



De Amsterdamse Burgermonitor 2010

December 2010

Samenvatting van de resultaten

Sinds 1999 voert O+S de Amsterdamse Burgermonitor uit. Dit jaar wordt in het bijzonder ingegaan op de politieke kleur van Amsterdam, wordt bekeken hoe Amsterdammers geïnformeerd willen worden over Amsterdam en hoe het gesteld is met discriminatie en tolerantie in de stad. Bij de thema's wordt gekeken naar verschillen tussen groepen Amsterdammers, bijvoorbeeld naar leeftijd, opleiding of land van herkomst. De gegevens zijn gebaseerd op een enquête onder 2.650 Amsterdammers van 16 jaar en ouder. De enquêtes voor de Burgermonitor 2010 zijn afgenomen van mei tot en met juni 2010.

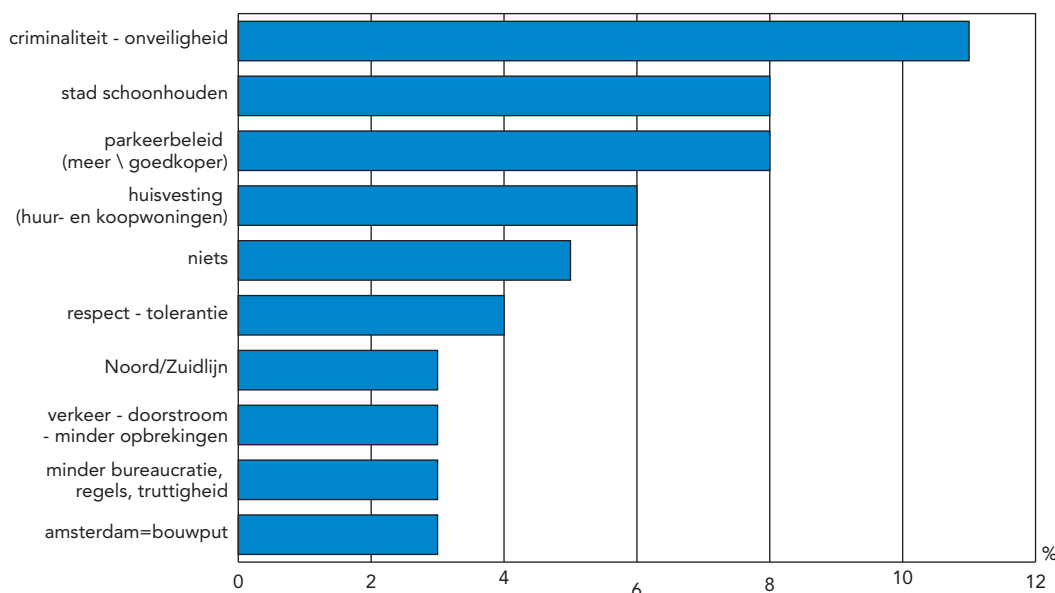
Deze fact sheet geeft een samenvatting van de belangrijkste resultaten uit de enquête. Het volledige rapport is in te zien op de website van O+S (www.os.amsterdam.nl).

Aandachtspunten voor de nieuwe burgemeester

Sinds juli 2010 is Eberhard van der Laan de burgemeester van Amsterdam. Volgens

Amsterdammers zou hij zich met name moeten bezig houden met de bestrijding van criminaliteit en onveiligheid. Ook zijn er volgens de onder-
vraagden verbeteringen in Amsterdam mogelijk

Figuur 1 Als u burgemeester van Amsterdam zou zijn, wat zou u dan als eerste in de stad willen veranderen?
2010 (top 10, procenten)



op het gebied van schoonhouden van de stad en parkeerbeleid (bijv. meer parkeerplaatsen en minder hoge parkeertarieven). Deze resultaten zijn afkomstig van antwoorden op de vraag: "Als u burgemeester van Amsterdam zou zijn, wat zou u dan als eerste in de stad willen veranderen?" De top tien van meest genoemde onderwerpen is weergegeven in figuur 1.

Een ander aandachtspunt is de intolerantie, 'asociale' mensen en de mentaliteit van mensen. Van de mensen die zich niet (helemaal) thuis voelen in de stad (17%) geeft een van de drie dit aan als reden.

Stemgedrag van Amsterdammers

Opkomst GR verkiezingen 2010: 51%

Bij de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2010 heeft 51% van de stemgerechtigde Amsterdammers gestemd. De opkomst was iets lager dan in 2006 toen 53% gestemd had.

Politieke participatie verschilt duidelijk tussen groepen Amsterdammers

De politieke participatie verschilt wel duidelijk tussen groepen en heeft een relatie met leeftijd, herkomst en opleiding. In onderstaande tabel valt te lezen dat de laagste stemintentie te vinden is bij jongeren, niet-westerse allochtonen en laagopgeleiden.

Tabel 2 Stemintentie bij gemeenteraadsverkiezingen, 2010 (procenten)

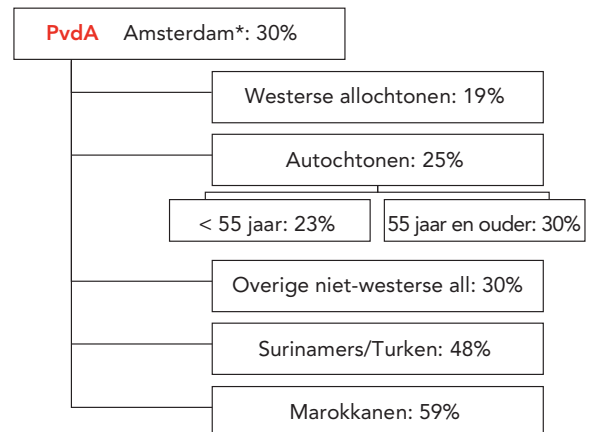
totaal	75
16-34 jaar	-9
35-54 jaar	+6
55 jaar en ouder	+6
autochtoon	+10
niet-westerse allochtoon	-15
westerse allochtoon	-2
laagopgeleid	-15
middelbaar opgeleid	-4
hoogopgeleid	+10

Gemeenteraadsverkiezingen 2010: D66 grootste winnaar, PvdA nog steeds de grootste partij

Bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2010 was D66 de grote winnaar in Amsterdam. De partij steeg van 4% in 2006 naar 15% in 2010. D66 heeft waarschijnlijk veel kiezers bij de PvdA weggehaald; deze partij zag zijn aanhang namelijk sterk dalen van 39% in 2006 naar 29% in 2010. Aan de hand van gerapporteerde partijvoor-

keur in de Amsterdamse Burgermonitor is een analyse gemaakt van de karakteristieken van Amsterdamse PvdA- en D66-stemmers.

