



Den Haag

Inwonersonderzoek 2022

Publiekszaken

Inhoudsopgave

<u>Graffitibeleid</u>	p. 3
<u>De Stadskrant</u>	p. 10
<u>Contact met de stadsdeelorganisatie</u>	p. 18
<u>Online dienstverlening</u>	p. 36
<u>Het stadsbestuur</u>	p. 48
<u>Speelvoorzieningen</u>	p. 58
<u>Onderzoeksverantwoording</u>	p. 66
<u>Colofon</u>	p. 74



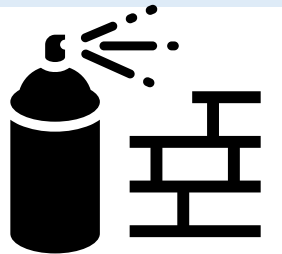
Inwonersonderzoek 2022

Graffitibeleid

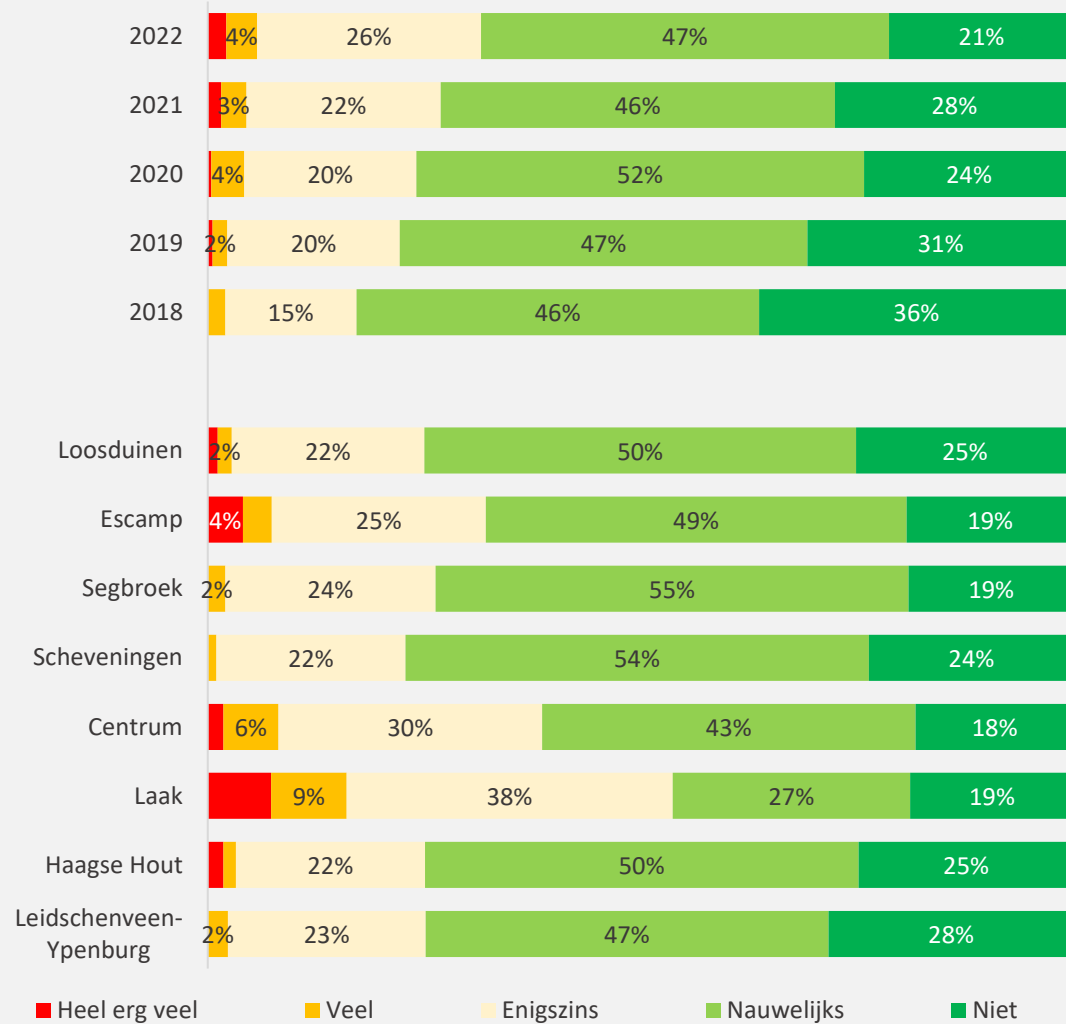


De gemeente Den Haag is actief in het tegengaan van graffiti en wild geplakte posters. Om middelen effectief te kunnen inzetten, is inzicht nodig in de omvang van de problematiek. De inwoners is daarom gevraagd naar de aanwezigheid van graffiti en wild geplakte posters in hun buurt en naar de mate waarin men dit als storend ervaart. Ook is gevraagd wat men vindt van het aanbrengen van legale graffiti.

- De meeste Hagenaars geven aan dat er nauwelijks (47%) tot geen (21%) graffiti in hun buurt voorkomt. Een kwart van de inwoners ervaart dit enigszins (26%) en een klein aandeel (heel) veel (6%). Ieder jaar ervaren inwoners iets meer overlast door graffiti. Met name in Laak en Centrum komt graffiti meer dan gemiddeld voor volgens de bewoners (resp. 54% en 39% (heel erg) veel of enigszins). Inwoners van Scheveningen, Leidschenveen-Ypenburg, Haagse Hout en Loosduinen komt dit volgens de inwoners het minst vaak voor (resp. 23%, 25%, 25% en 25% (heel erg) veel of enigszins).
- Een zesde van de Hagenaars is van mening dat er in hun buurt 'heel erg veel' (7%) of 'enigszins' (18%) sprake is van wild geplakte posters. Dit is iets meer dan het afgelopen jaar (van 19% in 2021 naar 24% in 2022 (heel erg) veel of enigszins). Het wildplakken van posters komt veel meer dan gemiddeld voor in Laak (51% (heel erg) veel of enigszins).
- De helft van de inwoners stoort zich aan graffiti (47%) en in iets mindere mate aan wild geplakte posters (42%). Dit aandeel schommelt iets door de jaren heen. Inwoners tussen de 65 en 75 jaar storen zich meer dan gemiddeld aan graffiti en jongeren tot 30 jaar minder dan gemiddeld (resp. 65% (heel erg) veel of enigszins en 34%).
- Zes op de tien Hagenaars (60%) vinden het een goed idee om legale graffitikunst in te zetten om illegale graffiti terug te dringen. Het merendeel van de voorstanders vindt dat het straatbeeld er 'mooier of fraaier' door wordt (41%). Van de Hagenaars vindt 9% dit juist geen goede ontwikkeling, met name omdat het als storend wordt ervaren in het straatbeeld (49%). Vergeleken met vorig jaar is het oordeel over legale graffiti niet echt veranderd.



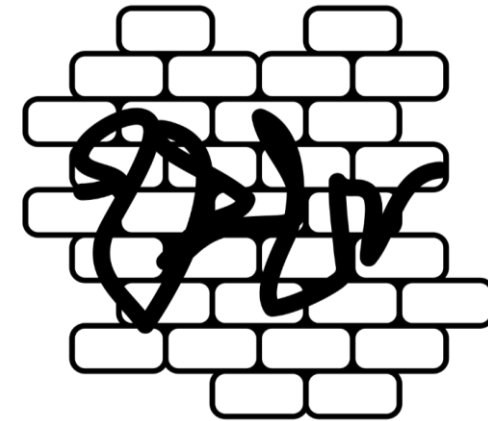
Aanwezigheid van graffiti



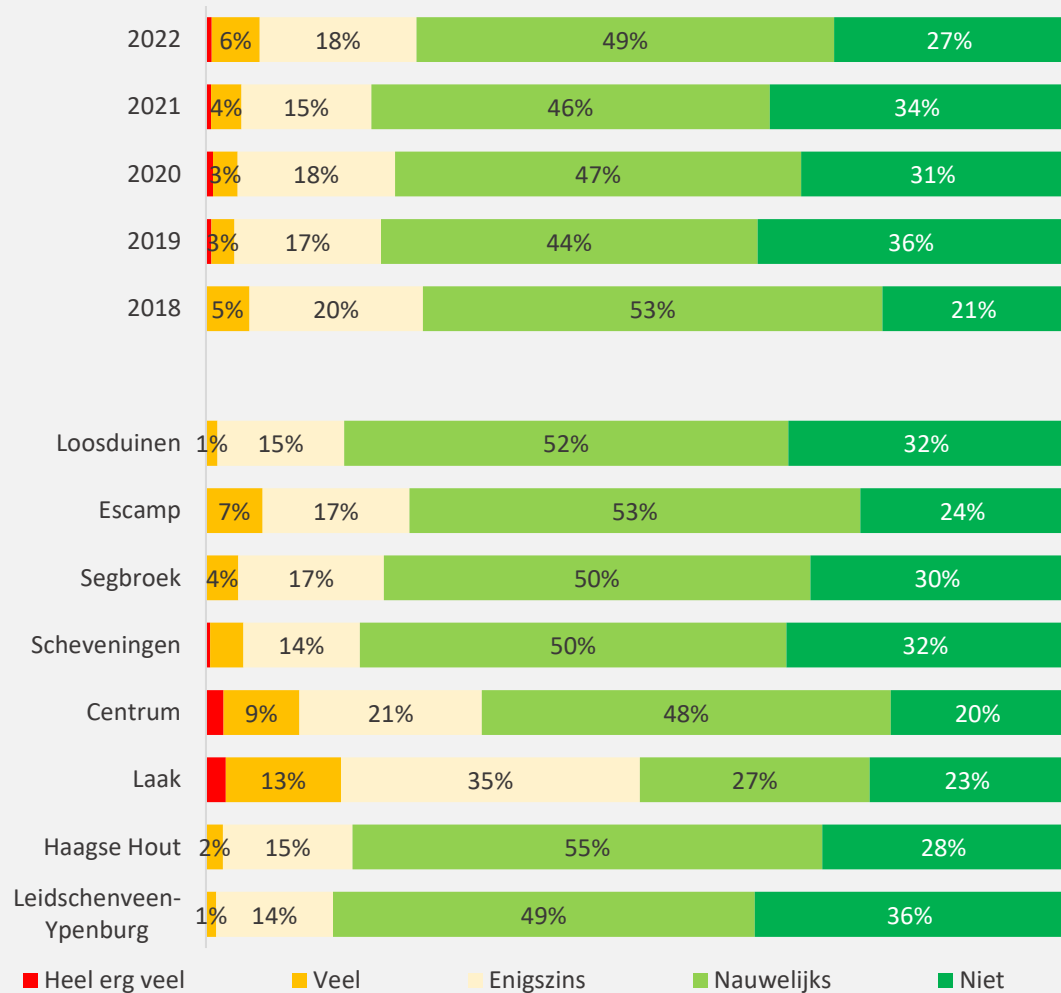
Aanwezigheid van graffiti in de buurt, naar stadsdeel, 2018-2022.

Iets meer dan twee derde van de Hagenaars (68%) vindt dat er nauwelijks tot geen graffiti voorkomt in hun buurt. Volgens een kwart van de inwoners is er enigszins sprake van graffiti (26%) en 6% vindt dat er (heel erg) veel graffiti voorkomt. Vergeleken met de voorgaande twee metingen ervaren inwoners ieder jaar (iets) meer graffiti (van 18% (erg) veel of enigszins in 2018, 22% in 2019, 24% in 2020, 26% in 2021 naar 32% in 2022).

Met name in Laak en Centrum komt graffiti meer dan gemiddeld voor volgens de bewoners (resp. 54% en 39% (heel erg) veel of enigszins). Inwoners van Scheveningen, Leidschenveen-Ypenburg, Haagse Hout en Loosduinen vinden dit juist het minst vaak (resp. 23%, 25%, 25% en 25% (heel erg) veel of enigszins).



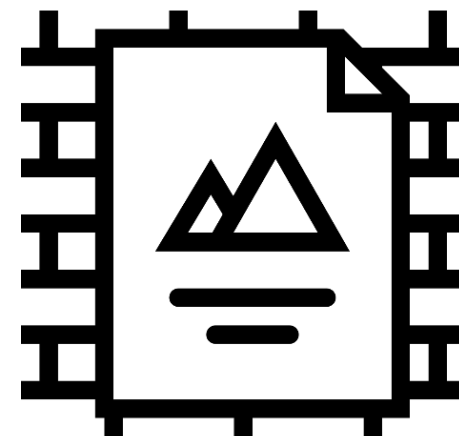
Aanwezigheid van wild geplakte posters



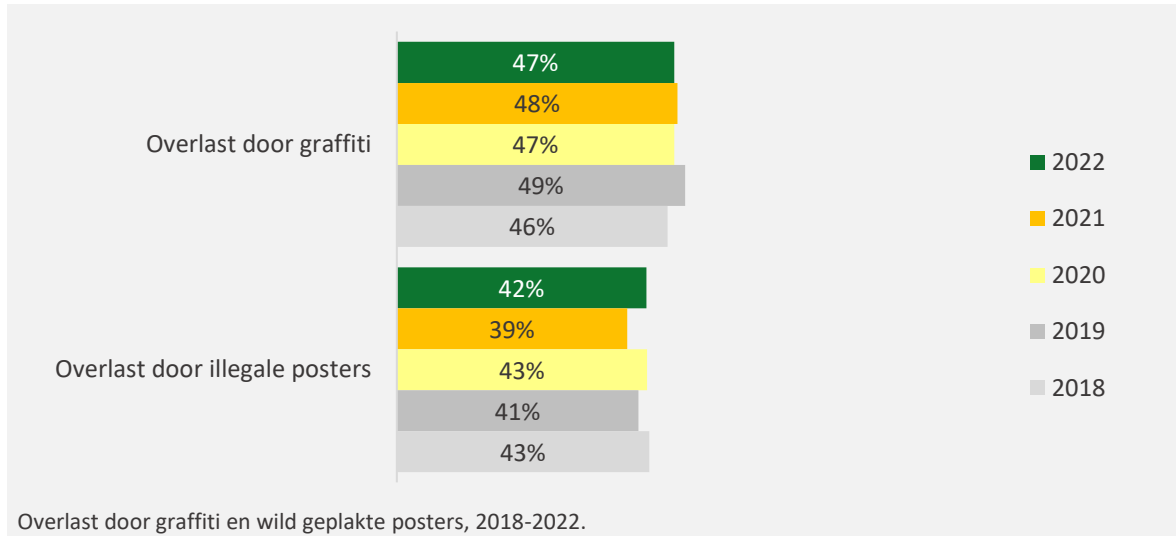
Aanwezigheid van wild geplakte posters in de buurt, naar stadsdeel, 2018-2022.

Inwoners is gevraagd of er in hun buurt sprake is van wild geplakte posters, dit zijn posters die niet in frames zitten en zonder toestemming zijn geplaatst. Drie kwart van de Hagenaars vindt dat er in hun buurt niet of nauwelijks sprake is van wild geplakte posters (76%). Bijna een vijfde is van mening dat dit enigszins voorkomt (18%) en 7% vindt dat dit (heel erg) veel voorkomt. Volgens de Hagenaars komen wild geplakte posters dit jaar iets vaker voor dan vorig jaar (van 19% in 2021 naar 24% in 2022 (heel erg) veel of enigszins). Ieder jaar wisselt dit enigszins.

De aanwezigheid van wild geplakte posters is veel groter dan gemiddeld in Laak (51% (heel erg) veel of enigszins) en in mindere mate geldt dit ook voor Centrum (32% (heel erg) veel of enigszins). In Leidschenveen-Ypenburg, Loosduinen, Haagse Hout en Scheveningen komt dit juist minder voor (resp. 15%, 16%, 17% en 18% (heel erg) veel of enigszins).

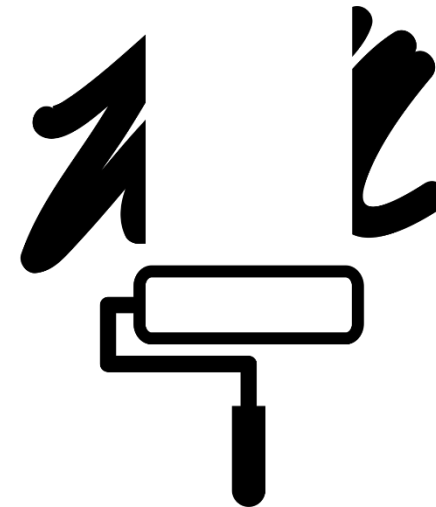


Overlast door graffiti en wild geplakte posters

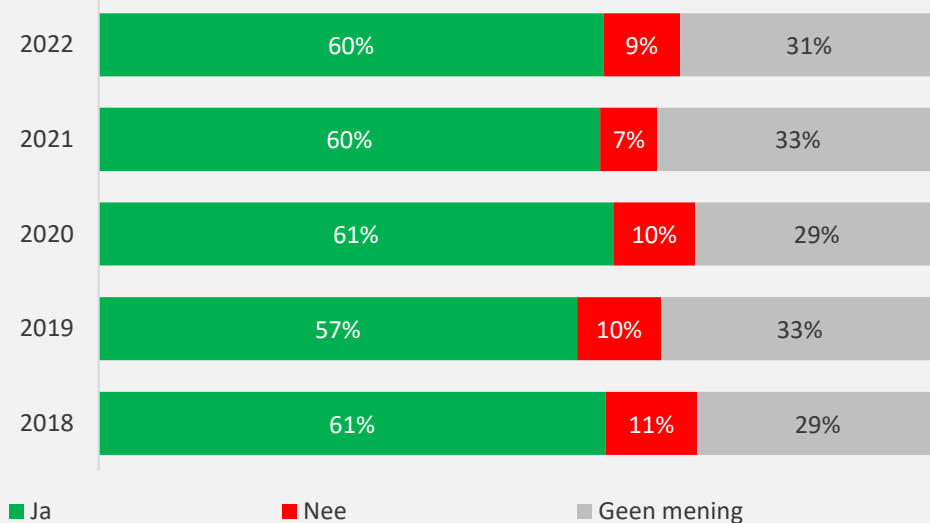


Bijna de helft van de Hagenaars stoort zich aan graffiti (47%) en in iets mindere mate aan illegaal geplakte posters (42%). In grote lijnen liggen de cijfers in dezelfde orde van grootte als in de afgelopen jaren, alleen storen inwoners zich dit jaar iets vaker aan wild geplakte posters vergeleken met 2021 (van 39% in 2021 naar 42% in 2022) waarmee dit weer op hetzelfde niveau ligt als de jaren daarvoor.

Ouderen storen zich meer aan graffiti dan jongere inwoners. Inwoners tussen de 65 en 75 jaar storen zich hier het meest aan (65%) en inwoners van 16 tot 30 jaar juist het minst (34%).



Legale graffitikunst



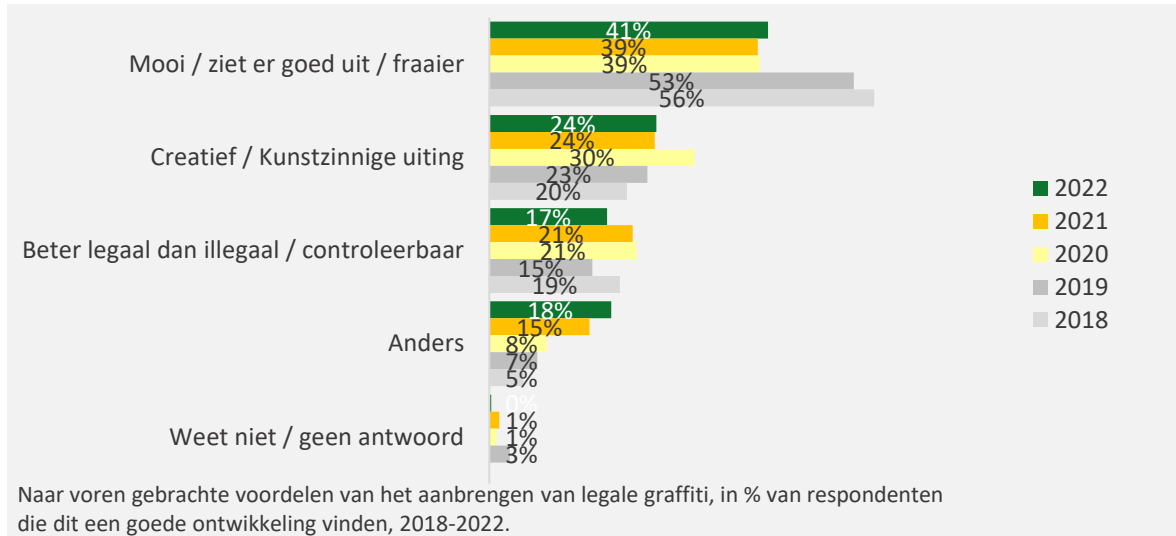
Draagvlak voor het aanbrengen van legale graffitikunst om illegale graffiti te verminderen, naar stadsdeel, 2018-2022.

In Den Haag is op enkele bruggen, tunnels, muren en transformatorhuisjes legale graffitikunst aangebracht om zo illegale graffiti te voorkomen. Zes op de tien inwoners zien wel iets in het aanbrengen van legale graffiti-kunst als manier om illegale graffiti te verminderen (60%). Circa één op de tien vindt dit geen goede ontwikkeling (9%). Drie op de tien inwoners kunnen of willen zich hierover niet uitspreken (31%).

Hoger opgeleiden zijn vaker voorstander van legale graffitikunst dan lager opgeleiden (resp. 72% en 45%). Daarnaast waarderen 75-plussers legale graffitikunst minder dan gemiddeld (40% tegenover 60% gemiddeld).

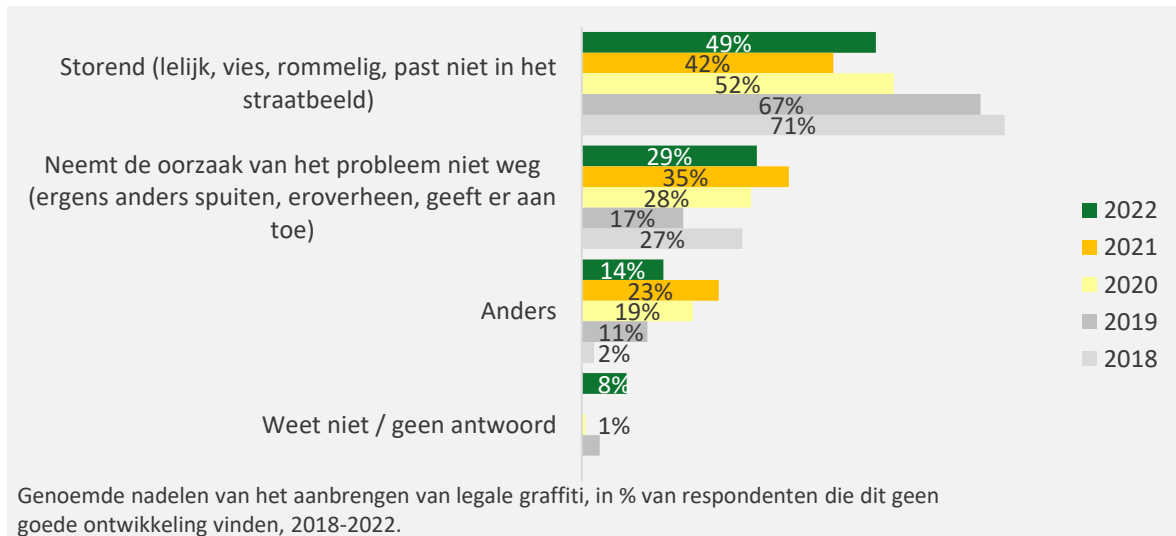


Legale graffitikunst



Inwoners die voorstander zijn van legale graffitikunst geven evenals vorig jaar vooral aan dat men dit mooi vindt, het er goed uit ziet en/of het fraaier is (41%). Een kwart vindt het creatief of een kunstzinnige uiting (24%) en een zesde heeft liever legale dan illegale graffiti omdat dit controleerbaar is (17%). Vergeleken met vorig jaar geven iets minder inwoners aan dat graffiti beter legaal dan illegaal kan zijn (van 21% in 2021 naar 17% in 2022).

Hagenaars die het geen goed idee vinden om legale graffitikunst in te zetten, geven aan het storend te vinden (49% lelijk, vies, rommelig of past niet in het straatbeeld) of men is van mening dat je hierdoor de oorzaak van het probleem niet wegneemt (29%). Vergeleken met 2021 vinden meer tegenstanders van legale graffitikunst dit storend (van 42% in 2021 naar 49% in 2022), maar nog steeds in mindere mate dan in 2020, 2019 en 2018 (resp. 52%, 67% en 71%). Inwoners die legale graffiti geen goed idee vinden zijn dit jaar minder vaak van mening dat dit de oorzaak van het probleem niet wegneemt (van 35% in 2021 naar 29% in 2022).





