

Burgerpeiling gemeente Groningen 2023



OIS Groningen
Februari 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
1.1 Opzet van het onderzoek.....	4
2. Respons.....	5
3. Resultaten.....	6
3.1 Leefklimaat	7
3.2 Relatie inwoners en gemeente	8
3.3 Dienstverlening van de gemeente Groningen	10
3.4 Loket Burgerzaken.....	15
Colofon	17

1. Inleiding

De Burgerpeiling is een landelijk onderzoek dat is ontwikkeld door het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). De peiling kan worden uitgevoerd door gemeentelijke onderzoeksbureaus. De vragen in de Burgerpeiling hebben betrekking op vier belangrijke maatschappelijke thema's: leefklimaat, welzijn en zorg, de relatie tussen inwoner en gemeente en de directe dienstverlening. De Burgerpeiling bestaat uit een modelvragenlijst of een verkorte vragenlijst die kan worden uitgebreid met extra modules.

De modelvragenlijst wordt regelmatig geactualiseerd. Recentelijk is de modelvragenlijst toegankelijker en leesbaarder gemaakt voor inwoners. Vragen en toelichtingen in de enquête zijn nu op taalniveau B1. In dit onderzoek komen de volledige vragenlijsten van de onderdelen 'relatie tussen inwoner en gemeente' en 'directe dienstverlening' inclusief *hostmanship* aan de orde. Daarnaast een deel van de vragen van het onderdeel 'leefklimaat' en zijn een aantal 'Groningse' vragen toegevoegd met betrekking tot het loket burgerzaken.

Het doel van de gemeente Groningen om de Burgerpeiling uit te voeren is tweeledig. Ten eerste wil de gemeente graag weten wat de inwoners van de gemeentelijke dienstverlening vinden. Ten tweede wil de gemeente een vergelijking kunnen uitvoeren met andere gemeenten. Dit kan door de resultaten in te voeren op de website 'waarstaatjegemeente.nl' waar deze vergelijking mogelijk is. Met deelname aan de Burgerpeiling wordt onder andere bereikt dat de gemeente systematisch en langjarig via een landelijk gestandaardiseerd meetinstrument informatie verzamelt over indicatoren die in de programmabegroting Publieke Dienstverlening zijn opgenomen.

De afdeling Publieke Dienstverlening heeft de afdeling Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) van de gemeente Groningen gevraagd van de Burgerpeiling in 2023 weer uit te voeren en de resultaten van de peiling in te voeren op de site 'waarstaatjegemeente.nl'.

1.1 Opzet van het onderzoek

We legden de vragenlijst voor aan de leden van het inwonerspanel Groningen Gehoord. Het inwonerspanel bestaat uit een grote groep inwoners van de gemeente Groningen die hun e-mailadres hebben gegeven om mee te werken aan internetonderzoek van OIS Groningen.

Bij het versturen van de uitnodiging op 12 december 2023 bestond het inwonerspanel uit 10.869 leden. De vragenlijst stond twee weken open voor respons. Na een week ontvingen de panelleden die nog niet hadden gereageerd een herinnering.

In de vragenlijst hebben we naast gesloten ook open vragen gesteld. Alle antwoorden op de open vragen zijn in een apart document aan de opdrachtgever verstrekt. In de rapportage komen de belangrijkste punten hieruit terug.

Inwonerspanel Groningen Gehoord

Met circa 11.000 leden, in alle leeftijdsgroepen vanuit de hele gemeente, geeft het inwonerspanel Groningen Gehoord een adequaat beeld van de mening van inwoners van de stad. Wel moet worden opgemerkt dat voor het inwonerspanel geen aselechte steekproef van alle bewoners is getrokken. Elke inwoner kan lid worden van het inwonerspanel. Het gevolg is dat sommige groepen inwoners zijn oververtegenwoordigd en andere ondervertegenwoordigd. Dit neemt niet weg dat het inwonerspanel een zeer bruikbaar instrument is om in korte tijd de mening van een aanzienlijke groep inwoners van de gemeente Groningen te peilen.