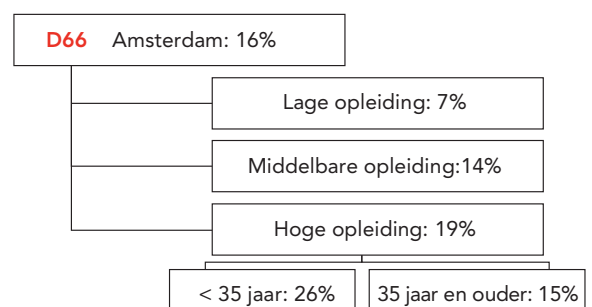
Figuur 3 PvdA-stemmers, 2010



* Dit is het percentage van de stemmers. Dus van alle ondervraagde stemmers heeft 30% zijn stem uitgebracht op de PvdA. De percentages in deze figuur weerspiegelen het stemgedrag per groep. Zo stemt binnen de groep westerse allochtonen 19% op de PvdA. Marokkaanse Amsterdammers brengen in 59% van de gevallen hun stem uit op de PvdA.

De belangrijkste voorspeller voor een Amsterdamse stem op de PvdA is de herkomst van de stemmer. Vooral Marokkanen (59%) en Surinamers en Turken (beide 48%) stemmen vaak op de PvdA.

Figuur 4 D66-stemmers, 2010

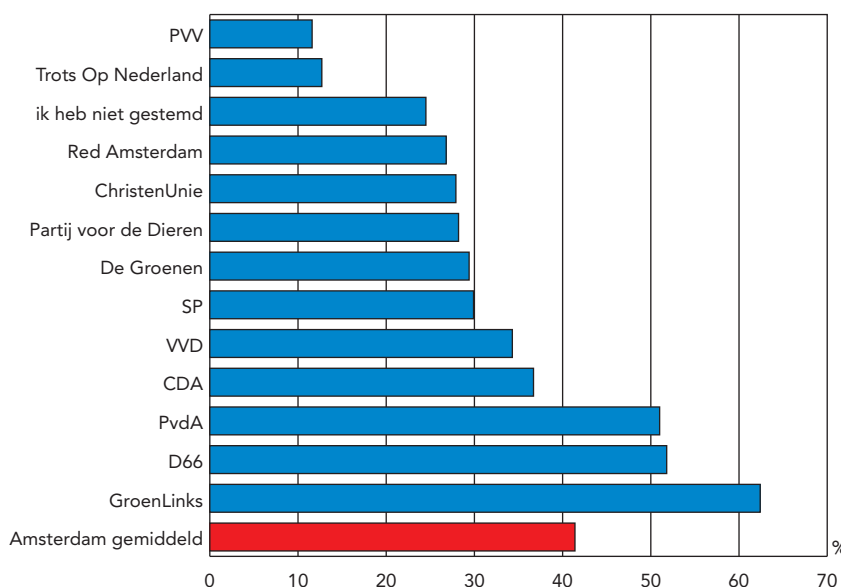


Hoog opgeleide jongeren tot 35 jaar, vormen de belangrijkste aanhang van D66 (26% stemt D66). Van de laag opgeleide Amsterdammers heeft slechts 7% op D66 gestemd.

PVV speelt nog steeds beperkte rol in Amsterdam

De PVV deed niet mee met de gemeenteraadsverkiezingen maar bij de Tweede Kamerverkiezingen behaalde de partij ruim 9% van de stemmen in Amsterdam. Er is gevraagd hoe groot de kans was dat mensen PVV zouden hebben gestemd wanneer deze partij wel mee had gedaan aan de gemeenteraadsverkiezingen

Figuur 5 Hoog vertrouwen in Amsterdamse politiek per kiezersgroep, 2010 (procenten)



Voor PVV zijn cijfers gebruikt van de groep mensen die aangaven dat de kans "heel groot" was dat ze PVV gestemd hadden wanneer deze partij had meegedaan aan de gemeenteraadsverkiezingen.

in Amsterdam. Van alle ondervraagden gaf 90% aan dat deze kans (heel) klein was. Ruim zes procent gaf aan dat deze kans (redelijk) groot was. In Amsterdam is de PVV het meest populair bij lager opgeleide autochtonen boven de 35 jaar. Van deze groep ondervraagden gaf in dit onderzoek ruim 20% aan PVV te stemmen bij de gemeenteraadsverkiezingen als dat had gekund.

PVV stemmers komen voornamelijk van Trots op Nederland, Partij voor de Dieren en VVD
Aanvullend is nagegaan bij welke partijen de PVV in Amsterdam stemmen zou kunnen winnen. Door antwoorden te combineren valt te zien dat de grootste PVV aanhang onder de Trots op Nederland stemmers te vinden is (ruim 90% overweegt PVV te stemmen). Van de Partij voor de Dieren stemmers geeft 27% aan mogelijk op de PVV te zullen stemmen, van de VVD stemmers geeft 23% dat aan, van de CDA stemmers 17%, van de SP stemmers 7% en van de PvdA stemmers 5%.

Vertrouwen in de Amsterdamse politiek onveranderd

Het vertrouwen in de Amsterdamse politiek vertoont door de jaren heen weinig fluctuatie. Op een schaal van 1 (heel weinig vertrouwen) tot 5 (heel veel vertrouwen) scoort de gemiddelde Amsterdammer dit jaar net als vorig jaar een 2,9. Aan de hand van de totale score op politiek vertrouwen zijn mensen gecategoriseerd in twee categorieën:

- gemiddeld of laag vertrouwen in de Amsterdamse politiek (score 3 of lager) en
- hoog vertrouwen in de Amsterdamse politiek (score hoger dan 3).

