

Omnibusonderzoek 2024

Inwonerspanel Groningen Gehoord

OIS Groningen
Januari 2025

Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek	3
1.2 Opzet van het onderzoek	3
2 Respondenten en achtergrondkenmerken	4
2.1 Respons	4
2.2 Leeftijd	4
2.3 Gebiedsdeel	4
3 Resultaten	5
3.1 Dienstverlening	5
3.2 Toegankelijkheid	5
3.3 Voorzieningen	8
3.4 Afvalscheiding	9
3.5 Communicatie en informatie	11
3.6 Energie	12
3.7 Financiële dienstverlening	14
Colofon	16

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

Dit rapport presenteert de resultaten van het Omnibusonderzoek 2024. Dit onderzoek richt zich op verschillende onderwerpen die te maken hebben met de leefbaarheid en dienstverlening van de gemeente. We onderzoeken hoe inwoners de dienstverlening en informatievoorziening van de gemeente beoordelen en wat ze vinden van de toegankelijkheid van de gemeente (voornamelijk de fysieke toegankelijkheid). Daarnaast verkennen we hoe tevreden inwoners zijn over voorzieningen voor specifieke groepen zoals kinderdagverblijven of voorzieningen voor ouderen. Ten slotte gaan we in op afvalscheiding, energiebesparende maatregelen in woningen en gemeentelijke dienstverlening rondom geldzaken.

Het Omnibusonderzoek wordt elke twee jaar door Onderzoek, Informatie en Statistiek (OIS) uitgevoerd en is een aanvulling op het Leefbaarheidsonderzoek.

1.2 Opzet van het onderzoek

In november 2024 is een online vragenlijst voorgelegd aan het inwonerspanel Groningen Gehoord (zie tekstvak). De vragenlijst is op 26 november 2024 naar de panelleden verstuurd en stond twee weken open voor respons. Na een week is een herinneringsmail gestuurd.

Om ook niet-panelleden de gelegenheid te geven om hun mening te delen en breder inzicht op te halen onder inwoners, is de vragenlijst ook verspreid via de (wijk)nieuwsbrieven van de gemeente.

Met ongeveer 12.000 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 Respondenten en achtergrondkenmerken

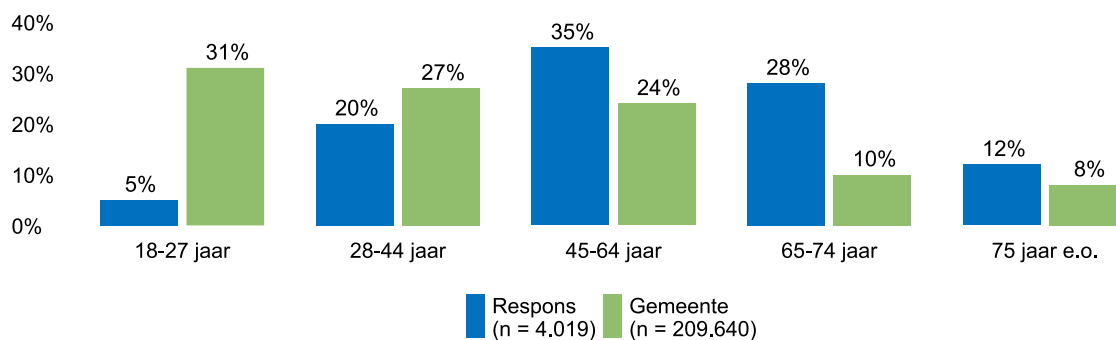
2.1 Respons

In totaal hebben 4.586 inwoners de vragenlijst (deels) ingevuld. Deze groep bestaat uit 4.427 panelleden (responspercentage: 36%) en 159 inwoners die via de open link hebben meegedaan. Niet alle respondenten hebben alle vragen beantwoord, waardoor het aantal respondenten per vraag kan verschillen.

2.2 Leeftijd

Van 88% van de respondenten is de leeftijd bekend. Figuur 1 geeft een overzicht van de leeftijdsverdeling van de respondenten. Ter vergelijking toont de figuur ook de leeftijdsverdeling van alle volwassen inwoners in de gemeente Groningen (de populatie). Hieruit blijkt dat 18-27-jarigen sterk ondervertegenwoordigd zijn, terwijl er naar verhouding juist veel 65-74-jarigen met het onderzoek hebben meegedaan.

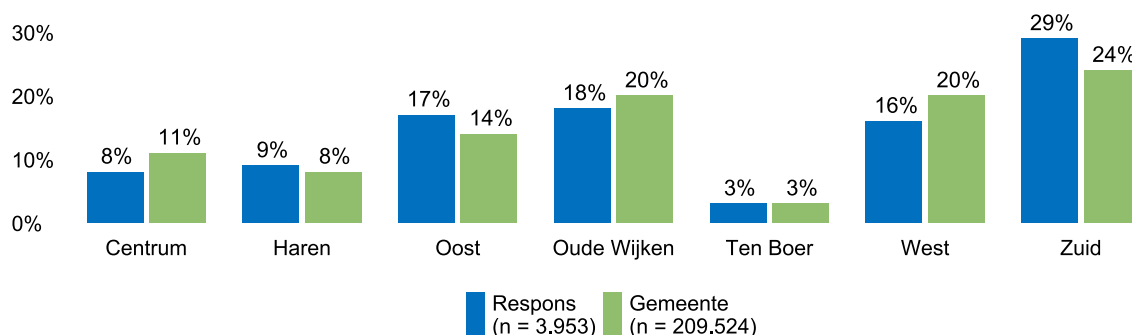
Figuur 1: Verdeling respons naar leeftijd, vergeleken met verdeling 18-plussers in de gemeente Groningen



2.3 Gebiedsdeel

Van 86% van de respondenten is bekend in welk gebiedsdeel zij wonen. Figuur 2 laat zien hoe de respondenten zijn verdeeld over de verschillende gebiedsdelen. De verdeling van de steekproef komt in grote lijnen overeen met de verdeling van alle volwassen inwoners over de gemeente.

