

# Inwonersonderzoek 2020

## Fysiek domein





# Inhoudsopgave

<a href="#">Beleving van water</a>	.	.	p. 3
<a href="#">Handhaving</a>	.	.	p. 9
<a href="#">Hondenbeleid</a>	.	.	p. 12
<a href="#">Openbare verlichting</a>	.	.	p. 17
<a href="#">Openbare groenvoorzieningen</a>	.	.	p. 23
<a href="#">Schone straat</a>	.	.	p. 32
<a href="#">Dienstverlening op straat</a>	.	.	p. 39
<a href="#">Onderzoeksverantwoording</a>	.	.	p. 49
<a href="#">Colofon</a>	.	.	p. 55

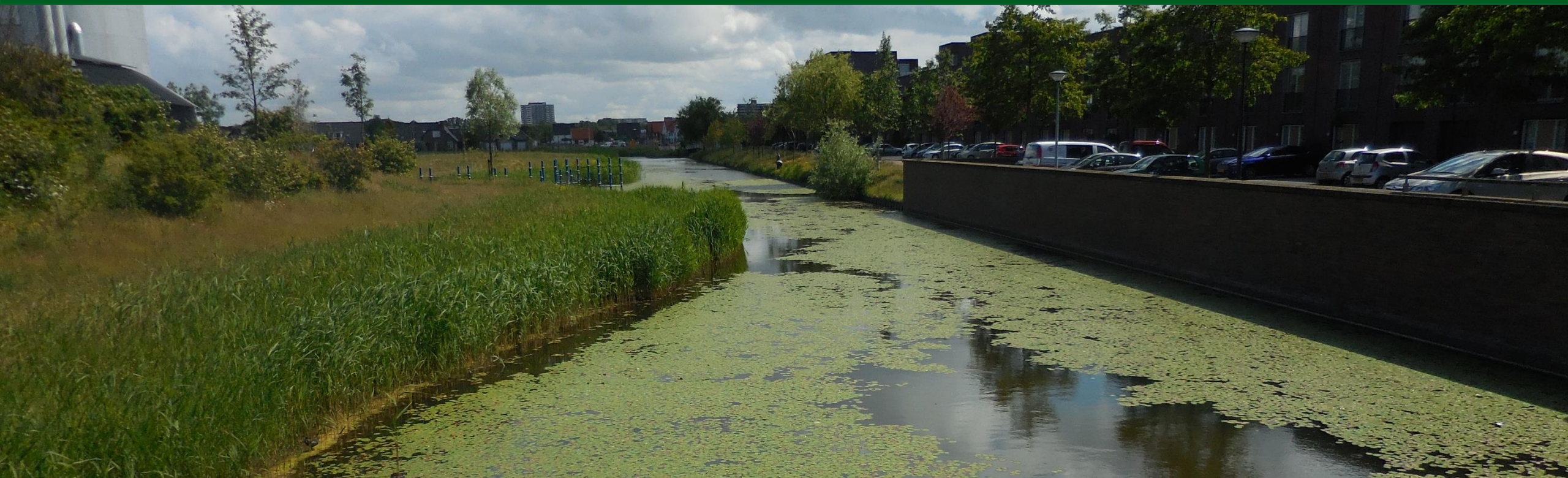




Den Haag

# Inwonersonderzoek 2020

## Beleving van water

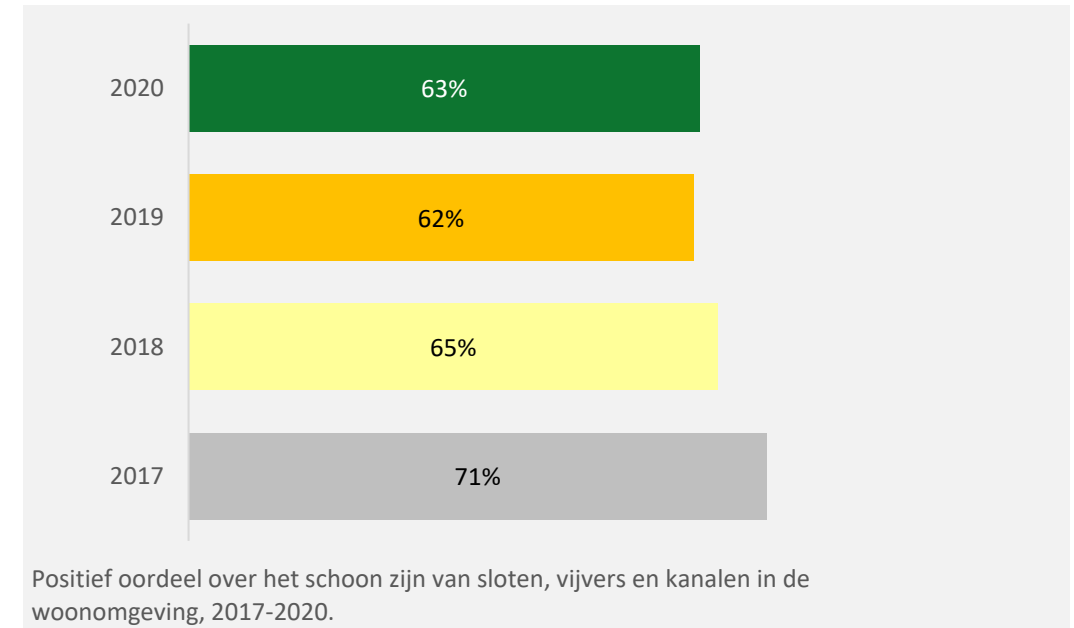
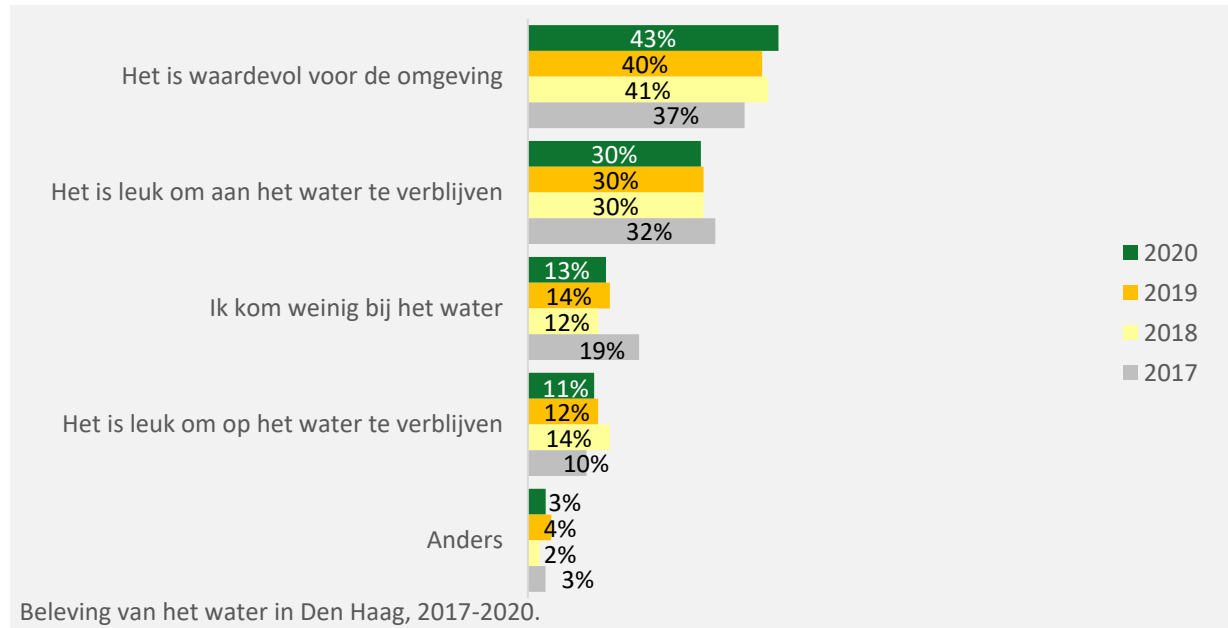


# Samenvatting

Om een beeld te krijgen van de beleving van het water in Den Haag, hebben inwoners een aantal vragen gekregen over hoe ze gebruik maken van het water en hoe zij water beleven.

- Iets meer dan vier op de tien respondenten zijn van mening dat het water in Den Haag waardevol is voor de omgeving (43%) en drie op de tien dat het leuk is om aan het water te verblijven (30%).
- Inwoners gaan vooral wandelen of fietsen langs het water (73%), maar men komt er ook om te zwemmen (23%), te varen (8%) of te kanoën (6%). Eén op de zes Hagenaars maakt geen gebruik van het water. Vergeleken met vorig jaar wordt er vooral meer gewandeld en gefietst langs het water (van 69% naar 73%).
- Iets meer dan zes op de tien Hagenaars zeggen het water in sloten, vijvers of kanalen in de eigen woonomgeving of buurt schoon te vinden (63%), wat vergelijkbaar is met de twee voorgaande jaren.
- Een overgrote meerderheid vindt net als vorig jaar dat het regenwater in de eigen woonomgeving of buurt snel weg is wanneer het heeft geregend (83%). Hierover zijn de inwoners positiever dan de twee jaren daarvoor (75% in 2018 en 2017). De plassen blijven volgens de respondenten met name op de weg liggen (60%). Vorig jaar was men van mening dat dit vooral op de trottoirs het geval was (43%).
- Evenals vorig jaar zijn acht tot negen op de tien respondenten (85%) zich ervan bewust dat zij goed moeten omgaan met het riool. Dit aandeel lag de twee jaren daarvoor iets hoger, resp. 89% in 2018 en 91% in 2017. In 2016 lag dit aandeel ook lager, namelijk op 86%. Inwoners gooien vooral geen vet of andere chemicaliën door de afvoer (85%). Hierin is vrijwel niets veranderd vergeleken met de voorgaande twee jaren.

# Beleving van water

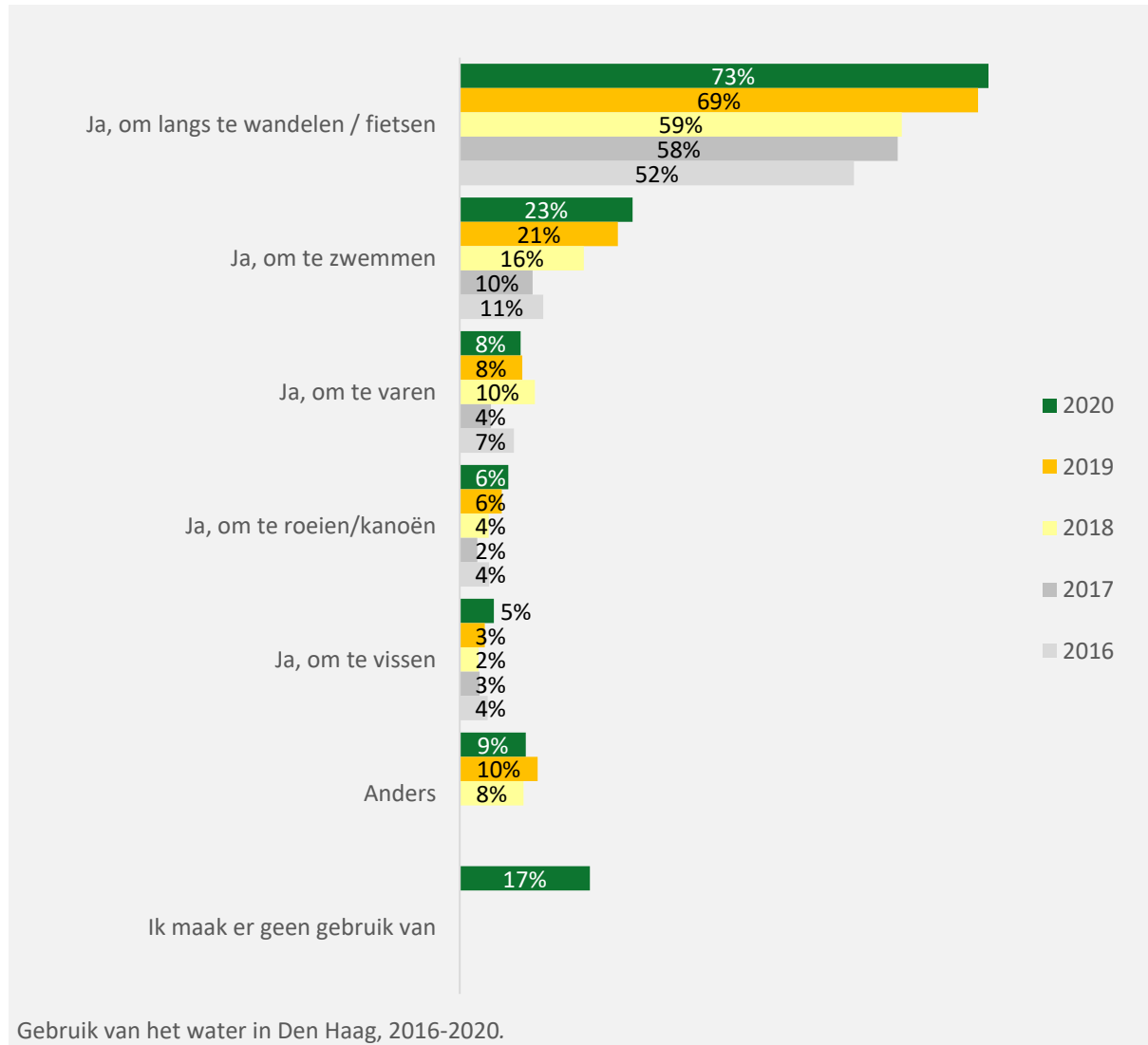


De inwoners is gevraagd hoe zij het water in Den Haag beleven. Iets meer dan vier op de tien inwoners vinden het water waardevol voor de omgeving (43%), drie op de tien vinden het (ook) leuk om *aan* het water te verblijven (30%) en nog een 11% geeft aan het leuk te vinden om *op* het water te verblijven. Iets meer dan één op de tien Hagenaars komt weinig bij het water (13%). Op hoofdlijnen komt het beeld overeen met dat van de twee voorgaande jaren. Alleen in 2017 lag het aandeel inwoners dat weinig bij het water kwam hoger (19%).

Iets meer dan zes op de tien Hagenaars (63%) zijn van mening dat de sloten, vijvers en/of kanalen in de woonomgeving of de eigen buurt schoon zijn. Inwoners tot 45 jaar zijn iets negatiever dan gemiddeld hierover (55%) en 75-plussers laten zich hier juist positiever over uit (73%). Inwoners uit Laak en Escamp zijn negatiever gestemd over hoe schoon het water is in hun buurt (resp. 49% en 43%) en inwoners uit Scheveningen (76%) en Segbroek (73%) zijn juist positiever. Vergeleken met de twee voorgaande jaren is het oordeel niet echt veranderd. Alleen in 2017 was men hierover nog iets positiever (71%).



# Gebruik van het water

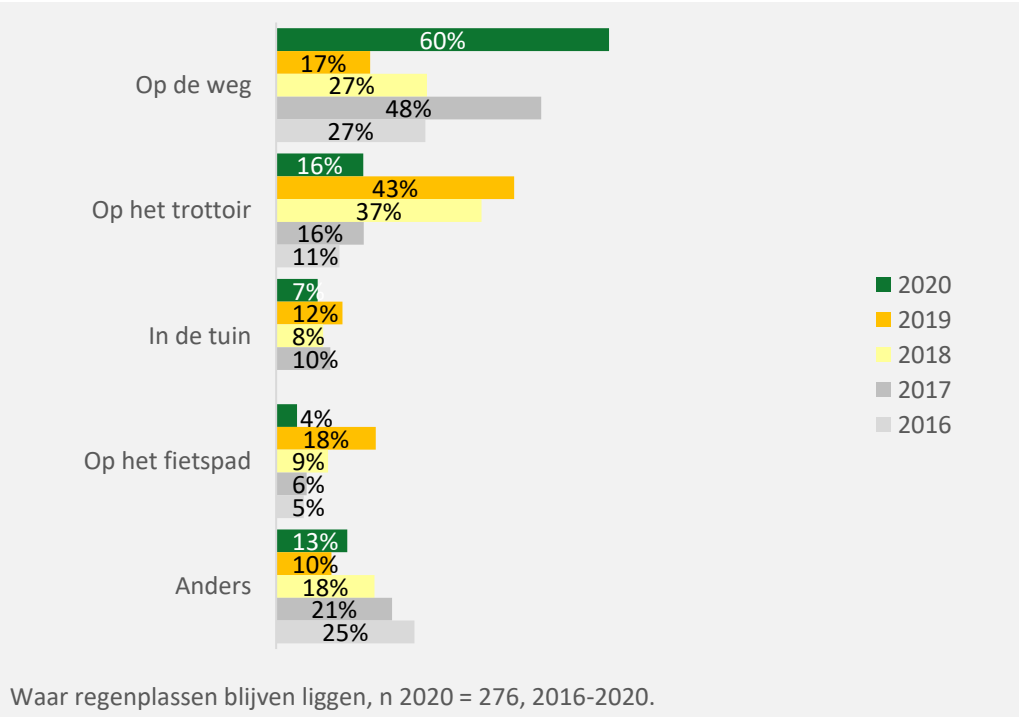
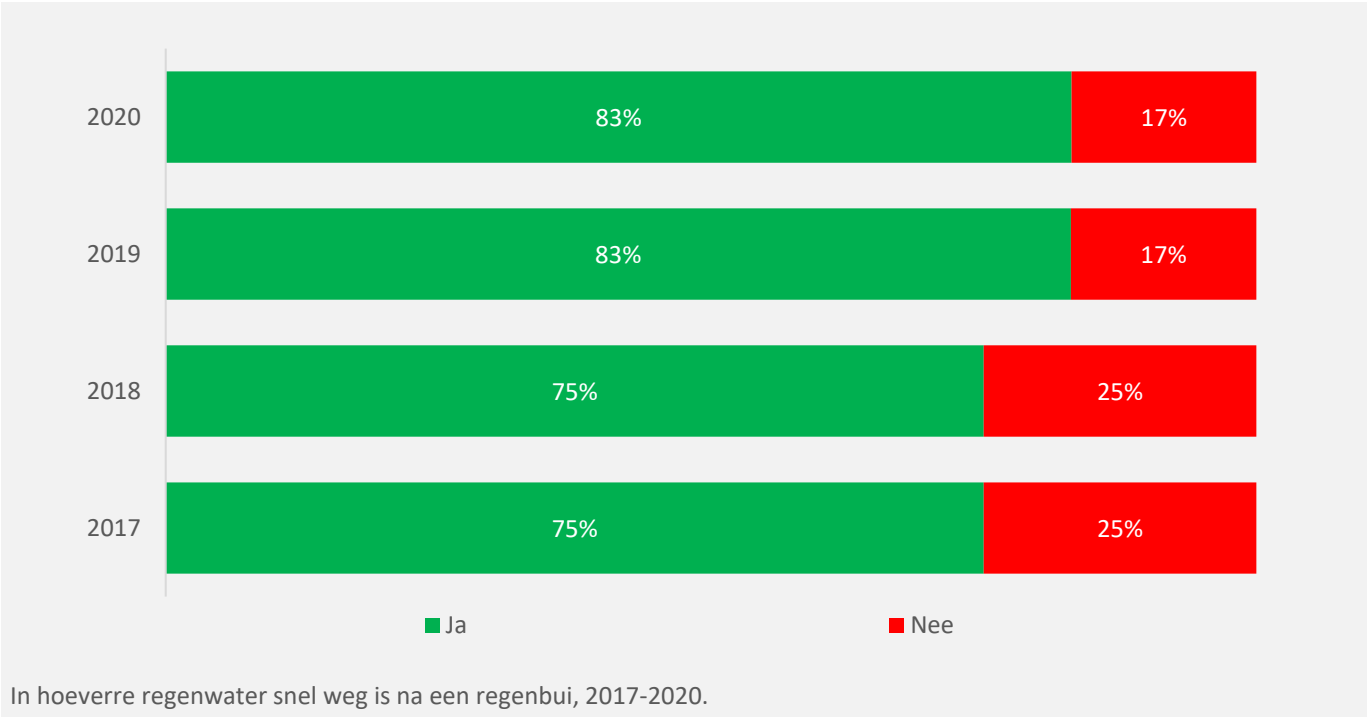


Inwoners van Den Haag gebruiken het water in Den Haag vooral om langs te wandelen en/of te fietsen (73%). Bijna een kwart zwemt er in (23%). Daarnaast wordt het water gebruikt om er te varen (8%), te roeien/kanoën (6%) en/of vissen (5%). Eén op de zes Hagenaars maakt geen gebruik van het water in Den Haag.

Roeien en kanoën wordt meer gedaan door inwoners die in Leidschenveen-Ypenburg wonen (10%). Inwoners uit Segbroek en Scheveningen maken vaker gebruik van het water om er te varen (beiden 12%) en juist minder vaak om te vissen (beiden 3%). Inwoners uit Laak varen veel minder vaak (5%). Vissen is meer iets voor mannen (7%) dan voor vrouwen (2%). Ook hoger opgeleiden vissen minder vaak (3%). Zwemmen wordt meer dan gemiddeld gedaan door inwoners tot 45 jaar (31%) en hoger opgeleiden (29%). 75-Plussers doen dit vrijwel niet (5%). Naar stadsdeel zwemmen inwoners van Scheveningen (45%) en Segbroek (39%) meer dan gemiddeld. Hoger opgeleiden wandelen en fietsen vaker langs het water (81%) dan lager opgeleiden (56%). 75-Plussers maken minder vaak gebruik van het water (27% geen gebruik). Dit geldt ook in iets minder sterke mate voor lager opgeleiden (28%) en inwoners uit Laak (23%).

Vergeleken met de voorgaande metingen wordt er steeds meer gewandeld en gefietst langs het water en gezwommen.

# Overlast van water

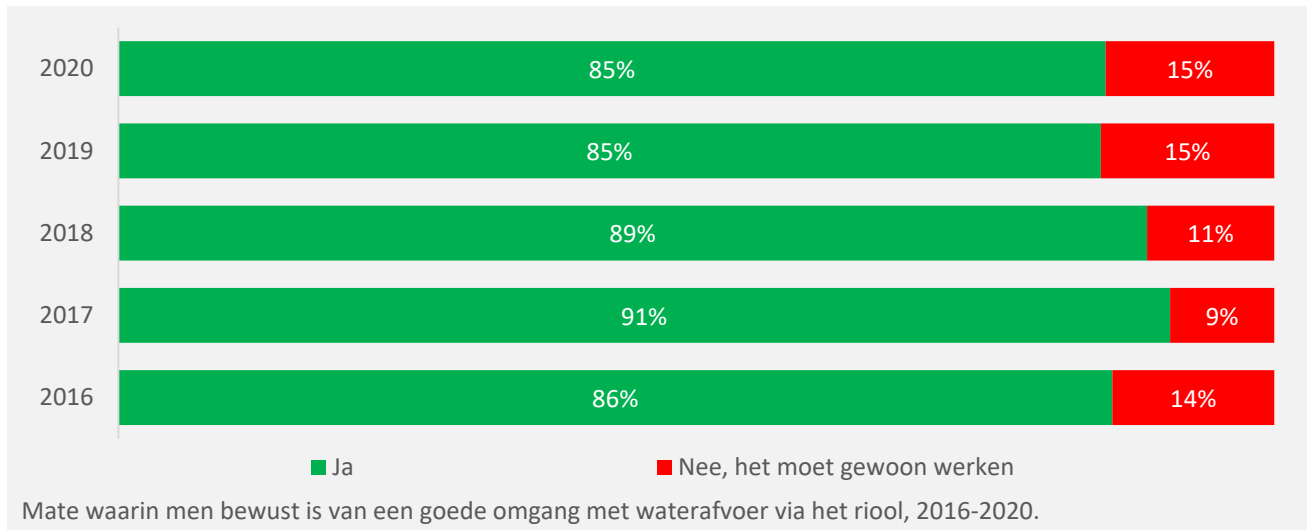


Evenals vorig jaar vinden iets meer dan acht op de tien Hagenaars dat het regenwater snel weg is na een regenbui (83%). Hierover is men de laatste twee jaar positiever dan de twee jaren daarvoor (75% in 2018 en 2017).