Den Haag

Inwonersonderzoek 2022

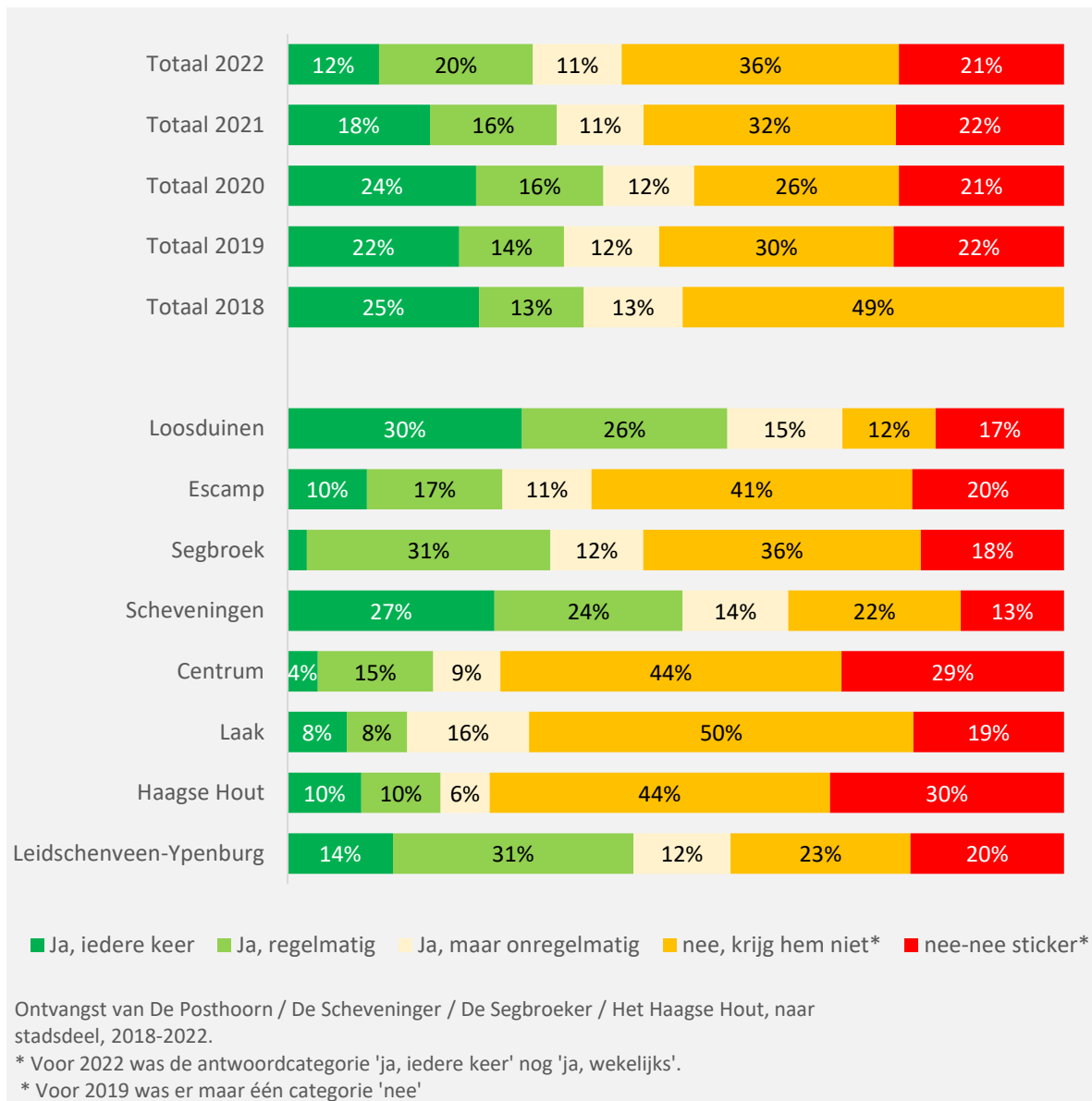
De Stadskrant



Eén van de communicatiemiddelen van de gemeente Den Haag is de Stadskrant. De Stadskrant wordt elke vier weken meegestuurd met de Posthoorn, de Scheveninger, de Segbroeker of Haagse Hout, verder in dit rapport ook wel het huis-aan-huisblad genoemd. De gemeente is benieuwd naar het bereik, de bekendheid en leesintensiteit van de Stadskrant.

- Een derde van de Hagenaars ontvangt het huis-aan-huisblad iedere keer (12%) of regelmatig (20%) en nog eens 11% onregelmatig. Het aandeel dat het huis-aan-huisblad zegt te ontvangen. De ontvangst is net als vorig jaar het hoogst in Loosduinen (56% iedere keer of regelmatig) en het laagst in Laak, Centrum en Haagse Hout (resp. 16%, 19% en 20%).
- Een derde van de Hagenaars leest het huis-aan-huisblad wel eens (32%). De leesdichtheid verschilt sterk naar stadsdeel: het aandeel lezers is het hoogst in Segbroek en Leidschenveen-Ypenburg (beide 79%) en het laagst in Haagse Hout (67%).
- Eén op de vijf Hagenaars weet dat de Stadskrant eens in de vier weken wordt bijgevoegd in het huis-aan-huisblad (20%). Ruim vier op de tien (44%) Hagenaars lezen de Stadskrant ook, waarvan 13% vaak en 31% soms. De leesdichtheid is weer iets gestegen in vergelijking met vorig jaar, toen dit nog 39% was.
- Ruim de helft van de lezers van de Stadskrant leest enkele artikelen (57%), één op de zeven lezers leest (vrijwel) alles (15%). De rest bladert de Stadskrant alleen door (28%). De leesintensiteit blijft ongeveer gelijk. 75-Plussers lezen de Stadskrant intensiever dan gemiddeld (36% (vrijwel) alle artikelen).
- Hagenaars die de Stadskrant niet lezen geven aan het huis-aan-huisblad en daarmee ook de Stadskrant niet te ontvangen (46%), de Stadskrant hen niet is opgevallen (20%), ze geen tijd hiervoor hebben (11%), liever andere kranten lezen (6%) of geen interesse hebben in gemeentelijke informatie (6%).
- Lezers van de Stadskrant vinden informatie over de eigen buurt of wijk het meest interessant (64%), op de voet gevolgd door informatie over plannen van de gemeente (61%). Daarnaast ontvangt men graag informatie over evenementen en activiteiten (48%), het verkeer (32%) en de lokale politiek (29%). Vergeleken met vorig jaar worden alle onderwerpen interessanter gevonden, maar het grootste verschil is te zien bij de interesse voor evenementen en activiteiten (van 37% in 2021 naar 48% in 2022).
- Als wordt gevraagd naar mogelijke verbeterpunten, dan liggen de uitkomsten in het verlengde van de interesses: meer nieuws over de eigen buurt (36%) en over de plannen van de gemeente (33%), op enige afstand gevolgd door meer nieuws over evenementen en activiteiten (22%).

Ontvangst van het huis-aan-huisblad



In Den Haag worden verschillende huis-aan-huisbladen verspreid. In de meeste stadsdelen ontvangen inwoners De Posthoorn, maar in Scheveningen ontvangen inwoners De Scheveninger, in Segbroek De Segbroeker en in Haagse Hout Het Haagse Hout. In dit hoofdstuk worden de huis-aan-huisbladen niet specifiek bij deze namen genoemd, maar wordt gesproken over het huis-aan-huisblad.

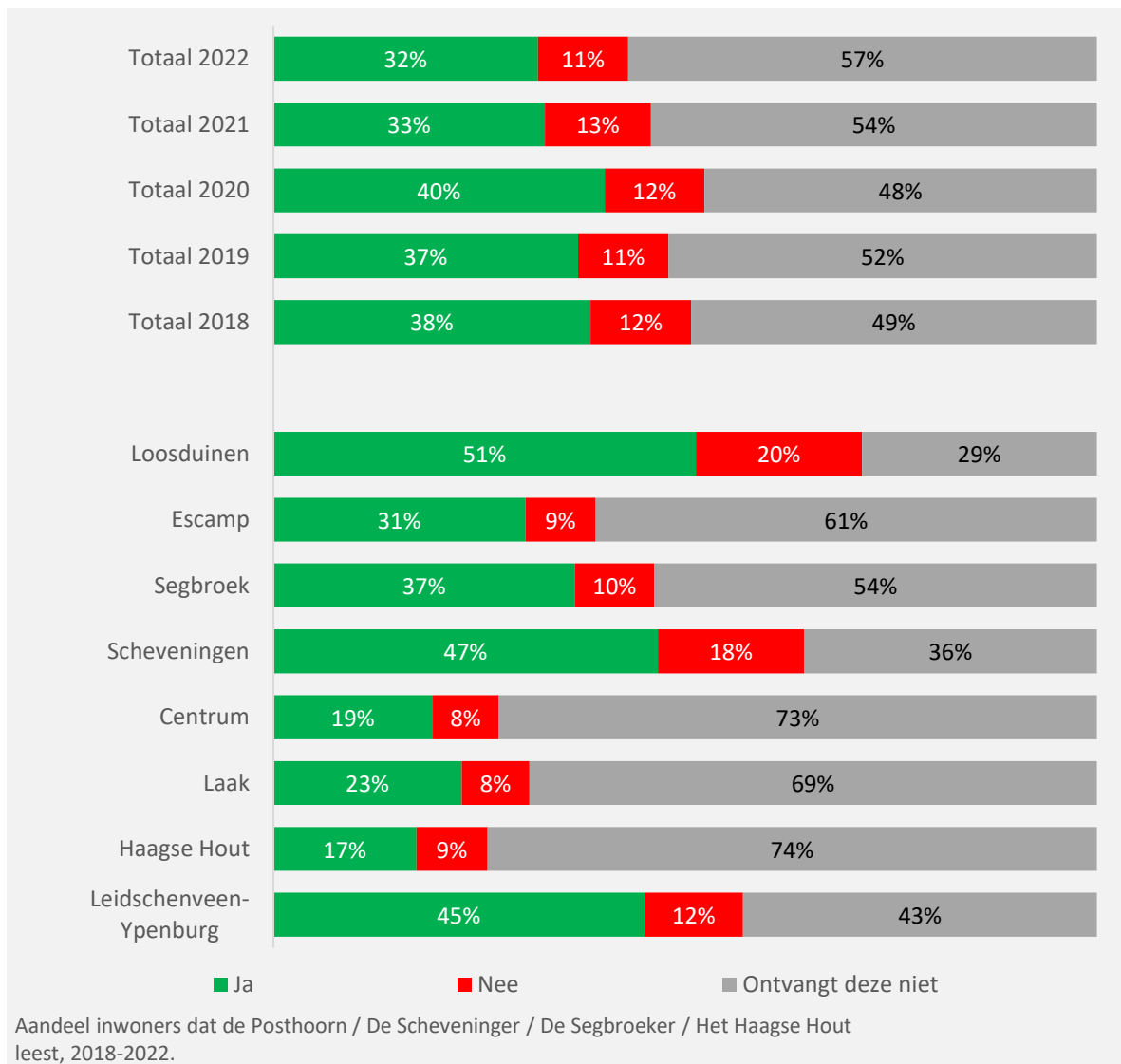
Een derde van de Hagenaars ontvangt het huis-aan-huisblad iedere keer (12%) of regelmatig (20%) en nog eens 11% onregelmatig. Ruim de helft ontvangt geen huis-aan-huisblad (57%), wat voor een deel komt doordat inwoners een "nee-nee" sticker hebben (21%).

De antwoordcategorie 'ja wekelijks' is dit jaar aangepast in 'ja, iedere keer' omdat alleen in Scheveningen en Loosduinen nog wekelijks een huis-aan-huisblad verschijnt. Een goede vergelijking in de tijd is daardoor op deze categorie niet helemaal mogelijk.

Het aandeel dat het huis-aan-huisblad regelmatig ontvangt, is toegenomen (van 16% in 2021 naar 20% in 2022). Het aandeel dat het huis-aan-huisblad niet krijgt is iets toegenomen (van 32% in 2021 naar 36% in 2022). Het aandeel inwoners dat het huis-aan-huisblad niet krijgt omdat zij een nee-nee sticker hebben is nagenoeg gelijk gebleven. Inwoners van Loosduinen ontvangen deze krant het meest (56% iedere keer of regelmatig) en inwoners van Laak, Centrum en Haagse Hout het minst (resp. 16%, 19% en 20%).

Ouderen ontvangen het huis-aan-huisblad meer dan gemiddeld. Zo ontvangt de helft van de 75-plussers deze iedere keer of regelmatig (49%) tegenover een kwart van de 16 tot 29-jarigen (26%). 75-Plussers zullen minder vaak een nee-nee sticker hebben.

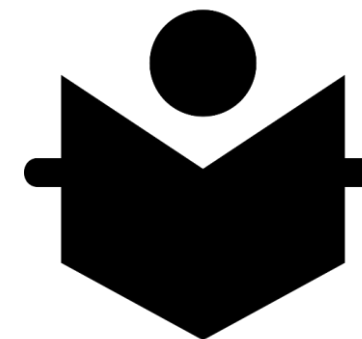
Lezers van het huis-aan-huisblad



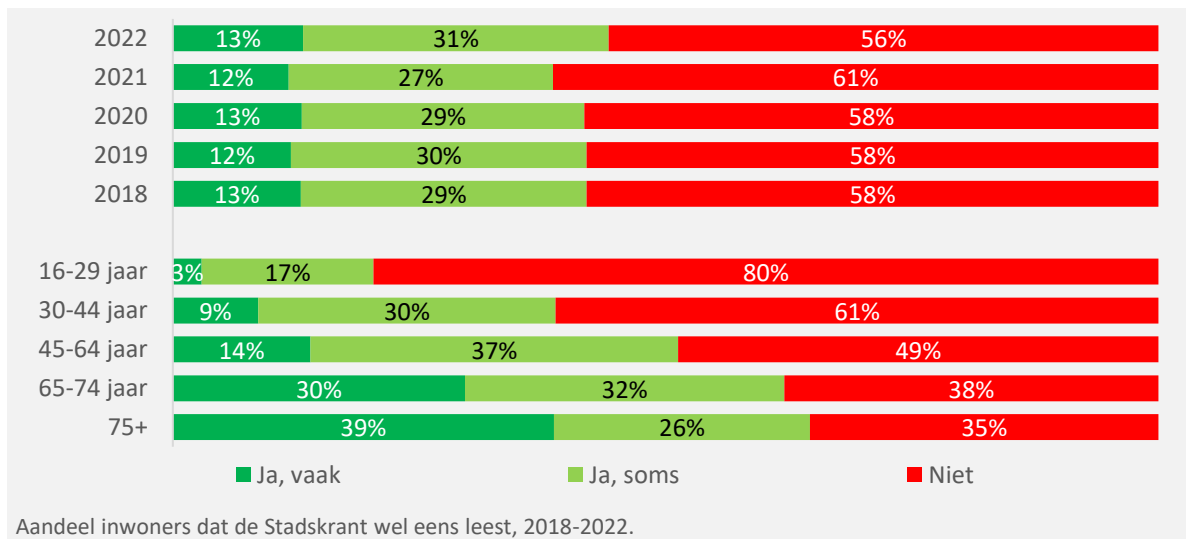
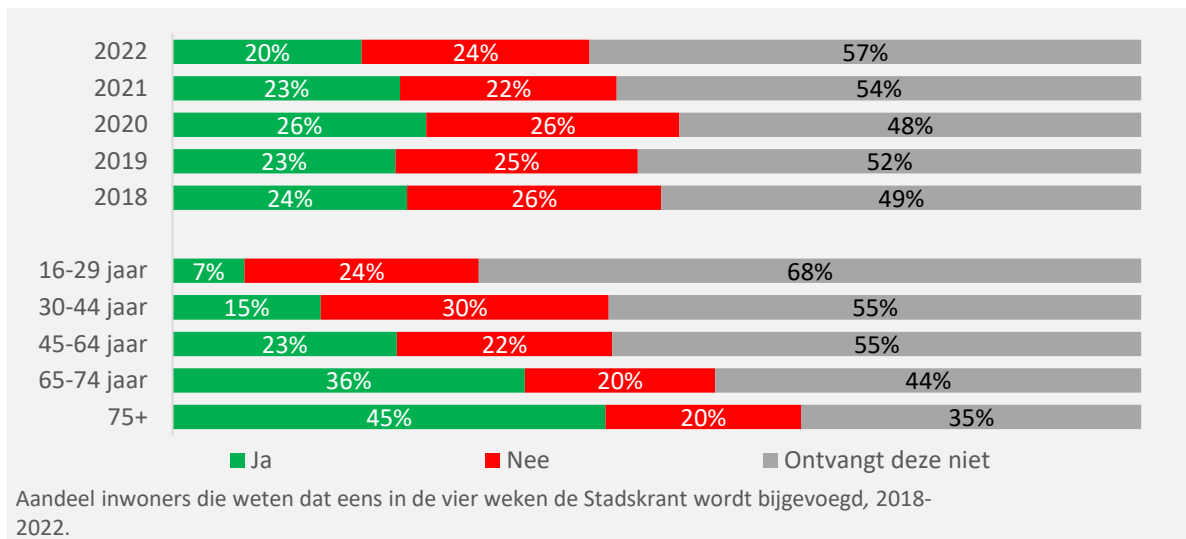
Een derde van de Hagenaars leest het huis-aan-huisblad (32%), wat vergelijkbaar is met vorig jaar (33%), maar lager dan de metingen in 2020 (40%), 2019 (37%) en 2018 (38%).

Van degenen die de krant ontvangen, leest drie kwart deze ook (75%). Vorig jaar lag ook dat aandeel iets lager (72%). In Haagse Hout is dit aandeel met 67% het laagst en in Segbroek en Leidschenveen-Ypenburg met 79% het hoogst. Afgezet tegen alle Hagenaars is de leesdichtheid het hoogst in Loosduinen (51%) en het laagst in Haagse Hout (17%) en Centrum (19%). Inwoners in Haagse Hout en Centrum hebben ook aangegeven het minst vaak het huis-aan-huisblad te ontvangen.

Oudere inwoners (vanaf 45 jaar) lezen het huis-aan-huisblad vaker dan gemiddeld (45-64 jaar 80%, 65-74 jaar 85% en 75+ 89% tegenover 75% gemiddeld), jongere Hagenaars tot 30 jaar aanzienlijk minder vaak (45% tegenover 75% gemiddeld). Onder inwoners tussen de 30 en 45 jaar is de leesdichtheid gemiddeld (76%).



Bekendheid met en leesintensiteit van de Stadskrant

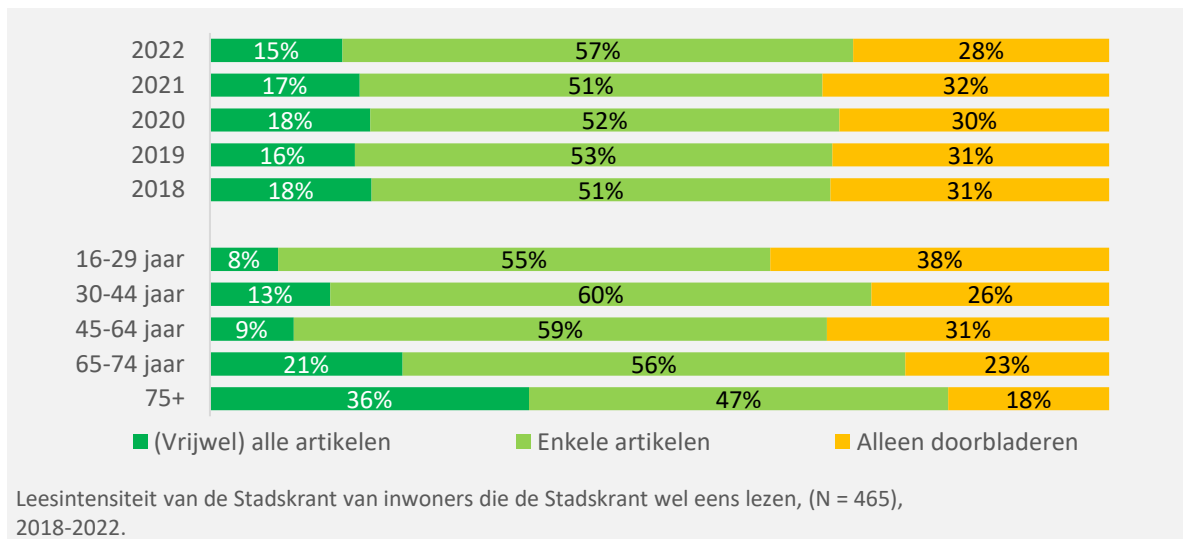


Eén op de vijf Hagenaars weet dat de Stadskrant eens per vier weken in één van de huis-aan-huisbladen wordt bijgevoegd (20%). Dit aandeel ligt iets lager dan vorig jaar (23%). Afgezet tegen het aandeel Hagenaars dat één van de huis-aan-huisbladen ontvangt, weet iets minder dan de helft dit (45%). De Stadskrant is eveneens het meest bekend bij 65-plussers (65-74 jaar: 65% en 75-plus: 69%) en veruit het minst bij inwoners tussen 16 en 30 jaar (23%).

De Stadskrant wordt door ruim vier op de tien Hagenaars gelezen (44%), waarvan 13% vaak en 31% soms. In vergelijking met vorig jaar is dit aandeel hoger, toen dit nog ging om 39% van de Hagenaars. 65-Plussers lezen de Stadskrant aanzienlijk vaker dan gemiddeld (65-74 jaar 30% vaak, 75+ 39% vaak) en inwoners tot 45 jaar minder vaak (16-29 jaar: 3% vaak, 30-44 jaar: 9% vaak).

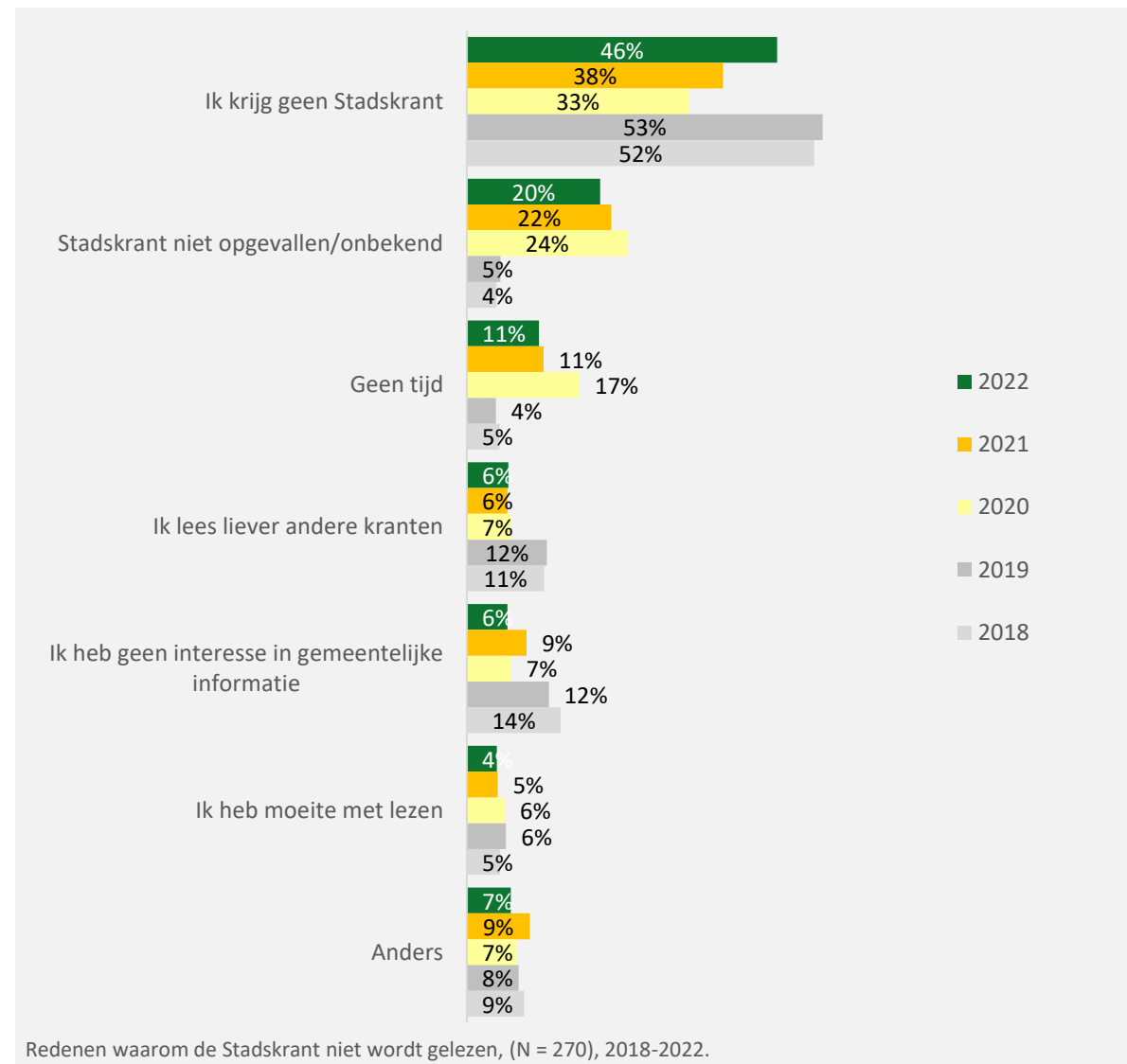
Inwoners van het stadsdeel Loosduinen lezen de Stadskrant het vaakst (19% vaak) en inwoners van Laak het minst vaak (6% vaak).

Leest men de Stadskrant?