Met deze indeling hebben vier van de tien Amsterdammers een hoog politiek vertrouwen (41%). Politiek vertrouwen is sterk afhankelijk van het opleidingsniveau: van de laagopgeleiden of ongeschoolden heeft 23% een **hoog** politiek vertrouwen en van de hoogopgeleiden 52%.

Stemmers op protestpartijen hebben vaak een laag vertrouwen in de Amsterdamse politiek

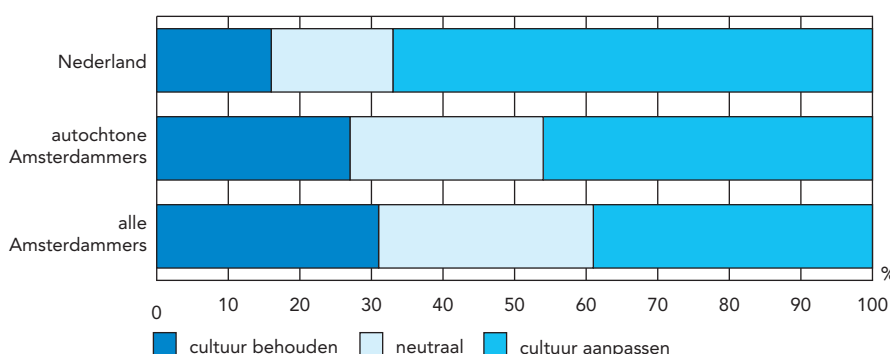
Er bestaat een duidelijk verband tussen partijvoorkeur en politiek vertrouwen. Zo blijkt dat slechts één van de tien mensen (12%), die aangaven PVV gestemd te hebben wanneer deze partij mee had gedaan aan de gemeenteraadsverkiezingen¹, een hoog politiek vertrouwen heeft. Over het algemeen hebben de mensen die op protestpartijen gestemd hebben weinig vertrouwen in de Amsterdamse politiek. Stemmers op GroenLinks, PvdA en D66 hebben juist relatief vaak een hoog vertrouwen in de Amsterdamse politiek.

Amsterdammer toleranter dan gemiddelde Nederlander

Om inzicht te krijgen in de achterliggende overwegingen die ten grondslag liggen aan hun politieke keuzes is aan Amsterdammers gevraagd zichzelf te plaatsen op een culturele dimensie welke ontleend is aan het Nationaal Kiezersonderzoek uit 2006. Mensen konden zichzelf plaatsen op een schaal van 1 (behouden van cultuur voor allochtonen) tot en met 7 (aanpassen van cultuur voor allochtonen).

Van alle ondervraagde Amsterdammers is 30% de mening toegedaan (score 1, 2 of 3) dat allochtonen hun cultuur mogen behouden. Ook 30% heeft een neutrale mening (score 4) en de overige 40% vindt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen (score 5, 6 of 7). Hiermee is de Amsterdammer wel duidelijk toleranter dan de gemiddelde Nederlander (zie figuur 6).

Figuur 6 Standpunt t.a.v. aanpassen of behouden van eigen cultuur allochtonen, alle Amsterdammers, autochtone Amsterdammers en Nederland (procenten)



Hoe zit de groep eruit die vindt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen?

Van de 40% van de Amsterdammers die vindt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen heeft de helft (20% van alle Amsterdammers) daar een zeer sterke mening over (score 6 of 7 op een schaal van 1 tot 7). Wellicht verrassend is binnen deze groep bijna drie van de tien Amsterdammers van niet-westerse afkomst (dit is gelijk aan de totale populatie). Met andere woorden: relatief gezien vinden evenveel autochtonen als niet-westerse allochtonen dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen.

In een nadere analyse is voor beide groepen de groep die denkt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen vergeleken met de groep die dit niet vindt.

Wanneer we de groep **autochtonen** die overtuigend denkt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen (20%) vergelijken met de groep autochtonen (80%) die dit niet vindt komt er een duidelijk beeld naar voren. Het is een groep die lager is opgeleid, vaak in Nieuw-West en Noord woont en wat ouder dan gemiddeld is. Ook zijn deze Amsterdammers vaker ontevreden met hun eigen leven en het wonen in Amsterdam.

Dit beeld is totaal anders voor de **niet-westerse allochtonen** die vinden dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen. Dit lijken juist de wat meer succesvolle en geïntegreerde Amsterdammers van niet-westerse herkomst te zijn. Deze groep voelt zich vaker Nederlands,

spreekt vaker Nederlands thuis en is juist tevreden over zowel hun eigen leven als het leven in Amsterdam. Het gaat in deze groep vaak om Amsterdammers van Surinaamse herkomst of uit de overige niet-westerse landen, en juist minder om Amsterdammers met een Turkse of Marokkaanse achtergrond.