2. Respons

Van de 10.869 panelleden zijn 3.737 gestart met het invullen van de enquête. Dat levert een respons van 34% op. Sommige beantwoordden niet alle vragen en daardoor verschilt het aantal respondenten per vraag. In totaal 3.298 respondenten vulden de volledige vragenlijst in, hetgeen overeenkomt met 30% van de panelleden. Meer dan de helft van de respondenten (51,6%) is tussen de 55 en 74 jaar oud. Bijna een kwart (23,4%) is tussen de 40 en 54 jaar. Van de respondenten is slechts 5,8% tussen van 18 tot en met 29 jaar oud.

Het gemeentelijk dataplatform 'Waar staat je gemeente' (WSJG) verlangt van deelnemende gemeenten dat de dataset die zij aanleveren representatief is op leeftijd. Dat wil zeggen dat na verwerking van de vragenlijsten de verdeling over de leeftijdscategorieën in de respons wordt gewogen naar de werkelijke verdeling in de populatie inwoners van de gemeente Groningen.

De verdeling naar van leeftijdsgroep van de respondenten komt niet overeen met de bevolkingssamenstelling van de gemeente (tabel 1). De jongeren zijn ondervertegenwoordigd en de middengroepen zijn oververtegenwoordigd. Daarom is bij de analyses een weging naar leeftijdscategorie toegepast, zodat de samenstelling van de responsgroep een betere afspiegeling van de populatie vormt. Dit zou echter hebben geleid tot een wegingsfactor van ruim 6 bij de leeftijdscategorie van 18 tot en met 29 jaar. Dit is niet aanvaardbaar. 'Waar staat je gemeente' accepteert wegingsfactoren lager dan 5.

Tabel 1: Respons naar leeftijd vergeleken met de samenstelling van de bevolking

Leeftijdsgroep	Respons	Bevolking	Afwijking
18 – 29 jaar	5,8%	35,3%	-29,4%
30 – 39 jaar	7,4%	16,1%	-8,7%
40 – 54 jaar	23,4%	18,5%	4,9%
55 – 64 jaar	21,6%	12,2%	9,4%
65 – 74 jaar	30,0%	10,2%	19,9%
75 jaar en ouder	11,7%	7,7%	4,0%

Daarom is er over gegaan tot het trekken van een gestratificeerde steekproef uit de respons. Hierdoor is een verdeling naar leeftijdsgroepen overeenkomstig de bevolkingssamenstelling in de gemeente gerealiseerd. Uiteindelijk zijn 559 respondenten in de analyse meegenomen. Hiermee wordt voldaan aan de eis van het dataplatform WSJG van minimaal 500 respondenten.

3. Resultaten

In dit hoofdstuk beschrijven we de resultaten per thema. We beginnen met het onderdeel leefklimaat, waarin stellingen over het betrekken van buurtbewoners en -organisaties bij de buurtaanpak van de leefbaarheid aan de orde komen. Daarna volgen de resultaten van de onderdelen 'relatie tussen inwoner en gemeente' en 'directe dienstverlening' inclusief *hostmanship*. Naast de waardering van respondenten, vermelden we voor zover beschikbaar, ook telkens de waardering van de respondenten in 2021 en 2019. Voor de cijfers uit 2019 geldt dat voor de analyses een weging naar leeftijdscategorie is toegepast zodat de resultaten een betere afspiegeling zijn van de populatie. Tot slot behandelen we ook de resultaten van de 'Groningse' vragen, waarbij we de resultaten van alle respondenten hebben meegenomen.

3.1 Leefklimaat

Zorg van gemeente voor woon- en leefomgeving

We hebben de respondenten eerst gevraagd een drietal stellingen te beoordelen over het door de gemeente betrekken van buurtbewoners en buurtorganisaties bij de aanpak van de leefbaarheid in de buurt (Tabel 2).

Meer dan de helft (55%) van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen'. Bijna de helft (49%) van de respondenten geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling 'De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren'. En voor 43% van de respondenten geldt dat zij het (helemaal) eens is met de stelling 'De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen'. Wanneer we kijken naar de resultaten van voorgaande edities dan zien we dat met name samenwerking met en ruimte geven aan de buurt positiever wordt beoordeeld.