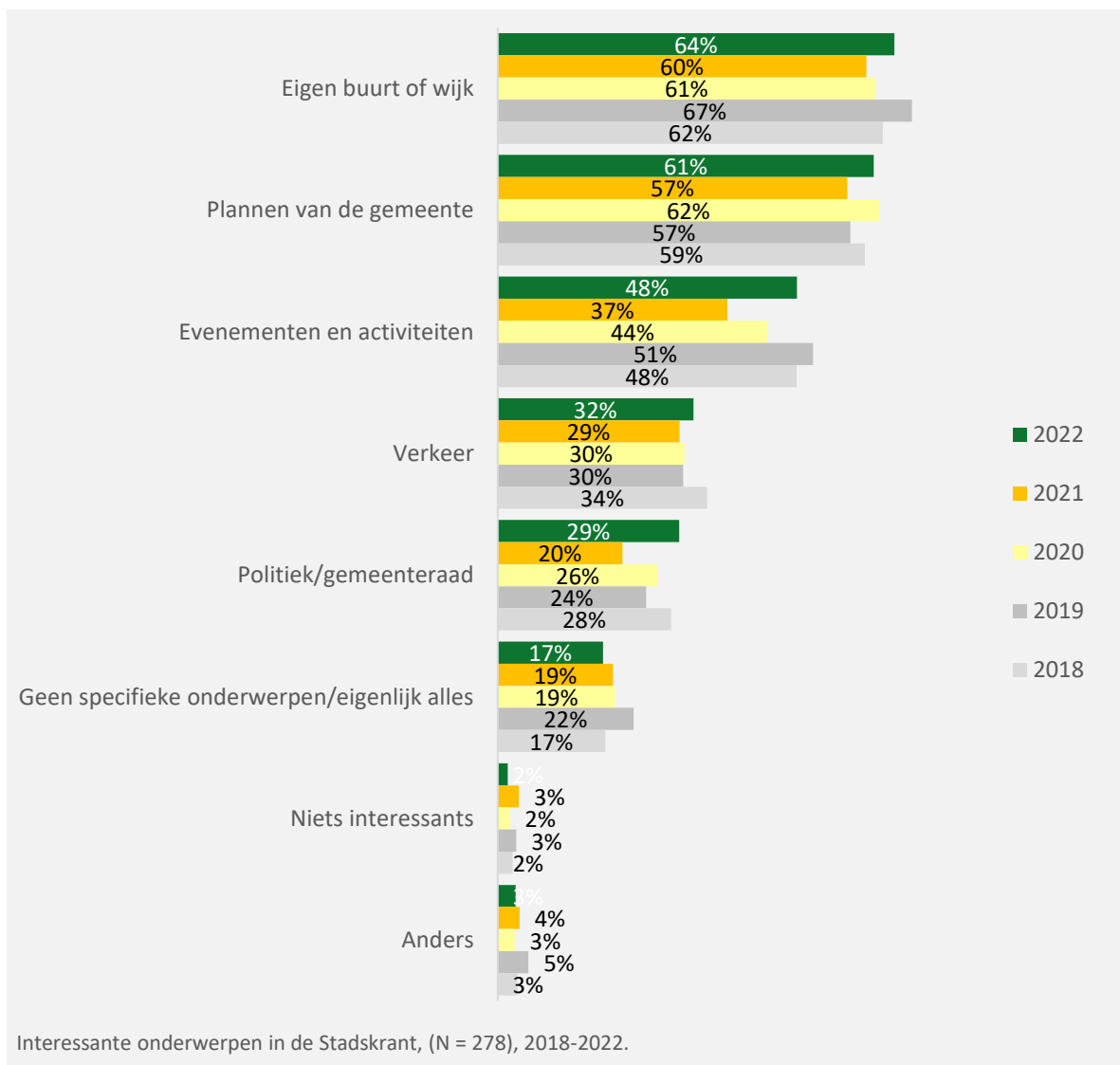


Van de inwoners die de Stadskrant lezen, geeft bijna één op de zes aan (vrijwel) alle artikelen te lezen (15%). Ruim de helft pikt er enkele artikelen uit en de rest bladert de Stadskrant alleen maar door (resp. 57% en 28%). 75-Plussers lezen de Stadskrant intensiever dan gemiddeld (36% (vrijwel) alle artikelen). De leesintensiteit van de Stadskrant verandert niet echt de laatste jaren.

Hagenaars die de Stadskrant niet lezen, dragen hiervoor verschillende redenen aan: iets minder dan de helft geeft aan het huis-aan-huisblad niet te ontvangen en daarmee ook niet de Stadskrant (46%), één op de vijf zegt dat de Stadskrant hen niet is opgevallen of onbekend is (20%) en één op de tien heeft hier geen tijd voor (11%). De reden dat men de Stadskrant niet krijgt, wordt vaker naar voren gebracht dan vorig jaar (van 38% in 2021 naar 46% in 2022).

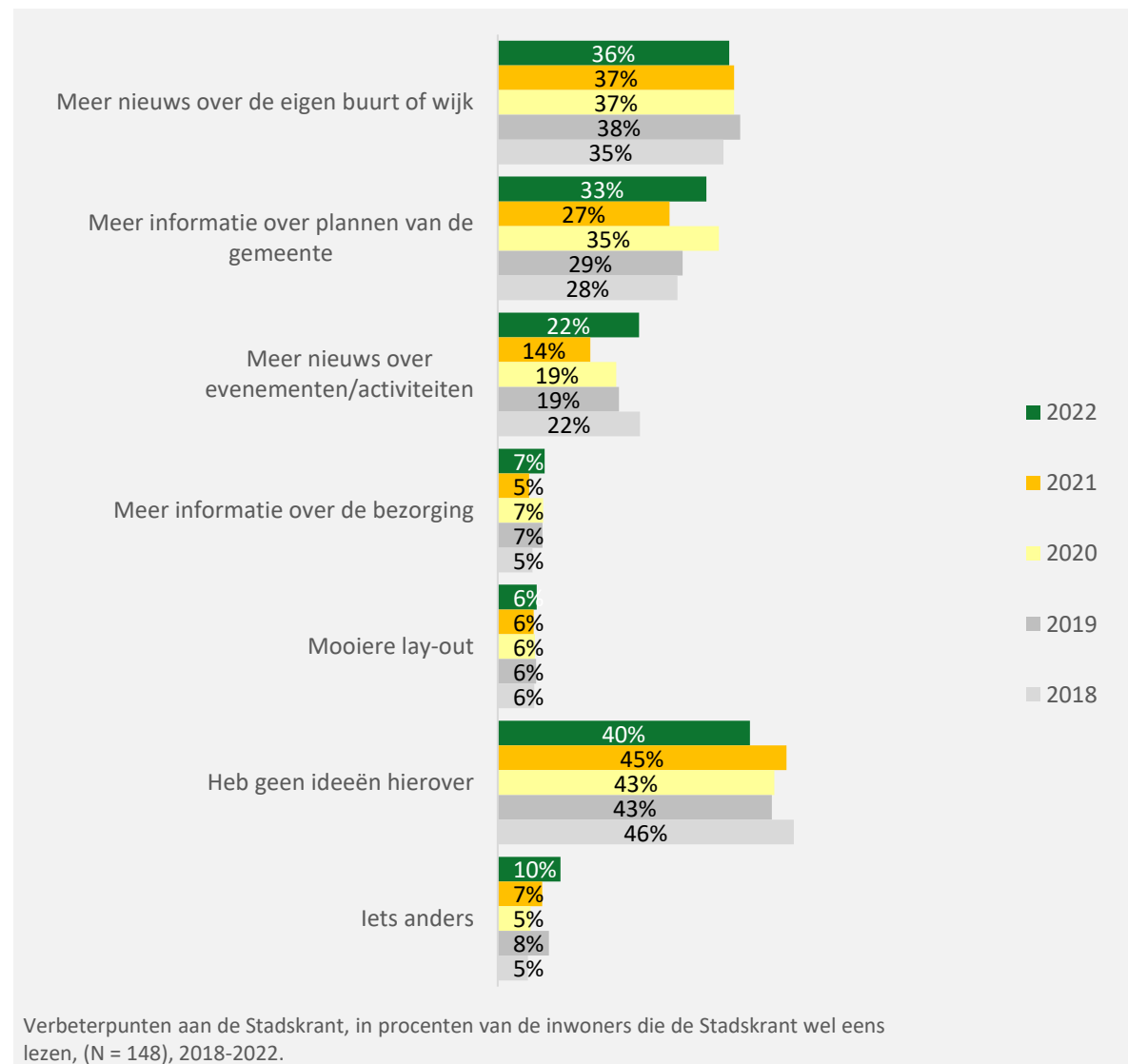


Wat leest men in de Stadskrant



Lezers van de Stadskrant zijn vooral geïnteresseerd in onderwerpen over de eigen buurt of wijk (64%) en in plannen van de gemeente (61%). Ook nieuws over evenementen en activiteiten (48%), verkeer (32%) en politiek/gemeenteraad (29%) zijn onderwerpen die men interessant vindt. Dit jaar worden alle onderwerpen interessanter gevonden, maar het grootste verschil is te zien bij de evenementen en activiteiten. Zo vond in 2021 37% dit interessant, waar dit aandeel in 2022 is gestegen naar 48%. Dit hangt wellicht samen met de coronapandemie, waardoor er in 2022 weer veel meer evenementen en activiteiten zijn georganiseerd.

Suggesties voor de Stadskrant



Als de lezers van de Stadskrant tot slot wordt gevraagd naar mogelijke verbeterpunten, dan wordt net als in de afgelopen jaren meer nieuws over de eigen buurt of wijk het meest genoemd (36%). Op de tweede plaats staat meer informatie over plannen van de gemeente (33%). Iets meer dan één op de vijf geeft aan meer nieuws over evenementen of activiteiten te willen (22%). Een kleiner aandeel denkt daarbij aan meer informatie over de bezorging (7%) en een mooiere lay-out (6%). Vier op de tien lezers van de Stadskrant noemen geen verbeterpunten (40%).

Vergeleken met de voorgaande meting geven meer inwoners aan dat de Stadskrant meer informatie over de plannen van de gemeente kan geven (van 27% in 2021 naar 33% in 2022) en meer nieuws over evenementen of activiteiten (van 14% in 2021 naar 22% in 2022).

Inwonersonderzoek 2022

Contact met de Stadsdeelorganisatie

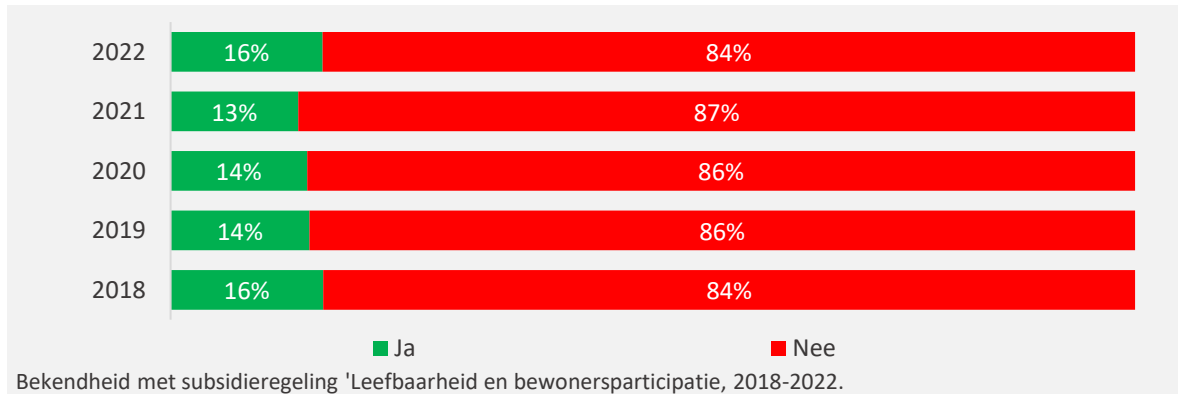
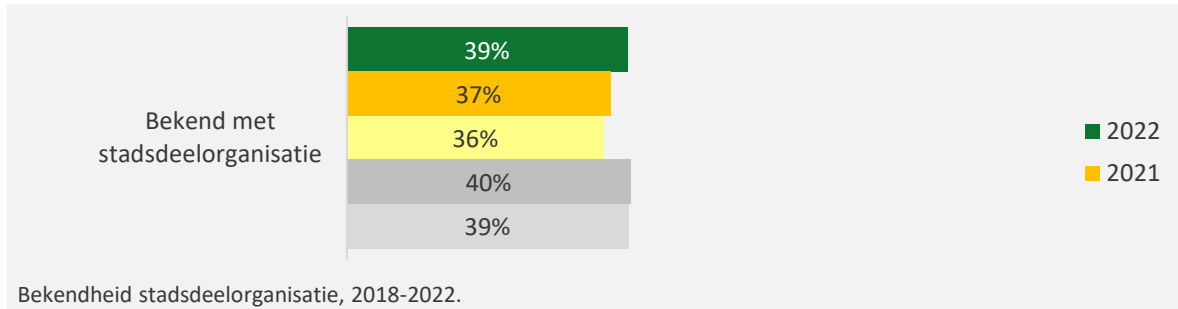


Inwoners van Den Haag kunnen voor zaken met betrekking tot leefbaarheid en veiligheid in de buurt terecht bij de stadsdeelorganisaties. In dit hoofdstuk komen de bekendheid van en het contact met de stadsdeelorganisatie aan de orde en wordt gekeken naar de betrokkenheid bij en de inzet van de bewoners voor hun buurt.

- Vier op de tien Hagenaars weten van het bestaan van de stadsdeelorganisatie (39%). Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Inwoners van Segbroek zijn iets bekender dan gemiddeld met de stadsdeelorganisaties en inwoners van Escamp minder dan gemiddeld (resp. 47% en 31%). Tevens zijn jongeren tot 30 jaar minder bekend met de stadsdeelorganisaties (25%).
- Eén op de zeven inwoners is bekend met de subsidieregeling 'leefbaarheid en bewonersparticipatie' (16%). Dit aandeel blijft de afgelopen jaren stabiel. Van de inwoners die ervaring hebben met de subsidieregeling, zijn zes op de tien (zeer) positief (59%).
- Iets meer dan zes op de tien Hagenaars bezoeken de website www.denhaag.nl wel eens om informatie te zoeken over hun stadsdeel (63%). Dit is meer in vergelijking met 2021 (57%). Van de inwoners bezoeken vier op de tien de site ongeveer één keer per jaar (40%).
- Zes op de tien Hagenaars zijn van mening dat men kan meepraten of meedenken over plannen in hun wijk of buurt (59%), wat meer is in vergelijking met 2021 (43%). Inwoners van Haagse Hout, Segbroek en Leidschenveen-Ypenburg vinden dat ze vaker dan gemiddeld kunnen meepraten of meedenken (resp. 70%, 68% en 66%). Inwoners van Escamp zijn hiervan het minst overtuigd (48%). Tevens is ruim een derde van de Hagenaars van mening dat men kan meedenken of meepraten over Den Haag als geheel (36%).
- Ruim de helft van de inwoners is bereid om mee te denken over de toekomst van hun stadsdeel, wijk, buurt of straat (57%). Dit is het hoogste percentage in de afgelopen vijf jaar. Inwoners willen dit vooral doen door te reageren via internet of sociale media (72%). Daarnaast wil een vijfde af en toe iets mee organiseren (21%) en een zesde wil lid worden van een bewonersorganisatie of wijkvereniging (18%). De inwoners die geen interesse hebben om mee te denken hebben hier veelal geen tijd voor (66%).
- Ruim de helft van de Hagenaars is bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of straat (56%). Hiertoe zijn vooral inwoners tussen de 30 en 45 jaar en hoger opgeleiden bereid (resp. 70% en 67%).

- De inwoners is gevraagd of zij bekend zijn met de beschikbare middelen om mee te denken of te praten met de gemeente. De meeste mogelijkheden zijn nog maar weinig bekend. De Wijkagenda is nog het meest bekend (19%), op de voet gevolgd door het Haags Stadspanel en het Wijkbudget (beide 17%). MAEX is het minst bekend onder de inwoners (2%).
- De meeste Hageenaars zijn van mening dat inwoners die dat willen, meer of vaker met de gemeente moeten kunnen meedenken of meepraten (78% (helemaal) mee eens) en dat de gemeente hen moet ondersteunen als inwoners hun wijk willen verbeteren of problemen willen aanpakken (77%). Inwoners zijn het minst tevreden over de mogelijkheden die men heeft om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente (47% tegenover 22% die dit wel vindt). In vergelijking met voorgaande jaren zijn de verschuivingen niet heel groot.
- Een kwart van de inwoners zegt andere inwoners in de wijk of directe omgeving te kennen die gezamenlijk problemen oplossen in de wijk zonder dat de gemeente daarbij is betrokken of dit juist doen mét hulp van de gemeente (beide 25%). In iets mindere mate kennen Hageenaars inwoners die door de gemeente zijn uitgenodigd om mee te denken of te praten over beleid (17%).
- Tussen de 8% en 18% vindt dat men voldoende inspraak heeft op de gemeentelijke beleidsonderwerpen. Dit aandeel is het grootst bij de inrichting van de buitenruimte (18%) en het laagst bij jeugd en jeugdzorg (8%). Het aandeel dat van mening is dat men onvoldoende inspraak heeft, is bij alle beleidsonderwerpen groter (tussen 18% en 35%). Over verkeer en bereikbaarheid vinden inwoners dat zij de minste inspraak hebben (35%). Een groot deel van de inwoners kan deze vraag echter niet beantwoorden (tussen 52% en 73%).
- Circa één op de zeven inwoners heeft in het afgelopen jaar actief inbreng gehad bij de gemeente als het gaat om de toekomst van de wijk, buurt of stad (16%). Van deze groep heeft 59% van de gemeente gehoord wat er met hun inbreng is gedaan. In beide gevallen zijn de aandelen in vergelijking met 2021 groter (12% inbreng in 2021, 53% terug gehoord in 2021).
- Acht op de tien Hageenaars hebben het afgelopen jaar informatie gezocht over zaken die de gemeente regelt (81%). Dit aandeel neemt ieder jaar iets toe (van 71% in 2018 naar 81% in 2022). Inwoners zoeken vooral op internet naar informatie (66%).
- Hageenaars worden het liefst per e-mail (49%), via de website www.denhaag.nl (48%) of per post (47%) geïnformeerd door de gemeente. Inwoners hebben dit jaar weer iets meer behoefte aan informatie via de website van de gemeente Den Haag (van 41% in 2021 naar 48% in 2022) en juist minder aan informatie per post / persoonlijke brief (van 52% in 2021 naar 47% in 2022).

Bekendheid van de stadsdeelorganisatie en de subsidieregeling

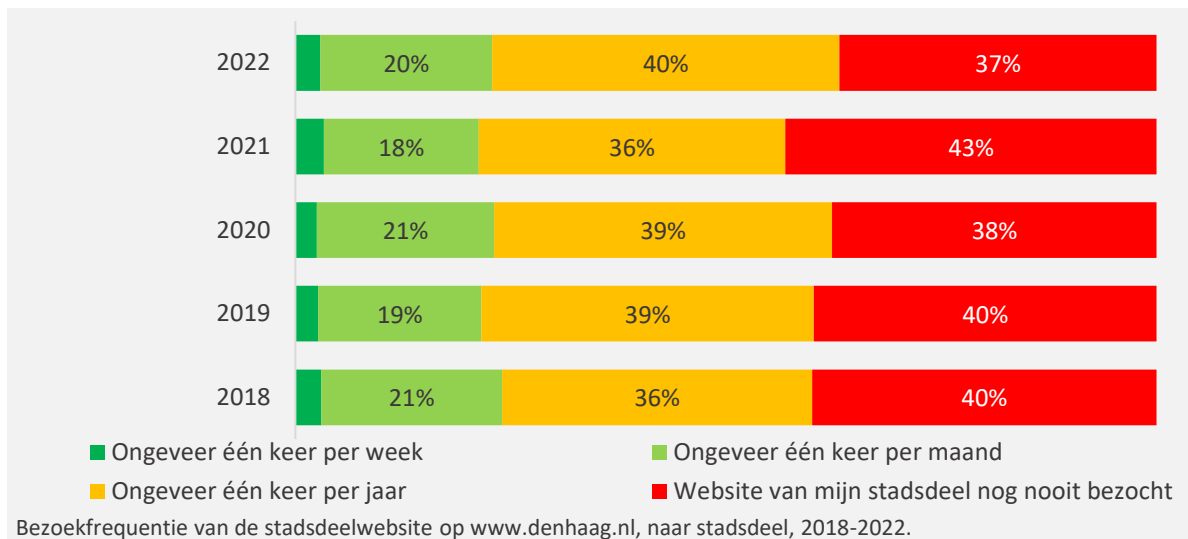


Vier op de tien inwoners zijn bekend met de stadsdeelorganisatie (39%). Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Circa één op de zeven Hagenaars kent de subsidieregeling 'leefbaarheid en bewonersparticipatie' (16%). Dit aandeel is iets gestegen ten opzichte van vorig jaar (van 13% in 2021 naar 16% in 2022). De bekendheid is groter in de leeftijdsgroepen 45-64 jaar (20%) en 75+ (25%).

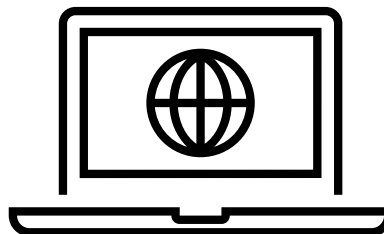
Zes op de tien inwoners die ervaring hebben met de subsidieregeling zijn (zeer) positief hierover (59%), één op de tien laat zich (zeer) negatief uit over de subsidieregeling (9%). Inwoners die ervaring hebben met de subsidieregeling laten zich hier dit jaar positiever over uit (59% (zeer) positief in 2022 tegenover 32% in 2021). In 2021 liet men zich hierover vaker neutraal uit (63% in 2021 tegenover 32% in 2022).

Bezoekfrequentie van de stadsdeelwebsite

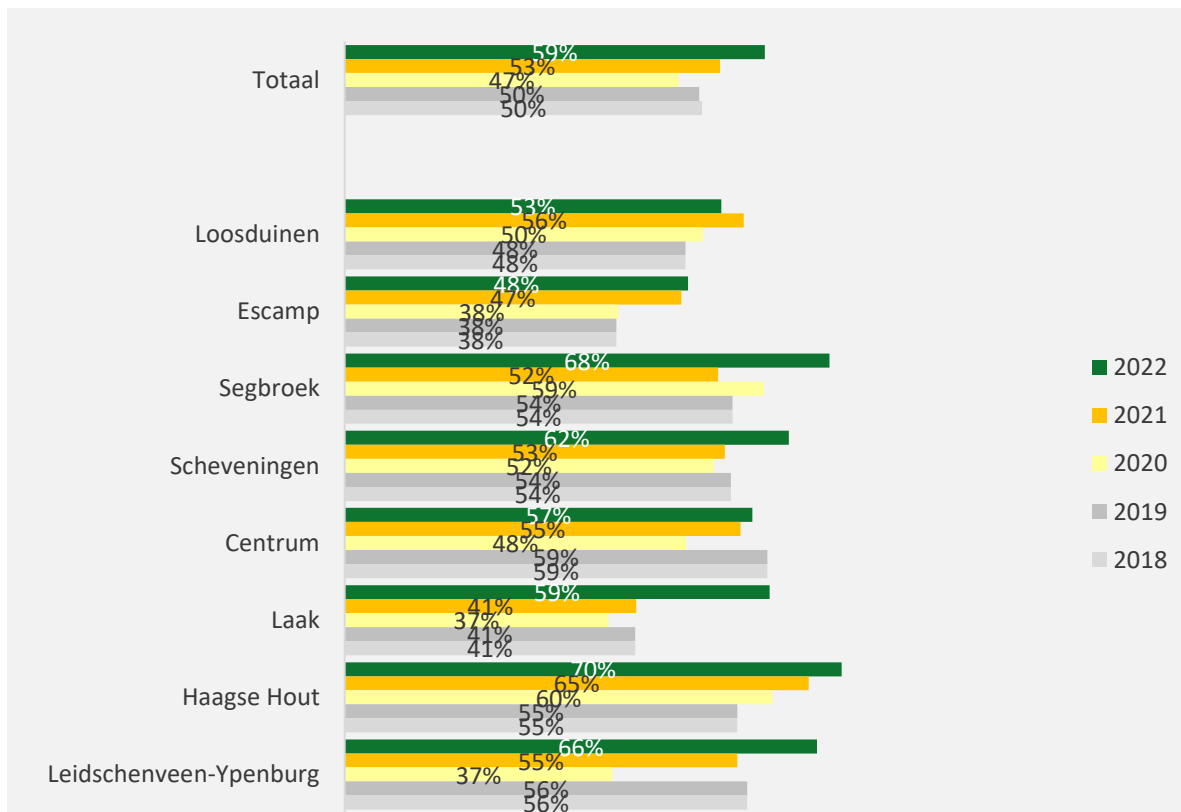


Iets meer dan zes op de tien inwoners bezoeken de website www.denhaag.nl wel eens om te zoeken naar informatie over hun stadsdeel (63%). Dit is meer dan in 2021 (57%). De meeste inwoners bezoeken de website één keer per jaar (40%). Twee op de tien inwoners bezoeken de site één keer per maand (20%) en een enkeling doet dit wekelijks (3%). De verschuivingen in de tijd zijn beperkt.

De website www.denhaag.nl wordt veel minder vaak bezocht door 75-plussers (50% nog nooit bezocht tegenover 37% gemiddeld).



Mogelijkheden tot meepraten of -meedenken over wijkplannen



Mogelijkheden tot meepraten of denken over wijkplannen, naar Stadsdeel, 2018-2022.



