

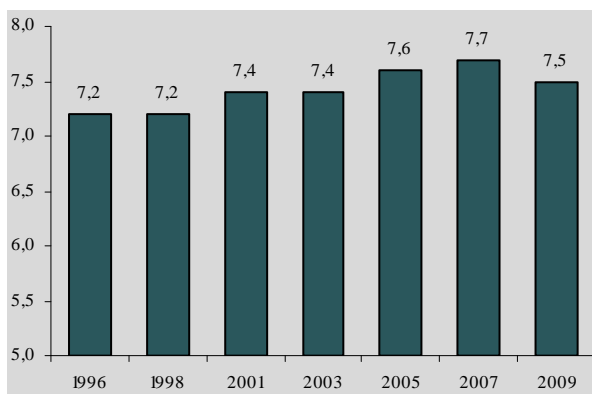
# Imago stad, buurt en bestuur

*Nijmegen blijft voor haast iedereen een prettige stad om in te wonen. Weliswaar daalt de waardering voor het eerst licht, maar de meesten vinden de stad schoon en veilig. Zij zien de toekomst met vertrouwen tegemoet en steeds minder mensen vinden dat de stad in de afgelopen jaren achteruit is gegaan. 'Verkeer' is het voornaamste aan te pakken stadsprobleem; 'veiligheid' is dat steeds minder. De waardering voor de buurt is gestegen. 'Schoonhouden', 'verkeer' en 'jongeren' vormen de buurtproblemen die vooral aandacht moeten krijgen. Dat in het Nijmeegse college 3 linkse partijen zitten, weet net als vorige keer ongeveer de helft. Ook het rapportcijfer blijft met 6,6 stabiel en het vertrouwen in dat college neigt de laatste jaren wat meer naar neutraal. Maar we zien nu wel een groei in de waardering voor de meest zichtbare resultaten van zijn inspanningen. Bij de gemeentelijke dienstverlening zien we een licht stijgende tendens.*

## I. DE NIJMEGENAAR EN ZIJN STAD

### Rapportcijfer voor de stad daalt licht

Aan burgers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor Nijmegen als woon- en leefgemeente. De Nijmegenaren geven gemiddeld een 7,5. Daarmee hebben we sinds het begin van deze metingen te maken met een trendbreuk. Van 1996 tot en met 2007 was er sprake van een stijging, ook al waren de verschillen tussen de verschillende jaren niet groot. In 2009 is er voor het eerst sprake van een daling, met 0,2 punt ten opzichte van 2007.



Illustratie 1: rapportcijfer Nijmegen als stad om in te wonen en te leven

Bron: Stadspeiling, O&S

Dit waarderingscijfer verschilt weinig tussen groepen binnen de Nijmeegse samenleving. Of je nu kijkt naar leeftijdsklasse, geslacht, inkomensgroep of stadsdeel: bijna nooit wijkt het meer dan 0,1 af van het stedelijke gemiddelde.

Enige uitzonderingen zijn de bewoners van Nijmegen-Noord en die van Nijmegen-Oud-West: zij wijken 0,2 af van het gemiddelde. Hun waardering voor Nijmegen als stad om in te wonen en te leven is 7,3 resp. 7,7.

### Weinig beweging in houding ten opzichte van stad

In de verschillende Stadspeilingen hebben we Nijmegenaren onder andere om een mening gevraagd over hun houding t.o.v. hun stad.

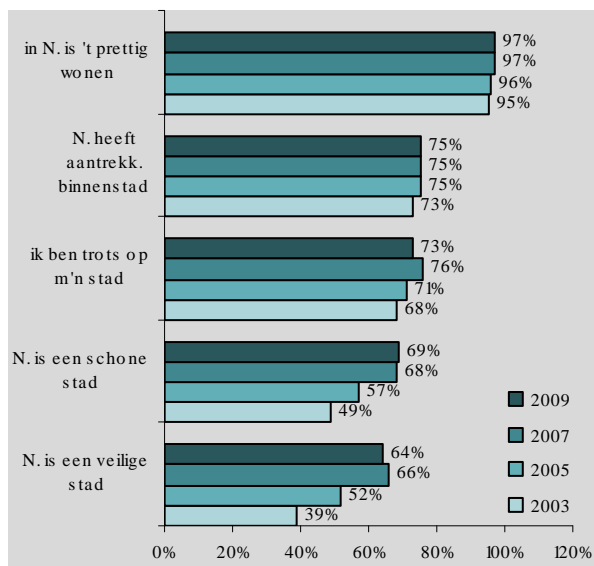
Bijna 80% zegt zich 'Nijmegenaar' te voelen; 8% meer dan in 2007. In de metingen daarvoor lag dit percentage onder de 70%.

Net als in 2007 is 97% het (helemaal) eens met de uitspraak 'In Nijmegen is het prettig wonen'.

Ook de uitspraken 'Nijmegen is een veilige stad' en 'Nijmegen is een schone stad' scoren in de buurt van 2007, na een sterke verbetering van de scores in de periode 2003-2007.