Figuur 2: Verdeling respons naar gebiedsdeel, vergeleken met verdeling 18-plussers in de gemeente Groningen



3 Resultaten

3.1 Dienstverlening

Ten eerste hebben we respondenten gevraagd om met rapportcijfers uit te drukken hoe zij de dienstverlening en de digitale dienstverlening van de gemeente waarderen. Met digitale dienstverlening verwijzen we naar de website en app van de gemeente, de digitale infobalie en de diensten die inwoners digitaal kunnen aanvragen of afhandelen.

Zowel de dienstverlening als de digitale dienstverlening wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,2. Hoewel het slechts een lichte stijging is vergeleken met voorgaande jaren (tabel 1), zijn het de hoogste scores sinds 2018.

Tabel 1: Hoe waardeer je (over het algemeen) de dienstverlening / de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente Groningen?

	Dienstverlening	Digitale dienstverlening
2024	7,2 (n = 4.167)	7,2 (n = 3.923)
2022	7,1 (n = 4.638)	7,1 (n = 4.383)
2020	7,0 (n = 4.422)	7,1 (n = 4.313)
2019	6,8 (n = 4.360)	7,1 (n = 4.222)
2018	6,9 (n = 4.042)	7,1 (n = 3.900)

3.2 Toegankelijkheid

We hebben respondenten gevraagd om verschillende aspecten van de toegankelijkheid van de gemeente te beoordelen met rapportcijfers. In dit onderzoek hebben we het voornamelijk over fysieke toegankelijkheid. In tabel 2 zijn de beoordelingen voor zeven verschillende onderwerpen weergegeven. In deze editie van het omnibusonderzoek zijn twee onderwerpen aan deze vraag toegevoegd. Waar mogelijk zijn ter vergelijking de cijfers uit 2022 in de tabel opgenomen.

De toegankelijkheid van openbare gebouwen wordt het hoogst gewaardeerd, met een gemiddelde score van 7,7, hetzelfde als in 2022. De bereikbaarheid van bestemmingen die voor de respondent belangrijk zijn scoort gemiddeld een 7,3, en de toegankelijkheid van gemeentelijke informatie een 7,2. Beide scores zijn vrijwel hetzelfde als in 2022. De toegankelijkheid van de openbare ruimte (zoals trottoirs, pleinen en parken) kreeg gemiddeld opnieuw een 6,8. Dit jaar zijn er ook twee nieuwe onderwerpen beoordeeld. Het aantal gehandicaptenparkeerplaatsen kreeg een gemiddelde score van 6,3 en het aantal openbare, toegankelijke toiletten kreeg met een 4,1 een onvoldoende.

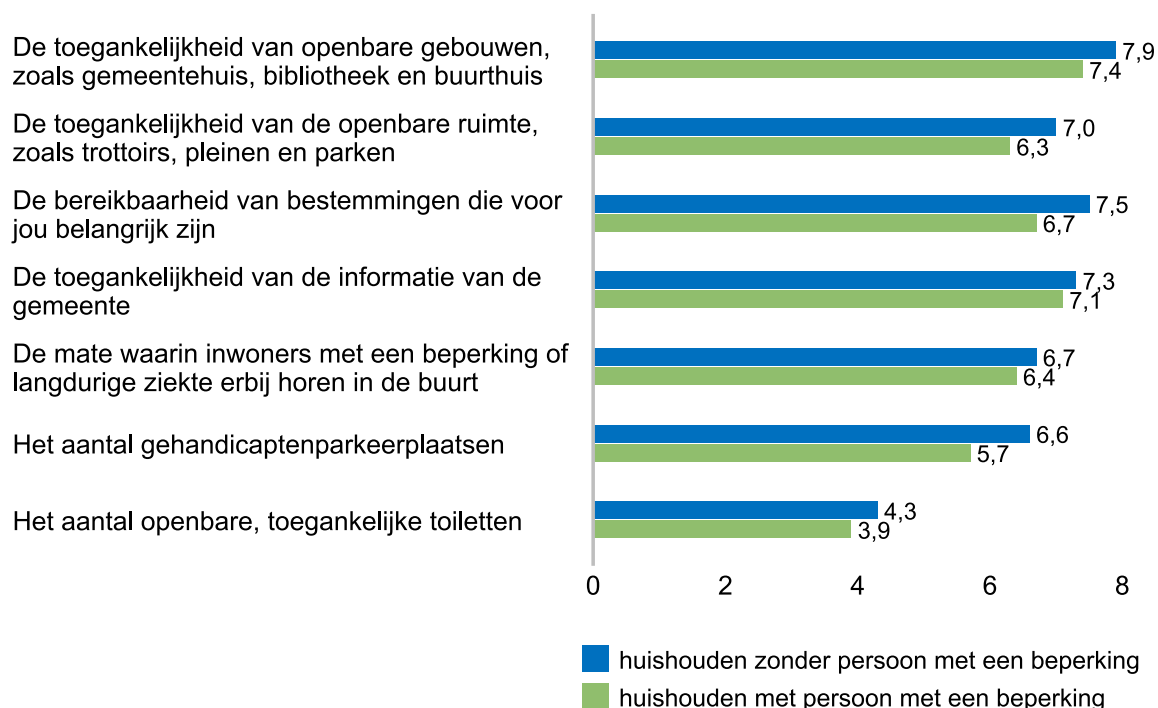
Tabel 2: Wil je een rapportcijfer geven voor jouw ervaringen in de gemeente Groningen op de volgende onderwerpen?