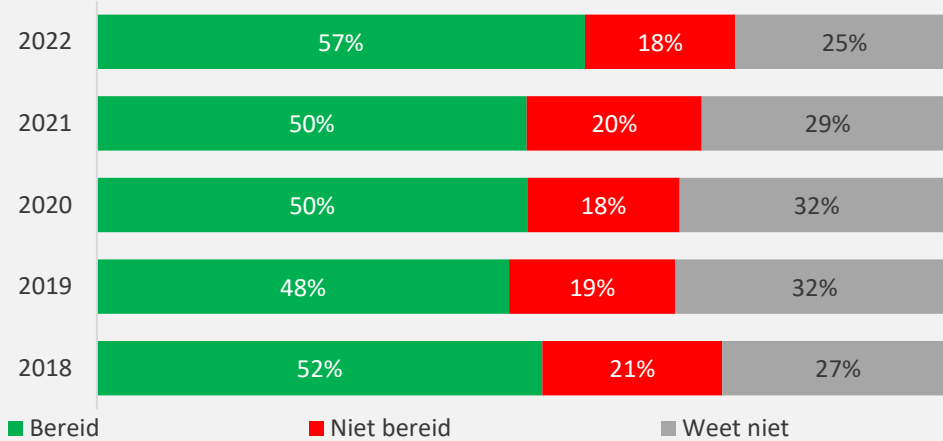
Mogelijkheden tot meepraten of denken over Den Haag als geheel, 2021-2022.

Zes op de tien Hagenaars hebben het idee dat ze kunnen meepraten of meedenken over de plannen in de wijk of buurt (59%). Dit aandeel stijgt sinds 2020 ieder jaar (van 47% in 2020, 53% in 2021 naar 59% in 2022).

Inwoners van Haagse Hout, Segbroek en Leidschenveen-Ypenburg zijn meer dan gemiddeld van mening dat ze kunnen meedenken of meepraten over wijkplannen (resp. 70%, 68% en 66%). Inwoners van Escamp vinden dit het minst vaak (48%) en ook in Loosduinen ligt dit aandeel lager dan gemiddeld (53%). Daarnaast zijn hoger opgeleiden meer dan gemiddeld van mening dat ze kunnen meepraten of meedenken (65%).

Ruim een derde van de inwoners heeft het gevoel dat zij kunnen meepraten of denken als het gaat over Den Haag als geheel (36%). Een meerderheid heeft dat gevoel dus niet (64%). In vergelijking met 2021 is het aandeel inwoners dat het gevoel heeft mee te kunnen praten iets gestegen (van 33% in 2021 naar 36% in 2022).

Mogelijkheid en bereidheid om mee te denken



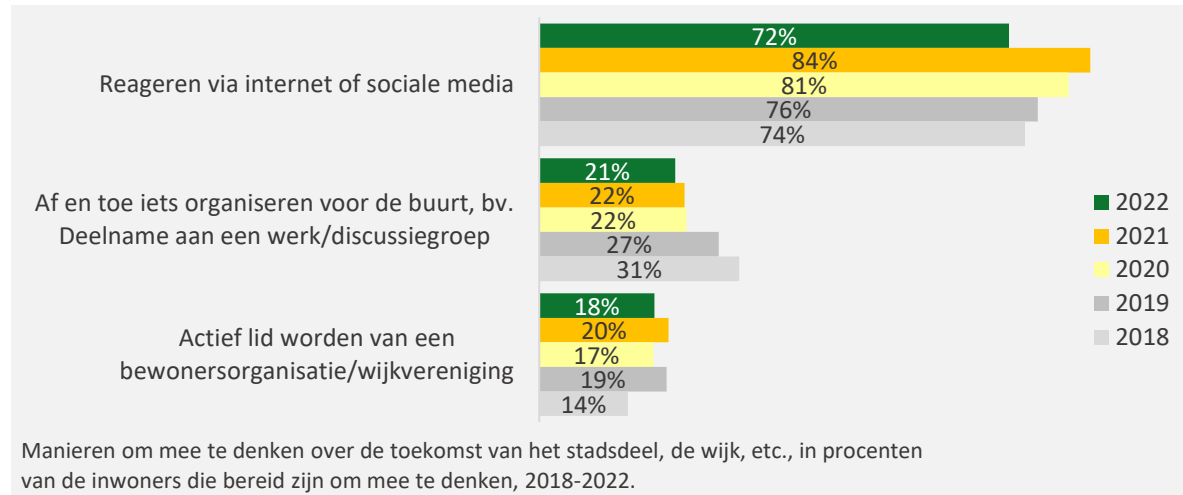
Bereidheid om mee te denken over de toekomst van het stadsdeel, de wijk, de buurt of de straat, naar stadsdeel, 2018-2022.

Ruim de helft van de Hagenaars zegt bereid te zijn om mee te denken over de toekomst van hun stadsdeel, wijk, buurt of straat (57%). Een zesde is hiertoe niet bereid (18%) en een kwart weet het niet (25%). In vergelijking met voorgaande jaren is de bereidheid om mee te denken over de verschillende onderwerpen toegenomen (van 50% in 2021 en 2021 naar 57% in 2022).

Inwoners tot 45 jaar en hoger opgeleiden zijn vaker bereid om mee te denken (16-29 jaar: 66%, 30-45 jaar: 64% en hoger opgeleiden 67%). 75-Plussers en lager opgeleiden hebben veel minder behoefte hieraan (resp. 32% en 36%).

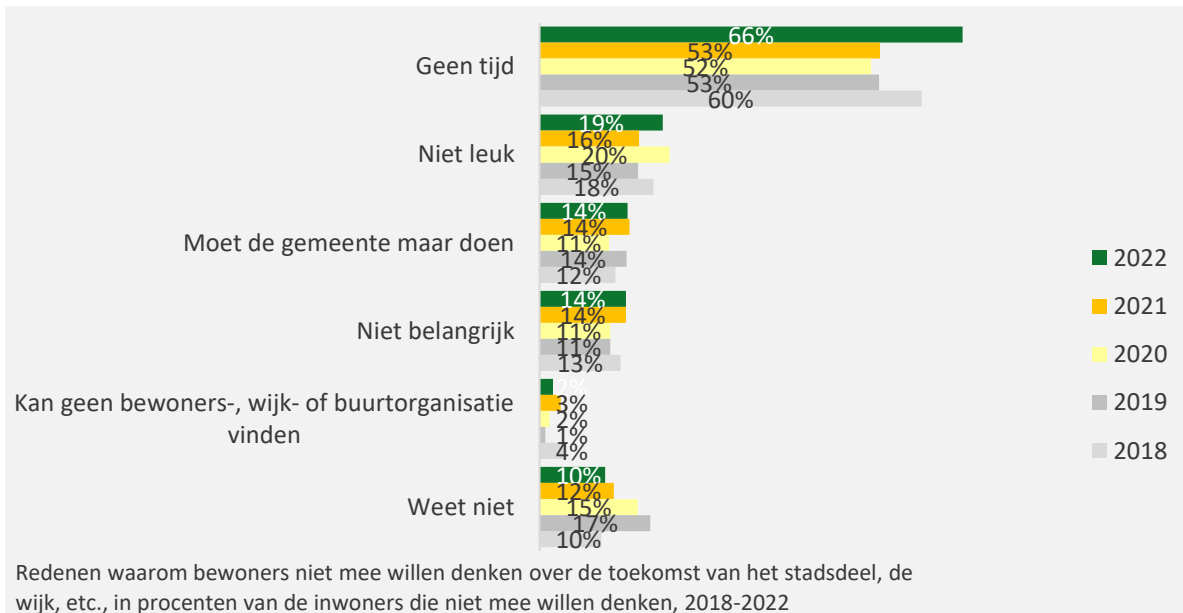


Meedenken over de toekomst van stadsdeel, wijk, buurt of straat

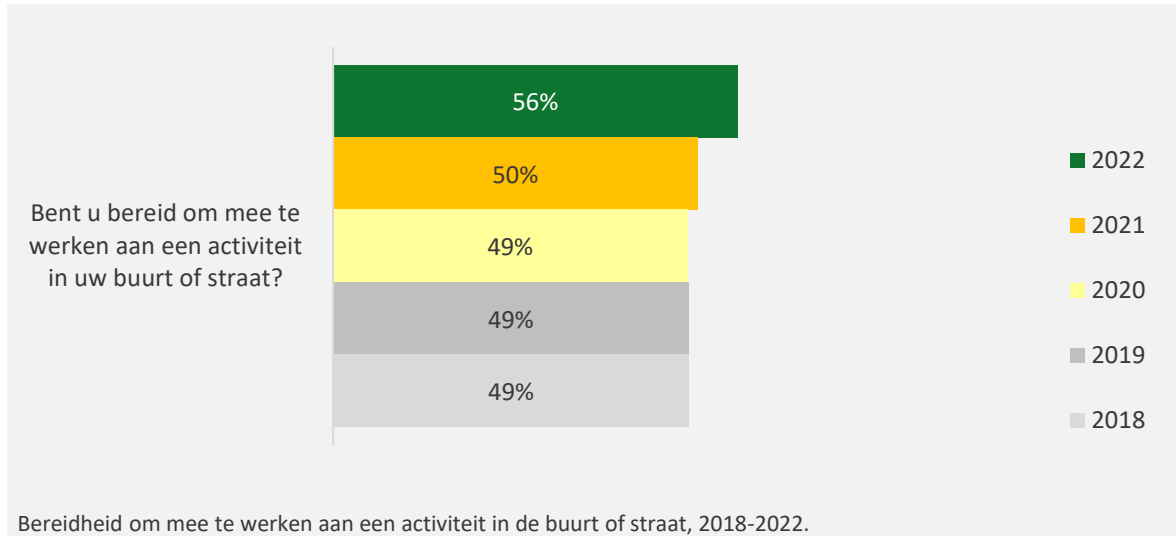


Inwoners die bereid zijn om mee te denken, doen dit het liefst door te reageren via internet of sociale media (72%). Tot 2021 was hiervan ieder jaar een toename te zien, maar in 2022 is dit aandeel weer sterk gedaald (van 84% in 2021 naar 72% in 2022). Daarnaast wil één op de vijf een bijdrage leveren door af en toe iets te organiseren voor de buurt (21%), wat vergelijkbaar is met 2021 (22%). Eén op de zes inwoners wil actief lid worden van een bewonersorganisatie of wijkvereniging (18%). Ook dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Wanneer men geen interesse heeft om mee te denken over de toekomst van het stadsdeel en de wijk, komt dit vooral door tijdsgebrek (66%). Een kleiner deel vindt het niet leuk (19%), vindt het een zaak voor de gemeente of vindt het niet belangrijk (beide 14%). Meer mensen hebben in 2022 geen tijd om mee te denken in vergelijking met 2021, toen dit nog 53% was.



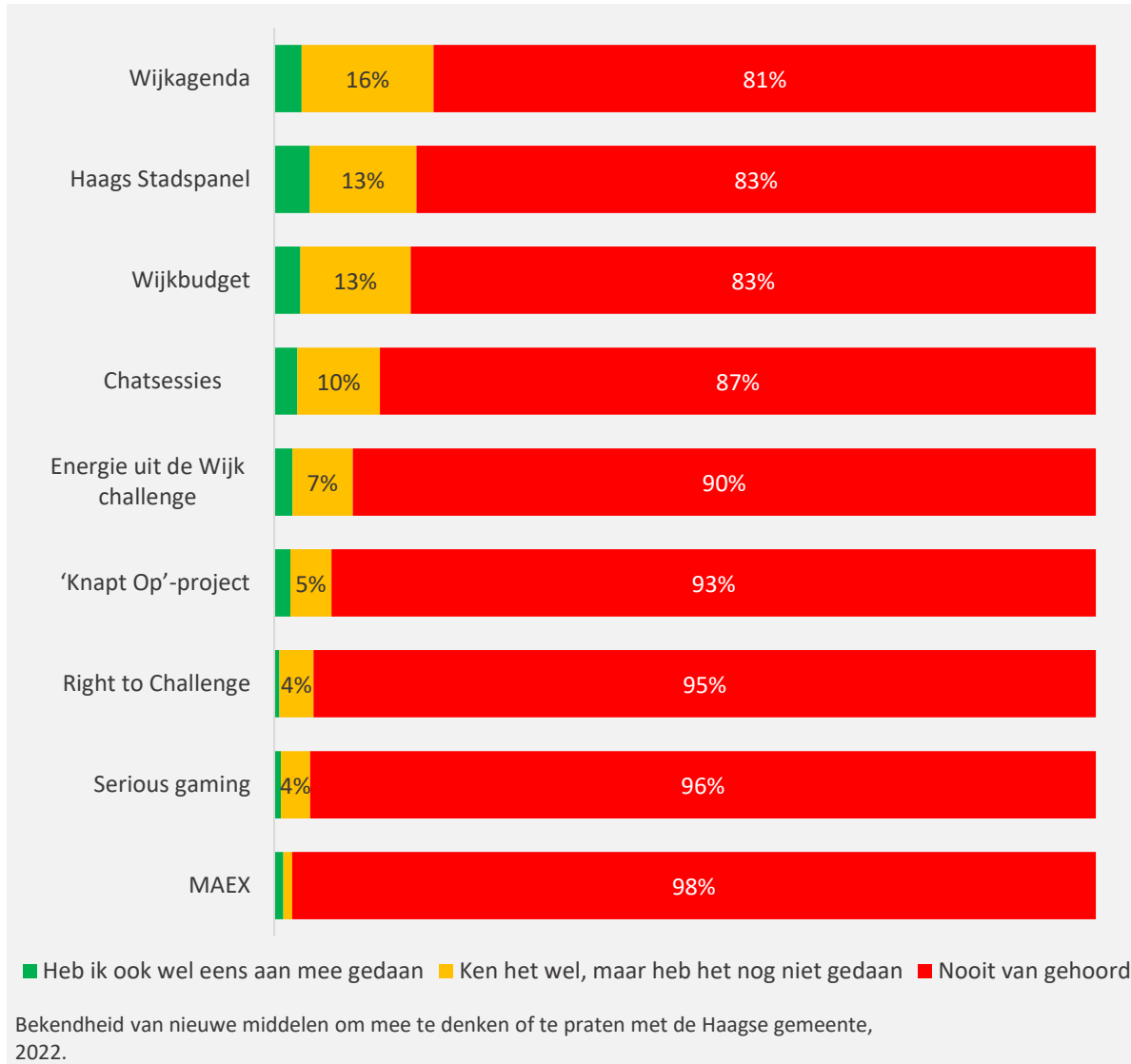
Bereidheid om activiteiten te verrichten voor de wijk of buurt



Ruim de helft van de Hagenaars is bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of de straat (56%). Dit aandeel ligt hoger dan in de voorgaande jaren toen dit circa 50% was. Met name inwoners tussen de 30 en 45 jaar en hoger opgeleiden zijn meer dan gemiddeld hiertoe bereid (resp. 70% en 67%). 65-Plussers en lager opgeleiden willen dit juist minder vaak doen (resp. 36% en 32%).



Nieuwe middelen om mee te denken met de gemeente

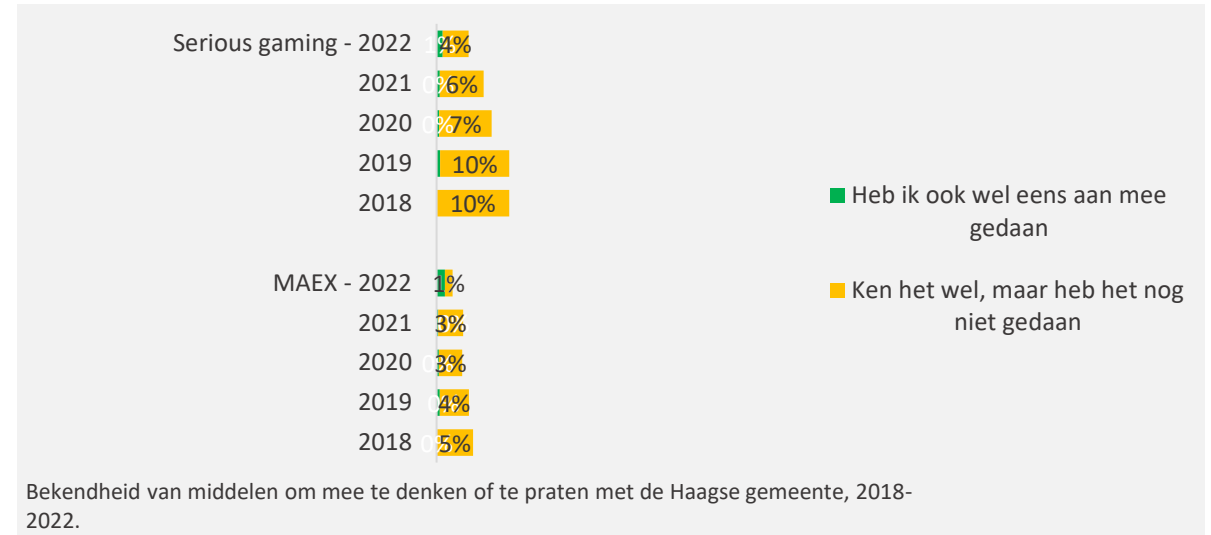
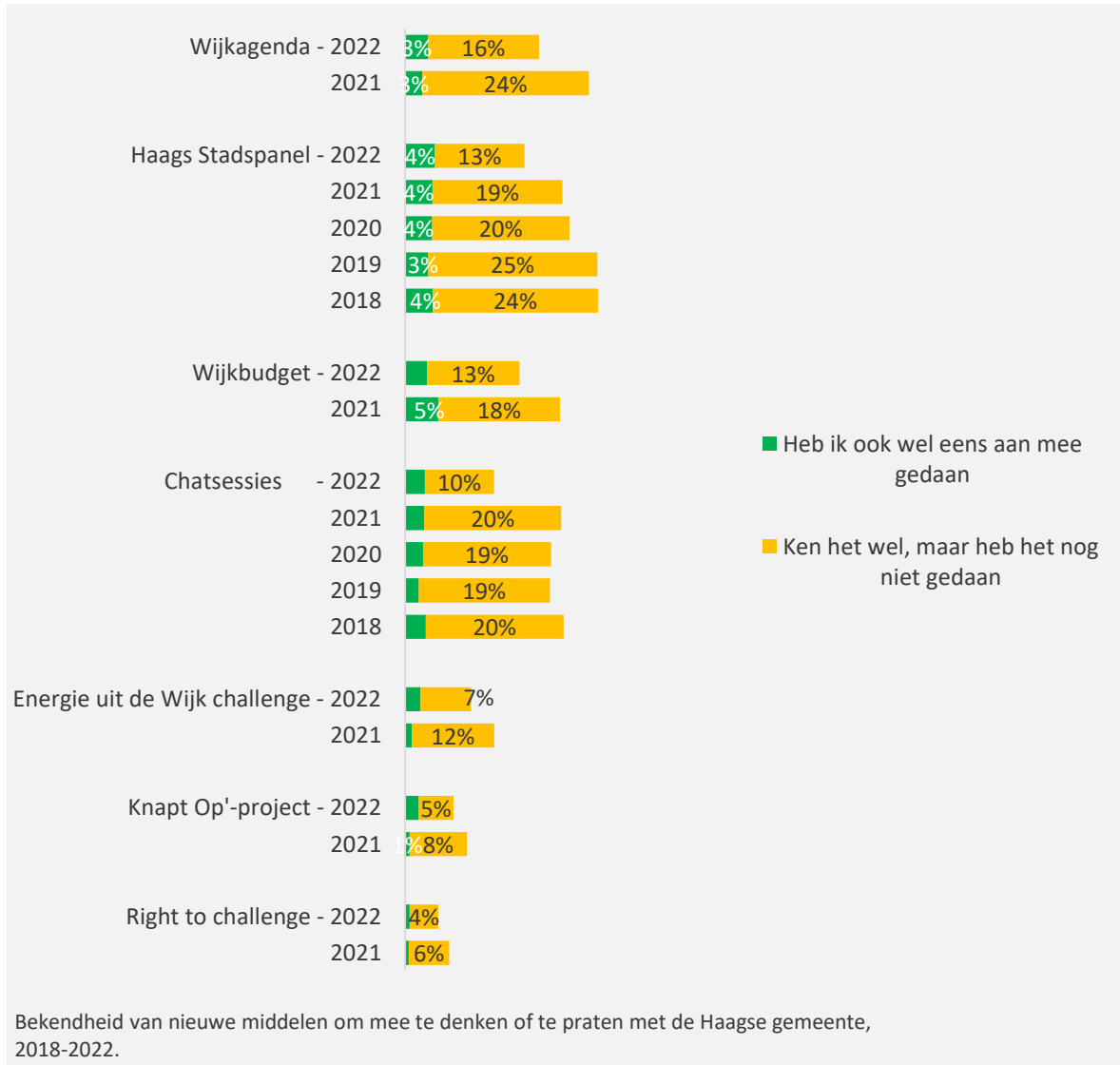


De inwoners is gevraagd of zij bekend zijn met de beschikbare middelen om mee te denken of te praten met de gemeente zoals chatsessies, serious gaming, het Haags Stadspanel en MAEX.

De meeste mogelijkheden genieten nog maar weinig bekendheid onder de Hagenaars. Men is het meest bekend met de Wijkagenda (19%), op de voet gevolgd door het Haags Stadspanel (17%), het Wijkbudget (17%) en in iets mindere mate Chatsessies (13%). MAEX is het minst bekend (2%) en ook serious gaming (4%) Right to Challenge (5%), 'Knapt Op'-project (7%) en Energie uit de Wijk challenge (9%) zijn bij minder dan één op de tien inwoners bekend.

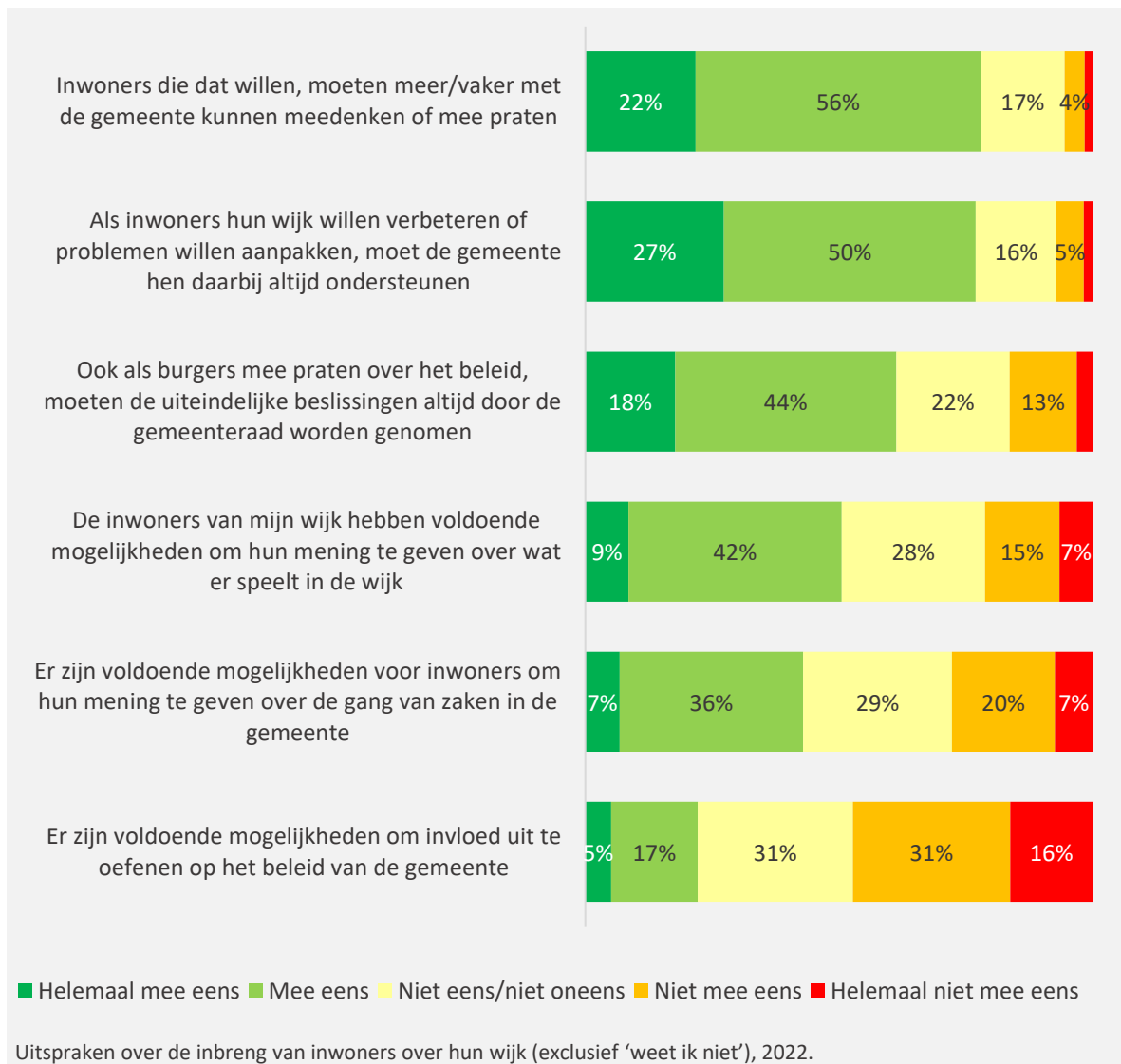
Het aandeel dat ooit ergens aan mee heeft gedaan is minimaal. Het meest heeft men meegedaan dan wel gebruik gemaakt van het Haags Stadspanel (4%), gevolgd door de Wijkagenda, Wijkbudget of Chatsessies (allen 3%).