Tabel 2: Inzet voor leefbaarheid in de buurt

	2019	2021	2023
Stelling: De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen.			
(helemaal) mee eens		31%	55%
niet mee eens / niet mee oneens		35%	27%
(helemaal) mee oneens		34%	18%
Stelling: De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren.			
(helemaal) mee eens	40%	41%	49%
niet mee eens/niet mee oneens	33%	30%	31%
(helemaal) mee oneens	27%	29%	20%
Stelling: De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen.			
(helemaal) mee eens	48%	42%	43%
niet mee eens/niet mee oneens	37%	37%	36%
(helemaal) mee oneens	15%	21%	21%

We hebben de respondenten een waardering laten uitspreken over de zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving middels een rapportcijfer (Tabel 3). De waardering in 2023 is iets positiever dan in 2021. De waardering voor de zorg voor de woon- en leefomgeving levert een gemiddeld rapportcijfer op van 6,71.

Tabel 3: Inzet voor leefbaarheid in de buurt

	2019	2021	2023
Waardering zorg van gemeente voor woon- en leefomgeving: gemiddelde rapportcijfer.	6,75	6,58	6,71
rapportcijfer 1-5	13%	17%	15%
rapportcijfer 6-7	58%	56%	53%
rapportcijfer 8 of hoger	29%	28%	32%

3.2 Relatie inwoners en gemeente

In de vragenlijst is ingegaan op de relatie tussen de inwoner en de gemeente. De vragen en stellingen gaan over de opstelling van de gemeente, de communicatie, en het betrekken van inwoners bij plannen, activiteiten en voorzieningen.

Eerst hebben we gevraagd naar de hoeveelheid vertrouwen die de respondenten hebben in de manier waarop de gemeente Groningen wordt bestuurd. Minder dan de helft (45%) van de respondenten zegt in 2023 (heel) veel vertrouwen te hebben in de wijze van besturen van de gemeente Groningen, terwijl 16% weinig tot geen vertrouwen zegt te hebben in de wijze van besturen.

Tabel 4: Vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd

	2019	2021	2023
Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd?			
(heel) veel	42%	40%	45%
niet veel / niet weinig	43%	40%	39%
weinig/geen	15%	20%	16%

Vervolgens kregen de respondenten een vijftal stellingen (tabel 5) voorgelegd. Van de respondenten is 44% het (helemaal) eens met de stelling 'De gemeente doet wat ze zegt'. Dit komt overeen met de voorgaande meting in 2021. Daar komt bij dat het aandeel van de respondenten (19%) dat het (helemaal) oneens is met de stelling is afgenomen. Het aandeel respondenten dat het eens is met de stelling 'De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden' is met een procentpunt gestegen naar veertig procent. Daar staat tegenover dat het aandeel van respondenten dat het (helemaal) oneens is met de stelling flink is gedaald. Van 36% naar 25%.

Een kwart van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling 'De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is'. Dit aandeel is identiek aan twee jaar eerder. Wel zijn meer respondenten het (helemaal) oneens met de stelling dan in 2021. Een toename van 32% naar 37%. Volgens 39% van de respondenten luistert de gemeente naar inwoners. Dit is een toename van negen procentpunt ten opzichte van twee jaar geleden. Het aandeel respondenten dat het (helemaal) oneens is met stelling is zelfs met tien procentpunt gedaald. Tot slot zien we een forse stijging in het aandeel respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling 'De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen'. Het aandeel groeide van 35% naar 52%.

Tabel 5: Stellingen relatie inwoner en gemeente

	2019	2021	2023
Stelling: De gemeente doet wat ze zegt			
(helemaal) mee eens	39%	44%	44%
niet mee eens / niet mee oneens	43%	34%	37%
(helemaal) mee oneens	18%	22%	19%
Stelling: De gemeente zorgt er voor dat inwoners zich aan de regels houden			
(helemaal) mee eens		39%	40%
niet mee eens/niet mee oneens		26%	35%
(helemaal) mee oneens		36%	25%
Stelling: De gemeente stelt zich flexibel op, als dat nodig is			
(helemaal) mee eens		25%	25%
niet mee eens/niet mee oneens		43%	38%
(helemaal) mee oneens		32%	37%
Stelling: De gemeente luistert naar inwoners			
(helemaal) mee eens		30%	39%
niet mee eens/niet mee oneens		34%	35%
(helemaal) mee oneens		36%	26%
Stelling: De gemeente laat inwoners meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen			
(helemaal) mee eens		35%	52%
niet mee eens/niet mee oneens		34%	28%
(helemaal) mee oneens		31%	19%