	2022	2024
De toegankelijkheid van openbare gebouwen, zoals gemeentehuis, bibliotheek en buurthuis.	7,7 (n = 4.441)	7,7 (n = 3.727)
De bereikbaarheid van bestemmingen die voor jou belangrijk zijn.	7,2 (n = 4.705)	7,3 (n = 3.743)
De toegankelijkheid van de informatie van de gemeente.	7,1 (n = 4.512)	7,2 (n = 3.726)
De toegankelijkheid van de openbare ruimte, zoals trottoirs, pleinen en parken.	6,8 (n = 4.721)	6,8 (n = 3.745)
De mate waarin inwoners met een beperking of langdurige ziekte er bij horen in de buurt.	6,4 (n = 2.432)	6,5 (n = 1.985)
Het aantal gehandicaptenparkeerplaatsen.		6,3 (n = 1.857)
Het aantal openbare, toegankelijke toiletten.		4,1 (n = 2.907)

Tevredenheid huishoudens met een beperking

We vroegen respondenten of zichzelf of iemand anders in hun huishouden een beperking of een langdurige ziekte heeft. In totaal geeft 24% van de respondenten aan dat dit het geval is. In een groot deel van de gevallen gaat het om een langdurige ziekte (41%), een fysieke beperking (38%) of een psychische aandoening (20%). In figuur 3 worden de rapportcijfers vergeleken van de respondenten met en zonder een persoon met een beperking in hun huishouden. De respondenten met een persoon met een beperking in hun huishouden geven bij alle onderwerpen een lager cijfer. Het grootste verschil zien we bij de beoordeling van het aantal gehandicaptenparkeerplaatsen (5,7 en 6,6), de bereikbaarheid van bestemmingen die voor hen belangrijk zijn (6,7 en 7,5) en de toegankelijkheid van de openbare ruimte (6,3 en 7,0).

Figuur 3: Wil je een rapportcijfer geven voor jouw ervaringen in de gemeente Groningen op de volgende onderwerpen? Gesplitst op huishoudens met een persoon met een beperking (n= 501-809) en zonder persoon met een beperking (n = 1.136-2.652).

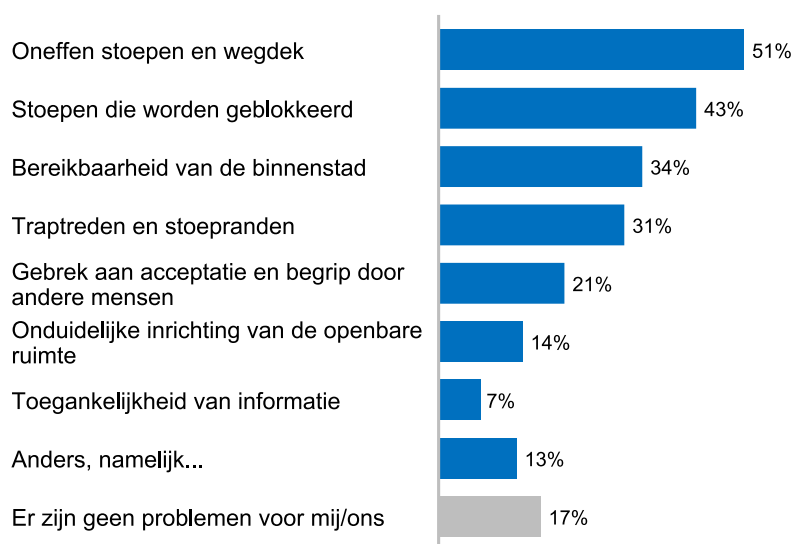


Problemen huishoudens met een beperking

Aan de respondenten die aangaven dat iemand in hun huishouden een beperking of langdurige ziekte heeft, is gevraagd wat vooral een probleem vormt voor deze persoon of personen. Slechts 17% van deze respondenten geeft aan dat er geen problemen voor hun huishouden zijn (figuur 4). De helft (51%) van de respondenten geeft aan problemen te hebben met oneffen stoepen en wegdek en 43% heeft problemen met stoepen die worden geblokkeerd. Ook de bereikbaarheid van de binnenstad is voor ruim een derde (34%) van hen een probleem.

Vergeleken met de resultaten van 2022 zijn er weinig verschillen. Wel is het aandeel respondenten dat helemaal geen problemen ervaart gedaald van 21% naar 17% en geeft een groter aandeel aan dat zij een probleem hebben met een onduidelijke inrichting van de openbare ruimte (14% in plaats van 11%). Anderzijds is het percentage respondenten dat de toegankelijkheid van informatie een probleem vindt gedaald van 11% naar 7%.

Figuur 4: Wat vormt vooral een probleem voor jou, jouw kind en/of jouw partner met een beperking? (n = 922)



Bij de categorie 'anders, namelijk' noemen respondenten verschillende problemen die de toegankelijkheid beperken of geven zij meer uitleg. Een veelgenoemd probleem is het gebrek aan openbare, toegankelijke toiletten. Ook vinden sommigen het stallen van fietsen in het centrum lastig, vooral als de stalling ondergronds is of als de onderste rekken vol zijn.

"Het is er meestal druk en dan wordt het fietsen hijsen in de bovenste rekken."

De toenemende drukte in het verkeer vormt voor sommige respondenten een obstakel: *"Fietzers rijden tegen het verkeer in en in voetgangersgebieden, er wordt niet gehandhaafd."* Meerdere respondenten noemen specifiek de vernieuwde Grote Markt en het 'shared space'-concept als obstakel voor de toegankelijkheid. Zij ervaren dit als *"onduidelijk"* of zelfs als *"onveilig en beangstigend"*.

Verder noemen respondenten andere knelpunten die de binnenstad minder toegankelijk maken. Zo zijn veel winkels en andere gebouwen lastig bereikbaar door drempels of trappen. Daarnaast vinden respondenten de afstand van fietsenstallingen naar winkels vaak te groot omdat fietsen meestal niet

dichtbij winkels geparkeerd mogen worden.

“De fiets kan vaak niet meer dichtbij worden geparkeerd omdat er speciale plekken zijn aangewezen. Dat maakt de toegankelijkheid van de binnenstad niet gemakkelijk”.