De respondenten is gevraagd waar de plassen vooral blijven staan. De weg wordt hierbij het meest naar voren gebracht (60%) en in mindere mate het trottoir (16%). Daarnaast geeft een deel aan dat het water ook in de tuin blijft liggen (7%). De respondenten die nog een andere plek aangeven, noemen onder andere de kelder, het balkon, het plein en de parkeerplaats.

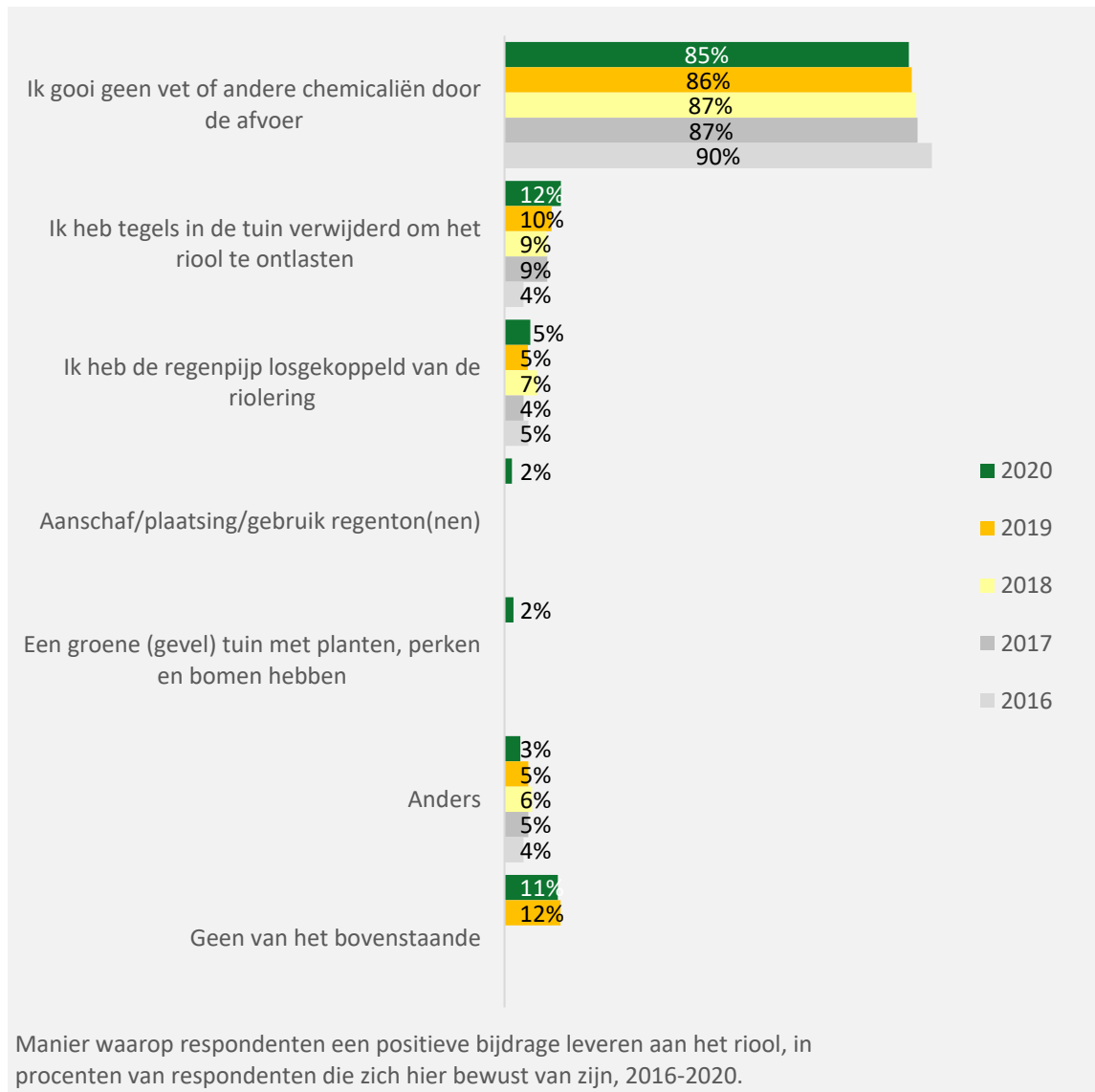
Bij de voorgaande metingen werd vaker aangegeven dat het water op het trottoir bleef liggen en veel minder vaak op de weg.

# Bewust omgaan met water



Acht tot negen op de tien Hagenaars (85%) zijn zich ervan bewust dat zij goed moeten omgaan met het riool, wat vergelijkbaar is met vorig jaar. In de twee jaren daarvoor ging men iets bewuster hiermee om.

Respondenten die bewust omgaan met het riool gooien vooral geen vet of chemicaliën door de afvoer (85%). Iets meer dan één op de tien heeft tegels uit de tuin verwijderd om het riool te ontlasten (12%) en één op de twintig heeft de regenpijp losgekoppeld van de riolering (5%). Hierin is vrijwel niets veranderd vergeleken met de voorgaande metingen.





# Inwonersonderzoek 2020

## Handhaving

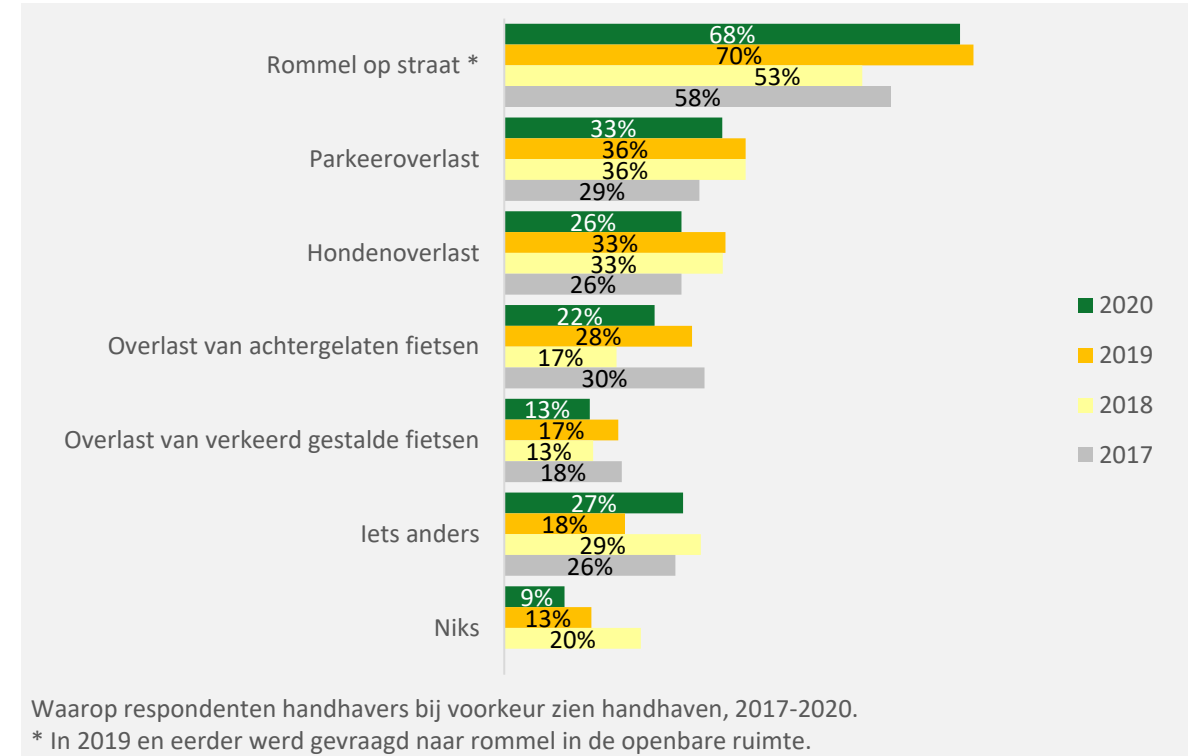
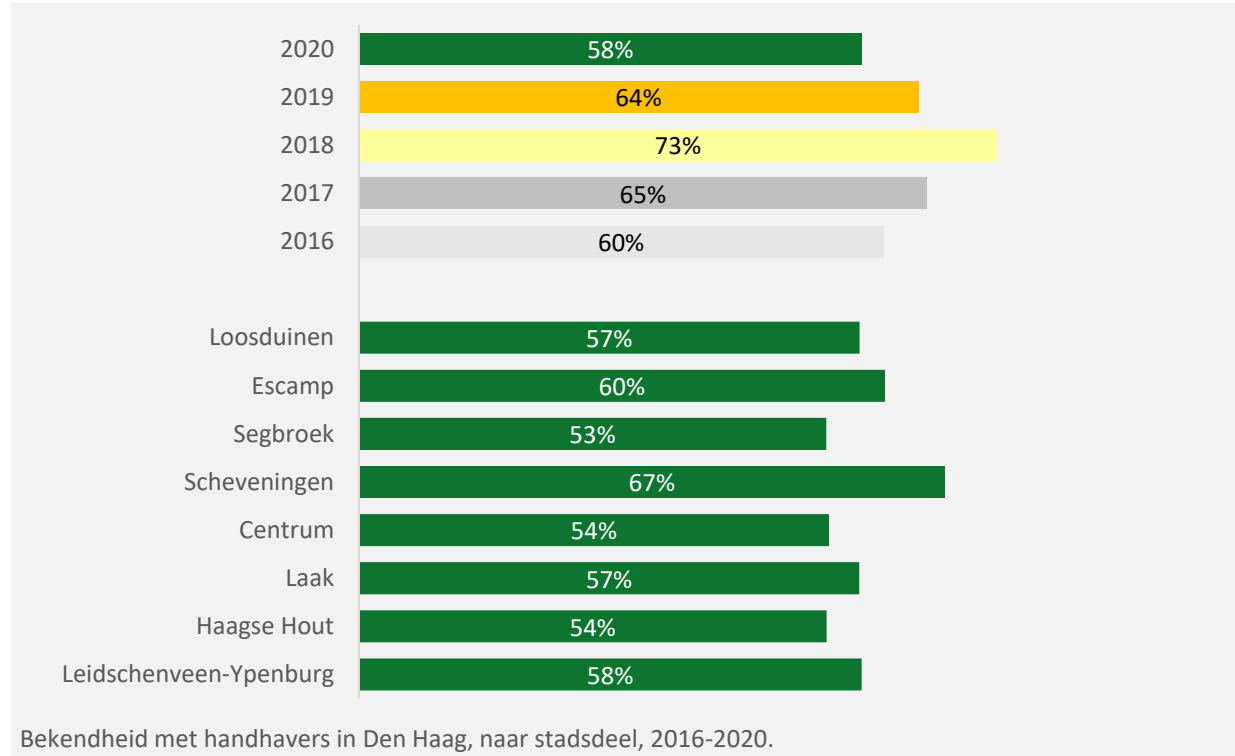


# Samenvatting

De gemeente Den Haag zet in alle stadsdelen handhavers in met als doel de leefbaarheid in de buurt te vergroten. De gemeente is benieuwd of de bewoners weten dat deze handhavers worden ingezet en waarvoor ze worden ingezet.

- Bijna zes op de tien Hagenaars zijn op de hoogte van de inzet van handhavers om de leefbaarheid te vergroten (58%). Inwoners van Scheveningen (67%) zijn het meest op de hoogte en inwoners uit Segbroek het minst (53%). Vergeleken met voorgaande jaren is de bekendheid gedaald (van 73% in 2018 naar 64% in 2019 naar 58% in 2020).
- Bewoners zien de handhavers het liefst optreden tegen rommel op straat (68%), gevolgd door parkeeroverlast (33%), hondenoverlast (26%) en achtergelaten fietsen (22%). Vergeleken met vorig jaar worden dit jaar veel vaker andere vormen van overlast naar voren gebracht waar handhavers op zouden moeten letten.

# Bekendheid met en handhaving door handhavers



Bijna zes op de tien Hagenaars weet dat er in alle stadsdelen handhavers worden ingezet om de leefbaarheid in de stadsdelen en wijken te vergroten. Inwoners uit Scheveningen (67%) zijn hiervan het meest op de hoogte, inwoners uit Segbroek het minst (53%). Vergeleken met de twee voorgaande jaren is de bekendheid gedaald (van 73% in 2018 naar 64% in 2019 naar 58% in 2020).

Als het aan de inwoners ligt, moeten handhavers vooral handhaven op rommel op straat (68%). Daarnaast vindt een derde parkeeroverlast een aspect dat aandacht verdient (33%) en een kwart denkt aan hondenoverlast (28%). Andere zaken die nog naar voren worden gebracht, zijn achtergelaten fietsen (22%) en overlast van verkeerd gestalde fietsen (13%). Een kwart noemt nog een groot aantal verschillende zaken zoals veiligheid en criminaliteit, verkeersveiligheid, signaleren van volle containers of rommel naast containers, hangjongeren en geluidsoverlast. Door enkele respondenten wordt ook gewezen op het naleven van de coronamaatregelen. Vergeleken met vorig jaar worden dit jaar iets vaker andere zaken naar voren gebracht.



# Inwonersonderzoek 2020

## Hondenbeleid

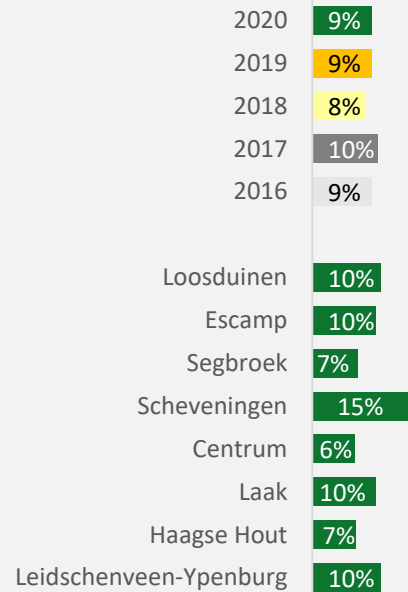
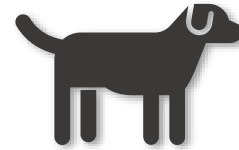


# Samenvatting

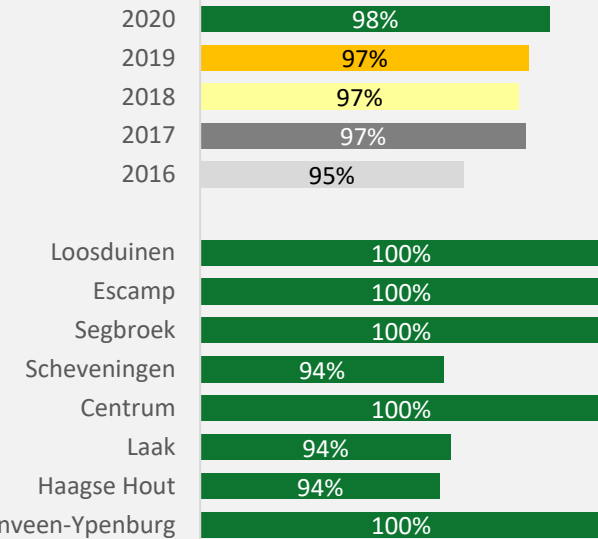
Om ervoor te zorgen dat zowel bewoners zonder hond als honden en hun baasjes zich thuis voelen in Den Haag en om er tevens voor te zorgen dat honden voor andere bewoners zo weinig mogelijk overlast veroorzaken, voert de gemeente Den Haag een actief hondenbeleid. De bewoners is gevraagd of zij een hond bezitten, of zij het Haagse hondenbeleid kennen en of zij overlast ondervinden van hondenpoep en/of loslopende honden.

- Net als voorgaande jaren heeft in Den Haag bijna één op de tien inwoners een hond (9%). Inwoners uit Scheveningen (15%) hebben het vaakst een hond. In het stadsdeel Centrum (6%) is dit aandeel het laagst.
- Evenals voorgaande jaren is circa drie kwart van de inwoners op de hoogte van het Haagse hondenbeleid (75%). Hondenbezitters zijn vrijwel allemaal hiervan op de hoogte (98%).
- De helft van de inwoners ervaart overlast door hondenpoep (51%). Vergeleken met de twee vorige metingen ervaren nu minder inwoners overlast van hondenpoep (2019: 58%, 2018: 56%). Inwoners van Laak (64%) hebben hier het meeste last van en inwoners van Haagse Hout (39%) juist veel minder. Voor oplossingen denken de inwoners die overlast ervaren vooral aan het uitvoeren van de opruimplicht (38%), meer controle (30%) en hogere boetes (19%). Inwoners zien het de laatste jaren steeds meer als plicht van de eigenaar en zien juist steeds minder in meer controles.
- Iets meer dan één op de tien respondenten (15%) ondervindt overlast van loslopende honden in de stad (12%). Dit aandeel ligt iets hoger in Laak (16%) en Loosduinen (15%) en wat lager in Centrum (9%) en Segbroek (8%). Het loslopen waar dat niet mag door honden wordt als belangrijkste oorzaak gezien van de overlast (60%). Verder vinden veel Hagenaars dat honden overal poepen (50%) en dat hondenbezitters hun viervoeter niet onder controle houden (eveneens 50%).

# Hondenbezit en bekendheid met het hondenbeleid



Hondenbezit in Den Haag, naar stadsdeel, 2016-2020.



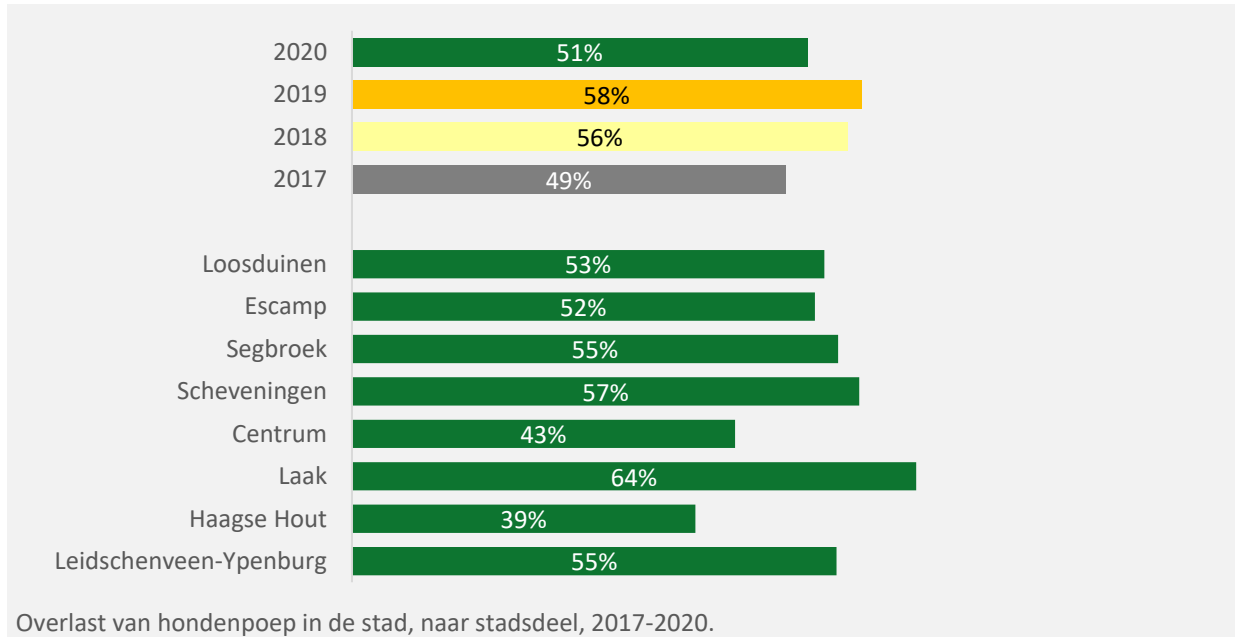
Bekendheid met het hondenbeleid in Den Haag door hondenbezitters, 2016-2020.

In Den Haag heeft bijna één op de tien inwoners (9%) een hond. Dit percentage is de afgelopen jaren nauwelijks veranderd. In Scheveningen (15%) is het hondenbezit het hoogst en in Centrum (6%) het laagst. Van de jongere huishoudens (tot 40 jaar) zonder kinderen heeft maar 5% een hond, wat veel lager is dan het hondenbezit onder gezinnen met kinderen (11%).

Net als de drie voorgaande jaren is circa drie kwart van de Hagenaars (75%) bekend met het Haagse hondenbeleid. Van de hondenbezitters is bijna iedereen bekend hiermee (98%), bij de niet-hondenbezitters is dat 72%. In de meeste stadsdelen zijn alle hondenbezitters bekend met de regels, in een aantal stadsdelen ligt dit op 94%, te weten in Scheveningen, Laak en Haagse Hout. Als gekeken wordt naar alle respondenten dan zijn inwoners jonger dan 30 jaar (65%) en inwoners uit Laak (67%) het minst bekend met het hondenbeleid.



# Overlast van hondenpoep

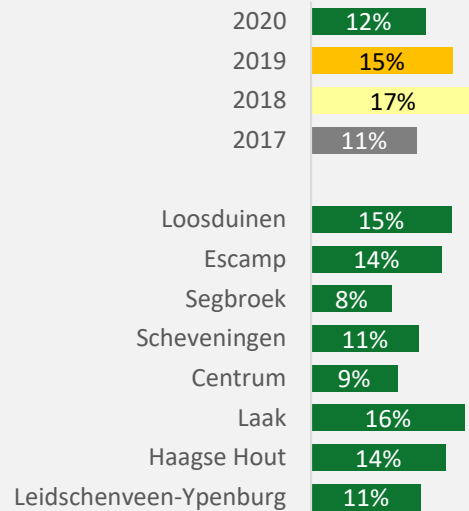


De helft van de inwoners van Den Haag ondervindt overlast door hondenpoep in de stad (51%). Inwoners van Laak (64%) hebben hier het meeste last van en inwoners van Haagse Hout (39%) juist veel minder. Vergeleken met de twee vorige metingen ervaren nu minder inwoners overlast van hondenpoep (2019: 58%, 2018: 56%). Het verschil in ervaren overlast is beperkt tussen hondenbezitters (56%) en inwoners die geen hond hebben (51%).

Inwoners die overlast ervaren, hebben de vraag gekregen hoe de overlast zou kunnen worden verminderd. Bijna vier op de tien inwoners zien het als de plicht van de eigenaar om de hondenpoep te ruimen (38%), drie op de tien vinden dat er meer controles moeten zijn (30%) en twee op de tien denken aan hogere boetes als middel tegen overlast van hondenpoep (19%). Het aandeel inwoners die dit als plicht ziet van de eigenaar neemt de laatste drie jaar steeds meer toe (van 29% in 2018 naar 38% in 2020). Het uitvoeren van meer controles wordt juist minder vaak als een geschikt middel gezien (van 39% in 2018 naar 30% in 2020).

De respondenten die zelf nog een andere mogelijkheid naar voren hebben gebracht, wijzen veelal op een combinatie van de voorgestelde maatregelen. Daarnaast worden het plaatsen van meer prullenbakken of uitlaatplekken of het verstrekken van gratis hondenpoepzakjes vaker naar voren gebracht.