De 'aantrekkelijkheid van de binnenstad' ten slotte scoort in 2009 op hetzelfde niveau als in de voorgaande peilingen.

Een lichte teruggang zien we bij het aandeel bewoners dat 'trots' is op de stad. In 2009 is dat 73%; in 2007 was dat 3% meer.



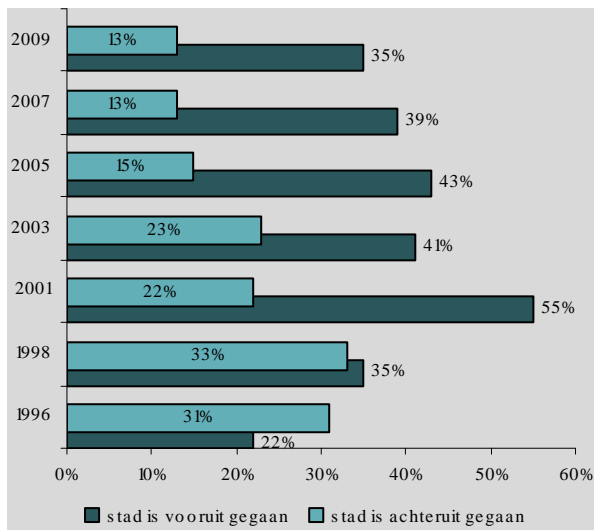
Illustratie 2: percentage Nijmegenaren dat het (helemaal) eens is met de desbetreffende uitspraak.

Bron: Stadspeiling, O&S

### Stad nog steeds meer voor- dan achteruit

Sinds de eeuwwisseling (met in die periode de aanpak van het stadscentrum) oordelen Nijmegenaren overwegend positief over de ontwikkelingen in hun stad.

In 2009 vinden burgers minder vaak dan in de voorgaande metingen dat hun stad *vooruit* is gegaan. Maar dit deel blijft duidelijk groter dan het aandeel dat vindt dat de stad *achteruit* is gegaan.



Illustratie 3: percentage Nijmegenaren dat vindt dat stad in het afgelopen jaar voor- of achteruit is gegaan  
Bron: Stadspeiling, O&S

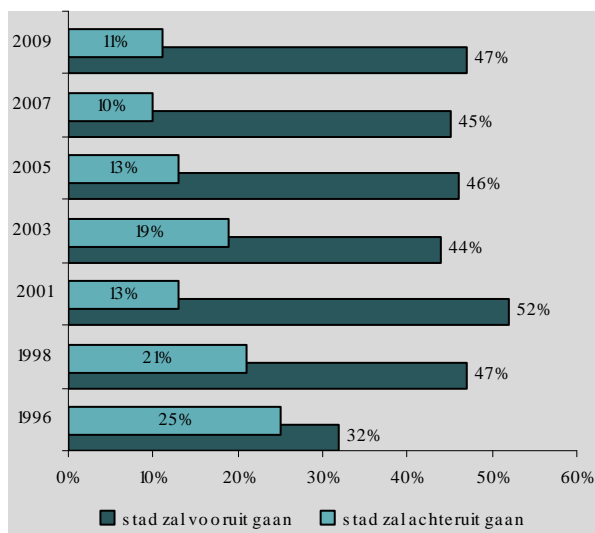
In 2001 noemde meer dan 40% van alle Nijmegenaren de aanpak van het centrum als positieve ontwikkeling in het laatste jaar. In dat jaar werd ook het meest positief over de ontwikkeling van Nijmegen geoordeeld: 55% zag toen vooruitgang.

In de jaren daarna, als de grote ingrepen in het centrum al een tijd achter de rug zijn, blijft de groep burgers die vindt dat de stad vooruitgaat, nog steeds aanzienlijk: tot aan 35% in 2009.

Volgens de respondenten speelt in dit oordeel de opknop van het stadscentrum de grootste rol en in mindere mate de nieuwbouw, het onderhoud van de wegen, de (nieuwe) winkels en de opknop / het onderhoud van de buurten.

De groep 'pessimisten' neemt stilaan af: steeds minder mensen vinden dat de stad achteruit is gegaan. Voor hen komt dat achteruitgaan vooral door verloedering, slechte bereikbaarheid / parkeermogelijkheid en door het kwalitatief lage winkelaanbod.

Ook voor de *toekomst* zijn de verwachtingen overwegend positief. 'Vooruit' zeggen krap 5 op 10. En ook hier is de groep 'pessimisten' verder afgenomen: rond 1 op de 10 verwacht dat de stad achteruit zal gaan.

