



Gemeente Amsterdam
Dienst Onderzoek en Statistiek

De Amsterdamse Burgermonitor 2010

Projectnummer: 10021

In opdracht van: Bestuursdienst, Directie Communicatie, gemeente Amsterdam

Dr. Marije Baart de la Faille - Deutekom

Dr. Willem Bosveld

Oudezijds Voorburgwal 300

1012 GL Amsterdam

Telefoon 020 251 0406

algemeen@os.amsterdam.nl

Postbus 658

1000 AR Amsterdam

Fax 020 251 0444

www.os.amsterdam.nl

Amsterdam, december 2010

Inhoud

Inleiding	5
1 Achtergronden van de Amsterdamse stem	7
1.1 Bereidheid tot stemmen	7
1.2 Interesse in stadsdeelpolitiek en gemeentepolitiek	9
1.3 Partijvoorkeur	13
1.4 Partijvoorkeur en demografie	13
1.4.1 PVV	16
1.5 Stemvoorkeur en vertrouwen in de Amsterdamse politiek	17
1.6 Stemvoorkeur en waarden	20
1.7 Aanpassen van 'allochtonen': twee perspectieven	23
1.8 De tweedimensionale kiezer en de eendimensionale partij	25
Resultaten in het kort	27
2 Samenleven in Amsterdam	29
2.1 Contact andere herkomstgroepen	29
2.2 Imago van verschillende groepen	31
2.3 Discriminatie	33
2.3.1 Beeld over omgang groepen en discriminatie	33
2.3.2 Hoe vaak wordt discriminatie gerapporteerd door Amsterdammers?	34
2.3.3 Redenen discriminatie	35
2.3.4 Aard van de discriminatie	37
2.3.5 Waar en door wie vindt de discriminatie plaats?	39
2.3.6 Ondernemen Amsterdammers actie naar aanleiding van discriminatie?	40
2.4 Geloofsovertuiging	41
Resultaten in het kort	42
3 Binding met de stad	43
3.1 Thuis in de stad	43
3.2 Als ik burgemeester was.....	45
3.3 Prettig om in Amsterdam te wonen	46
3.4 Sociale cohesie in de buurt	47
3.5 Inzet voor de buurt: vooral een handtekening	48
3.6 Tevredenheid eigen leven	49
3.7 Sociale isolatie	51
Resultaten in het kort	52
4 Gebruik van (nieuwe) media door Amsterdammers	53
4.1 Media	53
4.2 Televisie	54
4.3 Kranten	56
4.4 Toegang tot internet	57
4.5 Sociale netwerksites	58

4.6 Gebruik Twitter	59
Resultaten in het kort	60
5 Amsterdammers over contact met en informatie van de gemeente	61
5.1 Contact met ambtenaren	61
5.2 Informatie van de gemeente	63
5.3 Hoe zoeken Amsterdammers actief informatie?	67
5.4 Hoe worden mensen het liefst geïnformeerd door de gemeente?	70
Resultaten in het kort	71

Inleiding

Voor u ligt de twaalfde Amsterdamse Burgermonitor. Sinds 1999 onderzoekt O+S in de Burgermonitor de relatie van de burgers van Amsterdam met hun stad. 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.

Dit jaar hebben 2.650 van de 640.578 Amsterdammers van 16 jaar en ouder meegedaan aan de enquête. De enquêtes zijn afgenomen van april tot en met juni 2010.

Dit digitale rapport bevat de belangrijkste resultaten uit de Amsterdamse Burgermonitor 2010. Daarnaast is er een samenvattende fact sheet op papier uitgekomen (zie ook www.os.amsterdam.nl).

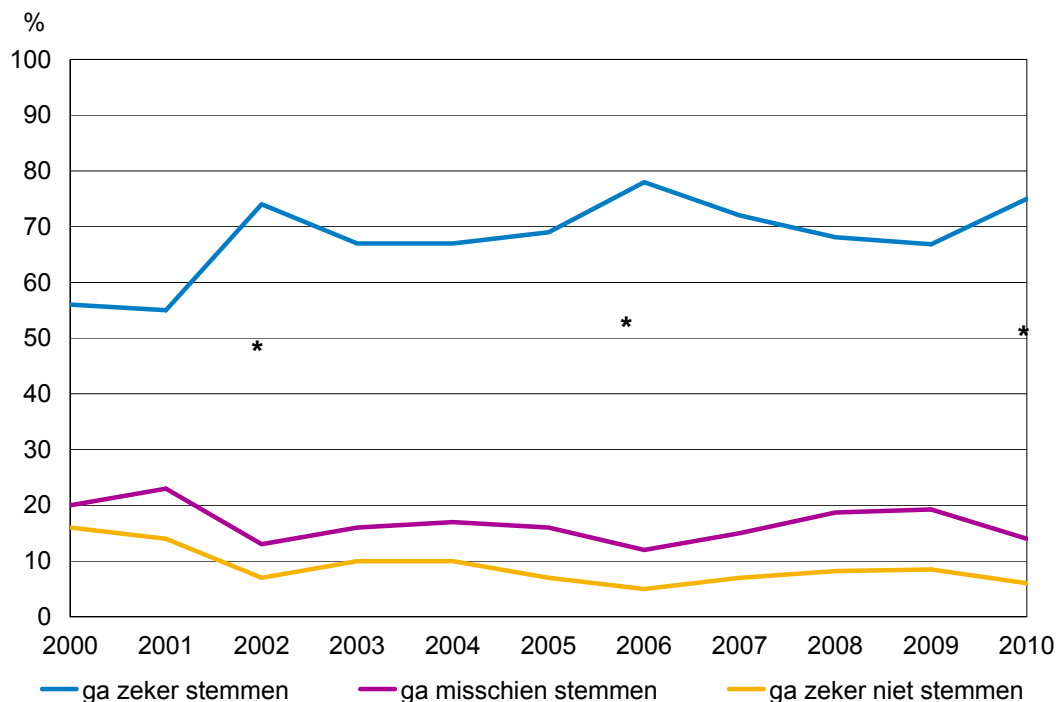
1 Achtergronden van de Amsterdamse stem

Amsterdam is al sinds jaar en dag een 'linkse stad' en met name de PvdA heeft door de jaren heen een grote aanhang gekend. Toch lijkt deze steun de laatste jaren wat af te nemen. Zo hebben bij de gemeenteraadsverkiezingen in 2010 ruim 10% minder mensen op de PvdA gestemd dan in 2006. Die trend sluit aan bij de landelijke ontwikkelingen, maar waar bij de Tweede Kamerverkiezingen en bij meer recente peilingen de verschuivingen in Nederland vaak met 'aardverschuivingen' worden vergeleken, blijft Amsterdam, zoals eerder opgemerkt (Bosveld, Wenneker en Slot, 2010), rustig. Niettemin is het interessant om te bekijken hoe het stemgedrag is van Amsterdammers. Zo zal bekeken worden hoe de animo om te stemmen over de jaren is, welke Amsterdammers stemmen en wie de trouwe stemmers zijn, op welke partij Amsterdammers stemmen en hoe hun maatschappelijke opvattingen hun partijkeuze beïnvloeden.

1.1 Bereidheid tot stemmen

Evenals in voorgaande verkiezingsjaren ligt de bereidheid tot stemmen hoog (zie onderstaande figuur).

Figuur 1.1 Animo om te stemmen bij gemeente- en stadsdeelverkiezingen, 2000-2010 (procenten)



* Werkelijke opkomstcijfers bij gemeenteraadsverkiezingen

Drie van de vier ondervraagde Amsterdammers zou zeker gaan stemmen als er morgen gemeenteraadsverkiezingen zouden zijn. Dit percentage is hoger dan de werkelijke opkomst maar vrijwel identiek aan het percentage dat is gaan stemmen bij de Tweede Kamerverkiezingen in maart 2010 (74%)¹.

“Trouwe stemmers”

Van alle respondenten gaf 72% aan gestemd te hebben bij de Tweede Kamer verkiezingen, 61% bij Europese verkiezingen en 56% bij de Provinciale Staten verkiezingen. Van alle *stemgerechtigde* ondervraagden heeft ruim de helft (58%) bij alle vier de laatste verkiezingen gestemd.

De politieke participatie verschilt tussen groepen en heeft een duidelijke relatie met leeftijd, herkomst en opleiding. Het aandeel “trouwe stemmers”, mensen die aangeven bij alle verkiezingen te hebben gestemd, stijgt met de leeftijd: van 43% in de groep tot 35 jaar tot 72% in de groep van 55 jaar en ouder. Ook is er een duidelijke relatie met herkomst waarbij niet-westerse allochtonen (33%) en westerse allochtonen (53%) duidelijk minder vaak trouwe stemmers zijn dan autochtonen (70%). Ook uit onderzoek dat O+S samen met het IMES (Van der Heijden en Van Heelsum, 2010) uitvoerde rond de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2010 bleek dat de opkomst onder deze groepen lager was: van de Turkse Amsterdammers ging 44% stemmen, van de Marokkaanse Amsterdammers 39% en van de Surinaamse en Antilliaanse Amsterdammers 26%. Deze percentages zijn beduidend lager dan de gemiddelde opkomst van 51% die voor de hele stad gold.

Gecombineerde groepen

Om een completer beeld te geven van verschillen tussen Amsterdamse groepen zal in het vervolg van deze rapportage niet alleen naar verschillen gekeken worden tussen groepen op basis van losse persoonskenmerken (zoals leeftijd, herkomst en geslacht), maar zal er ook gerapporteerd worden over gecombineerde groepen. Het gaat om de volgende groepen waarvan uit de analyses blijkt dat er *binnen* de groepen relatief weinig verschillen zijn en *tussen* de groepen juist veel:

- Jonge autochtonen (onder de 35 jaar)
- Jonge niet-westerse allochtonen (onder de 35 jaar)
- Autochtonen ouder dan 35 jaar met een lage opleiding
- Niet-westerse allochtonen ouder dan 35 jaar met een lage opleiding
- Autochtonen ouder dan 35 jaar met een hoge opleiding
- Niet-westerse allochtonen boven de 35 jaar met een hoge opleiding
- Westerse allochtonen

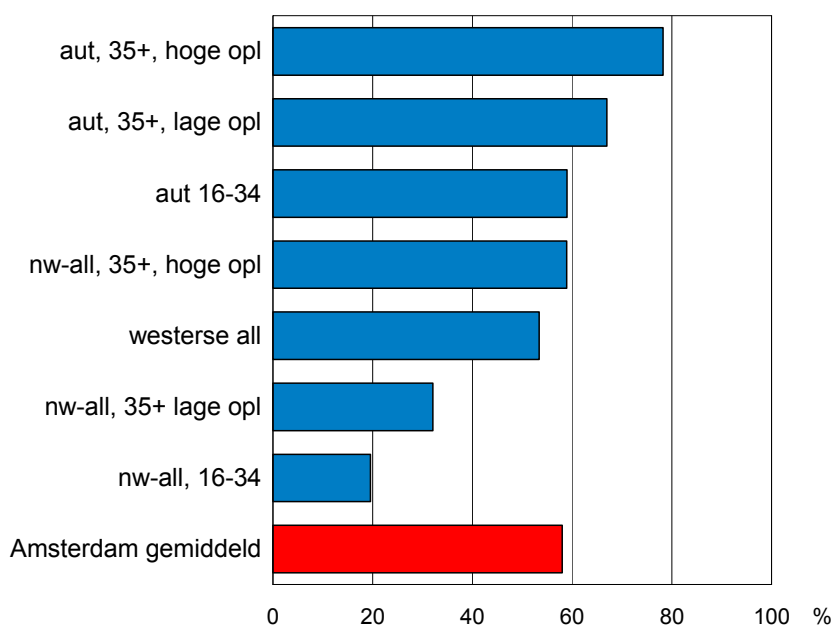
Bij deze indeling valt er een aantal zaken op. Zo is er voor jonge Amsterdammers geen onderscheid naar opleiding gemaakt, zijn westerse allochtonen niet verder uitgesplitst en is er binnen de niet-westerse allochtonen groepen geen nader onderscheid naar herkomst. Hier is bewust voor gekozen. Het ontbreken van onderscheid naar opleiding bij jongeren komt doordat opleiding wordt gedefinieerd als “hoogst genoten opleiding”. Veel jongeren zijn nog bezig met een studie en door deze definiëring zal een bijna

¹ Mensen geven bij dit type vragen in het algemeen het meest positieve antwoord. Dat wil zeggen dat zij geen onderscheid maken tussen gemeenteraads- en Tweede Kamerverkiezingen en hun antwoord baseren op de verkiezingen met de grootste kans om te gaan stemmen.

afgestudeerd iemand toch als middelbaar opgeleid ingedeeld worden. Voorts bleek het niet zo zinvol om de groep westerse allochtonen verder in te delen aangezien deze groep niet zo heel groot is en het overgrote merendeel van hen een hoge opleiding heeft. Ten slotte is er gekozen om de niet-westerse allochtonen als één groep te beschouwen en niet naar afzonderlijke herkomstgroepen onder te verdelen. Dit is vooral gedaan omdat op veel variabelen de groepen onderling niet veel verschillen. Wanneer de verschillen wel aanzienlijk zijn, is dit beschreven.

In de volgende figuur staat voor de zeven verschillende groepen het percentage “trouwe stemmers” weergegeven. Bijna acht van de tien autochtonen boven de 35 jaar met een hoge opleiding geeft aan bij alle laatste vier verkiezingen te hebben gestemd. De laagste stemintentie is te vinden bij (stemgerechtigde) niet-westerse allochtonen onder de 35 jaar. Van deze laatste groep heeft slechts 20% bij de laatste vier verkiezingen zijn stem uitgebracht.

Figuur 1.2 Politieke participatie (% trouwe stemmers van de stemgerechtigden) per demografische groep, 2010

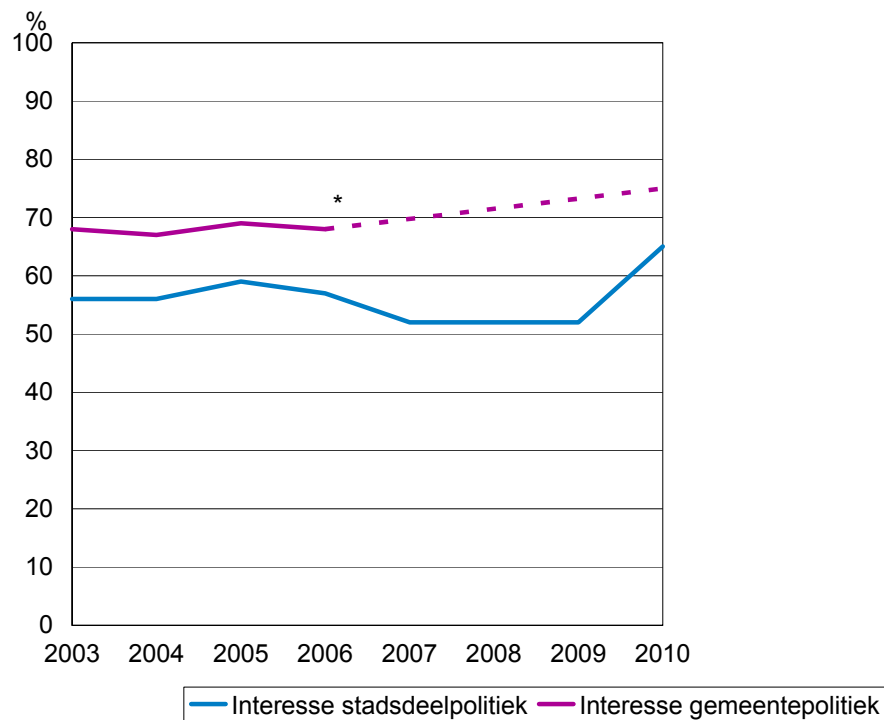


1.2 Interesse in stadsdeelpolitiek en gemeentepolitiek

Er bestaat een duidelijke relatie tussen de bereidheid tot stemmen en politieke interesse. Van de mensen die aangeven zeker te gaan stemmen wanneer er morgen gemeenteraadsverkiezingen zouden zijn, geeft 85% aan geïnteresseerd te zijn in gemeentepolitiek. Daarentegen is slechts een kwart (23%) van de mensen die aangaven waarschijnlijk niet te gaan stemmen geïnteresseerd in de gemeentepolitiek

Gemiddeld ligt de interesse voor de gemeentepolitiek met 75% duidelijk hoger dan bij de vorige meting in 2006 (67%). Ook is de interesse in de stadsdeelpolitiek gestegen naar 65%. Deze stijging is voor een belangrijk deel te verklaren doordat 2010 een verkiezingsjaar was. Wellicht speelt ook de fusie van de stadsdelen mee waardoor de stadsdelen meer aandacht kregen in onder andere de media.

Figuur 1.3 Interesse in stadsdeel- en gemeentepolitiek, 2003 – 2010 (percentage tamelijk tot zeer geïnteresseerd)

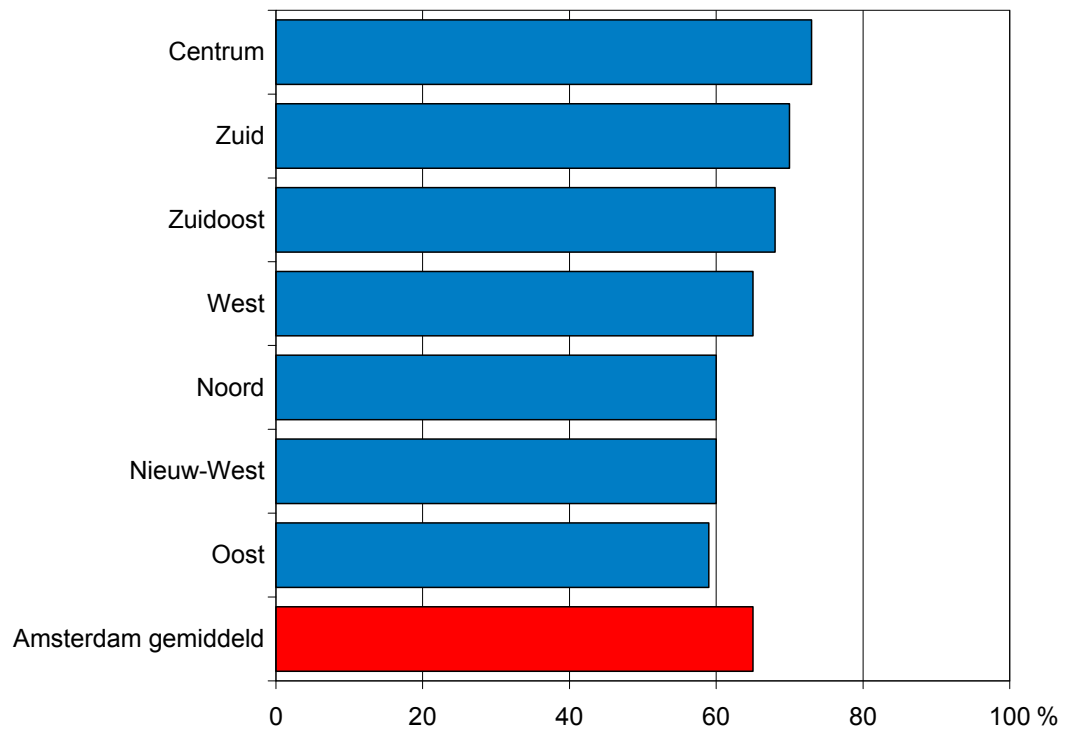


* in 2007, 2008 en 2009 is de interesse voor de gemeentepolitiek niet onderzocht

Verschillen tussen stadsdelen

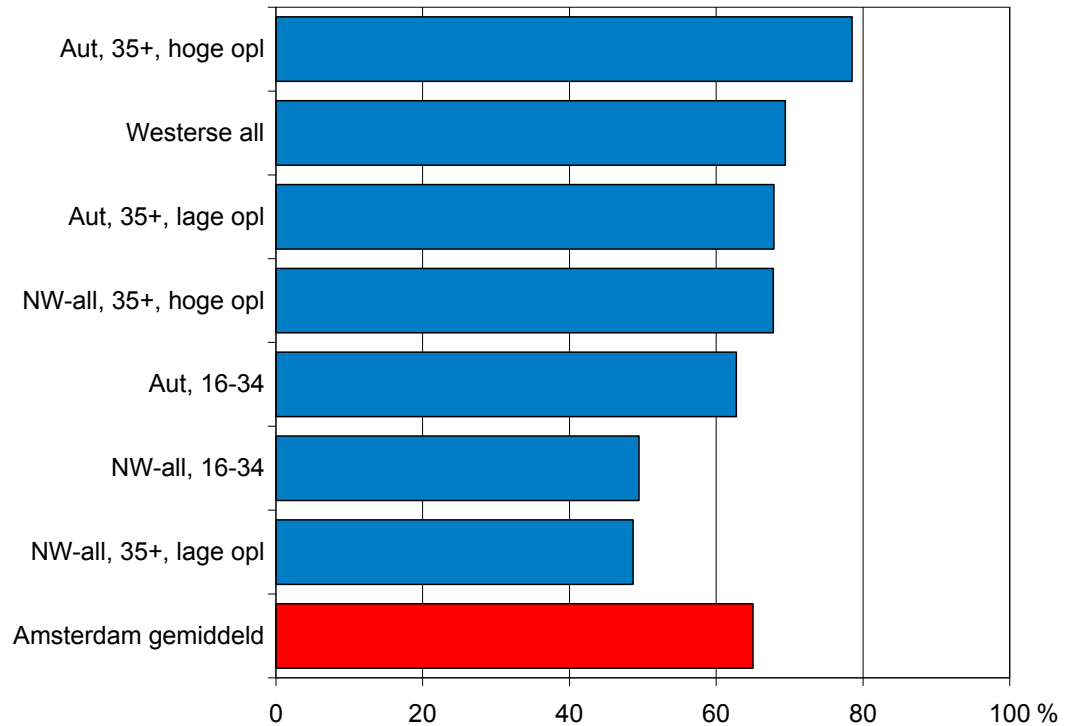
Er zijn verschillen in de mate van interesse in de stadsdeelpolitiek per stadsdeel. Evenals voorgaande jaren zijn bewoners van Centrum het vaakst geïnteresseerd in de stadsdeelpolitiek.