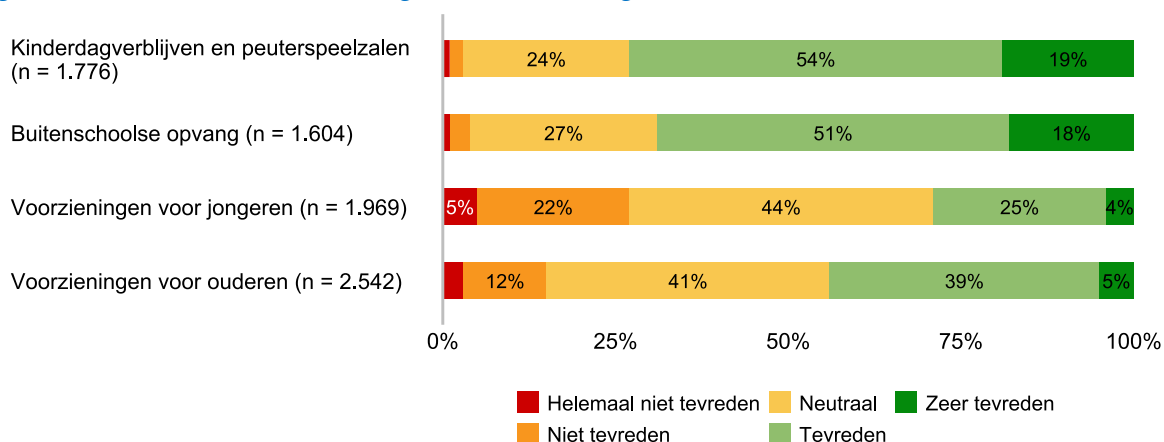
3.3 Voorzieningen

We vroegen de respondenten in hoeverre zij tevreden zijn over de aanwezigheid van verschillende voorzieningen in hun buurt. Het gaat hierbij om voorzieningen voor specifieke groepen, waardoor niet alle respondenten alle voorzieningen hebben beoordeeld. Daarom verschilt het aantal respondenten per voorziening sterker dan bij andere onderwerpen (zie figuur 5).

Respondenten zijn het meest tevreden over de kinderdagverblijven en peuterspeelzalen, bijna driekwart (73%) van de respondenten is daarover (zeer) tevreden. Ook over de buitenschoolse opvang is een groot deel (69%) (zeer) tevreden. Bij beide voorzieningen zien we ook dat ongeveer een kwart van de respondenten kiest voor ‘neutraal’ (respectievelijk 24% en 27%). De ontevredenheid is daardoor zeer laag: slechts 3% en 4% van de respondenten is (zeer) ontevreden. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met die van voorgaande jaren. Sinds 2018 is het aandeel dat (zeer) tevreden is met de kinderdagverblijven en peuterspeelzalen licht gestegen van 69% naar 73%. Ook de tevredenheid met de buitenschoolse opvang is licht gestegen van 64% naar 69%.

De voorzieningen voor jongeren worden minder positief beoordeeld. Hier is 27% van de respondenten (zeer) ontevreden, het hoogste aandeel ontevredenheid onder de onderzochte voorzieningen. Daarnaast valt op dat 44% van de respondenten kiest voor ‘neutraal’. De andere 29% is (zeer) tevreden. Deze cijfers zijn al sinds 2018 nagenoeg gelijk gebleven. Ook bij het beoordelen van de voorzieningen voor ouderen zijn veel respondenten (41%) neutraal. Wel geeft een vergelijkbaar aandeel (44%) aan dat zij er (zeer) tevreden over zijn. De overige 15% is (zeer) ontevreden. Sinds 2018 zien we dat het percentage (zeer) tevreden langzaam een beetje is gestegen, van 38% naar 44%. Echter, de ontevredenheid is in deze periode slechts afgenomen van 18% naar 15%.

Figuur 5. Tevredenheid over de aanwezigheid van voorzieningen in de buurt.



3.4 Afvalscheiding

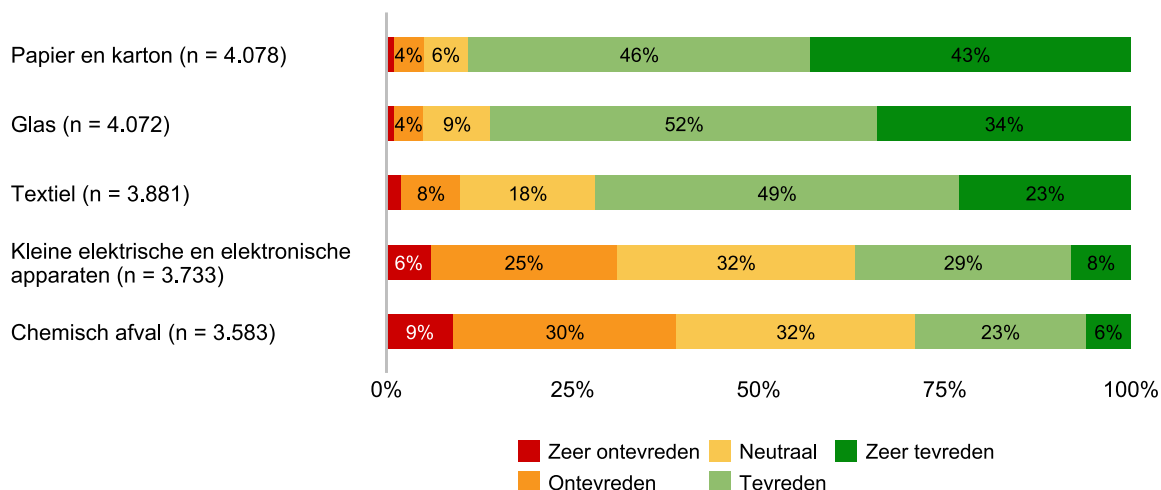
Tevredenheid over afvalscheiding

We vroegen de respondenten naar hun tevredenheid over de mogelijkheden in hun buurt om verschillende soorten afval gescheiden in te leveren. Uit de resultaten blijkt dat de respondenten het meest tevreden zijn over de mogelijkheden om papier en karton gescheiden weg te gooien (zie figuur 6). Bijna 9 op de 10 respondenten (89%) is hierover (zeer) tevreden. De ontevredenheid is laag: slechts 5% van de respondenten geeft aan (zeer) ontevreden te zijn. Ook de mogelijkheden om glas gescheiden in te leveren worden positief beoordeeld. Een meerderheid van 86% is (zeer) tevreden en slechts 5% is (zeer) ontevreden.

De tevredenheid over de mogelijkheden om textiel in te leveren is iets lager, maar ook hiermee is een ruime meerderheid (72%) van de respondenten (zeer) tevreden. Een deel van de respondenten is neutraal (18%) terwijl 10% (zeer) ontevreden is.

