

NEDERLANDERS VOORAL BLIJ MET WINKELS IN DE BUURT

29 juni 2015

- Hondenpoep grootste ergernis
- Burgers kijken niet in de eerste plaats naar de overheid bij ergernissen
- Nederlanders (ook) blij van positieve omgang met elkaar
- Ambtenaren schatten ergernissen burgers redelijk goed in, met lichte focus op eigen taken

I&O Research voerde dit onderzoek (in opdracht van Gemeente.nu) uit om te achterhalen waar burgers zich aan ergeren en waar ze blij van worden, om (gemeente)ambtenaren perspectief te bieden deze ergernissen weg te nemen.

Hondenpoep met afstand grootste ergernis, gevolgd door vuurwerk en zwerfvuil

Een kwart van de Nederlanders noemt hondenpoep als grootste ergernis. Bij mannen en vrouwen, jong en oud, laag en hoog opgeleid, platteland en stad staat hondenpoep op 1 in de ergernissen top 10.

Daarna wordt 'het afsteken van vuurwerk' het meest genoemd. 'Zwerfvuil', 'bewoners die zich asociaal gedragen' en 'automobilisten die te hard rijden' completeren de ergernissen top 5. Zwerfvuil en asociaal gedrag storen hoger opgeleiden iets meer dan lager opgeleiden. Lager opgeleiden noemen hondenpoep en vuurwerk iets vaker. De verschillen zijn echter klein (maximaal 3% verschil)

Te hard rijdende automobilisten zijn in de niet-verstedelijkte gemeenten een grotere ergernis (15%) dan in de steden (9%).

Nederlanders worden blij van: winkels, openbaar groen en (vooral) prettige sociale omgang

Hoewel 'een tekort aan winkels' de ergernissen top 10 niet haalde¹, staat 'de aanwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen' op de eerste plaats van de *vrolijkheden* top 10. Zowel in verstedelijkte als niet-verstedelijkte gebieden worden de winkels door 17% genoemd. Vrouwen doen dat iets vaker dan mannen.

Dit blijkt uit een landelijk representatief onderzoek van **I&O Research** in opdracht van **Gemeente.nu**. Het onderzoek is uitgevoerd onder ruim 4.000 burgers en 250 gemeenteambtenaren in maart/april 2015. Bij het overnemen van resultaten uit dit bericht altijd de bron **I&O Research** en **Gemeente.nu** noemen.

Voor meer informatie en/of het hele rapport:

Peter Kanne
p.kanne@ioresearch.nl
06 31943707

¹ In het domein 'leefbaarheid' op plaats 10 met 6%. (Zie figuur 2.6)

Burgers kijken meer naar elkaar dan naar gemeente of politie

Zes van de tien vrolijkheden in de top 10 worden bezet door zaken in de sociale omgang sfeer. De aanwezigheid van winkels voor dagelijkse boodschappen staat met 17% net boven 'bewoners die rekening houden met elkaar', 'bewoners die elkaar groeten' en 'oplettende en alerte buurtgenoten'. De 'aanwezigheid van openbaar groen' staat op plaats 5.

ERGERNISSEN TOP 10	VROLIJKHEDEN TOP 10
1. Hondenpoep (24%)	1. Aanwezigheid winkels voor dagelijkse boodschappen (17%)
2. Afsteken van vuurwerk (15%)	2. Bewoners die rekening houden met elkaar (16%)
3. Zwerfvuil (12%)	3. Bewoners die elkaar groeten (15%)
4. Bewoners die zich onbeschoft/asociaal gedragen (12%)	4. Oplettende/alerte buurtgenoten (13%)
5. Automobilisten die te hard rijden (11%)	5. Aanwezigheid openbaar groen (13%)
6. Vandalisme (10%)	6. Bewoners die belangstelling tonen in elkaar (11%)
7. Woninginbraken in de buurt (9%)	7. Bewoners die elkaar helpen (11%)
8. Afwezigheid politie/ wijkagent in de buurt (7%)	8. Aanpak woninginbraken (10%)
9. Agressief gedrag/gewelddelicten (7%)	9. Schone straten/geen zwerfvuil (10%)
10. Geluidsoverlast van omwonenden (7%)	10. Bewoners die op elkaar letten / sociale controle (10%)

Het valt op, zowel als we de ergernissen als de vrolijkheden top tien bekijken, dat men vooral naar elkaar kijkt en niet heel erg naar de overheid. Van de ergernissen die een activiteit van de overheid (gemeente, politie) behelzen, haalde alleen de 'de aanpak van woninginbraken' de vrolijkheden top tien en de 'afwezigheid van politie/ wijkagent in de buurt' de ergernissen top tien. Terwijl zowel bij de vrolijkheden als ergernissen voldoende activiteiten (of het uitblijven daarvan) van gemeente of politie werden aangeboden in de vragenlijst (zoals: straatverlichting, 30 kilometer zones, reactie politie bij onveiligheid, aanpak hangjongeren, onderhoud openbaar groen, aanbod parkeerplekken, afvalinzameling).

