



“Het
duurt
maar **tien**
minuten...”

25 jaar
Omnibusonderzoek
in Amsterdam

“Het
duurt **tien**
maar **tien**
minuten...”

25 jaar
Omnibusonderzoek
in Amsterdam

Colofon

Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S)
Oudezijds Voorburgwal 300
Postbus 658
1000 AR Amsterdam
Telefoon 020 251 0333
www.os.amsterdam.nl
algemeen@os.amsterdam.nl

Auteurs

Sylvia Verhulst
Annette Wiesman

Redactie

Willem Bosveld
Jessica Greven
Jeroen Slot
Sylvia Verhulst

Productiebegeleiding

Wim van Zee

Grafische vormgeving

Dirk van der Burgh, Stadsdrukkerij Amsterdam NV

Opmaak en druk

Stadsdrukkerij Amsterdam NV

Met dank aan

Iedereen die aan de totstandkoming van dit boekje
heeft meegewerkt

december 2009

Voorwoord

Waar ergert u zich het meest aan op straat? Op welke partij gaat u stemmen? Welk rapportcijfer geeft u de veiligheid in Amsterdam? Wat vindt u van de actie *Zuinig Stoken*? Vrijt u veilig? Weet u wat 'broedplaatsen' zijn? Bent u van plan binnenkort te verhuizen? Hoe gelukkig voelt u zich? Wat doet u als er een lantaarnpaal kapot is? En moet de Noord/Zuidlijn wel afgebouwd worden? Zomaar enkele vragen uit de geschiedenis van de Omnibusenquête. Al jaren vragen wij de Amsterdamse bevolking naar hun opinies, gedrag, welbevinden, wensen en kennis over actuele kwesties. Die vragen stellen we in opdracht van onze klanten: gemeentelijke diensten en bedrijven en sinds een paar jaar ook namens de fracties in de gemeenteraad. Het systeem dat een medewerkster van de afdeling Bestuursinformatie in 1983 bedacht voor deze opiniepeilingen, werd de *Omnibus* gedoopt. Dit houdt in dat we in één enquête de onderzoeken van verschillende opdrachtgevers verwerken. Een efficiënt systeem, dat als prettige bijkomstigheid heeft dat burgers niet meer voor elke kwestie lastiggevallen hoeven te worden. Ze kunnen in één moeite hun mening geven over uiteenlopende onderwerpen.

De Omnibus draait nu al een kwart eeuw, driemaal per jaar. Een breed scala aan onderwerpen is in die tijd gepasseerd. Niet alleen kwesties die altijd wel zorgen baren (veiligheid) en plannen voor grote infrastructurele werken (IJburg) maar ook fenomenen die achteraf als *hype* of eendagsvlinder getypeerd kunnen worden. Zoals het plan om grachten te ontdempen en historische torens te herbouwen.

Drie keer per jaar houden we een belronde langs de opdrachtgevers: of er nog vragen zijn. Het formuleren van die vragen is overigens geen sinecure en daarover moet nogal eens onderhandeld worden. Want de onervaren vragensteller maakt het snel te ingewikkeld, te dubbelzinnig of te suggestief. En, zuinig als we zijn in Amsterdam, probeert de klant niet zelden om vier antwoorden uit een vraag te halen, want hij moet per vraag betalen.

Over de vragen die de gemeenteraadsfracties aanleveren zou een politicoloog een kloek proefschrift kunnen schrijven. Maar het mag duidelijk zijn dat een vraag als: “Vindt u ook niet dat het na vier jaar met dit college tijd wordt om eens echt te gaan besturen?” er bij ons niet doorheen komt.

De afgelopen 25 jaar hebben we met de Omnibusonderzoeken *en passant* materiaal verzameld dat de veranderingen in de tijdgeest aardig weergeeft. Al die enquêtevragen laten immers zien welke kwesties in een bepaalde periode prangend waren voor Amsterdamse bestuurders en ambtenaren. Die grote verscheidenheid is ook wat de Omnibus onderscheidt van ander onderzoek. Het vormt, door de aard van de onderwerpen, vaak een basis voor discussie en verantwoording. De Omnibus ontkracht geregeld allerlei willekeurige veronderstellingen over wat Amsterdammers doen en vinden. Alles bij elkaar vormen de thematische verhalen in deze bundel een kleine geschiedenis van Amsterdam. Verhalen die we u graag willen vertellen.

De andere reden waarom we u dit boekje aanbieden, is dat we er trots op zijn dat we al 25 jaar degelijk onderzoek uitvoeren waarmee we onze opdrachtgevers snel en flexibel voorzien van informatie. Ook in de toekomst zullen we hen driemaal per jaar, eerst voorzichtig en dan wat dringender, verzoeken om toch vooral op tijd hun vragen in te leveren. Nieuwe klanten zijn uiteraard welkom en zullen wij graag van een antwoord voorzien. Op bijna al hun vragen.

Jessica Greven

Willem Bosveld

Jeroen Slot

1 ‘Mensen gooien vaak hun hele ziel en zaligheid eruit’

Amsterdammers aan de tand voelen over de meest uiteenlopende zaken, hoe ging dat vroeger en hoe gaat dat nu? Een kijkje in de keuken van de onderzoeksdienst. Over huisbezoeken, gretige en onwillige respondenten en de overredingstactieken van de enquêteurs.

Een avond in maart, het is kwart voor zes. In een kelder aan de Oudezijds Voorburgwal klinkt een aanhoudend gegons van veel stemmen.

“U zegt minder woningen slopen?...”

“Bent u toen zelf naar de politie gegaan?...”

“En dan wil ik u nu iets heel anders vragen...”

Zo’n twintig enquêteurs van O+S zijn hier net gestart met de 78e Omnibusenquête. Ieder van hen zit met koptelefoon en beeldscherm in een halfopen geluidscabine, ingebouwd in de eeuwenoude stenen gewelven van het pand van de onderzoeksdienst. Een meisje prikt uit een bak met sla nog iets van een avondmaal naar binnen. Voor het merendeel zijn het twintigers, maar niet allemaal, gezien een enkel grijs hoofd.

Lik op stuk

Door een glaswand gescheiden van de ‘belkelder’ zit supervisor Jolijt Wolting. Via haar beeldscherm heeft ze zicht op alle werkstations en ziet ze wie er in gesprek is. Met een druk op de knop kan ze meeluisteren en horen hoe de betreffende enquêteur het er vanaf brengt. We horen hoe een jongeman zijn gesprekspartner het probleem van criminele jongeren in de stad voorlegt. De vrouw mag qua aanpak kiezen uit drie opties. “Ik kies voor het lik-op-stukbeleid”, zegt de dame gedecideerd.

Een van de medewerkers steekt zijn hoofd om de deur: “Er staat bij vraag 18 waakacties, moet dat niet wraakacties zijn?” Zeker, de supervisor zal het doorgeven. Zo in het begin zit er nog wel eens een foutje in de vragen, is haar ervaring, maar de enquêteurs zijn kritisch, dus die halen dat er wel uit.

Vrijbuiters

Het oogt allemaal efficiënt en gestroomlijnd: de manier waarop O+S in deze belkelder de meningen van de bevolking peilt en registreert. Maar tijdens het grootste deel van de Omnibushistorie ging dat er heel anders aan toe. Toen het technisch nog niet mogelijk was om telefonisch te enquêteren stuurde de afdeling Bestuursinformatie, zoals O+S toen heette, elke keer een groep van veertig mensen op pad om de burgers thuis te ondervragen.

Die enquêteurs werden voornamelijk geworven via uitzendbureau de Werkstudent. Agnita Jorna, die in de jaren negentig de Omnibus organiseerde, herinnert zich die ploeg nog levendig: “De mensen die deur aan deur gingen, vormden een speciaal volkje. Er zaten types bij die niet geschikt waren voor loondienst, maar wel voor dit werk. Soms mannen van ruim in de dertig, die op deze manier hun kostje bij elkaar scharrelden, jaar in jaar uit.” Behalve die vrijbuiters herinnert een andere collega zich toch ook “van die hele zoete werkstudenten”. Na een gedegen instructie en rollenspel gingen de enquêteurs de adressen af waar ze vooraf per brief, met een hartelijke aanbeveling van de burgemeester, hun bezoek al aangekondigd hadden. Bepakt en bezakt met instructiekaarten, toonkaarten en papieren vragenlijsten. Vanaf 1997 kregen ze een laptop mee om de antwoorden te registreren. En dan maar hopen dat de geselecteerde persoon thuis was; een ander gezinlid interviewen was ten strengste verboden. Bij ‘niet thuis’ moesten ze het minstens drie keer proberen: een ochtend, een middag en een avond. Voor drie vergeefse pogingen kregen ze f 2,50. Uitbetaling was op basis van stukloon met een bonussysteem. De werkbegeleiders controleerden af en toe telefonisch of de enquêteurs wel op het opgegeven adres met de juiste persoon gesproken hadden. Wie de afspraken niet nakwam of fraude pleegde, werd er zonder pardon uitgegooid.

Soms gelukkig?

Er zijn geen foto's meer uit de begintijd van de Omnibus, maar er is nog wel een column van Hero Blok uit 1994, gepubliceerd in het *Amsterdams Stadsblad*. Een kleine bloemlezing daaruit.

IK KREEG BEZOEK van een jongeman van het Amsterdamse bureau voor Onderzoek en Statistiek ('Ik doe het ook maar voor het geld,' verontschuldigde hij zich) want, zo stond in de brief die ik een week eerder had gekregen, ik was één van de duizend Amsterdammers die mochten meewerken aan een enquête.