Figuur 1.4 Interesse in stadsdeelpolitiek per stadsdeel (percentage tamelijk tot zeer geïnteresseerd), 2010



Het verschil in interesse in de stadsdeelpolitiek wordt voornamelijk verklaard door de bevolkingssamenstellingen van de verschillende stadsdelen. In Centrum en Zuid wonen veelal hoogopgeleide autochtonen, welke (zie onderstaande figuur) vaak interesse in de stadsdeelpolitiek hebben.

Figuur 1.5 Interesse in stadsdeelpolitiek per demografische groep (percentage tamelijk tot zeer geïnteresseerd), 2010



In de stadsdelen waar de interesse lager is (Oost, Noord en Nieuw-West) wonen juist veel niet-westerse allochtonen en autochtonen met een lage opleiding, groepen met relatief weinig interesse in de gemeentelijke politiek. In dit licht is de redelijke hoge interesse van de bewoners in Zuidoost opvallend. Dit wordt echter deels verklaard doordat Surinaamse Amsterdammers (60%) in vergelijking tot de overige niet-westerse groepen relatief vaak interesse hebben in de stadsdeelpolitiek.

1.3 Partijvoorkeur

In onderstaande tabel zijn de uitslagen van de gemeenteraadverkiezingen en Tweede Kamerverkiezingen in Amsterdam van 2006 en 2010 met elkaar vergeleken.

Tabel 1.6 Stemgedrag in Amsterdam: gemeenteraad en Tweede Kamer 2006 en 2010 (procenten)

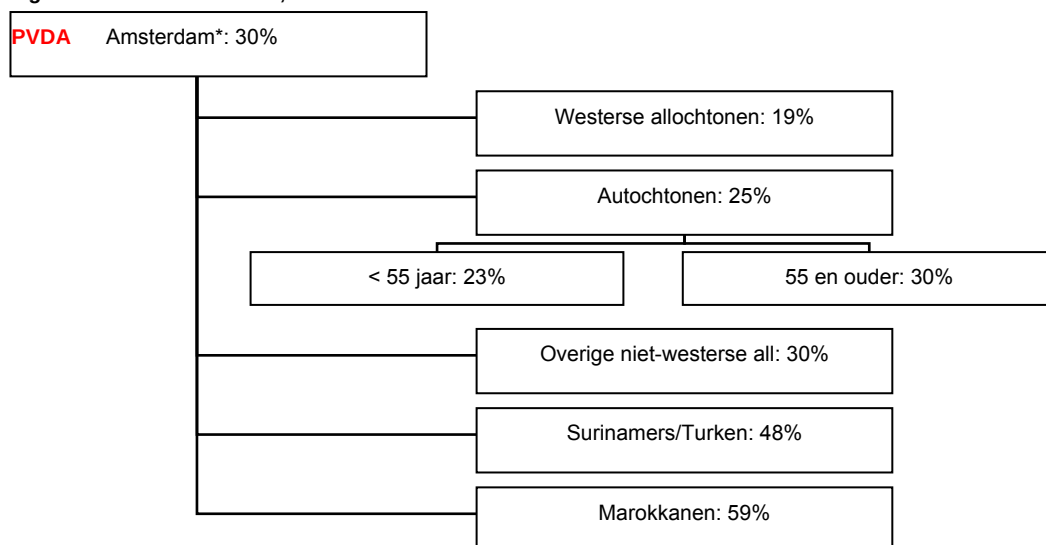
	gemeenteraad			Tweede Kamer		
	2006	2010	verschil	2006	2010	verschil
PvdA	39,4	29,3	-10,1	30,1	35,3	+5,2
VVD	16,2	16,9	+0,7	13,9	16,8	+2,9
Groenlinks	13,7	15,1	+1,4	12,5	12,5	0
SP	13,4	7,2	-6,2	18,5	7,2	-11,3
CDA	4,2	3,3	-0,9	9,6	3,3	-6,3
PVV	nvt	nvt	--	4,5	9,4	+4,9
D66	4,1	14,8	+10,7	4,5	11,8	+7,3
Partij voor de Dieren	nvt	2,3	+2,3	3,5	1,8	-1,7
ChristenUnie	1,5	1,3	-0,2	1,5	0,9	-0,6
Partij voor Mens en Spirit	nvt	0,3	+0,3	nvt	0,2	+0,2
Trots op Nederland	nvt	2,3	+2,3	nvt	0,3	+0,3
De Groenen	2,0	0,7	-1,3	nvt	nvt	--
Amsterdamsche Belangen (AB)	0,3	0,4	+0,1	nvt	nvt	--
Tulpen voor Amsterdam	nvt	0,4	+0,4	nvt	nvt	--
Red Amsterdam	nvt	3,7	+3,7	nvt	nvt	--
Overig	5,2	2		1,4	0,5	--

Bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2010 was D66 de grote winnaar in Amsterdam. Deze partij heeft veel stemmen weggehaald bij de PvdA en de SP. De SP was ook bij de Tweede Kamerverkiezingen een duidelijke verliezer (min 11 procentpunten). Winst was er bij de Tweede Kamerverkiezingen voor de PvdA, D66 en de PVV en in mindere mate voor de VVD. De geringe steun die het CDA van oudsher in Amsterdam krijgt, was bij de Tweede Kamerverkiezingen geslonken tot 3%.

1.4 Partijvoorkeur en demografie

Om inzichtelijk te maken welke demografische kenmerken - leeftijd, opleiding en etniciteit - van Amsterdammers van invloed zijn op hun stemvoorkeur, is voor de grootste Amsterdamse partijen (PvdA, GroenLinks, D66 en VVD) een zogenaamde segmentatie-analyse gemaakt. Met deze statistische techniek is het mogelijk om na te gaan hoe de aanhang voor de verschillende partijen is opgebouwd. Voor deze analyse is gebruik gemaakt van het gerapporteerde stemgedrag in de Amsterdamse Burgermonitor. Hieronder is de demografische samenstelling van de PvdA-stemmers beschreven.

Figuur 1.7 PvdA-stemmers, 2010

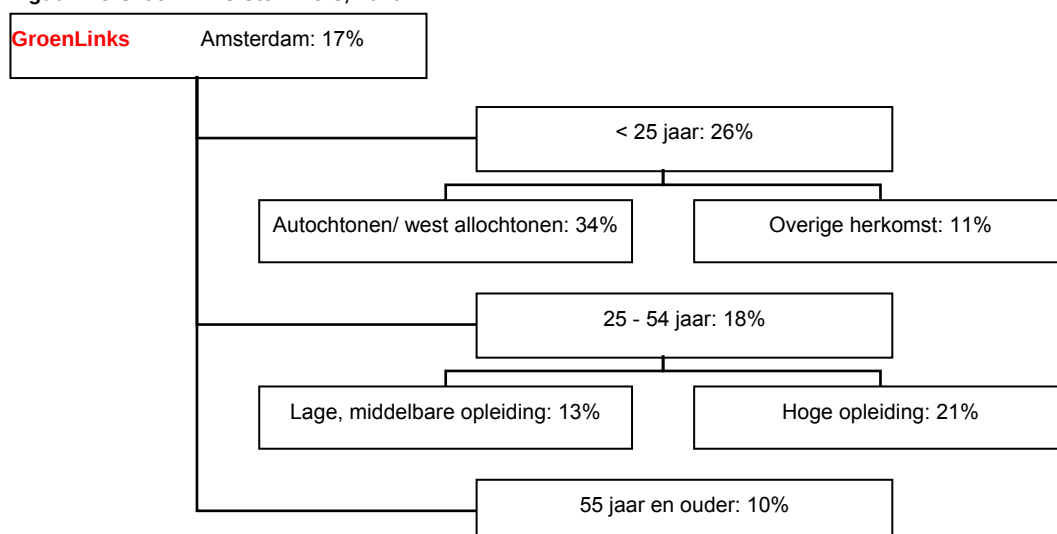


* Dit is het percentage van de stemmers. Dus van alle ondervraagde stemmers heeft 30% zijn stem uitgebracht op de PvdA. De percentages in dit figuur weerspiegelen het stemgedrag per groep. Zo stemt binnen de groep westerse allochtonen 19% op de PvdA. Marokkaanse Amsterdammers brengen in 59% van de gevallen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

Uit de figuur blijkt dat de belangrijkste voorspeller voor een Amsterdamse stem op de PvdA de herkomst is. Vooral Marokkanen (59%) en Surinamers en Turken (beide 48%) stemmen vaak op de PvdA. Deze cijfers komen overeen met onderzoek van het IMES (Van der Heijden en Van Heelsum, 2010) naar aanleiding van de gemeenteraadsverkiezingen. Het minst wordt er op de PvdA gestemd door autochtonen jonger dan 55 jaar (23%). Of iemand hoog of laag opgeleid is blijkt geen duidelijke rol van betekenis te spelen bij een stem op de PvdA.

Vervolgens is voor GroenLinks nagegaan welke demografische factoren van invloed zijn op een stem voor deze partij. In onderstaande figuur is dit grafisch weergegeven.

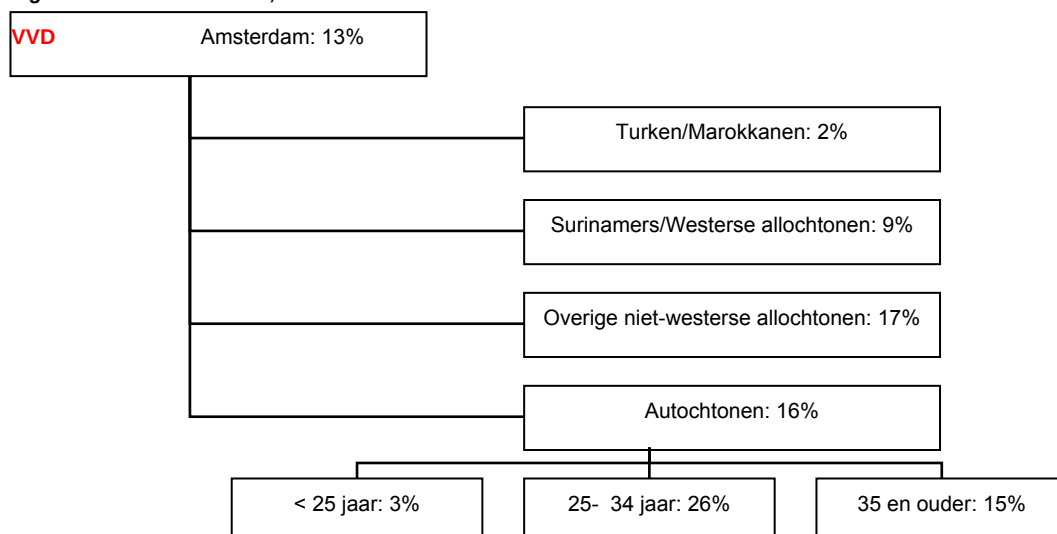
Figuur 1.8 GroenLinks-stemmers, 2010



Of Amsterdammers GroenLinks stemmen wordt vooral voorspeld door hun leeftijd. Van de 55-plussers stemt 10% op deze partij, terwijl dit van de groep tot 25 jaar 26% is. De grootse groep aanhangers bevindt zich onder autochtone of westerse allochtone stemmers jonger dan 25 jaar (34%).

Anders is dat bij een stem op de VVD. Zoals hieronder blijkt, is het bij deze partij juist de herkomst die de belangrijkste voorspeller is.

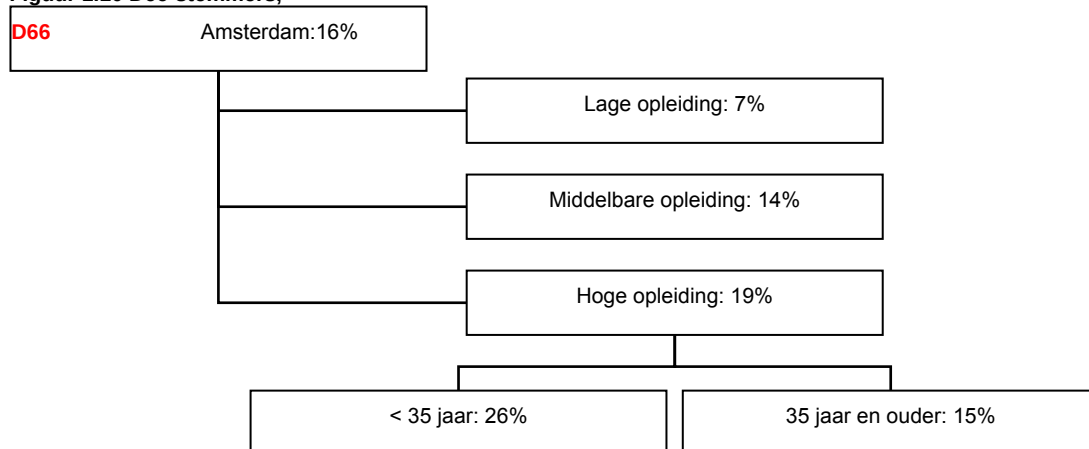
Figuur 1.9 VVD-stemmers, 2010



Amsterdammers met een Marokkaanse of Turkse herkomst stemmen het minst op de VVD (2%). Het vaakst wordt er VVD gestemd door autochtonen (18%) en dan met name door hen tussen de 25 en 34 jaar (26%). De jongste groep stemt juist heel weinig op de VVD (3%).

Als laatste is een segmentatie-analyse uitgevoerd op de aanhang van D66. Hoog opgeleide jongeren tot 35 jaar vormen de belangrijkste aanhang van deze partij. Van de laag opgeleide Amsterdammers heeft 7% op D66 gestemd.

Figuur 1.10 D66-stemmers,



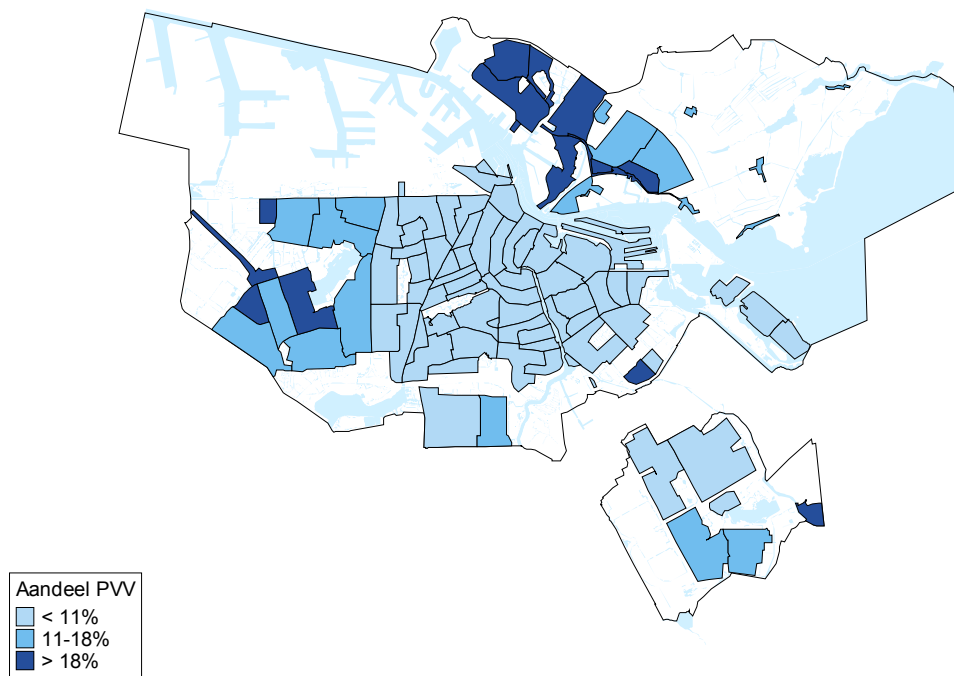
1.4.1 PVV

In hoog tempo is de PVV een wezenlijk onderdeel van de landelijke politiek geworden. De partij deed niet mee met de gemeenteraadsverkiezingen van Amsterdam, maar bij de Tweede Kamerverkiezingen behaalde de PVV ruim 9% van de stemmen in Amsterdam. In de Amsterdamse Burgermonitor is gevraagd hoe groot de kans was dat mensen PVV zouden hebben gestemd wanneer deze partij wel mee had gedaan aan de gemeenteraadsverkiezingen in Amsterdam.

Van alle ondervraagden gaf 90% aan dat deze kans (heel) klein was. Ruim zes procent gaf aan de kans (redelijk) groot was. Hoewel landelijk onderzoek laat zien dat de PVV langzaam ook bij hoger opgeleiden in beeld komt (TNS/NIPO, 2009), beantwoordt Amsterdam nog meer aan het bestaande beeld dat de partij vooral wordt genoemd door lager opgeleide autochtonen boven de 35 jaar. Van deze groep ondervraagden gaf in dit onderzoek ruim 20% aan mogelijk PVV gestemd te hebben bij de gemeenteraadsverkiezingen als dat had gekund.

Dit beeld komt ook naar voren uit een nadere analyse van het stemgedrag bij de Tweede Kamerverkiezingen waaruit blijkt dat de aanhang van de PVV niet gelijk is verdeeld over de stad. In onderstaande figuur is de uitslag van de afgelopen Tweede Kamerverkiezingen weergegeven. In de gebieden buiten de ring A10 is er aanmerkelijk vaker op de PVV gestemd. Dit zijn ook de gebieden waar relatief meer lager opgeleide autochtonen wonen.

Figuur 1.11 Aandeel PVV-stemmers bij de TK-verkiezingen van 2010 naar buurtcombinaties



In bovenstaande figuur is te zien dat de PVV-stemmer vooral te vinden is in Amsterdam Noord, Nieuw-West en bepaalde delen van Zuidoost. In de gebieden binnen de ring is juist weinig op de PVV gestemd.

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%.

1.5 Stemvoorkeur en vertrouwen in de Amsterdamse politiek

Recent SCP onderzoek laat een daling in het politiek vertrouwen zien (Den Ridder en Dekker, 2010). Ook concludeert ander onderzoek dat het vertrouwen van mensen in de politiek zo “veranderlijk is als het weer” (zie Thomassen, 2010). Met deze kennis zou het opmerkelijk genoemd kunnen worden dat het vertrouwen van Amsterdammers in de lokale politiek al vijf jaar constant is. Ten opzichte van vorig jaar zijn er kleine – niet erg consistente - verschuivingen maar het totaalbeeld is ongewijzigd (zie onderstaande tabel). 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.

Tabel 1.12 Vertrouwen in politiek, 2009-2010 (procenten)

	2009	2010
De Amsterdamse politieke partijen zijn alleen geïnteresseerd in mijn stem, niet in mijn problemen		
(zeer) eens	34	36
(zeer) oneens	38	34
De wethouders en gemeenteraadsleden in Amsterdam bekommeren zich niet om de mening van mensen zoals ik		
(zeer) eens	26	28
(zeer) oneens	46	40
Voor het gemeentebestuur is het bij elkaar houden van de coalitie belangrijker dan het oplossen van mijn problemen		
(zeer) eens	36	38
(zeer) oneens	26	27
Het gemeentebestuur beseft te weinig wat de echte gevolgen zijn van haar beslissingen voor mensen zoals ik		
(zeer) eens	39	38
(zeer) oneens	27	28

De antwoorden tellen met de neutrale mogelijkheid en "ik weet het niet" op tot 100%

De verschillen tussen Amsterdam en het landelijk beeld kunnen grotendeels verklaard worden door een andere definitie en operationalisatie van politiek vertrouwen. Zo wordt in onderzoek van onder andere het SCP gevraagd naar '*Hoeveel vertrouwen heeft u op dit moment in de volgende instellingen in Nederland?*'. Een dergelijke vraag kan sneller tot fluctuaties leiden (zie SCP onderzoek, Den Ridder en Dekker, 2010) dan meer algemene vragen naar politiek vertrouwen. Daarnaast gaat het in de Amsterdamse Burgermonitor ook uitsluitend om de Amsterdamse politiek, welke over het algemeen wat stabiel is dan de landelijke politiek.

Verschillen in vertrouwen

Hoewel het politiek vertrouwen door de tijd heen in Amsterdam redelijk stabiel lijkt, is het interessant om na te gaan hoe verschillende groepen Amsterdammers tegen de gemeentelijke politiek aankijken.

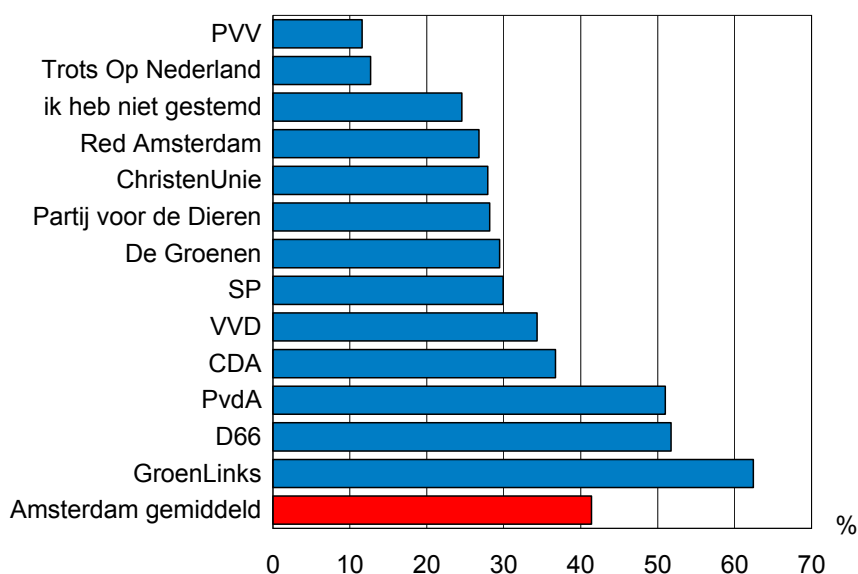
Aan de hand van de totale score op politiek vertrouwen zijn mensen gecategoriseerd in twee groepen: mensen met gemiddeld of laag politiek vertrouwen (score 3 of lager) en mensen met een hoog politiek vertrouwen (score hoger dan 3). Met deze indeling hebben vier van de tien Amsterdammers een hoog politiek vertrouwen (41%). Vertrouwen is ook hier sterk afhankelijk van het opleidingsniveau: van de laag- of ongeschoolden heeft 23% een hoog politiek vertrouwen, van de middelbaar geschoolden 35% en van de hoogopgeleiden 52%. Eerder al (Bosveld, Wenneker en Slot, 2010) haalden wij in dit verband het SCP aan dat in een recente analyse van de houding van Nederlanders tegenover de maatschappij en de politiek beschrijft hoe er scherpe scheidslijnen door Nederland loopt tussen hoger- en lageropgeleiden. Van de laagopgeleiden vindt 40% dat het duidelijk de verkeerde kant opgaat met de normen en waarden in ons land, terwijl dat van de hoger opgeleiden 23% is. Van de laagopgeleiden vindt ruim de helft dat Nederland een prettiger land zou zijn met minder immigranten, terwijl dat van de hoger opgeleiden

een kwart is. Het SCP betoogt verder dat waar laag opgeleiden het vaak “feitelijk zwaar” hebben en een gevoel van vernedering ervaren, hoog opgeleiden juist relativerend en zelfverzekerd in het leven staan (Dekker et al., 2008).