Samenleven in Amsterdam

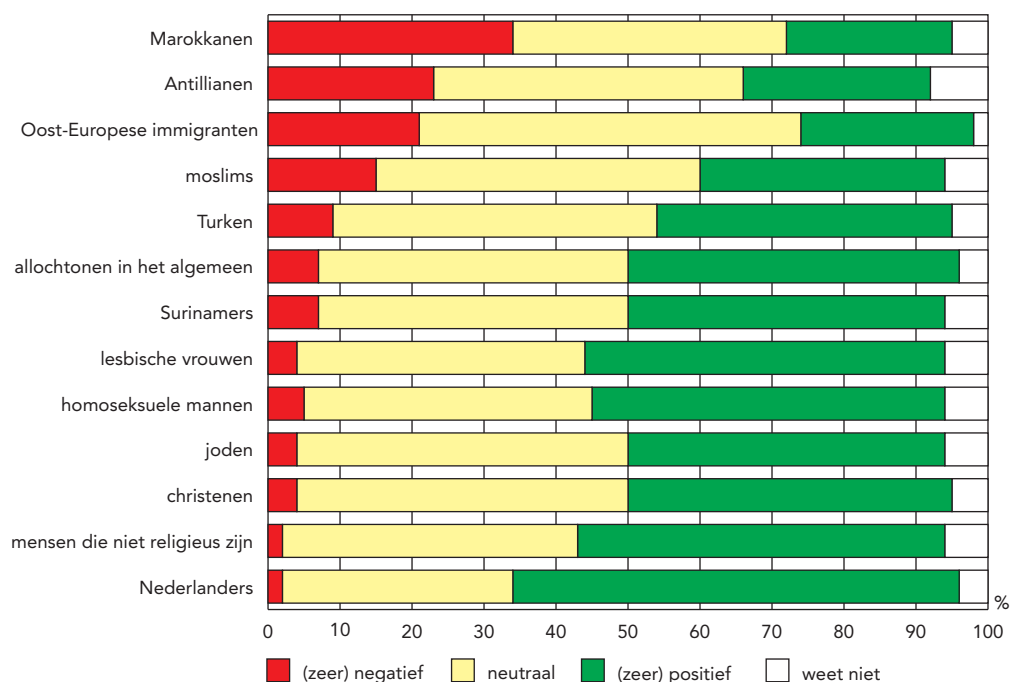
Nog steeds minst positieve beeld over Marokkaanse Amsterdammers

Evenals vorige jaren hebben Amsterdammers het minst positieve beeld van stadsgenoten met een Marokkaanse achtergrond (34% negatief). Hierna komt de Antilliaanse groep waarover 23% van alle Amsterdammers negatief is. Het beeld van Oost-Europese immigranten is bij één van de vijf Amsterdammers negatief.

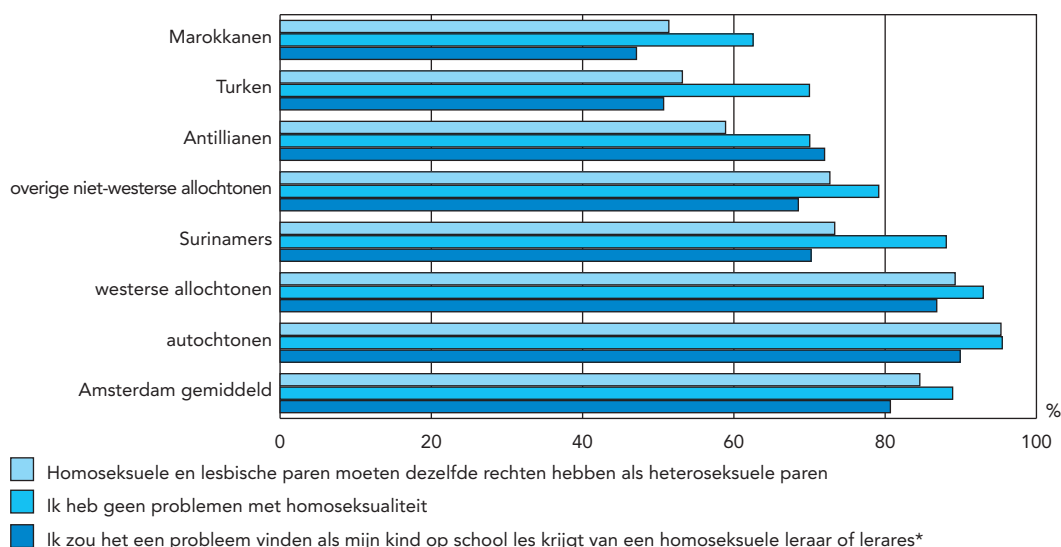
Ruime meerderheid van de Amsterdammers heeft een tolerante houding ten opzichte van homoseksuelen

Negen van de tien Amsterdammers geeft aan geen problemen te hebben met homoseksualiteit. Wel zijn sommige allochtone groepen duidelijk minder tolerant. In figuur 8 staat per herkomstgroep de respons op drie homotolerantie stellingen weergegeven. Het is duidelijk te zien dat vooral Marokkaanse en Turkse Amsterdammers een veel minder tolerante houding hebben ten opzichte van homoseksualiteit dan gemiddeld in Amsterdam. De meest tolerante groepen zijn de

Figuur 7 Beeld van verschillende bevolkingsgroepen, 2010 (procenten)



Figuur 8 Homotolerantie per herkomstgroep, 2010 (percentage eens)



* Voor deze stelling is het percentage "oneens" weergegeven

Tabel 9 Heeft u zichzelf in de afgelopen 12 maanden wel eens gediscrimineerd gevoeld? 2007 en 2010 (procenten)

	2007	2010	verschil
Surinamers	38	29	- 9
Turken	39	32	- 7
Marokkanen	53	38	- 15
overige niet-westerse allochtonen	37	42	+ 5
westerse allochtonen	19	19	0
autochtonen	20	13	-7
gemiddeld	26	21	-5

aantal meldingen van discriminatie bij zowel landelijke als regionale meldpunten. Deze toename kan wellicht mede verklaard worden door de grotere aandacht die discriminatie in het algemeen en het melden ervan in het bijzonder de afgelopen tijd heeft gekregen. De meest voorkomende redenen voor zelf ervaren discriminatie zijn herkomst en godsdienst of levensovertuiging. In tabel 10 staan de redenen van discriminatie uitgezet tegen de herkomst.

autochtone Amsterdammers en Amsterdammers van westerse herkomst.

Minder zelf ervaren discriminatie dan in 2007

In 2007 (de vorige keer dat discriminatie uitgebreid onderzocht is in de Amsterdamse Burgermonitor) gaf 26% van de Amsterdammers aan in de afgelopen twaalf maanden gediscrimineerd te zijn en in 2010 was dit 21%. Deze dalende trend is conform landelijke cijfers.² Daarentegen is er wel een toename te zien in het

Deze tabel gaat over alle Amsterdammers. Dus een Marokkaanse Amsterdammer heeft een kans van 23% dat hij of zij in het afgelopen jaar discriminatie heeft ervaren op basis van herkomst. Bij een autochtone Amsterdammer is deze kans slechts 2%.

Komt discriminatie van homoseksuelen vaker voor?

