

OMNIBUSONDERZOEK 2005

CONTACTEN MET INSTANTIES IN DE BUURT

auteur: Monique van Diest

Inhoud

Samenvatting	5
Aanbevelingen	7
Inleiding	10
Resultaten	11
<i>Bekendheid wijkmeester</i>	<i>11</i>
<i>Contact met wijkmeester</i>	<i>12</i>
<i>Hoe de wijkmeester te bereiken?</i>	<i>13</i>
<i>Hoe de wijkagent te bereiken?</i>	<i>14</i>
<i>Meldnummer</i>	<i>15</i>
Bijlagen.....	17
<i>Bijlage 1 Respons Omnibus 2005</i>	<i>19</i>
<i>Bijlage 2 vragenlijst.....</i>	<i>20</i>

Samenvatting

In omnibus 2005 zijn in opdracht van de afdeling wijkcoördinatie van de gemeente Alkmaar de volgende vragen gesteld:

- Hoe groot is de bekendheid van de wijkmeester en het meldnummer?
- Weet men hoe men de wijkmeester en de wijkagent kan bereiken?
- Hoeveel mensen hebben wel eens contact gehad met de wijkmeester in de buurt?
- Hoeveel mensen hebben het meldnummer wel eens gebeld?

De vragen zullen elke twee jaar in het omnibus worden herhaald. De meting in 2005 is de nulmeting.

63% van alle Alkmaarders heeft van de wijkmeester gehoord

- In Oudorp (67%) en met name in de Rivierenbuurt (75%) heeft een hoger percentage daarvan gehoord. In Centrum heeft een relatief laag percentage van de wijkmeester gehoord (43%).
- Mannen, jongeren, niet-Nederlanders en mensen die 2 jaar of korter op het huidige adres wonen, hebben minder vaak van de wijkmeester gehoord.

6% van alle Alkmaarders heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de wijkmeester

- In Zuid, Oudorp, de Mare en Daalmeer/Koedijk hebben minder bewoners dan gemiddeld contact opgenomen met de wijkmeester. In de Rivierenbuurt hebben veel meer inwoners (20%) contact opgenomen met de wijkmeester.

40% van alle Alkmaarders weet hoe de wijkmeester te bereiken

- Van degenen die van de wijkmeester hebben gehoord, weet 64% dit.
- In de Mare en Daalmeer/Koedijk weten minder mensen dan gemiddeld hoe zij de wijkmeester kunnen bereiken. In Oudorp en de Rivierenbuurt en in Huiswaard weten meer mensen dan gemiddeld dit.
- Jongeren en mensen die pas kort in de buurt wonen, weten minder goed hoe zij de wijkmeester kunnen bereiken.

40% van alle Alkmaarders weet hoe de wijkagent te bereiken

- In Zuid, de Mare en Centrum weten relatief weinig mensen dit. In Oudorp en de Rivierenbuurt weten relatief veel mensen dit. Het percentage in de Rivierenbuurt ligt significant hoger dan in alle Alkmaarse wijken.
- Mannen, jongeren, niet-Nederlanders en mensen die 2 jaar of korter op het huidige adres wonen, weten minder vaak hoe zij de wijkagent moeten bereiken.
- Mensen die weten hoe zij de wijkmeester kunnen bereiken, weten ook vaker hoe zij de wijkagent kunnen bereiken en omgekeerd.

53% van alle Alkmaarders weet van meldnummer beheer en onderhoud woonomgeving

- Centrum is met 40% de enige Alkmaarse wijk waar dit percentage afwijkt van het gemiddelde.
- Mannen, jongeren, niet-Nederlanders, mensen met een laag of gemiddeld opleidingsniveau en mensen die 2 jaar of korter op het huidige adres wonen, weten minder vaak van het bestaan van het meldnummer.