Vertrouwen in de Amsterdamse politiek en partijvoorkeur

Er bestaat een duidelijk verband tussen partijvoorkeur en vertrouwen in de Amsterdamse politiek (zie de volgende figuur). Dit is niet verwonderlijk gezien er ook een verband bestaat tussen opleiding en partijvoorkeur en tussen opleiding 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 gemeenteraadsverkiezingen² een hoog politiek vertrouwen heeft. Over het algemeen hebben de mensen die op protestpartijen gestemd hebben relatief weinig politiek vertrouwen. GroenLinks, PvdA en D66 stemmers hebben juist relatief vaak een hoog vertrouwen in de Amsterdamse politiek.

Figuur 1.13 Hoog vertrouwen in de Amsterdamse politiek per kiezersgroep*, procenten, 2010



*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.

Ook bestaat er een duidelijke relatie tussen interesse in de politiek en vertrouwen in de Amsterdamse politiek. Van de mensen met een hoog politiek vertrouwen geeft een grote groep (86%) aan dat zij de intentie hebben om te stemmen. Van de mensen met een laag politiek vertrouwen is dat 15 procentpunten lager, namelijk 71%.

² De Amsterdamse Burgermonitor is uitgevoerd voor de landelijke verkiezingen, dus hierover zijn geen vragen gesteld.

1.6 Stemvoorkeur en waarden

De keuze voor een politieke partij is bij de meeste mensen onder andere gebaseerd op een aantal onderliggende waarden en overtuigingen. Hoe denken mensen over de verdeling van goederen, welke morele waarden hanteren zij en – recenter – hoe kijken ze aan tegen de wijze waarop verschillende religieuze (bevolkings)groepen samenleven in Nederland? Om inzicht te krijgen in de achterliggende overwegingen die ten grondslag liggen aan hun politieke keuzes is aan Amsterdammers gevraagd zichzelf te plaatsen op vier dimensies die zijn ontleend aan het Nationaal Kiezersonderzoek uit 2006 (Schmeets en Van der Bie, 2008).

- De klassieke *links – rechtsdimensie*;
- de *culturele dimensie*: behouden van cultuur voor allochtonen – aanpassen van cultuur voor allochtonen;
- de *conservatieve-progressieve dimensie*: euthanasie altijd verboden – euthanasie toegestaan;
- de *economische dimensie*: inkomensverschillen groter – inkomensverschillen kleiner.

Inzicht hierin geeft een gedifferentieerder beeld van iemands politieke standpunten. Zo kan iemand economisch klassieke linkse waarden zijn toegedaan, maar ‘rechts’ zijn als het gaat om culturele dimensies (Van der Brug en Van Spanje, 2009). In onderstaande tabel is te zien hoe Amsterdammers zichzelf plaatsen op elk van de vier hiervoor genoemde dimensies.

Tabel 1.14 Antwoorden op politieke dimensies, procenten, 2010

	neutraal			
links	55	23	22	rechts
behouden van cultuur voor allochtonen	30	30	40	aanpassen van cultuur voor allochtonen
euthanasie altijd toegestaan	78	9	13	euthanasie altijd verboden
inkomensverschillen kleiner	51	31	18	inkomensverschillen groter

Uit de tabel blijkt dat de gemiddelde Amsterdammer zichzelf nog steeds relatief links plaatst, maar dat tevens de tijd van het cultureel relativisme nu echt achter ons ligt. Hoewel het aandeel Amsterdammers dat vindt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen aan de Nederlandse waarden kleiner is dan gemiddeld in Nederland (zie box 1.1), blijkt uit de tabel dat dit onderwerp ook in Amsterdam tot de meeste verdeeldheid leidt.³

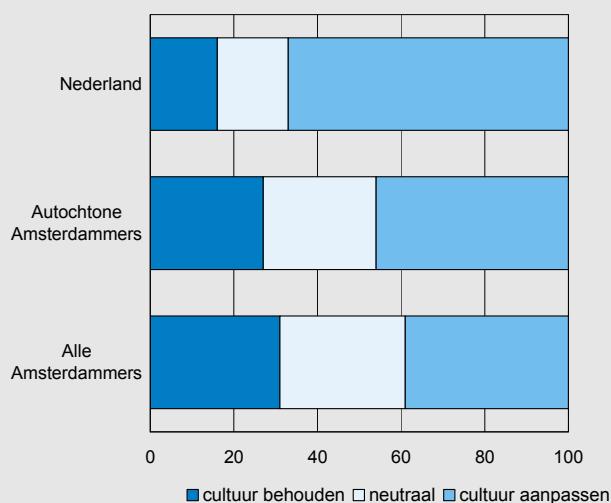
Er zijn duidelijke verschillen waar te nemen tussen groepen Amsterdammers. Zo vinden autochtonen boven de 35 jaar met een lage opleiding het vaakst dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen (58%). Deze groep beschouwt zich ook het vaakst als rechts (27%). Interessant is dat het juist ook deze groep is die het meest sociale (en dus minst

³ De vraag die respondenten kregen voorgelegd was de volgende: In Nederland vinden sommigen dat allochtonen hier moeten kunnen leven met behoud van de eigen cultuur. Anderen vinden dat zij zich geheel moeten aanpassen aan de Nederlandse cultuur. Waar zou u zichzelf plaatsen op een lijn van 1 tot en met 7 waarbij de ‘1’ behoud van eigen cultuur voor allochtonen betekent en de ‘7’ dat zij zich geheel moeten aanpassen?

liberale) standpunt inneemt betreffende de inkomensnivellering: ruim 63% van hen vindt dat de inkomensverschillen kleiner moeten worden.⁴

Box 1.1: Amsterdammers toleranter dan gemiddelde Nederlander

Wanneer de antwoorden over de politieke kleur vergeleken worden met de gegevens uit het Nederlandse Kiezers Onderzoek in 2006 dan is duidelijk te zien dat Amsterdammers toleranter zijn tegenover allochtonen dan de gemiddelde Nederlander. Zo vindt bijna 70% van de Nederlanders dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen tegenover 40% van de Amsterdammers. Een zelfde beeld is zichtbaar wanneer er alleen gekeken wordt naar de autochtone Amsterdammers.



Om te kijken wat voor politieke opvattingen de kiezers van de verschillende partijen hebben is gekeken naar politieke opvattingen per kiezersgroep. Elke dimensie is op een 7-puntsschaal gescoord en per kiezersgroep⁵ is het gemiddelde berekend. Dit gemiddelde is vergeleken met het gemiddelde van alle Amsterdammers. Het verschil per kiezersgroep met het gemiddelde staat weergegeven in onderstaande tabel. In het **rood** staan alle verschillen waarin de kiezers van een partij meer links zijn dan de gemiddelde Amsterdammers. **Zwart** betekent dat er geen verschil ($\leq 0,1$) is met het gemiddelde en **blauw** betekent meer rechts dan gemiddeld.

⁴ Overall is er een significante negatieve correlatie tussen links-rechts en de economische dimensie (hoe rechtser, des te groter de verschillen) en een negatieve relatie tussen links-rechts en de cultuur dimensie (hoe linkser des te minder allochtonen zich hoeven aan te passen. Links-rechts hangt niet samen met een standpunt over euthanasie.

⁵ De vraag "wat heeft u gestemd bij de gemeenteraadsverkiezingen van 2010" is hiervoor gebruikt.

Tabel 1.15 Politieke opvattingen per kiezersgroep*, 2010

	Links – Rechts	Behouden cultuur allochtonen– Aanpassen cultuur allochtonen	Euthanasie toegestaan - Euthanasie verboden	Inkomens verschil kleiner - Inkomens verschil groter
PvdA	0,5	0,2	0,0	0,1
GroenLinks	1,0	0,6	0,3	0,6
SP	1,1	0,1	0,6	1,1
De Groenen	0,9	0,5	0,2	0,1
D66	0,4	0,1	0,5	0,4
CDA	1,2	0,8	0,3	0,3
Partij voor de Dieren	0,1	0,3	0,6	0,1
ChristenUnie	0,8	0,2	2,4	0,2
VVD	1,7	0,9	0,7	1,0
PVV*	1,4	1,8	0,2	0,6
Red Amsterdam	0,4	0,6	1,0	0,7
Trots Op Nederland	0,9	2,4	0,7	0,2
ik heb niet gestemd	0,2	0,1	0,7	0,1

* Weergegeven als afwijkingen van het gemiddelde

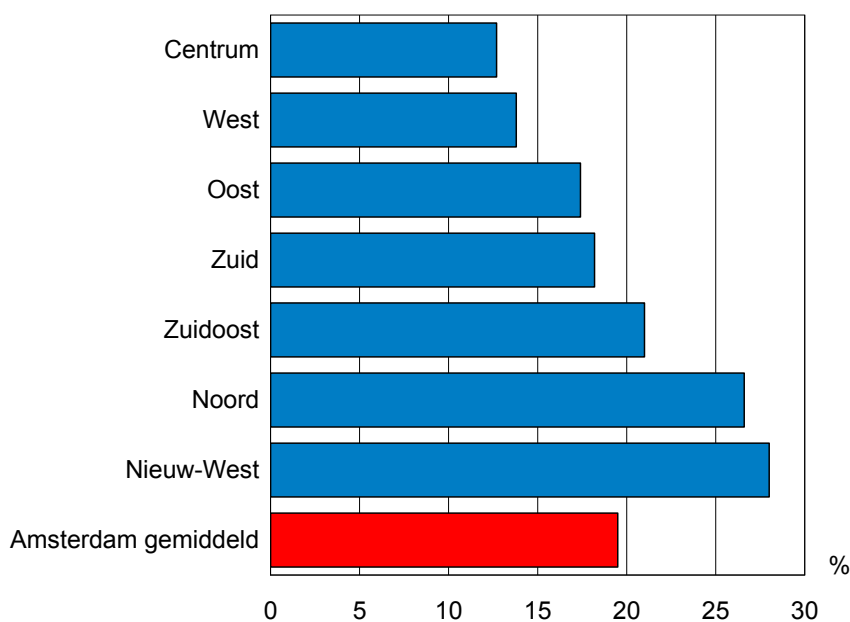
Voor PVV zijn cijfers gebruikt van de groep mensen die aangaven dat de kans “(heel) groot” was dat ze PVV gestemd hadden wanneer deze partij had meegedaan aan de gemeenteraadsverkiezingen.

Uit de tabel blijkt dat alleen stemmers van GroenLinks op alle dimensies linkser dan gemiddeld scoren. CDA stemmers scoren juist rechtser dan gemiddeld op alle dimensies. Confessionele stemmers zijn vaker van mening dat euthanasie niet mag worden toegestaan. Verder is het opvallend dat de niet-stemmers op de drie van de vier dimensies heel gemiddeld scoren. Hieruit kan gedestilleerd worden dat dit een groep is die niet erg uitgesproken is in zijn politieke opvattingen. Stemmers van de VVD beschouwen zichzelf als meest rechts. Niet verrassend zijn kiezers van Trots op Nederland en de PVV het vaakst de mening toegedaan dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen.

1.7 Aanpassen van 'allochtonen': twee perspectieven

Twintig procent van alle Amsterdammers heeft een hoge score (score 6 of 7) op de culture dimensie lopend van 1 (cultuur behouden) tot 7 (cultuur geheel aanpassen aan de Nederlandse cultuur). Deze groep wordt relatief vaak in Nieuw-West en Noord en weinig in Centrum en Zuid (zie onderstaande figuur)

Figuur 1.16 Percentage Amsterdammers dat sterk vindt dat allochtonen zich moeten aanpassen per stadsdeel, 2010



Wellicht verrassend is binnen deze groep van mensen die vinden dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen, 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.

Tabel 1.17 Verschillen van de groep die vindt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen met de groep die dit niet vindt

	Autochtonen (n=272)	Allochtonen (n=159)
opleiding	vaker laaggeschoold	geen verschil
leeftijd	vaker 55+	vaker tussen 35 en 54 jaar
geslacht	vaker man	geen verschil
stadsdeel	vaker woonachtig in Noord en Nieuw-West	vaker woonachtig in Nieuw-West
lezen van krant	leest minder vaak krant	leest vaker krant
politieke voorkeur	grotere kans VVD of PVV te stemmen kleinere kans op PvdA	grotere kans VVD of PVV te stemmen kleinere kans op PvdA
stemgedrag	gaan minder vaak stemmen	geen verschil
tevredenheid eigen leven	vaker lage tevredenheid	vaker hoge tevredenheid
prettig om in A'dam te wonen	minder vaak heel prettig om in A'dam te wonen	vaker heel prettig om in A'dam te wonen
contact andere groepen	minder vaak contact met andere groepen	geen verschil
idee over omgang	minder vaak het idee dat er een goede omgang tussen groepen bestaat	minder vaak het idee dat er een goede omgang tussen groepen bestaat
beeld over allochtonen in het algemeen	vaker negatief beeld over 'allochtonen in het algemeen'	vaker negatief beeld over 'allochtonen in het algemeen'
beeld over Marokkanen	veel vaker negatief beeld over 'Marokkanen'	vaker negatief beeld over 'Marokkanen'
discriminatie	voelen zich vaker gediscrimineerd	geen verschil
gevoel van etniciteit	nvt	voelen zich vaker meer Nederlands dan eigen herkomst
herkomst	nvt	vaker Surinaams of overig niet-westers
taal thuis	nvt	spreken vaker Nederlands thuis

Wanneer de groep autochtonen die hoog scoren op de schaal "cultuur aanpassen" (20%) vergeleken wordt met de groep autochtonen (80%) die lager scoren, 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 is dan gemiddeld. Ook zijn deze Amsterdammers vaker ontevreden met hun eigen leven en het wonen in Amsterdam. Ten slotte hebben ze een veel negatiever beeld over verschillende groepen in Amsterdam en voelen ze zich duidelijk vaker gediscrimineerd dan de overige autochtone Amsterdammers.

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 allochtonen te zijn. Zo blijken ze zich vaker Nederlands te voelen, vaker Nederlands thuis te spreken en zijn ze 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. Wat deze analyse misschien nog wel het meest duidelijk

maakt is het generaliserende karakter van het begrip 'allochtoon'. De helft van de Amsterdammers kan onder dit begrip geschaard worden en dat heeft tot gevolg dat het onmogelijk is zich te identificeren met het begrip. Omdat men, wellicht tegen wil en dank, toch als zodanig gezien wordt, ligt het voor de hand dat sommige 'allochtonen' even kritisch oordelen als sommige autochtonen over de groep in het algemeen, maar wel vanuit een ander perspectief.

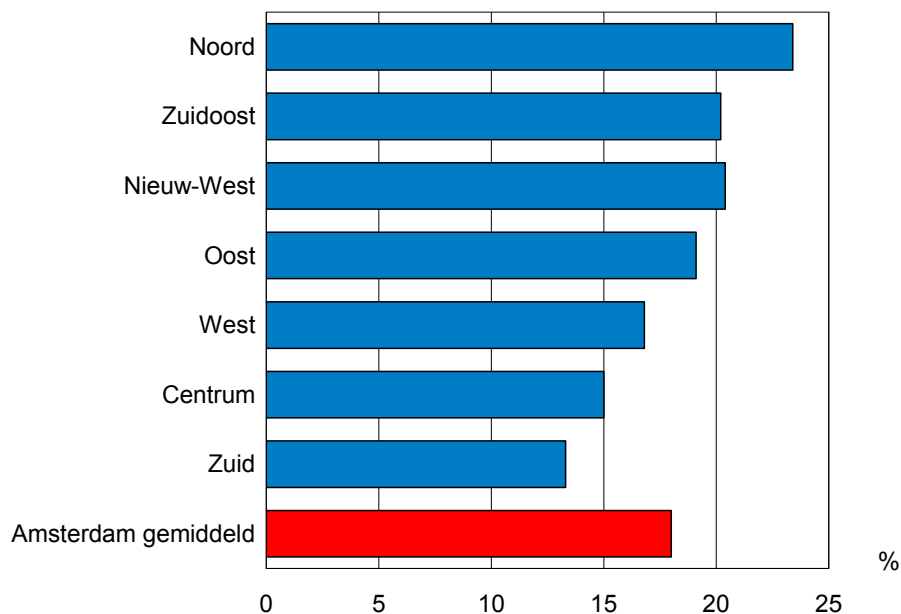
1.8 De tweedimensionale kiezer en de eendimensionale partij

In zijn oratie beschrijft de politicoloog Wouter van der Brug (2008) twee dimensies, een sociaal-economische en een sociaal-culturele, waarop mensen zijn in te delen als het gaat om politieke keuzes. Hij betoogt dat partijen die linkse standpunten innemen op sociaal-economische onderwerpen in het algemeen ook op terreinen als vrijheid en migratie 'links' zijn, terwijl dat voor rechtse partijen omgekeerd is. Hij zegt verder dat standpunten van partijen vaak langs één dimensie georganiseerd zijn, terwijl de opvattingen van kiezers vaker door twee dimensies worden georganiseerd. Zo kan iemand voor inkomensnivellering zijn terwijl hij tegelijkertijd vindt dat allochtonen zich aan moeten passen, een standpunt dat in de 'klassieke' linkse partijen moeilijk te verenigen is, in ieder geval lange tijd geweest is, zeker in de ogen van kiezers. Interessant is natuurlijk dat een dergelijke tweedimensionaliteit recent juist meer te vinden is bij partijen als de PVV (en in zekere zin ook bij de SP).

Om meer inzicht te krijgen in deze combinaties van waarden is nagegaan hoe mensen op de twee dimensies die van der Brug noemt zijn in te delen. Zo blijkt dat van alle ondervraagden 18% aangeeft dat de inkomensverschillen kleiner moeten worden maar dat allochtonen zich aan moeten passen. Vervolgens vindt 17% dat de verschillen kleiner moeten worden maar dat allochtonen zich niet aan hoeven te passen, 8% vindt dat de verschillen groter moeten worden en dat allochtonen zich aan moeten passen en een relatief kleine groep van 5% vindt dat de inkomensverschillen groter moeten worden maar dat allochtonen hun cultuur mogen behouden. De overige 52% van de ondervraagden neemt een meer neutrale stelling in.

Een interessante groep is die welke economisch 'links', maar cultureel 'rechts' is, dit is – ruim gesproken – de groep waarvan het idee bestaat dat zij zich door de traditionele politiek onbegrepen voelt (18% van alle Amsterdammers). Het beeld van mensen in de armere wijken die in snel tempo veranderen van bevolkingssamenstelling dringt zich op. Uit de Amsterdamse Burgermonitor blijkt inderdaad dat deze groep relatief vaak in Amsterdam Noord woont, maar ook in Zuidoost en Nieuw-West. Tegelijkertijd zijn deze groepen wat minder vertegenwoordigd in de stadsdelen binnen de ring en in Zuid.

Figuur 1.18 Percentage Amsterdammers dat vindt dat economische verschillen kleiner moeten worden en allochtonen zich moet aanpassen naar stadsdeel. 2010



In deze 'links/rechts' groep bevinden zich ook relatief veel ouderen en mensen met een lage opleiding. De groep voelt zich niet vaak welvarender dan anderen (26%). Dit in tegenstelling tot de groep die vindt dat inkomensverschillen groter moet worden en dat allochtonen zich moeten aanpassen ('rechts-rechts' groep), van hen beschouwt 41% zich welvarender dan de gemiddelde Amsterdammer.

De vier groepen verschillen in de mate waarin zij vertrouwen hebben in de lokale politiek. Waar gemiddeld 41% van de Amsterdammers veel vertrouwen in de politiek heeft, is dat onder de mensen die vinden dat inkomensverschillen groter moeten worden en allochtonen zich aan moeten passen ('rechts-rechts' groep), slechts 28%. Onder de 'links-rechts' groep is het 35% en onder de twee andere groepen (beide vinden dat allochtonen hun cultuur mogen behouden) is het rond de 48%.

Resultaten in het kort

- Er bestaat een duidelijke relatie tussen politiek vertrouwen en stemgedrag: hoe minder politiek vertrouwen, hoe groter de kans dat mensen op protestpartijen stemmen.
- Ruim de helft van de niet-westerse allochtonen stemt op de PvdA.
- De groep autochtone Amsterdammers die sterk vinden dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen is lager opgeleid, woont vaak in Nieuw-West en Noord is wat ouder dan gemiddeld, en is vaak ontevreden met hun eigen leven.
- Niet-westerse allochtone Amsterdammers die sterk vinden dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen zijn juist de wat meer succesvolle en geïntegreerde allochtonen: ze voelen zich vaak Nederlands, spreken vaak Nederlands thuis en zijn tevreden over hun eigen leven.
- Een vijfde van de Amsterdammers is economisch 'links' en cultureel 'rechts', zij vinden dat inkomensverschillen kleiner moeten worden en dat allochtonen zich aan moeten passen.