Tot slot van dit deel hebben we de respondenten gevraagd een waardering uit te spreken over de wijze waarop de gemeente inwoners en organisaties betreft en de samenwerking zoekt. We hebben hen gevraagd dit weer te geven in een rapportcijfer. Het gemiddelde rapportcijfer is 6,03. Dit ligt een fractie hoger dan in 2021.

Tabel 6: Waardering betrekken en samenwerking

	2019	2021	2023
Waardering voor de wijze waarop uw gemeente inwoners en belangenorganisaties betreft en de samenwerking zoekt.		5,97	6,03
rapportcijfer 1-5		29%	30%
rapportcijfer 6-7		58%	54%
rapportcijfer 8 of hoger		13%	16%

3.3 Dienstverlening van de gemeente Groningen

Over de dienstverlening van de gemeente zijn vragen gesteld aan alle respondenten. Aan respondenten die in de laatste 12 maanden daadwerkelijk contact hebben gehad met medewerkers van de gemeente zijn aanvullende vragen gesteld over dat contact en de geboden dienstverlening.

Dienstverlening

We hebben de inwoners eerst een waardering gevraagd in de vorm van een rapportcijfer voor de dienstverlening over het algemeen en voor de digitale dienstverlening. De waardering voor de gemeentelijke dienstverlening blijft in de afgelopen drie jaren nagenoeg gelijk. De algemene dienstverlening krijgt in 2023 een gemiddeld rapportcijfer van 6,81 en de digitale dienstverlening een 7,00. Twaalf procent van de respondenten geeft voor de beide vormen van dienstverlening een rapportcijfer 5 of lager. Een rapportcijfer 8 of hoger wordt door 31% van de respondenten gegeven voor de algemene dienstverlening en door 40% voor digitale dienstverlening.

Tabel 7: Dienstverlening gemeente Groningen

	2019	2021	2023
Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente: gemiddelde rapportcijfer	6,84	6,85	6,81
rapportcijfer 1-5	11%	11%	12%
rapportcijfer 6-7	60%	59%	57%
rapportcijfer 8 of hoger	29%	30%	31%
Hoe waardeert u de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente: gemiddelde rapportcijfer	7,12	7,07	7,00
rapportcijfer 1-5	9%	10%	12%
rapportcijfer 6-7	49%	48%	48%
rapportcijfer 8 of hoger	42%	42%	40%

We vroegen de respondenten naar suggesties voor verbetering van de dienstverlening. Veelvuldig werd het (beter) luisteren naar inwoners genoemd. Daarnaast hoeft niet alles digitaal en verdient de website volgens respondenten aandacht. De zoekfunctie, taalgebruik en gebruiksvriendelijkheid kunnen volgens een deel van de respondenten beter. Ook zouden afspraken sneller en beter nagekomen kunnen worden.

Een aantal concrete suggesties:

"Per wijk een duidelijke flyer met hoe en wat het komende jaar staat te gebeuren en mogelijkheden van inspraak"