Ik schonk koffie en we staken een sigaret op. (...) Hij pakte zijn computertje uit en ging tegenover mij zitten, want afkijken mag niet. We staken van wal. Of ik de stadspas kende. Niet persoonlijk, maar ik wist wat het was, was dat ook goed? (...)

Of ik wist dat Amsterdam een stedenband had. En zo ja, met wie. Omdat ik niet overal gelijk antwoord op wilde geven, aarzelde ik. 'Met een dorp ergens in Zuid-Amerika?' Hij knikte bemoedigend. Niet slecht, vond hij. We onderhandelden even en besloten dat het antwoord goed was. Tenslotte had ik het goede continent gekozen, dat was al heel wat. 'Als u ergens in Nederland gezegd had, dan had ik het echt niet goed kunnen rekenen,' zei hij streng. 'Koekje bij de koffie?' vroeg ik, want strenge enquêteurs kunnen we niet hebben. Ja, een versnapering bliefde hij wel. (...)

Na wat vragen over politieke partijen gingen we op de persoonlijke toer, want dat moest van het bureau ('U mag zeggen dat u het niet wilt zeggen hoor'). Of ik zeer gelukkig was, gewoon gelukkig, soms gelukkig, soms ongelukkig, of ongelukkig. En of ik een goed humeur had, meestal een goed humeur, een afwisselend humeur of een slecht humeur.

Met z'n tweeën bekeken we de diepere achtergronden van deze vragen. Kon je gelukkig zijn met een slecht humeur? En is het mogelijk om ongelukkig te zijn met een goed humeur? (...)

Spraakwaterval

Vanaf 1998 wordt de Omnibus volledig telefonisch afgenomen. De telefonische enquête mag dan anders van sfeer zijn dan het vroegere huisbezoek met koffie en koek, nog steeds grijpen veel eenzame

Toonkaart Omnibus 34
(juni 1994), onderzoek naar
de bekendheid met de
stedenband Amsterdam-
Managua. "Heeft u dit affiche
in de stad zien hangen?"



Amsterdammers deze onverwachte belangstelling voor hun meningen en zielenroerselen aan om hun hart te luchten. “Voorals oudere mensen zijn vaak blij met aandacht en die gooien hun hele ziel en zaligheid eruit. Ik probeer dan wel wat medeleven op te brengen, maar ik ben geen sociaal werker. Soms hebben ze zo’n spraakwaterfall dat je er niet tussenkomt”, verzucht enquêteur Wietse van der Kooi.

Een andere uitdaging voor de enquêteurs is om mensen bereid te vinden mee te werken aan een onderzoek van vijftien tot dertig minuten. Wietse vertelt hoe hij dat doet. “Ik zeg meestal: ‘Het gaat over veel verschillende onderwerpen die met de stad en de samenleving te maken hebben en het is heel belangrijk voor de gemeente dat u daaraan meedoet.’ Ik vertel hoe lang het ongeveer duurt en noem alvast een paar onderwerpen die tot de verbeelding spreken. Het hangt af van de manier waarop ze ‘nee’ zeggen of ik verderga. Als ze aarzelen zeg ik bijvoorbeeld: mensen klagen wel eens dat ze niet mogen meepraten, maar hier krijgt u de kans om uw mening te geven over belangrijke kwesties.”

In 1991 kregen enquêteurs de volgende sluwe tip mee: “Als respondenten weigeren omdat ze geen zin hebben of het nut van enquêtes niet inzien, dan kunt u ze wel eens overhalen door te vertellen dat u dan helemaal niets verdient. Dat spreekt nog wel eens aan.”

Op de trap

De groep die het moeilijkst te enquêteren is, zijn de niet-westerse Amsterdammers. Wietse: “De allochtone medemens krijg je nauwelijks aan het woord. Ze willen of kunnen meestal niet meedoen omdat ze de taal niet goed spreken. Het vaakst doen de dochters mee, die spreken het beste Nederlands van het gezin.”

Al in het eerste jaar van de Omnibus zijn er zorgen over de ‘geringe respons onder minderheden’. Er worden daarom twee Turkse en drie Marokkaanse enquêteurs aangetrokken, die na een jaar verslag doen van de problemen die ze tegenkomen. Dat de meeste Turken en Marokkanen volkomen onbekend zijn met het fenomeen enquête, dat ze niets begrijpen van die introductiebrief en dat de vrouwen geen mannelijk bezoek mogen binnenlaten als hun man niet thuis is. Ze begrijpen ook niet wat vragen over inkomen, opleiding en uitgaven met het onderwerp te maken hebben.

Eén van deze enquêteurs, de Turkse Mehmet Barkman, schrijft over zijn ervaringen in 1984:

“ALS IK AANBELDE dan ging de deur een klein stukje open. Ze waren bang en vertrouwden het niet omdat ze denken dat je komt spioneren. Ik moest wel een paar keer uitleggen waar het om ging en dan lieten ze me binnen, maar ze bleven altijd een beetje wantrouwig. Soms werd ik helemaal niet binnengelaten en moest ik op de trap enquêteren (. . .). En dan nog iets: als een enquêteur namens de gemeente komt, dan is dat voor hun iemand die de problemen kan oplossen, zo niet, dan kan hij gaan.”

Mehmet en zijn collega's doen desgevraagd een aantal aanbevelingen om de medewerking van migranten te verbeteren, zoals een persoonlijker benadering, betere uitleg en een simpeler vooraankondiging.

Rotjochies

Terug naar de belkelder van nu. Het is de bedoeling dat de respondenten zich weten te voegen in het regime van de meerkeuzevragen, maar de emoties die sommige vragen oproepen, maken dat niet altijd eenvoudig. Op de eerder genoemde vraag naar de aanpak van criminele jongeren, antwoordt een vrouw in onvervalst Amsterdams: “Wij gewone mensen zeggen: aanpakken die rotjochies. Neem nou die jongens uit Weesp met die nepdreiging. Godverdomme, als het mijn zoon was geweest had ik zijn kop achterstevoren gedraaid. Maar nee hoor, ze moeten weer gepamperd worden!”

De dienstdoende enquêteur reageert tactisch en loodst zijn gesprekspartner behendig naar de volgende vraag. Dat is wel fijn van de Omnibusenquête, vindt supervisor Jolijt, dat hij zo gevarieerd is: “Er zijn altijd wel onderwerpen bij waar mensen zich over opwinden maar dan ook weer andere waardoor ze weer kalmeren.”

We luisteren mee hoe een oudere heer beleefd wordt bedankt voor zijn medewerking. “Graag gedaan hoor. Maar mevrouw, u praat wel vlug! En duurde dit niet langer dan een kwartier? O nee, het is nog geen zes uur, ik kan nog naar het nieuws kijken. Goedenavond!”

② Twee miljoen kilo poep

Waar ergeren Amsterdammers zich het meest aan in de openbare ruimte, wat is ze op straten en pleinen vooral een doorn in het oog? In de loop van 25 jaar Omnibus heeft O+S ze die vraag steeds opnieuw gesteld. Over poeptrappingen, parkeerwanhoop en wildplassers.

In de jaren tachtig, toen er nog geen stadsdelen waren en het schoonhouden van de stad centraal geregeld was, liet Stadsreiniging het in elke Omnibus weer vragen: wat zijn uw grootste bronnen van irritatie in de stad? De respondenten mochten de vijf allervervelendste zaken kiezen uit het volgende rijtje: verkeerslawaaï, auto's op de stoep, opengebroken straten, hondenpoep, te weinig groen, parkeerprobleem, afgebroken huizen, onveiligheid, vuil op straat, verkeersgevaar en slooppanden. Wat blijkt? Jaar in jaar uit hoort alles wat met afval te maken heeft tot de 'populairste' irritaties, waarbij hondenpoep en losse rommel nog wel eens wisselen van eerste plaats. Hondenpoep is dus iets om op dóór te vragen. In de enquêteurs-instructie is te lezen: "Bij sommige respondenten zult u dit vieze onderwerp misschien even moeten inleiden. Dat ligt aan uw eigen inschatting." Dan moet de enquêteur bijvoorbeeld vragen hoe alert meneer of mevrouw is voor poep op de stoep en of hij of zij er de afgelopen veertien dagen nog in getrapt is. De alertheid blijkt groot: 73 procent is altijd op z'n hoede. In de loop van de jaren tachtig neemt het aantal 'poeptrappingen' trouwens wel af: van 30 naar 17 procent.

Poepzuigers

Hondenpoep blijft een hardnekkig probleem en voor de oplossing is creativiteit en volharding vereist. Zo zien we begin jaren negentig

opeens een vreemd type voertuig over stoep en straat zwieren, bestuurd door mannen die stoppen bij elke drol om daar met grote concentratie een zuiger op te plaatsten. Parijs ontwikkelde eerder deze ‘poepmotoren’ om de trappen van Montmartre schoon te houden en Amsterdam importeert er een aantal om uit te proberen of dit de oplossing voor de poepkwestie kan worden. Maar ongemerkt verdwijnen de poepzuigers weer uit het straatbeeld.

Wat was er mis met die ingenieuze apparaten? “Een reden waarom die proef is doodgebloed, is dat er net in die tijd betere straatveegmachines kwamen, die ook konden spoelen. Zo kwamen de drollen niet langer in de bezems van de straatvegers terecht,” vertelt Ria Janssen, voorlichter reiniging bij stadsdeel Centrum. “Verder waren de poepzuigers ook behoorlijk duur: wel 70 duizend gulden. En toen ze geen vergunning kregen om op de stoep te rijden, was het helemaal einde verhaal.”