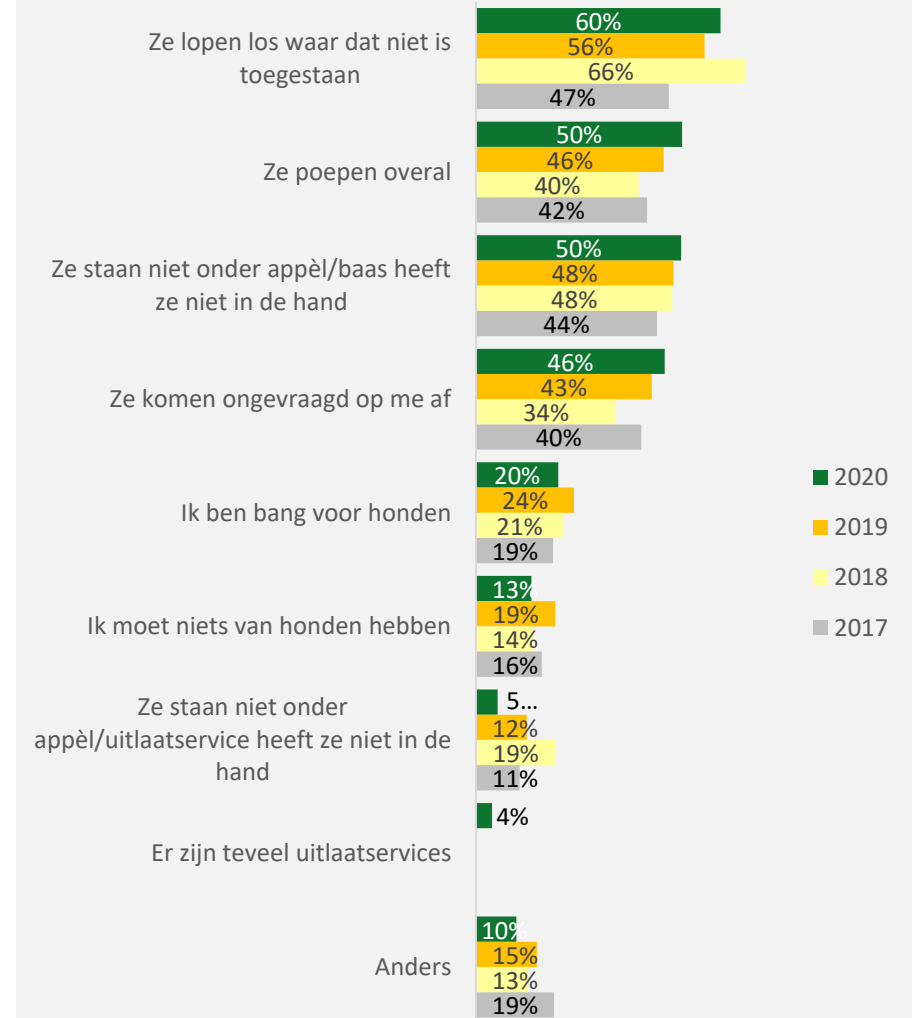
# Overlast van loslopende honden



Overlast door loslopende honden, naar stadsdeel, 2017-2020.

Iets meer dan één op de tien Hagenaars ervaart overlast van loslopende honden (12%). Dit aandeel neemt de laatste jaren steeds iets verder af (van 17% in 2018 naar 15% in 2019 en naar 12% in 2020). In Laak (16%) en Loosduinen (15%) ervaren meer inwoners overlast hiervan en in Segbroek (8%) en Centrum (9%) juist minder. Er is geen verschil tussen hondenbezitters en respondenten zonder hond.

De overlast komt vooral voort uit het loslopen waar dat niet mag. Zes op de tien inwoners die overlast ervaren, brengen dit naar voren (60%). Circa de helft wijst erop dat honden overal poepen (50%), dat ze niet onder appel staan van de baas (50%) of dat honden ongevraagd op hen af komen (46%). Bij één op de vijf respondenten komt dit omdat men bang is voor honden (20%).



Redenen waarom men overlast ondervindt, in procenten van Hagenaars die hebben aangegeven overlast te ondervinden, n 2020= 193, 2017-2020.

## Inwonersonderzoek 2020

# Openbare Verlichting



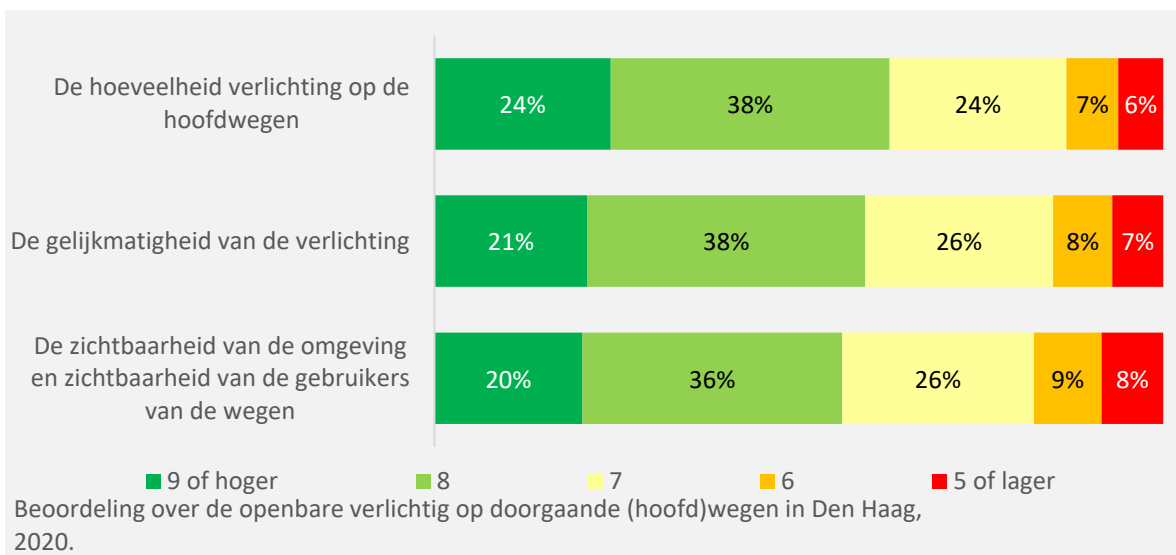
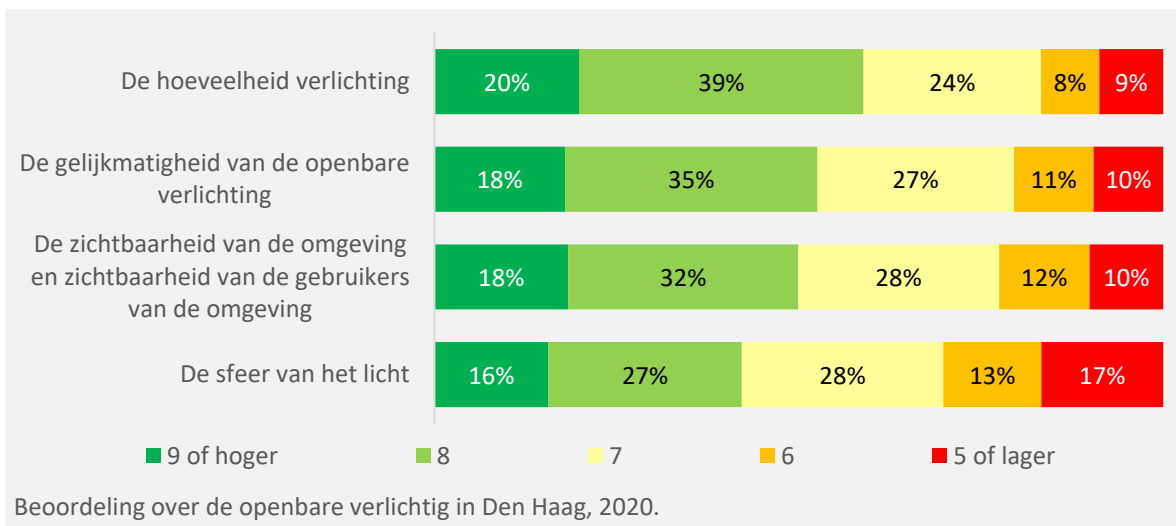


# Samenvatting

De gemeente Den Haag is benieuwd hoe bewoners de verlichting waarderen op zowel doorgaande wegen als in woonstraten.

- De meeste inwoners zijn positief gestemd over de straatverlichting in Den Haag. Het meest positief is men over de hoeveelheid openbare verlichting in de buurt (7,5), gevolgd door de gelijkmatigheid van de verlichting (7,4) en de zichtbaarheid van de omgeving en haar gebruikers (7,3). De sfeer van het licht van de openbare verlichting krijgt met een 7,0 het laagste cijfer. Scheveningen, Leidschenveen-Ypenburg en Haagse Hout laten de hoogste cijfers zien en Laak scoort op dit vlak het minst goed. Heel groot zijn de verschillen tussen de stadsdelen echter niet.
- Als het gaat om de verlichting op hoofdwegen in de eigen buurt dan scoort de hoeveelheid verlichting met een 7,7 nog iets hoger, evenals de gelijkmatigheid van de verlichting (7,6) en de zichtbaarheid van de omgeving en haar gebruikers (7,5). Inwoners van Haagse Hout en Leidschenveen-Ypenburg zijn hierover het meest positief en inwoners van Escamp het minst, maar ook hierbij geldt dat de verschillen niet heel groot zijn.
- Bijna vier op de tien Hagenaars hebben verbeteruggesties voor de verlichting. Men denkt daarbij vooral aan een betere verlichting op fietspaden (9%) en bij oversteekplaatsen voor fietsers en voetgangers (8%). Bij de vorige twee metingen had een groter aandeel van de inwoners verbeteruggesties. Dit jaar heeft men vooral minder verbetervoorstellen voor zebrapaden (van 11% naar 4%) en oversteekplaatsen voor fietsers en voetgangers (van 15% naar 8%).
- Eén op de tien inwoners ervaart overlast van de openbare verlichting. Het gaat hierbij vaker om teveel (5%) dan te weinig (2%) licht.
- Evenals vorig jaar weten bijna vier op de tien inwoners dat storingen en klachten over de straatverlichting kunnen worden gemeld (38%). Eén derde van de respondenten die weten dat ze klachten kunnen melden, gaan hiervoor naar [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl) en ruim een kwart geeft dit telefonisch door via 14070.

# Oordeel over de straatverlichting



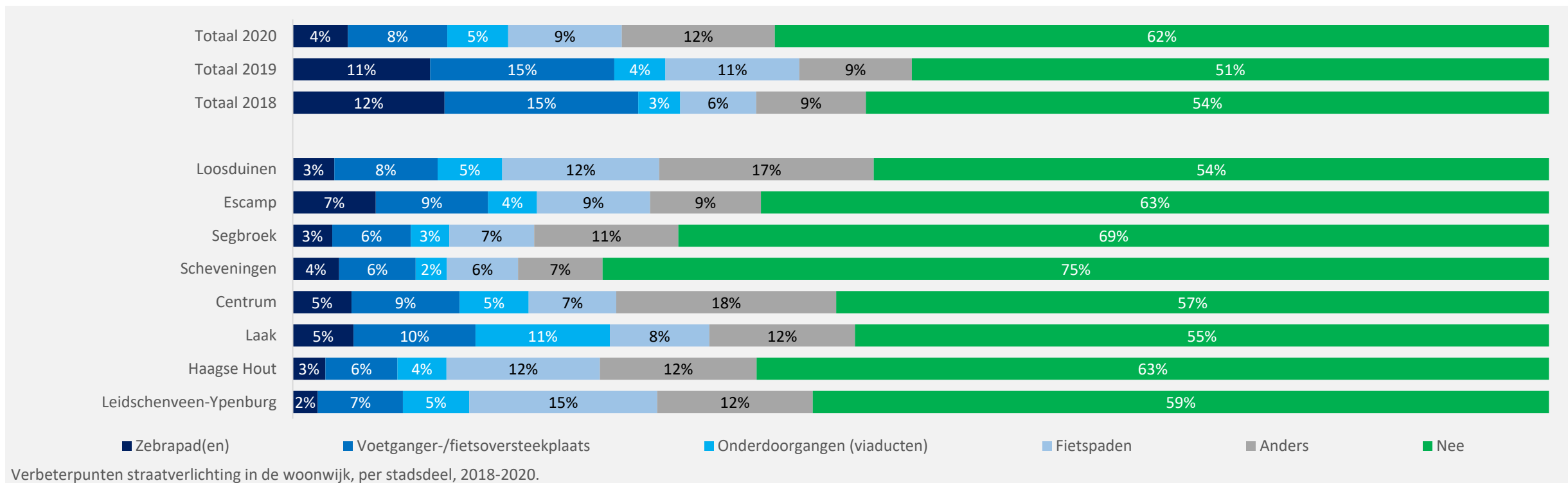
Wanneer inwoners wordt gevraagd een rapportcijfer te geven voor de straatverlichting dan krijgt de hoeveelheid verlichting met een 7,5 het hoogste cijfer, gevolgd door de gelijkmatigheid van de openbare verlichting die een 7,4 scoort en de zichtbaarheid van de omgeving en haar gebruikers met een 7,3. Ongeveer twee op de tien inwoners hebben een 9 of 10 gegeven voor deze aspecten en circa één op de tien inwoners een onvoldoende. De sfeer van het licht krijgt met een 7,0 het laagste rapportcijfer. Circa één op de zes vindt dit een onvoldoende waard.

Scheveningen, Leidschenveen-Ypenburg en Haagse Hout laten de hoogste cijfers zien en Laak scoort op dit vlak het minst goed. Heel groot zijn de verschillen tussen de stadsdelen echter niet. Vrijwel alle gemiddelde rapportcijfers liggen boven de 7,0. Alleen als het gaat om de sfeer van het licht geven inwoners van Laak een 6,6 en inwoners van Escamp en Segbroek een 6,9.

Wanneer specifiek wordt gekeken naar de verlichting op doorgaande wegen dan zijn inwoners nog iets positiever gestemd. Zo krijgt de hoeveelheid verlichting op deze wegen gemiddeld een 7,7, de verdeling van de verlichting een 7,6 en de zichtbaarheid van de omgeving en haar gebruikers een 7,5. Het aandeel inwoners dat een onvoldoende geeft hiervoor ligt tussen de 6% en 8%.

Inwoners van Haagse Hout en Leidschenveen-Ypenburg zijn hierover het meest te spreken en inwoners van Escamp het minst. Ook hier geldt dat de verschillen niet groot zijn. In alle stadsdelen liggen de cijfers over de verlichting van de hoofdwegen minimaal op een 7,2.

# Verbeterpunten straatverlichting in de woonwijk



Op de vraag waar de veiligheid kan worden verbeterd als het gaat om verlichting, geven zes op de tien inwoners aan dat dit niet nodig is (62%). Inwoners uit Scheveningen zijn veel vaker dan gemiddeld van mening dat dit niet nodig is (75%) en, zij het in mindere mate, ook inwoners van Segbroek (69%). Inwoners van Laak zijn juist meer dan gemiddeld van mening dat er verbeteringen mogelijk zijn (45% tegenover 38% gemiddeld).

Plekken waar de inwoners graag een betere verlichting zien, zijn vooral fietspaden (9%) en oversteekplaatsen voor voetgangers en fietsers (8%). Inwoners van Laak noemen meer dan gemiddeld onderdoorgangen/viaducten waar meer verlichting zou mogen komen (11% tegenover 5% gemiddeld). Inwoners van Leidschenveen-Ypenburg wijzen daarbij meer dan gemiddeld naar de fietspaden (15% tegenover 9% gemiddeld).

Vergeleken met vorig jaar is er vooral minder behoefte aan verlichting bij zebrapaden en bij oversteekplaatsen voor fietser en voetgangers.



# Verbeterpunten straatverlichting in de woonwijk

Ervaart u overlast van de openbare verlichting in uw buurt?

10%

90%

■ Ja, namelijk ■ Nee

Te veel licht, te fel, schijnt mijn woning/kamer in

5%

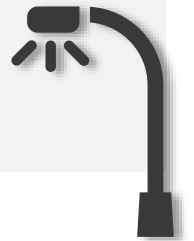
Te weinig licht, kapotte lampen, onveiliger gevoel

2%

Overig

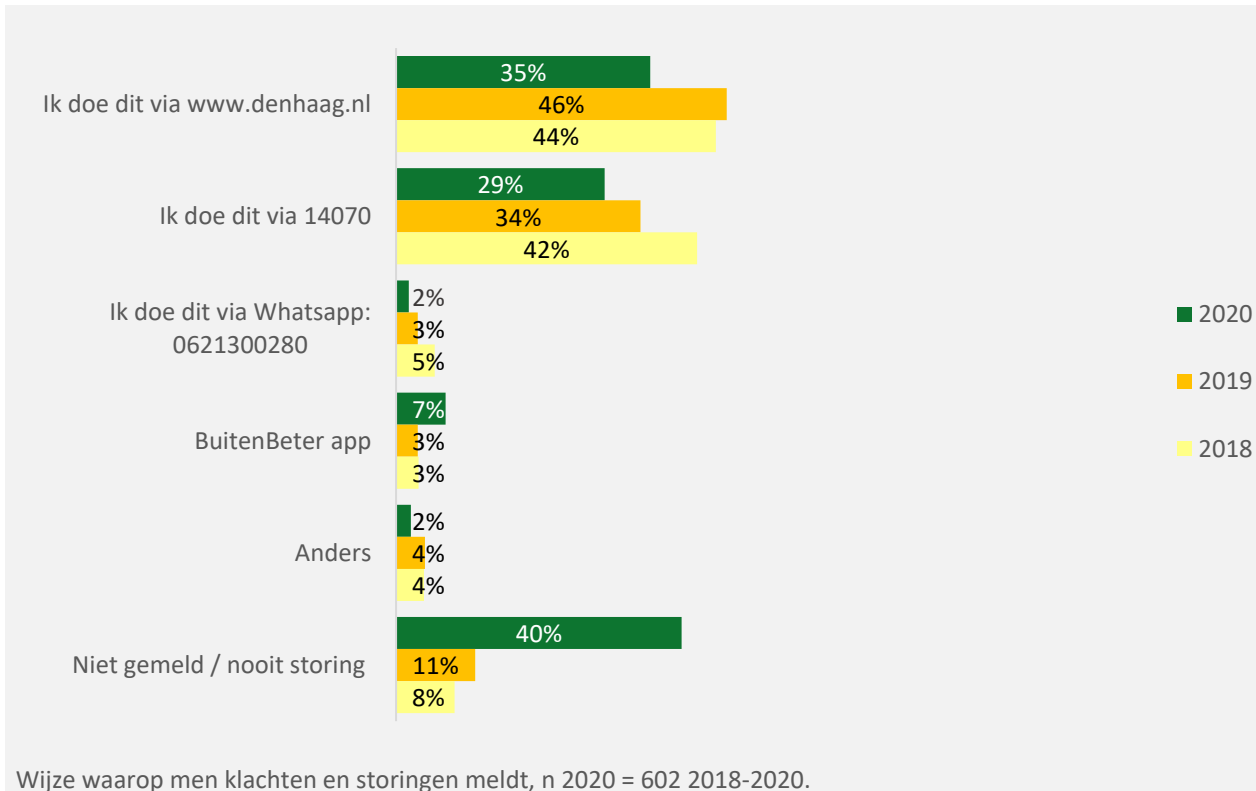
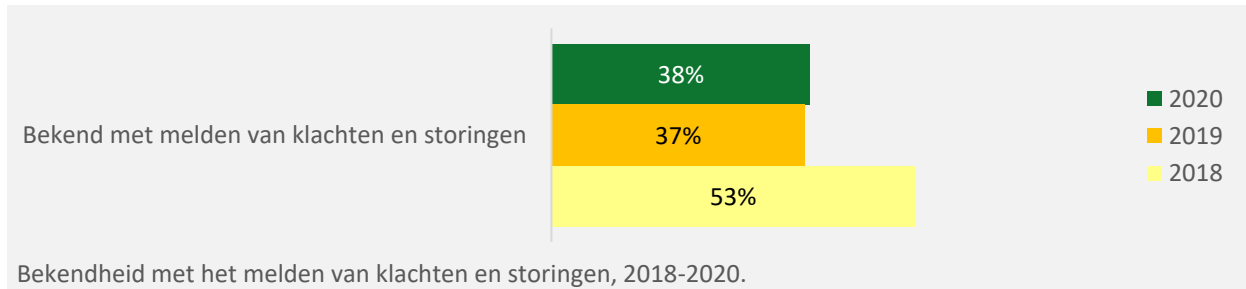
4%

Mate waarin en redenen waarom men overlast ervaart van de openbare verlichting, 2020.



Eén op de tien Hagenaars ervaart overlast van de openbare verlichting in de buurt. Op de vraag waar het dan om gaat, konden zij meerdere antwoorden kiezen. Zo geeft 5% aan dat er teveel licht is of dat dit te fel is waardoor het licht in de woning of in de kamer schijnt. Daarnaast geeft 2% aan dat er juist sprake is van te weinig licht, mogelijk door kapotte lampen waardoor men zich onveiliger voelt. De overige respondenten hebben nog een andere reden genoemd, waarbij niet is gevraagd wat dit dan is.

# Bekendheid informatie over openbare verlichting



Net als vorig jaar weten bijna vier op de tien Hagenaars dat met klachten en storingen kan melden (38%).

Wanneer Hagenaars de vraag krijgen hoe men deze doorgeeft dan worden vooral twee kanalen hiervoor gebruikt. Zo geeft circa een derde dat door via [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl) (35%) en drie op de tien telefonisch via 14070 (30%). Andere kanalen die nog worden genoemd, zijn de BuitenBeter app (7%) en Whatsapp (2%). Vier op de tien inwoners geven aan nog nooit iets te hebben gemeld of dat er nooit een storing is voorgekomen (40%).

Dit laatste is vergeleken met vorig jaar sterk toegenomen. Gaf vorig jaar 11% aan dat men nog geen melding had doorgegeven of dat er nooit een storing was geweest, nu is dat toegenomen tot 40%. Vorig jaar was de antwoordcategorie 'niet gemeld / nooit storing voorgekomen' niet opgenomen bij de antwoordcategorieën, maar omdat veel respondenten die hadden ingevuld bij 'anders namelijk' is deze categorie dit jaar toegevoegd. Het is dan ook niet vreemd dat deze categorie vaker is aangekruist. Dit geldt ook voor de BuitenBeterapp die dit jaar als categorie is opgenomen. De vergelijking met vorig jaar is daardoor niet goed mogelijk.