2 Samenleven in Amsterdam

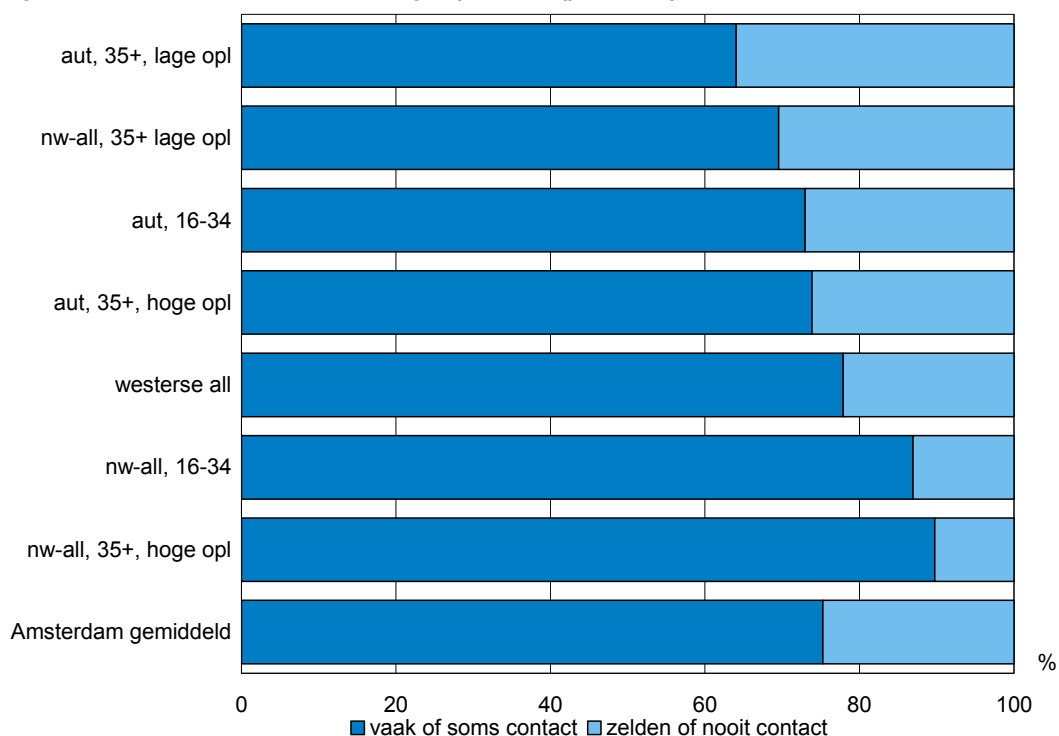
In Amsterdam leven op dit moment 178 nationaliteiten samen. Die Amsterdammers verschillen van elkaar op veel terreinen. Niet alleen komen ze uit alle windstreken, ook hebben ze over veel onderwerpen verschillende opvattingen. Amsterdam heeft van oudsher een imago waarin die verschillende groepen zonder veel conflicten met elkaar samenleven, maar de laatste tijd heeft dat imago deuken opgelopen, bijvoorbeeld in de relatie tussen jonge allochtone groepen en homo's.

In dit hoofdstuk zullen verschillende aspecten van het samenleven in de stad in kaart gebracht worden. Zo zal gekeken worden naar de mate van contact tussen groepen Amsterdammers en naar hoe hun beeld is over andere groepen. Ook zal uitgebreid ingegaan worden op discriminatie in de stad.

2.1 Contact andere herkomstgroepen

Driekwart van de Amsterdammers werkt samen of onderneemt activiteiten met mensen van een andere herkomst (40% vaak, 34% soms). Dit is vergelijkbare groep met voorgaande jaren. Een kwart geeft aan zelden of nooit contact te hebben met Amsterdammers van een andere achtergrond (zie onderstaande figuur).

Figuur 2.1 Contact met andere herkomstgroepen, 2010 (procenten)



Er bestaan grote verschillen in mate van contact tussen verschillende groepen. Zo blijken vooral Amsterdammers met een lage opleiding weinig contact te hebben met andere

bevolkingsgroepen. Dit kan waarschijnlijk deels verklaard worden door het feit dat deze groep minder vaak werkt en daardoor ook minder in contact komt met anderen. Het meeste contact met andere bevolkingsgroepen hebben niet-westerse allochtonen boven de 35 jaar met een hoge opleiding (ruim 90%). Een logische verklaring hiervoor is dat deze groep juist vaak werkt en dat daardoor de kans dat deze met autochtone Amsterdammers in aanraking komt groot is.

De meeste mensen hebben contact met andere bevolkingsgroepen op het werk, bij bezoek of in de buurt (zie onderstaande figuur).

Figuur 2.2 Waar of wanneer contact met andere bevolkingsgroepen, 2010 (procenten)



Van de allochtone Amsterdammers heeft 81% contact met autochtonen. Mensen met een Turkse of Marokkaanse achtergrond hebben duidelijk minder contact dan de andere groepen (respectievelijk 65% en 70%). Deze groepen hebben ook vaker nooit contact (17%) met autochtonen dan de andere allochtone groepen (6% gemiddeld).

Bijna een kwart van alle Amsterdammers heeft alleen vrienden uit de eigen herkomstgroep (24%). Dit is niet veranderd ten opzichte van voorgaande jaren (2008: 23% en 2009: 22%). Jongeren hebben vaker een gemengde vriendenkring dan ouderen.

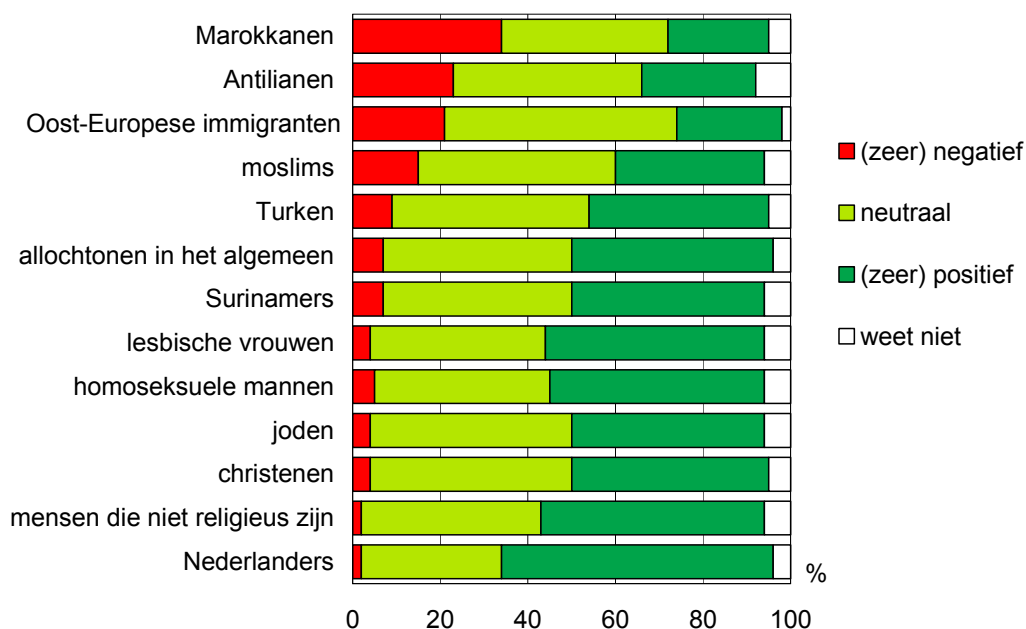
2.2 Imago van verschillende groepen

Beeld van bevolkingsgroepen

Net als in voorgaande jaren is gekeken naar het beeld dat Amsterdammers hebben van verschillende groepen.

Het minst positieve beeld hebben Amsterdammers van stadsgenoten met een Marokkaanse achtergrond (34% negatief). Hierna komt de Antilliaanse groep waarvan 23% van alle Amsterdammers een negatief beeld heeft. Het beeld van Oost-Europese immigranten is bij een van de vijf Amsterdammers negatief (zie onderstaande figuur).

Figuur 2.3 Beeld van verschillende bevolkingsgroepen, 2010 (procenten)



In het vorige hoofdstuk is ingegaan op de politieke opvattingen van Amsterdammers. Ongeveer een van de vijf Amsterdammers gaf zichzelf een cijfer 6 of 7 op een schaal van 1 (cultuur behouden voor allochtonen) tot 7 (cultuur aanpassen).

De Amsterdammers in deze groep blijken een negatiever beeld te hebben van bijna alle bevolkingsgroepen. Zo heeft 19% van hen een negatief beeld van allochtonen in het algemeen (versus 5% van degenen die op deze schaal een lager cijfer scoren). Ook is hun beeld duidelijke negatiever van Marokkanen (59% versus 30%), Antillianen (40% versus 18%) en Turken (20% versus 7%). Het is belangrijk om te benadrukken dat binnen deze groep het aandeel niet-westerse allochtonen gelijk is aan de verdeling in de gehele populatie. Dit bevestigt het beeld dat niet-westerse allochtonen niet als één groep beschouwd mogen worden.

Beeld over moslims is stabiel

Het beeld van religieuze groepen is niet veranderd ten opzichte van vorige metingen. Vrijwel niemand is negatief over joden, christenen en mensen die niet religieus zijn. Over moslims heeft 15% een negatief beeld, dit is niet anders dan in voorgaande jaren.

Tolerantie jegens homoseksuelen

Het afgelopen jaar is er veel aandacht geweest voor geweld tegen homoseksuelen en wordt de vraag gesteld of Amsterdam nog wel een aantrekkelijke stad is voor deze groep. Uit de Amsterdamse Burgermonitor volgt dat jonge Marokkaanse Amsterdammers (onder de 35 jaar) relatief vaak een negatief beeld hebben van homoseksuele mannen (20% versus 5% in heel Amsterdam). Dit zelfde negatieve beeld is te zien bij jonge Amsterdammers met een Turkse achtergrond (18%). Ook Turkse en Marokkaanse Amsterdammers ouder dan 55 jaar hebben een negatiever beeld van homoseksuele mannen dan gemiddeld (21% en 20% negatief beeld respectievelijk).

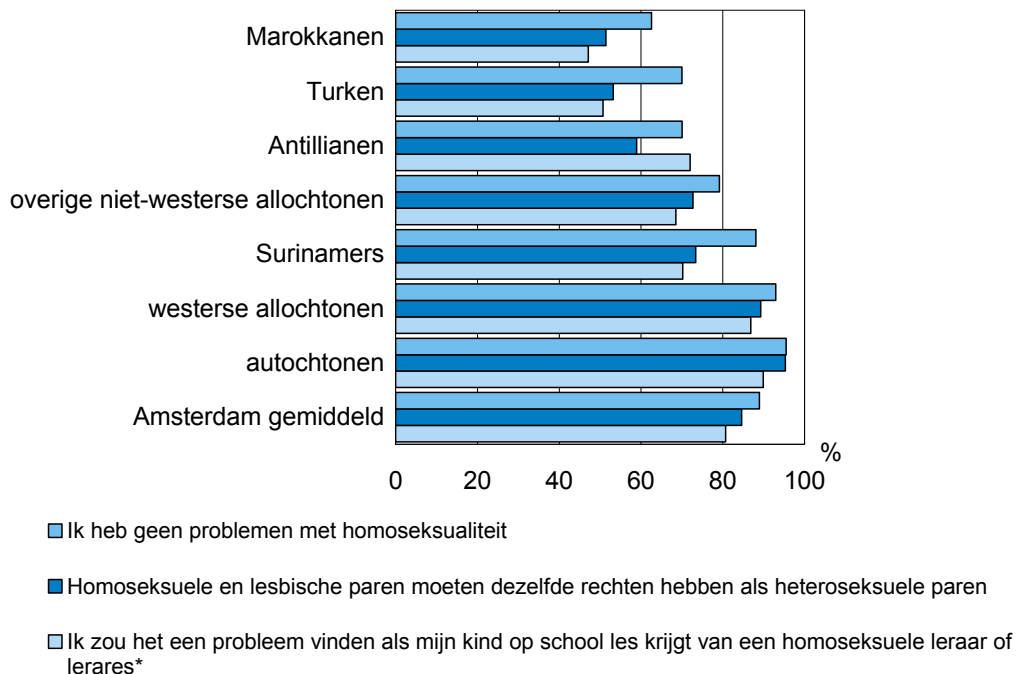
Om meer inzicht te krijgen in de tolerantie jegens homoseksuelen is Amsterdammers nog een aantal aanvullende stellingen voorgelegd. Het blijkt dat over het algemeen Amsterdammers tolerant zijn waar het gaat om homoseksualiteit. Zo geven bijna negen van de tien Amsterdammers aan geen problemen te hebben met homoseksualiteit (zie de volgende tabel).

Tabel 2.4 Antwoorden op homotolerantie stellingen, 2010 (procenten)

	(zeer) oneens	neutraal	(zeer) eens	weet niet
Homoseksuele en lesbische paren moeten dezelfde rechten hebben als heteroseksuele paren.	7	5	85	4
Ik heb geen problemen met homoseksualiteit	5	4	89	2
Ik zou het een probleem vinden als mijn kind op school les krijgt van een homoseksuele leraar of lerares	81	4	11	4

Ook nu blijkt dat er grote verschillen zijn tussen herkomstgroepen. In de volgende figuur staan per herkomstgroep de antwoorden op de stellingen weergegeven. In overeenstemming met de resultaten hiervoor blijkt 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 autochtone Amsterdammers en Amsterdammers van westerse herkomst.

Figuur 2.5 Percentage “eens” met stellingen t.a.v. homotolerantie per herkomstgroep, 2010



* Voor deze stelling is het percentage “oneens” weergegeven.

Box 2.1 Tolerantie ten opzichte van homoseksuelen

Onderzoek van het COC en de AVRO tijdens de Gay Pride 2010 heeft tot de conclusie geleid dat ongeveer een kwart van de Nederlanders test niet 'straight' is: zij hebben (enige) moeite met homoseksualiteit. Volgens het SCP (Keuzenkamp, 2010) is 9 procent van de bevolking homonegatief.

Amsterdammers wijken niet erg af van dat gemiddelde beeld maar wel blijkt dat er behoorlijke verschillen zijn tussen bevolkingsgroepen in het beeld dat men van homo's heeft.

Amsterdammers met een Turkse en Marokkaanse (en in mindere mate Antilliaanse) achtergrond hebben meer moeite met homoseksualiteit en vinden het bijvoorbeeld vaker moeilijk als hun kind les zou krijgen van een homoseksuele leraar. Voor deze groepen geldt dat mannen in het algemeen minder tolerant zijn dan vrouwen.

2.3 Discriminatie

2.3.1 Beeld over omgang groepen en discriminatie

In de Amsterdamse Burgermonitor is gevraagd hoe mensen met een verschillende etnische of culturele achtergrond met elkaar omgaan in Amsterdam. Ten opzichte van vorig jaar lijken Amsterdammers hier negatiever over. In 2009 vond bijna de helft (48%) dat de omgang goed ging, nu is dat gedaald naar 38%. Bijna de helft van de

respondenten geeft aan dat zij vinden dat groepen bewoners matig met elkaar omgaan (47%) en 10% vindt de omgang (zeer) slecht. Evenals vorig jaar vinden meer autochtonen dan allochtonen de omgang matig of slecht (62% voor autochtonen en 50% voor allochtonen). Vooral lager opgeleide autochtonen zeggen negatief te zijn over de omgang tussen verschillende groepen (70%). Ook is er een duidelijke relatie met de politieke standpunten. Zo is de groep die vindt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen duidelijk negatiever over de omgang (68% is negatief) dan de groep die hier milder over is (54% negatief beeld).

Een mogelijk verklaring voor het verschil met vorig jaar is dat er juist in het afgelopen jaar veel aandacht geweest is voor het 'samenleven' van groepen, zowel in de politiek als in de media. Politiek gezien is er de grote winst van de PVV. Deze partij heeft uiteraard een grote stem gehad in het debat over de multi-etnische samenleving. Er is in Amsterdam ook veel publiciteit geweest over het melden van discriminatie (bijvoorbeeld het panel deurbelid) en hebben de Amsterdamse media veel aandacht geschonken aan voorbeelden van ernstige homo- en jodendiscriminatie. Dit alles legt veel nadruk op problemen die er bestaan in de samenleving. Mogelijk heeft deze nadruk ook het idee gewekt dat het probleem groter is geworden over de jaren heen. In het vervolg van dit hoofdstuk zal verder ingegaan worden op discriminatie in Amsterdam.

2.3.2 Hoe vaak wordt discriminatie gerapporteerd door Amsterdammers?

Hoewel het beeld over het samenleven tussen Amsterdamse groepen minder positief is dan de twee jaren hiervoor is het aandeel dat zich gediscrimineerd voelt kleiner geworden. In 2007 gaf 26% van de Amsterdammers aan in de afgelopen twaalf maanden gediscrimineerd te zijn en in 2010 was dit 21%. Er lijkt dus sprake te zijn van een vermindering van het voorkomen van discriminatie ten opzichte van enkele jaren geleden (zie onderstaande tabel).⁶

Tabel 2.6 Heeft u zichzelf in de afgelopen 12 maanden wel eens gediscrimineerd gevoeld? 2007& 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

In de tabel is te zien dat vrijwel alle groepen, uitgezonderd de overige niet-westerse allochtonen, minder discriminatie hebben ervaren. Ondanks dat is er in 2009 een duidelijke stijging waar te nemen in discriminatiemeldingen bij het meldpunt discriminatie

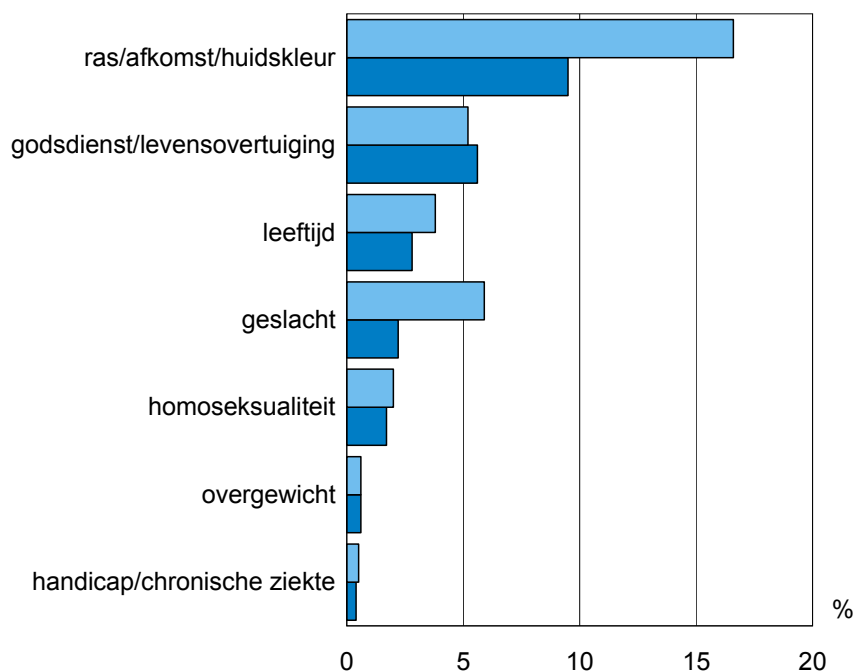
⁶ De vraagformulering en de volgorde van de vragen zijn identiek aan de vorige metingen. Daar kan dus geen verklaring in gevonden worden.

regio Amsterdam (MDRA) ten opzichte van 2008, zodat juist de indruk zou kunnen bestaan dat Amsterdammers zich vaker gediscrimineerd voelen. Exact hetzelfde beeld is landelijk waar te nemen. Zo blijkt uit de monitor rassendiscriminatie (Boog et al., 2009) dat er in 2009 ten opzichte van 2005 minder zelf ervaren discriminatie wordt gerapporteerd terwijl er wel een toename is van het aantal meldingen van discriminatie. Er zijn verschillende verklaringen denkbaar voor die discrepantie tussen gerapporteerde ervaringen en het aantal meldingen. Ten eerste kan er werkelijk minder sprake zijn van discriminatie. Ook kan het zo zijn dat door verschillende Amsterdamse en landelijke campagnes mensen hun eigen situatie juist minder snel als discriminerend ervaren ("zo erg was het nou ook weer niet") en ten slotte kan het zo zijn dat sommige situaties wel als bedreigend worden ervaren (uitschelden, duwen enz.) maar niet als discriminerend.

2.3.3 Redenen discriminatie

De meest voorkomende redenen voor zelf ervaren discriminatie zijn herkomst en godsdienst of levensovertuiging (zie volgende figuur). De totale afname van discriminatie is ook in dit figuur terug te zien.

Figuur 2.7 Redenen discriminatie (percentage van alle Amsterdammers), 2007 & 2010 (procenten)



Wanneer deze redenen gerelateerd worden aan herkomstgroep, dan blijken vooral Marokkaanse Amsterdammers zich relatief vaak gediscrimineerd te voelen op grond van etnische herkomst en godsdienst. Van alle Marokkaanse ondervraagden gaf 23% aan zich gediscrimineerd te hebben gevoeld vanwege zijn of haar afkomst.

Tabel 2.8 Aanleiding discriminatie per herkomstgroep, 2010 (procenten)

	etnische 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
gemiddeld	6	8	3	3	2	2

Homodiscriminatie

Zoals hiervoor beschreven is er in Amsterdam het afgelopen jaar veel aandacht geweest voor homodiscriminatie en antisemitisme. Hieruit kan een beeld ontstaan dat deze vormen van discriminatie vaker voorkomen in vergelijking met voorgaande jaren. Met onze gegevens kan dit echter niet bevestigd worden. In figuur 2.7 valt te zien dat discriminatie op basis van homoseksualiteit in beide jaren rond de 2% lag (over de gehele populatie gerekend). Antisemitisme ligt in beide jaren onder een half procent.

Box 2.2 Discriminatie van homoseksuelen

In het panel van O+S is aanvullend nagegaan of de discriminatie van homoseksuelen is toegenomen. Dit blijkt niet zo te zijn. Hoewel discriminatie op basis van geaardheid, met name bij homoseksuele mannen, ook in 2010 veel gerapporteerd wordt (31%) is het wel duidelijk lager dan in 2007 (42%).