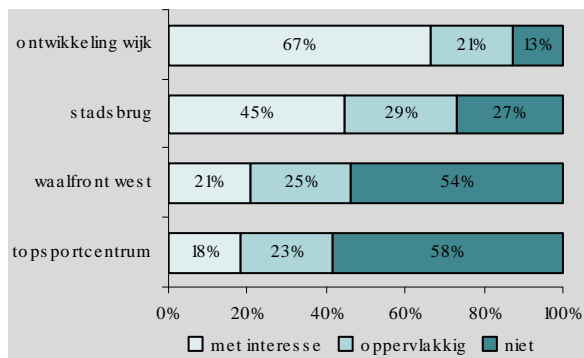


Illustratie 4: percentage Nijmegenaren dat verwacht dat de stad in de komende jaren voor- of achteruit zal gaan  
Bron: Stadspeiling, O&S

### Interesse wijkaangelegenheden blijft groot

Net als 2007 zeggen 2 op de 3 burgers de berichten over ontwikkelingen in de eigen *wijk* met interesse te volgen. Voor een aantal voorgelegde ontwikkelingen op *stadsniveau* gaat de meeste belangstelling uit naar de nieuwe stadsbrug, bijna de helft.

Waalfront West en het Topsportcentrum scoren daaronder: meer dan de helft zegt daarin niet geïnteresseerd te zijn.



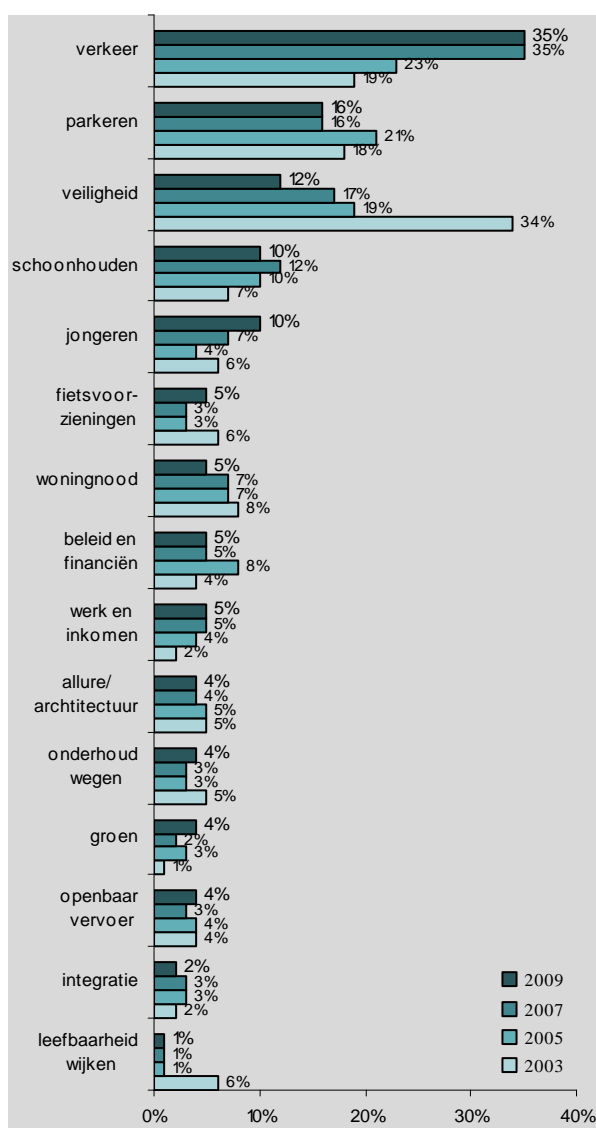
Illustratie 5: mate waarin Nijmegenaren berichten volgen over een aantal voorgelegde onderwerpen; in procenten  
Bron: Bestuursmonitor, O&S

### Verkeer blijft belangrijk als beleidsthema

Tussen 1993 en 2009 hebben we de Nijmegenaren 6 maal gevraagd welke problemen volgens hen met voorrang door de gemeente zouden moeten worden aangepakt. In wat zij door de jaren heen als eerste noemen, zien we twee trends.

Allereerst 'onveiligheid / criminaliteit'. In 1993 stak dit thema nog met kop en schouders (61%) boven alle andere genoemde problemen uit. Maar in de peilingen van deze eeuw wordt dit thema door steeds minder Nijmegenaren genoemd: in 2003 nog door 34%, in 2007 door 17% en dit jaar door 12%.

De tweede ontwikkeling geldt het *verkeer*. Het gewicht dat burgers aan het aanpakken van verkeersproblematiek geven, is flink toegenomen, tot 35% in 2007. In 2009 blijft verkeer met 35% met afstand het belangrijkste thema. Genoemde elementen in die verkeersproblemen zijn vooral de slechte bereikbaarheid / verkeersdoorstroming en de filevorming, en veel minder de verkeersveiligheid.



Illustratie 6: met / bij voorrang door gemeente aan te pakken stadsproblemen volgens burgers  
Bron: Stadspeiling, O&S

'Parkeren' scoort met 16% in 2009 als aanpakprobleem gelijk aan de voorgaande peiling en gaat 'veiligheid / criminaliteit' voorbij.

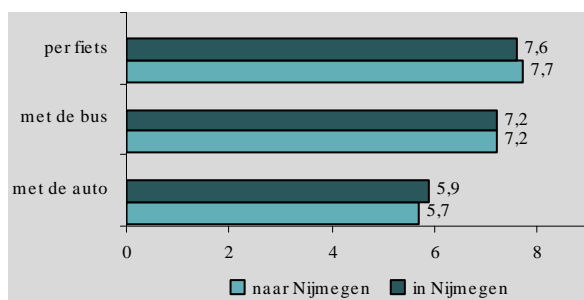
Het aanpakken van verpaupering, verloedering en rommel op straat, samengevat onder de noemer 'schoonhouden van de stad' blijft rond de 10% scoren.

