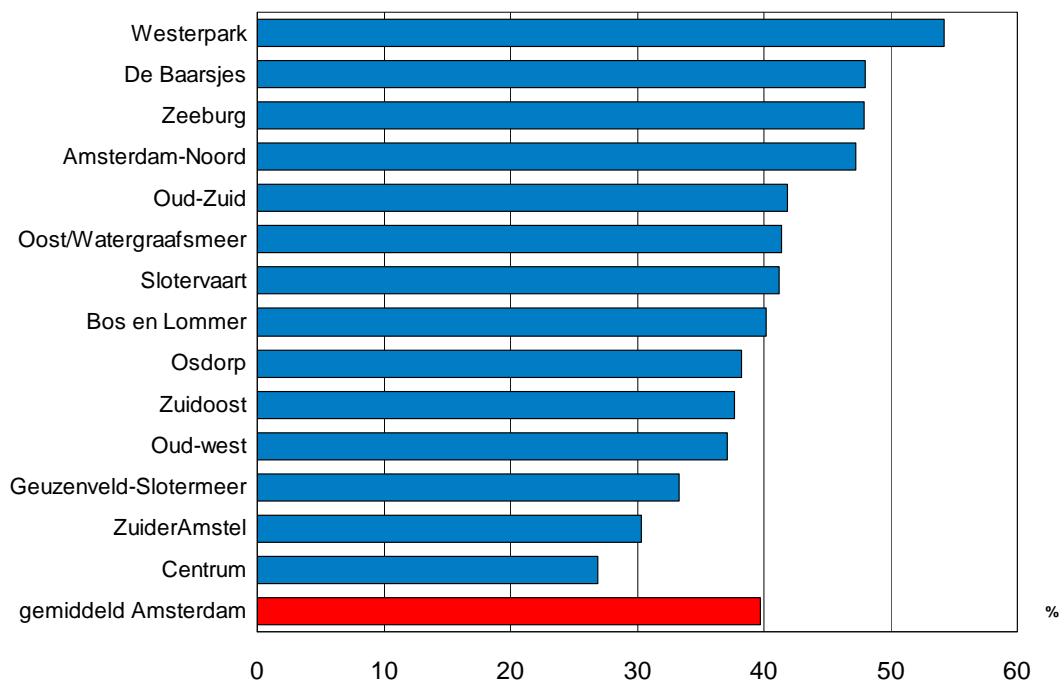
Negen van de tien Amsterdammers die de gemeentelijke website van naam kennen hebben deze site de afgelopen twaalf maanden bezocht (88%: 35% vaak, 53% een enkele keer). Over alle Amsterdammers bezien bezoeken vier op de tien wel eens de website (37%). Negentig procent van de bezoekers vindt de website van de gemeente (redelijk tot zeer) informatief.

Kennis van de website van de gemeente (www.amsterdam.nl), 2000-2006 (procenten)



Vier van de tien Amsterdammers met internet kennen de website van hun stadsdeel. Vorig jaar gold dat nog voor 27% van de internetters. De website van stadsdeel Westerpark is het best bekend onder de bewoners met internet. Ook de internetters in De Baarsjes, Zeeburg en Amsterdam-Noord zijn goed bekend met hun stadsdeelsite. Van diegenen die de website van het stadsdeel kennen, heeft 83% deze ook bezocht (77% soms, 6% vaak). Dit betekent dat 29% van de Amsterdammers wel eens de website van zijn/haar stadsdeel bekijkt. De meeste bezoekers zijn positief over de website, 10% vindt de website van het stadsdeel niet of nauwelijks informatief.

Bekendheid websites van stadsdelen bij inwoners met internet, 2006 (procenten)



Grote vraag naar digitale dienstverlening

De Amsterdammers wordt steeds meer mogelijkheden geboden om gemeentezaken te regelen via internet. Via het Loket Amsterdam op www.amsterdam.nl en via de digitale loketten van de stadsdelen worden steeds meer aanvragen digitaal afgehandeld. Een uittreksel uit het bevolkingsregister aanvragen, een verhuizing doorgeven, aangifte hondenbelasting, of inzage in de plaats op de wachtlijst voor een parkeervergunning; hiervoor hoeven Amsterdammers de deur niet meer uit. In hoeverre wordt daar door de bewoners gebruik van gemaakt en hoeveel behoefte is er aan digitale dienstverlening?

Gebruik en behoefte aan digitale dienstverlening gemeente bij mensen met internet naar stadsdelen, 2006 (procenten)

Stadsdeel	gebruik	behoefte (indien geen gebruik)
Centrum	23	59
Zeeburg	23	50
Osdorp	22	56
Oud-Zuid	21	52
Westerpark	19	63
Oud-West	17	59
Oost/Watergraafsmeer	17	53
Amsterdam-Noord	17	51
Zuidoost	16	53
ZuiderAmstel	14	61
Slotervaart	14	60
Geuzenveld-Slotermeer	13	39
De Baarsjes	12	56
Bos en Lommer	9	52
Amsterdam gemiddeld	18	54

Bijna één van de vijf Amsterdammers met internet (18%) maakt wel eens gebruik van digitale dienstverlening van de gemeente, een gemeentelijke dienst of een stadsdeel. In 2005 en 2004 was dat nog 14%.

Het gemiddelde gebruik van deze digitale dienstverlening onder internetters varieert sterk tussen de stadsdelen, van 9% in Zuidoost tot 23% in Zeeburg en Centrum.

Ruim de helft van de Amsterdammers (54%) met internet die nog niet via internet gemeentelijke diensten regelen geeft aan daar wel behoefte aan te hebben. Vorig jaar was daar evenveel behoefte aan. Opleiding speelt hierbij een belangrijke rol: van de laagopgeleide Amsterdammers met internet hebben drie van de tien behoefte aan digitale dienstverlening, onder de hoogopgeleiden geldt dat voor tweederde deel.