Acht miljoen pakjes boter

Maar ook zonder de Parijse zuigmonsters is de overlast van hondensoep in de loop van de jaren minder geworden. Dat blijkt uit de Omnibusenquêtes en dat bevestigt ook voorlichter Ria Janssen; in de binnenstad hoeft de reiniging anno 2009 veel minder uitwerpselen te ruimen.

Waar is die gunstige ontwikkeling aan te danken, zijn de hoofdstedelijke hondenbaasjes dan eindelijk zover dat ze de mest van hun huisdier netjes opruimen? Ja, maar wel dankzij strengere regels. Want de verbetering is vooral ingetreden sinds in 2007 de APV nieuwe bepalingen voor hondenbezitters bevat, met flinke boetes. Zo mogen sindsdien honden niet langer in de goot hun behoefte doen en moet de hondenuitlater ‘een doeltreffend opruimmiddel kunnen tonen aan de handhaver’. Heeft hij geen zakje bij zich, dan kost dat 75 euro, net als het niet opruimen van de poep. Alleen in daarvoor aangewezen gebieden mogen honden nog loslopen.

Op haar website legt de gemeente uit waarom die nieuwe regels nodig zijn: alleen al omdat er in onze stad 26 duizend geregistreerde en niet-geregistreerde honden wonen, die jaarlijks verantwoordelijk zijn voor twee miljoen kilo poep. Om een idee te geven: “Dat zijn acht miljoen pakjes roomboter.” Als de SP in dat jaar via de Omnibus

aan de Amsterdammers vraagt of ze dat wel terecht vinden: dat je als hondenbezitter jaarlijks honderd euro belasting betaalt en dat je hond voor dat geld toch niet in de goot mag poepen, antwoordt 85 procent bevestigend: ja, dat is terecht.

Echt vegen

Niet alleen hondenpoep, maar al het vuil op straat scoort steeds hoog op de irritatielijstjes, al 25 jaar. Zoals in menige relatie het niet opruimen van troep tot grote irritatie kan leiden, zo geldt dat ook voor de stad als huishouden. Zwerfvuil, grofvuil en open vuilniszakken: Amsterdammers ergeren zich er groen en geel aan.

Maar als mensen rapportcijfers mogen uitdelen voor de netheid van hun eigen straat en voor de rest van de stad, valt het oordeel over de eigen leefomgeving opmerkelijk genoeg altijd milder uit. Zo geeft in 1993 maar 16 procent de eigen buurt een onvoldoende; 70 procent geeft zelfs een 7 of hoger.

De Omnibus heeft niet alleen systematisch de ergernis over vieze straten gepeild, maar ook wat er aan gedaan moet worden. Gemiddeld een kwart van de ondervraagden vindt dan dat de reinigingsdiensten een tandje moeten bijzetten en de suggesties variëren van huisvuil vaker ophalen, meer en grotere containers plaatsen en werklozen inzetten, tot de tip: “straatvegers moeten echt vegen en niet de veger achter zich aan slepen.” Boetes voor vervuiling en betere handhaving zijn ook populaire oplossingen.

Grote smoel

Een overgrote meerderheid vindt dat de bevolking natuurlijk zelf verantwoordelijk is voor de rommel. Maar ja, dan gaat het meestal over de anderen. Daarom wil de Dienst Ruimtelijke Ordening in 2006, voorafgaand aan een grote campagne over zwerfvuil, wel eens weten hoe ‘schoon’ de ondervraagden zich eigenlijk zelf gedragen. Dan geeft maar 5 procent van de Amsterdammers toe dat ze zelf wel eens afval op straat gooit. Dat flesjes op straat gooien niet mag, weet ruim 80 procent, maar van peuken, papiertjes en kauwgom blijkt dat veel minder bekend.

Heel wat maatregelen – altijd begeleid door campagnes – zijn er bedacht voor het afvalprobleem in al zijn verschijningsvormen. In

2002 komt er een boete van 46 euro op het weggooien van vuil op straat, wat bijna alle ondervraagden een goede maatregel vinden. Of het aan een tekortschietende handhaving ligt of aan de weerbarstigheid van het probleem, feit is dat er vier jaar later nog hogere boetes worden ingevoerd, begeleid door een campagne met de leus 'Wie zijn troep op straat smijt is een hoop geld kwijt!' Het bedrag voor een achteloos weggegooid patatbakje is dan al opgelopen tot 75 euro. Helaas voor de campagnevoerders weet een paar maanden later nog geen twintig procent van de ondervraagden de juiste bedragen te noemen voor de diverse overtredingen.

En weer wordt aan Amsterdammers gevraagd wat er moet gebeuren om de straten schoon te houden. Een van de respondenten vindt dan: "Je moet iemand er op kunnen wijzen, zonder dat diegene je een grote smoel teruggeeft."

Primitief mannetjesgedrag

Er is meer waar inwoners zich flink aan ergeren in de stad. Het gebrek aan parkeerplaatsen bijvoorbeeld. In 2005 vinden mensen het zelfs het grootste probleem in hun buurt: dat ze er hun auto niet kwijt kunnen. Niet alleen in de drukke gebieden met betaald parkeren, maar ook in buurten ver daarbuiten.

En dan het wildplassen, een term die indertijd bedacht is door een medewerkster van O+S. In 1998 duikt het opeens in een ergernissenlijstje op als nummer één; wildplassende mannen zouden de hondenpoep zelfs van de eerste plaats gestoten hebben. Driekwart van de ondervraagden heeft er last van. Er wordt in dat jaar een speciaal symposium aan het onderwerp gewijd, op initiatief van de toenmalige wethouder Guusje ter Horst. Ze is echt boos op die publieke plassers en noemt het "primitief mannetjesgedrag, gekoppeld aan een gebrek aan normbesef."

Er komt een *Plan van aanpak wildplassen* waarin wordt vastgesteld dat de bestaande boete van zestig gulden omhoog moet naar honderd. En er moet – vooral 's nachts – meer gecontroleerd worden. Verder wordt de suggestie gedaan dat wildplassers voor straf urinoirs moeten schoonmaken.

Opgebroken straten

In Amsterdam wordt altijd wel ergens aan de weg, het riool of de trambaan gesleuteld, om over de aanleg van een metrolijn nog maar te zwijgen. Of de inwoners veel last hebben van alle wegopbrekingen? Men merkt het op, ergert zich er soms aan, maar echt last hebben de meeste mensen er niet van. Door de bank genomen zien ze wel de voordelen op de lange termijn. Je fietst of rijdt een keer tegen een opbreking aan en de volgende keer neem je een andere route. Die berustende houding gaat geleidelijk veranderen in de nieuwe eeuw. Nog steeds hebben acht van de tien mensen begrip voor de wegwerkzaamheden, maar in 2004 vindt toch driekwart van de bewoners dat de stad op te veel plekken tegelijk openligt. Voor ondernemers is het dan al ergernis nummer één. Geleidelijk neemt in de volgende jaren het draagvlak voor wegopbrekingen en verkeersomleidingen verder af. In 2005 staat het op de tweede plaats van meest genoemde ergernissen.

Omnibus 23 (oktober 1990): in de jaren '90 werd het bezoek van onze enquêteurs bij de mensen thuis altijd vooraf aangekondigd door een brief van de burgemeester.



gemeente Amsterdam

stadhuis, amstel 1
1011 PN amsterdam
telefoon 020-552.9111
teksttelefoon 020-20.92.79
telefax 020-552.3426
postbus 202
1000 AE amsterdam

behandelend ambtenaar
Mw. J. van Dijk
afdeling
O+S/afd. Enq.
telefoon
552.3676
nummer

uw brief

onderwerp **gemeentelijke enquêtes**

bijlaged

datum **oktober 1990**

Geachte mevrouw/ mijnheer,

In opdracht van verschillende gemeentelijke instanties gaat het Enquête-Bureau van de gemeente Amsterdam in de komende weken een enquête houden onder 800 Amsterdammers. De vragen in deze enquête hebben te maken met o.a.:

- voorlichting die de gemeente geeft
- kabeltelevisie
- woningverbetering en energie gebruik
- de deelraden
- gezondheid

Deze onderwerpen zijn opgenomen in een vragenlijst die de enquêteur graag bij u wil invullen.

Dit duurt ruim een half uur.

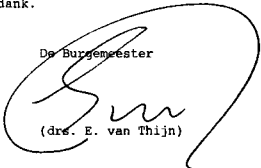
Voor meer informatie over de uitvoering van onze enquêtes verwijs ik u naar bijgevoegde folder "Gemeentelijke Enquêtes in Amsterdam".

Ik hoop dat u in de gelegenheid bent onze enquêteur te ontvangen.

Op uw verzoek zal hij/zij zich gaarne legitimeren.

Voor uw medewerking zeg ik u bij voorbaat dank.

De Burgemeester


(drs. E. van Thijn)

Onze enquêtrice/enquêteur.....

Zou bij u langs willen komen opdag,1990

In de loop van de avond/middag/ochtend.

AS 831/4

3 ‘Niet zo slap optreden!’

Zwerfers, tasjesdieven, hangjongeren, extremisten, drugsdealers en ander schorriemorrie. Het zijn grotestadsfenomenen die steeds wisselen van gedaante en ernst. Net als de wrijvingen tussen bevolkingsgroepen. Geregeld peilde de Omnibus hoeveel last Amsterdammers hebben van criminaliteit en van elkaar en hoe volgens hen de overlast moet worden aangepakt.