Meer ontevredenheid zien we bij zowel het inleveren van kleine elektrische en elektronische apparaten als het inleveren van chemisch afval. Ten opzichte van de eerder genoemde afvalsoorten zien we dat meer respondenten (zeer) ontevreden zijn over de mogelijkheden om kleine elektrische en elektronische apparaten en chemisch afval in te leveren (respectievelijk 31% en 39%). Vooral chemisch afval wordt hierbij opvallend negatief beoordeeld: bijna 1 op de 10 respondenten (9%) is er zelfs zeer ontevreden over. Voor beide soorten afval is het aandeel dat (zeer) tevreden is relatief laag (respectievelijk 37% en 29%). Een aanzienlijk groter aandeel van de respondenten is neutraal over het inleveren van deze soorten afval (32% bij beide soorten afval).

Figuur 6. Tevredenheid over de mogelijkheden om afval gescheiden aan te bieden in de buurt



Vergelijking voorgaande jaren

In vergelijking met het Omnibusonderzoek van voorgaande jaren lijken de resultaten voor papier en karton en glas grotendeels stabiel. Wel zien we enkele verbeteringen voor de andere afvalsoorten (tabel 3). Zo wordt het inleveren van textiel positiever beoordeeld: het aandeel respondenten dat hierover (zeer) tevreden is, steeg stapsgewijs van 63% in 2020 naar 72% in 2024. Tegelijkertijd nam ook de ontevredenheid daarover af van 18% naar 10%. Ook de ontevredenheid over het inleveren van kleine elektrische en elektronische apparaten is afgenomen, van 38% in 2020 naar 31% in 2024. Een vergelijkbare daling zien we bij de mogelijkheid om chemisch afval in te leveren, waar de

ontevredenheid is gedaald van 45% naar 39%. Toch zien we bij zowel chemisch afval als kleine elektrische apparaten (bijna) geen stijging in de tevredenheid. Respondenten kiezen dus vaker voor neutraal.

Tabel 3. Tevredenheid over de mogelijkheden om afval gescheiden aan te bieden in de buurt

		2020	2022	2024
Textiel	% (zeer) ontevreden	18%	15%	10%
	% (zeer) tevreden	63%	66%	72%
Kleine elektrische en elektronische apparaten	% (zeer) ontevreden	38%	34%	31%
	% (zeer) tevreden	35%	35%	37%
Chemisch afval	% (zeer) ontevreden	45%	42%	39%
	% (zeer) tevreden	29%	28%	29%

Redenen voor ontevredenheid

De respondenten die ontevreden waren over de mogelijkheid om één of meer soorten afval gescheiden aan te bieden vroegen we om dit in een open tekstvak toe te lichten. In totaal hebben 1.347 respondenten een opmerking gedeeld.

Een groot aantal respondenten noemt in hun antwoord dat er in hun buurt onvoldoende mogelijkheden zijn om kleine elektrische apparaten en chemisch afval weg te gooien. Veel respondenten geven aan dat de chemokar niet vaak genoeg langskomt of alleen beschikbaar is op momenten dat zij werken. Daarnaast wordt aangegeven dat de locatie van de chemokar soms onduidelijk is of dat de chemokar niet aanwezig was op de aangegeven tijd of plek.

“Chemisch afval is af en toe, doordeweeks, tijdens kantooruren ergens in te leveren. Ik ga er geen vrij voor nemen, dus gooi ik het vaak gewoon bij het gewone afval.”

Daarnaast vindt een deel van de respondenten het sowieso moeilijk om kleine elektrische apparaten of chemisch afval in te leveren. Vooral voor mensen zonder auto is de afstand naar de stortplaats een belemmering. De beperking van het aantal gratis stortbezoeken wordt ook genoemd, omdat het mensen ontmoedigt om kleine hoeveelheden afval weg te brengen, terwijl zij soms thuis geen ruimte hebben om het te bewaren. Suggesties die meerdere keren worden genoemd zijn om grofvuil en kleine apparaten periodiek aan huis of via containers in de wijk op te halen en om (meer) inleverpunten voor chemisch afval in de buurt te plaatsen.

“Geen duidelijke inleverpunten voor kleine elektronische apparaten in de wijk en vuilstort is ver weg”

“Ik zou graag mijn chemisch afval ergens in de buurt kunnen inleveren, op dezelfde manier als bijvoorbeeld papier en glas.”

Verder noemen sommige respondenten dat containers voor textiel, glas of papier voor hun te ver weg zijn of vaak vol zijn, wat afval scheiden bemoeilijkt. Specifiek over papiercontainers geven sommigen aan dat de klep te zwaar is en daardoor moeilijk te gebruiken.



"Ik moet voor papier en textiel best ver lopen waardoor het niet wordt aangemoedigd om dit te scheiden."

Ook missen sommige respondenten inleverpunten voor groenafval (gft) en plastic en vinden andere respondenten het vervelend dat er regelmatig afval rondom de containers in hun buurt wordt geplaatst. Tot slot noemen enkelen dat zij de online afvalwijzer onduidelijk vinden. Zij vragen om een duidelijk jaaroverzicht op papier, met de data en locaties die voor hun buurt relevant zijn.