Nieuwe middelen om mee te denken met de gemeente



De bekendheid van de middelen schommelt enigszins door de jaren heen. In 2021 was de wijkagenda nog bij iets meer dan een kwart van de inwoners bekend (27%), maar ook dit is teruggelopen naar 19%. Geen enkel middel geniet meer bekendheid in 2022 vergeleken met voorgaande jaren. Zo loopt de bekendheid van het Haags Stadspanel ieder jaar iets terug (van 28% in 2018 tot 17% in 2022). Dit geldt ook voor Serious gaming. In 2018 was 10% van de inwoners hiermee bekend tegenover 5% in 2022.

Inbreng en inspraak van inwoners



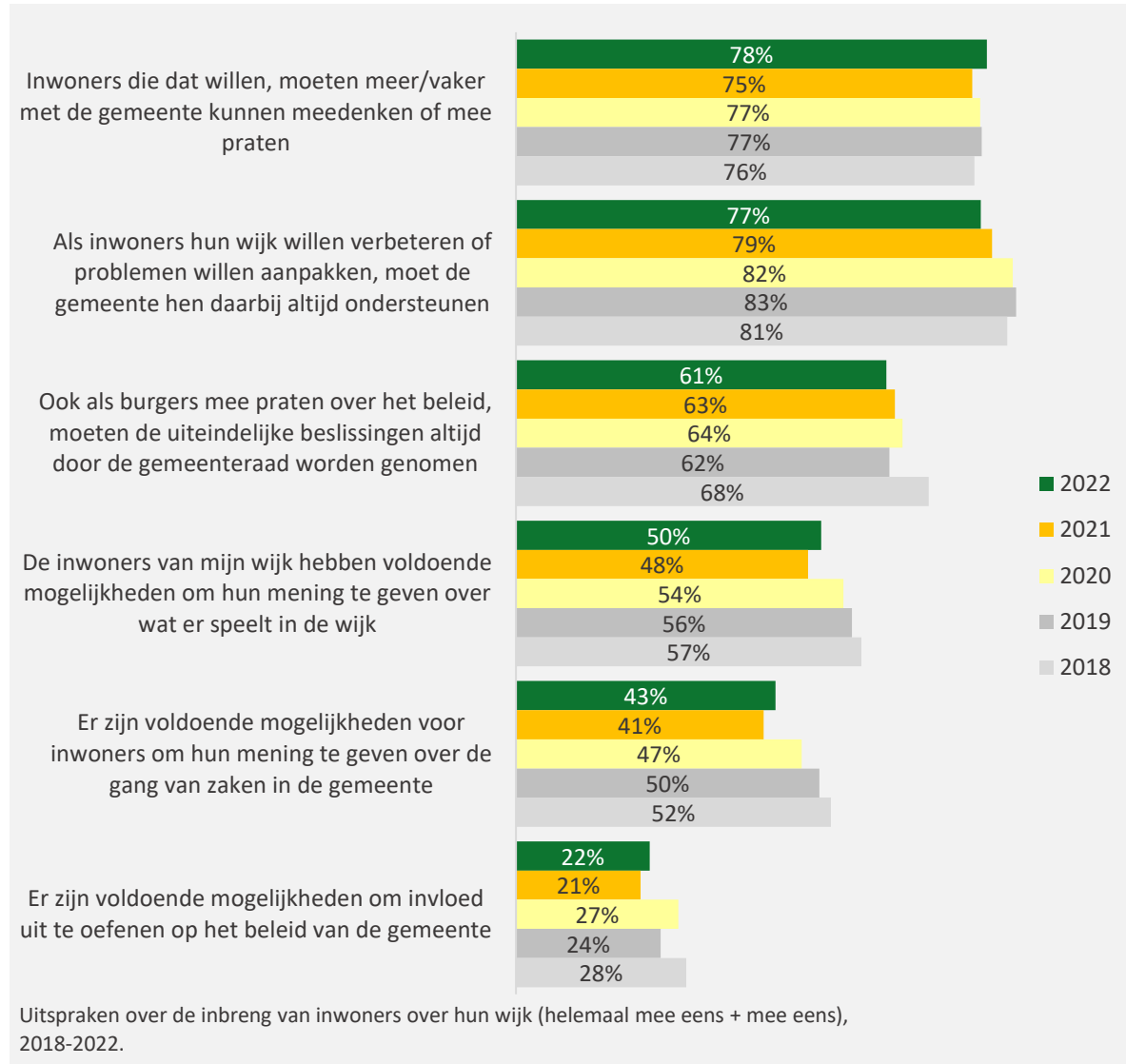
Inwoners van Den Haag hebben een aantal uitspraken voorgelegd gekregen over de inbreng en inspraak die zij hebben bij wat er in hun wijk of stad gebeurt. In bijna alle gevallen zijn meer inwoners positief dan negatief over de rol die de gemeente moet hebben en over de mogelijkheden die er zijn om mee te denken of te praten met de gemeente. Alleen als het gaat om daadwerkelijke mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente zijn de meningen meer verdeeld.

Bijna acht op de tien Hagenaars vinden dat inwoners die dat willen, meer of vaker met de gemeente moeten kunnen meedenken of meepraten (78% (helemaal) mee eens) en dat de gemeente inwoners moet ondersteunen als inwoners hun wijk willen verbeteren of problemen willen aanpakken (77%).

Eén op de zes inwoners is van mening dat de uiteindelijke beslissingen altijd door de gemeenteraad moeten worden genomen, ook als burgers meepraten over het beleid (62%). Daarbij vindt de helft van de inwoners dat zij voldoende mogelijkheden hebben om hun mening te geven over wat er speelt in de wijk (51%) en in mindere mate over de gang van zaken in de gemeente (43%).

Het minst tevreden zijn inwoners over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente. Bijna de helft (47%) is van mening dat men onvoldoende mogelijkheden heeft om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente tegenover 22% die dit voldoende vindt.

Inbreng en inspraak van inwoners



De verschillen met voorgaande jaren zijn niet groot. Zo is de mate waarin inwoners van mening zijn dat de gemeente inwoners moet ondersteunen als ze hun wijk willen verbeteren of problemen in hun wijk willen aanpakken elk jaar iets gedaald sinds 2019 (van 83% in 2019 naar 77% in 2022). Daarnaast zijn sinds 2018 elk jaar steeds minder inwoners van mening dat zij in hun wijk voldoende mogelijkheden hebben om hun mening te geven over wat er speelt in de wijk (van 57% in 2018, 56% in 2019, 54% in 2020, 48% in 2021 naar 50% in 2022). Hetzelfde geldt voor de mate waarin inwoners vinden dat er voldoende mogelijkheden zijn om hun mening te geven over de gang van zaken bij de gemeente. Ook dit is ieder jaar iets gedaald (van 52% in 2018, 50% in 2019, 47% in 2020, 41% in 2021), maar in 2022 weer iets toegenomen naar 43%.

Inbreng van inwoners



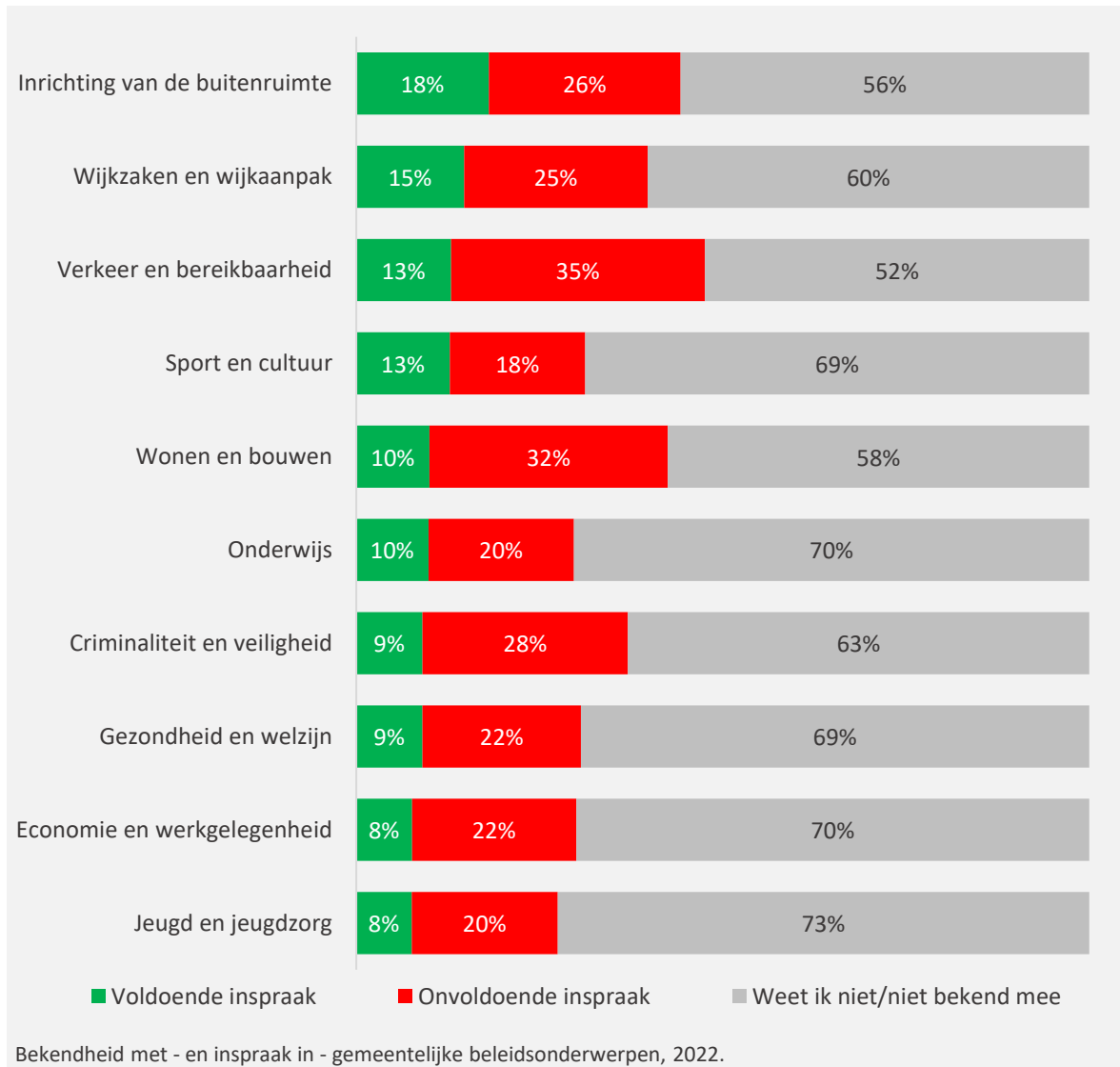
Uitspraken over inbreng van inwoners, met en zonder hulp van de gemeente, 2018-2022.

Een kwart van de inwoners zegt andere inwoners in de wijk of directe omgeving te kennen die gezamenlijk problemen oplossen in de wijk zonder dat de gemeente daarbij betrokken is (25%). Dit aandeel is nagenoeg gelijk gebleven in vergelijking met 2021 (26%), maar is hoger dan in voorgaande jaren (21% in 2020, 22% in 2019 en 22% in 2018). Inwoners van de stadsdelen Segbroek en Scheveningen kennen meer dan gemiddeld andere inwoners die gezamenlijk problemen oplossen zonder inmenging van de gemeente (beide 35%). In Escamp is dit juist minder het geval (14%).

Eveneens een kwart kent inwoners die problemen oplossen mét hulp van de gemeente (25%). Dit aandeel is gestegen in vergelijking met voorgaande jaren toen dit nog circa 20% betrof. 75-Plusers kennen meer inwoners dan gemiddeld die problemen oplossen mét hulp van de gemeente (30%). Ook in dit geval geldt dit meer dan gemiddeld voor inwoners uit Segbroek (38%), en minder dan gemiddeld voor inwoners uit Escamp (18%).

Het aandeel Hagenaars dat inwoners kent die door de gemeente zijn uitgenodigd om mee te denken of te praten over beleid is iets lager (17%). Toch is dit aandeel hoger dan in 2021, 2020 en 2019 (allen 14%), maar lager dan in 2018 (19%). 75-Plusers kennen weer meer inwoners dan gemiddeld die door de gemeente zijn uitgenodigd om mee te denken of te praten over de regels van de gemeente (27%).

Inspraak in gemeentelijke beleidsonderwerpen



De inwoners van Den Haag hebben een lijst met onderwerpen voorgelegd gekregen met daarbij de vraag of men vindt dat men hierin voldoende inspraak heeft. Tussen de 52% en 73% kan hierop geen antwoord geven omdat men dit niet weet of omdat men niet bekend is met de mogelijkheden om inspraak hierover te hebben.

Tussen de 8% en 18% van de inwoners heeft het gevoel voldoende inspraak te hebben bij allerlei gemeentelijke beleidsonderwerpen. Dit aandeel is het hoogst bij de inrichting van de buitenruimte (18%), gevolgd door wijkzaken en wijkaanpak (15%), verkeer en bereikbaarheid (13%) en sport en cultuur (13%). Dit aandeel is het kleinst bij onderwerpen die samenhangen met jeugd en jeugdzorg (8%), economie en werkgelegenheid (8%), gezondheid en welzijn (9%) en criminaliteit en veiligheid (9%).

Een groter deel van de inwoners is echter van mening onvoldoende inspraak te hebben bij de gemeentelijke beleidsonderwerpen (tussen de 18% en 35%). Dit geldt met name voor onderwerpen met betrekking tot verkeer en bereikbaarheid (35%), wonen en bouwen (32%) en criminaliteit en veiligheid (28%).

De mate waarin inwoners vinden dat zij inspraak hebben in de verschillende gemeentelijke beleidsonderwerpen verschilt minimaal door de jaren heen. Er is hier geen duidelijke trend in te zien.

Inbreng bij de gemeente

Heeft u in het afgelopen jaar actief inbreng gehad bij de gemeente als het gaat om de toekomst van de wijk, buurt of stad?

16%

12%

■ 2022
■ 2021

Aandeel inwoners dat inbreng heeft gehad bij de gemeente, 2021 - 2022.

Heeft u van de gemeente gehoord wat er met uw inbreng is gedaan?

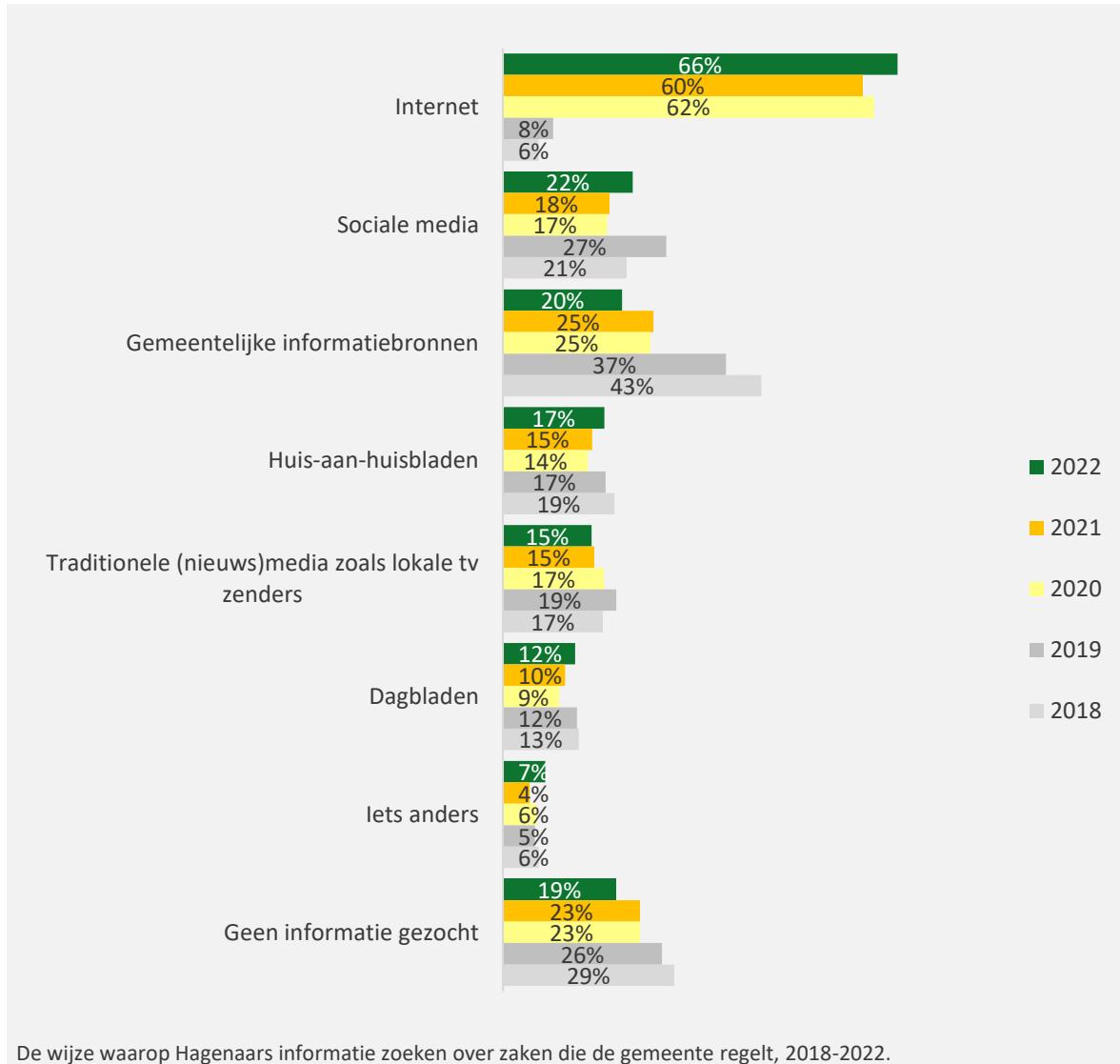
59%

53%

Aandeel inwoners dat (zeker/deels) gehoord heeft wat er met de inbreng is gedaan, (N = 143), 2021 - 2022.

Circa één op de zeven inwoners heeft in het afgelopen jaar actief inbreng gehad bij de gemeente als het gaat om de toekomst van de wijk, buurt of stad (16%). Dit is meer dan in 2021, toen dit aandeel nog iets meer dan één op de tien was (12%). Van de inwoners die inbreng hebben gehad, hebben in 2022 zes op de tien inwoners zeer zeker of enigszins van de gemeente gehoord wat zij hiermee hebben gedaan (59%). Ook dit aandeel is hoger in vergelijking met 2021, toen dit nog iets meer dan de helft was (53%).

Hoger opgeleiden hebben iets meer dan gemiddeld inbreng gehad (19%), middelbaar opgeleiden minder dan gemiddeld (9%). Ook hebben inwoners van het stadsdeel Laak meer dan gemiddeld inbreng gehad (27%) en inwoners van Escamp juist minder (9%).



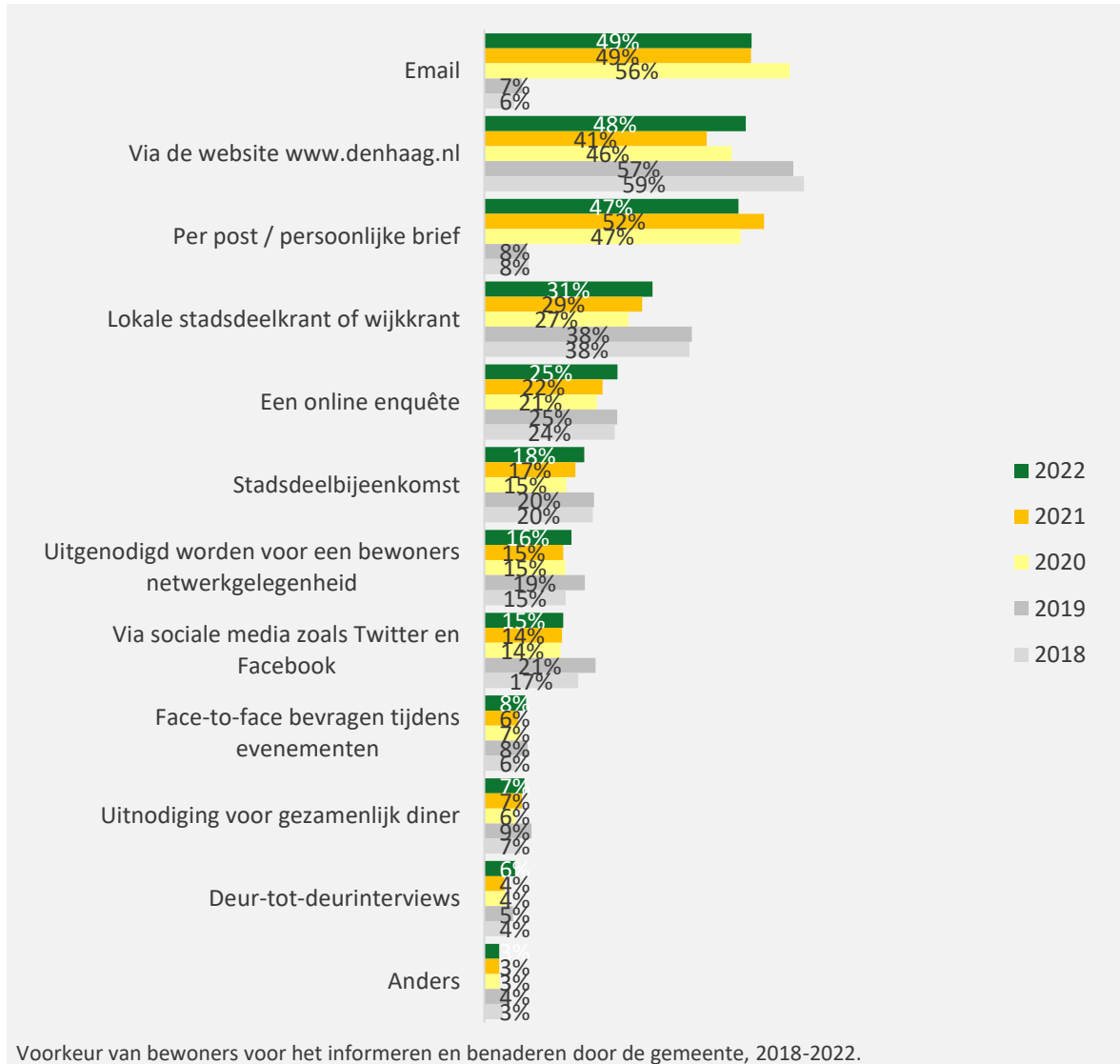
Acht op de tien Hagoenaars hebben het afgelopen jaar informatie gezocht over zaken die de gemeente regelt (81%), 19% heeft dit niet gedaan. Ieder jaar zoeken telkens iets meer inwoners informatie over de zaken die de gemeente regelt (van 71% in 2018 naar 81% in 2022).

Wanneer inwoners zoeken naar informatie, doen zij dit vooral via internet (66%). Circa één op de vijf zoekt informatie via sociale media (22%) of via gemeentelijke informatiebronnen (20%). In iets mindere mate doen zij dit via huis-aan-huisbladen (17%), traditionele (nieuws)media zoals lokale tv zenders (15%) of dagbladen (12%).

Ieder jaar zijn er steeds minder inwoners die informatie opzoeken via gemeentelijke informatiebronnen (van 43% in 2018 tot 20% in 2022). Men zoekt juist vaker informatie via internet (van 60% in 2021 naar 66% in 2022) of via sociale media (van 18% in 2021 naar 22% in 2022).

Als inwoners aangeven via een andere manier informatie opgezocht te hebben, werd dit onder andere via beleidsnota's gedaan, is er naar de gemeente gebeld via het nummer 14070, is er informatie verkregen via het wijkberaad of zijn ze via vrienden, hun netwerk of burens geïnformeerd.

Voorkeur voor informatieverstrekking en benadering



Iets minder dan de helft van de Hagenaars wordt het liefst per e-mail, via de website www.denhaag.nl of per post geïnformeerd door de gemeente (resp. 49%, 48% en 47%). Drie op de tien inwoners willen dit via de lokale stadsdeelkrant of wijkkrant (31%) en een kwart via een online enquête (25%). In mindere mate willen inwoners dit via een stadsdeelbijeenkomst, een bewoners netwerkgelegenheid en sociale media zoals Twitter en Facebook (resp. 18%, 16% en 15%).

Inwoners hebben dit jaar, na een daling in 2021, weer meer behoefte aan informatie via de website van de gemeente Den Haag (van 41% in 2021 naar 48% in 2022) en, na een stijging in 2021, weer minder aan informatie per post / persoonlijke brief (van 52% in 2021 naar 47% in 2022). De overige cijfers zijn nagenoeg gelijk aan vorig jaar.