“Ze zitten overal te spuiten, je bent niet veilig in de tram of de bus met je tas.” En: “Het is angstaanjagend in de metro, met al die junkies.” Deze observaties van geëquôteerden in de eerste Omnibusenquêtes doen inmiddels gedateerd aan, maar in de jaren tachtig hadden reizigers veel last van junks en zwerfers in het openbaar vervoer. Het Gemeentevervoerbedrijf (GVB) zet daarom in 1985 wagenbegeleiders in, zogenaamde VIC’s (Veiligheid, Informatie en Controle). Het zijn veelal jongens en meisjes die net van school komen. Na een tijdje laat het GVB via de Omnibus onderzoeken hoe veilig mensen zich dan voelen. De respondenten zijn positief over de VIC’s, zo blijkt uit de cijfers en ook uit dit antwoord: “De wagenbegeleiders zijn belangrijk voor de veiligheid van de mensen die ’s avonds weer in het openbaar vervoer durven.” Wel moppert een enkeling op het onderlinge geflikflooi van de wagenbegeleiders op de halte. Een jaar later komen er nog ondersteuningsteams bij om de orde te handhaven en de bestuurders te ondersteunen. Ook hun aanwezigheid wordt door de reizigers gewaardeerd.

Intensiever toezicht is een middel dat het stadsbestuur in de jaren daarna ook op andere plekken steeds vaker zal inzetten. Stadswachten, straatcoaches, toezichthouders en meer blauw op straat – Amsterdammers zijn daar in de regel mee ingenomen.

Harde kern

Van wat voor mensen hebben de burgers zoal last, behalve van junks en zwervers? Overlast van jongeren is natuurlijk een oud thema, maar in de jaren negentig groeit de zorg over de zogenaamde 'harde kernjongeren': jongens van 12 tot 25 jaar die steeds maar weer in de fout gaan. Als Amsterdammers in 2002 gevraagd wordt welke veiligheidskwesties in de stad zij het meest zorgelijk vinden, staat jeugdcriminaliteit met stip bovenaan. Bijna driekwart van de ondervraagden vindt dat een groot tot zeer groot probleem.

De media voeren verhitte discussies over de juiste aanpak van deze 'draaideurcriminelen': Betere preventie? Strenger straffen? Heropvoedingskampen? In datzelfde jaar blijkt driekwart van de mensen op de hoogte van het plan van gemeente, politie en justitie om deze harde kernjongeren straffer aan te pakken, maar toch vindt een kleine meerderheid dat genoemde instanties te weinig doen om recidiverende jongeren te stoppen.

Het blijft jarenlang een thema. Als men in 2008 mag kiezen uit verschillende mogelijkheden om criminele jongeren aan te pakken, denkt een ruime meerderheid van de respondenten dat een lik-op-stukbeleid het beste zal werken. Laat jongeren de aangerichte schade maar zelf terugbetalen door verplicht werk en scholing, zo is de teneur.

Onveilige gebieden

Na een aantal geweldsincidenten in het uitgaansleven en in het openbaar vervoer eind jaren negentig begint de gemeente een programma om agressie en geweld tegen te gaan. Als die inspanningen in 2002 ook volgens het college nog te weinig vruchten hebben afgeworpen komt er een nieuw veiligheidsplan. De noodzaak wordt onderbouwd met cijfers uit een Omnibus uit dat jaar. Want die vertellen dat de helft van alle Amsterdammers wel eens getuige is geweest van agressie op straat. Zestig procent van de mensen grijpt naar eigen zeggen niet in als ze geweld ziet. "Als ik iemand tekeer zie gaan tegen een kind grijp ik in, maar twee volwassenen laat ik het zelf uitzoeken", zegt een respondent.

In veel onveilige gebieden komen camera's te hangen en om het gebruik van wapens tegen te gaan, voert de gemeente een controversiële wet in die preventief fouilleren mogelijk maakt.

Eerst alleen in het centrum en Zuidoost, de gebieden waar de meeste geweldsdelicten plaatsvinden. In 2008 wordt ook de Indische Buurt aangewezen als veiligheidsrisicogebied.

Vanaf het begin is preventief fouilleren een onderwerp dat zowel in de gemeenteraad als in de betreffende stadsdeelraden veel losmaakt. Ligt discriminatie niet op de loer? GroenLinks verzet zich principieel tegen de maatregel. Onmiddellijk na de invoering in 2002 wordt de mening van Amsterdammers hierover gepeild en daarna gebeurt dat ook nog regelmatig. Daaruit blijkt dat het gros van de bevolking geen moeite heeft met preventief fouilleren; driekwart is zelfs vóór, een aandeel dat door de jaren heen gelijk zal blijven. Het aantal delicten met wapens daalt in de aangewezen gebieden gemiddeld met 35 procent.

De moord

Onveiligheid, jongerenoverlast en integratieproblemen hangen nauw met elkaar samen. Op een vraag in een Omnibus van 2003 wat de burgemeester zou kunnen doen om de boel bij elkaar te houden, antwoorden veel mensen dat er een spreidingsbeleid van allochtonen en autochtone Amsterdammers moet komen. Maar er zijn ook andere suggesties: “De burgemeester moet mensen wijzen op hun gedrag, niet op hun afkomst of geloof, en hij moet Nederlands als voertaal verplicht stellen”, “Niet zo slap optreden tegen bepaalde groepen” en, vol vertrouwen: “Als Cohen het niet kan oplossen, kan niemand het.” En dan is het 2004 en wordt Theo van Gogh vermoord. Je zou zeggen dat de onderzoekers staan te springen om de effecten daarvan onmiddellijk te meten; een grotere steen in de vijver van opinies is er immers niet denkbaar. Toch houden zij zich de eerste weken na die gebeurtenis in, omdat zo’n opiniepeiling de verdeeldheid in de samenleving ook kan versterken. “Je wilt met je onderzoek geen meningen gaan maken via de krantenkoppen die dat ongetwijfeld oplevert,” motiveert onderzoeksadviseur Willem Bosveld die keuze achteraf, “want in het begin meet je alleen maar paniek.”

Sociale cohesie

De gevoelens van onveiligheid lijken een halfjaar na de moord op Van Gogh door die gebeurtenis nauwelijks te zijn beïnvloed. Op de open vraag wat het grootste probleem op straat is, luidt een van de

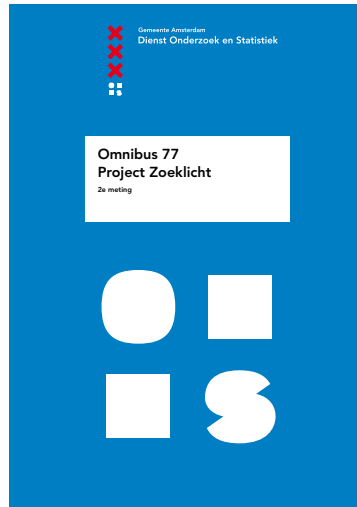
Voorbeelden van rapportomslagen door de jaren heen.



antwoorden: “Niet terrorisme, maar jongeren die zich vervelen.” Wel brengt de moord een discussie op gang over de relatie tussen moslims, autochtonen en andere bevolkingsgroepen in Amsterdam. In de Omnibussen komen steeds vaker vragen voor over stedelijke saamhorigheid. De stadsdelen richten hun eigen denktanks op en het gemeentebestuur probeert uit alle macht de sociale cohesie onder Amsterdammers versterken. Zo wil het programma *Wij Amsterdammers* terrorisme voorkomen, burgers weerhouden van radicalisering en ieders maatschappelijke betrokkenheid stimuleren. In buurten ontstaan allerlei nieuwe projecten, zoals koffiemomenten met bestuurders. Amsterdammers – en opvallend veel jongeren onder hen – vinden die campagne belangrijk, blijkt uit de Omnibus. Bosveld denkt dat het gemeentebeleid tegen radicalisering wel degelijk heeft gewerkt. “Maar het effect van campagnes is altijd moeilijk te meten”, weet hij. “Bovendien bestond er al beleid gericht op probleemjongeren, dus een verband is heel moeilijk te bewijzen.”

Strenger aanpakken

Al in 1991 zeggen Amsterdammers dat ze een strengere aanpak van veelgepleegde overtredingen een goede zaak vinden. Door rood rijden, winkeldiefstal, straatmeubilair vernielen, rijden onder invloed:



veruit de meeste bewoners willen dat het allemaal stevig aangepakt wordt. “Amsterdammers *en masse* voor een strenger beleid”, kopt *Het Parool* naar aanleiding van het onderzoek. Om daarbij op te merken dat minstens 50 procent van de Amsterdammers zelf wel eens zwartrijdt, 35 procent geregeld een rood stoplicht negeert en 25 procent wel eens onder invloed achter het stuur zit.

Na de vuurwerkcramp in Enschede en de cafébrand in Volendam wordt het handhaven van regels opnieuw actueel. In de Omnibus van 2000 wordt gevraagd: “Welke regels moet de gemeente eigenlijk streng handhaven en welke niet?” De teneur van de antwoorden is dat de gemeente niet mag afwijken van zijn controlerende functie, maar de burgers vinden tegelijk dat de controle op fout parkeren en fietsverlichting best een tandje minder kan.