3.5 Communicatie en informatie

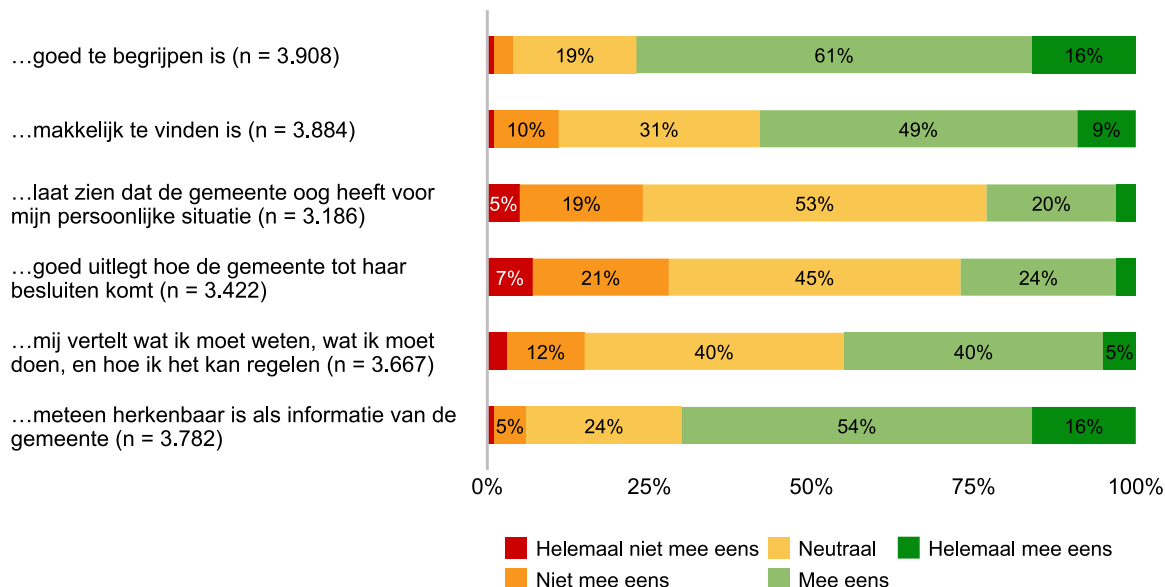
In dit onderdeel van het onderzoek gaan we in op de tevredenheid over verschillende aspecten van de informatievoorziening vanuit de gemeente. Zoals weergegeven in figuur 7 zijn respondenten vooral positief over de begrijpelijkheid en herkenbaarheid van de informatie. Ruim drie kwart (77%) vindt de informatie van de gemeente goed te begrijpen, een verbetering ten opzichte van 2022, toen 69% het hiermee eens was (tabel 4). Een bijna even groot aandeel (70%) vindt de informatie duidelijk herkenbaar als afkomstig van de gemeente. Dit cijfer is vrijwel gelijk aan 2022 (71%). De vindbaarheid van de informatie wordt beter beoordeeld dan in 2022: 58% is het (helemaal) eens met de stelling dat informatie van de gemeente makkelijk te vinden is, terwijl dit aandeel twee jaar geleden nog 50% was.

Bij de overige stellingen zien we meer gemengde reacties, waarbij een groot deel van de respondenten neutraal blijft. Zo geeft bijna de helft (45%) van de respondenten aan dat de informatie van de gemeente duidelijk maakt wat zij moeten weten, doen of regelen. Daarnaast blijft 40% neutraal en is 15% van de respondenten het hiermee (helemaal) oneens. Het aandeel respondenten dat tevreden is, is licht gedaald ten opzichte van 2022, toen 49% aangaf het (helemaal) eens te zijn met deze stelling.

Verder geeft 53% aan neutraal te zijn over de stelling dat de informatie laat zien dat de gemeente oog heeft voor hun persoonlijke situatie. Slechts 23% vindt dat dit wel het geval is, terwijl 24% het daar (helemaal) niet mee eens is. Een vergelijkbaar patroon zien we bij de stelling dat de informatie van de gemeente goed uitlegt hoe zij tot haar besluiten komt. Hier is 45% neutraal, terwijl 28% het (helemaal) niet eens is en 27% het wel (helemaal) eens is.

Deze twee stellingen zijn in 2022 op een andere manier geformuleerd. Daardoor zijn de resultaten niet één-op-één vergelijkbaar met dit jaar. We weten namelijk niet of de verschillen te maken hebben met een echte verandering of met het verschil in vraagstelling. In 2022 was 26% het (helemaal) eens met de stelling dat de informatie van de gemeente laat zien dat er begrip is voor hun situatie, 25% was het (helemaal) oneens. Dit jaar is 23% het (helemaal) eens met de stelling dat de informatie van de gemeente laat zien dat de gemeente oog heeft voor hun persoonlijke situatie, 24% is het (helemaal) oneens. Ten slotte was in 2022 27% van de respondenten het (helemaal) eens met de stelling dat de informatie eerlijk is over de keuzes die de gemeente moet maken en was 20% het hiermee (helemaal) oneens. Dit jaar is 27% het (helemaal) eens met de stelling dat de informatie goed uitlegt hoe de gemeente tot haar besluiten komt en is 28% het hier (helemaal) niet mee eens.

Figuur 7. Hoe tevreden ben je over de informatie van de gemeente? Ik vind dat de informatie van de gemeente...



Tabel 4. Hoe tevreden ben je over de informatie van de gemeente? Ik vind dat de informatie van de gemeente...

		2022	2024
...goed te begrijpen is	% (zeer) ontevreden	5%	4%
	% (zeer) tevreden	69%	77%
...makkelijk te vinden is	% (zeer) ontevreden	14%	11%
	% (zeer) tevreden	50%	58%
...mij vertelt wat ik moet weten, wat ik moet doen, en hoe ik het kan regelen	% (zeer) ontevreden	13%	15%
	% (zeer) tevreden	49%	45%
...meteen herkenbaar is als informatie van de gemeente	% (zeer) ontevreden	5%	6%
	% (zeer) tevreden	71%	70%