De overige aandachtspunten komen niet boven de 10% uit. Bij 'jongeren' (vooral problemen m.b.t. hangjongeren, ook een tekort aan voorzieningen) zien we daarbij de meeste beweging: van 4% in 2005 naar 10% nu.

### Naar en in Nijmegen

Nijmegenaren vragen dus nogal wat aandacht voor bereikbaarheid en doorstroming. In deze stadspeiling 2009 is hun voor de eerste maal gevraagd om hun *eigen* ervaringen met reizen naar en in de stad met een cijfer te waarderen.

'Per auto' scoort bij beide vragen niet goed: tweemaal een 6 min. De fiets doet het met 2 punten méér duidelijk beter. De bus blijft daar met een dikke 7 wat achter.



Illustratie 7: waarderingscijfers voor vervoer naar en in Nijmegen  
Bron: Stadspeiling, O&S

Dit beeld zien we in alle stadsdelen terug. Grote verschillen zijn er niet. Alleen in Nijmegen-Noord: de inwoners zijn daar met 4,6 duidelijk negatiever over de bereikbaarheid van de stad.

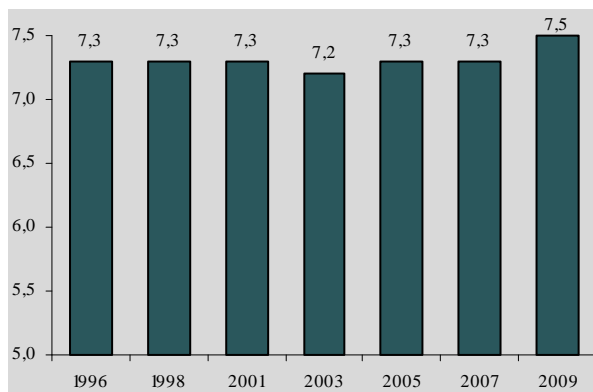
Hoe zouden deze bereikbaarheid en verkeersdoorstroming beter kunnen? Twee op drie hebben daar geen concrete ideeën voor of wijzen nog eens op de drukte. Meeste baat zien de anderen bij een beter openbaar vervoer of bij het omleiden van het verkeer om de stad heen.

## II. DE NIJMEGENAAR EN ZIJN BUURT

### Rapportcijfer buurt stijgt naar 7,5

De meeste mensen voelen zich min of meer betrokken bij de buurt. In 2009 is dat voor 34% 'sterk' het geval en voor 36% 'enigszins'. Twee jaren geleden waren die cijfers 31 resp. 38%.

Door de verschillende metingen heen lag het cijfer dat de Nijmegenaar voor zijn of haar woonomgeving gaf, vrij vast op 7,3. Nu, in 2009, zien we een kleine stijging naar 7,5.



Illustratie 8: rapportcijfer woonomgeving  
Bron: Stadspeiling, O&S

### Buurt-gehechtheid op zelfde niveau

Ten opzichte van 2007 is er nauwelijks verschil in hoe gehecht Nijmegenaren aan hun buurt zeggen te zijn. Nu is dat 67%, toen was het 65%.

Kijken we naar de stadsdelen, dan zien we dat in Nijmegen-Oost de buurtgehechtheid *boven-* (79%) en in Nijmegen-Nieuw-West plus Nijmegen-Oud-West *benedengemiddeld* is (59%).

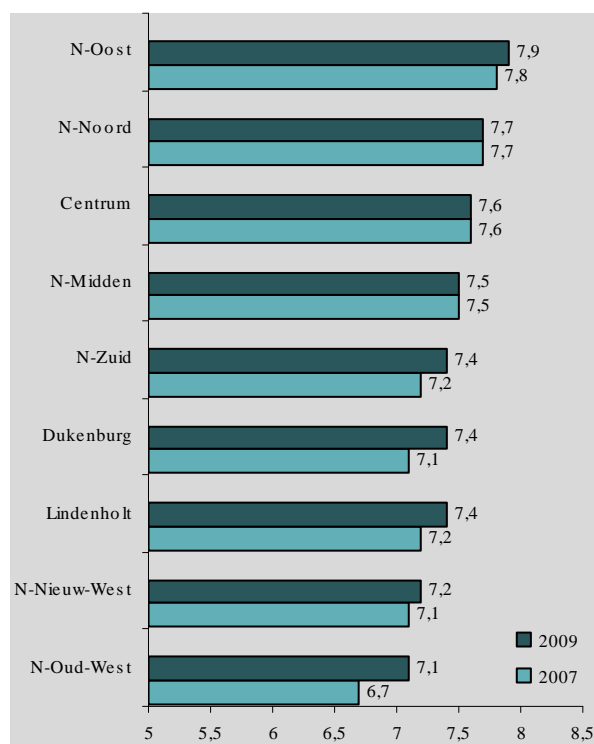
### 'Stad'-gehechtheid groter dan 'buurt'-gehechtheid

In de Stadspeiling 2009 is niet alleen gevraagd naar gehechtheid aan de *buurt*, maar ook naar gehechtheid aan de *stad*.