Huisbezoek

De ergernis van Amsterdammers over hangjongeren bereikt in 2005 een hoogtepunt, als de door jongeren weggepeste bewoners van de Diamantbuurt in het nieuws komen. De CDA-fractie laat in de Omnibus vragen of de gemeente de overlastgevers wel goed aanpakt. Zou een avondklok niet een goede oplossing zijn? Hoewel 60 procent daar wel iets in ziet, komt de avondklok er niet.

In 2006 komen er straatcoaches, die overlastgevende jongeren op hun gedrag aanspreken en zo nodig op huisbezoek gaan. Stadsdeel Slotervaart is de eerste, maar na een aantal jaren zijn de straatcoaches in vijf stadsdelen te vinden.

Ook anno 2008 zijn rondhangende jongeren niet geliefd, zo blijkt uit de Omnibus. Een kwart van de ondervraagden heeft er last van. Een strenger politieoptreden, zelf de schade van de aangerichte vernielingen betalen en een opvoedcursus kunnen allemaal op warme steun van de Amsterdammers rekenen. Alleen de korting op de kinderbijslag gaat de meesten te ver. Niet effectief, vermoedt men. En de bovengenoemde straatcoaches zijn wat de meeste Amsterdammers betreft ook in hun eigen buurt hartelijk welkom. Hoewel een vrouw relativeert: “Ik zie ze wel en het is belangrijk dat ze er zijn, maar ze grijpen niet goed in. Ze fietsen vooral veel rond.”

4 ‘Met overtuigende cijfers kun je scoren’

Om te weten wat er leeft onder de Amsterdamse bevolking, mogen de politieke partijen uit de gemeenteraad vragen laten meelopen in de Omnibus. De uitkomsten kunnen munitie opleveren voor het debat of, nog liever, aandacht in de pers. Alles best, maar het moet niet op campagnevoering gaan lijken.

Sinds 1999 kunnen ook de gemeenteraadsfracties de opinie van de bevolking peilen. De vragen die ze inleveren vertonen een rijke variatie: “Moet er volgens u een tweede zeesluis bij IJmuiden komen? Hoe beoordeelt u het lopen over de steentjes op de Dam? Moet er wel meer geld naar allochtone zelforganisaties? Zou u zelf een met uitzetting bedreigde asielzoeker in huis nemen? En moeten er meer Bollywood-evenementen in de stad komen?”

Het gevaar van suggestieve of sturende vragen ligt bij deze opdrachtgevers wel op de loer, omdat politieke fracties nogal eens bevestiging zoeken voor hun beleid. Een voorbeeld: “Is het terecht dat de gemeente de komende periode twee miljoen euro extra uittrekt voor de *I amsterdam*-campagne? Waar zou u die extra twee miljoen liever aan willen besteden?” Overigens zijn suggestieve vragen niet het monopolie van de politieke fracties. Ook andere opdrachtgevers hebben er soms een handje van; gemeentelijke diensten bijvoorbeeld, die graag willen horen dat ze goed bezig zijn.

Proefbalonnetjes

Jessica Greven, die bij O+S al twaalf jaar de Omnibus organiseert en met de opdrachtgevers de definitieve formulering van de vragen bespreekt, is echter streng: “We willen niet als campagnebureau

gebruikt worden, dus proberen we de vragen zo neutraal mogelijk te stellen. Maar soms moet je onderhandelen, en dat lukt de ene keer beter dan de andere.”

Fracties mogen ongeveer vijf vragen per keer stellen, maar ook daar wordt wel eens over gesteggeld omdat er soms in een vraag een stuk of vier verpakt zitten. Dat is niet opzettelijk, denkt Greven, “maar je kunt nu eenmaal niet in één adem vragen of iemand een bepaald probleem belangrijk vindt, kan aangeven wat de oplossing is en waarom. Dus dan stuur ik een lijstje met twaalf vragen terug en vraag ik of ze zelf hun prioriteiten willen bepalen.”

De Omnibus biedt politieke partijen de gelegenheid om proefballonnetjes op te laten. Bij voorkeur zijn dat controversiële plannen, zoals een voorstel van de VVD uit 2002 om overlastgevende junks op te sluiten in een zorgboerderij buiten de stad (66 procent voor, 24 procent tegen). De partijen proberen zich met hun voorstellen en O+S-cijfers natuurlijk in de pers te profileren. Dat lukt vooral de SP en de VVD geregeld, met altijd-prijs-thema's als het parkeerbeleid en de openingstijden van de horeca.

De beuk erin

Iedere partij heeft zo zijn eigen stokpaardjes bij de opiniepeilingen. Zo richtte de SP de afgelopen tien jaar haar pijlen op dure promotiecampagnes en grootschalige gemeenteprojecten, zoals de campagne *I amsterdam*. Maar ook landelijke thema's schuwde de partij niet, zoals het 25-jarig jubileum van koningin Beatrix in 2004. “Moest het jubileum zo gevierd worden dat iedere Nederlander er wat aan had, moest er alleen een viering komen voor notabelen en de koningin of was een enkel bloemetje voldoende?”

“Het Omnibusonderzoek gebruiken we niet zozeer om te weten wat er leeft, daar hebben we zelf al een goed beeld van, maar meer als munitie in het debat,” zegt SP-raadslid Laurens Ivens. “Het zorgt voor extra onderbouwing bij een nieuw voorstel, of als we een idee van het college aanvallen.”

In maart 2009, bij het debat over de verkoop van energiebedrijf NUON, kwamen de antwoorden op hun vragen de SP goed van pas. “Van de Amsterdammers bleek 80 procent tegen de verkoop van de NUON te zijn. Kijk, dan kan ik de beuk erin gooien.”

Voor sturende vragen deinst Ivens niet terug. ‘Je moet er politiek wat aan hebben. Een meerkeuzevraag met allerlei genuanceerde antwoorden schiet niet op. Je wilt een volmondig ja of nee horen. Zo hebben we laatst geprobeerd om via de Omnibus cijfers te verkrijgen over de gebrekkige integratie in Amsterdam. Daar kwam niks opmerkelijks uit, dus dan gebruiken we ze ook niet.’

Leuk plan

“Je vragen scherp formuleren is prima, maar al te suggestief moet het niet worden,” vindt VVD-beleidsmedewerker Rory van den Bergh. “Dat wordt meteen tegen je gebruikt in het debat. En je krijgt het er bij O+S toch niet doorheen.” De partij gebruikt de opiniepeilingen vooral om op de eigen website en in persberichten haar standpunten te onderbouwen. “Maar soms willen we ook meningen over andermans voorstellen weten, zodat we kunnen zeggen: Leuk plan, maar er is geen steun voor.”

In haar vragen toont de partij veel belangstelling voor het aantal deelraden, dat ze zelf graag omlaag ziet gaan, en voor integratie, veiligheid en wonen. Ook peilt de VVD in 2008 de mening over het uitkopen van malafide ondernemers op de Wallen. “We houden ons traditioneel veel bezig met middenstandsthema’s als horeca- en winkelbeleid en evenementen,” zegt Van den Bergh. Toen Amsterdammers via de Omnibus lieten weten dat de strenge regelgeving rond evenementen best losser mocht, kon de VVD in de kranten pleiten voor de herinvoering van Koninginnennacht. Enkele jaren later kreeg de partij daarin haar zin.

Softdrugs bij scholen

CDA-beleidsmedewerker Ruben van der Ploeg weet nog heel goed wanneer zijn partij de laatste keer publicitair scoorde met O+S-cijfers. Dat was in januari 2009, tijdens een debat over coffeeshops in de buurt van scholen. Het CDA was de enige raadspartij die deze coffeeshops wilde sluiten, in navolging van het kabinet. Met de cijfers in de hand wist de partij het Cohen in het debat aardig moeilijk te maken. Van der Ploeg: “Uit het onderzoek bleek dat 65 procent van de Amsterdammers ook voor sluiting is. Overtuigende cijfers zijn fijn, zeker als je in politiek opzicht alleen staat. En je haalt er de krant mee.”

Thema's waar het CDA de inwoners graag over aan de tand voelt zijn integratie, normen en waarden, softdrugs en schoolbeleid. Een proefballon uit 2003: "Wat vindt u ervan als de gemeente een deel van de uitkeringen aan alcoholisten en junks in natura verstrekt?" (Dat vindt 80 procent wel een goed idee).

Soms komen de uitkomsten een fractie ronduit slecht uit. Zoals in maart 2001, toen uit een tussentijdse peiling bleek dat de kleine autopartij Mokum Mobiel geen zetel zou krijgen als er op dat moment verkiezingen zouden worden gehouden. Fractie leider Gonny van Oudenallen viel in *Het Parool* woedend uit naar O+S: "Die peiling was maar een momentopname en bovendien uitgevoerd vóór het taxidebat in de raad! Hoe denken de burgers er ná het debat over?" luidde vervolgens haar retorische vraag.

Raamprostitutie

D66 stelt vragen over zeer uiteenlopende onderwerpen. Een rode draad bij deze partij is de voorkeur voor vragen over het wereldwijde web: "Denkt u dat internet een middel kan zijn om de kloof tussen burger en politiek te dichten? Welke partij zet zich daarvoor het meeste in?"

Ook was de partij in het verleden erg geïnteresseerd in de bekendheid van raadsleden. Om dit soort cijfers te relativiseren vroegen de onderzoekers van O+S wel eens of men Paolo van der Steenhoven en Sema Razak kende. Ze zeiden er niet bij dat dit twee van hun eigen medewerkers waren. Wat bleek? Beide namen werden gemiddeld door 7 procent van de Amsterdammers herkend, vergelijkbaar met het gemiddelde Amsterdamse raadslid.