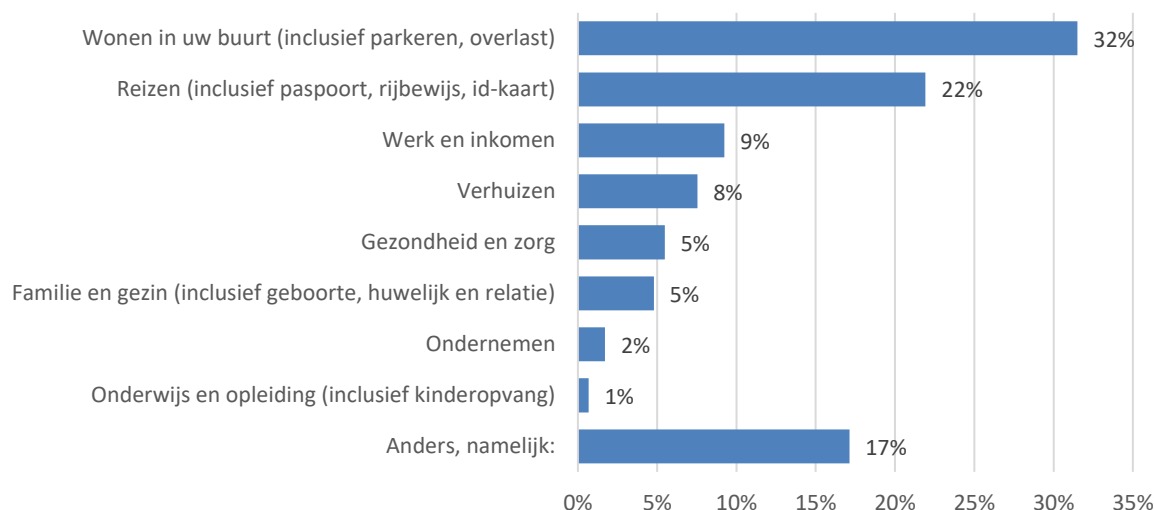
"Zorg dat er meer directe contactpunten zijn burger - bestuurders en niet verschuilen achter arrogantie en digitale excuses."

"Niet alles digitaal, maar ook graag meer telefonisch contact mogelijk maken. Vooral bij klachtenafhandeling is de vertraging (zeker bij acute overlast etc.) en de onpersoonlijkheid van een digitaal contact erg hinderlijk en frustrerend."

Contact met de gemeente

In totaal 292 respondenten (52%) zeggen dat ze in de afgelopen 12 maanden contact hadden met de gemeente Groningen. Aan deze respondenten hebben we vragen gesteld over het contact en over de medewerker(s) van de gemeente waarmee zij contact hadden.

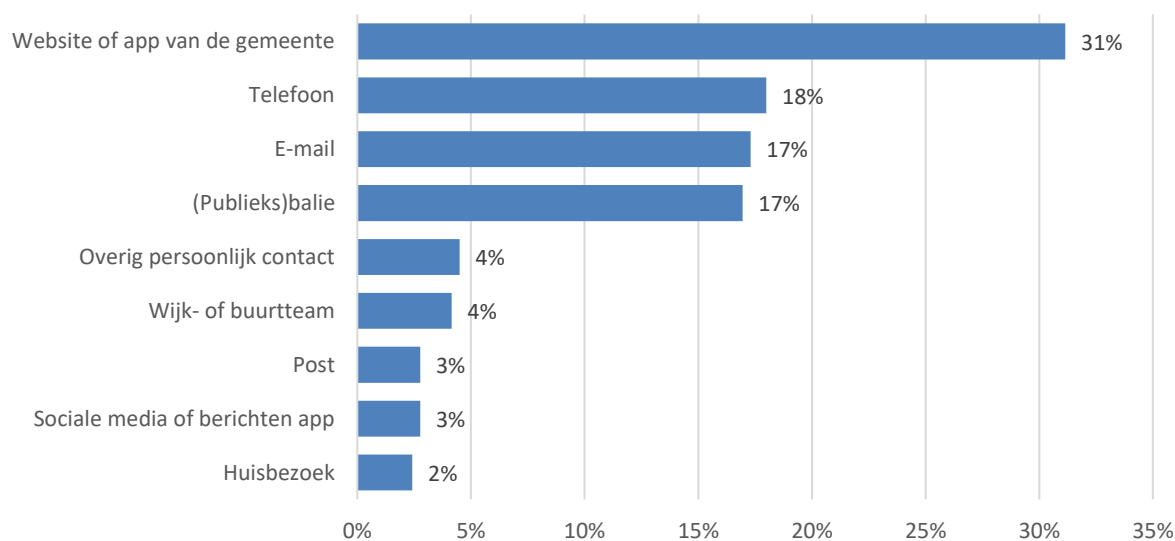
Figuur 1: Onderwerp van contact met gemeente Groningen



De meeste contacten met de gemeente gingen over het wonen in de buurt, waaronder ook overlast en parkeren worden gerekend. In bijna een derde (32%) van contacten ging het over dit onderwerp. Ruim een op de vijf (22%) van de contacten had betrekking op reizen en de bijbehorende documenten.