## Inwonersonderzoek 2020

# Openbare Groenvoorzieningen



Foto: Hans Homburg

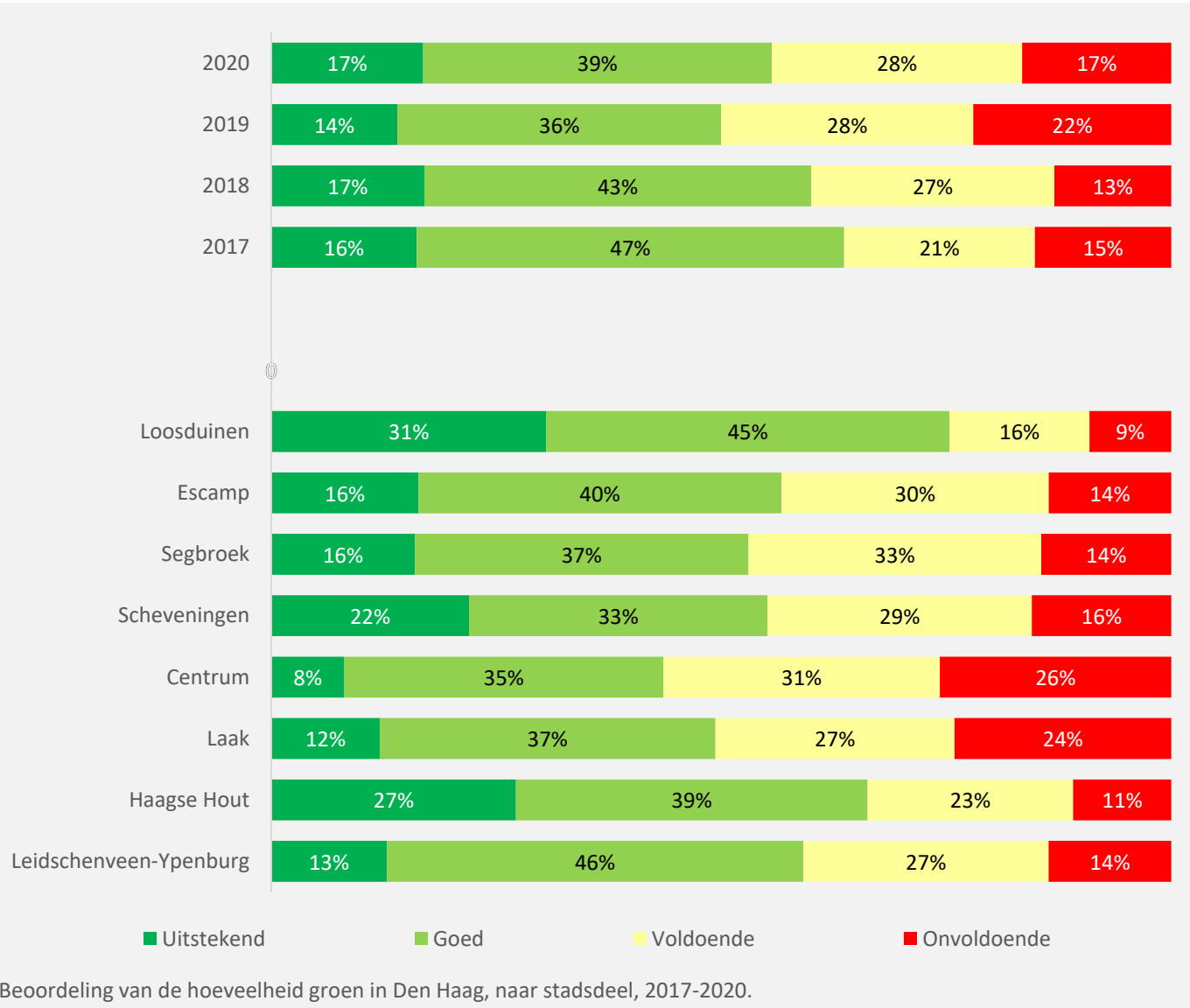


# Samenvatting

Den Haag kent een grote diversiteit aan openbaar groen. Behalve duinen, bossen en parken zijn er ook kleinere vormen van openbaar groen, zoals brede middenbermen met bomen, gemeentetuinen, of speelveldjes. In deze rapportage komt het oordeel over het wijk- en buurtgroen aan de orde, maar ook het bezoek aan parken en duingebieden in Den Haag.

- Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) vindt de hoeveelheid groen in Den Haag goed of uitstekend. Een zesde vindt de hoeveelheid groen onvoldoende (17%). Hagenaars zijn weer iets positiever over de hoeveelheid groen dan vorig jaar toen 50% dit uitstekend of goed vond en 22% dit onvoldoende vond. Inwoners van Loosduinen (76%) en Haagse Hout (66%) zijn het meest positief hierover.
- De helft van de Hagenaars beoordeelt het aanwezige groen met een 8 of hoger (51%). Inwoners uit Haagse Hout zijn hierover het meest tevreden: 67% geeft een 8 of hoger. Er vallen meer onvoldoendes dan gemiddeld in de stadsdelen Centrum en Laak (resp. 9% en 6%).
- Bijna de helft geeft het onderhoud van het groen een 8 of hoger (45%), 6% vindt het onderhoud slecht (5 of lager), met name in Loosduinen (11%) en Laak (9%).
- Vrijwel alle Hagenaars (96%) vinden het belangrijk of zeer belangrijk dat er voldoende wijk- en buurtgroen in de omgeving is.
- In de afgelopen jaren zijn de Hagenaars steeds vaker gebruik gaan maken van de parken en duingebieden in Den Haag: van 71% in 2016 naar 83% in 2020 (meer dan 6 keer per jaar).
- Populaire plekken om te bezoeken zijn: de duinen (49%), Clingendaal/Oosterbeek (41%), de (Nieuwe) Scheveningse Bosjes (40%), het Haagse Bos (39%) en het Zuiderpark (38%).
- Bijna de helft van de respondenten (45%) zou graag geïnformeerd willen worden over het groen in Den Haag. Dit aandeel neemt ieder jaar gestaag toe (36% in 2018).

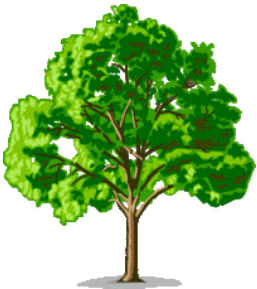
# Beoordeling van de hoeveelheid groen



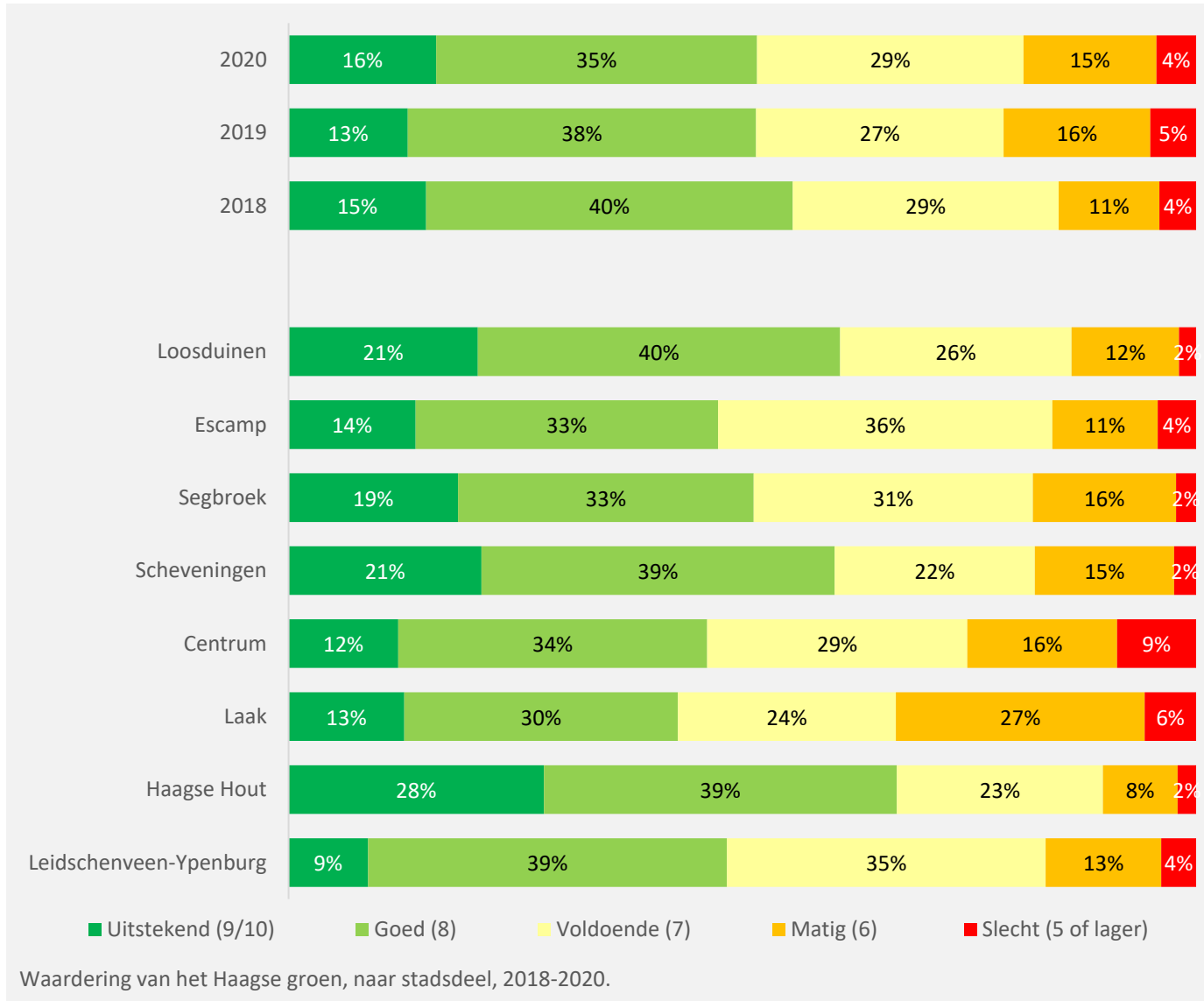
Iets meer dan de helft van de respondenten (56%) vindt de hoeveelheid groen in Den Haag goed of uitstekend. Eén op de zes (17%) beoordeelt de hoeveelheid groen als onvoldoende.

Vergeleken met vorig jaar zijn inwoners nu weer positiever over de hoeveelheid groen. Zo is het aandeel dat positief is gestegen (50% in 2019) en het aandeel dat zich negatief hierover heeft uitgelaten gedaald (22% in 2019).

Met name inwoners van Loosduinen (76%) zijn positief over de hoeveelheid groen, maar ook inwoners van Haagse Hout (66%). Inwoners van Centrum en Laak zijn het minst positief gestemd hierover (resp. 43% en 49%).

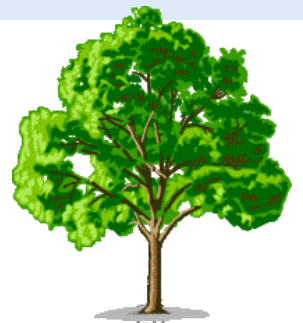


# Waardering van het Haagse groen



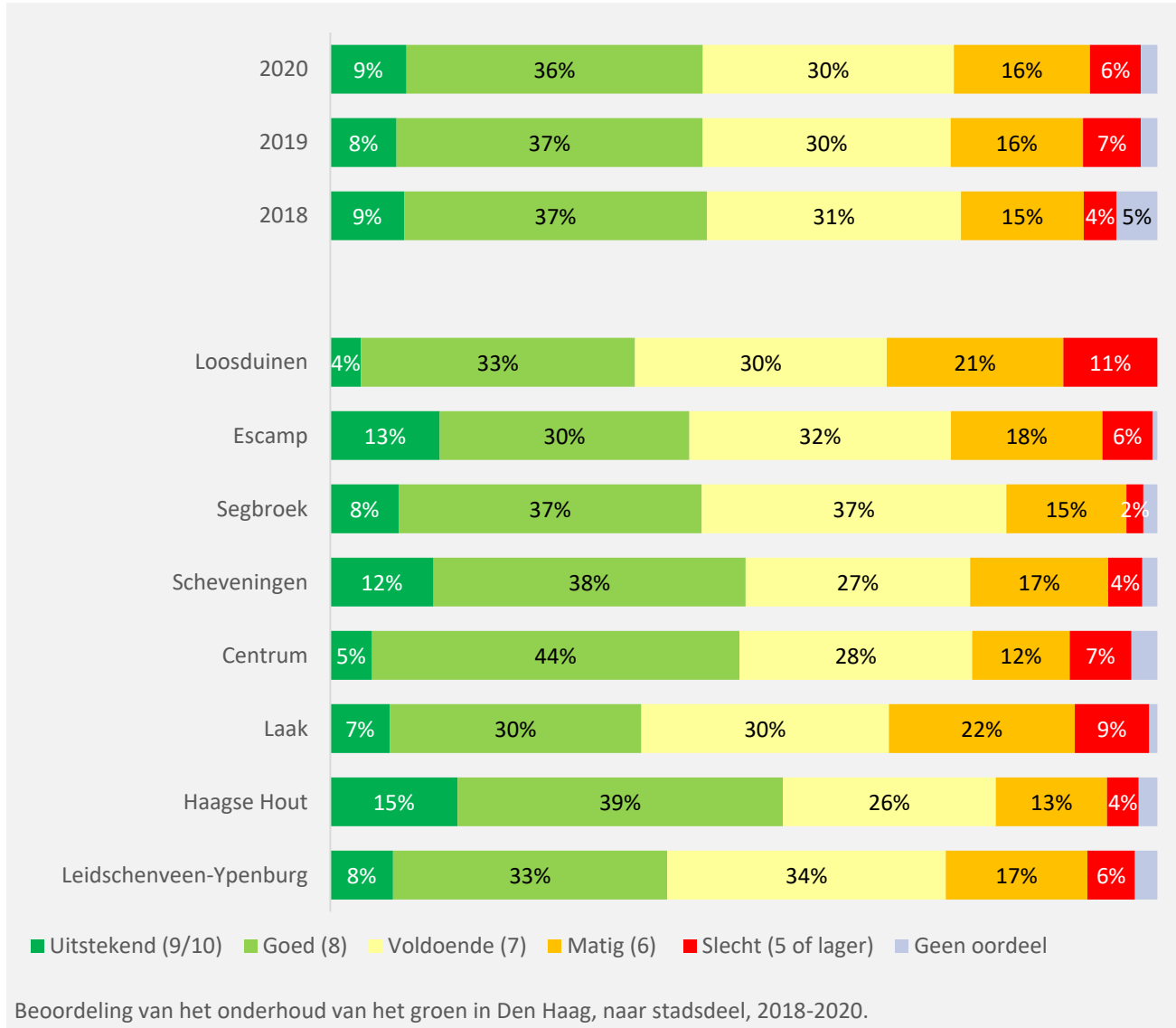
Tevens is de Hagenaars gevraagd *hoe* zij het aanwezige groen waarderen. Net als vorig jaar geeft de helft een 8 of hoger voor het Haagse groen (51%). Eén op de zes vindt het matig (15%) en 4% slecht (5 of lager). Het oordeel is niet echt veranderd vergeleken met vorig jaar.

Inwoners uit Haagse Hout laten zich ook over het Haagse groen het meest positief uit (28% uitstekend en 39% goed). Ook inwoners van Loosduinen en Scheveningen vinden het Haagse groen meer dan gemiddeld uitstekend (beiden 21%). Inwoners van Laak vinden het groen in verhouding vaker matig of slecht (33%), evenals inwoners van Centrum (25%).





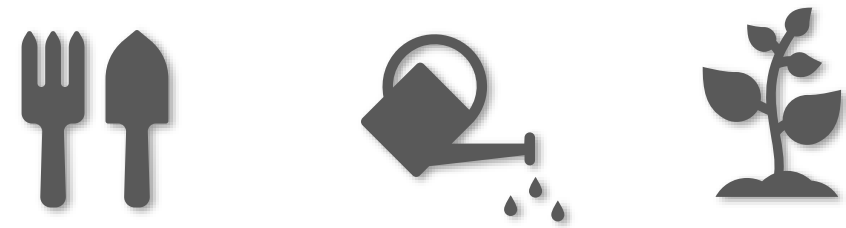
# Waardering van het Haagse groen en onderhoud



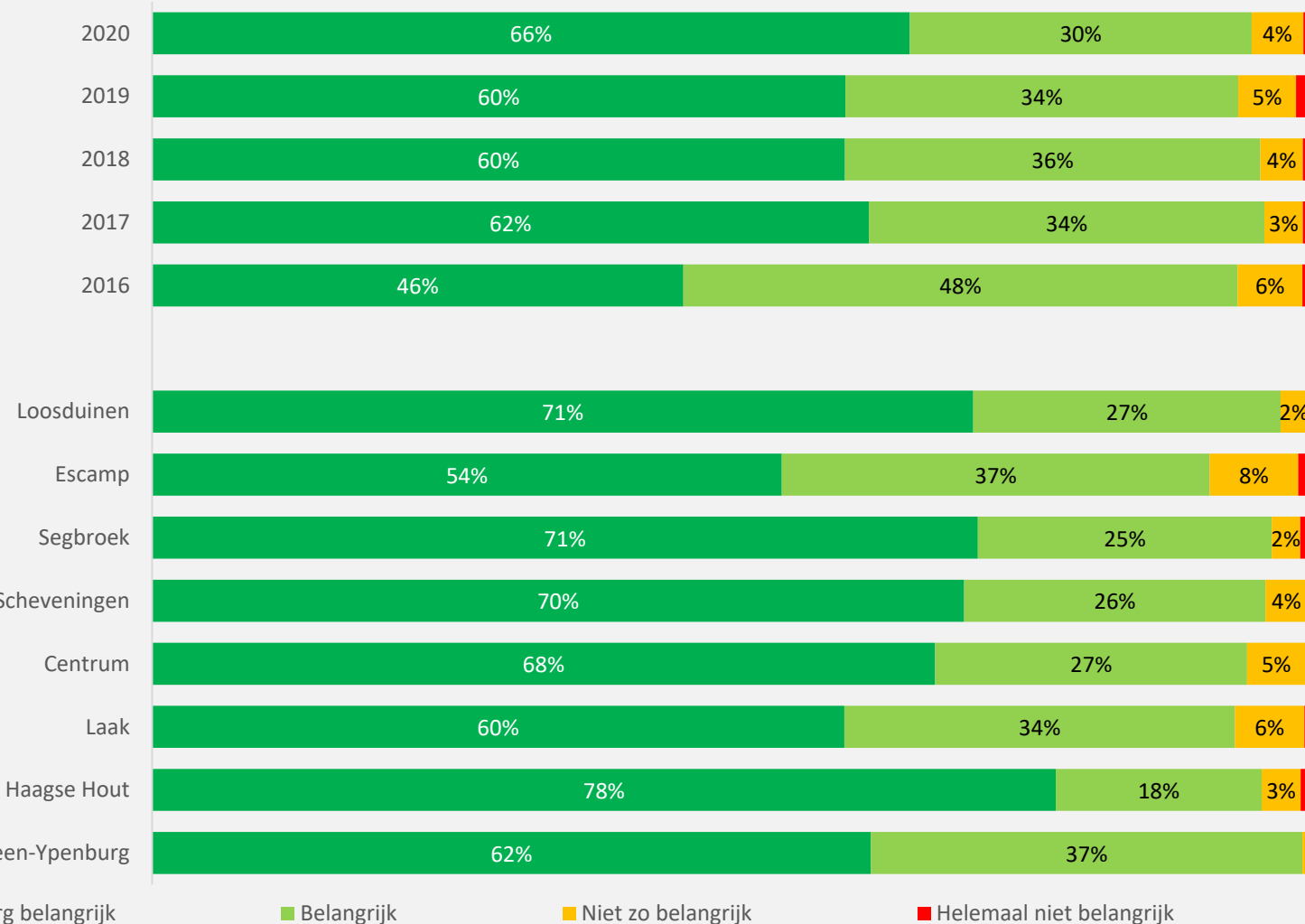
Het onderhoud aan het groen vindt net als vorig jaar bijna de helft van de Hagenaars goed (36%) of zelfs uitstekend (9%). Iets meer dan één op de vijf geeft aan dit matig (16%) of zelfs slecht (6%) te vinden.

Inwoners uit Loosduinen en Laak laten zich minder positief uit over het onderhoud (37% goed of uitstekend) en iets vaker negatief (resp. 32% en 31% matig of slecht tegenover 22% gemiddeld). Inwoners uit Haagse Hout zijn het meest te spreken hierover (54% goed of uitstekend).

Van alle respondenten kon 2% geen oordeel geven.



# Wijk- en buurtgroen



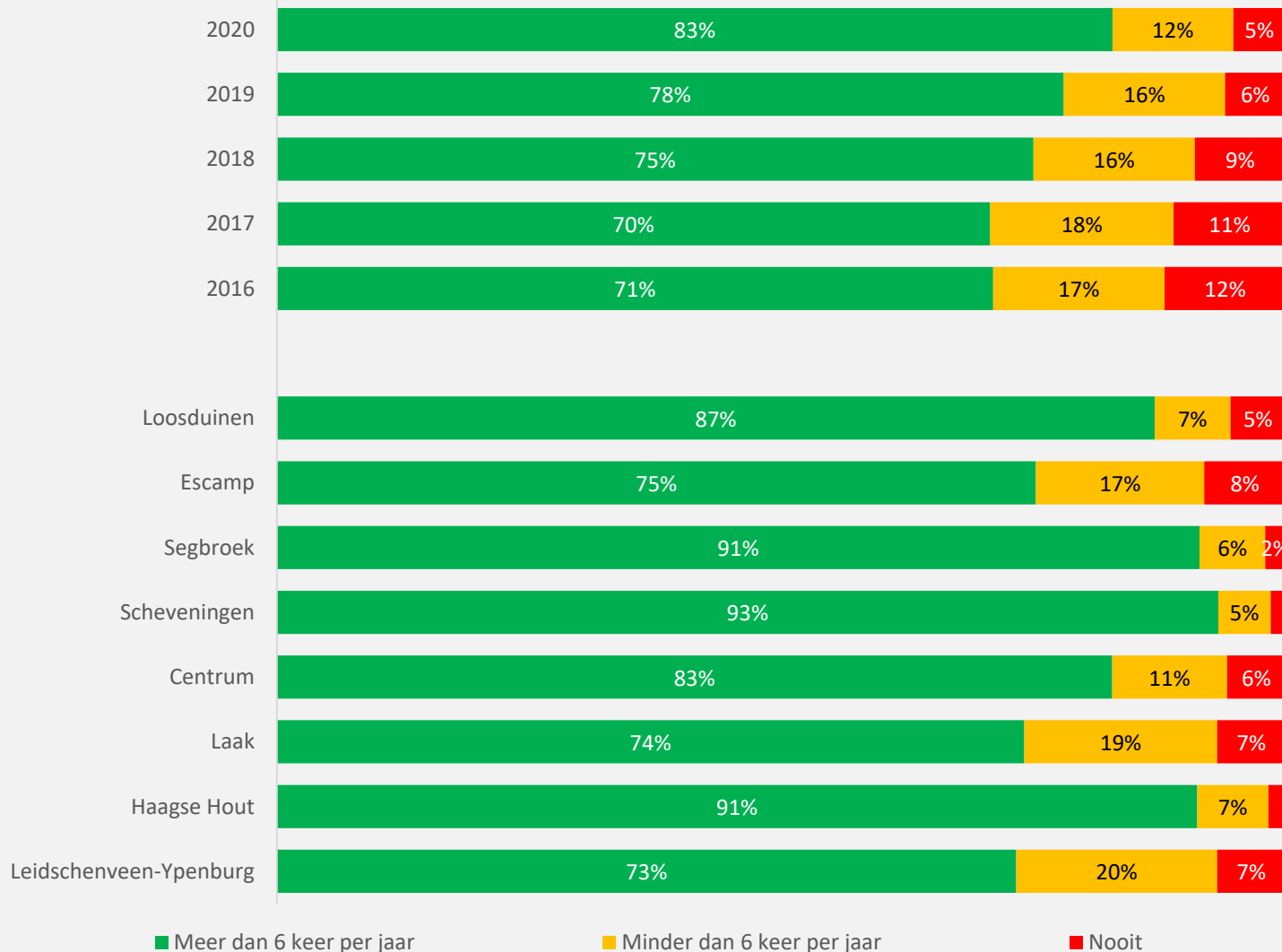
Belang van voldoende wijk- en buurtgroen, per jaar en naar stadsdeel, 2016-2020.

Bij de respondenten is gepeild hoeveel waarde zij hechten aan de aanwezigheid van voldoende wijk- en buurtgroen in hun wijk (binnen een straal van 250 meter van het huis).

Vrijwel alle respondenten (96%) vinden voldoende wijk- en buurtgroen in de buurt belangrijk of zeer belangrijk. Hierin is niet veel veranderd de afgelopen jaren.

Inwoners uit Haagse Hout vinden dit het meest belangrijk (78% erg belangrijk), gevolgd door inwoners uit Segbroek (71%), Loosduinen (eveneens 71%) en Scheveningen (70%). Inwoners uit Escamp geven hier minder om (54%), evenals inwoners uit Laak (60%) en Leidschenveen-Ypenburg (62%).

# Parken en duingebieden in Den Haag



Gebruik van parken en duingebieden in Den Haag, 2016-2020.