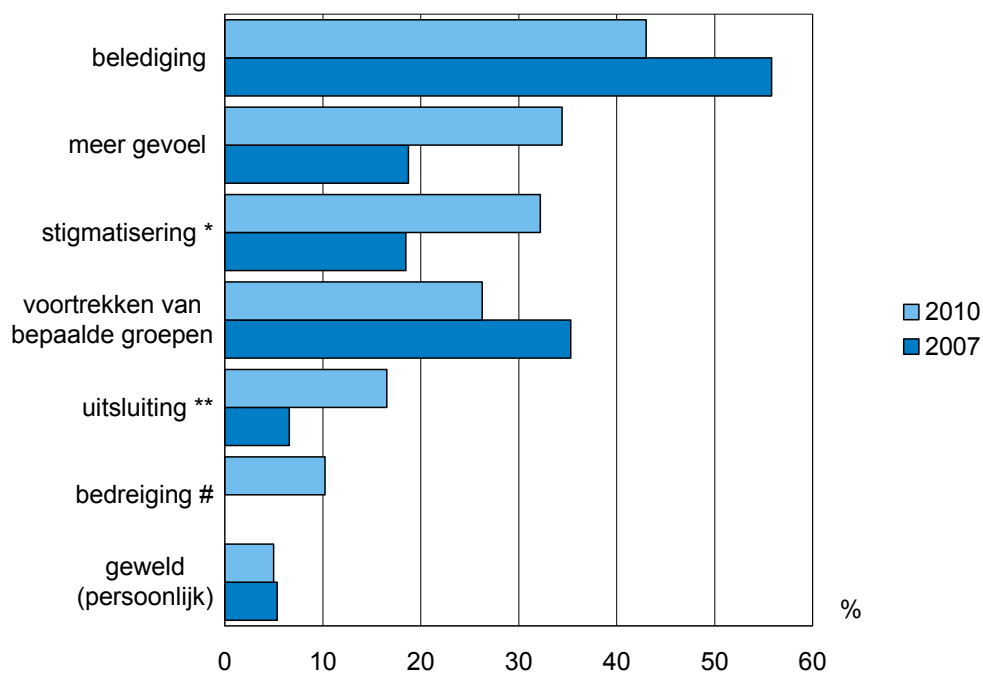
Discriminatie op basis van geaardheid, 2007 en 2010 (procenten)

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

2.3.4 Aard van de discriminatie

Mensen verstaan veel verschillende dingen onder discriminatie. Ook kan discriminatie op verschillende manieren plaatsvinden. Daarom hebben wij ook gevraagd naar de aard van de discriminatie. Het blijkt dat mensen het meest gediscrimineerd worden door middel van belediging. Ook komt het vaak voor dat mensen de vinger er niet op weten te leggen, maar het meer beschrijven als een gevoel. Stigmatisering of een negatief beeld (in de media) wordt ook door bijna één van de drie gediscrimineerde Amsterdammers gerapporteerd. Bij vergelijking van de aard van de gerapporteerde discriminatie van 2007 en 2010 lijkt er geen trend te bestaan dat discriminatie 'harder' wordt (zie onderstaande figuur). Belediging en het voortrekken van bepaalde groepen is afgenomen ten opzichte van 2007. Daarentegen zijn "meer gevoel" en "stigmatisering" juist toegenomen.

Figuur 2.9 Aard van gerapporteerde discriminatie, 2007-2010 (procenten)

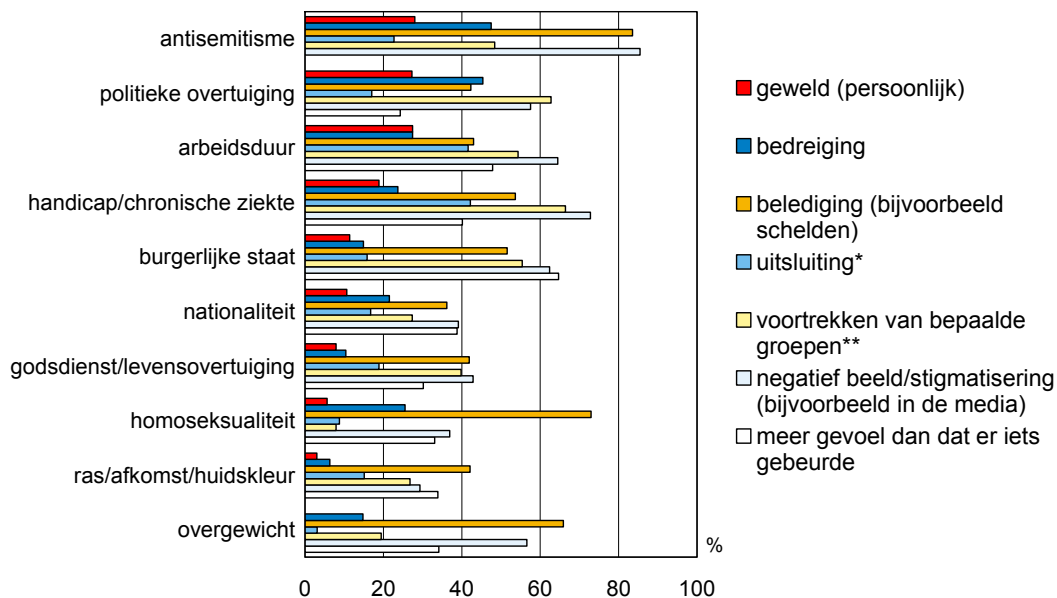


*bijvoorbeeld in de media, ** bijvoorbeeld afgewezen, niet binnen mogen

in 2007 niet gevraagd

Er lijken relaties te bestaan tussen de reden van discriminatie en de aard van discriminatie (zie volgende figuur).

Figuur 2.10 Aard van gerapporteerde discriminatie per reden discriminatie, 2010 (procenten)



*bijvoorbeeld afgewezen, niet binnen mogen

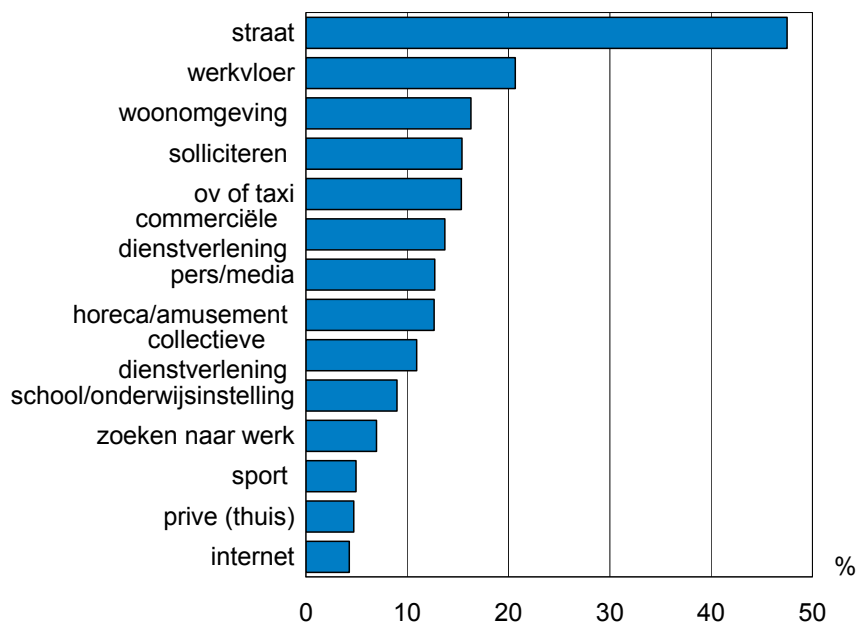
**bijvoorbeeld in de media

De meest gewelddadige vormen van discriminatie, namelijk persoonlijk geweld (rood) en bedreiging (donkerblauw) worden het meest frequent gerapporteerd door mensen die op basis van antisemitisme of op basis van politieke overtuiging gediscrimineerd worden. Ook valt op dat vooral joodse mensen en homoseksuelen vaak belediging (oranje) rapporteren. Het in de media geschetste beeld van een toename van discriminatie in deze groepen kan dus zoals eerder beschreven niet ondersteund worden, maar wellicht is er wel sprake van hardere en agressievere discriminatie van deze twee groepen.

2.3.5 Waar en door wie vindt de discriminatie plaats?

De meeste discriminatie (in bijna de helft van de gevallen) vindt op straat plaats, zoals valt te lezen in de volgende grafiek.

Figuur 2.11 Locatie van discriminatie, 2010 (procenten)



*bijvoorbeeld in de media

** bijvoorbeeld afgewezen, niet binnen mogen

Wanneer discriminatie op straat plaats vindt gebeurt 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%).

2.3.6 Ondernemen Amsterdammers actie naar aanleiding van discriminatie?

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

Tabel 2.12 Ondernomen actie na discriminatie (n=118), 2010 (n (%))

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

Van deze groep heeft een kleine 20% daadwerkelijk een melding gedaan (via politie of MRDA). Dit is vergelijkbaar met landelijke cijfers (Boog et al., 2009). Van elke ervaren discriminatieactie komt daarom grofweg één op de twintig in de discriminatiestatistieken terecht. Er is geen relatie tussen de mate van vertrouwen in de politie en de kans op het ondernemen van een actie naar aanleiding van de discriminatie. Wel lijkt de kans op actie naar aanleiding van de discriminatie toe te nemen met de ernst van de discriminatie. 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 helft van de Amsterdammers die aangeven discriminatie met persoonlijk geweld te hebben meegemaakt hebben hiervan aangifte gedaan bij de politie. Van de Amsterdammers die bedreiging hebben meegemaakt heeft ruim een kwart aangifte bij de politie gedaan. Meldingen bij het MDRA (n=11) betroffen voornamelijk ervaringen van belediging (36%) en uitsluiting (36%). Aangiftes bij de politie (n=13) betroffen voornamelijk persoonlijk geweld (39%), belediging en bedreiging (23%).

De meest gehoorde reden om geen actie te ondernemen is dat melden niets verandert of dat de discriminatie niet ernstig genoeg was (zie volgende tabel).

Tabel 2.13 Redenen om geen actie te ondernemen, 2010 (procenten)

melden verandert niets	41
discriminatie was niet ernstig genoeg	28
te veel moeite	18
anders	13
discriminatie niet strafbaar/bewijsbaar	9
weet ik niet	7
wil het zo snel mogelijk vergeten	7
wist niet dat het kon	4
uit angst	4
dader kan niet gevonden worden	2
uit schaamte	1

Dat weinig mensen actie nemen na discriminatie ligt dus aan andere factoren dan aan onwetendheid over waar discriminatie gemeld kan worden. Dit kan ook ondersteund worden door het resultaat dat bijna de helft van alle ondervraagden weet waar discriminatie gemeld kan worden (men noemt bijvoorbeeld politie of MDRA). Van de mensen die zich daadwerkelijk gediscrimineerd voelen ligt dit percentage hoger (55%).

2.4 Geloofsovertuiging

Ongeveer vier op de tien Amsterdammers (39%) voelt zich verwant met een godsdienst, religieuze of levensbeschouwelijke stroming. Dit aandeel is gelijk gebleven in de laatste jaren.

Relatief weinig autochtonen (21%) voelen zich verwant met een godsdienst, religieuze of levensbeschouwelijke stroming. Onder niet-westerse allochtonen en dan met name onder Amsterdammers met een Marokkaanse (88%) en Turkse achtergrond (82%) ligt dit percentage in verhouding hoog.

Tabel 2.14 Verwantschap godsdienst, 2004-2010 (procenten)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
islam	11	11	12	12	13	12	13
rooms-katholiek	11	9	10	9	8	8	9
Nederlands-hervormd	3	3	3	2	2	2	2
boeddhisme	1	2	3	2	2	2	3
Jodendom	1	1	1	1	1	2	2
hindoeïsme	1	2	1	1	2	1	1
luthers	1	2	3	1	1	1	1
gereformeerd	1	1	1	1	1	1	1

De laatste jaren is de verwantschap met de verschillende religies constant. Van alle Amsterdammers voelt ongeveer een vijfde (18%) zich behoren tot een stroming binnen het christendom. Binnen het christendom is het katholicisme het meest populair. Bijna de helft van Amsterdamse christenen is rooms-katholiek (9% van het totaal aantal Amsterdammers). In totaal voelt 13% van de Amsterdammers zich verwant met de islam.

In totaal 15% van de Amsterdammers bezoekt wel eens een kerk (2009; 16%) en net als vorig jaar gaat één op de tien wel eens naar de moskee. Van de mensen met een christelijke geloofsovertuiging bezoekt 69% wel eens een kerk, dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Van de moslims ruim driekwart (76%) wel eens naar een moskee. Bij deze cijfers moet wel rekening worden gehouden met het feit dat er gevraagd wordt naar “wel eens”. Hierdoor kunnen de cijfers vertekenen. Het zou kunnen zijn dat het kerkbezoek een veel lagere frequentie heeft dan moskeebezoek.

Van alle gelovigen is 17% de mening toegedaan dat hun geloof verheven is boven andere geloven (van alle Amsterdammers is dit 6%). Mensen met een christelijke geloofsovertuiging vinden dit minder vaak (11%) dan mensen met een islamitische geloofsovertuiging (28%).

Resultaten in het kort

- **Het beeld over Marokkaanse Amsterdammers is nog steeds het meest negatief.**
- **Jonge Marokkanen, maar ook Turkse Amsterdammers denken relatief vaak negatief over homoseksuelen en hun houding is minder tolerant.**
- **Het aandeel mensen dat vindt dat Amsterdammers van verschillende herkomstgroepen goed met elkaar omgaan wordt kleiner. Vond vorig jaar nog 48% dat het goed ging, nu is dat gedaald naar 38%.**
- **Ondanks de grote aandacht voor discriminatie is het aandeel Amsterdammers dat zich gediscrimineerd voelt licht gedaald ten opzichte van 2007. Het was 26% en het is nu 21%.**
- **Marokkaanse Amsterdammers voelen zich het vaakst gediscrimineerd.**
- **De meest voorkomende gronden voor ervaren discriminatie zijn etnische herkomst en godsdienst en de meeste discriminatie gevallen vinden op straat plaats.**
- **Door het lage meldingspercentage komt maximaal 1/20^{ste} van alle discriminatiegevallen in de statistieken terecht.**

3 Binding met de stad

3.1 Thuis in de stad

Drie van de tien ondervraagden zijn in Amsterdam geboren. In onderstaande tabel staan de percentages in Amsterdam geboren en weergegeven per leeftijdsgroep en per herkomstgroep. Onderstaande resultaten betreffen alle inwoners van Amsterdam boven de 16 jaar. Om verwarring te voorkomen zijn onderstaande gegevens ontleend aan de werkelijke populatie en niet aan de respondentenverdeling, hoewel beide sterk overeenkomen.

Er zijn grote verschillen in het aandeel in Amsterdam geboren en per leeftijdsgroep. In de jongste groep (tot 25 jaar) is meer dan de helft (51%) in Amsterdam geboren. Verder valt in deze jongste groep op dat Marokkanen, Turken en Surinamers veel vaker in Amsterdam geboren zijn dan autochtonen. Dit verschil zal de komende jaren nog groter worden.

In de groepen van 25 tot 55 jaar is duidelijk een kleiner deel van de Amsterdammers in Amsterdam geboren (ongeveer een vierde). Dit wordt veelal verklaard door de grote aantrekkingskracht die Amsterdam heeft als studentenstad en stad om in te werken. Bij alle niet-westerse allochtone groepen is een duidelijke daling in percentage in Amsterdam geboren te zien bij een hogere leeftijdscategorie. Dit wordt verklaard door de migratiehistorie van Nederland. Het hoge aandeel in Amsterdam geboren in de oudste leeftijdscategorie wordt dan ook voornamelijk bepaald door de grote groep autochtonen die in Amsterdam geboren zijn (60%).

Tabel 3.1 Percentage in Amsterdam geboren per leeftijdsgroep, 2010

	Surinamers	Turken	Marokkanen	overige niet- westerse allochtonen	westerse allochtonen	autochtonen	totaal
16 - 24 jaar	67	70	73	42	32	46	51
25 - 34 jaar	42	31	36	11	13	24	23
35 - 54 jaar	8	2	2	2	16	41	24
55 en ouder	2	0	0	2	21	60	44

Van de mensen die niet in Amsterdam geboren zijn is de meest genoemde reden voor de komst naar Amsterdam hun studie (27%) of baan (23%).

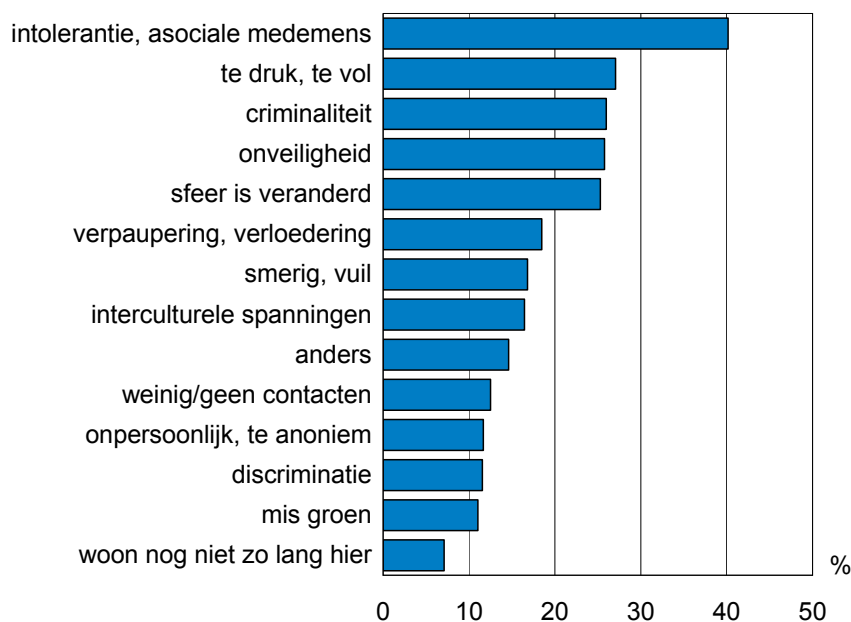
Van alle ondervraagde Amsterdammers voelt 83% zich thuis in de stad. De overigen (17%) voelen zich een beetje thuis (15%) en twee procent voelt zich niet thuis. Deze percentages zijn niet gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren. Amsterdammers die geboren zijn in Amsterdam voelen zich wel vaker thuis (87%) dan mensen die elders geboren zijn (81%).

Allochtonen voelen zich minder vaak thuis in Amsterdam dan autochtonen (respectievelijk 79% en 87%). Vooral Turkse Amsterdammers (71%), Marokkaanse Amsterdammers (77%) en overige niet-westerse allochtonen (73%) voelen zich minder vaak thuis in Amsterdam. Ook lijkt er een relatie te bestaan tussen opleidingsniveau en de mate van thuis voelen. Zo voelt 86% van de Amsterdammers met een hoge opleiding zich thuis tegen 78% van de mensen met een lage opleiding. Bewoners van Nieuw-West (77%) en Zuidoost (79%) voelen zich het minst vaak thuis in de stad. De bewoners van Centrum voelen zich het vaakst thuis (88%). Er is ook een relatie met politieke standpunten waarbij de groep Amsterdammers die sterk vindt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen zich minder vaak thuis voelen (75% voelt zich thuis) dan de groep die dit niet vindt (85% voelt zich thuis).

Waarom voelen sommige Amsterdammers zich niet thuis in de stad?

De meest genoemde reden waarom men zich niet thuis voelt in Amsterdam is intolerantie, 'asociale' mensen en de mentaliteit van mensen (30% van degenen die zich een beetje/niet thuis voelen). Vanaf 2006 is dit consequent de meest genoemde reden.

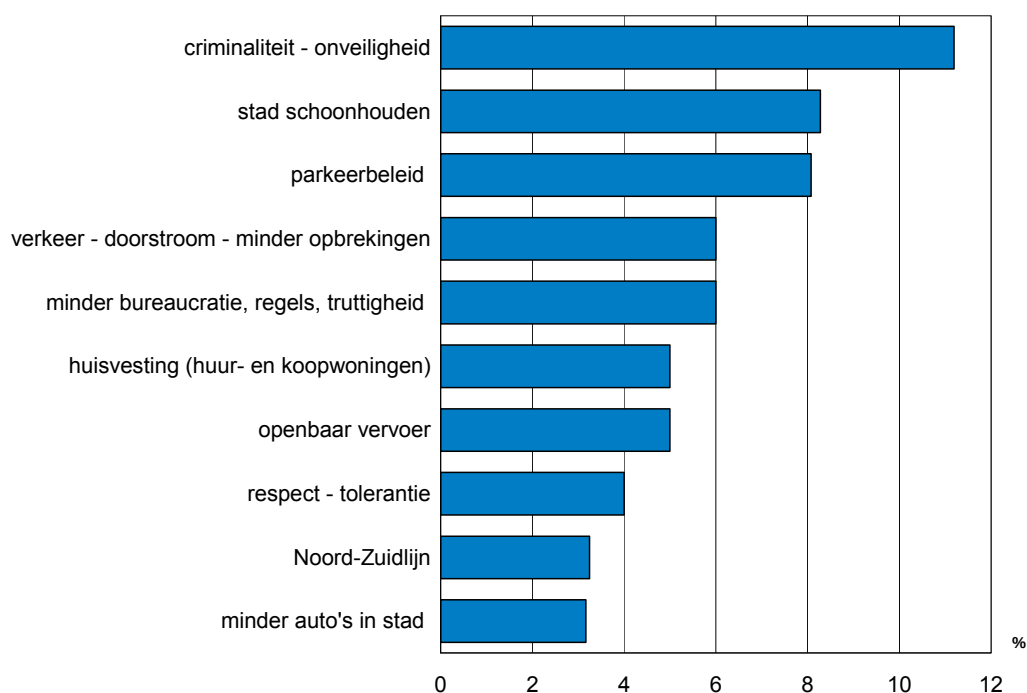
Figuur 3.2 Redenen van niet thuis voelen (procenten van Amsterdammers die zich niet thuis voelen, 2010 (n=444))



3.2 Als ik burgemeester was.....

“Als u burgemeester van Amsterdam zou zijn, wat zou u dan als eerste in de stad willen veranderen?” Regelmatig wordt daarnaar gevraagd in de enquête van de Burgermonitor. De top tien van meest genoemde onderwerpen is weergegeven in de volgende figuur.

Figuur 3.3 Als u burgemeester van Amsterdam zou zijn, wat zou u dan als eerste in de stad willen veranderen? 2010 (top10, procenten)

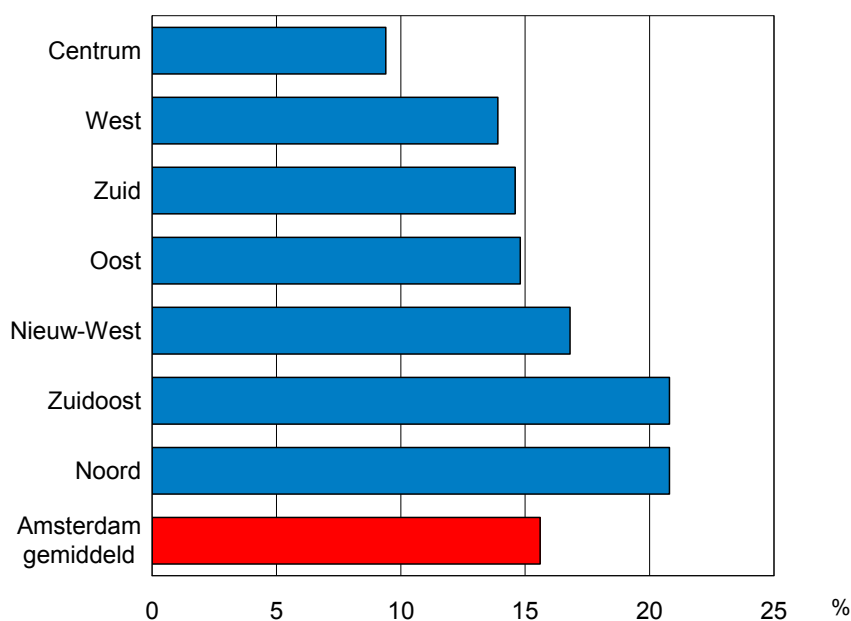


Meer dan één van de tien Amsterdammers komt met een idee dat te maken heeft met de bestrijding van criminaliteit en onveiligheid. Ook wordt vaak genoemd dat er zaken moeten veranderen op het gebied van schoonhouden van de stad en parkeerbeleid (bijv. meer parkeerplaatsen, minder hoge parkeertarieven). Schoonhouden van de stad is nieuw binnen gekomen in de top tien. Een andere belangrijke nieuwkomer in de top tien heeft betrekking op de bureaucratie en regels. Amsterdammers storen zich hieraan en willen graag minder regels. Ten opzichte van 2009 wordt de Noord-Zuidlijn minder vaak genoemd.