22% van alle Alkmaarders heeft de afgelopen 12 maanden het meldnummer gebeld

- In Overdie, West en Centrum is het meldnummer relatief weinig gebeld, in Daalmeer/Koedijk is het relatief veel gebeld.
- Mannen, jongeren, 75-plussers en niet-Nederlanders hebben het meldnummer minder gebeld.

Aanbevelingen naar aanleiding van onderzoeksresultaten

Steller: afdeling Wijkcoördinatie

Algemeen:

- Wijkteams via gerichte PR acties laten werken aan de verbetering van de bekendheid met de wijkmeester en wijkagent. Website wijkgericht samenwerken daarbij inzetten.
- Afzien van extra PR over het centrale meldnummer in verband met aanstaande verbeteringen van het meldingensysteem en digitalisering van het meldnummer.

Wijkmeester:

- 63% van alle Alkmaarders heeft van de wijkmeester gehoord
- 40% weet hoe de wijkmeester te bereiken is
- 6% van alle Alkmaarders heeft de afgelopen maanden contact gehad met de wijkmeester

De wijkmeester fungeert als ogen en oren van de wijk. Hij of zij moet op basis van de contacten met wijkbewoners weten wat er leeft en welke zaken door de beroepskrachten moeten worden opgepakt. Als het gaat om het vraaggericht werken is de wijkmeester dus een sleutelfiguur. Voor succesvolle uitvoering van het wijkgericht werken, is bekendheid van de wijkmeester en de bereikbaarheid bij de wijkbewoners van cruciaal belang.

De gemiddeld hogere bekendheid met de wijkmeester in Oudorp is waarschijnlijk te verklaren uit het leefbaarheidsproject dat in uitvoering is in de Rivierenbuurt en de huisvesting in de het wijkcentrum de Vang met haar grote bereik in de wijk.

De lage bekendheid in het Centrum vloeit voort uit de specifieke positie van het Centrum als binnenstad met tal van effecten van de bruisende binnenstad. Dit brengt met zich mee dat problemen op het gebied van leefbaarheid en veiligheid op een ander niveau worden opgelost. Voor de binnenstadbewoners is sinds twee jaar 4 uur wijkmeester beschikbaar. Een geringere bekendheid is een logisch gevolg daarvan.

Deze meting moet worden gezien als een 0-situatie, 63 % bekendheid is goed maar verhoging van de bekendheid met de wijkmeester is van belang voor het wijkgericht samenwerken in de toekomst. Streven moet zijn binnen twee jaar de bekendheid van de wijkmeester in alle wijken (m.u.v. het Centrum) te vergroten naar 75% en het percentage inwoners dat weet hoe zij de wijkmeester kunnen bereiken te verhogen naar 60%.

Daarvoor zijn maatregelen nodig, zoals:

- gerichte promotie van de wijkteams via de buurtcontactavonden, buurt- en wijkactiviteiten, buurt- en wijkbladen
- promotie m.b.t. folders en posters op de plekken waar veel wijkbewoners komen
- vermelding van de wijkmeester op de afvalkalender
- de website wijkgericht samenwerken
- *special* over de wijkmeesters in de stadskrant

Wijkmeesters zijn inmiddels al herkenbaar in de wijk in een opvallende jas met logo *gemeente Alkmaar Wijkmeester!*

6% van de Alkmaarders heeft daadwerkelijk contact gehad met de wijkmeester. Omdat er geen onderzoek naar de reden is gedaan, is het moeilijk verklaringen te vinden voor dit lage percentage en eventuele verbeteringen in gang te zetten. Als een lage score een aanwijzing is voor een hoge tevredenheid over de kwaliteit van de woon- en leefomgeving, is er geen reden voor maatregelen. Een bevestiging hiervan zou kunnen worden gevonden in de laatste monitor leefbaarheid en veiligheid, waarin

Zuid, Oudorp en Daalmeer/Koedijk heel gunstig scoren en de Mare een stijging van tevredenheid als gevolg van de extra investeringen laat zien.

Aanpassing van de vraagstelling in het omnibusonderzoek kan echter overwogen worden.