Welke wijze van contact met de gemeente kwam het meest voor? De meeste contacten verliepen via internet of app (31%), de telefoon (18%), e-mail (17%) en de (publieks)balie (17%). In de meeste gevallen (30%) waren er in de afgelopen twaalf maanden twee contacten met de gemeente. Voor meer dan achttien procent van de respondenten gold dat ze in de afgelopen twaalf maanden meer dan vijf keer contact hadden met de gemeente.

Figuur 2: Wijze van contact met gemeente Groningen



We hebben vijf stellingen voorgelegd aan de respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met een medewerker van de gemeente Groningen. Als iemand meerdere keren contact heeft gehad met de gemeente, is gevraagd bij de beantwoording van de stellingen het belangrijkste contact als uitgangspunt te nemen.

Tabel 8 maakt duidelijk dat ruim twee derde respondenten (68%) het aanvragen van een product of dienst of het voorleggen van een vraag makkelijk vond. Bijna 60% van de respondenten vond dat de informatie die hij of zij kreeg of zelf vond juist en volledig was. Voor 64% van de respondenten was de duur van afhandeling redelijk. Eenzelfde percentage vond de tijd die de afhandeling in beslag nam redelijk. Bijna de helft (49%) zegt voldoende op de hoogte te zijn gehouden over afhandeling van het verzoek of de vraag. Uiteindelijk kreeg 60% van de respondenten wat hij of zij wilde.

Wanneer we de resultaten van 2023 vergelijken met 2021 en 2019 zien we bij alle stellingen een afname van het aandeel respondenten dat het (helemaal) eens is met de stellingen.

Tabel 8: Stellingen over het contact met gemeente Groningen

	2019	2021	2023
Stelling: Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen.			
(helemaal) mee eens	78%	80%	68%
niet mee eens / niet mee oneens	12%	8%	19%
(helemaal) mee oneens	10%	12%	13%
Stelling: Informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig.			
(helemaal) mee eens	68%	65%	58%
niet mee eens/niet mee oneens	16%	15%	21%
(helemaal) mee oneens	16%	20%	21%
Stelling: De duur van de afhandeling was redelijk.			
(helemaal) mee eens	67%	66%	64%
niet mee eens/niet mee oneens	13%	13%	16%
(helemaal) mee oneens	20%	21%	20%
Stelling: Ik werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling.			
(helemaal) mee eens	56%	59%	48%
niet mee eens/niet mee oneens	17%	11%	27%
(helemaal) mee oneens	27%	30%	25%
Stelling: Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde.			
(helemaal) mee eens	68%	69%	60%
niet mee eens/niet mee oneens	12%	9%	16%
(helemaal) mee oneens	20%	22%	24%

Vervolgens hebben we stellingen voorgelegd over (het contact met) de medewerker van de gemeente Groningen (Tabel 9). Volgens 59% van de respondenten toonde de medewerker zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen. Twee derde (67%) van de respondenten is van mening dat de medewerker de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. Daarbij was volgens zes van de tien (62%) respondenten de medewerker deskundig. Van de respondenten beoordeelde 56% de stelling 'De medewerker kon zich goed inleven' met (helemaal) eens. En volgens iets minder dan de helft (49%) respondenten bood de medewerker de ruimte om mee te denken.

Over de stelling "de medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij verleende" was men het minst positief: hiermee was 38% van de respondenten het (helemaal) eens, terwijl 31% van de respondenten het met de stelling (helemaal) oneens was.