In het panel van O+S is aanvullend nagegaan of discriminatie van homoseksuelen is toegenomen. Dit blijkt niet zo te zijn. Hoewel discriminatie op

Tabel 10 Redenen discriminatie per herkomstgroep, 2010 (procenten)

	herkomst	godsdienst	nationaliteit	leeftijd	geslacht	homo-seksualiteit
Surinamers	19	5	4	3	2	0
Antillianen	15	0	0	0	3	1
Turken	19	11	6	1	1	1
Marokkanen	23	17	7	3	1	0
overige niet-westerse allochtonen	22	12	7	4	2	2
westerse allochtonen	7	5	4	2	3	1
autochtonen	2	3	2	3	2	2

	2007	2010	verschil
homoseksuele man	42	31	- 11
lesbische vrouw	26	14	- 9

Discriminatievorm	Percentage (%)
belediging	43
meer gevoel	35
stigmatisering *	32
voortrekken van bepaalde groepen	27
uitsluiting **	17
bedreiging	10
geweld (persoonlijk)	5

** Bijvoorbeeld afgewezen, niet binnen mogen

Amsterdammers ervaren vooral discriminatie door belediging (43%). Ook komt het vaak voor dat mensen de vinger er niet weten op te leggen, maar het meer beschrijven als een gevoel (34%). Stigmatisering of een negatief beeld (in de media) wordt ook door bijna één van de drie gediscrimineerde Amsterdammers gerapporteerd.

Discriminatie vindt in bijna de helft van de gevallen op straat plaats. Wanneer discriminatie op straat plaats vindt is dit in de meeste gevallen door onbekenden of voorbijgangers (57%). Bij discriminatie op de werkvloer gebeurt dit bij bijna de helft van de mensen door een collega (26%) of een leidinggevende (19%). Ook wordt relatief vaak op de werkvloer discriminatie door publiek of klant gemeld (16%). Bij discriminatie in het openbaar vervoer of taxi vindt dit voornamelijk plaats door een voorbijganger (35%) of een medereiziger (22%). Bijna vier van de tien mensen die zich gediscrimineerd voelen in het openbaar vervoer melden discriminatie door een conducteur of chauffeur (20%) of een taxichauffeur (18%).

Van de mensen die aangaven zich in de afgelopen 12 maanden gediscrimineerd te hebben gevoeld heeft een kwart actie ondernomen (4% van totale Amsterdamse bevolking boven de 16 jaar).

Van deze kwart heeft een kleine 20% een daadwerkelijke melding gedaan (via politie of MRDA). Dit is vergelijkbaar met landelijke cijfers. Van elke ervaren discriminerende gebeurtenis komt dus grofweg één op de twintig in de discriminatiestatistieken terecht. Hoe ernstiger de aard van de discriminatie hoe groter de kans op actie. Wanneer mensen aangeven dat de aard van de discriminatie meer een gevoel was dan dat er echt iets gebeurde neemt maar 16% actie. Dit loopt op tot 44% voor bedreiging en geweld. De meest gehoorde reden om geen actie te ondernemen is 'melden verandert niets' (41%) of 'de discriminatie was niet ernstig genoeg' (28%).

	%	abs
erover gesproken met mensen in mijn omgeving	33	39
mensen zelf aangesproken	33	39
gemeld of klacht ingediend bij de organisatie/locatie of instantie waar het voorval zich afspeelde	17	20
anders	21	25
gemeld of aangifte gedaan bij de politie	11	13
gemeld bij Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA)	9	11
gemeld bij Meldpunt Discriminatie Internet	2	2
klacht ingediend bij andere onafhankelijke instantie	1	1
gemeld (sms gestuurd) bij Panel Deurbeleid	0	0
gemeld bij een andere instantie (bijvoorbeeld COC)	0	0

Amsterdammers over informatievoorziening van de gemeente en hun gebruik van (nieuwe) media

Driekwart van de Amsterdammers tevreden over contact met ambtenaren

Ruim zes van de tien Amsterdammers hebben in het afgelopen jaar contact gehad met een ambtenaar van de stad of van het stadsdeel. Dit is gelijk aan voorgaande jaren. Zeven van de tien (71%) Amsterdammers die het afgelopen jaar contact hebben gehad met een ambtenaar van de stad of stadsdeel hadden dit aan de balie, op de tweede plaats staat telefonisch contact (12%). De meeste contacten betroffen het aanvragen van documenten zoals een rijbewijs of paspoort (57%), gevolgd door in- en uitschrijvingen en uittreksels van het bevolkingsregister (19%). Driekwart (73%) van de Amsterdammers die contact hebben met een ambtenaar is hier tevreden over. Elf procent is ontevreden en 15% heeft geen uitgesproken mening.

Ruim de helft is tevreden over de informatievoorziening van de gemeente

Ruim de helft van de Amsterdammers (55%) is tevreden over de informatievoorziening door de gemeente, 5% is ontevreden en de overige 40% is niet tevreden maar ook niet ontevreden. Hiermee lijkt de tevredenheid wat te zijn toegenomen ten opzicht van vorig jaar. Een veelgenoemde reden waarom men niet (helemaal) tevreden is met de informatievoorziening is dat men vindt dat er te weinig informatie wordt gegeven of dat websites onduidelijk zijn.

Meeste Amsterdammers volgen nieuws en actualiteiten nog steeds via televisie

De meeste Amsterdammers (88%) volgen nieuws en actualiteiten via de televisie, meestal via Nederland 1 (78%), Nederland 2 (60%), Nederland 3 (55%) of RTL4 (44%). Ruim de helft van alle Amsterdammers volgt het nieuws (ook) via internet.

Daling van gebruik lokale televisie zet door

Minder dan twee derde van de Amsterdammers kijkt regelmatig (in ieder geval een paar keer per week) naar AT5. Sinds 2006, toen bijna acht op de tien Amsterdammers regelmatig de zender bekeken, is het percentage ieder jaar gedaald. Het gebruik van TV Noord-Holland is daarentegen iets toegenomen, van 18% in 2009 tot 21% in 2010. De zenders SALTO (4%) en MTNL (1%) worden minder bekeken. Het aandeel Amsterdammers dat aangeeft naar geen enkele lokale zender te kijken is sterk toegenomen de laatste jaren, van 17% in 2006 naar 32% in 2010.