Wijkagent:

40% van alle Alkmaarders weet hoe de wijkagent te bereiken is. Uit onderzoek van de politie blijkt echter een veel hoger percentage dat weet hoe zij de wijkagent moeten bereiken. Dat maakt het moeilijk hieraan conclusies te verbinden.

Net als voor de wijkmeester geldt ook voor de wijkagent dat deze een sleutelfiguur is voor het wijkgericht werken. Bekendheid bij de wijkbewoners is van belang om zicht te krijgen wat er nodig is op het gebied van veiligheid in een wijk.

Wat opvalt, is dat in de wijken waar de wijkagent een vaste en herkenbare wijkpost heeft samen met de wijkmeester (West, Oudorp, Huiswaard, Daalmeer/Koedijk) de bekendheid groter is dan de wijken waarin dit niet het geval is (de Mare, Zuid, Overdie en Centrum). Hieruit kan de conclusie worden getrokken dat zichtbaarheid van en publiciteit over de spreekuren en aanwezigheid van de wijkagent de bekendheid doen toenemen. Net als bij de wijkmeester zal dan ook worden ingezet op gerichte PR-acties door de wijkteams.

Het meldnummer:

53% kent het meldnummer

22% heeft het daadwerkelijk gebeld.

In het Centrum ligt de bekendheid beduidend lager; in Overdie en West wordt relatief minder gebeld.

Volgens de informatie van ART ligt de bekendheid met het meldnummer en het aantal daadwerkelijke meldingen hoger. Intensivering van de PR ten behoeve van het meldnummer ligt niet voor de hand omdat investering op de digitalisering van het meldnummer aanstaande is. Daarmee zullen de kwaliteit en de bereikbaarheid van het meldnummer worden verhoogd en wordt gebruik van het meldnummer laagdrempeliger.

De lage bekendheid in het Centrum is te verklaren uit de dagelijkse en intensieve aanwezigheid van de kernploeg, die al in een vroegtijdig stadium veel signaleert en oplost. Een soortgelijke situatie doet zich voor in Overdie waar sprake is van intensief beheer.

Inleiding

Sinds de invoering van het Wijkgericht Samenwerken in 1994 is om de twee jaar een standaardvragenblok in het omnibusonderzoek opgenomen over de bekendheid van het Wijkgericht Samenwerken. De afdeling wijkcoördinatie wilde dit vragenblok graag geheel herzien. Hoewel Wijkgericht Samenwerken als methode nog steeds bestaat, wordt het tegenwoordig van minder belang gevonden dat mensen de term 'Wijkgericht samenwerken' kennen. Belangrijker dan de bekendheid van de term is de bekendheid van instanties in de buurt die zich met de leefbaarheid in de wijk bezighouden zoals de wijkmeester en de wijkagent die in elke Alkmaarse wijk werkzaam zijn. Voor het omnibusonderzoek van 2005 is daarom een nieuw vragenblok ontworpen dat elke twee jaar zal worden herhaald.

Probleemstelling

- Hoe groot is de bekendheid van de wijkmeester en het meldnummer?
- Weet men hoe men de wijkmeester en de wijkagent kan bereiken?
- Hoeveel mensen hebben wel eens contact gehad met de wijkmeester in de buurt?
- Hoeveel mensen hebben het meldnummer wel eens gebeld?

Het onderzoek

De nieuwe nulmeting ten behoeve van wijkgericht samenwerken is opgenomen in het jaarlijkse omnibusonderzoek, editie 2005, van de afdeling Onderzoek en Statistiek. Het veldwerk voor dit onderzoek is gehouden in mei 2005.

Het omnibusonderzoek is een enquête onder een willekeurige steekproef van inwoners van 18 jaar en ouder in Alkmaar. Een omnibusonderzoek kenmerkt zich door het feit dat er allerlei verschillende onderwerpen in worden opgenomen. De onderwerpen zijn doorgaans vrijwel allemaal afkomstig van gemeentelijke sectoren en afdelingen.