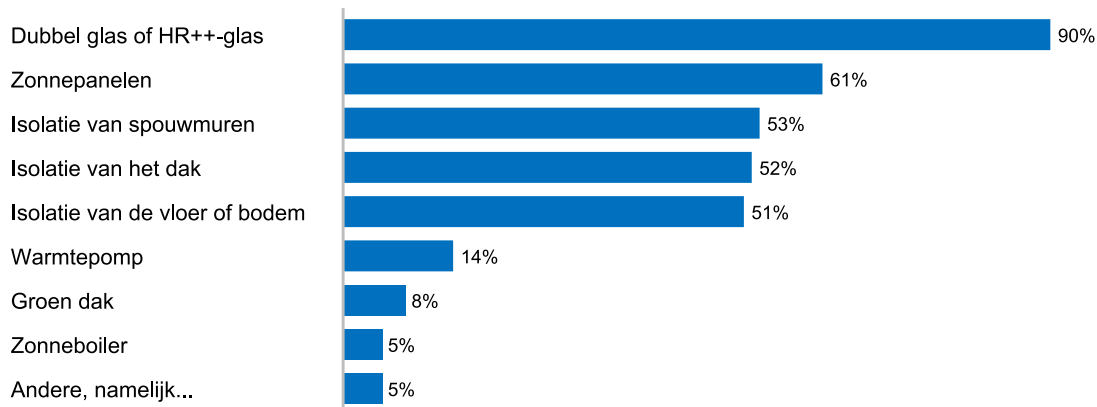
3.6 Energie

Energiebesparende maatregelen

We hebben respondenten opnieuw gevraagd welke energiebesparende maatregelen zij in hun woning hebben. In totaal geeft 90% van hen aan minstens één energiebesparende maatregel in hun woning te hebben. Dit is vergelijkbaar met 2022, toen was dat 88%. Het merendeel van de respondenten met energiebesparende maatregelen heeft dubbel glas of HR++-glas (90%) (figuur 8). Daarnaast komen zonnepanelen (61%) en isolatie van spouwmuren (53%), daken (52%) en vloeren (51%) relatief vaak voor.

Een aantal respondenten (5%) geeft aan dat er andere energiebesparende maatregelen in hun woning aanwezig zijn, die niet tussen de antwoordopties stonden. Uit de open antwoorden blijkt dat hierbij vaak gaat om extra isolatie zoals tochtstrips, radiatorfolie of vernieuwde kozijnen. Ook het gebruik van LED-verlichting wordt door meerdere respondenten genoemd. Een aantal respondenten geeft aan hun woning te verwarmen via aircosystemen of te zijn aangesloten op een warmtenet.

Figuur 8. Zijn er energiebesparende maatregelen in uw woning aanwezig? Zo ja, welke? (n = 3.590)



Noot: In deze figuur staan alleen de respondenten die tenminste één energiebesparende maatregel in de woning hebben.

Vergelijking voorgaande jaren

Als we deze resultaten vergelijken met die van voorgaande jaren (tabel 5), zien we dat dubbel glas of HR++-glas ook in eerdere jaren al populair was onder respondenten met energiebesparende maatregelen. Opvallend is dat de aanwezigheid van isolatie (spouwmuren, vloer en/of dak) en zonnepanelen beide zijn toegenomen met ongeveer 10 procentpunten ten opzichte van 2022. Het aandeel respondenten met een warmtepomp is eveneens gestegen, van 9% in 2022 naar 14% in 2024. Ten slotte wordt de aanwezigheid van groene daken en zonneboilers nog steeds weinig door respondenten genoemd.

Tabel 5. Zijn er energiebesparende maatregelen in uw woning aanwezig? Zo ja, welke?

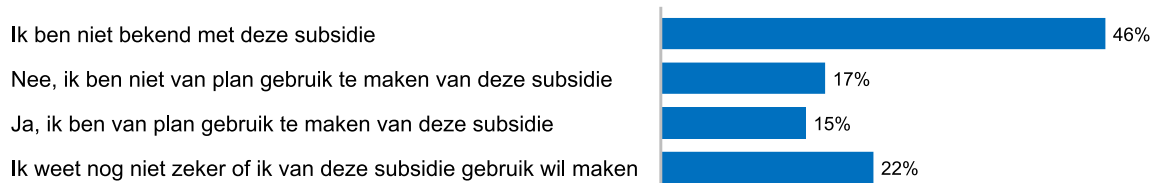
	2018 (n = 3.554)	2020 (n = 4.086)	2022 (n = 4.117)	2024 (n = 3.590)
Dubbel glas of HR++-glas	96%	91%	90%	90%
Isolatie van spouwmuren, vloer en/of dak*	62%	63%	65%	75%
Zonnepanelen	25%	38%	52%	61%
Warmtepomp	4%	7%	9%	14%
Groen dak		5%	7%	8%
Zonneboiler	5%	5%	5%	5%
Andere, namelijk...	5%	8%	10%	5%

* In 2024 opgesplitst in 3 aparte antwoordcategorieën

Subsidie Nij Begun

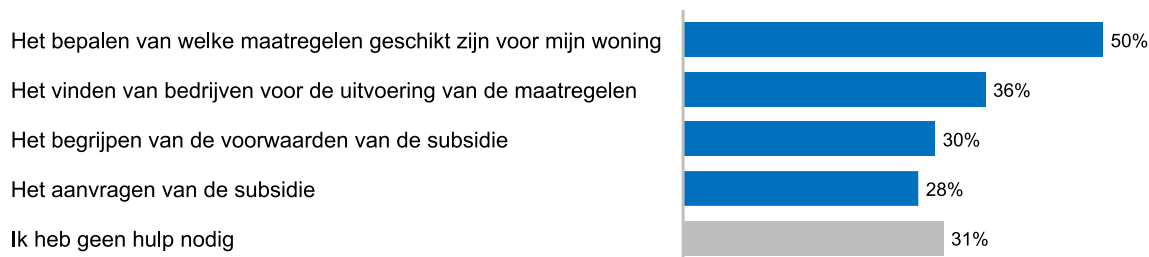
Vanaf 2025 wordt de subsidie Nij Begun beschikbaar gesteld voor de isolatie en ventilatie van woningen. Uit de resultaten (figuur 9) blijkt dat bijna de helft van de respondenten (46%) niet bekend is met deze subsidie. Daarnaast geeft 17% aan geen plannen te hebben om gebruik te maken van de regeling. Daarentegen is 15% van de respondenten wel van plan de subsidie te gebruiken, terwijl 22% twijfelt en aangeeft het nog niet zeker te weten.

Figuur 9. Vanaf 2025 is de subsidie Nij Begun (maatregel 29) beschikbaar voor isolatie en ventilatie. Ga je hier gebruik van maken? (n = 3.374)



Aan de respondenten die aangaven gebruik te willen maken van de subsidie of hierover nog te twijfelen, hebben we gevraagd of ze daarbij hulp nodig hebben en, zo ja, wat voor hulp. De helft van deze groep (50%) wil ondersteuning bij het bepalen van welke maatregelen geschikt zijn voor hun woning (figuur 10). Daarnaast zou 36% van hen hulp willen bij het vinden van bedrijven voor de uitvoering van de maatregelen. Ook bij het begrijpen van de voorwaarden van de subsidie en bij de aanvraag ervan geeft respectievelijk 30% en 28% aan hulp te willen. Ten slotte geeft een derde van deze respondenten (31%) aan dat ze geen hulp nodig hebben om gebruik te maken van de subsidie.