Uit nadere analyse blijkt verder dat met name autochtone jonge Amsterdammers heel snel minder lokale zenders zijn gaan keken. In 2007 lag hun kijkgedrag nog gelijk met het Amsterdamse gemiddelde maar dit is in 2010 duidelijk anders. Bijna de helft van deze groep kijkt in 2010 geen enkele Amsterdamse zender meer.

Internettoegang blijft stijgen

In 2010 heeft 91% van de Amsterdammers toegang tot internet (thuis, op het werk, via studie of anderszins). Sinds 2004 blijft het deel van de Amsterdammers met internettoegang continu stijgen. Toegang tot internet neemt toe met het opleidingsniveau. Van de Amsterdammers zonder opleiding heeft 62% toegang tot internet. Dit percentage loopt op tot 97% bij hoog opgeleide Amsterdammers. Ook is er een duidelijke relatie met leeftijd, in de jongste groep (tot 24 jaar) is er bijna niemand meer zonder internettoegang (1%),

Wie zijn het meest/minst tevreden over contact met ambtenaren?

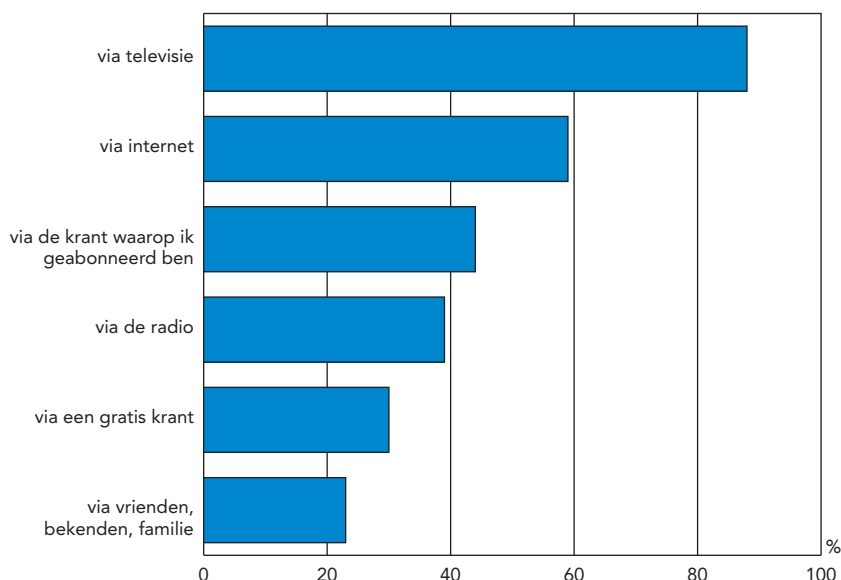
Meest tevreden zijn:

- Amsterdammers die persoonlijk contact hebben via een afspraak (81%) of aan de balie (79%)
- Mensen die komen voor een in/uitschrijving bevolkingsregister, aangifte (geboorte, huwelijk), verklaring (bijv. goed gedrag), uittreksel geboorte- of bevolkingsregister (80%)

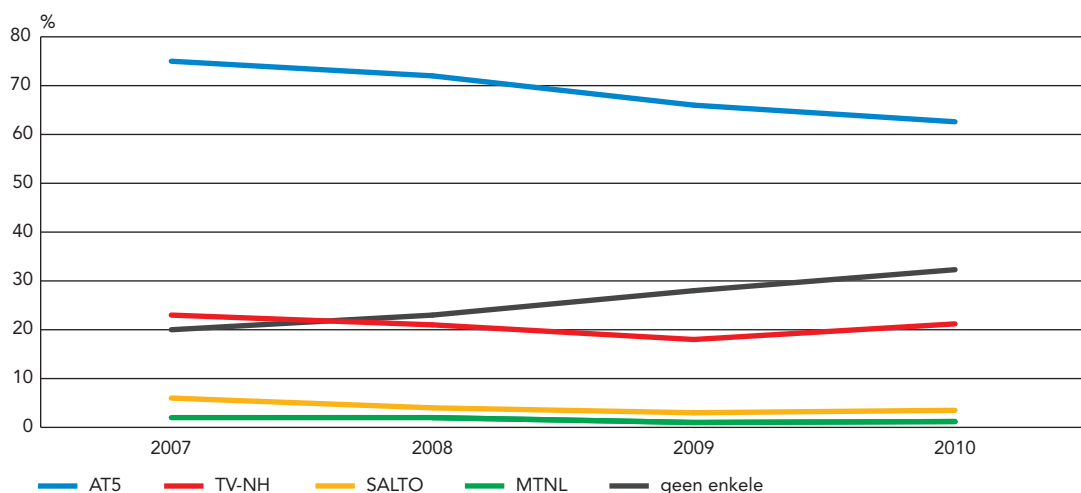
Minst tevreden zijn:

- Mensen met een melding of klacht over vuilnis, de straat of de directe omgeving (46% tevreden)
- Mensen met telefonisch contact (53% tevreden)
- Mensen met een vraag over vergunningen (54% tevreden)

Figuur 14 Manier waarop nieuws en actualiteiten gevolgd wordt, 2010 (procenten)



Figuur 15 Kijkgedrag van Amsterdammers naar lokale zenders, 2007-2010 (procenten)



bij de groep boven de 55 jaar ligt dit op ruim 20%. Ook hebben autochtonen gemiddeld vaker internettoegang dan allochtonen (respectievelijk 94% en 89%).

Lidmaatschap van sociale netwerksites toegenomen

In 2010 zijn meer Amsterdammers lid van een sociale netwerksite (o.a. Hyves, Facebook, LinkedIn) dan in 2009. Ruim de helft van de Amsterdammers die toegang hebben tot internet (52%) is nu lid van zo'n netwerksite (in 2009 was dit 48%). Het hoogst is het gebruik van sociale netwerksites onder Amsterdammers in de leeftijd van 16 tot 34 jaar (75%). Het lidmaatschap daalt tot 20% in de groep van 55 jaar en ouder. Sociale netwerksites bieden een groeiende mogelijkheid om met burgers in contact te komen. Van de Amsterdammers die lid zijn van een van de sociale netwerksites geeft 23% aan dat ze via deze site op de hoogte gehouden zouden willen worden over zaken in de stad of stadsdeel. Bij actievere gebruikers (mensen met veel vrienden) ligt dit percentage op 31%.