De respons op de Alkmaarse omnibussenquête 2005 bedroeg ca 2400 enquêtes oftewel 77% (zie ook Bijlage 1 Respons Omnibus 2005). Dit hoge responspercentage staat garant voor het trekken van zeer betrouwbare conclusies.

Vergelijking met onderzoek Rivierenbuurt

In het kader van het Wijkgericht Samenwerken in de gemeente Alkmaar zal de komende jaren vooral op het niveau van buurten worden gewerkt. De wijkcoördinatoren signaleren op grond van hun praktijkervaringen welke buurten extra aandacht behoeven. Om inzicht te krijgen in de problemen die in zo'n buurt spelen, is het belangrijk om een representatief onderzoek te houden onder de bewoners van de betreffende buurt. De Rivierenbuurt (onderdeel van de wijk Oudorp) is de eerste Alkmaarse buurt waar een dergelijk uitgebreid buurtonderzoek is gehouden. Dit onderzoek is gelijktijdig met het omnibusonderzoek 2005 gehouden. In het onderzoek in de Rivierenbuurt zijn de vragen over de wijkmeester en de wijkagent eveneens opgenomen. In deze rapportage wordt waar mogelijk ook vergeleken met dit buurtonderzoek.

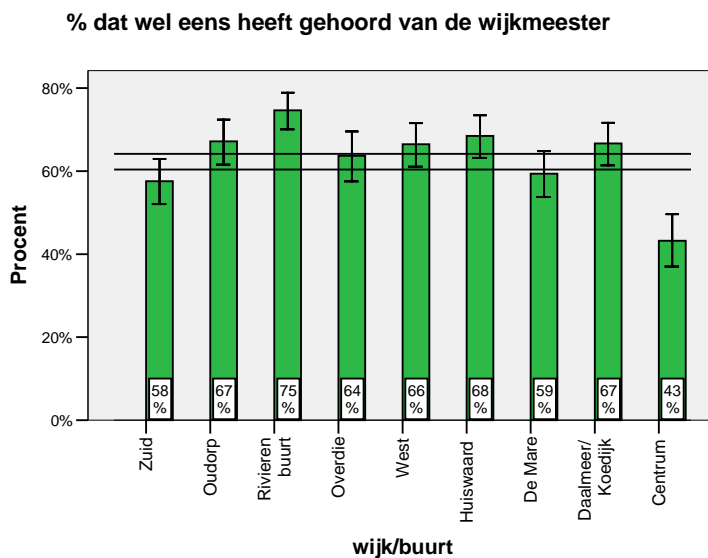
Resultaten

Vooraf: toelichting grafieken

In de grafieken in dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van errorbars (symbool: []). Als twee errorbars elkaar niet overlappen, is er sprake van een significant verschil tussen die groepen. In de grafiek op deze pagina is dit bijvoorbeeld het geval tussen Zuid en de Rivierenbuurt. Overlappen twee errorbars elkaar, dan is er in werkelijkheid geen sprake van een verschil. In de grafiek op deze pagina is dat bijvoorbeeld zo bij Oudorp en de Rivierenbuurt: deze verschillen dus niet van elkaar.

Als de errorbar buiten de twee horizontale lijnen valt, wijkt die groep significant af van Alkmaar als geheel. In de grafiek op deze pagina geldt dit voor de Rivierenbuurt en Centrum.

Bekendheid wijkmeester



Bron: Rivierenbuurtenquête 2005 (Rivierenbuurt), Omnibus 2005 (overige wijken)

De horizontale lijnen zijn de marges rondom het gemiddelde voor Alkmaar

In Alkmaar heeft 63% van de inwoners van 18 jaar en ouder van de wijkmeester gehoord. In Oudorp (67%) en met name in de Rivierenbuurt (75%) heeft een hoger percentage daarvan gehoord. Het verschil tussen Oudorp en de Rivierenbuurt is niet significant. Het percentage voor de Rivierenbuurt is echter wel hoger dan dat in de meeste andere wijken. In Centrum heeft een relatief laag percentage van de wijkmeester gehoord (43%).