3.3 Prettig om in Amsterdam te wonen

Bijna negen van de tien Amsterdammers vinden het prettig om in Amsterdam te wonen. Dit hoge percentage komt ook overeen met het feit dat zeven van de tien Amsterdammers denken dat zij over tien jaar nog in Amsterdam wonen en slechts 16% zou graag buiten Amsterdam willen wonen. Het percentage Amsterdammers dat graag buiten Amsterdam zou wonen ligt met 10% het laagst in stadsdeel Centrum. In de stadsdelen Zuidoost en Noord zou één op de vijf inwoners graag vertrekken uit Amsterdam.

Figuur 3.4 Ik zou graag buiten Amsterdam willen wonen, 2010 (procenten)



In hoofdstuk 1 zijn vier politieke groepen beschreven waarvan één groep sociaal-economisch linkse waarden heeft en sociaal-cultureel rechtse waarden. Deze groep woont relatief vaak in Nieuw-West en Noord en stemt vaker op protestpartijen. Dit is de groep die in het verleden vaak de stad heeft verlaten naar bijvoorbeeld Almere en Purmerend. Dit doet vermoeden dat deze Amsterdammers nu wellicht ook vaker buiten Amsterdam zouden willen wonen, maar onze resultaten bevestigen dat beeld niet. Zeventien procent binnen deze groep zou buiten Amsterdam willen wonen en dit is niet verschillend van het Amsterdamse gemiddelde.

Wel wil de groep Amsterdammers die sterk vindt dat allochtonen hun cultuur moeten aanpassen vaker buiten de stad wonen. In deze groep wil ruim 20% dit, tegen 14% voor de groep die daar een andere mening over heeft.

3.4 Sociale cohesie in de buurt

Om sociale cohesie in de buurt te meten zijn in de Amsterdamse Burgermonitor verschillende stellingen voorgelegd over de omgang van mensen in de eigen buurt. Ten opzichte van vorig jaar lijken Amsterdammers iets positiever (zie onderstaande tabel).

Tabel 3.5 Sociale cohesie 2009-2010 (procenten eens/oneens)

		2009	2010
De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om			
	(zeer) eens	70	74
	(zeer) oneens	7	7
Ik woon in een (gezellige) buurt waar veel saamhorigheid is			
	(zeer) eens	46	50
	(zeer) oneens	23	17
Ik voel me thuis bij de mensen die in deze buurt wonen			
	(zeer) eens	64	67
	(zeer) oneens	13	10
Ik heb vaak contact met de buren*			
	(zeer) eens	nvt	55
	(zeer) oneens	nvt	19
Ik ben tevreden met de bevolkingssamenstelling in deze buurt*			
	(zeer) eens	nvt	69
	(zeer) oneens	nvt	14

De antwoorden tellen met de neutrale mogelijkheid en "ik weet het niet" op tot 100%

* Vraag niet gesteld in ABM 2009

Meer dan zeven van de tien Amsterdammers vinden dat de mensen in de buurt op een prettige manier met elkaar omgaan. De sociale cohesie in de buurt is het hoogst in stadsdeel Centrum. In Nieuw-West is de gemiddelde ervaren sociale cohesie juist het laagst. Zo valt in de volgende tabel te lezen dat de bewoners van Nieuw-West op alle stellingen negatiever scoren dan gemiddeld. Per groep staan in het **rood** verschillen aangegeven waarbij een stadsdeel het minder vaak eens is met een stelling (en dus negatiever). In het **groen** staan de verschillen waarbij de bewoners van een stadsdeel het juist vaker eens zijn met een stelling.

Eerder onderzoek laat zien dat een belangrijke voorspeller van het gebrek aan vertrouwen in de buurt (en daarmee ook de sociale cohesie) de heterogeniteit in de buurt is (Van Oirschot en Slot, 2010). Over het algemeen geldt: hoe diverser de bevolkingssamenstelling qua herkomst, des te lager het vertrouwen in de buurt. Deze samenhang is nog sterker bij de tweede generatie niet-westerse allochtonen. Hiervoor geldt in sterkere mate: hoe hoger het aandeel van deze groep des te lager vertrouwen in de buurt.

Tabel 3.6 Percentage eens met sociale cohesie stellingen (weergegeven als afwijkingen van het gemiddelde)

	gem	Centrum	West	Nieuw- west	Zuid	Oost	Noord	Zuidoost
De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om	74	+10	-1	-9	-4	0	-1	-3
Ik woon in een (gezellige) buurt waar veel saamhorigheid is	50	+6	-3	-6	-4	-2	+4	+4
Ik voel me thuis bij de mensen die in deze buurt wonen	67	+10	-2	-6	+1	+1	-1	+1
Ik heb vaak contact met de burens	55	+4	-2	0	-8	+3	+5	+5
Ik ben tevreden met de bevolkings-samenstelling in deze buurt	69	+14	+3	-14	+4	-5	-1	0

3.5 Inzet voor de buurt: vooral een handtekening

Sociale cohesie en daarmee de betrokkenheid van burgers bij hun buurt is niet meer weg te denken van de agenda van veel beleidsmakers en bijvoorbeeld woningcorporaties. Een vraag daarbij is wat bewoners voor hun buurt doen; zetten zij zich in voor de buurt en zo ja, op welke wijze.

Bijna één op de vijf Amsterdammers heeft zich in de afgelopen 12 maanden ingezet voor een onderwerp met betrekking tot wonen in de buurt of stad (19%). Amsterdammers met een hoge opleiding en ouder dan 35 jaar doen dit vaker dan gemiddeld (28%). Ook autochtone Amsterdammers zetten zich vaker in (21%), evenals westerse allochtonen. Voor andere groepen, zoals Amsterdammers met een Marokkaanse (15%) en Turkse (11%) achtergrond geldt dit wat minder vaak. Er zijn weinig verschillen tussen de stadsdelen. Alleen bewoners in Zuidoost (15%) zetten zich minder vaak in dan bewoners van de overige stadsdelen.

Mensen die geïnteresseerd zijn in de stadsdeelpolitiek hebben zich duidelijk vaker ingezet dan mensen die daarin niet geïnteresseerd zijn (respectievelijk 23 en 10%). Wat mensen doen voor de buurt blijkt uit het volgende overzicht. Als Amsterdammers zich inzetten doen ze dit voornamelijk door hun handtekening ergens te zetten (6% van alle Amsterdammers) of door het bezoeken van een bewonersbijeenkomst of inspraakavond (4% van alle Amsterdammers, zie de volgende tabel).

Tabel 3.7 Ingezet voor de buurt: genomen acties, top 10 (2010, procenten)

handtekening gezet	6
bewonersbijeenkomst of inspraakavond bezocht	4
een e-mail of brief geschreven aan de stadsdeelraad	3
contact gezocht met een ambtenaar	3
deelgenomen aan enquête over buurtbelang	2
actief geweest in of actiegevoerd met buurt- of bewonersorganisatie (bewonerscommissie, wijkcentrum, beheerscentrum, ouderenbond, e.d.)	2
contact opgenomen met buurtbeheeroverleg, wijkraad, buurtraad of buurtconciërge	2
commissievergadering bijgewoond	2
contact gezocht met een stadsdeelraadslid	2
deelgenomen aan buurtbeheer	1

Het gaat daarbij dus niet om erg hoge percentages. De resultaten zijn overeenkomstig een uitgebreidere studie die enkele jaren geleden in Utrecht werd uitgevoerd (zie Bolt en Termaat, 2005). Hoewel zij vonden dat inwoners van Utrecht zich wat vaker inzetten voor hun buurt (25% in plaats van de 19% in Amsterdam) was het aandeel mensen dat actief was in een bewonerscommissie vergelijkbaar (3%). Overeenkomstig de Burgermonitor vonden Bolt en Termaat dat naarmate mensen hoger opgeleid en ouder zijn, zij meer participeren.

Omdat mensen zich soms niet goed herinneren wat zij hebben gedaan als hen een algemene vraag naar participatie wordt gesteld (zie o.a. Shuman en Presser, 1979) en er daarmee een onderschatting kan optreden van participatiecijfers is er ook direct gevraagd of mensen in de afgelopen twaalf maanden een informatie- of inspraakavond hebben bezocht. Elf procent van de Amsterdammers zegt dan de afgelopen twaalf maanden zo'n bijeenkomst bezocht te hebben, tegen veertien procent in 2009. Zes van de tien Amsterdammers hebben wel eens gehoord van informatie- of inspraakbijeenkomsten, maar zijn er niet naar toe geweest. De overige 27% heeft nog nooit van dit soort bijeenkomsten gehoord.

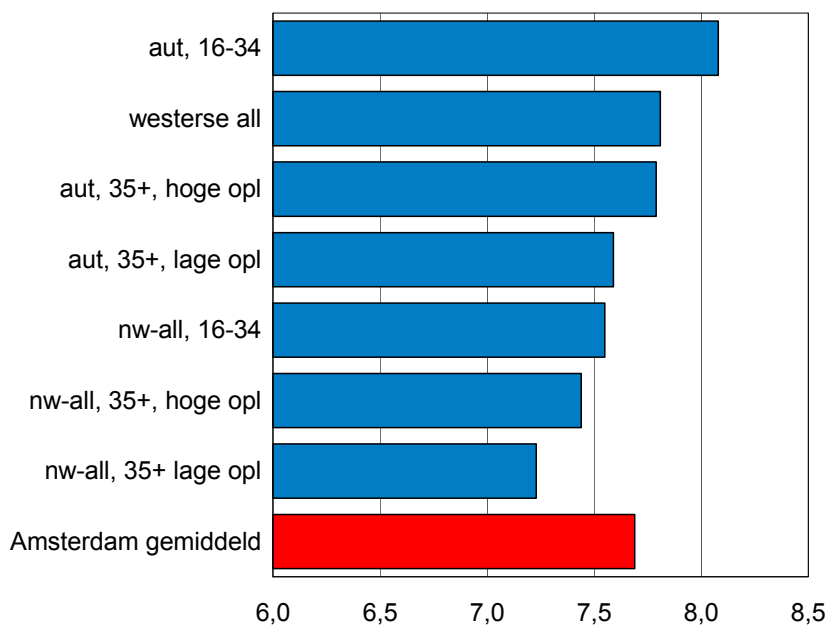
Ook hier is een duidelijke relatie met interesse in stadsdeelpolitiek: de mensen die wel geïnteresseerd zijn gaan vaker naar dergelijke bijeenkomsten dan de mensen die niet geïnteresseerd zijn (respectievelijk 14% en 8%). Er zijn ook grote verschillen tussen de leeftijdsgroepen. Van de groep tot 35 jaar heeft slechts één op de twintig een dergelijke bijeenkomst bezocht. Dit aantal stijgt tot bijna één op de vijf voor de groep boven de 55 jaar.

3.6 Tevredenheid eigen leven

Amsterdammers geven gemiddeld een 7,7 als rapportcijfer voor de tevredenheid met hun leven. Dit is hetzelfde gemiddelde als vorig jaar. Eén op de vijf ondervraagden geeft een 9 of 10 en één op de twintig een onvoldoende.

Autochtonen onder de 35 jaar geven met een dikke 8 het hoogste cijfer. Het laagste cijfer wordt gegeven door niet-westerse allochtonen tussen de 35 en 54 jaar (zie onderstaande figuur).

Figuur 3.8 Tevredenheid met het eigen leven naar demografische groep, 2010



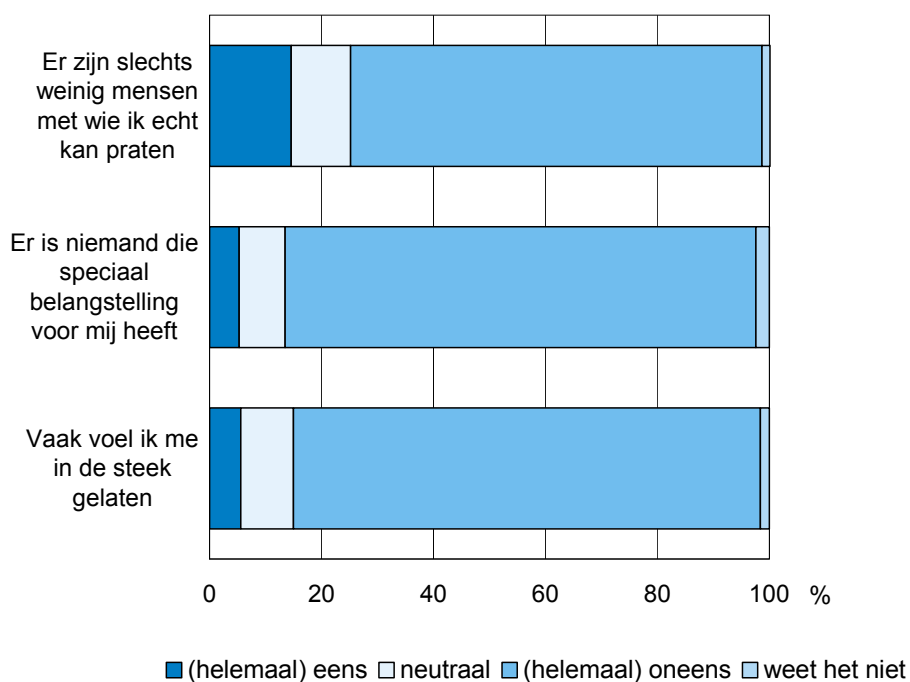
Los van herkomst geven Amsterdammers zonder opleiding een 7,1 voor de tevredenheid met het eigen leven terwijl hoog opgeleiden een 7,8 geven. Ook uit onderzoek van het SCP blijkt dat een hoge opleiding vaker leidt tot een grotere persoonlijke tevredenheid. Dat blijkt volgens het SCP vooral te komen doordat hoger opgeleiden een hogere welstand hebben.

De tevredenheid met het eigen leven hangt samen met hoe men tegen anderen aankijkt; Amsterdammers die een hoger rapportcijfer geven voor hun eigen leven hebben over het algemeen meer politiek vertrouwen, hebben meer interesse in de politiek en zijn vaker tevreden over contact met de gemeente. Ook voelen Amsterdammers die meer tevreden zijn over hun eigen leven zich minder vaak gediscrimineerd dan anderen.

3.7 Sociale isolatie

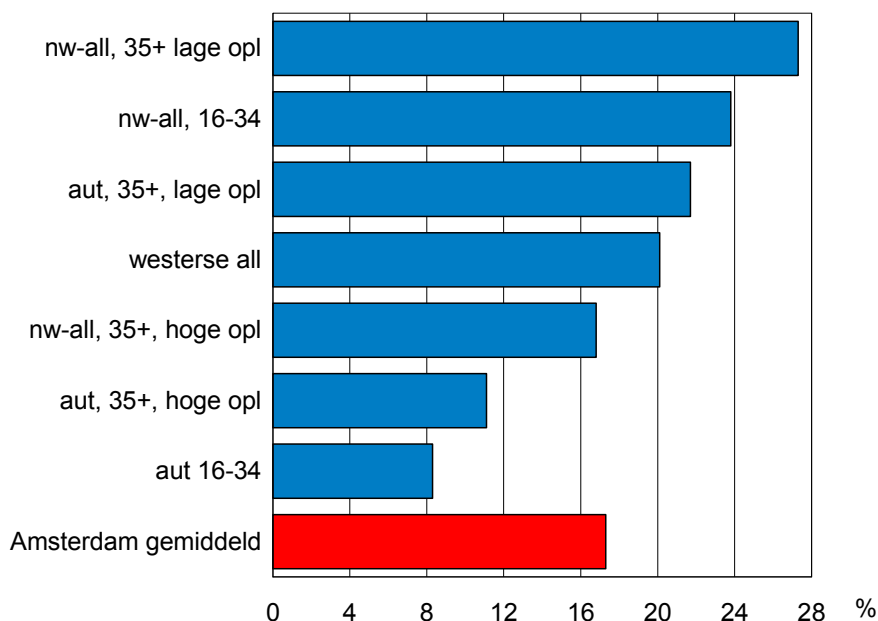
Aan Amsterdammers zijn drie stellingen voorgelegd om inzicht te krijgen in de mate van sociale isolatie. Vijftien procent heeft weinig mensen met wie men echt kan praten, tegen 20% in 2009 en 16% in 2008. Zeven op de tien ondervraagden is het hiermee echter oneens. Volgens één van de twintig Amsterdammers is er niemand die speciaal belangstelling voor hen heeft en een zelfde deel voelt zich vaak in de steek gelaten.

Figuur 3.9 Stellingen sociale isolatie, 2010 (procenten)



In verhouding zijn veel Amsterdammers van 65 jaar en ouder van mening dat er weinig mensen zijn met wie ze echt kunnen praten. Jongeren daarentegen zijn het in verhouding vaak oneens met deze stelling. Van alle ondervraagden is bijna een op de vijf (18%) het eens met minstens één stelling. Jonge autochtonen zijn het het minst eens met minstens een stelling en zijn dus het minst vaak sociaal geïsoleerd (zie volgende figuur). Jonge en laagopgeleide niet-westerse allochtonen zijn juist het vaakst sociaal geïsoleerd.

Figuur 3.10 Sociale isolatie naar demografische groep, 2010 (procenten)



Resultaten in het kort

- Ruim acht van de tien Amsterdammers voelen zich thuis in de stad. Voor lager opgeleide en allochtone Amsterdammers geldt dat wat minder, maar ook van deze groepen voelt nog steeds ruim meer dan zeven op de tien zich thuis.
- Zeventig procent denkt over tien jaar nog in de stad te wonen. Mensen die willen verhuizen wonen wat vaker in Noord en in Zuidoost.
- De redenen waarom mensen zich niet thuis voelen hebben vaak te maken met het gedrag van anderen (intolerantie) of met criminaliteit.
- Als Amsterdammers zelf burgemeester waren dan zouden zij vooral aandacht besteden aan de criminaliteit in de stad, gevolgd door het schoonhouden van de stad en het parkeerbeleid.
- Een op de vijf Amsterdammers heeft zich actief ingezet voor de buurt, maar een groot deel daarvan alleen door het zetten van een handtekening
- Amsterdammers zijn tevreden over hun eigen leven (gemiddeld rapportcijfer: 7,7). Ook hier blijkt dat niet-westerse allochtonen het minst tevreden zijn en dat autochtonen tussen onder de 34 jaar het meest tevreden zijn.

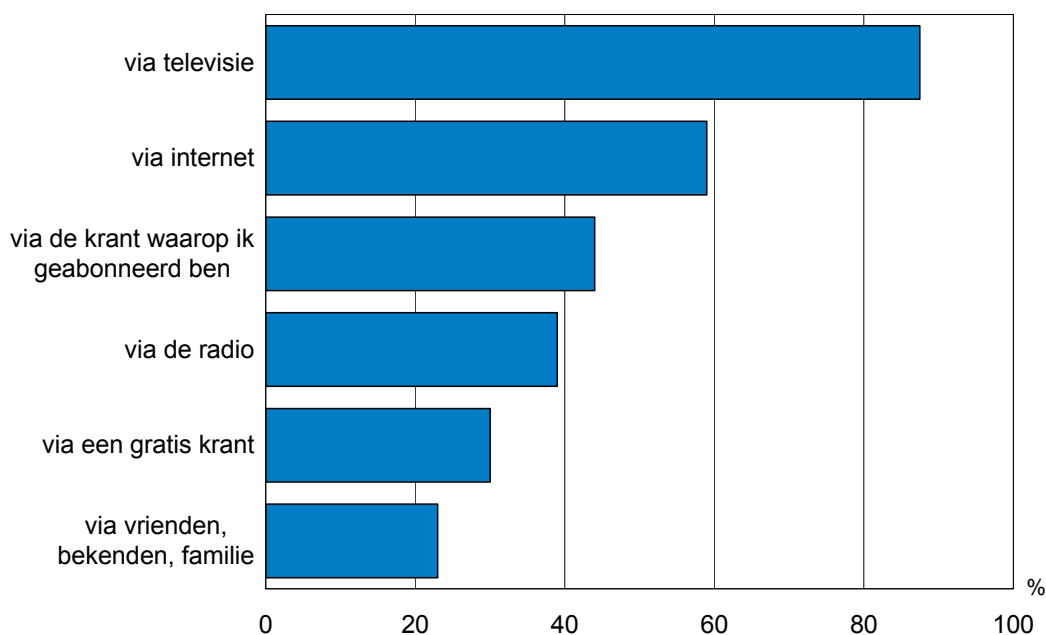
4 Gebruik van (nieuwe) media door Amsterdammers

De heterogeniteit van de Amsterdamse bevolking heeft uiteraard gevolgen voor de manier waarop de gemeente burgers kan bereiken. Waar sommigen trouw wekelijks de Echo lezen, staan anderen vooral in contact met de wereld via internet, Twitter of Facebook. De gemeente zoekt steeds meer naar mogelijkheden om de nieuwe 'sociale' media in te zetten en in dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in de verschillende manieren waarop Amsterdammers aan hun informatie komen.

4.1 Media

De meeste Amsterdammers volgen nieuws en actualiteiten via de televisie (88%), maar ook volgt ruim de helft het nieuws via internet.