Zeven procent van de Amsterdammers twittert

Het gebruik van Twitter is toegenomen van 3% in 2009 naar 7% in 2010. Het gebruik van Twitter is gerelateerd aan opleiding: het meest bij hoogopgeleiden (10%) en het minste bij degenen met een lage opleiding (3%). Ook is het gebruik wat frequenter onder Amsterdammers onder de 35 jaar (11%). De meeste Twittersaars gebruiken Twitter om de actualiteit bij te houden (45%), professioneel (41%) of om contact te onderhouden met vrienden en familie (38%). Een groot deel van de gebruikers volgt ook politieke figuren (45%). Vooral Femke Halsema wordt door hen vaak gevolgd (55%). Op grote afstand volgt Lodewijk Asscher (16%). Van de Twittergebruikers is ruim

een derde (37%) geïnteresseerd in het ontvangen van berichten over zaken in het stadsdeel of stad.

Zes van de tien Amsterdammers gebruiken de website www.amsterdam.nl

Zestig procent van alle Amsterdammers met internet heeft de website in de afgelopen 12 maanden wel eens bezocht. Van deze bezoekers heeft een kwart de website vaak bezocht en de overige driekwart een enkele keer. Er bestaan grote verschillen in gebruik van de website tussen verschillende groepen. De website wordt het meest bezocht door jonge (tot 35 jaar) autochtonen (ruim 80%) en het minst door laag opgeleide niet-westerse allochtonen boven de 35 jaar (30%). Van alle website gebruikers vindt 85% deze informatief en 10% vindt hem nauwelijks of niet informatief.

Digitale loket van www.amsterdam.nl bekend maar weinig gebruikt

Van de Amsterdammers met internet is 57% op de hoogte van het bestaan van het digitale loket. Van hen heeft ruim één op de vijf in het afgelopen jaar gebruik gemaakt van één van de diensten van het digitale loket. Het gebruik loopt duidelijk af met de leeftijd. Zo maakt van de jongeren met internet 18% gebruik van het loket en slechts 5% van degenen ouder dan 55 jaar. Er zijn geen cijfers bekend over eerdere jaren aangezien deze vraag dit jaar voor het eerst gesteld is.

De website van het stadsdeel is bij de helft van de Amsterdammers met internet bekend

Van alle Amsterdammers met internet kent 46% de website van het stadsdeel waar men woont. Van de mensen die de website van hun stadsdeel kennen bezoekt 9% de website vaak en 83% soms. De stadsdeelwebsites worden gemiddeld door 84% van de mensen als informatief gezien.

Bekendheid 14020 gestegen

Een kwart van de Amsterdammers beantwoordt de vraag "Kent u het centrale telefoonnummer van de gemeente: 14020?" bevestigend. Dit percentage ligt hoger dan vorig jaar, toen gaf een vijfde aan het telefoonnummer te kennen. Het exacte gebruik en de tevredenheid over 14020 is niet meetbaar aangezien er nog veel verschillende nummers in de stad worden gebruikt, waarvan slechts een deel uitkomt bij 14020. Hierdoor is het niet te achterhalen met wie van de gemeente de burger heeft gesproken.

Het aandeel Amsterdammers dat dagbladen leest is stabiel.

In 2010 is 43% van alle Amsterdammers geabonneerd op een dagblad en 38% koopt wel eens een dagblad in de losse verkoop. Ruim zeven van de tien Amsterdammers leest wel eens een gratis verspreid dagblad. De Metro is met een bereik van 62% het meest populaire gratis dagblad.

Het geabonneerd zijn op een dagblad neemt toe met opleiding en leeftijd. Niet-westerse allochtonen hebben minder vaak een abonnement dan autochtonen. Net als in de afgelopen jaren is Het Parool de populairste krant in Amsterdam. Zeventien procent heeft een abonnement en 16% koopt de krant wel eens los. Van alle Amsterdammers van 16 jaar en ouder leest 10% geen enkele krant. Deze groep heeft geen abonnement op een krant, koopt nooit een los dagblad en leest nooit een gratis verspreide krant (dit percentage was 8% in 2009). In verhouding veel Amsterdammers van Marokkaanse herkomst (22%) en Turkse herkomst (21%) lezen geen kranten. Dit percentage loopt zelfs op tot 40% binnen de groep van laagopgeleide oudere niet-westerse allochtonen.

Bereik van huis-aan-huis kranten onveranderd

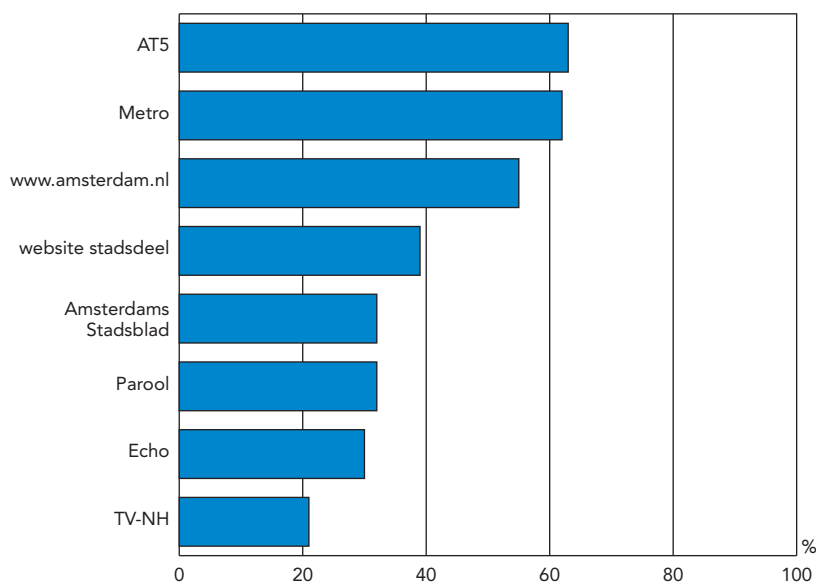
Net als in 2009 leest de helft van de Amsterdammers huis-aan-huis kranten. Een kwart ontvangt deze kranten wel, maar leest ze niet. Zestien procent heeft een NEE, NEE sticker en bij 5% worden huis-aan-huisbladen ten onrechte niet bezorgd. Evenals vorig jaar worden deze bladen wat vaker gelezen door ouderen en vrouwen.