Als we de resultaten hiervan met elkaar vergelijken, dan valt op dat Nijmegenaren meer binding voelen met de *stad* (84% 'gehecht') dan met hun *buurt* (67%). Het verschil is het grootst (27%) in Nijmegen-Oud-West, het kleinst in Nijmegen-Noord (4%).

### Nijmegen-Oost 7,9, Nijmegen Oud-West 7,1

Bij het gemiddelde van 7,5 lopen de cijfers tussen de Nijmeegse stadsdelen uiteen van 7,1 (voor Nijmegen-Oud-West) tot 7,9 (voor Nijmegen-Oost). Ten opzichte van de vorige metingen zien we in 2009 geen verslechtering, maar bij de meeste stadsdelen een lichte verbetering. Het meest bij Nijmegen-Oud-West en bij Dukenburg.

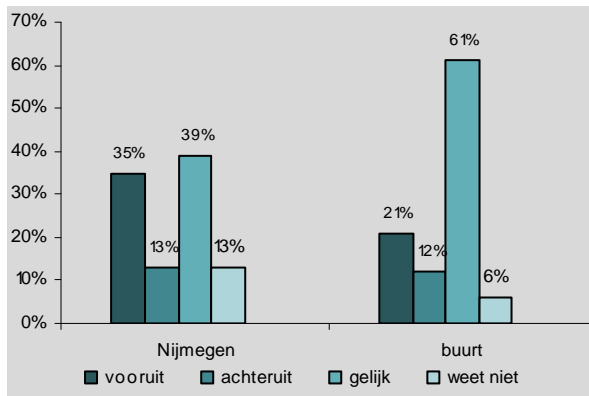


Illustratie 9: waardering woonomgeving per stadsdeel  
Bron: Stadspeiling, O&S

### Buurtontwikkeling: vooral 'gelijk'...

Eerder zagen we dat 35% van de Nijmegenaren vindt dat de *stad* als totaal in het afgelopen jaar vooruit is gegaan.

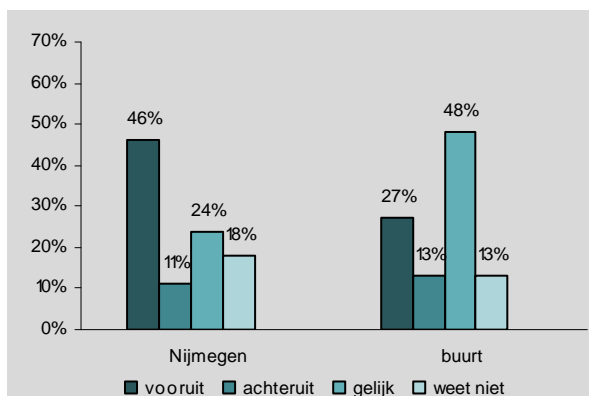
Voor de eigen *buurt* ligt dit percentage lager: 21% van de bewoners heeft de buurt in de laatste tijd *vooruit* zien gaan. Voor de vooruitgang worden verschillende argumenten aangedragen. Op de eerste plaats is dat de betere sfeer in de buurt (contacten, burens, activiteiten e.d.), gevolgd door het renovatie / nieuwbouw, het verzorgdere beeld van de buurt (beter onderhoud, minder zwerfvuil), meer / beter onderhouden groen, beter onderhoud van de wegen / fietspaden en meer voorzieningen voor de jeugd. Bij de achteruitgang staat een slechtere sfeer eveneens op 1, gevolgd door meer rommel / zwerfvuil en meer hangjongeren. Overigens vormt 'gelijk gebleven' zowel voor stads- als buurtontwikkeling de grootste groep: 39 respectievelijk 61% ziet vooruit- noch achteruitgang.



Illustratie 10: is stad of buurt het afgelopen jaar voor- of achteruit gegaan?; in procenten  
Bron: Stadspeiling, O&S

**... ook voor de toekomst**

Wat denken Nijmegenaren van de toekomst van hun buurt?  
Eerder zagen we dat bijna de helft denkt dat de stad vooruit zal gaan. Voor de eigen buurt is dat ruim een kwart minder. De helft denkt dat de buurt niet vooruit noch achteruit zal gaan.



Illustratie 11: zal de stad of buurt in de komende jaren voor- of achteruitgaan?; in procenten  
Bron: Stadspeiling, O&S

Hoe doen de afzonderlijke stadsdelen het voor wat betreft de recente ontwikkeling en voor wat gaat komen? Nijmegen-Nieuw-West en Nijmegen-Midden wijken nauwelijks af van de gemiddelde cijfers voor 'recente ontwikkeling' en 'toekomst'.