Iets meer dan acht op de tien respondenten (83%) maken meer dan 6 keer per jaar gebruik van parken en duingebieden in Den Haag om te wandelen, te spelen, te sporten of te fietsen. Eén op de tien Hagenaars (12%) doet dit minder dan 6 keer per jaar en 5% doet dit nooit.

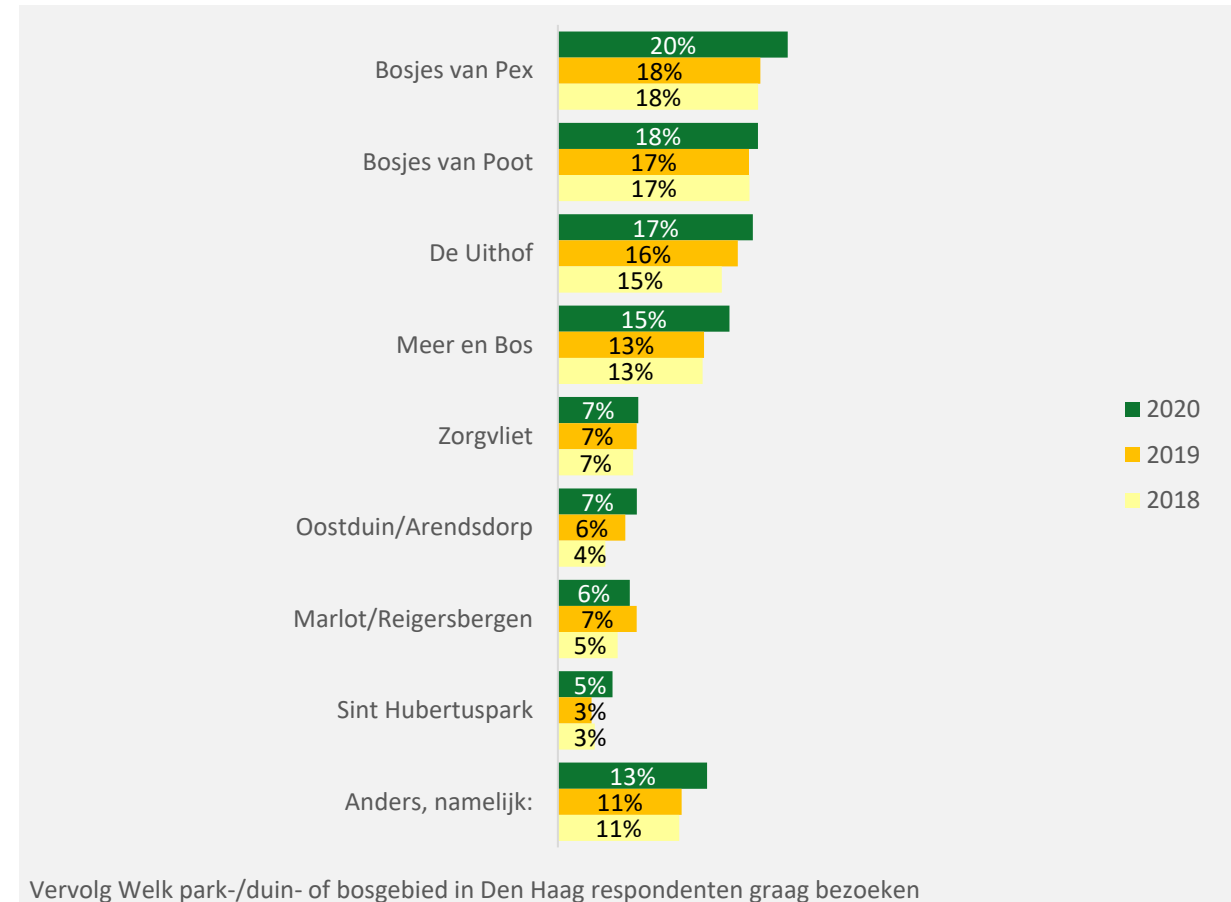
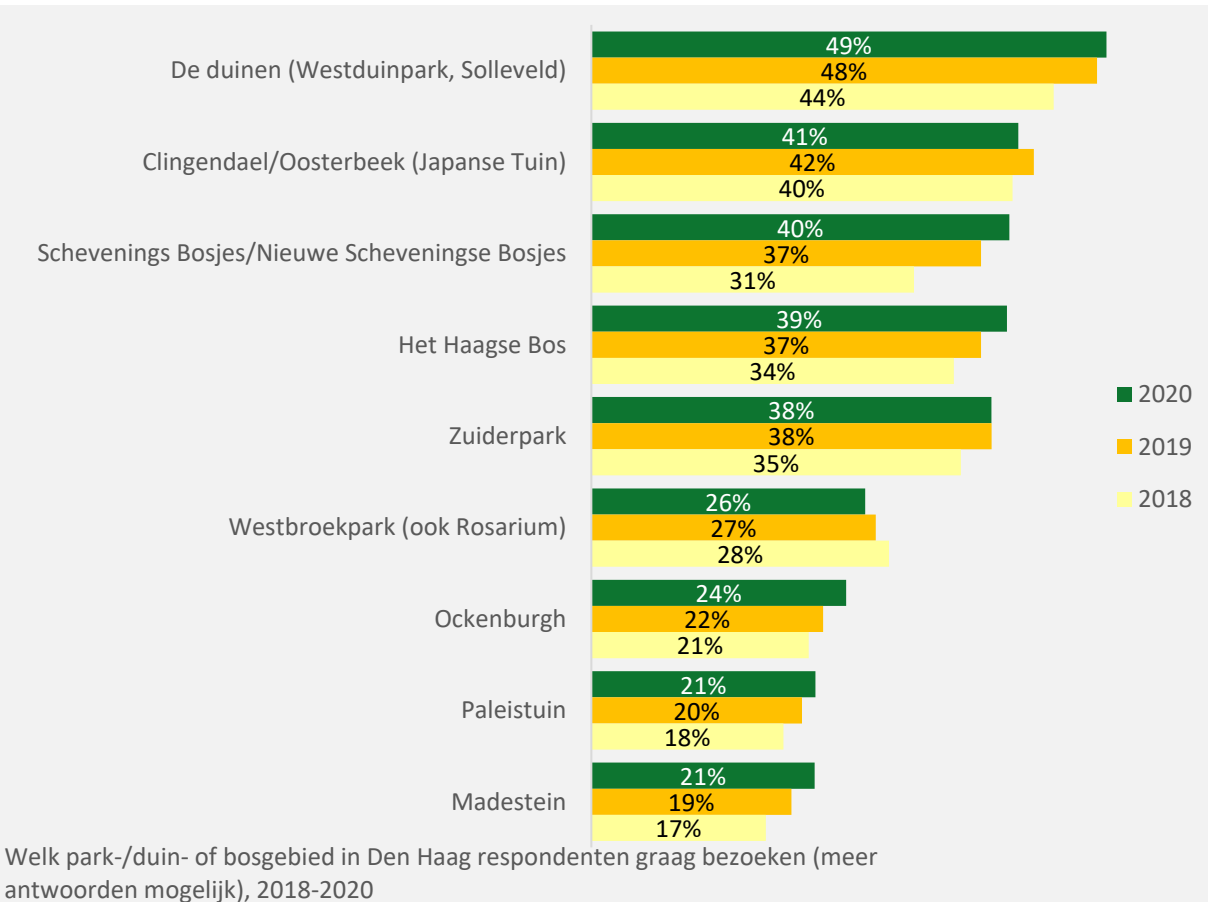
Hagenaars zijn de afgelopen jaren steeds meer gebruik gaan maken van parken en bos- en duingebieden in Den Haag. Zo is het aandeel Hagenaars dat hier meer dan 6 keer per jaar gebruik van maakt gestegen van 71% in 2016 naar 83% in 2020.

Inwoners uit Scheveningen maken het meest gebruik van het groen in Den Haag (93% 6 keer of meer per jaar), op de voet gevolgd door inwoners uit Haagse Hout en Segbroek (beide 91%).

Inwoners uit Leidschenveen-Ypenburg (27% minder dan 6 keer of helemaal nooit), Laak (26%) en Escamp (25%) maken hier minder gebruik van.



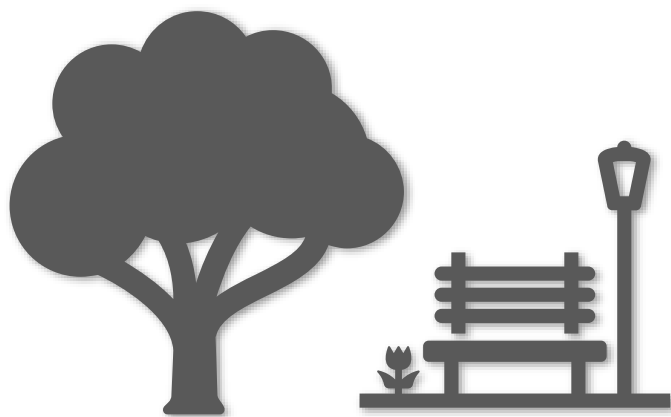
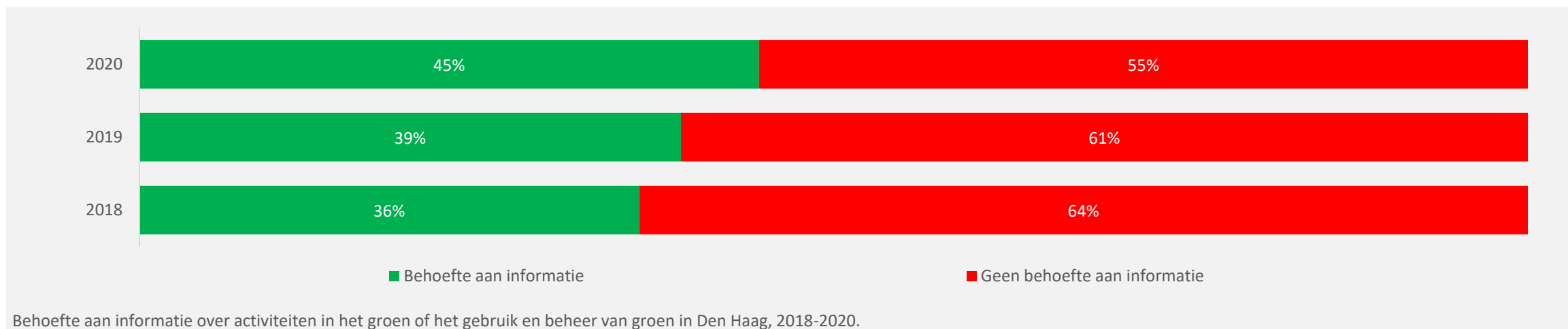
# Parken en duingebieden in Den Haag en informatie over groen



De respondenten is gevraagd naar welke park-, duin- of bosgebieden in Den Haag zij graag gaan. Hierbij mocht men meerdere antwoorden geven. De duinen zijn het meest favoriet. Bijna de helft van de respondenten gaat hier graag heen (49%). Clingendaal/Oosterbeek (41%), de Scheveningse bosjes (40%), het Haagse Bos (39%) en Zuiderpark (38%) worden eveneens zeer gewaardeerd. Circa vier op de tien bezoeken deze parken.

Het bezoek aan de verschillende parken en duingebieden blijft redelijk constant door de jaren heen.

# Parken en duingebieden in Den Haag en informatie over groen



Bijna de helft van de Hagenaars heeft behoefte aan informatie over activiteiten in het groen of het gebruik of beheer ervan (45%). De behoefte hieraan neemt bij iedere meting iets meer toe (36% in 2018 en 39% in 2019). Hoger opgeleiden hebben vaker behoefte aan informatie (52%) dan lager opgeleiden (33%).

# Inwonersonderzoek 2020

## Schone Straat



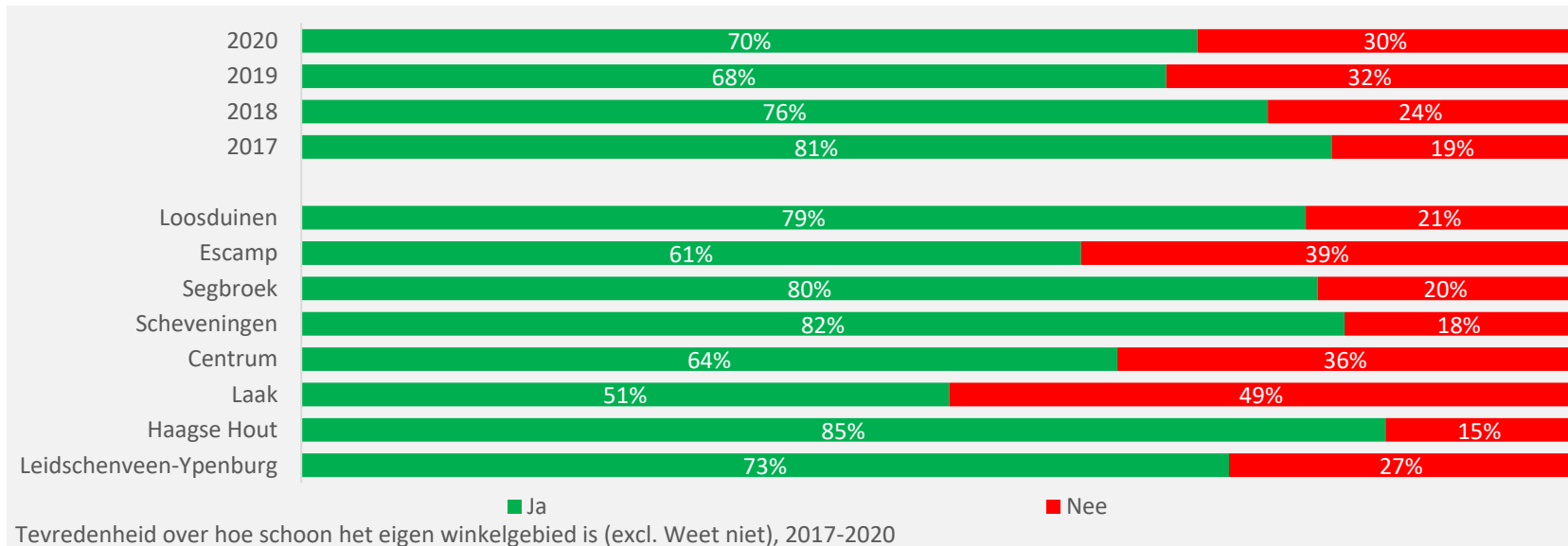
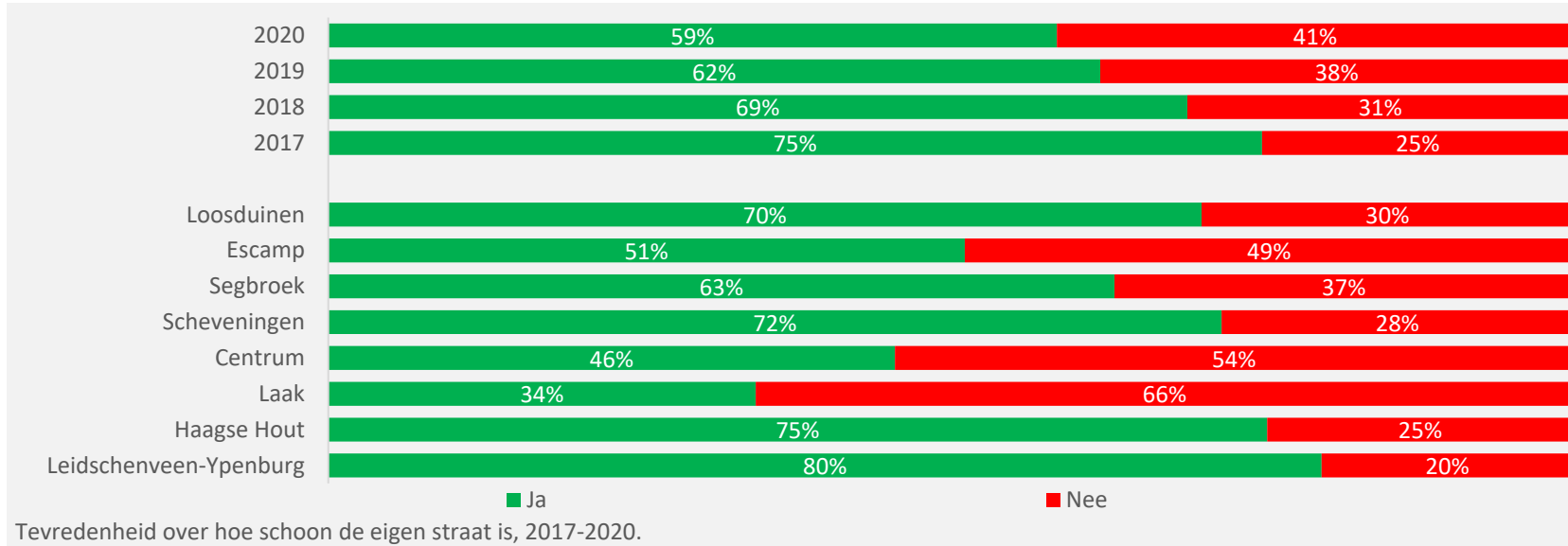


# Samenvatting

De gemeente streeft ernaar om samen met de bewoners een schone(re) stad te realiseren. De gemeente wil graag weten hoe bewoners de netheid van hun stad ervaren en hoe het oordeel hierover zich heeft ontwikkeld in de afgelopen jaren.

- Zes op de tien Hagenaars zijn tevreden over hoe schoon de straat is (59%). De tevredenheid neemt ieder jaar af.
- Zeven op de tien Hagenaars zijn tevreden over hoe schoon het winkelgebied is (70%). Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (68% in 2019), maar minder dan in de jaren ervoor.
- Drie tot vier op de tien inwoners geven een 8 of hoger wanneer zij diverse aspecten over de netheid van hun straat moeten beoordelen: 'vrij van vuil' (41%) en het 'schoonhouden door de gemeente' (40%). Voor de andere aspecten geeft ongeveer een derde een 8 of hoger. De tevredenheid neemt wel af over vrijwel alle aspecten, hoewel het 'schoonhouden door de gemeente' beter wordt beoordeeld dan vorig jaar. De inwoners van Laak, Centrum en Escamp geven voor alle aspecten vaker dan gemiddeld een onvoldoende.
- Een tiende van de inwoners vindt dat de straat het afgelopen jaar schoner is geworden (10%), meer een iets groter aandeel is van mening dat het minder schoon is geworden (25%). Het merendeel (64%) vindt dat hierin niets is veranderd. Vergeleken met de afgelopen jaren vinden meer mensen dat de straat minder schoon is geworden (van 13% in 2016 naar 25% in 2020).
- Op de vraag wat volgens de Hagenaars bijdraagt aan een schonere stad, antwoorden zes op de tien dat dit mogelijk is door beter gedrag van de bewoners en gebruikers (61%). Ruim een derde denkt dat er meer handhaving nodig is (36%) en een kwart wil meer voorzieningen zoals meer containers voor gescheiden afval (27%), ondergrondse containers (26%) en meer opties om grofvuil aan te bieden (25%).

# Beoordeling netheid eigen straat

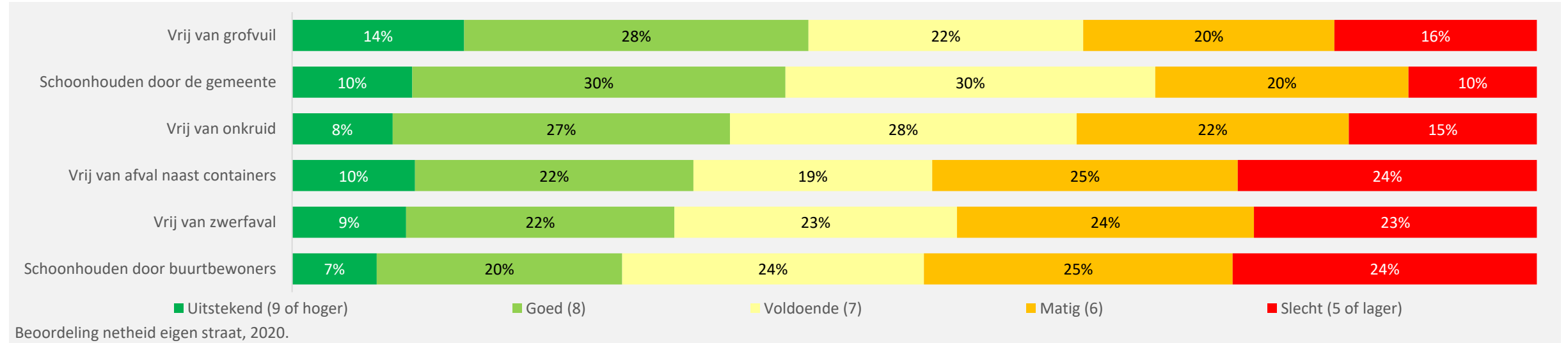


De inwoners is gevraagd hoe tevreden zij zijn over hoe schoon hun straat is. Zes op de tien Hagenaars vinden hun straat schoon (59%), vier op de tien echter niet (41%). Vergelijken met voorgaande jaren zijn inwoners ieder jaar minder positief hierover: van 75% in 2017 naar 59% in 2020.

Het meest positief zijn de bewoners van Leidschenveen-Ypenburg (80%), gevolgd door inwoners van Haagse Hout (75%) en Scheveningen (72%). Inwoners van Laak (34%) en Centrum (46%) zijn het minst hierover te spreken. Ook zijn zij negatiever hierover dan vorig jaar (Laak: 45%, Centrum: 50%).

Over hoe schoon het winkelgebied is, zijn iets meer inwoners te spreken. Zo vindt 70% dit schoon, wat vergelijkbaar is met vorig jaar, maar minder positief is dan in 2018 (76%) en 2017 (81%). Inwoners van Haagse Hout zijn het meest te spreken hierover (85%), gevolgd door inwoners van Scheveningen (82%). Inwoners van Laak (51%) en Escamp (61%) zijn minder tevreden over hoe schoon het winkelgebied is.