Vrouwen (67%) hebben vaker van de wijkmeester gehoord dan mannen (60%). Jongeren (18 t/m 29 jaar) hebben hier veel minder vaak van gehoord (40%) dan mensen van 30 t/m 44 jaar (61%) en mensen van 45 jaar en ouder (75%). Niet-Nederlanders hebben hiervan veel minder vaak gehoord (48%) dan Nederlanders (65%). Mensen die korter dan 2 jaar op het huidige adres wonen, hebben minder vaak van de wijkmeester gehoord (43%) dan mensen die langer dan 2 jaar op hun huidige adres wonen (68%). Naar inkomensniveau, opleidingsniveau en huishoudensamenstelling is er geen verschil.

Contact met wijkmeester

Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens contact gehad met de wijkmeester die bij u in de buurt werkzaam is?		
wijk/buurt	% van alle Alkmaarders	% van degenen die van de wijkmeester hebben gehoord
Zuid	1%	4%
Oudorp	3%	9%
Rivierenbuurt	20%	25%
Overdie	4%	10%
West	4%	11%
Huiswaard	5%	13%
De Mare	2%	6%
Daalmeer/Koedijk	3%	10%
Centrum	4%	14%
Alkmaar totaal	6%	9%
minder dan gemiddeld in Alkmaar		
meer dan alle Alkmaarse wijken		

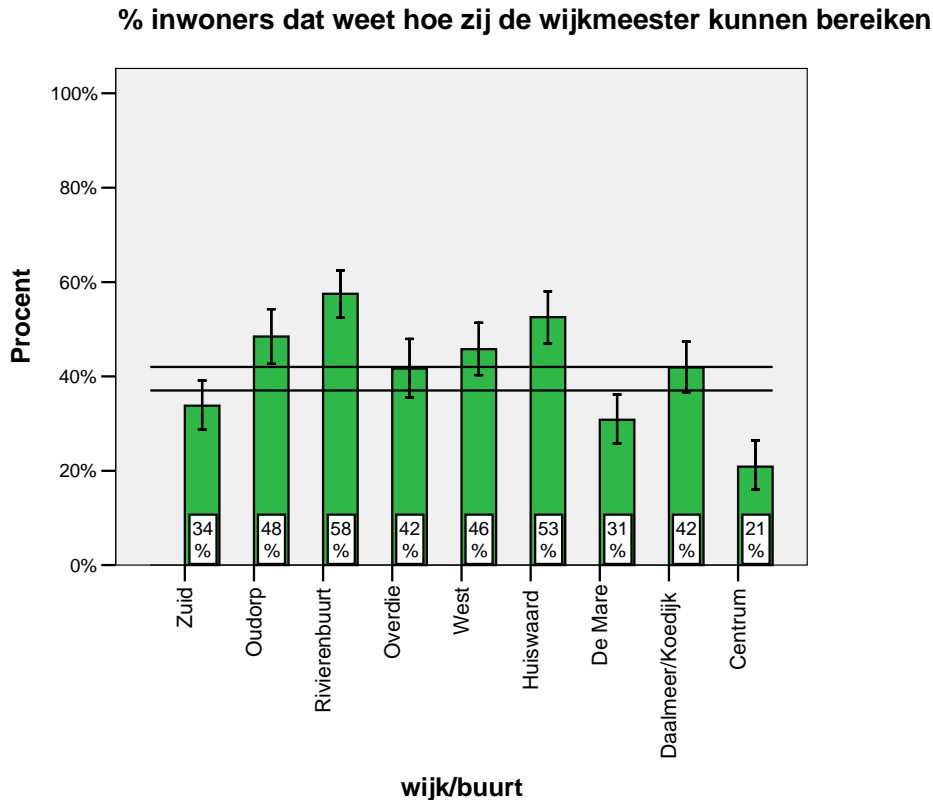
Van de Alkmaarders die de wijkmeester kennen, heeft 9% wel eens contact gehad met de wijkmeester in de buurt. Van *alle* Alkmaarders heeft 6% de afgelopen 12 maanden contact gehad met de wijkmeester in de buurt.