Tabel 9: Stellingen over het contact met medewerker gemeente Groningen

	2019	2021	2023
Stelling: De medewerker toonde zich verantwoordelijk om echt tot een oplossing te komen.			
(helemaal) mee eens	68%	72%	59%
niet mee eens / niet mee oneens	17%	13%	20%
(helemaal) mee oneens	14%	15%	21%
Stelling: De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord.			
(helemaal) mee eens	72%	74%	67%
niet mee eens/niet mee oneens	14%	14%	17%
(helemaal) mee oneens	13%	12%	16%
Stelling: De medewerker was deskundig.			
(helemaal) mee eens	70%	70%	62%
niet mee eens/niet mee oneens	18%	18%	21%
(helemaal) mee oneens	12%	12%	17%
Stelling: De medewerker kon zich goed inleven.			
(helemaal) mee eens	62%	67%	56%
niet mee eens/niet mee oneens	22%	17%	20%
(helemaal) mee oneens	16%	16%	24%
Stelling: De medewerker bood ruimte om mee te denken.			
(helemaal) mee eens	57%	59%	48%
niet mee eens/niet mee oneens	23%	21%	26%
(helemaal) mee oneens	20%	20%	26%
Stelling: De medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij bood.			
(helemaal) mee eens	38%	39%	38%
niet mee eens / niet mee oneens	35%	34%	31%
(helemaal) mee oneens	27%	26%	31%

Wanneer we de resultaten in Tabel 9 van 2023 vergelijken met 2021 en 2019 zien we ook hier bij alle stellingen een afname van het aandeel respondenten dat het (helemaal) eens is met de stellingen. We kunnen dus stellen dat de respondenten minder tevreden zijn over de dienstverlening van de gemeente Groningen.

Informatievoorziening door de gemeente Groningen

Als laatste is gevraagd naar de informatievoorziening door de gemeente Groningen. We hebben de respondenten gevraagd een waardering uit te spreken over de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente. We hebben hen gevraagd dit weer te geven in een rapportcijfer (Tabel 10). Het gemiddelde rapportcijfer is 6,26. Dit is 0,31 lager dan het cijfer uit 2021. In 2019 is deze vraag niet gesteld.

Tabel 10: Waardering communicatie en voorlichting van de gemeente Groningen

	2019	2021	2023
Hoe waardeert u -over het algemeen- de dienstverlening van uw gemeente: gemiddelde rapportcijfer		6,57	6,26
rapportcijfer 1-5		17%	20%
rapportcijfer 6-7		58%	44%
rapportcijfer 8 of hoger		25%	19%

Tot slot legden we twee stellingen over de informatievoorziening voor aan de respondenten. Het merendeel (58%) geeft aan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie te kunnen komen. Zestien procent kan dit niet. Bijna twee derde (64%) is van mening dat de gemeente heldere taal gebruikt.

Tabel 11: Stellingen over informatie en communicatie van de gemeente Groningen

	2019	2021	2023
Stelling: Ik kan de informatie die ik nodig heb van de gemeente makkelijk vinden (via lokale krant, website etc.).			
(helemaal) mee eens		71%	58%
niet mee eens / niet mee oneens		19%	26%
(helemaal) mee oneens		10%	16%
Stelling: De gemeente gebruikt duidelijke taal.			
(helemaal) mee eens		66%	64%
niet mee eens/niet mee oneens		23%	25%
(helemaal) mee oneens		11%	11%

3.4 Loket Burgerzaken

Naast de vragen uit de Burgerpeiling zijn een viertal extra vragen gesteld over bezoek aan een fysiek loket Burgerzaken van de gemeente Groningen, voor bijvoorbeeld het aanvragen van de paspoort of rijbewijs. Voor de meeste inwoners is dit gemiddeld 1 keer in de 5 jaar. De resultaten van dit onderdeel zijn niet representatief gemaakt op leeftijd en worden ook niet gedeeld op de website www.waarstaatjegemeente.nl.

Eerst is de respondenten gevraagd een keuze te maken over hoe zij een loket Burgerzaken, wanneer nodig, zouden willen bezoeken. Op afspraak, waarbij (bijna) direct geholpen wordt, of zonder afspraak, waardoor de kans bestaat dat er wat langer (> 15 minuten) gewacht moet worden. Het merendeel van de respondenten (82%) verkiest een bezoek op afspraak boven een bezoek zonder afspraak. Binnen alle leeftijdsgroepen ligt de voorkeur voor een bezoek op afspraak op minimaal 80%.