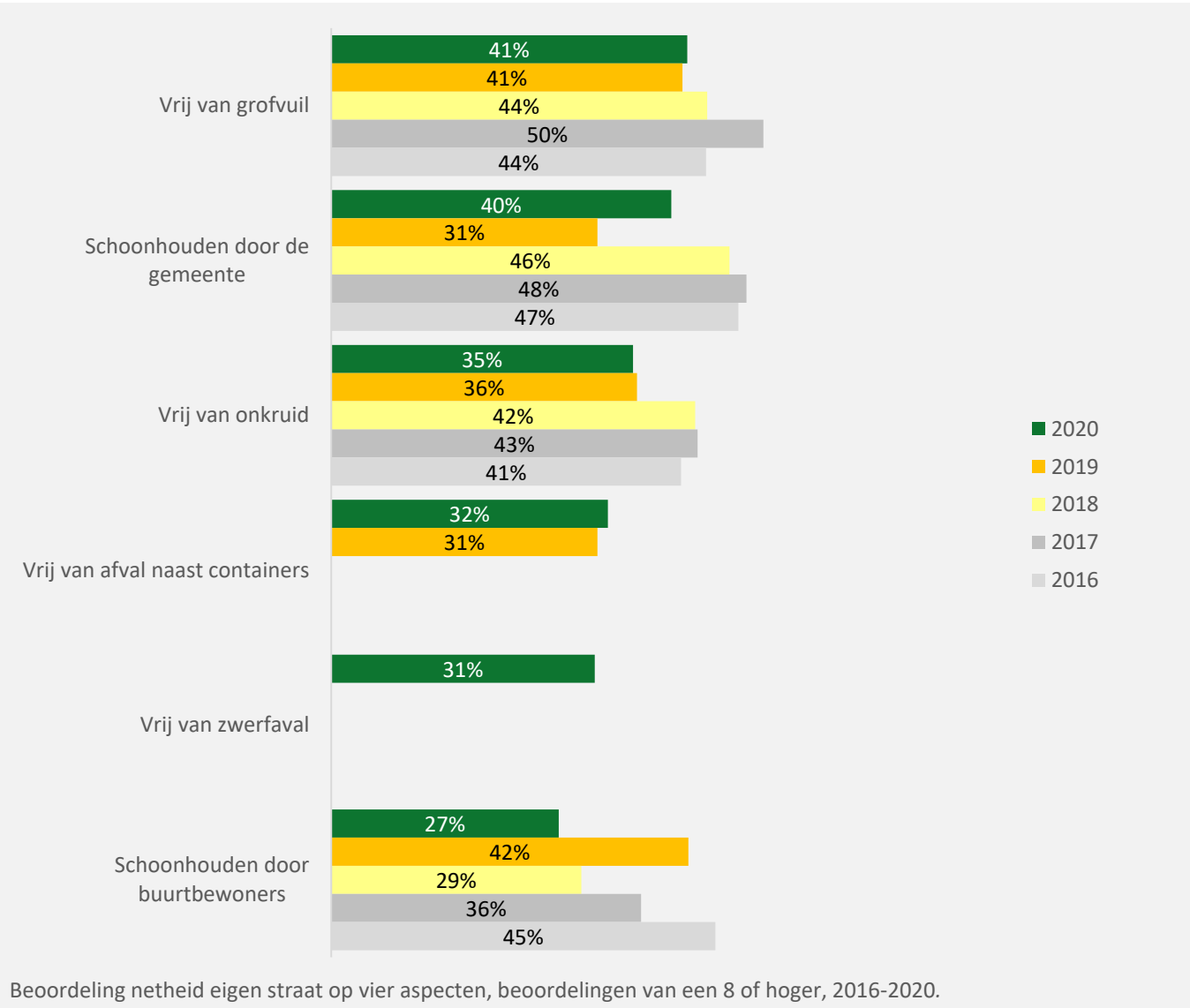
# Beoordeling netheid eigen straat



De respondenten is gevraagd zes aspecten over de netheid van hun straat te beoordelen. Ongeveer vier op de tien geven een 8 of hoger voor de aspecten ‘het vrijhouden van grofvuil’ (41%) en voor ‘het schoonhouden door de gemeente’ (40%). Circa een derde geeft dit voor ‘vrij van onkruid’ (35%), ‘vrij van afval naast containers’ (32%) en ‘vrij van zwerfafval’ (31%). Ruim een kwart is heel erg te spreken over het schoonhouden door buurtbewoners (27% goed of uitstekend). Naast tevreden inwoners zijn er ook ontevreden inwoners. Zo geeft een kwart van de inwoners een onvoldoende voor ‘vrij van afval naast containers’ (24%), ‘vrij van zwerfafval’ (23%) en voor het ‘schoonhouden door buurtbewoners (24%)’. Eveneens vindt ongeveer een kwart dat deze aspecten matig worden uitgevoerd.

Inwoners van Laak, Centrum en Escamp laten zich het meest negatief uit over de netheid van hun straat. Met name als het gaat om het vrij zijn van zwerfafval en het schoonhouden van de buurt door buurtbewoners. In Loosduinen en Scheveningen beoordeelt men de straat juist het vaakst met een 8 of hoger.

# Schoonhouden van de straat

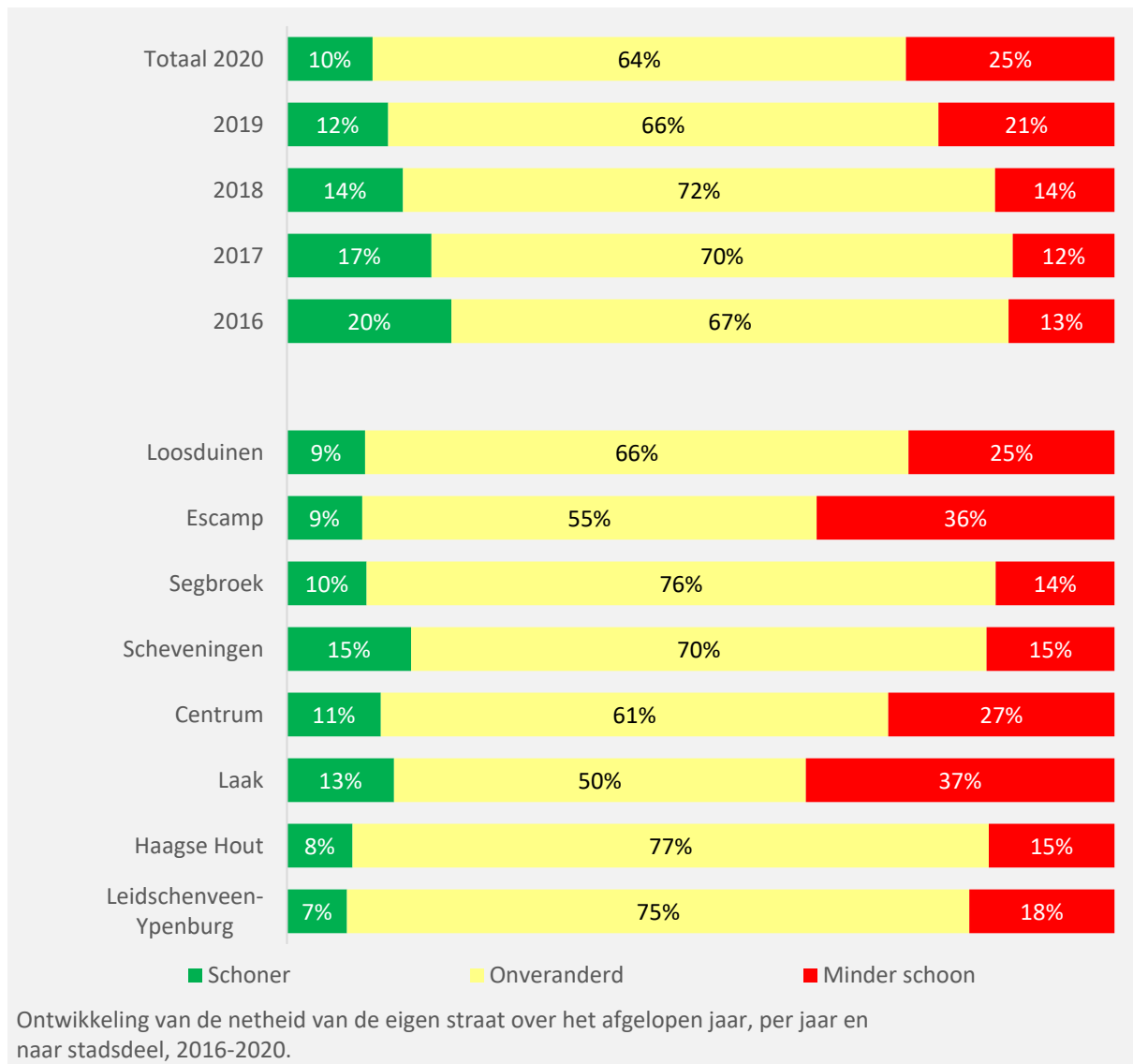


Als we kijken naar de beoordeling van de verschillende aspecten door de jaren heen dan is te zien dat inwoners ieder jaar iets minder tevreden zijn als het gaat om het schoonhouden door buurtbewoners, het vrijhouden van grofvuil en onkruid en het schoonhouden door de gemeente. De laatste wordt echter positiever beoordeeld dat vorig jaar (van 31% in 2019 naar 40% in 2020).

De vraagstelling is in 2020 deels veranderd, de antwoordcategorie ‘vrij van vuil’ is meer gespecificeerd in ‘vrij van grofvuil’ en ‘vrij van zwerfval’.



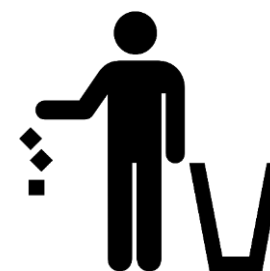
# Ontwikkeling van netheid eigen straat



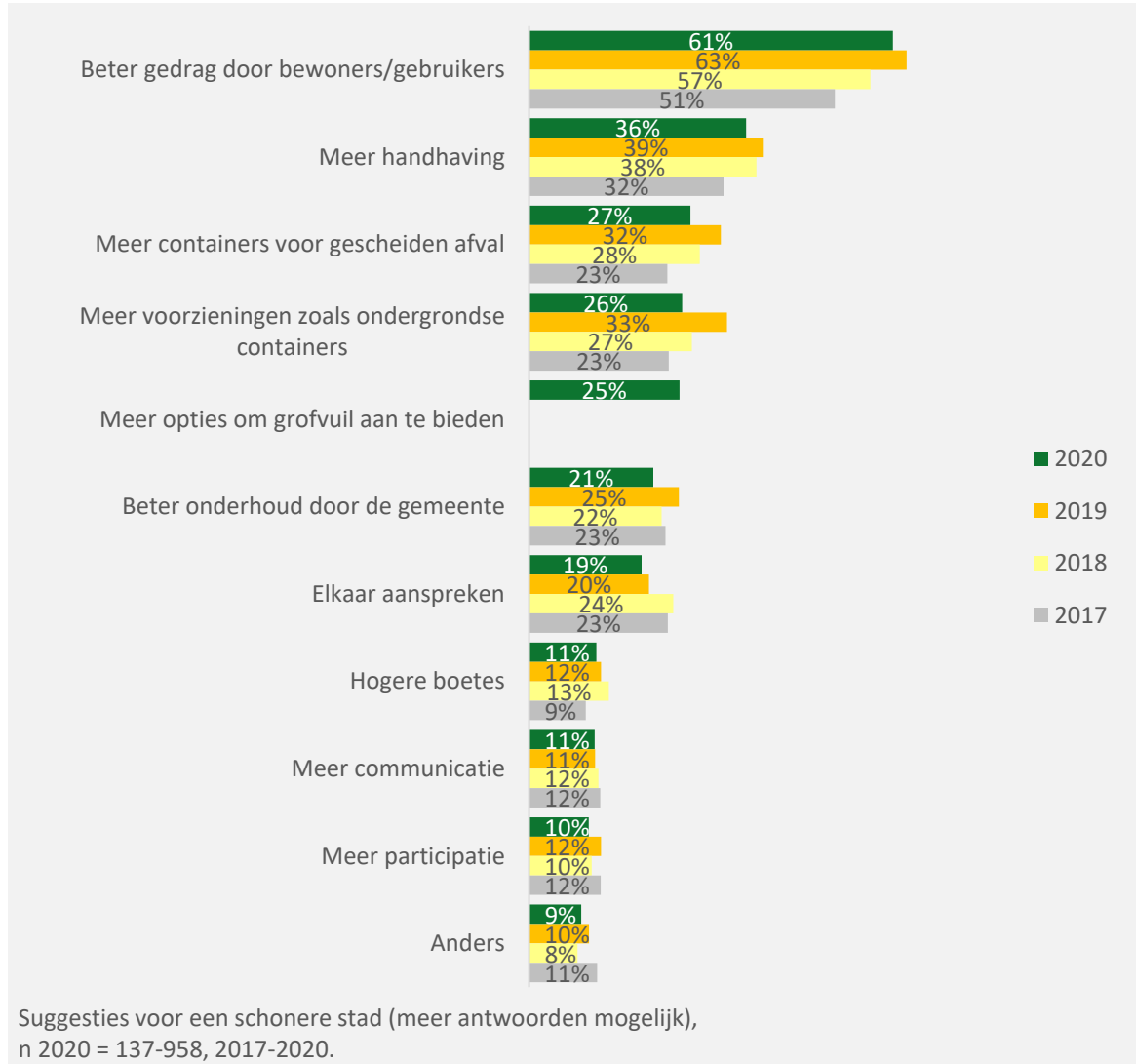
Als wordt gevraagd of de straat het afgelopen jaar schoner of minder schoon is geworden, geven meer inwoners aan dat het minder schoon is geworden (25%) dan schoner (10%). Twee derde is van mening dat hierin niets is veranderd (64%).

Vergeleken met de afgelopen jaren vinden steeds minder mensen dat de straat schoner is geworden en steeds meer mensen dat deze minder schoon is geworden.

Respondenten uit Leidschenveen-Ypenburg zijn het minst van mening dat de buurt schoner is geworden (7%). Hier is men vaak van mening dat er niets is veranderd (75%), net als in Haagse Hout (77%). Inwoners van Laak (36%), maar ook van Escamp (36%) en Centrum (27%) geven meer dan gemiddeld aan dat het minder schoon is geworden. In Laak vindt een groter deel dan gemiddeld echter juist ook dat de buurt schoner is geworden (13%). Ook in Scheveningen vindt men vaker dan gemiddeld dat de buurt in het afgelopen jaar schoner is geworden (15%).



# Suggesties voor een schonere stad



Op de vraag wat volgens de Hagenaars bijdraagt aan een schonere stad, antwoorden zes op de tien dat dit mogelijk is door beter gedrag van de bewoners en gebruikers (61%). Daarnaast ziet 36% mogelijkheden in meer handhaving. Een kwart denkt aan meer containers voor gescheiden afval (27%), ondergrondse containers (26%) en meer opties om grofvuil aan te bieden (25%). Een vijfde vindt hiervoor beter onderhoud van de gemeente nodig (21%) en/of elkaar aanspreken (19%). Het uitdelen van hogere boetes en meer participatie en communicatie zien inwoners minder zitten (resp. 11%, 11% en 10%).

Vrijwel alle suggesties worden iets minder vaak naar voren gebracht dan vorig jaar, met name voorzieningen zoals ondergrondse containers en containers voor gescheiden afval. De keuze voor opties om grofvuil aan te bieden, is dit jaar toegevoegd.

# Inwonersonderzoek 2020

## Dienstverlening op straat



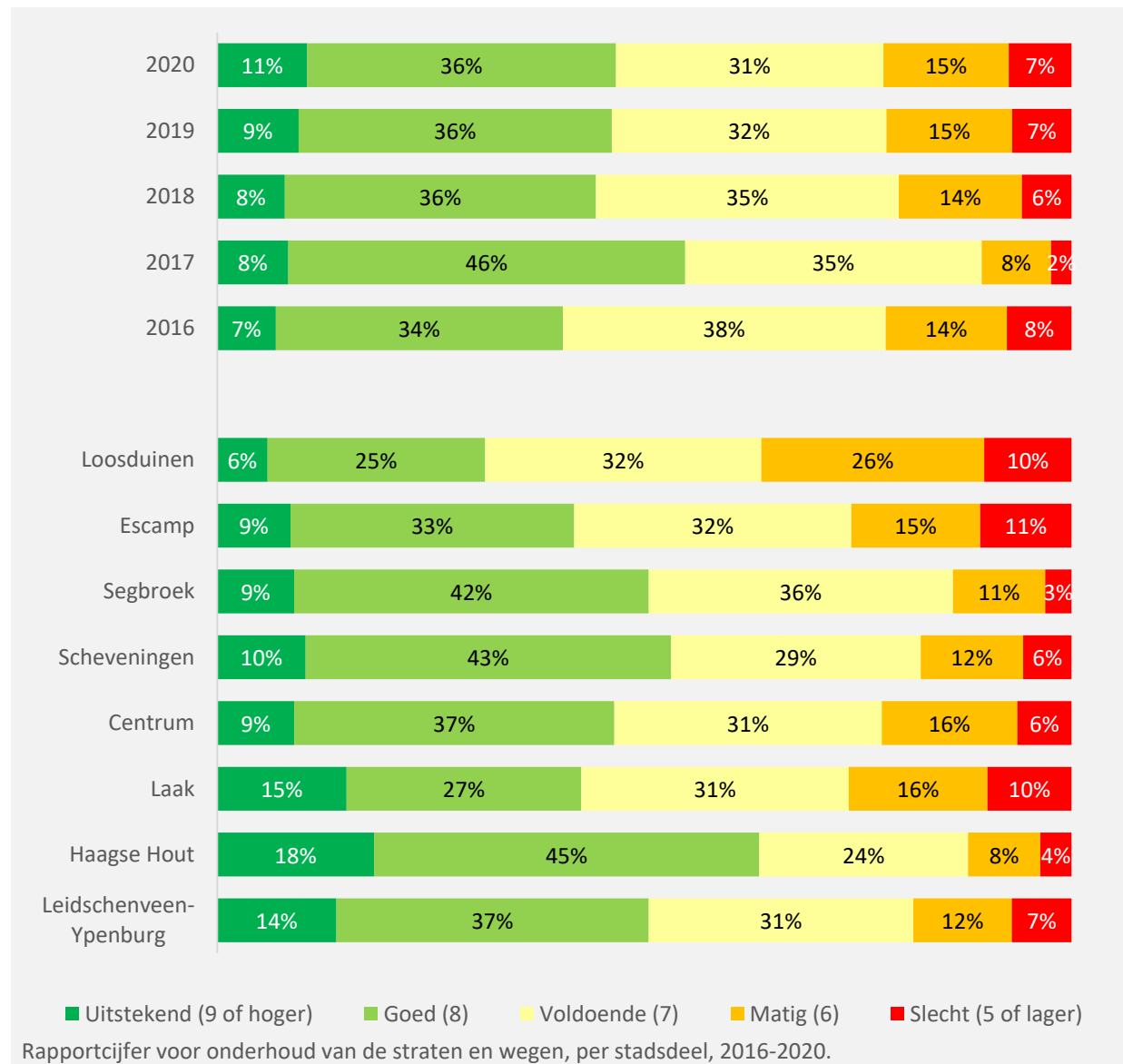
# Samenvatting

Onder dienstverlening op straat valt een breed pakket aan dienstverlenende taken, waaronder het onderhoud aan straten en wegen, fietspaden en voetpaden, gladheidsbestrijding en het ophalen van afval. Dit zijn zaken waarmee de burger elke dag te maken heeft. Dit hoofdstuk brengt in kaart hoe tevreden Hagenaars hierover zijn.

- Respondenten zijn het meest te spreken over het onderhoud aan fietspaden (85% minimaal voldoende, waarvan 50% een 8 of hoger). Daarna volgt het onderhoud van straten en wegen. Hierover laat drie kwart zich positief uit (78% voldoende, waarvan 47% een 8 of hoger). Over het onderhoud aan voetpaden is eveneens drie kwart positief gestemd (74% minimaal voldoende), maar laten iets meer Hagenaars zich negatief uit (27% matig of slecht).
- Gemiddeld worden de diverse afval-inzamelsystemen beoordeeld met een ruime voldoende (7,4). Dit was de afgelopen jaren ook zo. Het gebruik van containers neemt de laatste jaren steeds meer toe en het gebruik van losse afvalzakken neemt juist verder af. Inwoners geven het hoogste rapportcijfer voor de ondergrondse inzamelcontainers (7,7). Over de losse afvalzakken zijn inwoners steeds minder te spreken: van een 6,9 in 2016 naar een 5,8 in 2020.
- Over de mogelijkheden voor afvalscheiding zijn de meningen verdeeld. Een derde (34%) beoordeelt de mogelijkheden tot afvalscheiding als goed of uitstekend, maar aan de andere kant beoordeelt een net iets kleiner aandeel (29%) deze mogelijkheden met een 5 of lager. Het gemiddelde cijfer is 6,4, wat iets lager is dan bij de voorgaande meting, maar vergelijkbaar met het oordeel van de metingen daarvoor.
- Ook de meningen over de toegankelijkheid tot afvalscheiding lopen uiteen. Vier op de tien Hagenaars zijn van mening dat ze over voldoende mogelijkheden beschikken om afval gescheiden aan te bieden (42%). Iets meer dan één op de drie Haagenaars wil graag meer voorzieningen (36%). Over de afstand die men moet afleggen om gescheiden afval aan te bieden lopen de meningen ook uiteen: 26% vindt dit te ver en 23% niet. Vergeleken met voorgaande jaren zijn Hagenaars over beide aspecten positiever gestemd.
- Voor de gladheidsbestrijding van de hoofdroutes geeft 47% een 8 of hoger. Voor de gladheidsbestrijding van de fietspaden zijn iets minder vaak hoge cijfers gegeven, maar toch geven vier op de tien (40%) een 8 of hoger; 5% geeft een onvoldoende.

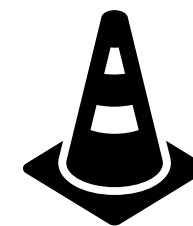


# Onderhoud van straten en wegen

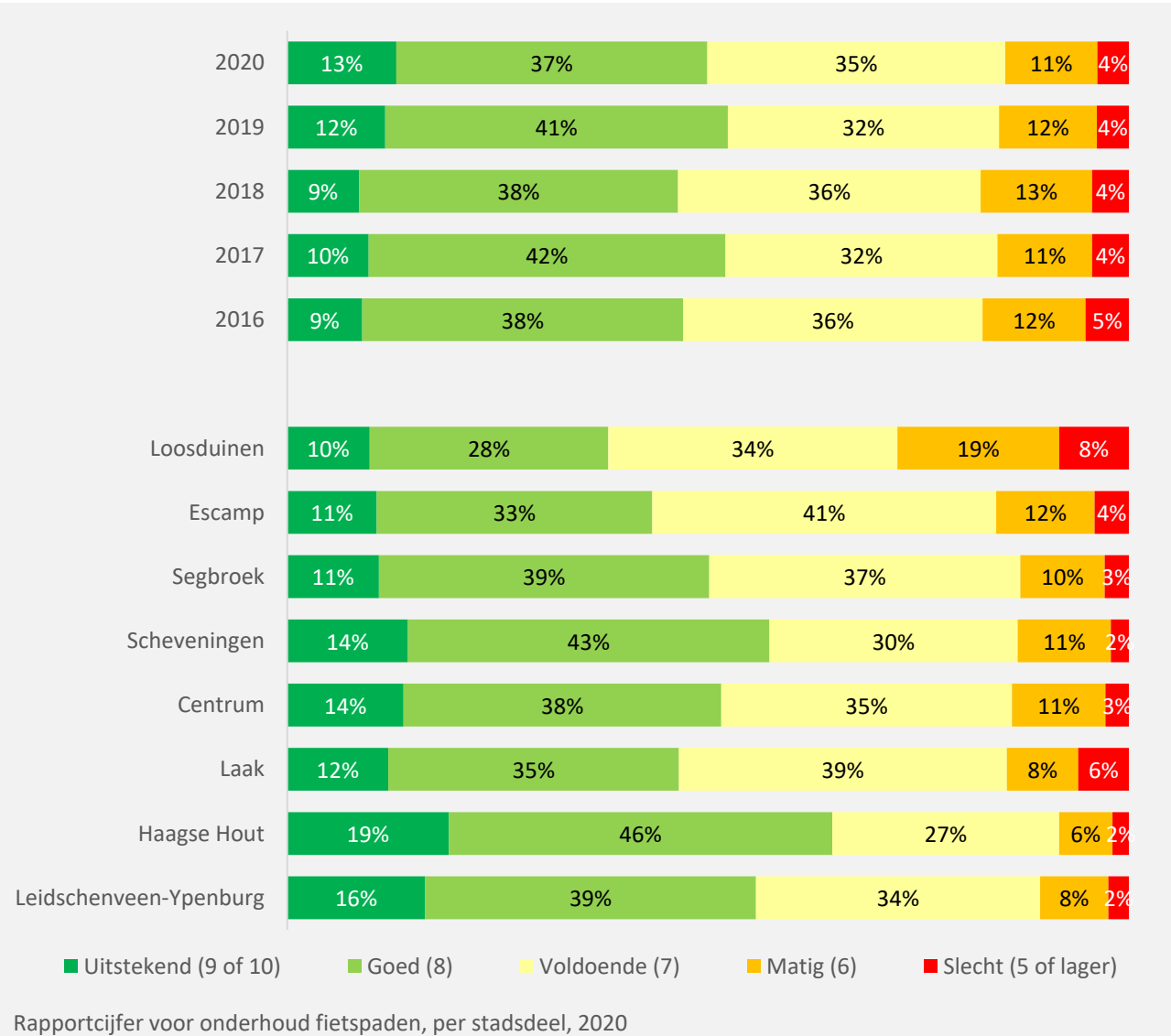


Net als bij de vorige meting beoordeelt drie kwart van de inwoners van Den Haag het onderhoud van de straten en wegen als voldoende (78%), bijna de helft vindt het zelfs goed of uitstekend (47%). Van alle inwoners vindt 7% het onderhoud onvoldoende. Deze percentages zijn vergelijkbaar met 2019 en 2018.