Kijken we naar *alle* inwoners, dan hebben in Zuid, Oudorp, de Mare en Daalmeer/Koedijk minder bewoners dan gemiddeld contact opgenomen met de wijkmeester. In de Rivierenbuurt hebben veel meer inwoners contact opgenomen met de wijkmeester.

Kijken we alleen naar degenen die van de wijkmeester hebben gehoord, dan zijn er tussen de Alkmaarse wijken vrijwel geen verschillen, alleen in Zuid ligt het percentage lager dan in heel Alkmaar en in Huiswaard en de Rivierenbuurt. In de Rivierenbuurt heeft een kwart van degene die de wijkmeester kennen wel eens contact gehad met de wijkmeester in de buurt. Het percentage in de Rivierenbuurt ligt beduidend hoger dan in alle andere wijken en dus ook hoger dan in Oudorp als geheel.

Als we kijken naar achtergrondkenmerken zoals leeftijd en geslacht dan zien we alleen bij leeftijd significante verschillen. Mensen tussen 18 en 29 jaar die van de wijkmeester hebben gehoord, hebben veel minder vaak contact opgenomen met de wijkmeester (4%) dan mensen van 30 jaar en ouder (10%).

Hoe de wijkmeester te bereiken?



Bron: Rivierenbuurtenquete 2005 (Rivierenbuurt); Omnibus 2005 (overige wijken)

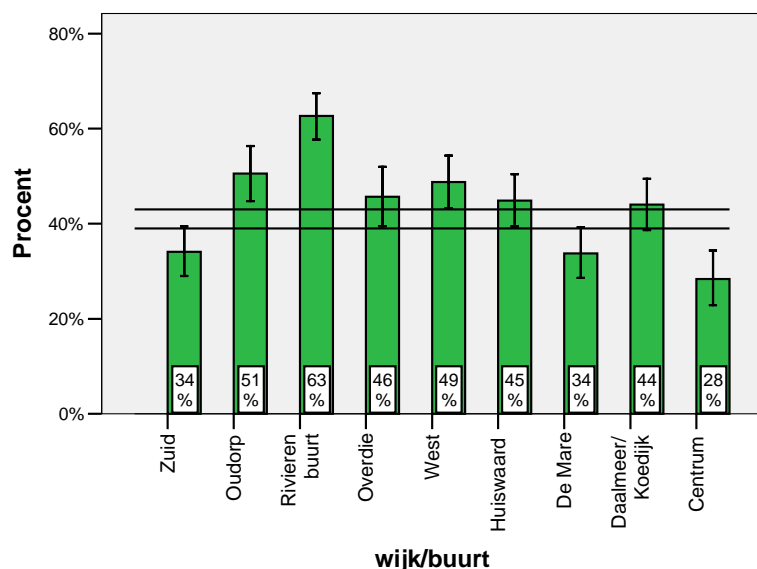
De horizontale lijnen zijn de marges rondom het gemiddelde voor heel Alkmaar (bron: Omnibus 2005)

Van alle Alkmaarders weet 40% hoe zij de wijkmeester kunnen bereiken. Van degenen die de wijkmeester kennen is dit 64%. In de Mare en Daalmeer/Koedijk weten minder mensen dan gemiddeld hoe zij de wijkmeester kunnen bereiken. In Oudorp en de Rivierenbuurt en in Huiswaard weten meer mensen dan gemiddeld dit. De percentages voor Oudorp en de Rivierenbuurt verschillen niet significant van elkaar.