Figuur 4.1 Manier waarop nieuws en actualiteiten gevolgd worden, 2010 (procenten)



4.2 Televisie

Nieuws- en actualiteitenprogramma's

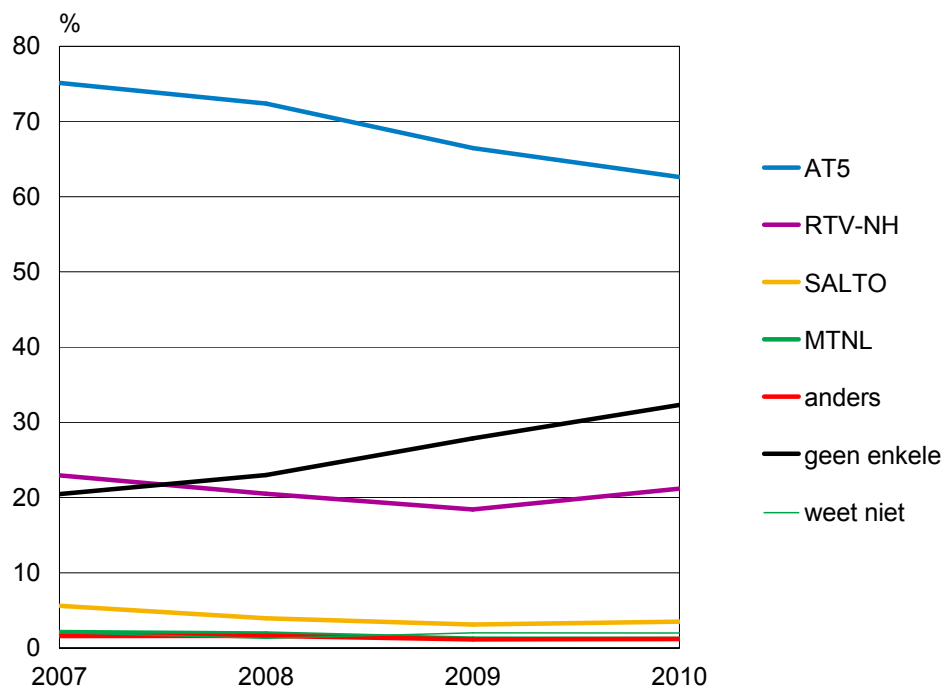
Ruim 78% van de Amsterdammers stemt af op Nederland 1 om naar nieuws- en/of actualiteitenprogramma's te kijken, gevolgd door Nederland 2 (60%), Nederland 3 (55%) en RTL4 (45%). AT5 wordt dit jaar door 44% van de Amsterdammers genoemd als bron van informatie.

Lokale zender

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.

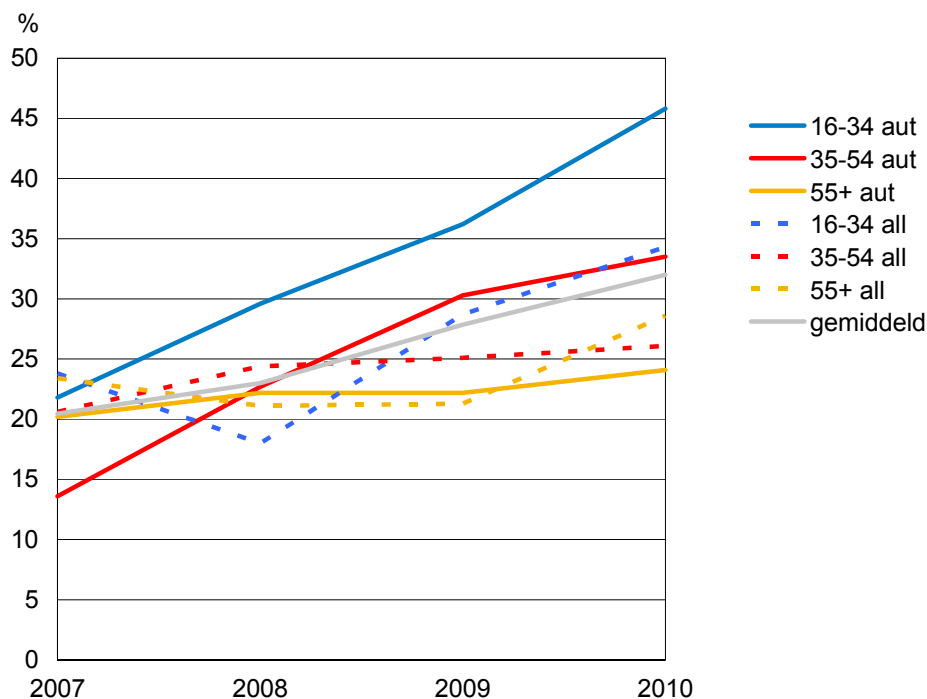
Het gebruik van RTV Noord-Holland is daarentegen iets toegenomen, van 18% in 2009 tot 21% in 2010. De zenders SALTO (4%) en MTNL (1%) worden minder bekeken. Het aandeel Amsterdammers dat aangeeft naar geen enkele lokale zender te kijken is sterk toegenomen de laatste jaren van 17% in 2006 naar 32% in 2010 (zie onderstaande figuur).

Figuur 4.2 Kijkgedrag van Amsterdammers naar lokale zenders, 2007-2010 (procenten)



Om meer inzicht te krijgen in de groei van de groep die naar geen enkele zender kijkt, is een nadere analyse van deze groep uitgevoerd. In de volgende figuur is voor verschillende leeftijdscategorieën en voor allochtone Amsterdammers en autochtone Amsterdammers het percentage uitgezet welke aangeeft naar geen enkele zender te kijken.

Figuur 4.3 Percentage Amsterdammers dat naar geen enkele lokale zender kijkt naar leeftijd en autochtoon/allochtoon, 2007-2010



Uit de figuur blijkt 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 geen enkele Amsterdamse zender meer.

De groep mensen die nooit naar een Amsterdamse zender kijkt, gebruikt wat vaker dan gemiddeld internet (65% versus 59%) of heeft een abonnement op de krant (48% versus 44%).

Allochtonen kijken in verhouding meer naar Salto (6%) en MTNL (2%) dan autochtonen (respectievelijk 2 en 0%). Aan de andere kant kijken autochtonen weer meer naar TV-NH (24% versus 19%). Er is geen duidelijk verschil zichtbaar tussen allochtonen en autochtonen in kijkgedrag naar AT5.

Schotelbezit

Zestien procent van de Amsterdammers heeft een schotel. Dit percentage schommelt de laatste jaren rond dit getal. Driekwart van de Amsterdammers met een Marokkaanse of Turkse achtergrond heeft een schotel. Ook dit percentage is onveranderd ten opzichte van vorig jaar.

4.3 Kranten

Dagbladen

Het aandeel Amsterdammers dat een abonnement heeft op een krant is de afgelopen jaren stabiel. In 2010 is 43% geabonneerd op een krant. Het geabonneerd zijn op een dagblad neemt toe met opleiding en leeftijd. Niet-westerse allochtonen hebben minder vaak een abonnement dan autochtonen. Vier van de tien Amsterdammers kopen wel eens een krant in de losse verkoop.

Net als in de afgelopen jaren is Het Parool de populairste krant in Amsterdam. Zeventien procent heeft een abonnement (waarvan 1% een online abonnement) en 16% koopt de krant wel eens los. Op de tweede plaats staat NRC (Next) met 15% abonnees en 10% losse verkoop. Op plaats drie staat de Volkskrant. Twaalf procent heeft een abonnement op deze krant (11% regulier en 3% online) en 16% koopt het blad wel eens los.

Net als in 2009 leest ongeveer driekwart van de Amsterdammers wel eens een gratis verspreide krant. Metro is onder de Amsterdammers het meest populair (63%), gevolgd door Spits (54%) en De Pers (32%).

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 komaf (22%) en Turkse komaf (21%) lezen geen kranten. Dit percentage loopt zelfs op tot 40% binnen de groep van laagopgeleide oudere niet-westerse allochtonen.

Huis-aan-huisbladen

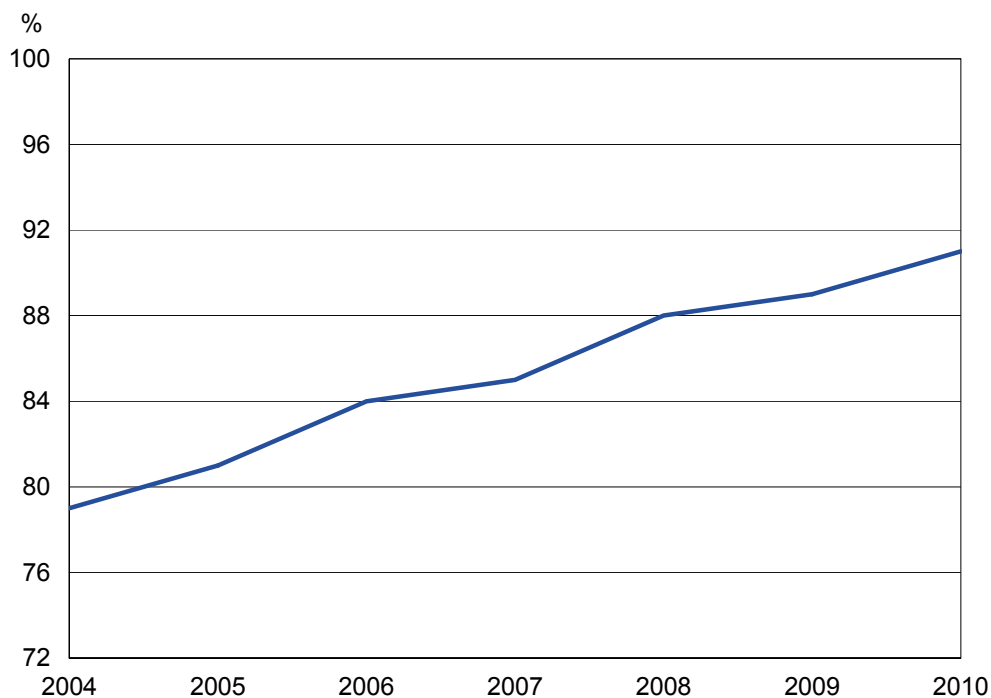
Net als in 2009 leest de helft van de Amsterdammers huis-aan-huisbladen. Een kwart ontvangt deze bladen wel, maar leest ze niet. Zestien procent heeft een NEE, NEE sticker en bij 5% worden huis-aan-huisbladen ten onrechte niet bezorgd. Evenals vorig jaar worden deze bladen wat vaker gelezen door ouderen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

Onder Amsterdamse lezers van huis-aan-huisbladen wordt het Amsterdams Stadsblad (62%) het meest gelezen, op de voet gevolgd door de Echo (60%). Wijk- of buurtkranten (23%) en Stadsdeelkranten (27%) zijn minder populair. Huis-aan-huisbladen worden het meest gelezen in Noord (63%), Zuidoost (62%) en Nieuw-West (61%).

4.4 Toegang tot internet

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 (zie onderstaande figuur).

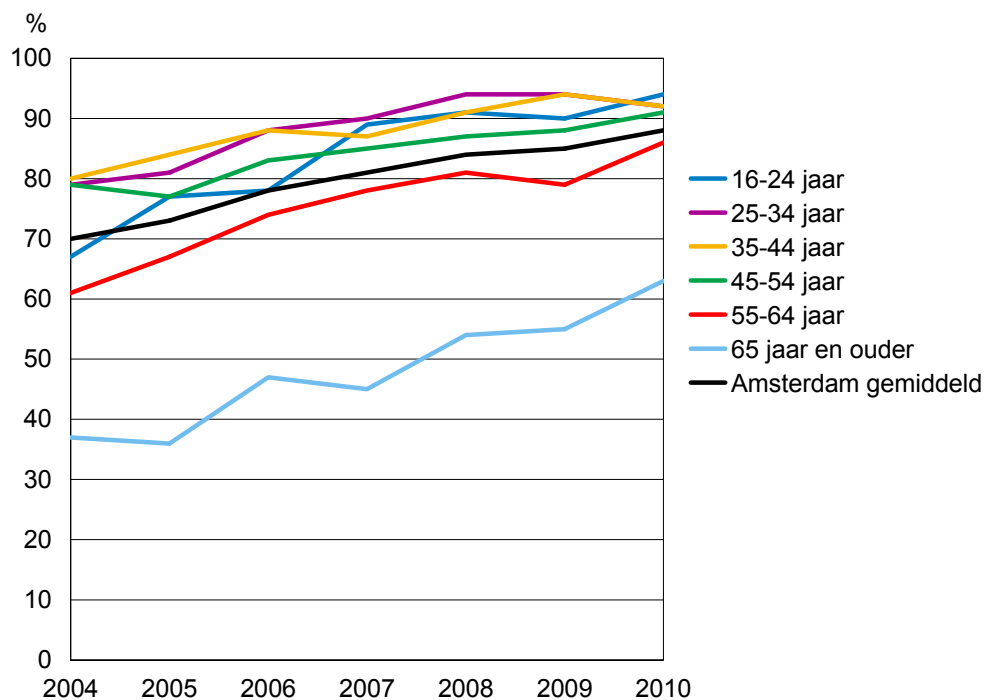
Figuur 4.4 Toegang tot internet, 2004-2010 (procenten)



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%), bij de groep boven de 55 jaar ligt dit op ruim 20%. Ook hebben autochtonen gemiddeld vaker internettoegang dan allochtonen (respectievelijk 94% en 89%). Het is dan ook niet verrassend dat het laagste aandeel internettoegang gevonden kan worden in de groep oudere laagopgeleide niet-westerse allochtonen (54%).

Thuis heeft 88% van de Amsterdammers beschikking over internet (zie onderstaande figuur). Het aandeel dat thuis internet heeft, is het hoogst bij Amsterdammers in de leeftijd 16 t/m 24 jaar (94%) en het laagst onder 65-plussers (63%). Onder ouderen neemt het internetgebruik wel het sterkst toe.

Figuur 4.6 Toegang tot internet thuis per leeftijdscategorie, 2004-2010 (procenten)



4.5 Sociale netwerksites

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 een netwerksite (in 2009 was dit 48%). Dat komt neer op 47% van alle Amsterdammers van 16 jaar en ouder. Het hoogst is het gebruik van sociale netwerksites onder Amsterdammers in de leeftijd 16 tot en met 34 jaar (75%). Het lidmaatschap daalt tot 20% in de groep van 55 jaar en ouder. Westerse allochtonen zijn het vaakst lid van een vriendengroep (61%) en Marokkanen het minst (25%). Vrouwen zijn iets actiever op vriendensites dan mannen (respectievelijk 54% en 49%).

De populariteit van Hyves onder Amsterdammers met internet is afgenomen tot 27% (van 33% in 2009) en is duidelijk voorbij gestreefd door Facebook (35%). Ook LinkedIn heeft een duidelijke groei doorgemaakt van 16% in 2009 tot 24% in 2010.

Er zijn wel duidelijke verschillen in de gebruikerskarakteristieken van de verschillende netwerksites. Hyves is met name populair onder de internetter tot 35 jaar (46%) en is het populairst onder Amsterdammers van Surinaamse herkomst (38% van alle Surinaamse Amsterdammers gebruikt Hyves). LinkedIn wordt met name gebruikt door autochtonen tot

55 jaar met een hoge opleiding (46%). Veertig procent van de gebruikers van Hyves hebben meer dan honderd vrienden. Voor Facebook is dit 34% en voor LinkedIn 38%.

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 zou willen worden over zaken in de stad of stadsdeel. Bij mensen met veel vrienden ligt dit percentage op 31%.

4.6 Gebruik Twitter

Ruim driekwart (79%) van de Amsterdammers met toegang tot internet schrijft nooit iets op internet, 20% zegt dit wel te doen. Dit jaar schrijven minder mensen op een forum of blog dan in 2009 (respectievelijk 10 en 11% in 2009 en 8 en 9% in 2010). Aan de andere kant is het gebruik van Twitter 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 helft van de Twitteraars gebruikt Twitter dagelijks, een kwart een paar keer per week en de overige 25% minder dan een keer per week. De meeste mensen volgen maximaal 10 mensen op Twitter (37%) en 10% volgt er meer dan 100. Een zelfde beeld is te zien bij het aantal volgers dat mensen hebben. Bij ruim 40% is dit minder dan 10 en bij 12% is dit meer dan 100 volgers. De rest zit er tussen in. De meeste Twitteraars gebruiken de site om de actualiteit bij te houden (45%), professioneel (41%) of om contact te onderhouden met vrienden en familie (38%).

Femke Halsema populair onder Twitteraars

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.

Resultaten in het kort

- **Internet groeit als middel om het nieuws te volgen. Ruim de helft van de Amsterdammers gebruikt, naast andere media, internet om op de hoogte te blijven van de actualiteiten.**
- **Bijna de helft van jonge autochtone Amsterdammers kijkt nooit naar een Amsterdamse televisiezender.**
- **Het aandeel Amsterdammers met een abonnement op een krant blijft stabiel. Meer dan 40% van de Amsterdamse huishoudens heeft een krantenabonnement en het Parool is de meest populaire krant.**
- **Het aantal mensen dat lid is van een vriendengroep stijgt. Ruim de helft is nu lid van een dergelijke groep op internet: Hyves, Facebook en LinkedIn zijn het populairst, maar hebben elk hun eigen specifieke groep gebruikers.**
- **Zeven procent van alle Amsterdammers gebruikt Twitter, van de hoogopgeleiden twittert 10%.**

5 Amsterdammers over contact met en informatie van de gemeente

Een Amsterdammer kan zelf contact zoeken met een ambtenaar wanneer hij of zij een paspoort nodig heeft of een geboorte wil aangeven. Ook met vragen of klachten kan de burger de gemeente bellen, bezoeken, schrijven of e-mailen.

Naast deze door de burger zelf gezochte contacten doet de gemeente haar best om haar burgers te informeren. Dit doet zij bijvoorbeeld door informatie te verspreiden via huis-aan-huisbladen, AT5 en www.amsterdam.nl.

In dit hoofdstuk wordt bekeken hoe tevreden de Amsterdammer gemiddeld genomen is over het contact met de gemeente. Naast het gebruik van en de tevredenheid over verschillende informatiebronnen zal ook in beeld gebracht worden hoe verschillende Amsterdamse groepen het liefst door de gemeente geïnformeerd worden.

5.1 Contact met ambtenaren

Ruim zes op 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 op de tien (71%) Amsterdammers die het afgelopen jaar contact hebben gehad met een ambtenaar van de stad of stadsdeel hadden dit aan de balie en op de tweede plaats staat telefonisch contact (12%). Contact per e-mail speelt met 3% nog steeds een zeer beperkte rol.

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%).

Tevredenheid over contact

Driekwart (73%) van de Amsterdammers die contact hadden met een ambtenaar is hier tevreden over. Dit percentage is vergelijkbaar met vorig jaar. Elf procent is ontevreden en 15% heeft geen uitgesproken mening. Net als voorgaande jaren wordt persoonlijk contact aan de balie positiever beoordeeld dan telefonisch contact: aan de balie is 78% tevreden, telefonisch iets meer dan de helft (53%). Bij telefonisch contact is meer dan één op de vijf respondenten (22%) zelfs ontevreden. Dit percentage ligt nog hoger (28%) bij de mensen die per e-mail contact hebben gezocht. Bij contact aan de balie is 7% ontevreden.

De grote verschillen in tevredenheid kunnen waarschijnlijk voor een groot deel verklaard worden door de reden van contact. Bij de balie komen de meeste mensen voor het aanvragen van document en/of zaken omtrent het bevolkingsregister. Dit kan meestal goed afgehandeld worden, waardoor mensen er vaak tevreden op terug kijken.

Telefonisch contact en contact per e-mail gaat veel vaker over klachten of vergunningen, onderwerpen die niet altijd opgelost kunnen worden.

Er bestaan verschillen in de tevredenheid tussen bewoners van verschillende stadsdelen. Noord scoort relatief laag met 64% tevreden klanten en Zuidoost juist hoog met 81% tevreden klanten. De bewoners van de gefuseerde stadsdelen (West, Nieuw-West, Zuid en Oost) zijn ook gevraagd naar hun verwachting omtrent het contact met de gemeente na de fusie. Het merendeel verwacht dat dit hetzelfde zal blijven, 15% verwacht een verbetering en 15% een verslechtering.

Box 5.1 Wie zijn het meest/minst tevreden over contact met een ambtenaar?

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%).

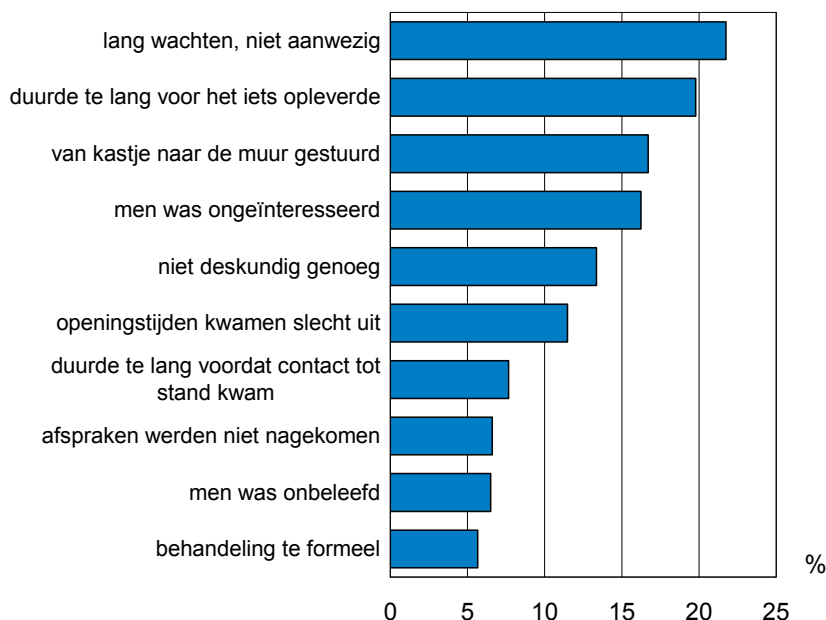
Minst tevreden zijn:

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

Waarom ontevreden met contact ambtenaar?

De Amsterdammers die ontevreden waren over het contact met de ambtenaar zijn dit net als voorgaande jaren vooral omdat ze te lang moesten wachten (22%). Ook werd vaak genoemd dat het te lang duurde voor het iets opleverde, dat ze zich van het kastje naar de muur gestuurd voelden en dat de ambtenaar ongeïnteresseerd was (zie de volgende figuur).