Inwoners van Haagse Hout zijn het meest positief: 88% van de respondenten vindt het onderhoud van de straten en wegen voldoende en bijna twee derde (63%) geeft zelfs een 8 of hoger. Inwoners van Loosduinen zijn het meest kritisch hierover: een derde vindt het onderhoud goed of uitstekend (31%), maar een iets groter aandeel vindt dit matig of slecht (36%). Ook in Escamp en Laak vindt één op de tien inwoners het onderhoud aan de straten en wegen slecht.



# Onderhoud van fietspaden

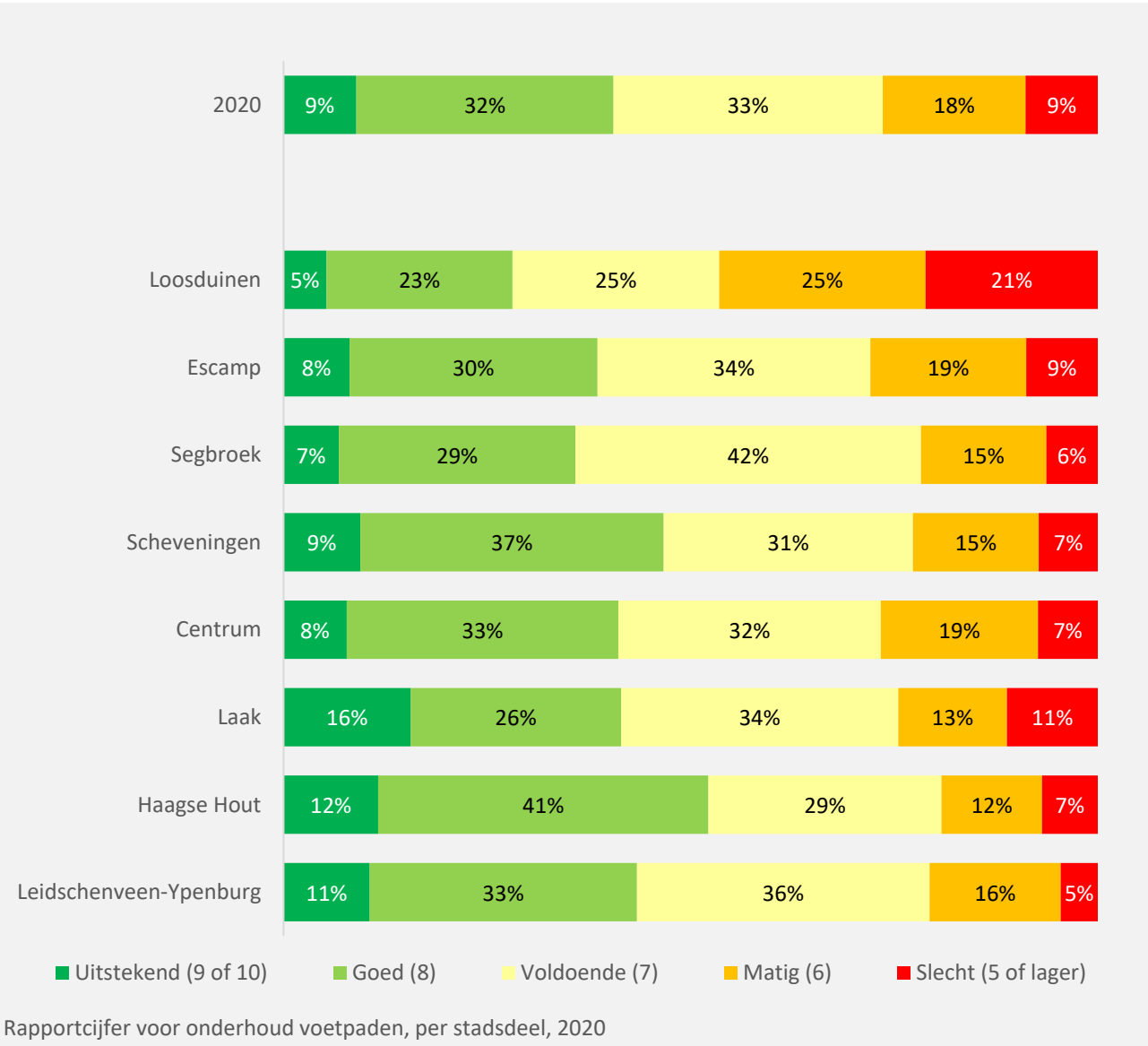


Het onderhoud van fietspaden in Den Haag wordt door acht tot negen op de tien inwoners minimaal als voldoende aangemerkt (85%), de helft van de inwoners beoordeelt het onderhoud van de fietspaden zelfs met een 8 of hoger (50%). Het oordeel schommelt iets in de tijd, maar groot zijn de verschillen niet.

Ook over het onderhoud aan fietspaden zijn inwoners van Haagse Hout het meest te spreken (65% goed of uitstekend) en inwoners van Loosduinen het minst (38% goed of uitstekend). Inwoners van Loosduinen vinden meer dan gemiddeld dat het onderhoud aan fietspaden matig tot slecht is (27%).



# Onderhoud van voetpaden

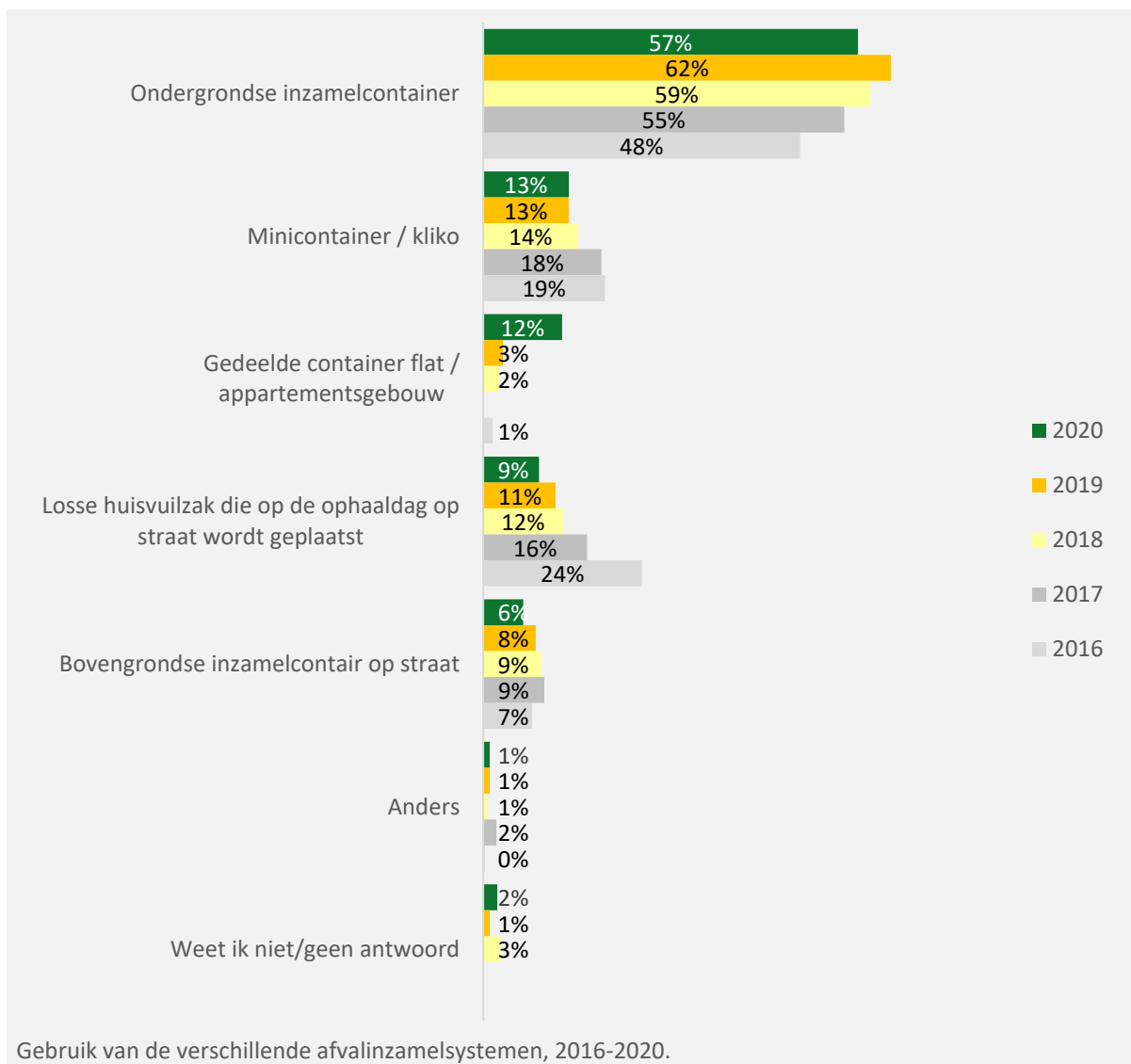


Het onderhoud aan voetpaden vindt drie kwart van de inwoners minimaal een voldoende waard (74%), vier op de tien waarderen dit zelfs als goed of uitstekend (41%). Iets meer dan een kwart vindt het onderhoud echter matig (18%) of slecht (9%). Vergeleken met het oordeel over het onderhoud aan straten en wegen en fietspaden laten inwoners zich negatiever uit over het onderhoud aan voetpaden. Een vergelijking met vorig jaar is niet mogelijk omdat het oordeel over de voetpaden dit jaar voor het eerst is gesteld.

Ook over de voetpaden zijn inwoners van Loosduinen het minst te spreken: een kwart goed tot uitstekend (28%), maar bijna de helft vindt dit matig tot slecht (46%).



# Gebruik van afval-inzamelsystemen



Drie kwart van de respondenten maakt gebruik van een container voor het afval: 57% van een ondergrondse container (waarvan 45% van een losse ondergrondse container en 13% van een ondergrondse container die onderdeel uitmaakt van een afvalstraatje), 12% van een gedeelde container (waarvan 8% van een gedeelde container bij een flat of appartementencomplex en 4% van een gedeelde container in een flat of appartementengebouw) en 6% van een bovengrondse container.

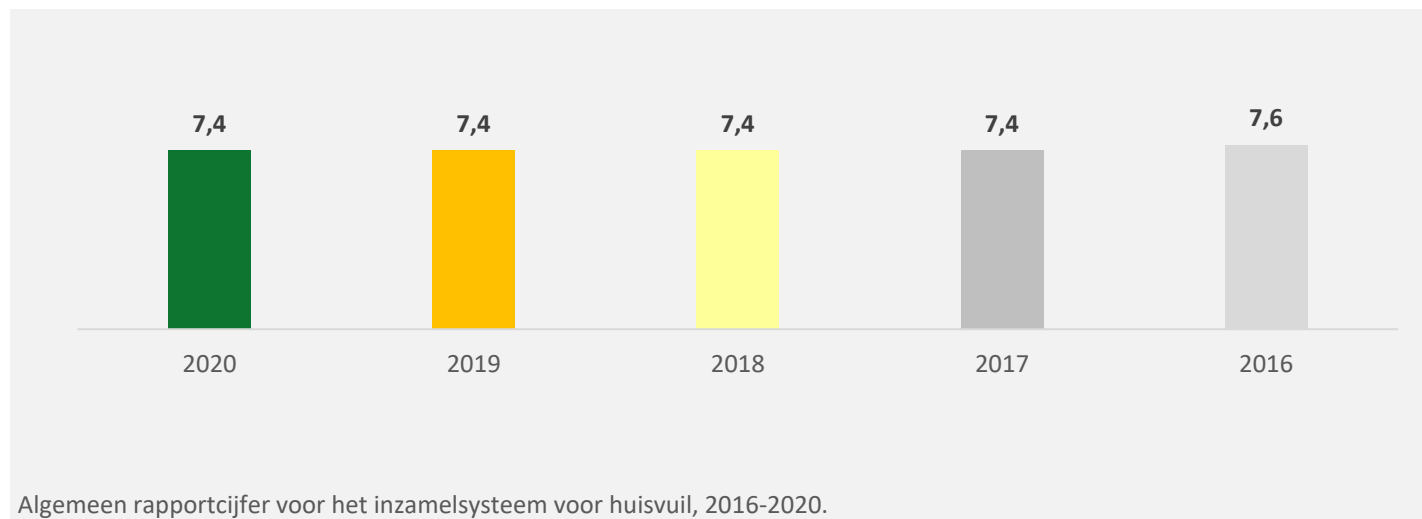
Net als vorig jaar maakt één op de acht respondenten gebruik van een minicontainer of klike (13%) en één op de tien gebruikt nog losse huisvuilzakken (9%). De gedeelde container is dit jaar vaker gekozen omdat er men nu kon kiezen tussen een gedeelde container bij een flat of appartementencomplex en een gedeelde container in een flat of appartementengebouw, de antwoorden van deze categorieën zijn in het figuur samengevoegd.

Het gebruik van losse vuilniszakken neemt steeds verder af: van 24% in 2016 naar 9% in 2020. Dit geldt ook voor de minicontainer of klike: van 19% in 2016 naar 13% in 2020. De laatste jaren is de daling echter maar beperkt.





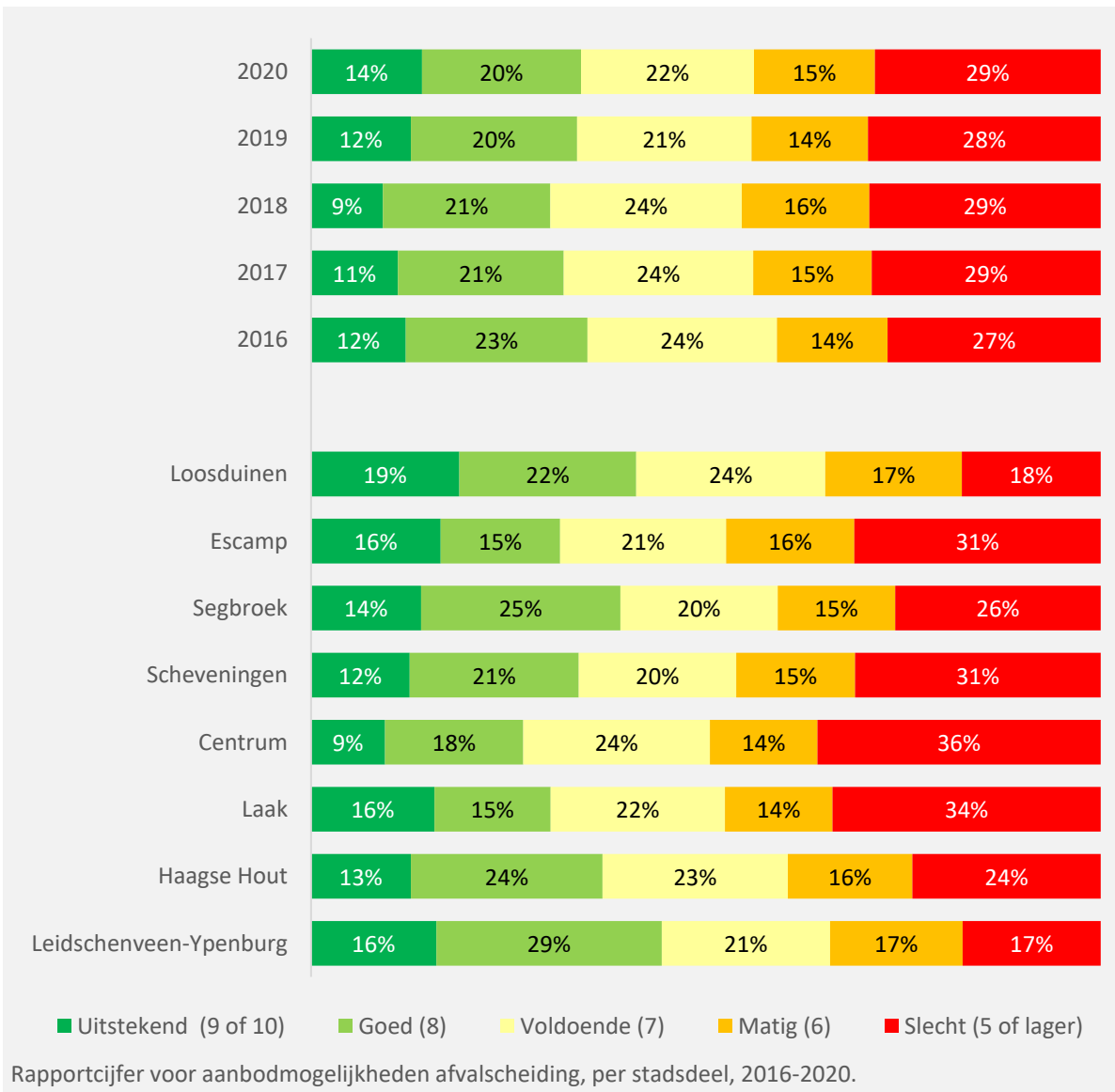
# Beoordeling van afval-inzamelsystemen



Gemiddeld worden de diverse afval-inzamelsystemen beoordeeld met een ruime voldoende (7,4). Dit cijfer is vanaf 2017 stabiel. In 2016 lag dit cijfer met een 7,6 iets hoger.

De losse ondergrondse inzamelcontainer wordt net als vorig jaar het hoogst beoordeeld (7,7), op de voet gevolgd door de minicontainer/kliko (7,6) en de bovengrondse inzamelcontainer op straat (7,5). De losse vuilniszak krijgt het laagste rapportcijfer (5,8). Deze wijze van afval inzamelen wordt ieder jaar minder goed beoordeeld: van een 6,9 in 2016 naar een 5,8 nu.

# Mogelijkheden voor afvalscheiding

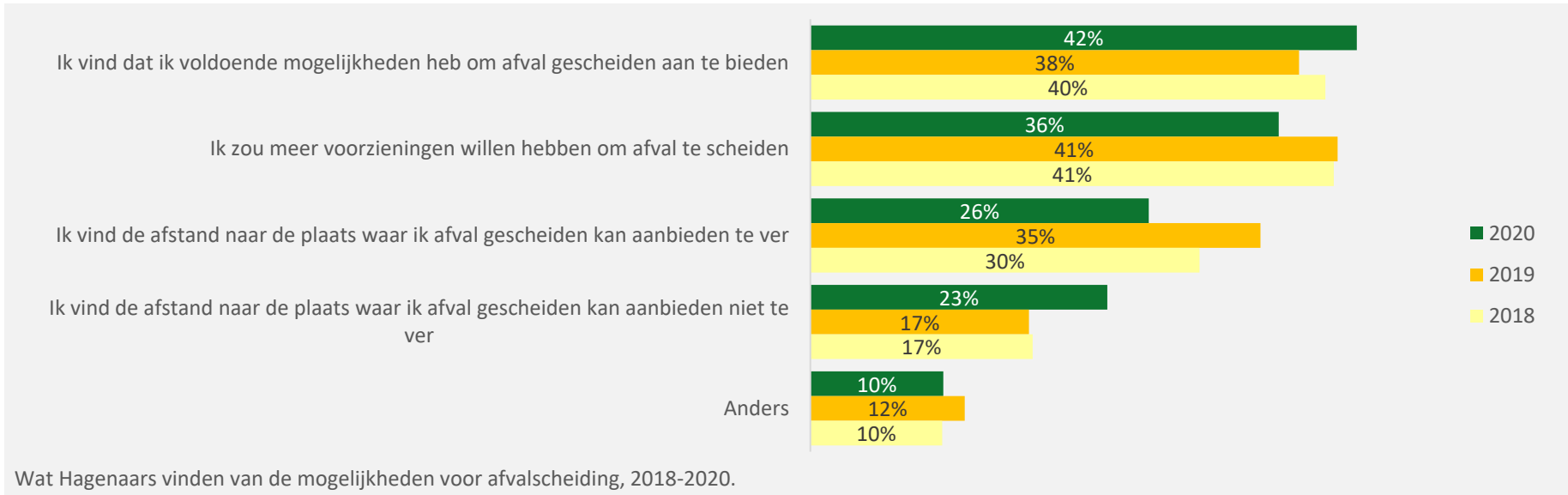


Over de mogelijkheden voor afvalscheiding zijn de meningen enigszins verdeeld: een derde (34%) vindt deze goed of uitstekend en een iets kleiner aandeel (29%) vindt dit slecht. Inwoners geven gemiddeld een 6,4. Dit cijfer is iets lager dan vorig jaar toen dit gemiddeld een 6,6 bedroeg. In de jaren ervoor lag het cijfer ook iets lager, namelijk op een 6,3 in 2018 en 2017 en een 6,4 in 2016.

De bewoners van Leidschenveen-Ypenburg en Loosduinen laten zich het meest positief uit over de afvalscheiding (gemiddeld 7,0). In Centrum (6,0) en Laak (6,1) zijn bewoners wat minder tevreden. Daar geeft iets meer dan één op de drie bewoners een onvoldoende (resp. 36% en 34%).



# Mogelijkheden voor afvalscheiding

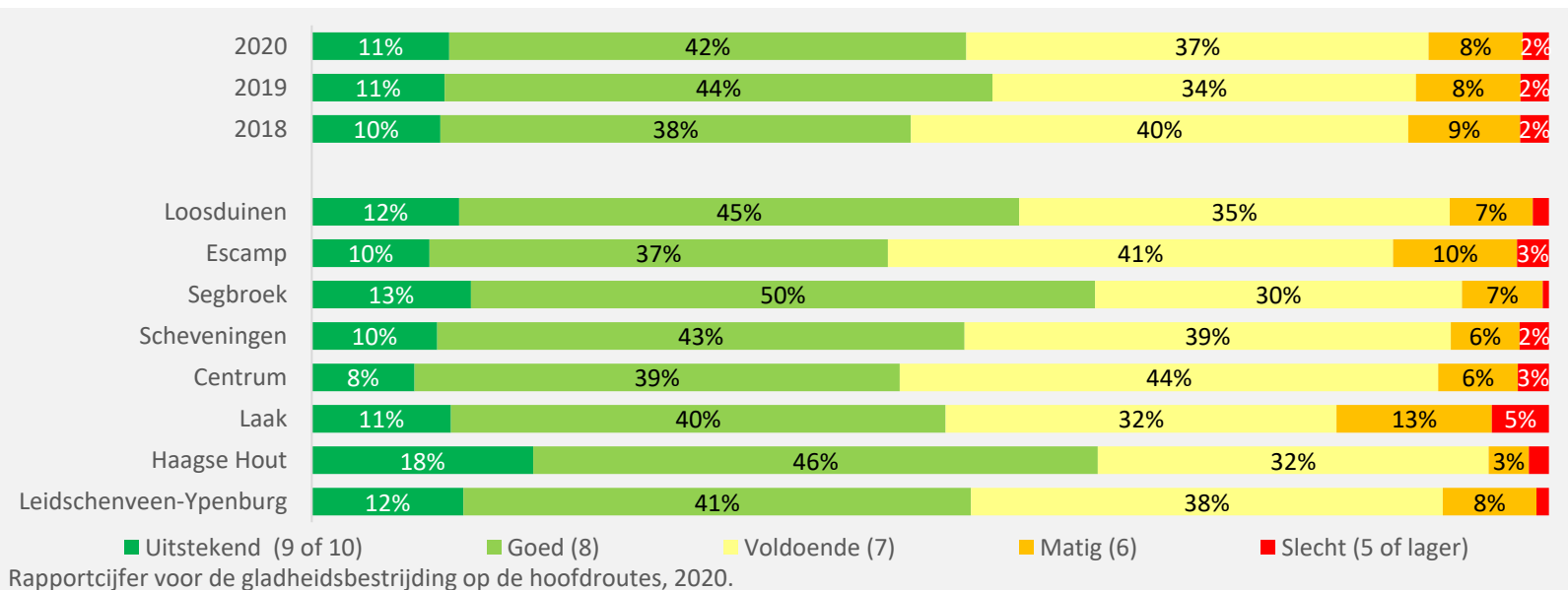


Aan respondenten is de vraag voorgelegd wat zij vinden van de mogelijkheden voor afvalscheiding.