GroenLinks wil vooral weten hoe ze het doet in de beeldvorming en of de respondent overweegt om op die partij te stemmen. En die fractie stelt – haar naam waardig – vaak vragen over het milieu. De PvdA bestrijkt als langstzittende bestuurspartij alle grote beleidsthema's: woningbouw, het functioneren van gemeentelijke diensten, beveiligingscamera's, inburgering en raamprostitutie. Maar ook stelt die partij de afgelopen jaren vragen als: "Heeft u vrienden die tot een andere etnische groep behoren? Mist u iets in het culturele aanbod in Amsterdam?" En: "In hoeverre bent u tevreden over uw tandarts?"



Toonkaart Omnibus 34 (juni 1994): onderzoek naar wethoudersbekendheid. In dit geval de jonge wethouder Frank de Grave van Financiën.

Infrastructuur en milieu

Een ander terugkerend thema is een jaarlijkse autovrije zondag. Vanaf 1999 wordt een klein deel van de binnenstad regelmatig op zondagen afgesloten, maar in 2004 is dat afgelopen. In 2005 pleit D66 opnieuw voor een herinvoering van de autoloze zondag van het hele gebied binnen de Ringweg, wat mislukt. Maar de tijden veranderen. GroenLinks, al langer fervent voorstander van een zondag zonder auto's, peilt in 2006 de mening van Amsterdammers: 64 procent blijkt er dan voor te zijn. Een jaar later wordt dan toch eenmaal per jaar de autovrije zondag ingevoerd.

Ook de Noord/Zuidlijn en Schiphol houden de gemoederen van de verschillende partijen flink bezig, wat te zien is aan de terugkerende vragen hierover in de Omnibus. In 2005 komt de luchtkwaliteit bij de fractievragen als nieuw thema opzetten. Zo vraagt het CDA in 2006: "Moeten bezitters van schone auto's voorrang krijgen bij een parkeervergunning?" En de VVD wil in 2007 weten wat Amsterdammers vinden van de voorgestelde milieumaatregelen in het gemeentelijke milieuplan. Vooral het strengere parkeerbeleid roept weerstand op, bij wel 70 procent van de ondervraagden. De VVD-website meldt dan: "PvdA en GroenLinks moeten zich eens goed achter de oren krabben of zij deze controversiële plannen met zo weinig draagvlak onder Amsterdammers wel willen doordrukken."

Linkserig

De vragen die de fracties stellen in de Omnibus weerspiegelen zo een verschuiving van de belangrijke thema's in de gemeenteraad zelf. Hield de politiek zich de eerste jaren van deze eeuw vooral bezig met integratie en sociale cohesie, zo veroverden allengs het milieu en duurzaamheid ook een belangrijke plaats.

Laurens Ivens ziet die ontwikkeling ook: "Over integratie hebben we inmiddels alle mogelijke oplossingen wel gehoord, maar op het gebied van milieu zijn de partijen nog heel erg zoekende." "Dat geldt toch vooral voor de 'linkserige' partijen", nuanceert CDA'er Ruben van der Ploeg die observatie weer. "Voor ons staan coffeeshops, waarden, normen en integratie nog steeds bovenaan."

5 Imagebuilding en volksopvoeding

Amsterdam als stad waar mensen in harmonie samenleven, waar het bedrijfsleven floreert, creativiteit bloeit en sport hoog in het vaandel staat. Steeds vaker worden campagnes ingezet om de hoofdstad te promoten, de inwoners te informeren en ze te bewegen tot ander gedrag. “Nooit van die campagne gehoord, maar ik ben het ermee eens.”

Het zou zo mooi zijn, vinden sommigen: om de Olympische Spelen in 2028 opnieuw naar Amsterdam te halen, een eeuw nadat de Spelen hier gehouden zijn. Maar of Nederland zich er in 2016 opnieuw kandidaat voor stelt, zal vooral afhangen van de bevolking. Minstens driekwart moet het een goed idee vinden, zeggen de initiatiefnemers. In 2008 is echter nog niet de helft van de Amsterdammers voorstander van de Spelen in hun stad, zo blijkt uit de Omnibus. “Het vuur moet weer gaan branden in het hart van de Nederlanders,” verzucht een woordvoerder van NOC*NSF dan ook.

Trapgevelhuisje

Het geringe enthousiasme komt wellicht doordat de mislukte gooi naar de Spelen van 1992 de Amsterdammers nog vers in het geheugen ligt. In Sloten zou een Olympische dorp verrijzen dat plaats zou bieden aan tienduizend sportlieden en tweeduizend begeleiders. Op promotiemateriaal werden de Olympische ringen en de drie Amsterdamse kruisjes alvast innig gecombineerd. Ook toen wilden de organisatoren het liefst dat driekwart van de Amsterdammers achter de kandidatuur voor de Spelen zou staan. In 1985, vlak voordat de gemeenteraad het besluit tot kandidaatstelling

Toonkaart Omnibus 9 (februari 1986), toonkaart gebruikt bij onderzoek naar de bekendheid van de campagne 'Amsterdam heeft 't'.



moet nemen, peilt O+S de meningen. Op dat moment blijkt nog maar 62 procent voor.

Om de publieke opinie mee te krijgen, blaast de gemeente in 1986 de al eerder gestarte imagocampagne *Amsterdam heeft 't* nieuw leven in. Die campagne zou de Amsterdammers en het bedrijfsleven ervan overtuigen dat hun stad de Spelen gemakkelijk aankon. Naderhand blijkt uit Omnibusonderzoek dat de helft van de bevolking wel iets meegekregen heeft van dat trapgevelhuisje met lachend gezicht, het symbool van de campagne, maar toch kon de promotiecampagne voor de stad het tij niet keren. Niet in de laatste plaats door de protesten van actiegroepen zoals het comité van Saar Boerlage, dat fanatiek actie voerde tegen de komst van de Spelen, tot in het hoofdkwartier van het IOC in Lausanne aan toe.

Actiegroepen

In mei 1986, een halfjaar voordat de beslissing zal vallen, is volgens de peiling van O+S de steun van de bevolking nauwelijks gestegen. Toch verschijnen er in *de Volkskrant* en *Het Parool* berichten over groeiende steun. Die kranten reppen van wel 75 procent, een percentage waar de O+S-peiling bij lange na niet in de buurt komt. *Het Parool* had zich gebaseerd op een marktonderzoeksbureau en *de Volkskrant* op informatie van de Stichting Olympische Spelen Amsterdam zelf. “Het is wachten op de eerste enquête die laat zien dat de steun onder Amsterdammers tot boven de honderd procent is gestegen”, merkt een columnist spottend op.

Als in 1992 bekend wordt dat Amsterdam er al in de eerste ronde uit ligt, vraagt de Omnibus de bevolking naar de mogelijke oorzaak van het falen. Een grote meerderheid wijst naar het optreden van de actiegroepen.

Sprookje

Er komen meer themacampagnes die de hoofdstad een nieuw elan moeten geven. Zoals *Amsterdam leeft samen*, in 2001. Deze publieke actie wil de rijkdom van een diverse, multiculturele stad tonen. Slechts weinig bewoners merken daar iets van, blijkt uit een Omnibus in hetzelfde jaar. De onduidelijke slogan helpt daar ook niet bij. Waar hij door de één wordt geïnterpreteerd als “Amsterdam blijft gezellig”, concluderen anderen dat er in Amsterdam niet meer getrouwd wordt. Als het ze gevraagd wordt, vinden de meeste mensen het doel van de campagne goed. Een van de respondenten spreekt gewichtig over “de vreedzame co-existentie van verschillende rassen”, maar een ander noemt het geschetste beeld “een sprookje”. Het blijkt vaak te gelden voor dit soort campagnes: weinig mensen hebben ervan gehoord, maar desgevraagd zijn ze zelden tegen het achterliggende idee.

Dat geldt ook voor de campagne *Wij Amsterdammers*, met de moord op Theo van Gogh als prangende aanleiding (zie ook hoofdstuk 3). De gemeente zet met dit actieplan alles op alles om radicalisering en polarisatie in de stad te voorkomen. Amsterdammers worden opgeroepen “de ogen en oren van de stad” te worden. Er worden in het kader van deze campagne ook initiatieven ondersteund die het wijgevoel zouden bevorderden, zoals de multiculturele soap *Westside*, die van 2006 tot en met 2008 te zien was op AT5. Hoewel de soap bekend is, is maar een enkeling ook van de campagne *Wij Amsterdammers* op de hoogte, zo blijkt uit een peiling.

Wel vinden de meeste Amsterdammers dat de gemeente goed gereageerd heeft na de moord op Van Gogh. Ook het betrekken van burgers bij het anti-radicaliseringsbeleid en de doelstellingen van de campagne kunnen op instemming rekenen. Een groot aantal mensen meldt zich spontaan bij de gemeente met initiatieven. Ook blijkt uit de Omnibus dat wel dertig procent van de bevolking zich desgevraagd voor de stad zegt te willen inzetten.

Maar niet iedereen is overtuigd van de effectiviteit van de campagne:

“Mooie initiatieven, maar veel geloof hecht ik er niet aan”, zegt een geënquêteerde. Overigens vindt men de slogan ‘Wij Amsterdammers’ heel wat beter dan ‘Amsterdam leeft samen.’