Figuur 10. Als je gebruik gaat maken van de subsidie, waar heb je dan hulp bij nodig? (n = 1.152)



3.7 Financiële dienstverlening

Hulpbehoeften

Dit jaar hebben we respondenten voor het eerst vragen gesteld over de hulp die de gemeente en andere organisaties bieden bij geldzaken, zoals financieel advies, ondersteuning bij het aanvragen van toeslagen, of hulp bij schulden. We vroegen hen of zij het afgelopen jaar behoefte hebben gehad aan hulp bij hun geldzaken en, zo ja, op welk(e) gebied(en). Uit de resultaten blijkt dat 94% van de respondenten geen hulpbehoefte heeft gehad. Van de 325 respondenten die wel aangaven hulp nodig te hebben, geeft 65% aan ondersteuning nodig te hebben gehad bij het aanvragen van een regeling of toeslag. Daarnaast had 17% hulp nodig bij het krijgen van overzicht in hun geldzaken, en 7% bij betalingsachterstanden of schulden. Tot slot geeft een derde (34%) van deze groep aan dat ze hulp nodig hadden bij andere geldzaken.

Hulp gezocht

We hebben respondenten met een hulpvraag gevraagd of zij het afgelopen jaar hulp hebben gezocht of ondersteuning hebben gekregen voor hun geldsituatie. Bijna de helft van hen (47%) geeft aan geen hulp te hebben gezocht. Respondenten die wel hulp hadden gezocht of gekregen, konden meerdere antwoorden selecteren. Van de 157 respondenten die hulp hebben gezocht, deed 36% dit bij personen uit hun naaste omgeving, 27% bij stichting WIJ-Groningen en 19% bij de gemeente Groningen (inclusief de Groninger Kredietbank). Daarnaast gaf 4% aan ondersteuning te hebben gezocht bij andere initiatieven of netwerken in hun wijk en zocht 28% hulp op een andere manier.

De 114 respondenten die aangaven geen hulp te hebben gezocht hebben we gevraagd naar hun reden(en) daarvoor. Zoals figuur 11 laat zien, wist 39% van hen niet dat er hulp beschikbaar was of dat ze daarvoor in aanmerking zouden komen, heeft 32% zelf hun vraag weten op te lossen en wist 25% niet goed waar zij terecht konden met hun hulpvraag.

Figuur 11. Je geeft aan geen hulp gezocht te hebben voor je vragen of ondersteuningsbehoefte. Waarom niet? (n = 114)



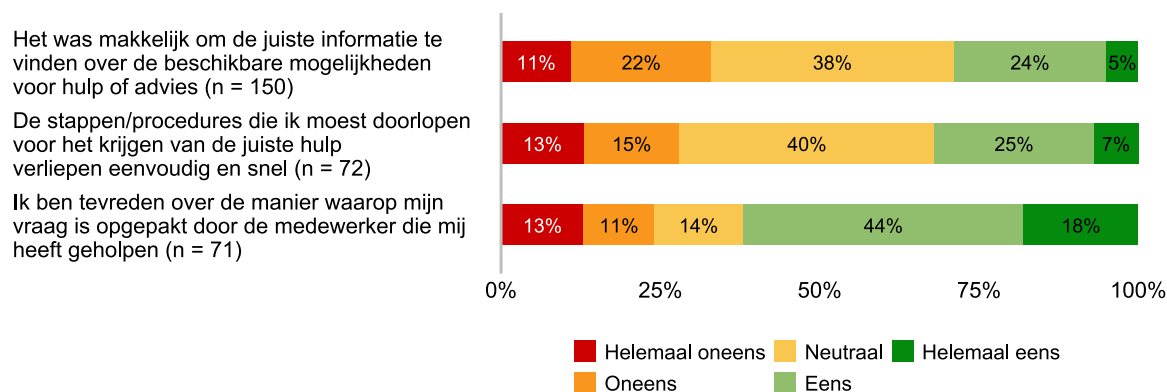
Beoordeling van de dienstverlening

De respondenten die aangaven om hulp gezocht te hebben, hebben we gevraagd in hoeverre ze het eens zijn met de stelling 'Het was makkelijk om de juiste informatie te vinden over de beschikbare mogelijkheden voor hulp of advies'. De respondenten zijn hierover verdeeld (figuur 12): 33% is het (helemaal) oneens met de stelling, 29% is het juist (helemaal) eens, en een groep van 38% kiest voor 'neutraal'.

De respondenten die hulp hebben gezocht bij de gemeente Groningen, stichting WIJ-Groningen en/of andere initiatieven of netwerken in hun wijk, hebben we nog twee aanvullende stellingen voorgelegd. Bij de stelling 'De stappen/procedures die ik moest doorlopen voor het krijgen van de juiste hulp verliepen eenvoudig en snel', kiezen opnieuw veel respondenten voor 'neutraal' (40%). Verder is 32% het (helemaal) eens en is 28% het (helemaal) oneens.

Ten slotte zien we dat 62% van de respondenten het eens is met de stelling 'Ik ben tevreden over de manier waarop mijn vraag is opgepakt door de medewerker die mij heeft geholpen'. Daarnaast is 24% het daarmee (helemaal) oneens en is 14% neutraal.

Figuur 12. Stellingen over financiële dienstverlening.





Colofon

Omnibusonderzoek 2024

Auteurs

Marissa Schouten
Oscar Kamminga

Maand van uitgave

Januari 2025

Opdrachtgever

Gemeente Groningen

Fotografie

Stella Dekker

Uitgave

Onderzoek, Informatie en Statistiek Groningen

Online publicaties OIS Groningen

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

Linkedin

<https://linkedin.com/company/ois-groningen>

Contactgegevens

T: (050) 367 56 30
E: info@oisgroningen.nl
I: www.oisgroningen.nl