Den Haag

Inwonersonderzoek 2022

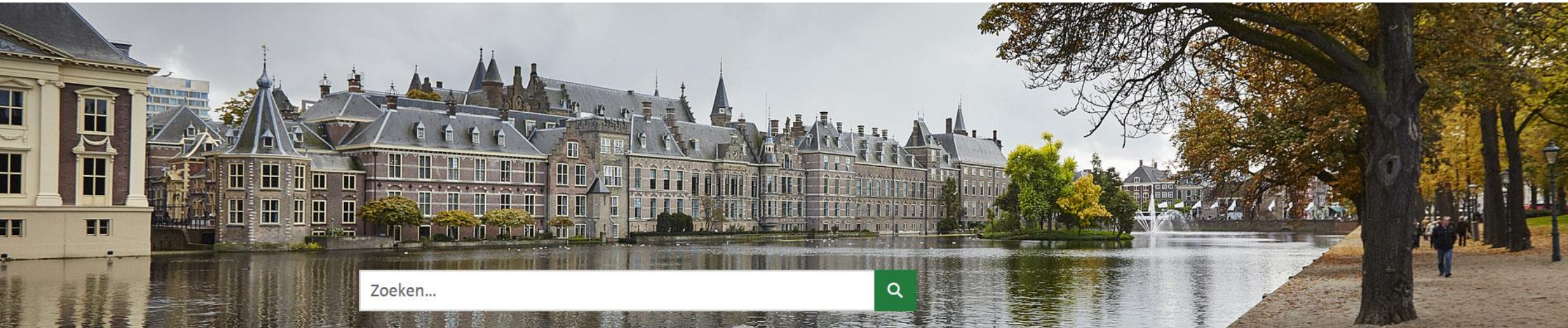
(Online) dienstverlening



Den Haag

[MijnDenHaag](#) [Contact](#)

[ZOEKEN](#)



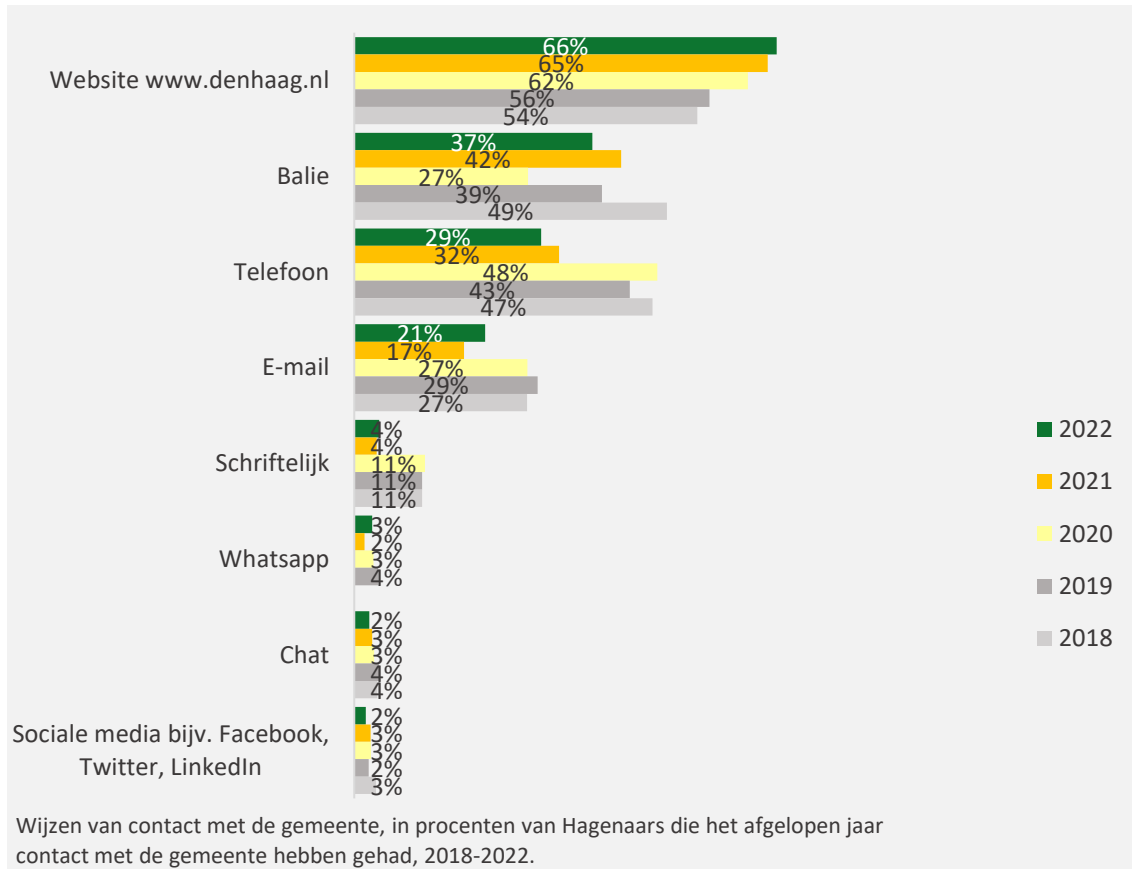
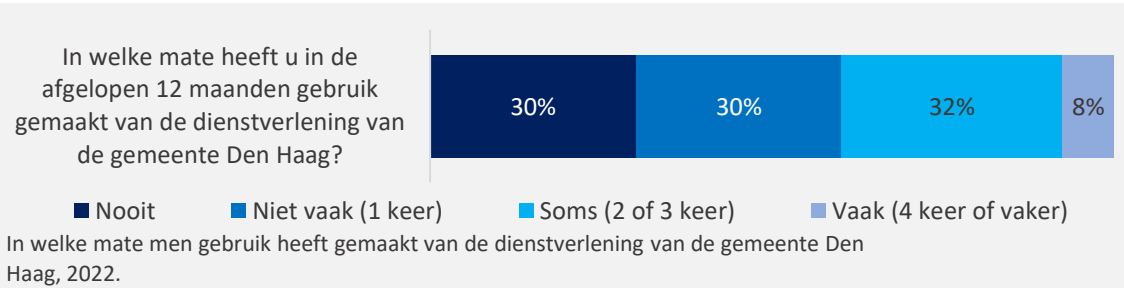
Zoeken...



De gemeente Den Haag hecht, omwille van de kwaliteit, waarde aan het monitoren van de beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening. Digitale dienstverlening neemt daarbij een steeds belangrijkere plaats in. De respondenten is gevraagd naar de mate waarin zij gebruik hebben gemaakt van de gemeentelijke dienstverlening en het oordeel daarover. Vervolgens is ingezoomd op de bekendheid met en het gebruik van de gemeentelijke website om digitaal zaken te kunnen regelen.

- Zeven op de tien inwoners hebben de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de gemeentelijke dienstverlening (70%). Men heeft daarbij vooral gebruik gemaakt internet (66%), gevolgd door de balie (37%), telefonisch (29%) en e-mail (21%). Inwoners maken in toenemende mate gebruik van de website (van 54% in 2018 naar 66% in 2022). 75-Plussers doen dit echter het minst (37%). Zij regelen hun zaken met de gemeente meer dan gemiddeld telefonisch (48%). Wanneer wordt gevraagd op welke wijze men het liefst contact heeft met de gemeente, gaat de voorkeur bij alle zaken uit naar contact via de website, waarbij dit het meest geldt voor het doen van een aanvraag en het maken van een afspraak (61%).
- Wanneer Hagenaars een rapportcijfer moeten geven voor de dienstverlening van de gemeente dan resulteert dit, evenals in 2021, in een 7,7. Als inwoners zich positief hierover uitlaten dan geeft men onder andere aan dat dit komt omdat alles netjes, professioneel en volgens de regels is geregeld. Als inwoners negatief zijn, wijten zij dit vooral aan de wachttijden bij de gemeente.
- Inwoners zijn het meest tevreden over het zelf makkelijk, snel en veilig kunnen regelen van zaken met de gemeente (71% (helemaal) mee eens). Zij zijn in mindere mate van mening dat zij op de hoogte worden gehouden door de gemeente Den Haag (34% (helemaal) mee eens). Iets meer dan een kwart van de inwoners vindt dat dit niet het geval is (27% (helemaal) mee oneens).
- Drie op de tien inwoners vinden het leuk om ideeën te spuien en eens uitgenodigd te worden voor de Stadskamer (29%) waar inwoners feedback kunnen geven over de dienstverlening van de gemeente.
- Iets meer dan drie kwart van de Hagenaars heeft zaken geregeld via de site www.denhaag.nl (77%). Dit is het hoogste aandeel in de afgelopen vijf jaar. Men heeft op de gemeentesite vooral bezocht om informatie te zoeken (70%), een formulier in te vullen (48%) en/of een afspraak te maken (41%). Het maken van een afspraak wordt met een 7,5 het hoogst beoordeeld. Het zoeken van informatie en het invullen van een formulier krijgen met resp. een 7,3 en een 7,2 eveneens een goede beoordeling.
- Bijna twee derde van de Hagenaars is bekend met MijnDenHaag (64%) en iets meer dan vier op de tien hebben ook gebruik gemaakt hiervan (42%). Vergeleken met 2021 is de bekendheid afgenomen (van 71% naar 64%). Gemiddeld krijgt MijnDenHaag een 7,6 als rapportcijfer, wat vergelijkbaar is met 2021 (7,7).

Contact met de gemeente

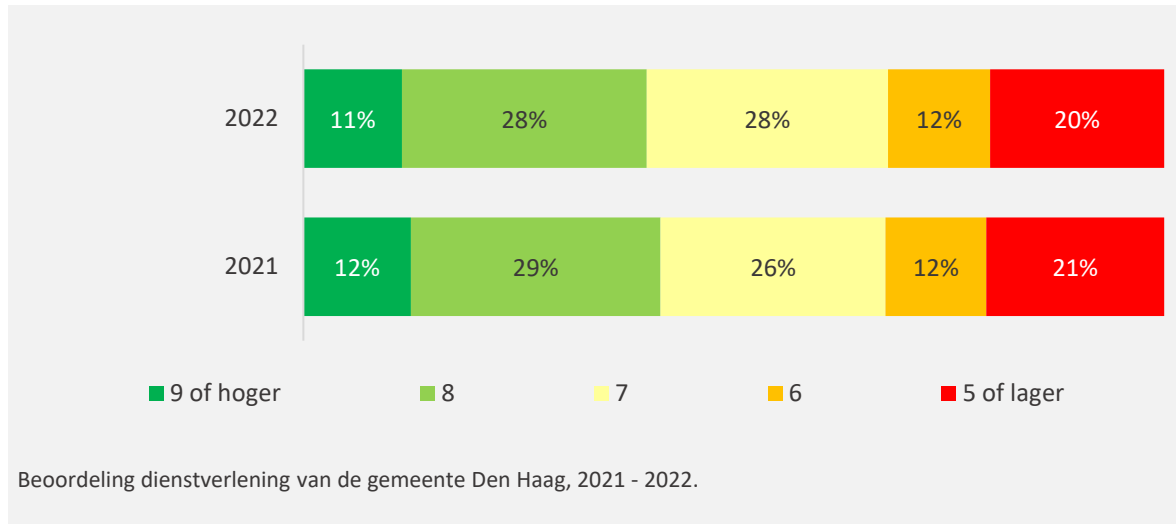


Zeven op de tien inwoners hebben de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente (70%). Drie op de tien inwoners hebben dit één keer gedaan (30%) en een vergelijkbaar aandeel twee of drie keer (32%). Iets minder dan één op de tien inwoners heeft vier keer of vaker gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente (8%). Hoger opgeleiden hebben vaker gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente (78%), lager opgeleiden juist minder (45%). Dit ging met name over het aanvragen van een paspoort/ID (28%) of overige persoonlijke documenten (25%), het parkeerbeleid (24%), en (grof) vuil, containers of rommel op straat (22%). Deze cijfers zijn nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren.

Men heeft op verschillende manieren gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente. Het meest heeft men dit gedaan via de website van de gemeente (66%), gevolgd door de balie (37%), telefonisch (29%) en via de e-mail (21%). In toenemende mate maken inwoners gebruik van de website (van 54% in 2018 naar 66% in 2022). Het gebruik van de balie wisselt sterk door de jaren heen (van 49% in 2018, 27% in 2020 en 37% in 2022). Daarnaast heeft men sinds 2020 ieder jaar minder vaak telefonisch contact met de gemeente (van 48% in 2020 naar 29% in 2022). Er wordt net als voorgaande jaren nauwelijks gebruik gemaakt van Whatsapp, de chat-functie of van sociale media (resp. 3%, 2% en 2%).

Hoger opgeleiden maakten het afgelopen jaar vaker dan gemiddeld gebruik van de website www.denhaag.nl (72%), lager opgeleiden juist minder vaak (45%). Ook 75-Plussers regelen minder zaken via de website van de gemeente (37%). Zij regelen weer meer zaken telefonisch (48%). De balie wordt het vaakst bezocht door gezinnen met kinderen (53%).

Beoordeling van het contact met de gemeente

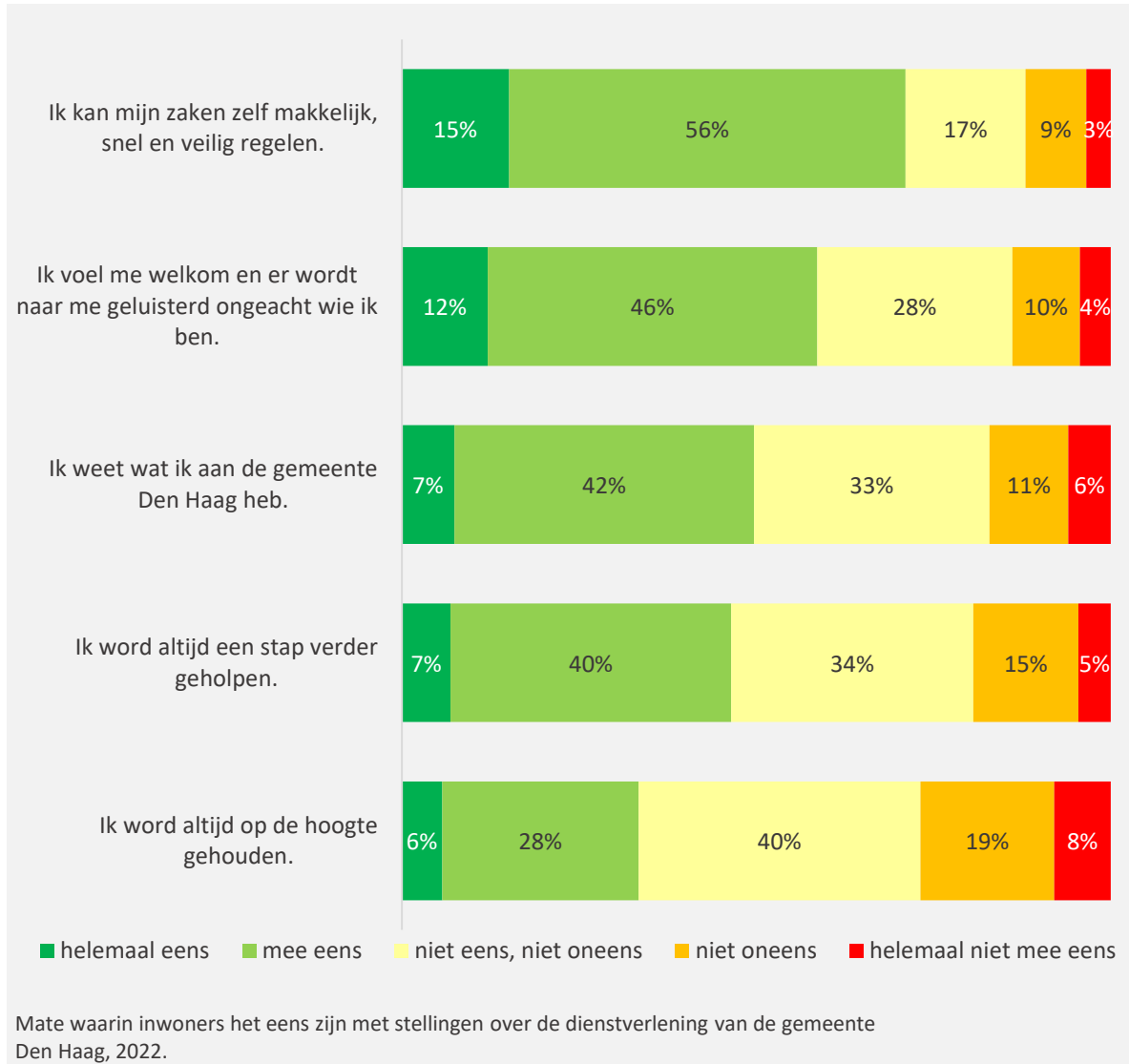


Inwoners is gevraagd de dienstverlening van de gemeente te beoordelen met een rapportcijfer. Iets meer dan één op de tien inwoners geeft een 9 of hoger (11%) en bijna drie op de tien geven een 8 (28%). Eén op de vijf inwoners vindt de dienstverlening een onvoldoende waard (20%). In vergelijking met 2021 is hier weinig tot niets in veranderd. Gemiddeld geven inwoners, evenals vorig jaar, een 7,7 als rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente.

Als inwoners positief zijn over de dienstverlening van de gemeente Den Haag, geeft men onder andere aan dat dit komt omdat alles netjes, professioneel en volgens de regels is geregeld. De afspraak verliep efficiënt en de ambtenaar was vriendelijk, meedenkend en coöperatief. Ook kreeg men snel reactie op de vraag of het probleem en vond men de website van de gemeente Den Haag duidelijk.

Als inwoners negatief zijn over de dienstverlening dan wijten zij dit vooral aan de wachttijden bij de gemeente. Tevens wordt het als vervelend ervaren dat men geen terugkoppeling krijgt naar aanleiding van het contact met de gemeente. Ook wordt vermeld dat er geen structurele oplossingen worden geboden, maar problemen vooral ad-hoc opgelost worden. In sommige gevallen vond men de communicatie met de gemeente onprettig en werd het online systeem als klantenvriendelijk ervaren.

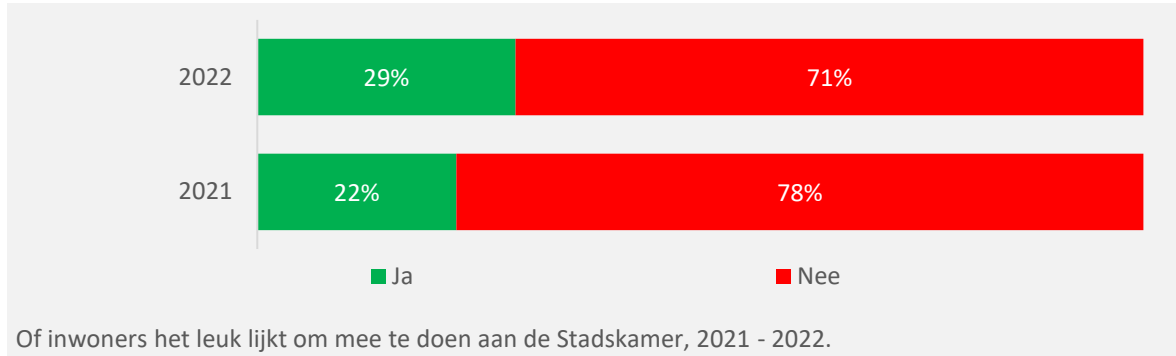
Dienstverlening van de gemeente



Inwoners hebben verschillende stellingen voorgelegd gekregen over de dienstverlening van de gemeente Den Haag. De meningen over de stellingen lopen enigszins uiteen.

De inwoners zijn het meest tevreden over het zelf gemakkelijk, snel en veilig kunnen regelen van hun zaken (71% (helemaal) mee eens). Bijna zes op de tien inwoners voelen zich welkom en zijn van mening dat er naar hen wordt geluisterd, ongeacht wie zij zijn (58%). Bijna de helft van de Hagenaars weet wat zij aan de gemeente hebben (49%) en vinden dat zij altijd een stap verder worden geholpen (47%). In mindere mate zijn inwoners van mening dat zij op de hoogte worden gehouden door de gemeente Den Haag (34% (helemaal) mee eens). Iets meer dan een kwart inwoners vindt dat dit niet het geval is (27% (helemaal) mee oneens).

Eén- of tweepersoonshuishoudens onder de 40 jaar zijn vaker van mening dat zij hun zaken makkelijk, snel en veilig zelf kunnen regelen (86% tegenover 71% gemiddeld). Daarbij geven zij vaker aan zichzelf welkom te voelen en het idee te hebben dat er naar hun geluisterd wordt ongeacht wie ze zijn als het gaat om de dienstverlening van de gemeente Den Haag (70% tegenover 61% gemiddeld). Voor één- of tweepersoonshuishoudens van 40 jaar en ouder geldt dit juist minder (54%).



Naast de stadsenquête haalt de gemeente ook via de Stadskamer feedback op over haar dienstverlening. Iets meer dan drie op de tien inwoners vinden het leuk om ideeën te spuien en eens uitgenodigd te worden hiervoor (29%). Dit aandeel ligt hoger dan in 2021 (22%). Inwoners in de leeftijdscategorie 16 tot 30 jaar en 30 tot 45 jaar zijn hier meer toe bereid (resp. 38% en 37%) dan inwoners tussen de 65 en 75 jaar en 75-plussers (resp. 21% en 17%).

Woorden die passen bij de dienstverlening van de gemeente Den Haag en suggesties voor verbetering

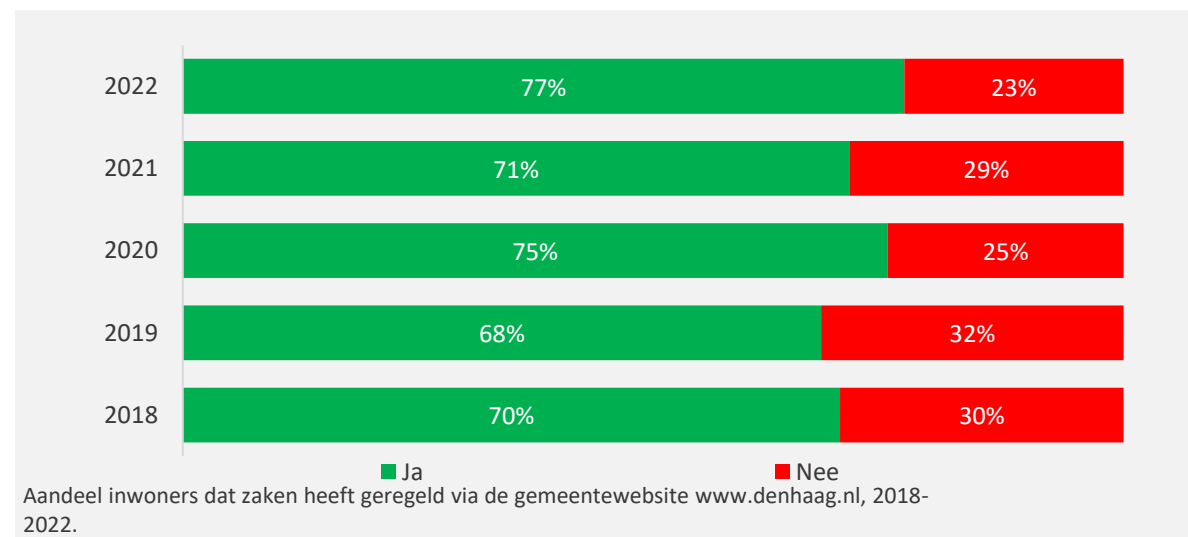
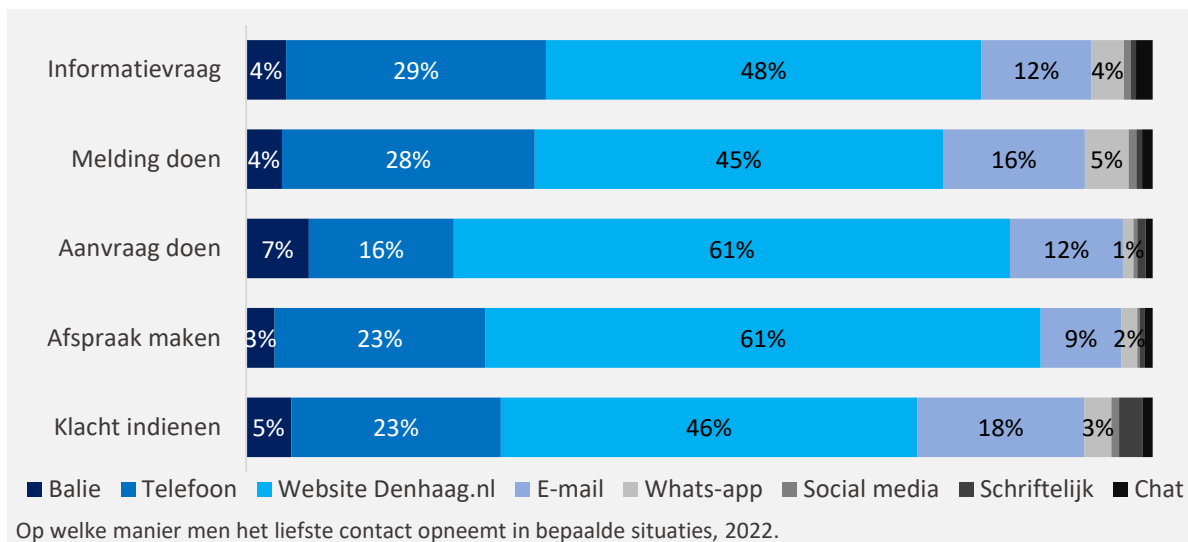


Als inwoners wordt gevraagd welke woorden volgens hen passen bij de dienstverlening van de gemeente Den Haag dan wordt een groot aantal woorden naar voren gebracht. Woorden die het meest worden gebruikt zijn goed, vriendelijk en traag, maar ook duidelijk, veiligheid, behulpzaam, digitaal, snel, toegankelijk, bureaucratisch en efficiënt. Het zijn meer dan gemiddeld positieve termen die inwoners koppelen aan de dienstverlening van de gemeente dan negatieve woorden.