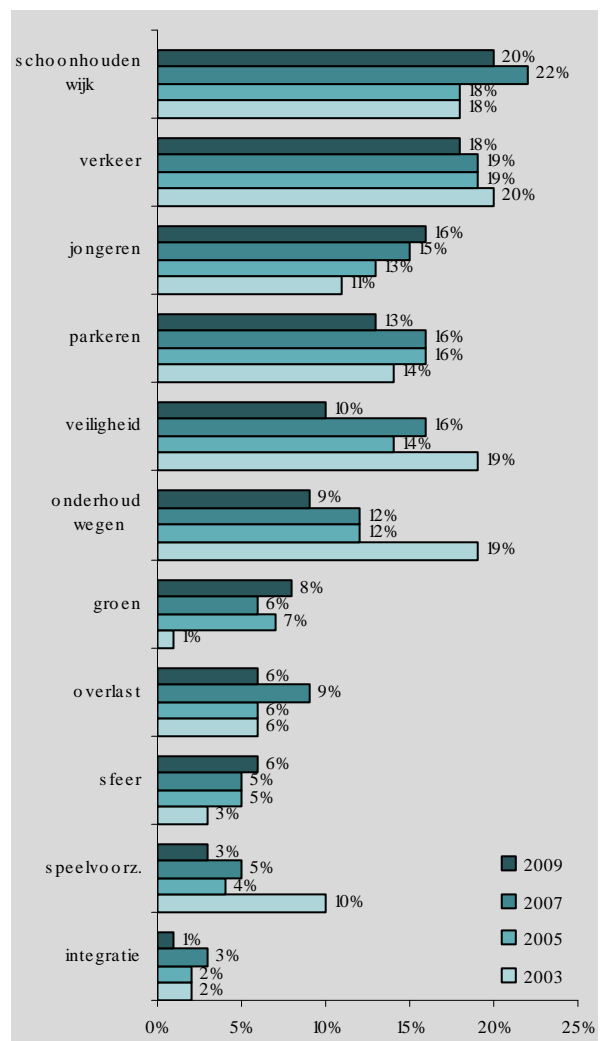
Nijmegen-Centrum en Nijmegen-Oud-West kijken optimistischer vooruit. In beide stadsdelen vinden de bewoners trouwens ook vaker dat de stad vooruit is gegaan.  
Nijmegen-Oost ziet in de buurt weinig ontwikkeling - niet in het voorgaande jaar en niet voor de toekomst; Nijmegen-Zuid ziet wat meer achteruitgang in de eigen buurt, in het voorgaande jaar en voor de komende periode.  
Dukenburg is voor de toekomst negatiever dan het

gemiddelde. Lindenholt is dat voor de eigen buurt, maar scoort voor de rest gemiddeld.  
Nijmegen-Noord ten slotte is wat somberder over de eigen toekomst en vindt minder vaak dat de stad in de laatste jaren erop vooruit is gegaan.

**Buurt: 'schoonhouden' en 'verkeer' belangrijkste problemen**

Welke buurtproblemen moeten in de ogen van de Nijmegenaren het eerst worden aangepakt?  
Bij de vorige peiling kwam 'schoonhouden van de wijk' (rommel / zwerfvuil, hondenpoep) als eerste uit de bus, vóór 'verkeer' (drukke, veiligheid).

Nu, in 2009, is dat weer zo. 'Jongeren' blijft groeien en staat nu op 3. Daarna volgen parkeren en veiligheid.



Illustratie 12: percentage Nijmegenaren dat een buurt-aanpakprobleem noemt  
Bron: Stadspeiling, O&S

In de top-5 van buurtaanpak zien we dezelfde onderwerpen zoals we die wij zagen bij 'aanpakproblemen stad' (Illustratie 5); alleen de volgorde is anders. 'Schoonhouden' en 'jongeren' blijken binnen de buurt belangrijker dan op stadsniveau.

De cijfers uit de vorige figuur zijn die voor de stad als geheel. Zijn er verschillen op stadsdeelniveau? Als we kijken naar wat men als *eerste* buurtprobleem aanhaalt dan zien we bij de top-5 van die problemen dat:

- *schoonhouden* van de wijk het vaakst in Lindenholt wordt genoemd, het minst vaak in Nijmegen-Noord en Nijmegen-Centrum;
- problemen met de *verkeers*situatie in alle wijken spelen, maar sterker in Nijmegen-Noord en Nijmegen-Midden;
- problemen met *jongeren* weinig worden gemeld in Nijmegen-Oost, maar meer in Dukenburg en Nijmegen-Nieuw-West;
- *parkeer*problemen het meest in Nijmegen-Centrum spelen, het minst in Nijmegen-Nieuw-West;
- problemen met *veiligheid* vooral in Nijmegen-Centrum worden genoemd en nauwelijks in Nijmegen-Noord.