De meningen over de toegankelijkheid tot afvalscheiding lopen uiteen. Vier op de tien inwoners vinden dat ze voldoende mogelijkheden hebben om afval gescheiden aan te bieden (42%). Iets meer dan één op de drie inwoners zou meer mogelijkheden willen hebben. Over de afstand die men moet afleggen om afval gescheiden te kunnen aanbieden lopen de meningen ook uiteen: een kwart vindt dit te ver (26%) en bijna een kwart niet (23%).

Met name inwoners van Centrum (42%) en Laak (41%) zouden meer voorzieningen willen hebben om afval te scheiden.

Vergeleken met de vorige metingen zijn inwoners positiever gestemd over de mogelijkheden die men heeft om afval gescheiden aan te bieden en over de afstand die men moet afleggen hiervoor.

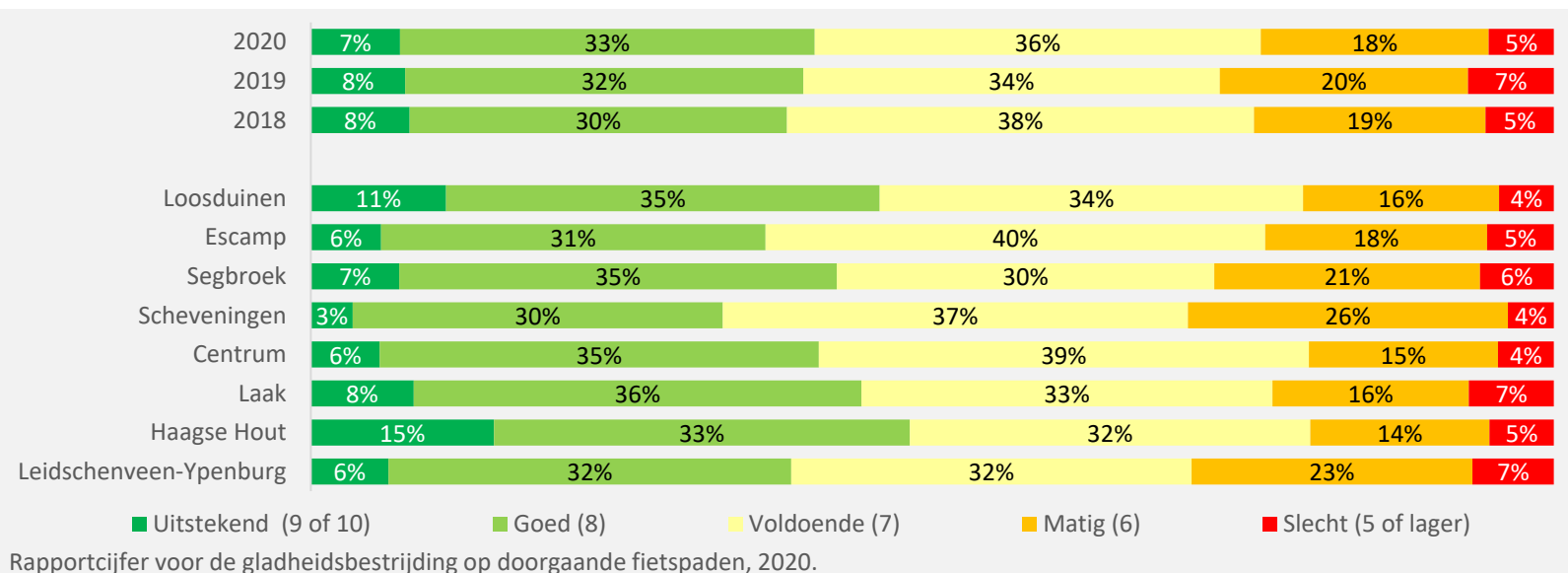


Wanneer de respondenten een cijfer moeten geven voor de gladheidsbestrijding op de hoofdroutes en de doorgaande fietspaden dan zijn inwoners positiever over de gladheidsbestrijding op de hoofdwegen dan de doorgaande fietspaden.

Voor de gladheidsbestrijding op hoofdroutes geeft iets meer dan de helft (53%) een 8 of hoger, 2% geeft een onvoldoende. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. De bewoners van Haagse Hout en Segbroek zijn het meest positief: resp. 64% en 63% vindt de gladheidsbestrijding goed of uitstekend. Bewoners van Centrum zijn minder positief, maar nog steeds geeft 48% een 8 of hoger.

Voor de gladheidsbestrijding op fietspaden zijn de cijfers wat lager, maar nog steeds geven vier op de tien (40%) een 8 of hoger en 5% vindt dit een onvoldoende waard. Inwoners van Haagse Hout laten zich het meest positief hierover uit (48% geeft een 8 of hoger).

Bij de berekening van de cijfers zijn de inwoners die geen mening hebben gegeven (resp. 20% en 23%) niet meegenomen.





# Onderzoeksverantwoording

## Vragenlijst

De vragenlijst bestaat uit vraagblokken (hoofdstukken) die door en met de diensten en afdelingen van de gemeente Den Haag zijn samengesteld. Veel vraagblokken worden ieder jaar of elke twee jaar herhaald. Op verzoek van de diensten en afdelingen kunnen aanvullende vragen of nieuwe vraagblokken worden toegevoegd. De vragenlijst mag niet te lang zijn om irritatie bij de respondent te voorkomen. Jaarlijks wordt de vragenlijst met de diensten en afdelingen besproken om na te gaan of deze nog voldoet. De enquête bevat ook een aantal standaard sociaal-demografische en economische profielvragen.

## Steekproef, respons en weging

Voor de Inwonersenquête Fysiek Domein is uit de Basisregistratie Personen (BRP) een steekproef getrokken van 9.000 Hagenaars, evenredig verdeeld over de 8 stadsdelen. De steekproef bevat een oversampling van jongeren tot 30 jaar (tot een verhouding éénderde-tweederde) om ervoor te zorgen dat er in absolute zin voldoende jongeren in de respons zitten. Ook is het aandeel van het stadsdeel Laak in de steekproef opgehoogd, omdat de respons hier traditioneel lager ligt dan gemiddeld. Omdat de responsbereidheid onder jongeren en inwoners van Laak in verhouding laag is, heeft de oversampling als consequentie dat het totale responspercentage lager wordt. Om toch voldoende respons (absolute aantallen) te kunnen behalen is de bruto steekproef net als vorig jaar opgehoogd van 7.500 naar 9.000 per deelenquête.

Uiteindelijk hebben 1.627 inwoners aan dit onderzoek meegewerkt, een respons van 18,1% ten opzichte van de bruto steekproef. Dat is vergelijkbaar met vorig jaar. Sommige respondenten hebben de vragenlijst niet volledig ingevuld. Dat betekent dat de respons voor sommige vraagblokken lager is. De vraagblokken Economie en Wonen zijn in alle deelenquêtes meegenomen. De respons op deze vraagblokken is 6.298 respondenten (17,5%). De meeste respondenten hebben de enquête online ingevuld (85%), 3% heeft een schriftelijke vragenlijst ingevuld en 12% is telefonisch afgenomen.

Deze respons is voldoende om op gemeenteniveau uitspraken te kunnen doen en in te kunnen zoomen op of verschil aan te geven tussen groepen bewoners (bijv. naar geslacht, leeftijd, stadsdeel en opleiding). De uitkomsten zijn gewogen naar geslacht, leeftijd en stadsdeel.

Bij iedere rapportage hoort een tabellenboek met alle (gewogen) uitkomsten naar deelpopulatie. De cijfers in de rapportage en het tabellenboek kunnen kleine afwijkingen vertonen als gevolg van weging en afrondingen.

# Onderzoeksverantwoording

De gemeente Den Haag peilt jaarlijks de mening van inwoners over diverse maatschappelijke onderwerpen. Vanaf 2016 worden in opdracht van de verschillende gemeentelijke diensten vier deelonderzoeken uitgevoerd, betrekking hebbend op het Ruimtelijk-Economisch domein, het Sociaal domein, het Fysiek domein en Publiekszaken, gekoppeld aan de vier diensten die hierover gaan. Het onderdeel Betrokkenheid bij Bestuur is opgenomen bij Publiekszaken.

## Onderzoeksmethode

Per deelonderzoek is per stadsdeel een willekeurige steekproef getrokken van inwoners van 18 tot en met 85 jaar. Om een optimale respons te kunnen bereiken hebben de inwoners op verschillende manieren (online, op papier en telefonisch) aan het onderzoek mee kunnen werken. Door verschillende enquêteermethoden te combineren, wordt een zo representatief mogelijk deel van de bevolking bereikt. Zeker bij sociale beleidsthema's is het van belang om ook inwoners te bereiken die niet uit zichzelf aan onderzoek meedoen. Daarom bellen we nog nadat er een uitnodigingsbrief is gestuurd.

De Hagenaars in de steekproef hebben een aankondigingsbrief gekregen waarin de werkwijze van het inwonersonderzoek is omschreven. In de brief is een persoonlijke inlogcode opgenomen, waarmee de respondent toegang kon krijgen tot de online-enquête. Na twee weken is een herinneringsbrief gestuurd aan de mensen die de vragenlijst nog niet via internet hadden ingevuld of een schriftelijke vragenlijst hadden opgevraagd. In deze brief is de telefonische enquête aangekondigd. Mensen die thuis niet de beschikking hebben over internet of die liever telefonisch geënquêteerd wilden worden, konden via de helpdesk van Dimensus een (mobiel) telefoonnummer doorgeven, zodat zij toch aan het onderzoek konden deelnemen. Hagenaars van allochtone afkomst hadden de mogelijkheid om het interview (telefonisch) te laten afnemen in een andere taal, waaronder Turks, Arabisch/Berbers of Engels. Er zijn overigens maar weinig respondenten die hierom vragen.

De uitkomsten van 2020 worden vergeleken met de uitkomsten van 2019, 2018, 2017 en 2016. Dat kan omdat de gehanteerde werkwijze dezelfde is. Het jaar 2016 is gekozen als nieuw startpunt, vanwege de aangepaste methodiek voor de dataverzameling. Vergelijking met de jaren vóór 2016 is niet goed mogelijk, omdat toen een andere methode is ingezet. In 2014 en 2015 is gebruik gemaakt van het Haagse Stadspanel (alleen online). In het Stadspanel is sprake van oververtegenwoordiging van hoger opgeleiden en inwoners met een grotere betrokkenheid, daarom is een vergelijking niet betrouwbaar.

# Responsoverzicht

	Sociaal domein		Publiekszaken		Fysiek Domein		Ruimtelijk-Economisch domein	
	Vóór weging	Na weging	Vóór weging	Na weging	Vóór weging	Na weging	Vóór weging	Na weging
Den Haag	1534	1542	1659	1656	1627	1641	1478	1459
Loosduinen	171	146	155	134	172	153	177	149
Escamp	190	318	227	388	237	387	198	333
Segbroek	216	197	224	188	200	180	196	169
Scheveningen	205	180	207	175	195	166	189	161
Centrum	216	312	227	337	241	331	196	277
Laak	197	134	248	161	201	136	167	111
Haagse Hout	176	132	201	144	189	140	188	131
Leidschenveen-Ypenburg	163	123	170	130	192	149	167	127

Vraagblokken in de deelonderzoeken:

\* Ruimtelijk-Economisch Domein: bereikbaarheid; binnenstad; vervoerswijzekeuze; wonen; economie

\* Sociaal Domein: buurthuizen; gezondheid en beperkingen (GGD); cultuurparticipatie; huiselijk geweld; integratie; jeugd; mantelzorg; sportdeelname; vrijwilligerswerk; zwembaden en sporthallen

\* Fysiek Domein: dienstverlening op straat; hondenbeleid; handhaving; openbaar groen; openbare verlichting; beleving van water; schone Straat

\* Publiekszaken: (online) dienstverlening; graffiti-beleid; contact met stadsdeelorganisatie; stadskrant; speelvoorzieningen en betrokkenheid bij bestuur en geluk en financiële situatie;

In de bovenstaande tabel is de respons (absolute aantallen) per stadsdeel weergegeven voor de vier verschillende domeinen, ongewogen en na correctie door weging. De vraagblokken economie, wonen en financiële situatie zijn in alle vier de vraagblokken meegenomen.

# Representativiteit en betrouwbaarheid

## Representativiteit

Om uitspraken te doen over de gehele doelpopulatie moet de netto respons qua opbouw de werkelijke doelpopulatie zoveel mogelijk benaderen. Om dit te bereiken, is bij het trekken van de bruto steekproef rekening gehouden met de verdeling van de bevolking naar stadsdeel en leeftijd. Hierbij moet worden opgemerkt dat een volledig representatieve netto respons een “illusie” is, omdat de netto respons dan op alle denkbare variabelen gelijk moet zijn aan de populatie en veel variabelen moeilijk “beïnvloedbaar of controleerbaar” zijn. Zo zullen mensen die zich betrokken voelen bij de stad en mensen die geïnteresseerd zijn in informatie eerder aan een enquête deelnemen. Omgekeerd zijn er mensen, vaak met een lagere opleiding, waar de drempel om aan een dergelijk onderzoek mee te werken, veel hoger is. De profielvragen zijn ook gebruikt om de enquête-uitkomsten te kunnen wegen op basis van een aantal sleutelvariabelen. Zo zijn de gegevens per deelenquête gewogen naar stadsdeel, leeftijd en geslacht. In de rapportage zijn uitsluitend de resultaten na weging opgenomen.

## Betrouwbaarheid en nauwkeurigheidsmarges

Door middel van het bevragen van een representatieve steekproef van de bevolking is het niet alleen mogelijk uitspraken te doen over degenen die geënquêteerd zijn, maar ook over de hele populatie waaruit die steekproef is getrokken. Hierbij geldt wel een bepaalde nauwkeurigheidsmarge. Doorgaans wordt bij het berekenen van deze marges uitgegaan van 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als het onderzoek 100 maal herhaald wordt, 95 keer een waarde gevonden wordt die in het berekende interval valt (zie bijbehorende tabel op de volgende dia).

**Voorbeeld:** Als van 300 respondenten de helft kiest voor een bepaald antwoord (50% antwoordt bevestigend op een bepaalde vraag), dan is het nauwkeurigheidinterval in de populatie 5,6%. Dat wil zeggen dat in 95 van de 100 keer de werkelijke waarde in de populatie ligt tussen 44,4% en 55,6%. Antwoordt 90% bevestigend op een bepaalde vraag dan ligt de waarde in de populatie tussen 86,6% en 93,4%. Het nauwkeurigheidinterval is dan + of - 3,4%. In dit rapport worden de gevonden percentages na weging weergegeven en niet de daarbij horende nauwkeurigheidintervallen omdat dit het rapport onleesbaar zou maken. In de figuurtitel en de bijbehorende tabellenboeken is wel aangegeven op welk absoluut aantal respondenten het resultaat is gebaseerd. Met behulp van de navolgende tabel kunnen de bijbehorende marges worden afgelezen.



# Representativiteit en betrouwbaarheid

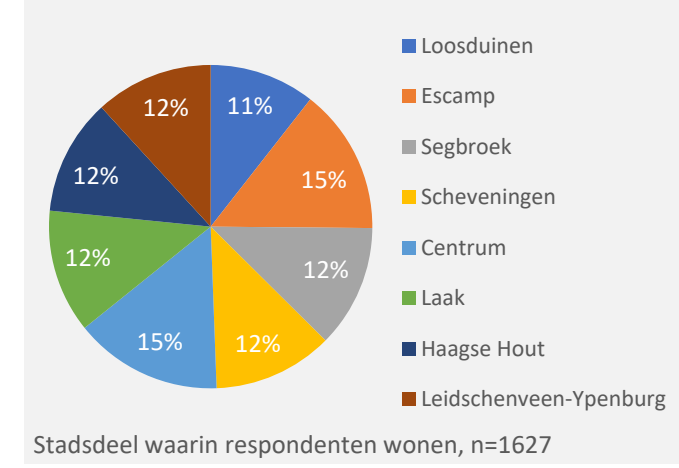
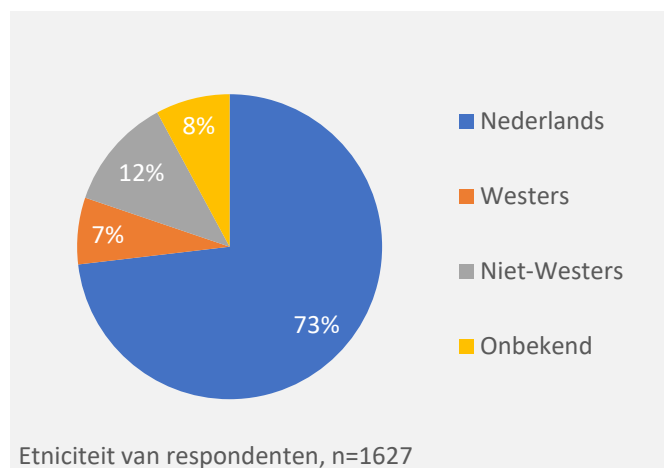
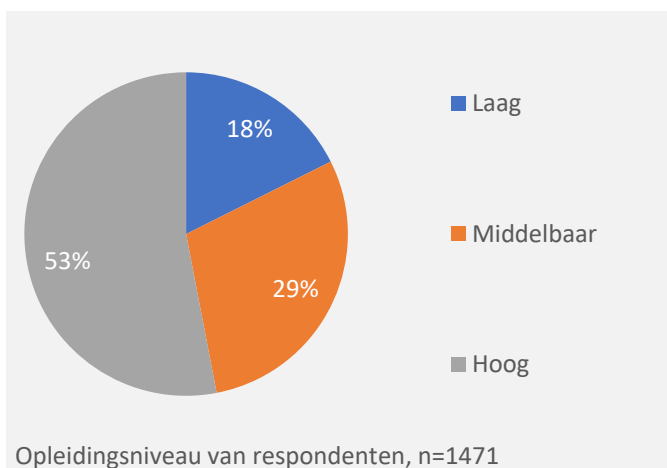
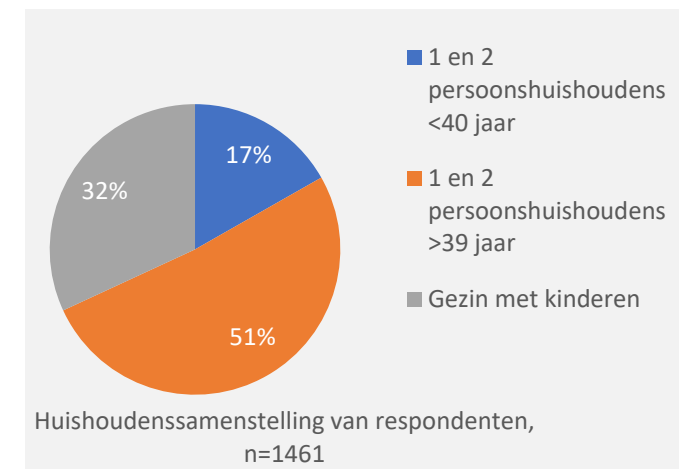
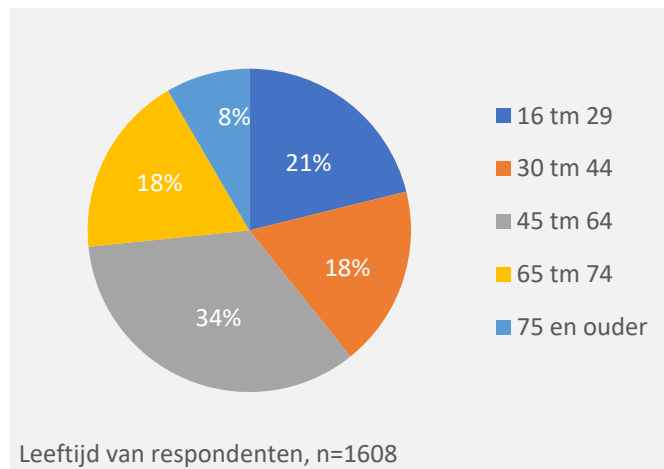
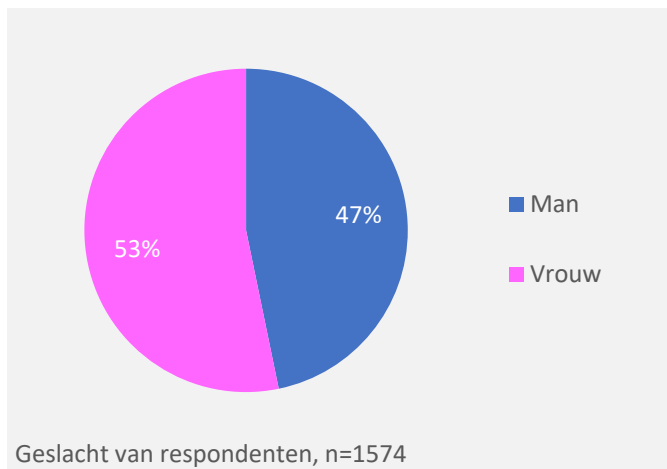
aantal respondenten = n	<u>gevonden percentage in de steekproef</u>					
	5% of 95%	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	6,0	8,3	11,1	12,7	13,6	13,9
75	4,9	6,8	9,1	10,4	11,1	11,3
100	4,3	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	3,0	4,2	5,5	6,3	6,8	6,9
300	2,5	3,4	4,5	5,2	5,5	5,6
400	2,1	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	1,9	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	1,7	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	1,6	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	1,5	2,1	2,8	3,2	3,4	3,4
900	1,4	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1000	1,4	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1500	1,1	1,5	2,0	2,3	2,5	2,5

Nauwkeurighedsintervallen bij 95% betrouwbaarheid

De mate van nauwkeurigheid neemt af naarmate het aantal respondenten kleiner is. Een en ander is vooral van belang als de vraag slechts door een beperkt aantal respondenten is beantwoord of als de resultaten worden uitgesplitst naar een aantal variabelen, waardoor er per onderverdeling een gering aantal respondenten resteert. Als het aantal respondenten klein is zijn de antwoorden niet verder uitgesplitst naar kenmerken.

Door de opmars van het internetgebruik verandert jaarlijks de verhouding tussen telefonische enquêtes en enquêtes via internet in de respons. De ontwikkeling in deze verhouding kan van invloed zijn op de uitkomsten van het onderzoek. Dat komt enerzijds omdat de kenmerken van de respondenten verschillen: met name mannen, jongeren, werkenden en hoger opgeleiden vullen de enquête vaker via internet in, terwijl in verhouding meer vrouwen, ouderen, niet-werkenden en lager opgeleiden worden bereikt via een telefonische enquête. Een tweede mogelijk effect van de toename van internetenquêtes is dat met name beoordelvingsvragen via internet minder “sociaal wenselijk” worden beantwoord dan telefonisch.

## Kenmerken van de respondenten: onderzoek Fysiek Domein (vóór weging)



# Colofon

## Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

**Dimensus** helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkkterrein. Dit doen wij vanuit een bevlogenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie en klanttevredenheid.

**Companen** helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

**Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!**

# Dimensus

■ Wilhelminasingel 1a | 4818 AA Breda | t. 076-515 03 04 | f. 076-515 13 88 | [info@dimensus.nl](mailto:info@dimensus.nl) | [www.dimensus.nl](http://www.dimensus.nl)

**COMPANEN** ADVIES VOOR  
WONINGMARKT  
EN LEEFOMGEVING