Inwoners hebben veel verbetervoorstellen gedaan. Deze verbetervoorstellen richten zich vooral op de communicatie vanuit de gemeente: er worden onder andere de volgende suggesties gedaan: de gemeente zou meer online kunnen doen (zoals meer communicatie via e-mail), minder ambtelijke taal kunnen gebruiken, proactief reageren op een aanvraag, inwoners beter op de hoogte houden over het reilen en zeilen binnen de gemeente, beter bereikbaar zijn (zoals het verbreden van telefonische bereikbaarheid tot 20:00 uur in plaats van 17:00 uur) en tenslotte meer communiceren in het Engels zodat onder andere expats berichten vanuit de gemeente Den Haag beter kunnen begrijpen.

Naast verbeter suggesties omtrent communicatie wordt er ook aangegeven dat verzoeken sneller afgehandeld kunnen worden en dat de wachttijden korter moeten zijn. Ook wordt er door meerdere inwoners aangegeven dat de gemeente de stadsdeelkantoren meer in kan zetten. Tenslotte vindt een aantal inwoners dat Den Haag niet altijd handicapvriendelijk is. De website is bijvoorbeeld voor visueel beperkten moeilijk leesbaar.

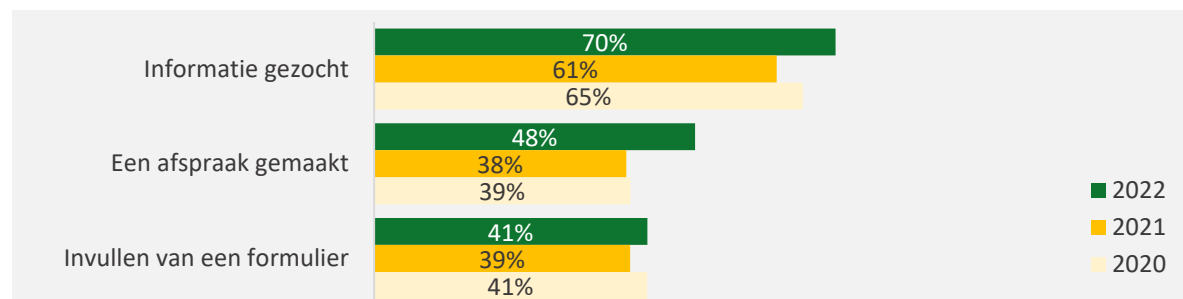
Wijze van contact met de gemeente



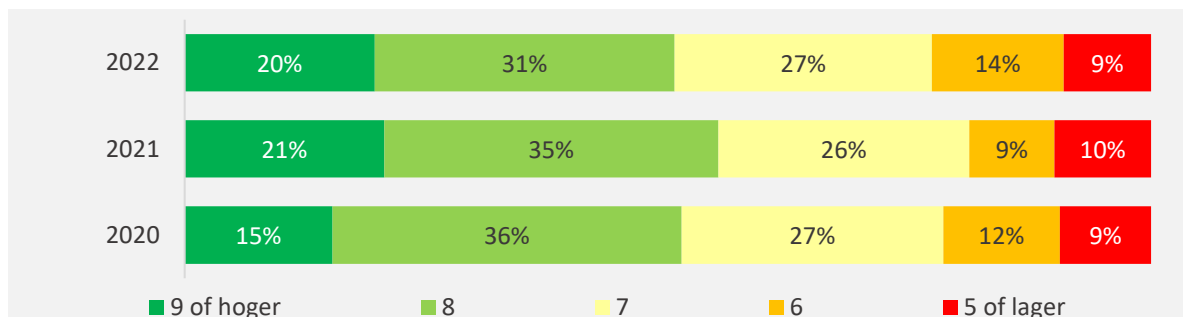
Inwoners nemen voor alle zaken het liefst contact op met de gemeente via de website. Dat geldt met name voor het maken van een afspraak en het doen van een aanvraag (beide 61%). Naast de website speelt telefonisch contact nog altijd een belangrijke rol, vooral bij het opvragen van informatie en het doen van een melding (resp. 29% en 28%). De website wordt ieder jaar meer gebruikt als kanaal om contact te hebben met de gemeente. Dit geldt met name voor het doen van een aanvraag (van 54% in 2021 naar 61% in 2022), een informatievraag (van 42% in 2021 naar 48% in 2022) en het maken van een afspraak (van 55% in 2021 naar 61% in 2022). Telefonisch contact en contact via de chat nemen daarentegen af (resp. een daling van circa 2% en 3% ten opzichte van 2021).

Iets meer dan drie kwart van de Hagenaars (77%) regelt wel eens zaken via de gemeentewebsite. Dit aandeel is vergeleken met vorig jaar gestegen (van 71% in 2021 naar 77% in 2022) en is het hoogst sinds 2018.

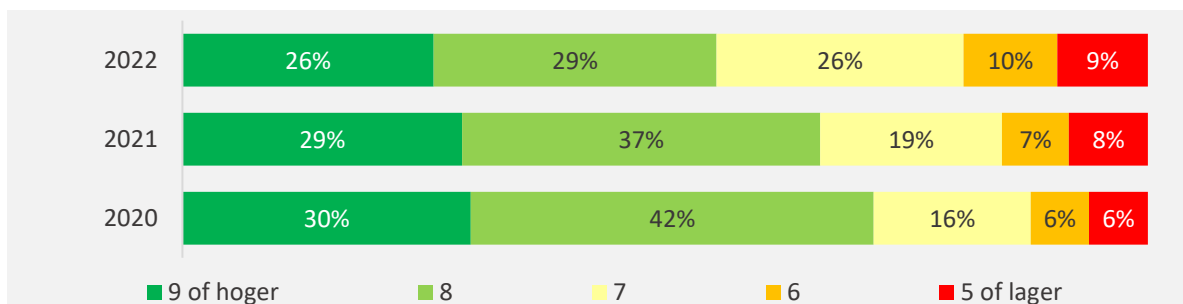
Wijze van contact met de gemeente



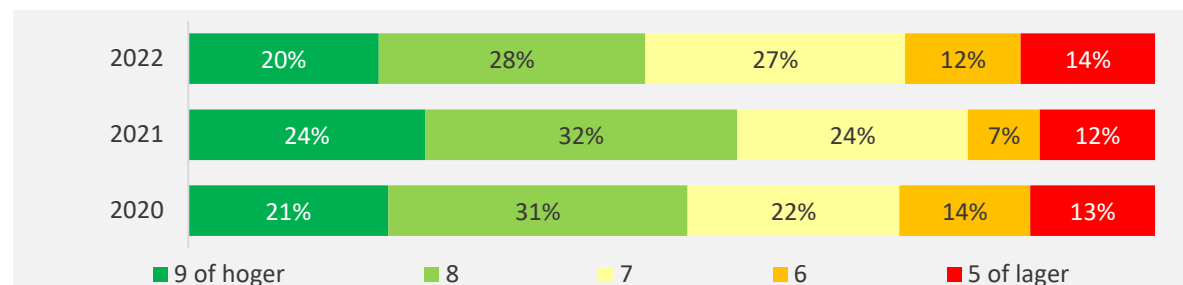
Zaken die de inwoners hebben geregeld via de gemeentewebsite www.denhaag.nl, 2020-2021.



Beoordeling van het informatie zoeken op de gemeentewebsite www.denhaag.nl, 2020-2022.



Beoordeling van een afspraak maken op de gemeentewebsite www.denhaag.nl, 2020-2022.

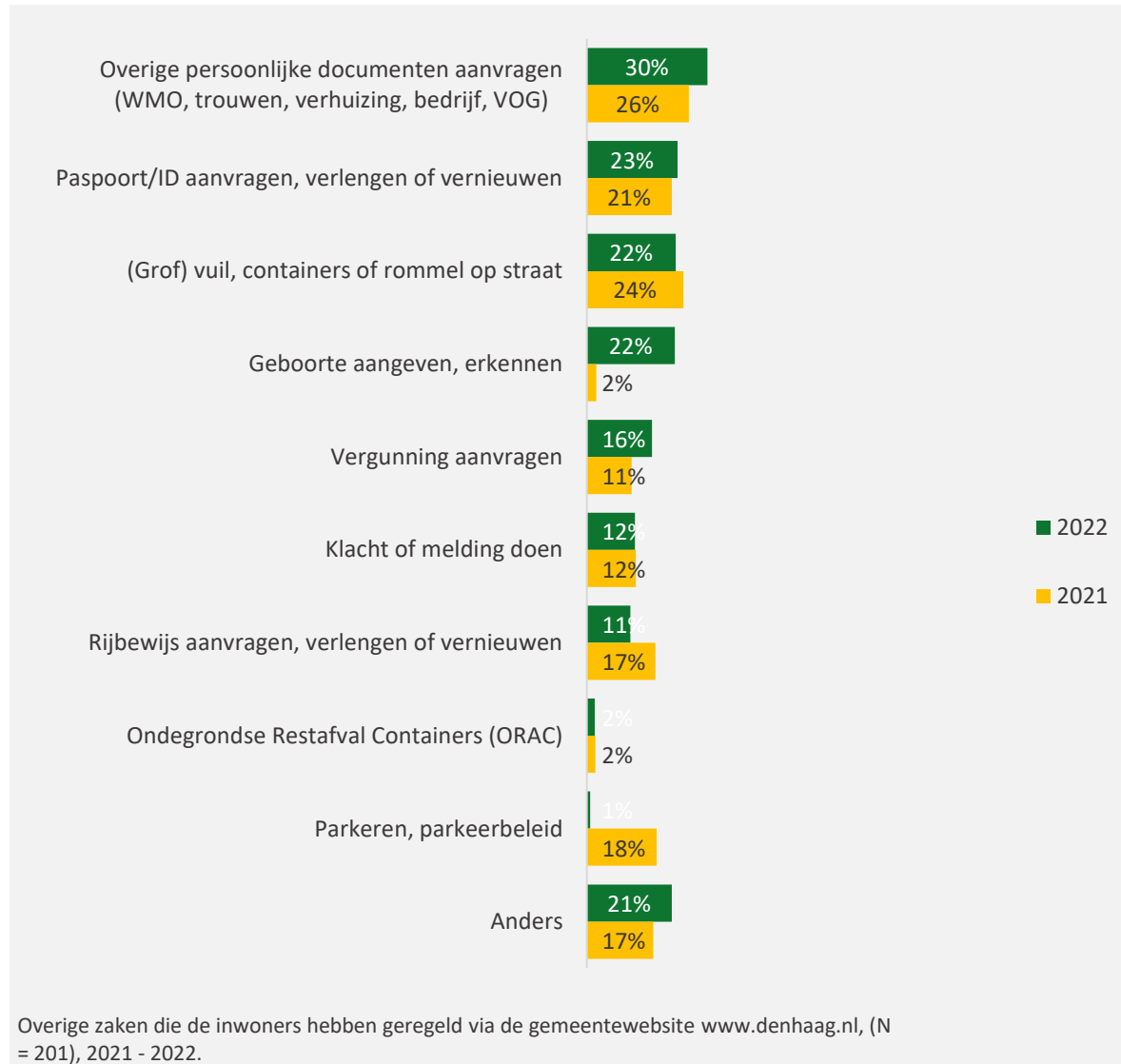


Beoordeling van het invullen van een formulier op de gemeentewebsite www.denhaag.nl, 2020-2022.

De gemeentewebsite wordt vooral bezocht om informatie op te zoeken (70%). Bijna de helft van de inwoners bezoekt de gemeentewebsite voor het invullen van een formulier (48%) en vier op de tien inwoners voor het maken van een afspraak (41%). De gemeentewebsite wordt, in vergelijking met 2021 en 2020, voor alle doeleinden vaker gebruikt.

Het maken van een afspraak op de gemeentewebsite wordt met een 7,5 gemiddeld het best beoordeeld. Iets meer dan de helft van de Hagenaars geeft hiervoor minstens een 8 (55%). Ieder jaar wordt deze beoordeling echter iets lager (een 7,9 in 2020, een 7,7 in 2021 en een 7,5 in 2022). Daarnaast beoordelen de inwoners van Den Haag het zoeken naar informatie op de gemeentewebsite met een 7,3, waarbij 51% hiervoor dit minimaal een 8 geeft. Het invullen van een formulier krijgt gemiddeld een 7,2 en de helft geeft ook hiervoor een 8 of hoger (48%). De meeste onvoldoendes worden gegeven voor het invullen van een formulier op de gemeentewebsite (14% een 5 of lager).

Redenen voor contact met de gemeente



Inwoners kregen de mogelijkheid om te specificeren waarvoor zij de gemeentewebsite hebben bezocht. De gemeentewebsite wordt het meest gebruikt voor het aanvragen van overige persoonlijke documenten met uitzondering van een paspoort of rijbewijs (30%). Daarnaast bezochten iets meer dan twee op de tien inwoners de website voor het aanvragen, verlengen of vernieuwen van een paspoort of ID, het (grof) vuil, containers of rommel op straat of om een geboorte aan te geven (resp. 23%, 22% en 22%).

Als men de gemeentewebsite heeft bezocht voor het opzoeken van informatie, heeft men dit onder andere gedaan voor informatie over het aanvragen van overige persoonlijke documenten (25%), het aanvragen, verlengen of vernieuwen van een paspoort/ID (28%), het parkeerbeleid (26%) of over (grof) vuil, containers of rommel op straat (24%).

Als inwoners de gemeentewebsite hebben bezocht om een afspraak te maken, dan ging dit vooral over het aanvragen van een paspoort/ID (42%), of overige persoonlijke documenten (30%).

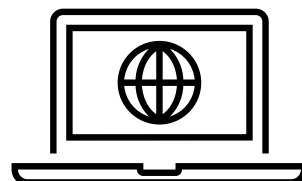
Hagenaars hebben de gemeentewebsite voor het invullen van een formulier vooral bezocht om een paspoort aan te vragen (32%), overige documenten aan te vragen (30%) of over parkeren en het parkeerbeleid (27%).

Men beoordeelt het regelen van deze zaken via www.denhaag.nl gemiddeld met een 7,7. Dit is nagenoeg gelijk aan vorig jaar (7,6).

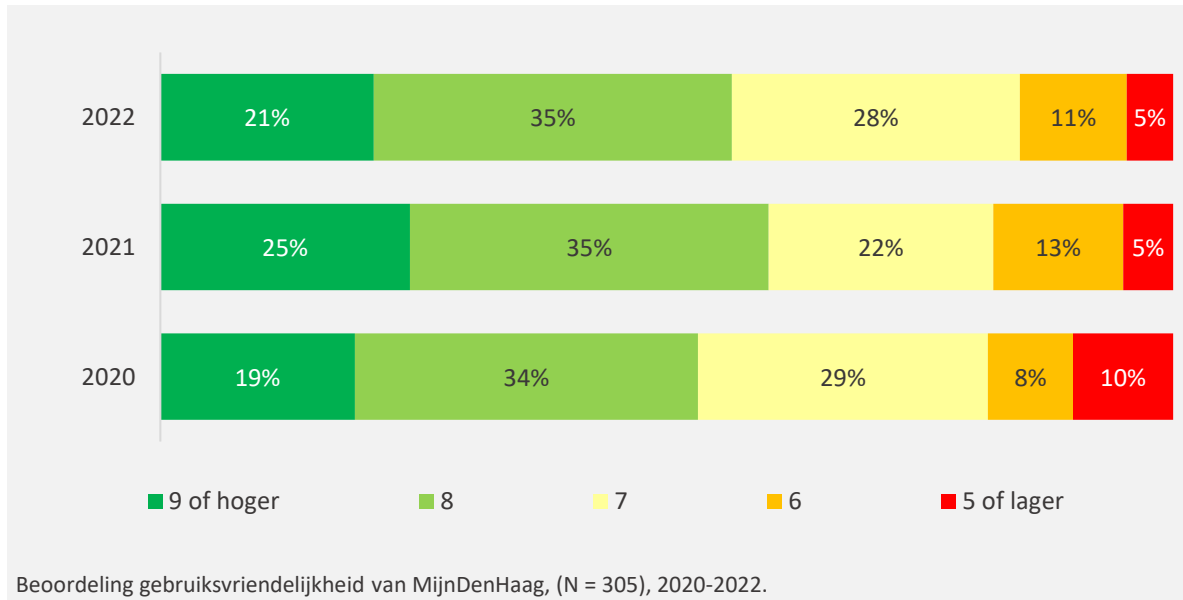
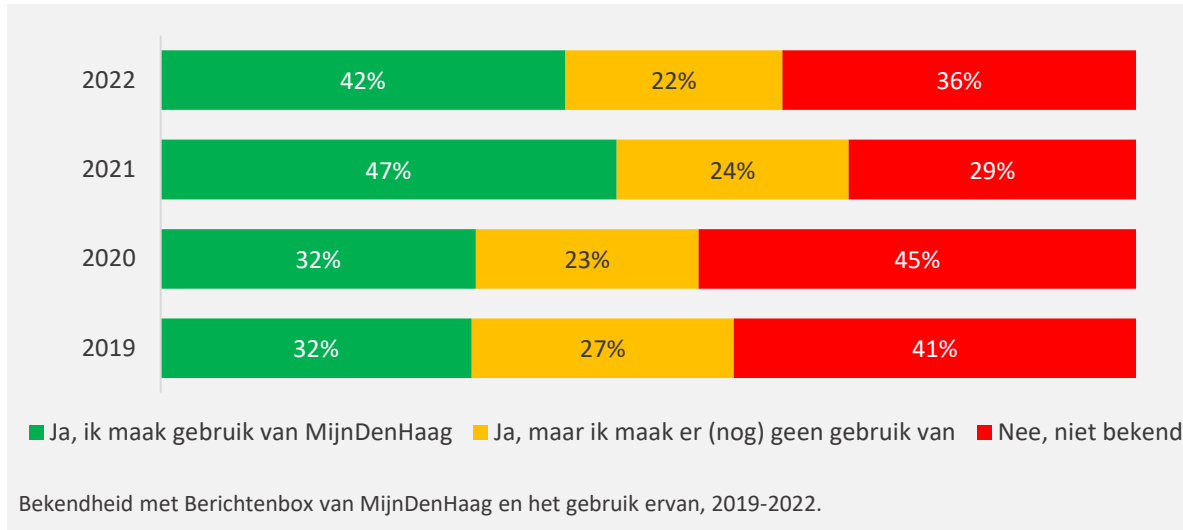
Een groot aantal inwoners heeft ideeën en suggesties doorgegeven om de website te verbeteren. Veel opmerkingen betreffen de gebruiksvriendelijkheid van de website: de navigatie door de website mag sneller, intuïtiever, duidelijker en logischer. Inwoners geven aan dat zij soms de 'weg kwijt raken' op de website doordat er meerdere keren doorgedrukt moet worden en men dan op een andere pagina uitkomt dan zij verwachtten. Ook zou men het prettig vinden als de website ook in het Pools en Arabisch te lezen is. De zoekfunctie van de website mag volgens inwoners ook worden verbeterd.

Formulieren invullen via de website wordt als omslachtig ervaren. Inwoners vinden dat dit laagdrempeliger moet zijn en geven als suggestie dat dit beter via de app 'Buiten Beter' kan worden gedaan.

Tenslotte wordt als suggestie gegeven dat verstuurde brieven naar inwoners ook leesbaar zouden moeten zijn op de website. Mocht er een brief niet aankomen, dan kunnen inwoners op deze manier toch nog op tijd worden geïnformeerd.



MijnDenHaag: bekendheid, gebruik en gebruiksvriendelijkheid



Bijna twee derde van de Hagenaars is bekend met MijnDenHaag, de persoonlijke omgeving waar men online zaken kan regelen (64%). Dit aandeel is afgenomen vergeleken met 2021, toen MijnDenHaag nog bij zeven op de tien inwoners bekend was (71%). Nog steeds is MijnDenHaag echter meer bekend dan in 2020 (55%) en 2019 (59%). Iets meer dan vier op de tien inwoners maken ook gebruik van deze omgeving (42%). Daarnaast kent iets meer dan één op de vijf MijnDenHaag wel, maar heeft nog geen gebruik hiervan gemaakt (22%). Ruim een derde van de inwoners is niet bekend hiermee (36%).

75-Plussers zijn het minst bekend met MijnDenHaag (37%) en hebben hier ook het minst vaak gebruik van gemaakt (6%). Inwoners in de leeftijdscategorie 30 tot 45 jaar zijn het vaakst bekend met MijnDenHaag (74%) en gebruiken MijnDenHaag dan ook het vaakst (51%). Daarnaast zijn het vaker hoger opgeleiden die bekend zijn met en gebruik maken van MijnDenHaag (resp. 64% en 43%).

Ruim de helft van de inwoners beoordeelt de gebruiksvriendelijkheid van MijnDenHaag met een 8 of hoger (56%) en 5% geeft hiervoor een onvoldoende. Het aandeel inwoners dat minstens een 8 geeft, is iets gedaald vergeleken met 2021 (60%), terwijl het aandeel Hagenaars dat een onvoldoende geeft gelijk is gebleven (5%). Gemiddeld krijgt de gebruiksvriendelijkheid van MijnDenHaag een 7,6, wat vergelijkbaar is met 2021 toen dit met een 7,7 werd beoordeeld.

Als verbetersuggesties voor MijnDenHaag wordt voornamelijk aangegeven dat de website gebruiksvriendelijker en overzichtelijker mag.

Inwonersonderzoek 2022

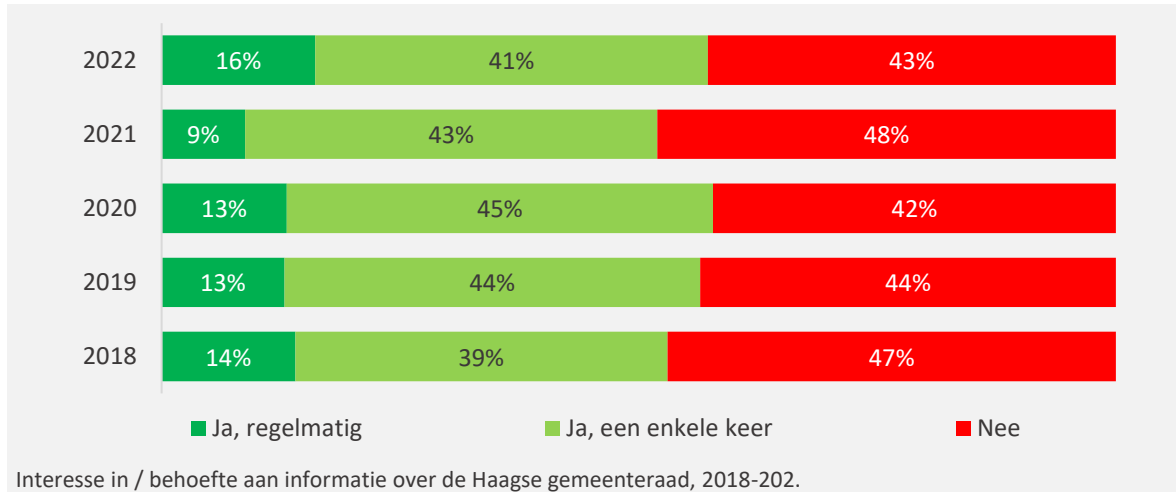
Het Stadsbestuur



De gemeente Den Haag is benieuwd in hoeverre Hagenaars interesse hebben in de lokale politiek en dan vooral in de Haagse gemeenteraad. Er wordt ingegaan op de bekendheid met, de interesse in en de betrokkenheid bij de gemeenteraad. Ook wordt aandacht besteed aan de middelen waarmee Hagenaars invloed kunnen uitoefenen op de gemeentepolitiek en de onderwerpen waar de gemeenteraad over gaat die Hagenaars belangrijk vinden.