Armoedebestrijding

De afgelopen jaren zijn de campagnes om de hoofdstad te promoten behoorlijk toegenomen in aantal. Net als andere steden gaat ook Amsterdam aan *citybranding* doen. Bijvoorbeeld met *I amsterdam* (2004), *Amsterdam Topstad* (2005) en de *Amsterdamdag* (vanaf 2006). De citymarketing-campagne *I amsterdam*, een samenwerkingsverband tussen gemeente en bedrijfsleven, moet het buitenland overtuigen van Amsterdam als een ondernemende, creatieve en innovatieve stad.

Heeft zo’n campagne nou wel of geen zin? Over het nut ervan wordt in de kranten uitvoerig getwist. En is de stad nou wel of niet gestegen in de Europese top tien van belangrijkste steden? “Het imago van Amsterdam is al jaren stabiel, campagne of niet”, stelt een onderzoeker naar *citybranding* in 2007 nuchter vast.

In eerste instantie staat de bevolking nogal neutraal tegenover *I amsterdam*. Maar de SP wil in december 2004 wel eens weten of Amsterdammers het niet zonde van het geld vinden, zo’n campagne. Aanvankelijk vindt twee derde van niet, maar als er een jaar later extra geld naar de campagne gaat, vindt bijna de helft van de geënquêteerden dat het geld toch beter naar criminaliteitsbestrijding of veiligheid kan gaan.

Een soortgelijke vervreemding is jaren later te zien bij *Amsterdam Topstad*, dat van Amsterdam een stad wil maken die meetelt in de wereldeconomie en daarbij *en passant* ook de Olympische Spelen van 2028 binnenhaalt. Amsterdammers vermoeden in 2008 dat de gemeente tweemaal zoveel belang hecht aan dit programma dan zichzelf. Tegelijkertijd menen ze dat ze zelf zaken als werken aan gezonde lucht en armoedebestrijding twee keer zo belangrijk vinden dan de gemeente. Kennelijk wordt het programmathema *Amsterdam Topstad* meer gezien als een speeltje van bestuurders dan van gewone mensen, concludeert het Omnibusrapport.

Iedereen ambassadeur

Zonder inzet van de stadgenoten zal Amsterdam niet kunnen opstoten in de vaart der volkeren, dus worden de burgers op gezette tijden gemaand om zich een beetje te gedragen. “Ik zou willen dat iedereen zich een ambassadeur van deze stad voelt”, verzucht VVD-wethouder Laetitia Griffith van Economische Zaken in 2005 in *Het Parool*. Dus pleit ze voor meer hoffelijkheid en gastvrijheid in de stad.

Op initiatief van de VVD gaat in 2007 de gemeentelijke campagne *Welcome* van start, in eerste instantie gericht op de horeca, later ook op de bevolking zelf. De Omnibus onderzoekt dan hoe Amsterdammers denken over gastvrijheid. Die kan in Amsterdam inderdaad beter, vindt een meerderheid van de geënquêteerden. Daarbij schatten zij hun eigen gastvrijheid overigens een stuk hoger in dan die van de gemiddelde Amsterdammer.

Om de sociale cohesie te bevorderen en vrijwilligerswerk te bevorderen, begint in 2005 de campagne *Wat doe jij voor de stad?* Het project is een uitvloeisel van *Wij Amsterdammers*. “Voor wat het waard is: in onderzoek van O+S zegt zeven procent door deze campagne te zijn aangespoord om zelf ook iets te gaan doen”, zegt GroenLinks-wethouder Maarten van Poelgeest een jaar later bij de aftrap van de derde postercampagne in *Het Parool*. En vervolgens, het aantal Amsterdammers wat onderschattend: “Dat zijn 14 duizend Amsterdammers en dat is best veel.”

Meer fietsen

De afgelopen vijftiwintig jaar is de bevolking op meer terreinen aangespoord tot gedragsverandering. Zoals met de actie *Zuinig stoken!* van eind jaren tachtig, en met *Amsterdam krijgt zacht drinkwater*, een aansporing om minder wasmiddel te gebruiken. En dan is er nog de campagne tegen illegale onderhuur, *Actie Zoeklicht: ‘Meld woonfraude!’* en een actie om vooral je autogordel te dragen.

Amsterdammers moeten ook meer fietsen, want in 1998 fietst nog maar 44 procent van de inwoners dagelijks. Desgevraagd vertellen fietsers in dat jaar dat de slechte parkeermogelijkheden en het gebrek aan fietspaden ook niet erg helpen. In 2002 begint de gemeente met een actief fietsbeleid. De voorzieningen verbeteren en het aandeel fietsers neemt toe naar 60 procent in 2008.



Toonkaart Omnibus 23
(oktober 1990); onderzoek
naar de bekendheid met
de aktie 'Zuinig stoken' van het
Energiebedrijf Amsterdam.

Toch blijken tien jaar later de fietsersfrustraties nog min of meer dezelfde. Op de vraag: “Aan wie ergert u zich?”, antwoorden veel geënquêteerden plompverloren: “Aan iedereen.” En een ouder zegt: “Ik heb mijn kind moeten aanleren om bij groen licht niet zomaar over te steken, want niemand houdt zich aan het rode stoplicht.”

6 'Ik ga niet sjouwen met m'n eigen vuil!'

De afgelopen 25 jaar had elke periode zo zijn topics op het gebied van milieuzorg, zo zien we aan de hand van de Omnibushistorie. En we zien ook welke gemeentelijke inspanningen aanslaan bij de bevolking en welke niet. Over zacht water, sneuvelende biobakken en het permanente verlangen naar een groene stad.

In de jaren tachtig was het milieu nog niet zo'n thema als tegenwoordig en de bevolking werd er nog maar sporadisch over ondervraagd. Een van de eerste milieuthema's in de Omnibus is de kwaliteit van het drinkwater. Rond 1986 werd het Amsterdamse drinkwater onthard, onder andere omdat je met zacht water minder waspoeder hoeft te gebruiken en er zo minder fosfaten in het milieu terecht komen. Maar daar moeten de mensen dan wel van op de hoogte zijn. En ernaar handelen.

Kwak en Bontkracht

Dus laat de Gemeentewaterleidingen jaren achtereen onderzoeken of de Amsterdammers dat wel weten: dat ze zacht water hebben, waar dat goed voor is en of ze het ook lekker vinden. Maar vooral is



Toonkaart Omnibus 14 (oktober 1987): reclame op de bus nadat Amsterdam zacht water kreeg.

Wasmiddelenlijst: Omnibus 16 (juni 1988), lijst met allerlei mogelijke middelen waspoeder behorend bij het onderzoek naar hoeveel wasmiddel men gebruikt in opdracht van Gemeentewaterleidingen. Amsterdam had sinds kort zacht water.

Omnibus Bestand met ingef. van j.c.

Omnibus 16 - lijst: Mech. Wasmiddelbureau

001	Albi	027	Dief
002	Albi - bont	028	Dierhok Geen
003	Albi - fosfaat vrij	029	Dierhok Buitjes
005	Albi - matie	030	Flevoel
008	Albi - totaal	033	FLORIN
007	ALL fosfaat vrij	035	Hayel wit
009	All	040	Hexan
010	Aziel	041	Hexan - bont was
011	Aziel - Citroen	042	Hexan - fosfaat vrij
012	Aldi	045	Hexan - O. matie
013	Aldi - BONT	01	
015	Bioceen	046	Reijndag - Japan's Honma
016	Biotek 9ten	049	Rink - C. fosfaat vrij
018	Bontkracht	050	Rink - C.
019	Bonte Reis	051	Rink - hayel wit
017	C 1000		
020	Carolla	052	Runk
021	CW. compact		
023	Dash-3	054	R. master bescherm
024	DATO		
025	Deman	056	Thya Mark
		059	OCTAN
026	Dobbelman	060	Omo
022	Dobbelman fosfaat vrij	061	OMO fosfaat vrij
217	Vlaanderen Drog	117	
		261	

de dienst benieuwd of men minder wasmiddel en wasverzachter is gaan gebruiken. Daarvoor komen de enquêteurs letterlijk in de badkamers en andere washokken kijken. Immers, het is nog de tijd van de enquêtes aan huis en dat komt goed uit, want dan kan mevrouw meteen even laten zien hoeveel waspoeder ze in haar volgeladen machine doet. De medewerkers van O+S zijn uitgerust met maatbekers en noteren nauwgezet de hoeveelheden Kwak, Dato of Bontkracht die in de wasmachines gaan. En de merken van de in die tijd nog enorme dozen waspoeder noteren ze ook.

De kennis over het verbeterde leidingwater en vooral de gewenste gedragsaanpassing dringen maar langzaam door. Een jaar na de waterontharding blijkt slechts een kwart van de ondervraagden op de hoogte van die verandering. Als hun gevraagd wordt naar de reden van het zachtere leidingwater, vermoeden de meeste mensen dat het een besparingsmaatregel is; slechts 19 procent weet dat het beter is voor het milieu.