Figuur 5.1 Waarom bent u niet (helemaal) tevreden over het contact? 2010 (top 10, procenten)



5.2 Informatie van de gemeente

Niet alle Amsterdammers kunnen de schriftelijke informatie van een ambtelijke dienst (bijvoorbeeld brieven) begrijpen zonder hulp van anderen. Twaalf procent geeft aan hier soms hulp bij nodig te hebben en voor drie procent is dit altijd nodig. Vooral niet-westerse allochtonen geven dit vaak aan. Toch is 30% van de Amsterdammers die aangeven soms hulp nodig te hebben een autochtone Amsterdammer.

Bekendheid 14020

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 een vijfde aangaf het telefoonnummer te kennen. Het exacte gebruik en de tevredenheid over 14020 zijn niet meetbaar aangezien er nog veel verschillende nummers in de stad worden gecommuniceerd naar de burger, waarvan slechts een deel uitkomt bij 14020. Hierdoor is het niet te achterhalen met wie van de gemeente de burger heeft gesproken.

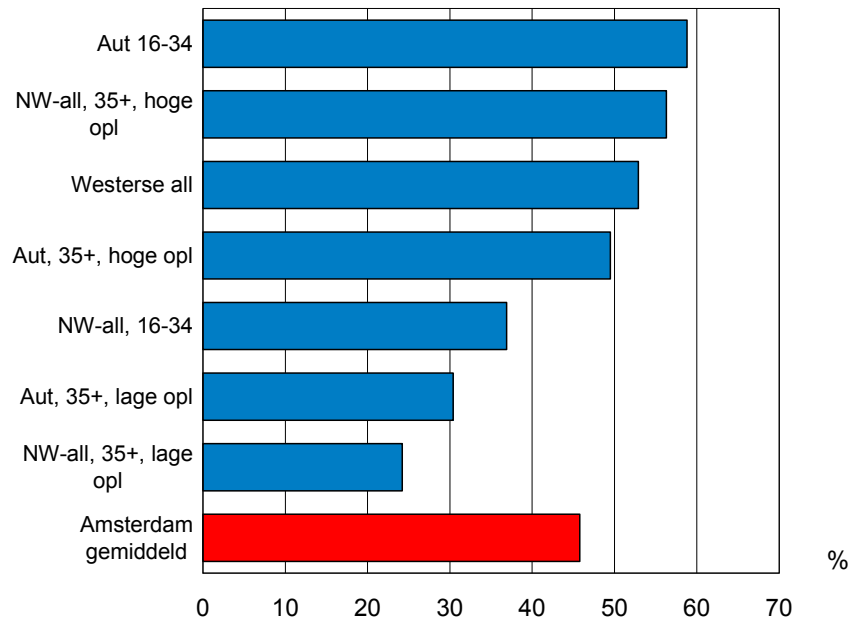
Bekendheid en gebruik www.amsterdam.nl

Van de Amsterdammers met internet kan 46% het webadres van de gemeente correct noemen (41% van alle Amsterdammers van 16 jaar en ouder). Dit percentage is de laatste vijf jaren constant.

Net als in voorgaande jaren is de website het bekendst onder Amsterdammers in de leeftijd 25 t/m 34 jaar (53%) en neemt deze bekendheid vervolgens af met de leeftijd. Ook bestaat er een duidelijke relatie tussen de bekendheid van de website en opleiding; hoe hoger opgeleid hoe vaker men de website kent. De bekendheid van de website is het

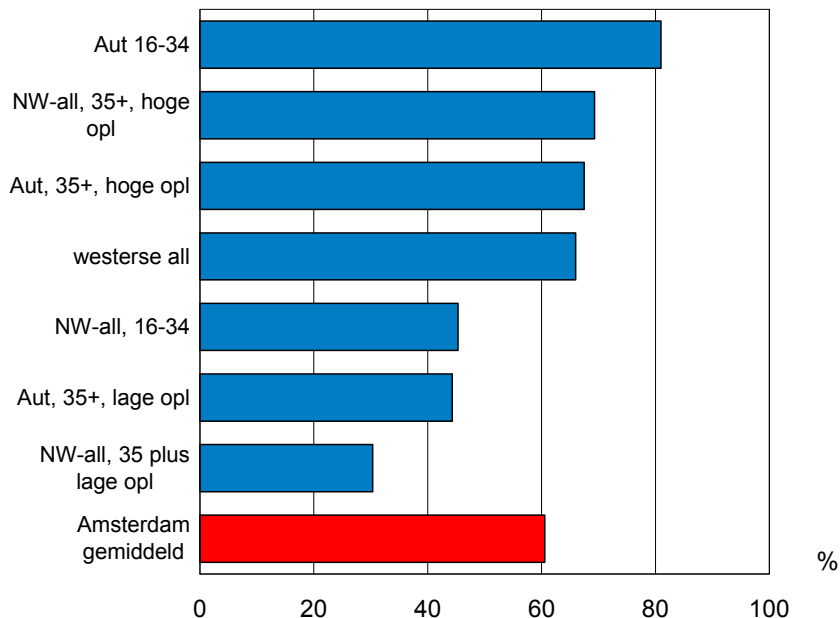
laagst bij Amsterdammers boven de 35 jaar met een lage opleiding. De bekendheid is het hoogst bij jonge autochtonen (zie onderstaande figuur).

Figuur 5.2 Bekendheid website www.amsterdam.nl naar demografische groep, 2010 (procenten)



Van alle Amsterdammers met internet heeft 60% de website in de afgelopen 12 maanden wel eens bezocht (55% van alle inwoners van Amsterdam boven de 16 jaar). 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 (zie het nu volgende figuur).

Figuur 5.3 Gebruik (in de afgelopen 12 maanden) van website www.amsterdam.nl door Amsterdammers met internet naar demografische groep, 2010 (procenten)



De website wordt het meest bezocht door jonge autochtonen (ruim 80%) en het minst door laag opgeleide niet-westerse alloctonen (30%). Uit bovenstaande figuren blijkt dat meer mensen met internet de website gebruiken (60%) dan dat mensen de website kennen (45%). Dit lijkt tegenstrijdig, maar kan verklaard worden door het feit dat veel mensen niet naar de website gaan door direct het webadres in te voeren, maar vaak via Google of een andere zoekmachine. Van de websitegebruikers vindt 85% deze informatief en 10% vindt hem nauwelijks of niet informatief.

Bekendheid en gebruik digitale loket van www.amsterdam.nl

Van de Amsterdammers met internet is 57% op de hoogte van het bestaan van het digitale loket. Van de mensen die het loket kennen 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.

Bekendheid site gemeenteraad

Zes procent van de Amsterdammers met internet kijkt wel eens op de site van de gemeenteraad (gemeenteraad.amsterdam.nl) en 11% heeft wel eens van de site gehoord. Drie van de tien inwoners met internet (29%) heeft behoefte om meer te weten van de gemeenteraad.

Bekendheid website stadsdeel

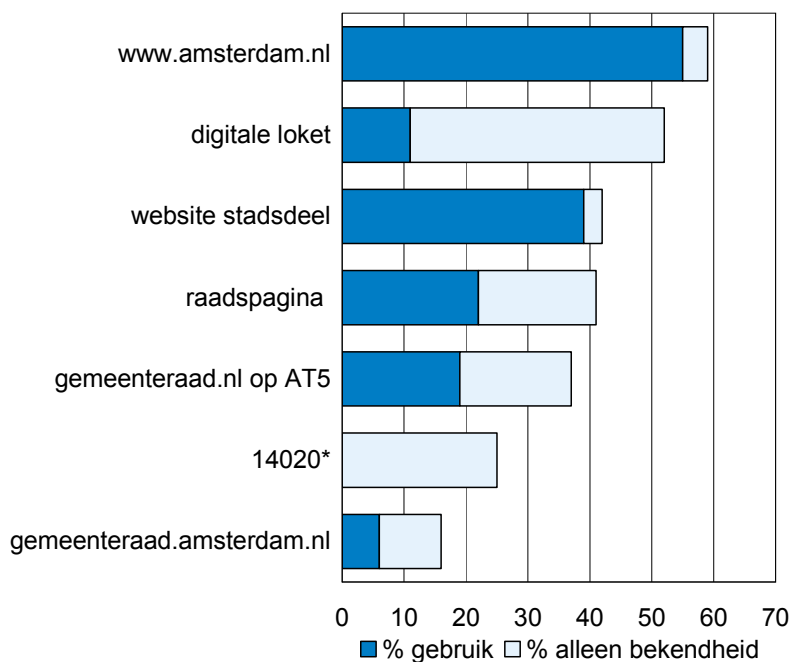
Van alle Amsterdammers met internet kent 46% de website van het stadsdeel waar men woont. Evenals vorig jaar is in stadsdeel Centrum de website het minst bekend (27%). De

meest voor de hand liggende verklaring is dat voor een deel van de bewoners van dit stadsdeel www.amsterdam.nl gezien wordt als de website van het stadsdeel. In Noord en West is de stadsdeelwebsite het meest bekend, respectievelijk 60% en 55% bekendheid. 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.

Vergelijking middelen

In onderstaande grafiek staat per informatiemedium bekendheid en het gebruik weergegeven. Het blijkt dat website www.amsterdam.nl en de websites van de stadsdelen het meest bekend zijn en gebruikt worden. Het digitale loket is wel erg bekend (meer dan de helft van alle Amsterdammers kent het), maar het gebruik ligt veel lager.

Figuur 5.4 Gebruik en bekendheid verschillende communicatiemiddelen (alle Amsterdammers) , 2010 (procenten)

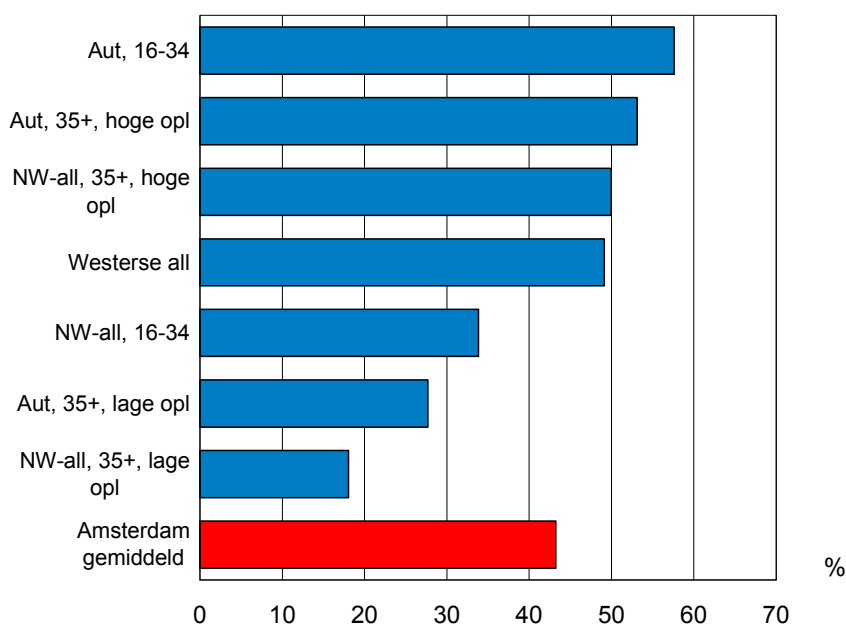


*Van 14020 kan de mate van gebruik niet bepaald worden. Amsterdammers kunnen zowel direct 14020 bellen als doorverbonden worden met 14020

5.3 Hoe zoeken Amsterdammers actief informatie?

Van alle ondervraagde Amsterdammers heeft 43% in de afgelopen twaalf maanden informatie gezocht over zaken die de gemeente regelt. Jonge autochtone Amsterdammers en autochtonen met een hoge opleiding zoeken het vaakst naar informatie. Oudere laag opgeleide allochtonen zoeken het minst vaak informatie (minder dan twee van de tien).

Figuur 5.5 Informatie gezocht in de afgelopen 12 maanden per demografische groep, 2010 (procenten)



Wat is de eerste stap bij een zoekactie?

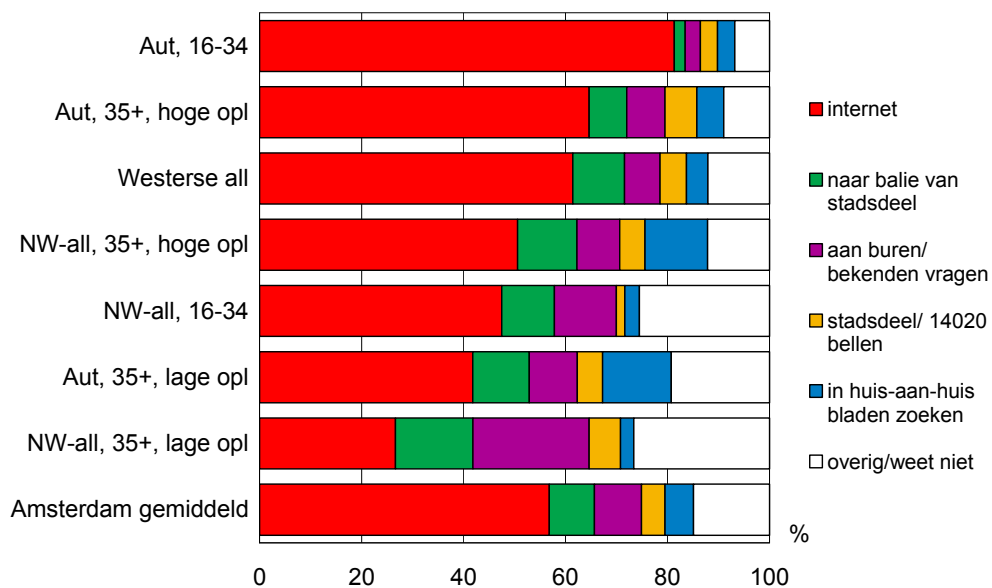
Om na te gaan hoe Amsterdammers informatie zoeken over kwesties die met de gemeente te maken hebben, is hen gevraagd wat hun eerste stap zou zijn om informatie te verkrijgen over een gewijzigd bestemmingsplan of over de kosten van een paspoort. Bij beide vragen blijkt internet de meest gebruikte bron te zijn. Dit werd door de helft van de Amsterdammers als zoekstrategie genoemd. In onderstaande tabel staat weergegeven wat voor actie de Amsterdammer in een dergelijk geval neemt.

Tabel 5.6 Zoekactie bij informatievraag, 2010 (procenten)

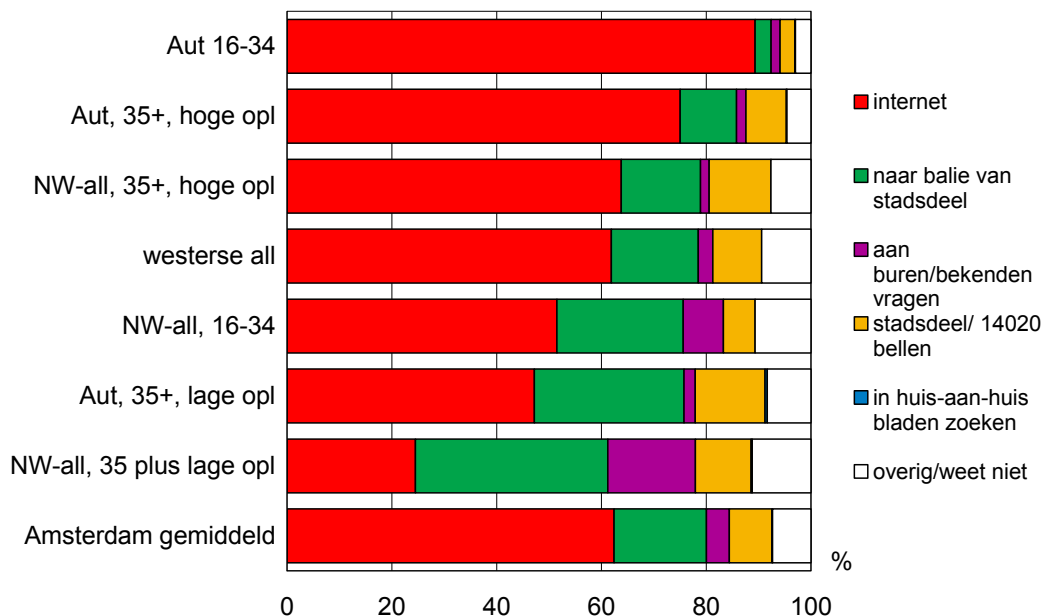
	gewijzigd bestemmingsplan in de buurt	kosten aanvragen paspoort
naar website van stadsdeel	23	22
naar website van Amsterdam (www.amsterdam.nl)	17	26
via een zoekmachine zoeken (Google, Bing, enz)	15	13
aan burenbekenden vragen	9	5
naar balie van stadsdeel	9	18
in huis-aan-huis bladen zoeken	6	0
stadsdeel bellen	3	6
centrale telefoonnummer van de gemeente (14020) bellen	1	2
in wijkids zoeken	1	0
stadsdeel of de stad mailen	1	0
brief schrijven naar het stadsdeel of de stad	0	0

Niet verrassend is internet de meest gebruikte bron wanneer mensen zelf op zoek gaan naar informatie. Voor beide zoekvragen wordt door ruim de helft van de Amsterdammers op deze manier een antwoord gezocht. In de volgende figuren is dit nader gespecificeerd per demografische groep. Voor de overzichtelijkheid zijn de categorieën “naar website stadsdeel”, “naar website van Amsterdam (www.amsterdam.nl)” en “via een zoekmachine zoeken (google, bing enz)” samengevoegd tot één categorie “internet”.

Figuur 5.7 Zoekactie bij informatievraag naar bestemmingsplan in de buurt per demografische groep, 2010 (procenten)



Figuur 5.8 Zoekactie bij informatievraag naar kosten paspoort per demografische groep, 2010 (procenten)



Er lijkt een duidelijk beeld te komen uit bovenstaande figuren. Zo zien we dat, ongeacht de voorgelegde informatievraag, autochtone jonge Amsterdammers bijna altijd internet raadplegen. Laag opgeleide niet-westerse allochtonen maken het minst vaak gebruik van internet maar gaan vaak langs de balie van het stadsdeel om informatie te verkrijgen of vragen het aan burens en bekenden. Informatie uit huis-aan-huisbladen wordt vooral nog gebruikt waar het gaat om iets lokaals (zoals een gewijzigd bestemmingsplan). In dat geval zoekt 6% van alle Amsterdammers de informatie daar. Dit zijn dan vooral laag opgeleide autochtonen boven de 35 jaar.

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.

5.4 Hoe worden mensen het liefst geïnformeerd door de gemeente?

In de Amsterdamse Burgermonitor is ook gevraagd hoe mensen het liefst geïnformeerd willen worden door de gemeente. Ondanks de snelle ontwikkeling van nieuwe communicatiekanalen blijken Amsterdammers toch een voorkeur te hebben voor 'ouderwetse' middelen. Bewonersbrieven worden door ruim de helft genoemd als gewenst kanaal. Hierna volgen huis-aan-huisbladen 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.

Tabel 5.9 Hoe willen mensen geïnformeerd worden door de gemeente? 2010 (procenten)

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

Er blijkt dus 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 wegopbreking). 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 communicatiemiddelen als Facebook.

Tevredenheid over informatievoorziening gemeente

Ruim de helft van de Amsterdammers (55%) is tevreden over de informatievoorziening door de gemeente en 5% is 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.

Resultaten in het kort

- **Driekwart van de Amsterdammers die contact hebben met een ambtenaar is hier tevreden over.**
- **De website www.amsterdam.nl en de verschillende websites van de stadsdelen zijn de meest bekende en meest gebruikte informatiekkanalen.**
- **Veel Amsterdammers gebruiken internet om informatie te zoeken. Oudere allochtonen gaan liever naar de balie van het stadsdeel.**
- **Mensen die internet makkelijk gebruiken – jongeren en hoger opgeleiden – zoeken sneller naar informatie**
- **Er is een duidelijk verschil tussen welke middelen mensen gebruiken om informatie te vergaren (vooral via internet) en hoe ze door de gemeente geïnformeerd willen worden (vooral door bewonersbrieven en huis-aan-huisbladen).**

Bijlage 1 Literatuur

- Boog, I., W. Dinsbach, J. van Donselaar en P.R. Rodrigues: *Monitor rassendiscriminatie*. Landelijk expertisecentrum van Art.1, Anne Frank Stichting, Universiteit Leiden, 2009.
- Bolt, G. en R. Termaat: Participatie in de buurt. In: *Tijdschrift voor Volkshuisvesting*, 2005/6.
- Bosveld, W., C. Wenneker en J. Slot: *10 jaar Burgermonitor*. O+S, 2010.
- Dekker, P. et al.: *Crisis in Aantocht? Verdiepingsstudie Continu Onderzoek Burgerperspectieven 2008*. SCP, Den Haag, oktober 2009.
- Den Ridder, J. en P. Dekker P: *Continu Onderzoek Burgerperspectieven, Kwartaalbericht 2010|2*, SCP, Den Haag, 2010.
- Keuzenkamp et al.: *Gewoon anders. Acceptatie van homoseksualiteit in Nederland*, SCP, Den Haag, 2010.
- Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA): *Jaarverslag 2009*, Amsterdam, 2010.
- Schmeets, H. en R. van der Bie. (CBS) *Het Nationaal Kiezersonderzoek 2006: Opzet, uitvoering en resultaten* CBS 2008.
- Schuman, H. en S. Presser (1979). The open and closed question. In: *American Sociological Review*, 44, 692-712.
- Stapel, D. en Suls, J: *Assimilation and contrast in social psychology*. Psychology Press, 2007.
- Thomassen, J. 'Vertrouwen op democratie'. p 2-3. In: *Openbaar Bestuur*, oktober 2010.
- TNS/NIPO. *Politieke berichten: Nieuwe PVV-aanhang komt van VVD*, maart 2009.
- Van der Brug, W.: *Een crisis van de partijdemocratie?* Rede. UvA, 2008.
- Van der Brug, W. en J. van Spanje: Immigration, Europe and the 'new' cultural dimension. European. In: *Journal of Political Research*, 48: 309-334, 2009.
- Van der Heijden, T. en A. van Heelsum: *Opkomst en stemgedrag van migranten tijdens gemeenteraadsverkiezingen van 3 maart 2010*. Imes Report Service, 2010.

- Van Oirschot L., J. Slot en E. Oirschot: *Voorspellers van vertrouwen in de buurt: sociale cohesie in Amsterdam*. O+S Nog niet gepubliceerd.