Amsterdammer gebruikt voornamelijk internet om informatie te vergaren

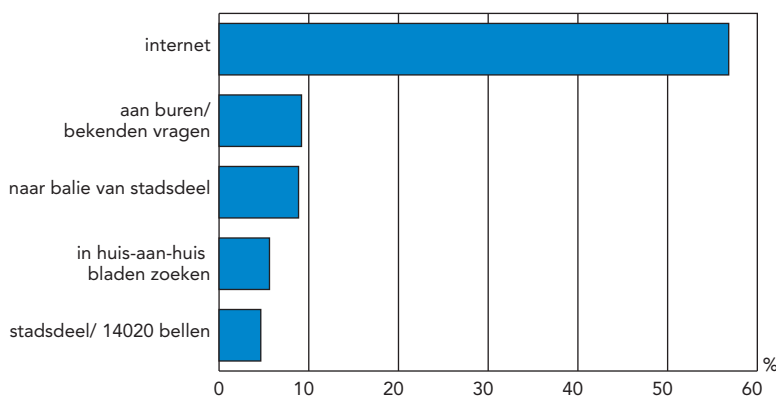
Om na te gaan hoe Amsterdammers informatie zoeken over kwesties die met de gemeente te maken hebben is hen gevraagd wat hun eerste stap zou zijn om informatie te verkrijgen over een gewijzigd bestemmingsplan in de buurt. Internet is de meest gebruikte bron en wordt door ruim helft van de Amsterdammers als zoekstrategie genoemd (zie figuur 17). Wel zijn er verschillen tussen groepen. Zo blijken autochtone jonge Amsterdammers bijna altijd internet te raadplegen (ruim 80%). Laag opgeleide niet-westerse allochtonen maken het minst vaak gebruik van internet (27%) maar gaan vaak langs de balie van het stadsdeel (15%) om informatie te verkrijgen of vragen het aan burens en bekenden (22%).

Een belangrijke constatering is verder dat er een relatie lijkt te bestaan tussen het zoeken naar informatie en het gebruik van internet. Mensen die internet makkelijk gebruiken – jongeren en hoger opgeleiden – zoeken ook sneller naar informatie. Niet verwonderlijk uiteraard omdat het via internet een stuk makkelijker gaat dan via de buurtkrant, maar wel van belang omdat het leidt tot een snel groter wordend verschil in kennis tussen groepen.

Figuur 16 Gebruik van verschillende mediakanalen, 2010 (procenten)



Figuur 17 Zoekactie bij informatievraag naar bestemmingsplan in de buurt, 2010 (procenten)



De categorieën "naar website stadsdeel", "naar website van Amsterdam (www.amsterdam.nl)" en "via een zoekmachine zoeken (google, bing enz)" zijn samengevoegd tot één categorie "internet".

Amsterdammer wordt het liefst door bewonersbrieven geïnformeerd door de gemeente

Ondanks de snelle ontwikkeling van nieuwe communicatiekanalen blijken Amsterdammers toch een voorkeur te hebben voor 'ouderwetse' middelen wanneer de gemeente hen moet informeren. Bewonersbrieven worden door ruim de helft genoemd als gewenst kanaal. Hierna volgen huis-aan-huis kranten en de website www.amsterdam.nl. Mensen met een hoge opleiding geven vaker de voorkeur aan de website terwijl laagopgeleide Amsterdammers vaker een voorkeur uitspreken voor de huis-aan-huisbladen.

Verschillend medium voor actieve informatievergaring en passief geïnformeerd worden

Er blijkt een verschil te bestaan tussen welke middelen mensen gebruiken om informatie te vergaren (vooral via internet) en hoe ze door de gemeente geïnformeerd willen worden (vooral door bewonersbrieven). Deze ogenschijnlijke tegenstelling is goed te verklaren door het karakter van de informatie. In het eerste geval gaat het om actief zoeken waarin mensen op een bepaald moment zelf iets willen weten. Bij het tweede gaat het om passieve informatie, deze willen mensen krijgen op het moment dat het voor hun van belang is (bijvoorbeeld wanneer het gaat om een aanstaande wegoopbreking). Mensen willen niet zelf actief op zoek hoeven gaan naar dergelijke informatie maar willen deze ouderwets opgestuurd krijgen. In tegenstelling tot wat soms gedacht wordt binnen de gemeente is er op dit moment nog weinig steun voor verspreiding van dergelijke informatie via nieuwe communicatie middelen als Facebook.

Tabel 18 Hoe willen mensen geïnformeerd worden door de gemeente? 2010 (procenten)

	%
bewonersbrieven	51
huis-aan-huis kranten	35
website www.amsterdam.nl	21
AT5	21
wekelijkse e-mail update	16
informatiefolders bij stadsdeel	7
groep op Hyves, Facebook of Linked-in	2

Noten

- 1 De Amsterdamse Burgermonitor is uitgevoerd voor de landelijke verkiezingen, dus hierover zijn geen vragen gesteld.
- 2 Boog, I et al. Monitor rassendiscriminatie. Landelijk expertisecentrum van Art. 1, Anne Frank Stichting, Universiteit Leiden, 2009



Colofon

Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek



Oudezijds Voorburgwal 300
1012 GL Amsterdam
Telefoon 020 251 0333
Fax 020 251 0444
algemeen@os.amsterdam.nl
www.os.amsterdam.nl

Auteurs:
Dr. Marije Baart de la Faille - Deutekom
Dr. Willem Bosveld