Kijken we naar de mensen die de wijkmeester kennen, dan blijkt dat mensen jonger dan 30 jaar minder goed weten hoe zij de wijkmeester kunnen bereiken (resp. 41% en 63%). Mensen die 2 jaar of langer in de buurt wonen, weten dit beter (61%) dan mensen die korter dan 2 jaar in de buurt wonen (50%). Opvallend is dat de bekendheid van de wijkmeester niet verschilt naar inkomensniveau, maar dat mensen met een laag inkomensniveau wel iets slechter weten hoe de wijkmeester bereikt kan worden (54% van de lage inkomens en 62% van de midden- en hoge inkomens).

Hoe de wijkagent te bereiken?

% inwoners dat weet hoe zij de wijkagent kunnen bereiken



Bron: enquête Rivierenbuurt 2005 (Rivierenbuurt); omnibus 2005 (overige wijken)

De horizontale lijnen zijn de marges rondom het gemiddelde voor heel Alkmaar (bron: Omnibus 2005)

Van alle Alkmaarders weet 40% hoe zij de wijkagent kunnen bereiken als dit nodig zou zijn. In Zuid, de Mare en Centrum weten relatief weinig mensen dit. In Oudorp en de Rivierenbuurt weten relatief veel mensen dit. Het percentage in de Rivierenbuurt ligt significant hoger dan in alle Alkmaarse wijken.

Vrouwen (44%) weten vaker hoe zij de wijkagent moeten bereiken dan mannen (38%). Jongeren (18 t/m 29 jaar) weten dit minder vaak (23%) dan mensen van 30 t/m 44 jaar (38%) en mensen van 45 jaar en ouder (51%). Niet-Nederlanders weten dit minder vaak (32%) dan Nederlanders (43%). Mensen die korter dan 2 jaar op het huidige adres wonen weten dit minder vaak (26%) dan mensen die langer dan 2 jaar op hun huidige adres wonen (45%). Mensen met een laag opleidingsniveau weten iets vaker hoe zij de wijkagent kunnen bereiken (45%) dan mensen met een midden of hoger opleidingsniveau (39%). Naar inkomensniveau en huishoudensamenstelling is er geen verschil.

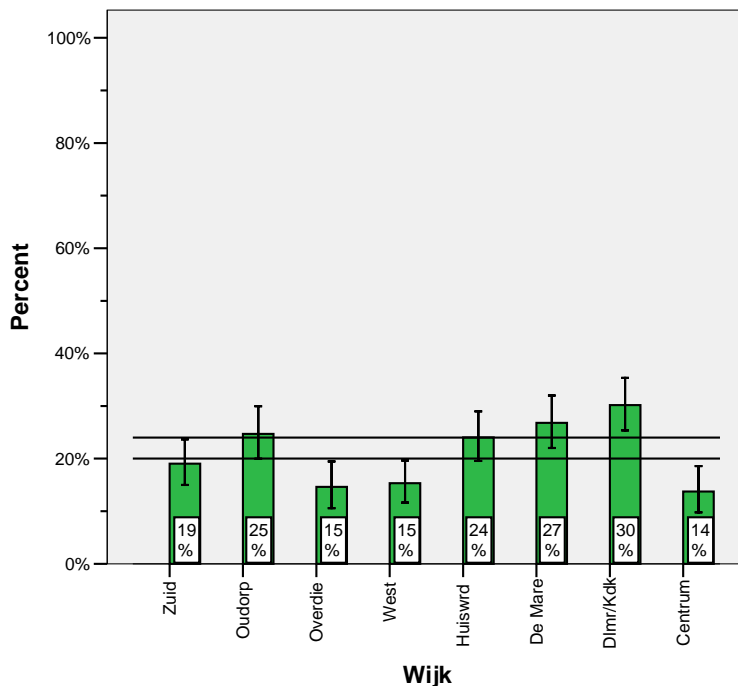
Mensen die weten hoe zij de wijkmeester kunnen bereiken, weten ook vaker hoe zij de wijkagent kunnen bereiken en omgekeerd.