Nr. vragen en toelichting	Antwoorden en codes	door naar vraag	
011 Ik kom nu op wat vragen van de Gemeentewaterleiding. Eerst over wasmachines. Is er een wasmachine in gebruik in dit huishouden?	- ja..... - nee..... - geen antwoord.....	1 2 3	013 012 012
** ENQ: bij vraag 011 t/m 045 mag respondent deskundige huisgenoten raadplegen.			
012 Hoe doet u de was of hoe wordt uw was gedaan?	- met de hand..... - wasserette..... - door kennissen/familie..... - wasserij..... - gebeurt centraal..... (bejaardenhuis etc.) - anders..... - geen antwoord.....	1 2 3 4 5 6 7	028 028 028 028 028 028 028
013 Wat is het bouwjaar van uw wasmachine?	- jaar..... - weet niet/g.a.....	<input type="text"/> <input type="text"/>	99
014 Voor hoeveel personen wordt er met deze wasmachine gewassen?	- aantal personen..... - weet niet/g.a.....	<input type="text"/> <input type="text"/>	99
015 Hoe vaak is er de afgelopen 14 dagen met deze machine gewassen?	- aantal malen..... - weet niet/g.a..... - geen enkele maal.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	016 017 017
** ENQ noteer aantal wasbeurten (kapot, vakantie)			
016 Hoeveel keer daarvan was het programma <u>alleen hoofdwas</u> en hoe vaak was het voorwas <u>plus</u> hoofdwas?	- alleen hoofdwas, malen.... - voorwas + hoofdwas..... - weet niet/g.a..... geen een keer = 88	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	99
017 Wilt u mij misschien even bij uw wasmachine laten zien wat voor wasmiddel u gebruikt en hoeveel u gebruikt? Ik heb een maatbeker bij me.	** ENQ: ga naar wasmachine; neem mee: maatbeker, zakje, enquêteformulier, pen. Als resp. zelf geen wasmiddel in huis heeft, gebruik dan uw eigen pak en -desnoods- het plastic bekertje, afhankelijk van hoe resp. doseert.		
Als de machine nu goed vol zou zitten met bonte was en u zou een <u>hoofdwas</u> gaan doen <u>zonder voorwas</u> hoeveel zou u dan gebruiken. Doet u het maar in deze maatbeker.			
018 Merk wasmiddel	-	<input type="text"/> <input type="text"/>	019
**ENQ Als het vloeibaar is zet er dan "VLE" bij! Indien meer dan één wasm.aanwezig,kies dan 't meestgebruikte.			
	- heeft niets in huis, enquête- middel..... -weigert/g.a.....	999 <input type="text"/>	021 019
019 Inhoud in kilo's (of bij vloeibaar wasmiddel: in liters)	- aantal kilo's/liters..... - enquêtemiddel..... - weigert/g.a.....	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	9,9 8,8

Omnibus 16 (juni 1988):
deel uit de vragenlijst over
wasmiddelengebruik. De
enquêteurs en respondenten
hadden het niet altijd
gemakkelijk.

Weer een jaar later gebruikt ruim de helft van de ondervraagden nog evenveel wasmiddel als voorheen. Wel proeft 43 procent dat het water zachter is geworden en 44 procent heeft waargenomen dat de kamerplanten harder zijn gaan groeien.

Papierbakken

In de tweede helft van de jaren tachtig komt afvalscheiding in zwang. Althans, dat is de bedoeling. Glas wordt dan allang in speciale bakken verzameld, maar papier, chemisch en bioafval nog niet. Dat kan natuurlijk alleen een succes worden als de bevolking mee wil werken. Dus peilt de Omnibus vanaf '85 in opdracht van de Milieudienst Amsterdam vrijwel elk jaar of mensen bereid zijn hun afval te scheiden en of ze dat ook doen.

De bereidheid blijkt bij al die peilingen heel behoorlijk: zo'n driekwart van de bevolking wil wel 'scheiden', naar eigen zeggen. Maar de praktijk is weerbarstig. In '89 zegt maar 40 procent van de mensen hun kranten in de papierbak te gooien. De mensen die het niet doen, vinden het te veel rompslomp of weten geen bak te staan. Er zijn er ook die zich beroepen op fysiek onvermogen: "Ik ben mank en kan niet met papier sjouwen." Weer een ander heeft principiële bezwaren: "Ik betaal voor stadsreiniging en vind het daarom niet nodig om met m'n eigen vuil rond te sjouwen."

Toch worden twee jaar later de glas- en papierbakken al beter gevuld en ook weten meer mensen van dat batterijbakje dat in de papierbak gemonteerd is. Dan spoelt ook 'nog maar' een derde van de respondenten naar eigen zeggen hun chemicaliën gewoon door de gootsteen en gaan de batterijen in de prullenbak – vier jaar eerder deed nog 86 procent dat.

Theezakjes en kattengrit

Bioafval apart laten inzamelen is echter een ander verhaal. In 1989 stelt de gemeente zich ferm ten doel om op den duur de helft van al het groente-, fruit- en tuinafval (gft) gescheiden in te zamelen. Maar alle biobakken, campagnes en prijsvragen ten spijt: dat wil maar niet lukken. In 1991 zegt ruim 80 procent van de ondervraagde Amsterdammers dat ze bioafval best willen scheiden of dat zelfs al doen, maar in de daarvoor bestemde bakken wordt het letterlijk een zootje en tussen 1995 en 2003 geven vrijwel alle stadsdelen het

inzamelen van groenafval op. Want wat moet je als – zoals in De Baarsjes – van de 100 duizend kilo gft-afval maar 660 kilo geschikt blijkt te zijn voor compostering omdat mensen er allerlei andere rommel bij gooien?

Aan de enquêteurs van de Omnibus heeft het niet gelegen. Jaar in jaar uit tonen ze de respondenten plaatjes van de biobak: weet u wat dit is? Weet u waar hij staat? En wat mag u erin gooien? Hele lijsten met artikelen sommen ze op, van theezakjes tot kattengrit en van peut tot visgraten: mag dit er in?

Het gaat eigenlijk al mis bij de vraag wat bioafval *is*. Enkele jaren daarvoor heette dat nog gewoon ‘schillen’, dat ging goed, maar dekte de lading niet geheel. Groente-, fruit- en tuinafval was ook nog helder, al werd de afkorting gft al lastiger. Maar op de vraag wat bioafval is, geeft in 1989 slechts 56 procent het goede antwoord. Veel mensen denken juist aan spullen die niet op een natuurlijke wijze afgebroken worden: batterijen, plastic zakken en medicijnen bijvoorbeeld.

Als op een gegeven moment blijkt dat verbranden van gft-afval beter is voor het milieu dan composteren, en dat de nieuwe verbrandingsovens ook nog eens elektriciteit kunnen opwekken, is het roemloze einde van de biobak een feit. Het apart inzamelen van glas, papier, klein chemisch afval en ook kleding en grofvuil gaat wel onverminderd voort.

Gezellig programma

Vanaf eind jaren tachtig is het zonneklaar: we moeten zuiniger zijn met energie. Het GEB start de Actie Zuinig Stoken, promoot energiezuinige apparaten, spaarlampen, spaardouches, woningsisolatie en beveelt de spaarstroomadviseurs van harte aan. Om papierverspilling tegen te gaan worden mensen gemaand om nee/neestickers of ja/neestickers op hun brievenbus plakken.

Om al deze informatie en adviezen over te brengen, publiceert het GEB de rubriek ‘Energieadvies’ in het *Amsterdams Stadsblad* en verspreidt ze het blad *Energie en Water*. Maar lezen de mensen dat allemaal wel? Ook dat onderzoekt de Omnibus geregeld, waarbij eveneens de vraag wordt meegenomen of men het energieprogramma van Radio Noord-Holland kent en het misschien ook nog een informatief en gezellig programma vindt.

Burgers kunnen dus zelf veel doen om het milieu te sparen, maar wat zou de gemeente volgens de Amsterdammers moeten doen? In '99 laat de Milieudienst in de Omnibus vragen waar de gemeente prioriteit aan zou moet geven, qua milieu. Van veertien aandachtsgebieden mag men met een cijfer tussen 1 en 5 aangeven hoeveel voorrang dat onderwerp moet krijgen, waarbij een 5 staat voor de hoogst mogelijke urgentie. De respondenten vinden bijna alles wel belangrijk, maar energiebesparing krijgt een toch wat sneue elfde plaats en afvalscheiding eindigt helemaal onderaan. De drie zaken waar de gemeente volgens de Amsterdammers de grootste voorrang aan moet geven zijn, in volgorde: de bevordering van fietsen en het openbaar vervoer, meer groen in de stad en de verbetering van de luchtkwaliteit.

Meer daktuinen

In 2008 peilt de VVD via de Omnibus hoe men denkt over een aantal voorstellen van het College om de luchtkwaliteit te verbeteren. Het zijn maatregelen als een milieuzone voor bestelbusjes en personenauto's, verhoging van de parkeertarieven, en parkeertarieven die rekening houden met milieukeurmerken. Andere maatregelen zijn meer groen in de stad en een regeling waarbij mensen die hun vervuulende auto naar een sloopbedrijf brengen, maximaal duizend euro krijgen of een abonnement op het openbaar vervoer. Ook nu kan meer groen op de grootste steun rekenen: 83 procent vindt het een goed idee om veel meer bomen, daktuinen en grasveldjes aan te leggen. De sloopregeling vindt de helft van de mensen ook nog wel een goed plan, maar de andere maatregelen, en vooral de verhoging van de parkeertarieven (70 procent tegen), stuiten op weerstand.

Wel heeft O+S bij de antwoorden nog bekeken hoe de autobezitters stemden en of de politieke voorkeur nog iets uitmaakt. En jawel, de autobezitters en de VVD-stemmers zijn vaker tegen de voorgestelde maatregelen, al willen ook zij wel een groenere stad. Een schonere stadslucht willen we dus allemaal wel, maar als duidelijk wordt wat voor maatregelen dat vergt, staat niet iedereen te juichen.



Gemeente Amsterdam

Dienst Onderzoek en Statistiek



Mixed Sources

Productgroep uit goed beheerde bossen
en andere gecontroleerde bronnen.

www.fsc.org Cert no. SCS-COC-001132
© 1996 Forest Stewardship Council