Kijken we naar welke aanpakproblemen zich in de stadsdelen in die top-5 nestelen dan blijkt dat:

- Nijmegen-Centrum na 'parkeren' en 'veiligheid', 'overlast' als belangrijkste punt noemt;
- 'wegonderhoud' vaker wordt genoemd in Nijmegen-Zuid, Dukenburg en Lindenholt en staat alleen in deze stadsdelen in de top-5;
- in Lindenholt in de top-5 (naast 'wegonderhoud') ook 'sfeer' en 'groen' voorkomen;
- in Nijmegen-Noord 'voorzieningen' als tweede aanpakprobleem wordt genoemd - na 'verkeer'.

### III. DE NIJMEGENAAR EN ZIJN BESTUUR

#### De helft weet welke partijen in college zitten

Vanaf het voorjaar van 2002 heeft de stad een college met wethouders van de PvdA, GroenLinks en de Socialistische Partij.

Tussen 2002 en 2007 is dat stilaan bekender geworden bij de burgers. Bij de eerste meting wist 45% de partijen te benoemen; nu, in 2009, is dat net als in 2007 51%.

	2003	2005	2007	2009
weet partijen in college	45%	47%	51%	51%

*Illustratie 13: bekendheid samenstelling college, in procenten*  
Bron: Bestuursmonitor, O&S

De overigen zeggen niet te weten welke partijen er in het college zitten (42%) of noemen een niet correcte coalitie.

#### Contact met college: één op de vijf

Net als bij de vorige meting, zegt zo'n 20% van de respondenten in de afgelopen 3 jaar wel eens of vaak contact te hebben gehad met de burgemeester of wethouders.

In 2009 gaat het in die contacten vooral om privé zaken, ontmoetingen tijdens wijkbezoeken en om contacten vanuit werk en/of beroep - in die volgorde.

#### Inzet college nog steeds positief gewaardeerd

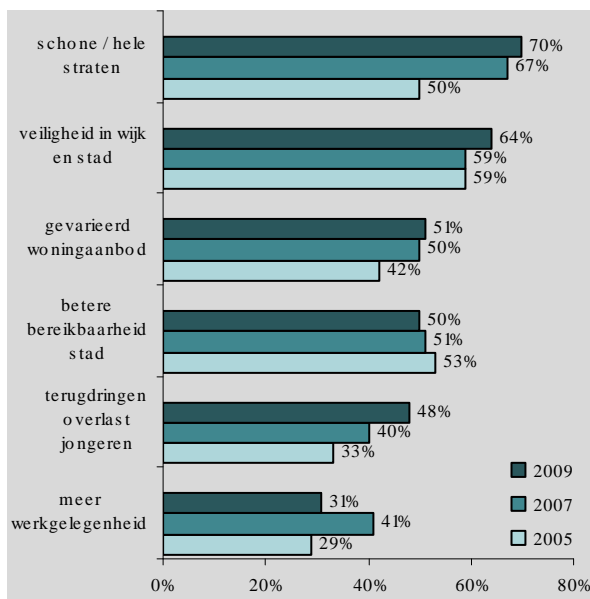
De waardering van Nijmegenaren voor de intenties van het college blijft overwegend positief, zij het dat we in de loop van de tijd wel een licht dalende tendens zien.

Ruim 60% vindt nu dat het college zich *over het algemeen* wel bekommert om de problemen in de Nijmeegse wijken (2007: 67%). Bij stellingen als 'college zoekt veel contact met burgers', 'college betreft burgers bij beleid', 'weet i.h.a. goed wat er leeft onder de mensen' ligt dat percentage lager: 3 à 4 op de 10 zijn het daarmee eens.

In de Stadspeiling is gevraagd of men vindt of de gemeente voldoende aandacht voor de problemen in de buurt heeft. Het percentage burgers, dat van mening is dat die aandacht *voldoende* is, komt steeds meer in de buurt te liggen van het aandeel dat vindt dat de gemeente te *weinig* aandacht heeft voor problemen in de buurt. Sinds 2003 is de groep die positief is over de gemeente-aandacht, gegroeid van een kwart naar ruim een derde (37%). Het deel met als mening dat de gemeente te weinig aan de buurtproblemen doet, daalde in diezelfde periode van 57% naar 42%.

### Meer waardering voor meest zichtbare college-inspanningen

Voor de inspanningen van het college voor 'schoone / hele straten' en 'veiligheid wijk / stad' hebben Nijmegenaren de meeste waardering. Zo'n 2 op de 3 van hen - en dat is méér dan bij vorige metingen - vinden die inspanningen goed of voldoende. Ook bij de inspanningen voor het 'terugdringen van overlast jongeren' is er sprake van een groeiende waardering. 'Bereikbaarheid stad' en 'variatie woningaanbod' blijven met 50% vrijwel constant. Een daling zien we bij de waardering voor het scheppen van 'meer werkgelegenheid'. Met 31% ligt zij weer op het niveau van vóór 2007. Veel mensen zeggen zich hier geen oordeel over te kunnen vormen; kennelijk is deze inspanning van het college minder zichtbaar.