Ambtenaren schatten ergernissen burgers redelijk in, maar overschatten rol overheid

In een spiegelonderzoek zijn dezelfde vrolijkheden en ergernissen aan een steekproef van gemeenteambtenaren² voorgelegd, met de vraag hoe zij de beleving van burgers inschatten. Overall komen ze min of meer tot dezelfde rangorde als de burgers (een derde zet ook hondenpoep in de top drie), maar er zijn enkele opvallende verschillen.

Zo verwachten gemeenteambtenaren dat burgers zich beduidend meer ergeren aan onbeschoft en asociaal gedrag van andere burgers, aan geluidsoverlast van omwonenden en aan agressief gedrag dan burgers daadwerkelijk doen. Omgekeerd laten de ambtenaren een onderschatting zien van waar burgers echt blij van worden: buurtbewoners die elkaar groeten, elkaar helpen en op elkaar letten. Zaken waar gemeenteambtenaren zelf verantwoordelijk voor zijn, zoals 'voldoende parkeerplaatsen' en het 'onderhoud van openbaar groen' worden daarentegen als belangrijker ingeschat dan ze voor burgers naar verhouding zijn.

² Er deden 248 gemeenteambtenaren mee aan het onderzoek, een beperkte steekproef waaraan geen absolute waarde gehecht mag worden. Het geeft wel een indicatie van de opvattingen van gemeenteambtenaren. We noemen hier daarom alleen de grote verschillen.

Onderzoeksverantwoording

Het onderzoek is uitgevoerd in drie fasen:

Fase 1: Screening burgers

De screening is uitgevoerd door middel van een online enquête onder Nederlanders in het I&O Researchpanel. Dit is een Access Panel met ruim 20.000 leden die periodiek vragenlijsten invullen voor I&O Research over uiteenlopende onderwerpen. Alle panelleden ontvingen in december 2014 een mail met een link naar de screeningsvragenlijst. In deze vragenlijst is middels open vragen geïnformeerd naar de belangrijkste vrolijkheden en ergernissen in de domeinen: veiligheid, leefbaarheid, sociale omgang en verkeer. 9.045 respondenten vulden de vragenlijst in.

Fase 2: Hoofdonderzoek burgers

Op basis van de antwoorden van de screening hebben we categorieën ergernissen en vrolijkheden gerubriceerd. Een deel van de panelleden ontving begin maart 2015 nogmaals een uitnodiging voor een onderzoek. In dit hoofdonderzoek konden de respondenten per domein hun top drie ergernissen ('waar ergert u zich aan?') en vrolijkheden ('waar wordt u blij van?') aangeven. In totaal vulden 4.024 panelleden deze vragenlijst volledig in.

Fase 3: Spiegelonderzoek ambtenaren

Aanvullend is een spiegelonderzoek uitgevoerd onder ambtenaren. Zij kregen dezelfde vragenlijst voorgelegd als de inwoners. Zij vullen deze in vanuit het oogpunt van de inwoners, dus: 'Waar denkt u dat inwoners het meest blij van worden in hun buurt'? Op deze manier brengen we in kaart of de ambtenaren een goed beeld hebben van welke aspecten de inwoners blij worden of zich aan ergeren. In totaal vulden 248 gemeenteambtenaren de vragenlijst in.

I&O Research

Met 50 medewerkers en een groeiende orderportefeuille is I&O Research inmiddels het achtste onderzoeksbureau van Nederland en in de publieke sector zitten we in de top 3. We doen veel kwantitatief onderzoek, maar verzamelen ook kwalitatieve gegevens met interviews, focusgroepen en big data. I&O Research heeft veel expertise in de publieke sector.

Onze missie: I&O Research wil bijdragen aan beter onderbouwde keuzes van haar klanten door onderzoek en advies.

Onze expertisegebieden: Burger & Bestuur – Verkeer & Vervoer – Economie & Ruimte – Kennis & Wetenschap – Zorg, Welzijn & Jeugd.

www.ioresearch.nl

info@ioresearch.nl

Noot voor redacties

Het overnemen van cijfers en teksten uit deze publicatie is alleen toegestaan met expliciete vermelding van I&O Research als bron.