Daarna werd aan de respondenten gevraagd een keuze te maken tussen twee opties van openingstijden van het loket Burgerzaken: een loket dat op minimaal één doordeweekse avond open is of een loket dat is geopend op zaterdagochtend. Voor 72% van de respondenten geniet opening op minimaal één doordeweekse avond de voorkeur. Wanneer we kijken naar de verdeling in de leeftijdsgroepen zien we dat binnen de leeftijdscategorie 18-29 jaar het animo voor de avondopening het grootst is (76%). Onder de respondenten is het grootste aandeel voorstanders van een zaterdagochtend opening te vinden in de leeftijdscategorie 75 jaar en ouder, namelijk 32%.

Voor een bezoek aan een loket Burgerzaken nemen de respondenten het liefst de fiets; voor twee derde van de respondenten (67%) is dat de favoriet. Respondenten in de leeftijdscategorie 75 jaar en ouder kiezen relatief minder vaak voor de fiets, maar maken liever gebruik van de auto of het openbaar vervoer (zie Tabel 12). Wanneer we kijken naar de gebiedsdelen in Tabel 13, dan zien we dat in gebiedsdeel Centrum respondenten het liefst te voet (60%) komen, terwijl bij respondenten uit gebiedsdeel Ten Boer de auto ook relatief populair is (37%).

Tabel 12: Hoe komt u het liefst naar een loket Burgzaken naar leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	Te voet	Op de (brom)fiets	Met de auto	Met het OV	Anders
18-29 jaar (n=168)	12%	80%	3%	4%	2%
30-39 jaar (n=223)	15%	75%	7%	3%	1%
40-54 jaar (n=743)	10%	71%	14%	3%	2%
55-64 jaar (n=704)	14%	70%	9%	4%	2%
65-74 jaar (n=974)	16%	66%	11%	5%	2%
75 jaar en ouder (n=378)	17%	50%	17%	12%	4%

Tabel 13: Hoe komt u het liefst naar een loket Burgzaken naar gebiedsdeel

Gebiedsdeel	Te voet	Op de (brom)fiets	Met de auto	Met het OV	Anders
Centrum (n=239)	60%	36%	1%	0%	2%
Haren (n=277)	15%	67%	12%	5%	1%
Oost (n=530)	6%	66%	18%	8%	2%
Oude Wijken (n=579)	15%	75%	4%	3%	3%
Ten Boer (n=95)	13%	41%	37%	7%	2%
West (n=523)	8%	71%	14%	4%	4%
Zuid (n=878)	10%	74%	10%	6%	1%

Tot slot vroegen we of de respondenten in staat zijn om zelfstandig een document (paspoort, rijbewijs, ID-kaart) aan te vragen bij het loket Burgerzaken in het centrum van de stad Groningen. Vrijwel alle respondenten (96%) gaven aan hiertoe wel in staat te zijn. Wanneer we kijken naar de resultaten in de verschillende leeftijdscategorieën, zien we dat in alle categorieën met uitzondering van '75 jaar en ouder' minimaal 97% van de respondenten denkt in staat te zijn zelfstandig bij het loket Burgerzaken in het centrum van de stad Groningen een document aan te vragen. Bij de leeftijdscategorie '75 jaar en ouder' ligt dit op 91%.

Kijken we naar de gebiedsdelen dan zien we in Haren en Ten Boer met respectievelijk 88% en 84% een lagere score dan in de stadswijken. Daar geven minimaal 94% van de respondenten aan in staat te zijn zelfstandig een document aan te vragen bij het loket Burgerzaken in het centrum van de stad Groningen.



Colofon

Burgerpeiling 2023

Auteurs

Gert Bos

Frans Oldersma

Maand van uitgave

Februari 2024

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

Stella Dekker

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

<https://publicaties.oisgroningen.nl/>

Contactgegevens

T: (050) 367 56 30

E: info@oisgroningen.nl

I: www.oisgroningen.nl