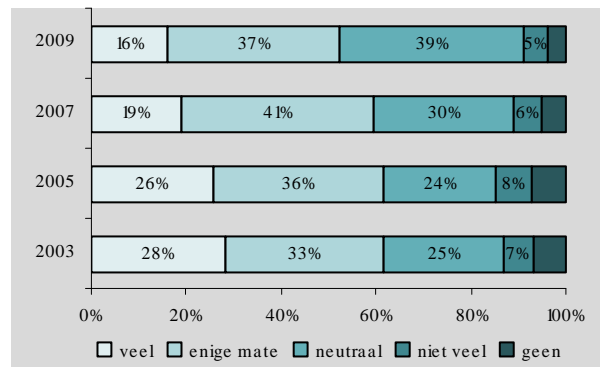


Illustratie 14: waardering inspanningen college, in procenten 'goed' of 'voldoende'

Bron: Bestuursmonitor, O&S

### Vertrouwen: meer naar 'neutraal'

Door de jaren heen zijn de meeste Nijmegenaren vertrouwen in het college blijven hebben. In 2009 is dat niet anders. Maar we zien wel dat vanaf 2003 de groep met 'veel' vertrouwen kleiner wordt en dat respondenten met het verstrijken van de tijd steeds vaker de middengroep ('neutraal') opzoeken en zich steeds minder vaak uitspreken voor wel of geen vertrouwen. 'Vertrouwen: ja' daalt daardoor van 61 naar 53%; 'vertrouwen: nee' gaat van 14 naar 9%.



Illustratie 15: percentage Nijmegenaren met wel / geen vertrouwen in college

Bron: Bestuursmonitor, O&S

Voor het ontbreken van vertrouwen in het college voeren burgers, net als in 2007, vooral een algemeen gevoel van wantrouwen ten opzichte van politici (45%) aan. Op enige afstand volgen de aanpak van grote problemen (29%) en politieke beslissingen (20%). Bij dat laatste gaat het vooral om verkeerssituaties (o.a. in Nijmegen-Noord) en om ervaringen in de privé-sfeer.

In het beeld van *meer of minder* vertrouwen zit weinig beweging. Veruit het grootst blijft de groep met 'evenveel vertrouwen': 78% in 2007, 81% nu. 'Meer vertrouwen' blijft op 9% en 'minder' scoort met 10% 2 procentpunten minder. Belangrijkste redenen voor 'meer' vertrouwen zijn 'je ziet ze steeds meer' en 'ze luisteren goed naar de burgers'. 'Minder' vertrouwen komt vooral doordat resultaten uitblijven of verwachtingen niet worden waargemaakt.

### Waarderingscijfer college blijft constant

Het waarderingscijfer dat de Nijmegenaren voor dit college geven, lag in de afgelopen metingen gemiddeld op 6,6 - met een maximale afwijking van 0,1.

In 2009 is dat niet anders: het college krijgt ook nu weer een 6,6.

### Dienstverlening

Als burgers een beroep doen op gemeentelijke dienstverlening, dan hebben ze niet zozeer contacten met het bestuur, als wel met het ambtelijk apparaat. Jaarlijks meten we bij verschillende loketten en balies hoe de burgers die contacten waarderen. Daaruit rollen per balie verschillende cijfers. Zo groeit Burgerzaken (paspoort en zo) van een jarenlange 8,2 naar een 8,3 in dit jaar, haalt de bezwaarschriftenbehandeling door DIW een 6, het Regionaal Archief een kleine 8 en Zorg / Werk / Inkomen een ruime 7.

Ook vragen we Nijmegenaren regelmatig hoe ze *in het algemeen* tegen de dienstverlening aankijken. Over 'goed luisteren naar de klant' stijgt door de jaren de tevredenheid, tot 2 op de 3 in 2009. Groei zien we ook bij de tevredenheid over 'nakomen van afspraken', 'snelheid van handelen' en 'meewerken aan burgerplannen', maar deze scores liggen in 2009 zo'n 10 tot 20% onder die van 'luisteren'. 'Openingstijden' en 'klachtenafhandeling' dalen in tevredenheid zo'n 5% ten opzichte van de vorige meting, na een stijging in de metingen daarvoor.

Tevredenheid over 'afhandeling van brieven' beweegt zich door de jaren heen rond de 30%.

de gemeente nijmegen...	2003	2005	2007	2009
heeft medewerk(st)ers die goed naar je luisteren	54%	60%	63%	67%
heeft goede openingstijden	54%	61%	69%	64%
komt haar afspraken na	34%	41%	53%	54%
werkt snel en efficiënt	27%	36%	47%	47%
werkt meestal goed mee aan plannen en wensen van haar burgers	31%	29%	41%	43%
handelt haar brieven vlot en correct af	29%	33%	29%	29%
handelt klachten zorgvuldig en discreet af	20%	23%	24%	18%

*Illustratie 16: percentage Nijmegenaren dat vindt dat de desbetreffende uitspraak over het algemeen juist is*  
 Bron: Dienstverleningsmonitor 2007, Klantenonderzoek Elckerlijc 2009, O&S

### Bronnen

- Bestuursmonitor, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2009; O&S
- Burgerzakenmonitor, 2009; O&S
- Stadspeiling 1993, 1996, 1998, 2003, 2005, 2007; O&S
- Diverse klantenonderzoeken; O&S