Meldnummer

Van alle Alkmaarders weet 53% van het bestaan van het meldnummer voor alles wat te maken heeft met het beheer en onderhoud van de woonomgeving. Centrum is de enige Alkmaarse wijk waar dit percentage afwijkt van het gemiddelde: hier is het lager n.l. 40%.

Vrouwen weten vaker van het bestaan van het meldnummer (56%) dan mannen (49%). Mensen met een laag inkomen zijn hiervan iets minder op de hoogte (47%) dan mensen met een midden- of hoog inkomen (53%). Mensen met een hoog opleidingsniveau zijn hier juist weer wat minder van op de hoogte (47%) dan mensen met een laag of gemiddeld opleidingsniveau (54%). Nederlanders zijn hiervan beter op de hoogte (54%) dan niet-Nederlanders (40%). Mensen die langer dan 2 jaar op het huidige adres wonen, zijn het vaker van op de hoogte (55%) dan mensen die 2 jaar of korter op het huidige adres wonen (41%). Mensen van 18 t/m 34 jaar zijn relatief weinig bekend met het meldnummer (36%). Ook mensen van 75 jaar en ouder zijn hier relatief weinig van op de hoogte (49%). Van de overige leeftijdscategorieën is 60% bekend met het meldnummer.

% dat afgelopen 12 maanden meldnummer heeft gebeld, naar wijk



Van degenen die wisten van het bestaan van het meldnummer, heeft 44% dit de afgelopen 12 maanden wel eens gebeld. Van *alle* Alkmaarders heeft 22% de afgelopen 12 maanden het meldnummer gebeld. In Overdie, West en Centrum is het meldnummer relatief weinig gebeld, in Daalmeer/Koedijk is het relatief veel gebeld. Zie bovenstaande figuur.

Meer vrouwen (26%) dan mannen (19%) hebben het meldnummer gebeld. Mensen met een laag inkomen hebben dit minder gedaan (17%) dan mensen met een midden- of hoog inkomen (25%).

Nederlanders (23%) hebben dit vaker gedaan dan niet-Nederlanders (15%). Jongeren tussen 18 en 24 jaar hebben met meldnummer minder gebeld (6%) dan de andere leeftijdsgroepen. Ook 75-plussers hebben dit nummer relatief weinig gebeld (12%).

OMNIBUSONDERZOEK 2005

CONTACTEN MET INSTANTIES IN DE BUURT

BIJLAGEN

Bijlage 1 Respons Omnibus 2005**Respons Omnibusonderzoek 2005 naar wijk**

	netto uitgezet	retour	respons in %
Wijk Zuid	398	318	80%
Wijk Oudorp	394	302	77%
Wijk Overdie	383	255	67%
Wijk West	394	314	80%
Wijk Huiswaard	395	325	82%
Wijk De Mare	389	312	80%
Wijk Daalmeer/Koedijk	395	331	84%
Wijk Centrum	373	239	64%
Gemeente Alkmaar	3121	2396	77%

Bijlage 2 vragenlijst**Instanties in de buurt**

1. Heeft u wel eens gehoord van de *wijkmeester* die bij u in de buurt werkzaam is?
 - ' ja
 - ' nee → ga door naar vraag 4

2. Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens contact gehad met de *wijkmeester* die in uw buurt werkzaam is?
 - ' ja
 - ' nee

3. Weet u hoe u de *wijkmeester* kunt bereiken?
 - ' ja
 - ' nee

4. Als u de *wijkagent* nodig zou hebben, weet u hoe u deze kunt bereiken?
 - ' ja
 - ' nee

Voor alles wat te maken heeft met beheer en onderhoud van de woonomgeving kunt u bellen met één centraal meldnummer: (072) 548 94 44 (bijvoorbeeld melden van defecte straatverlichting, aanmelden grofvuil etc)

5. Wist u van het bestaan van dit meldnummer?
 - ' ja
 - ' nee → ga door naar het volgende onderwerp

6. Heeft u dit meldnummer de afgelopen 12 maanden wel eens gebeld?
 - ' ja
 - ' nee