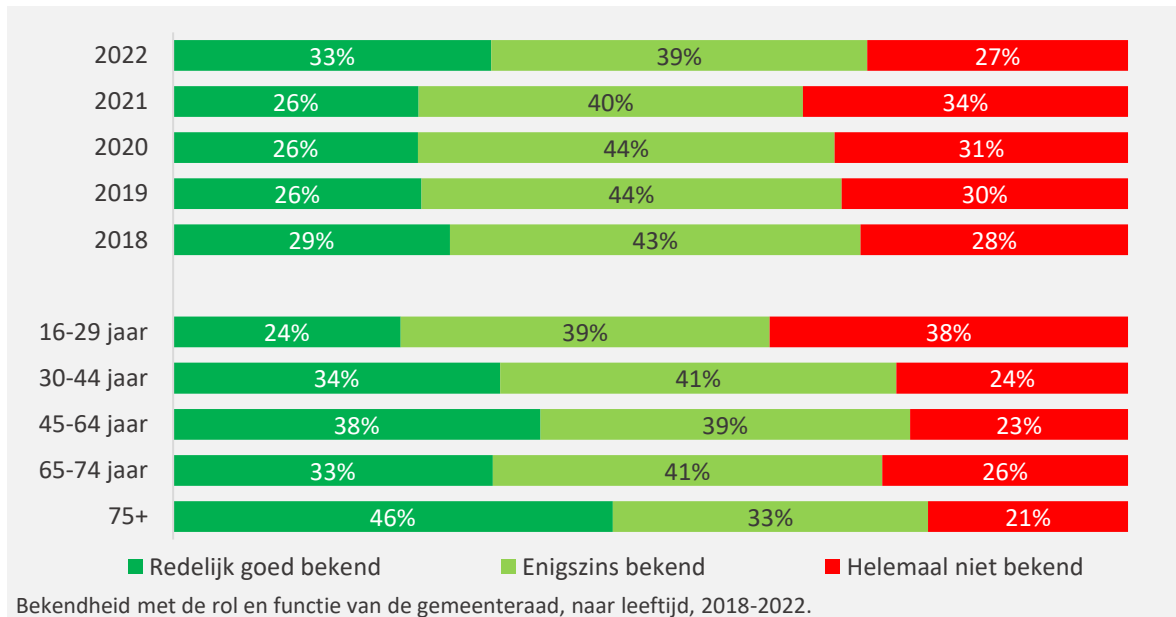
- Ruim de helft van de Hagenaars heeft (regelmatig of een enkele keer) interesse in informatie over de Haagse gemeenteraad (57%). Dit is iets hoger vergeleken met 2021 (52%). Het aandeel dat bekend is met de rol en functie van de gemeenteraad is eveneens iets gestegen in vergelijking met 2021: van 66% naar 72%.
- Iets meer dan één op de tien Hagenaars heeft wel eens een commissie- of raadsvergadering bezocht (13%), 11% een enkele keer en 2% regelmatig. De overgrote meerderheid heeft een dergelijke vergadering nog nooit bezocht (87%), maar in 2022 is het aandeel inwoners dat wél een vergadering heeft bezocht het hoogst in vergelijking met voorgaande jaren (9% in 2019, 2020 en 2021).
- Een kwart van de inwoners zoekt (regelmatig of af en toe) naar informatie over raadsvergaderingen van de gemeenteraad (24%). In 2022 zoeken meer inwoners informatie hierover in vergelijking met de voorgaande jaren, toen dit percentage niet boven de 20% uitkwam. Inwoners die naar informatie zoeken, doen dit vooral via de website van de gemeenteraad (77%). Een kwart van de inwoners gebruikt hiervoor het Raadsinformatiesysteem (26%).
- Eén op de zes inwoners (18%) is bekend met de live gemeenteraadsvergaderingen via Den Haag TV en 15% kent dit via internet. Het overgrote deel van de Hagenaars is niet bekend hiermee (71%). Vergeleken met 2018 weten iets meer inwoners dat de gemeenteraadsvergaderingen live via TV of internet zijn te volgen (van 24% in 2018 naar 29% in 2022). Van de inwoners bij wie dit bekend is, kijken bijna vier op de tien hier een enkele keer naar (38%) en 6% regelmatig.
- Van alle Hagenaars kent 4% het initiatief “Gast van de Raad”. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.
- De bekendste manier om invloed uit te oefenen op de politiek is stemmen voor de gemeenteraadsverkiezingen. Iets meer dan acht op de tien Hagenaars zijn bekend hiermee (82%) en 70% heeft hiervan wel eens gebruik gemaakt. Daarnaast heeft 16% wel eens deelgenomen aan een referendum. Van burgerinitiatieven (6%) en inspreken tijdens commissie- of raadsvergaderingen (3%) wordt minder vaak gebruik gemaakt.
- Betaalbaar wonen en stadsontwikkeling vinden Hagenaars de belangrijkste onderwerpen van de gemeenteraad (38%), gevolgd door veiligheid, criminaliteit en openbare orde (30%). Deze onderwerpen zijn in vergelijking met 2021 van plek gewisseld. Veiligheid, criminaliteit en openbare orde worden ieder jaar iets belangrijker gevonden (van 38% in 2020 naar 30% in 2022). Betaalbaar wonen en stadsontwikkeling vinden inwoners ieder jaar iets belangrijker (van 28% in 2020 naar 38% in 2022).

Behoefte aan informatie en bekendheid met de Gemeenteraad

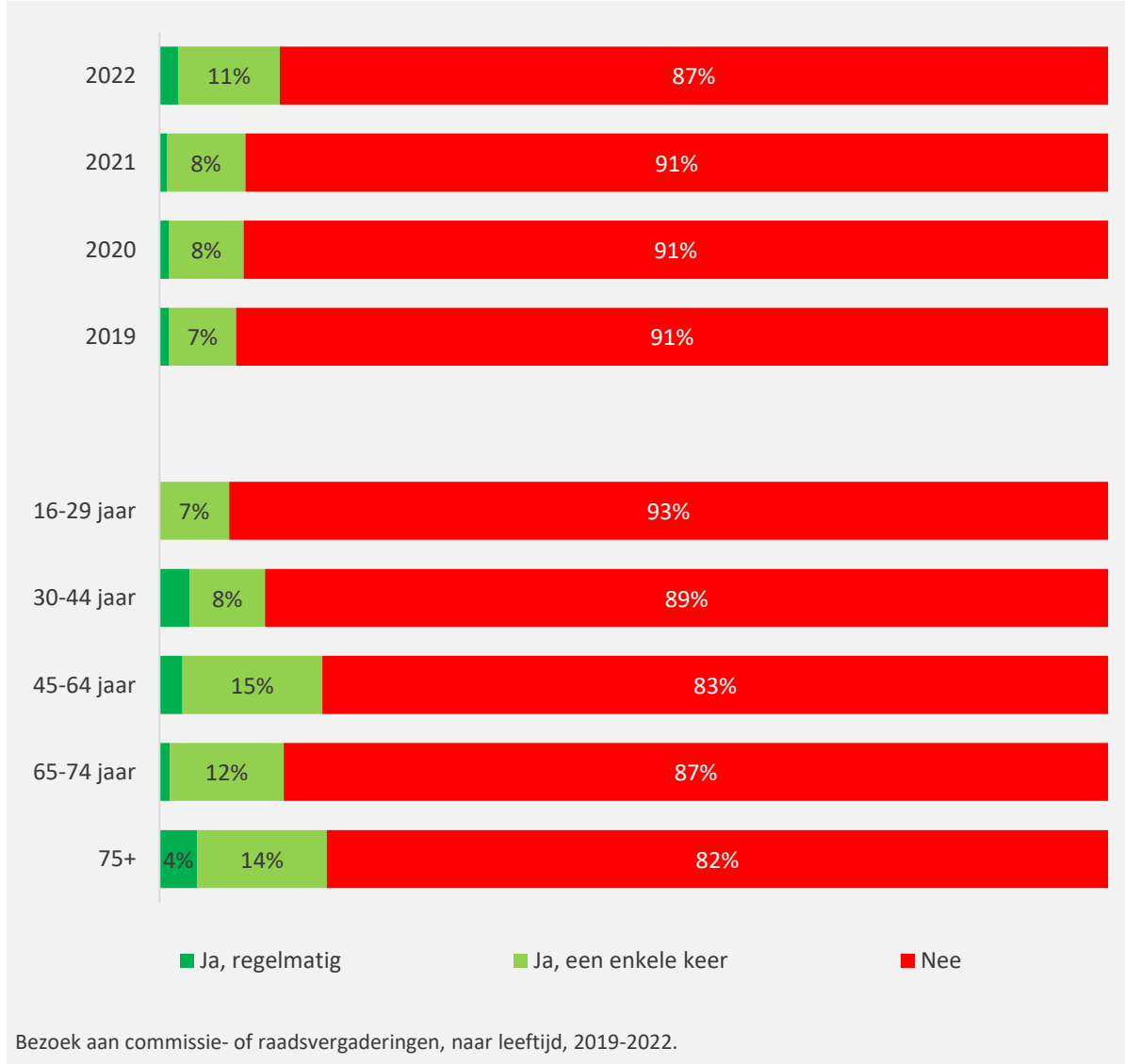


Ruim de helft van de Hagenaars heeft (regelmatig of een enkele keer) interesse in of behoefte aan informatie over de Haagse gemeenteraad (57%). Dit aandeel is gestegen in vergelijking met 2021 (52%) en is vergelijkbaar met 2020 en 2019. Lager opgeleiden hebben hierin minder interesse dan gemiddeld (39% tegenover 57% gemiddeld) en hoger opgeleiden juist vaker (63%).

Iets meer dan zeven op de tien inwoners zijn daarnaast (enigszins) bekend met de rol en functie van de gemeenteraad (72%). Tot 2021 was er sprake van een daling wat betreft de bekendheid met de gemeenteraad, maar dit jaar is dit aandeel gestegen (van 66% in 2021 naar 72% in 2022) en is daarmee het hoogst sinds 2018. Inwoners tussen de 16 en 30 jaar zijn minder dan gemiddeld bekend hiermee (62% tegenover 72% gemiddeld). Ook is de rol van de gemeenteraad minder bekend bij lager- en middelbaar opgeleiden (resp. 51% en 66%). Hoger opgeleiden zijn juist meer dan gemiddeld bekend hiermee (83%).



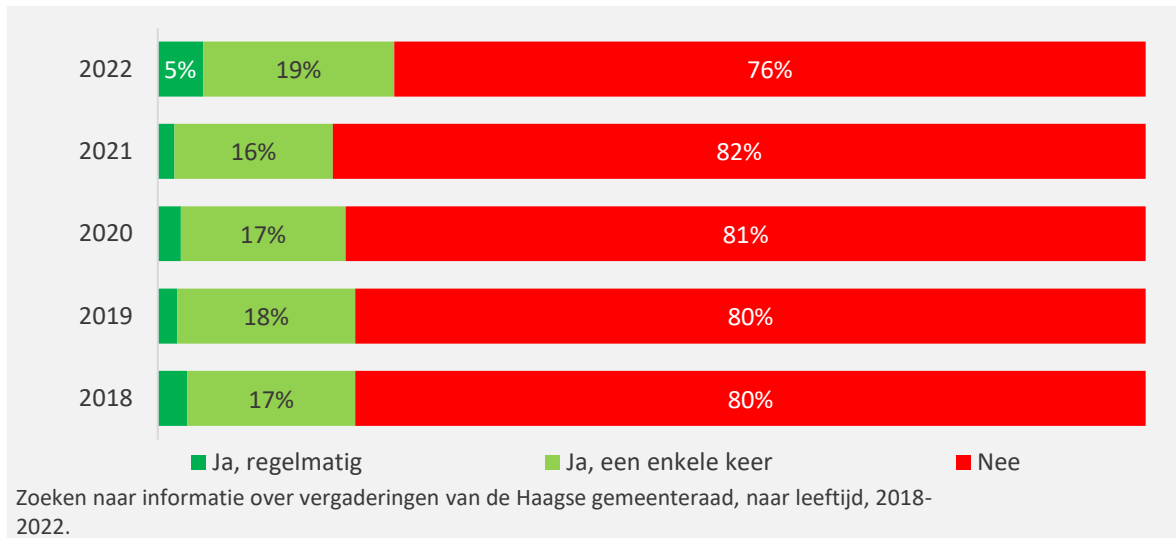
Bezoek commissie- of raadsvergadering



De inwoners is ook gevraagd of zij wel eens een commissie- of raadsvergadering hebben bezocht. Een overgrote meerderheid heeft een dergelijke vergadering nog nooit bezocht (87%). Iets meer dan één op de tien heeft dit wel eens gedaan: 11% een enkele keer en 2% regelmatig. Het aandeel inwoners dat wel eens een commissie- of raadsvergadering heeft bezocht is dit jaar iets gestegen ten opzichte van de voorgaande jaren (13% in 2022 tegenover 9% in 2019, 2020 en 2021).

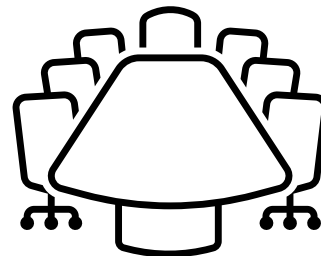
Inwoners van 45 tot 65 jaar en 75-plussers hebben deze vergaderingen meer dan gemiddeld bezocht (resp. 17% en 18%) en inwoners tussen de 16 en 30 jaar juist minder vaak (7%).

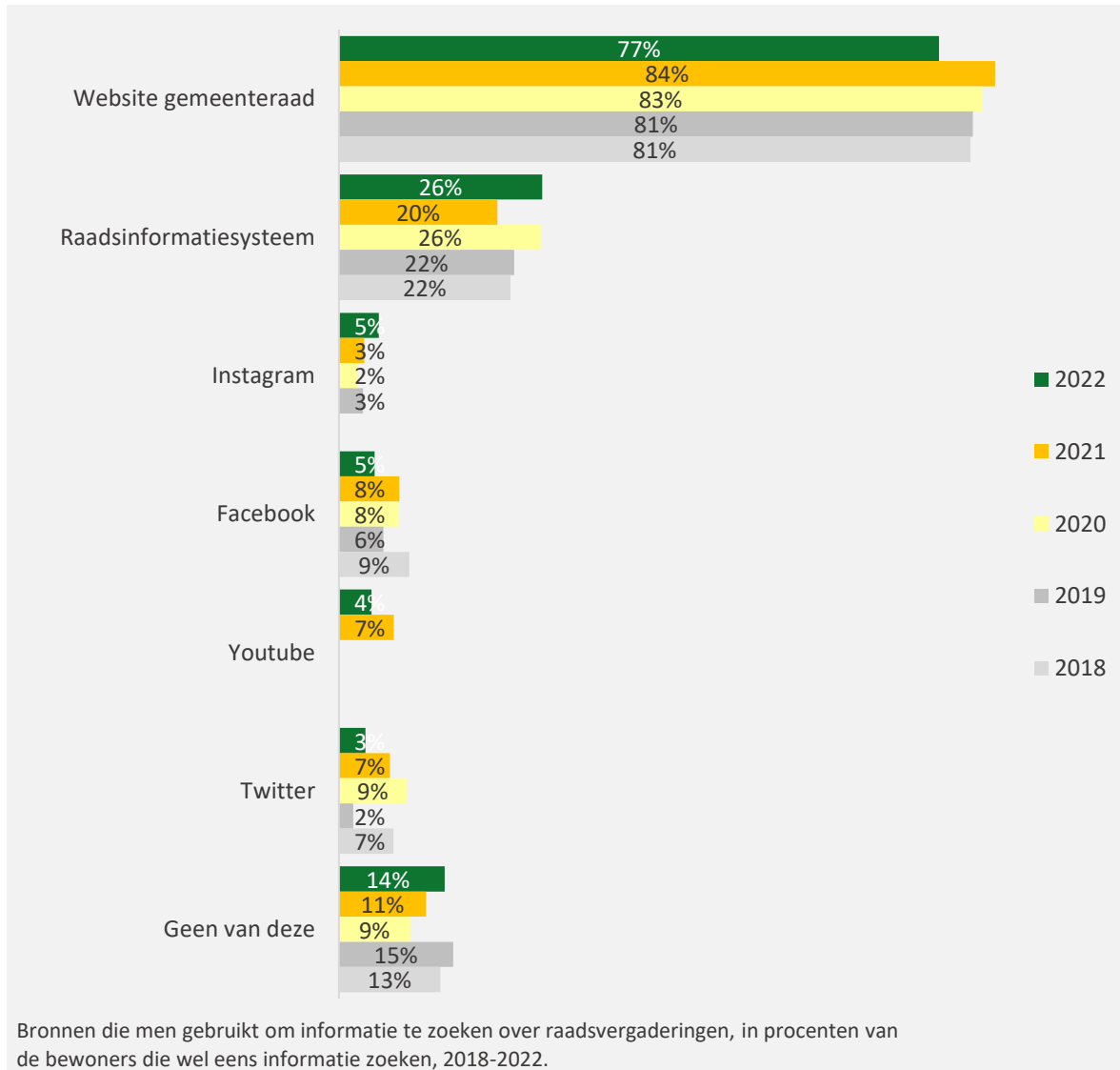
Informatie over de Gemeenteraad



Een kwart van de Hagenaars zoekt wel eens informatie over vergaderingen van de Haagse gemeenteraad, waarvan 19% een enkele keer en 5% regelmatig. Een ruime meerderheid doet dit echter nooit (76%). In 2022 zoeken meer inwoners informatie hierover in vergelijking met voorgaande jaren (20% in 2018 en 2019, 19% in 2020 en 18% in 2021).

Lager opgeleiden zoeken minder vaak dergelijke informatie (13%) en hoger opgeleiden juist iets vaker (28%).



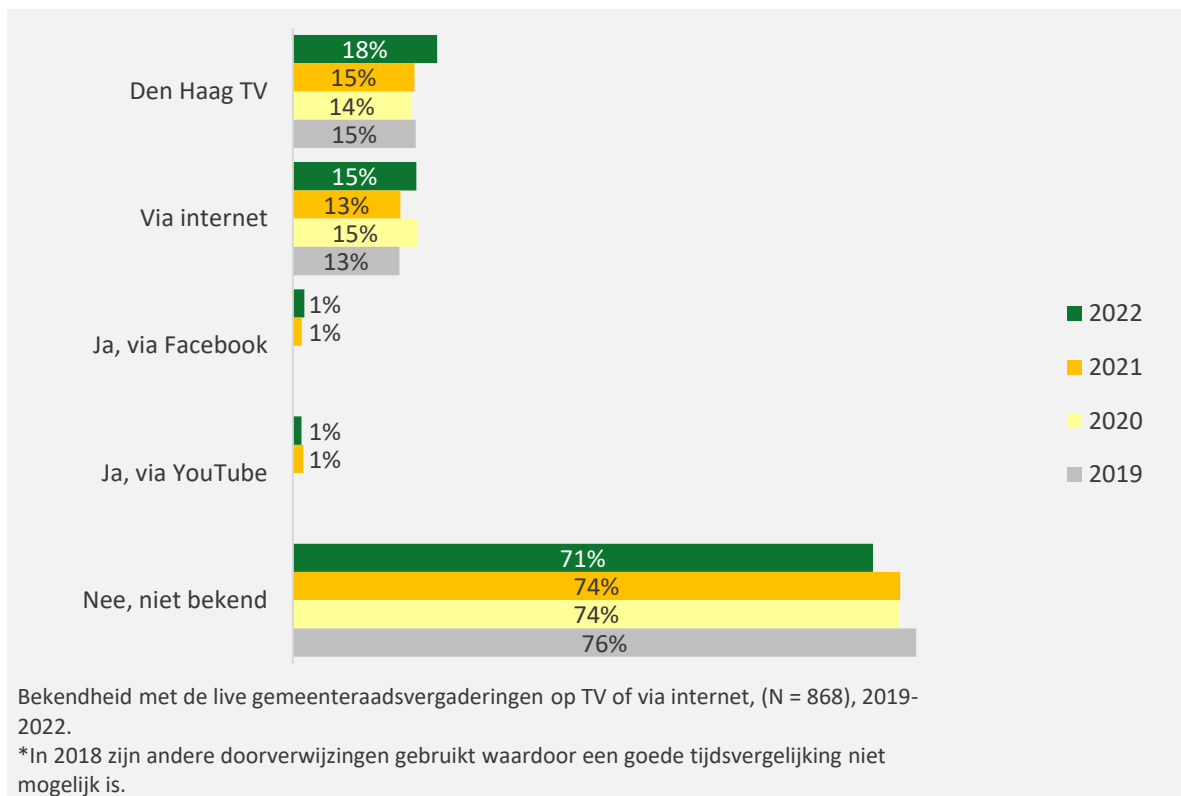


Inwoners die naar informatie zoeken, doen dit vooral via de website van de gemeenteraad (77%) en een kwart maakt hiervoor gebruik van het Raadsinformatiesysteem (26%). Het aandeel dat informatie zocht via de website van de gemeenteraad nam sinds 2018 ieder jaar iets toe (van 81% in 2018 naar 84% in 2021), maar is nu weer gedaald (van 84% naar 77%).

Overige bronnen, zoals Instagram, Facebook, YouTube en Twitter worden door maximaal 5% van de inwoners gebruikt om informatie te zoeken. Circa één op de zeven inwoners geeft daarnaast aan geen van deze bronnen te gebruiken om informatie over raadsvergaderingen te zoeken (14%).

Lager opgeleiden gebruiken meer dan gemiddeld YouTube om informatie op te zoeken (12% tegenover 4% gemiddeld), middelbaar opgeleiden gebruiken hier vaker Facebook voor (14% tegenover 5% gemiddeld) en hoger opgeleiden het Raadsinformatiesysteem (34% tegenover 26% gemiddeld).

Gemeenteraadsvergaderingen via TV en internet

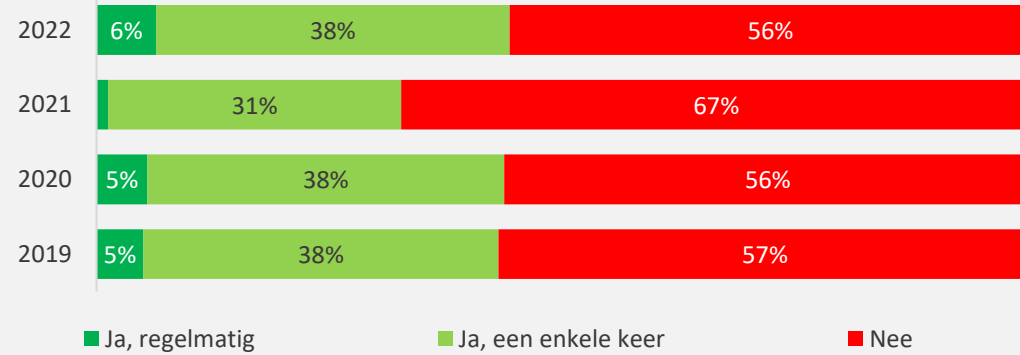


Aan inwoners die weleens informatie zoeken over vergaderingen van de gemeenteraad is gevraagd of men bekend is met de live gemeenteraadsvergaderingen op Den Haag TV of op internet. Ongeveer een zesde van de inwoners is bekend met de uitzendingen via Den Haag TV (18%) en een net iets kleiner aandeel met de uitzendingen via internet (15%). De uitzendingen via Facebook en YouTube zijn nauwelijks bekend (1%). Voor de meesten zijn de live gemeenteraadsvergaderingen niet bekend (71%).

Vergeleken met 2018 weten iets meer inwoners dat de gemeenteraadsvergaderingen live via TV of internet te volgen zijn (van 24% in 2018, 26% in 2020 en 2021 naar 29% in 2022).

Inwoners van 65 jaar en ouder zijn vaker dan gemiddeld bekend met de uitzendingen via Den Haag TV (65-75 jaar: 25% en 75-plussers: 28%), inwoners van 16 tot 30 jaar zijn hiermee het minst bekend (9%). Zij zijn daarentegen iets vaker bekend met de uitzendingen via Internet (18%), ditzelfde geldt voor inwoners van 30 tot 45 jaar (19%).

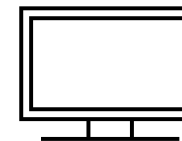
Gemeenteraadsvergaderingen via TV en internet



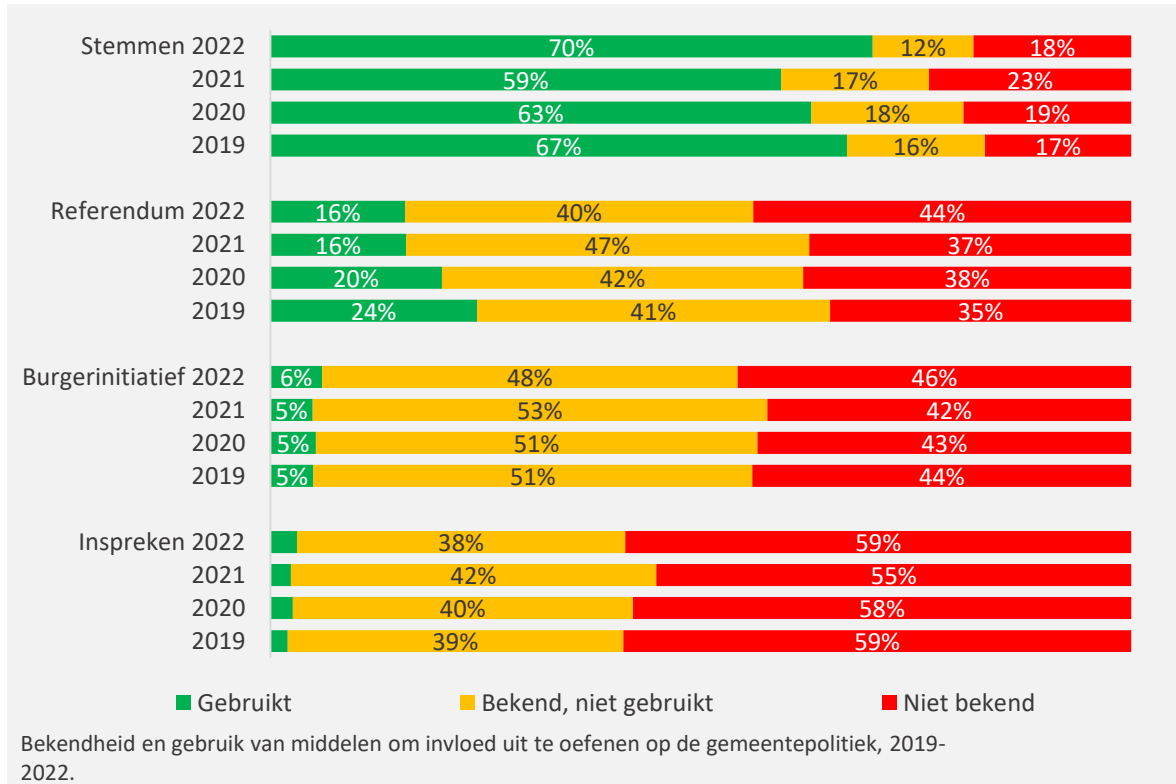
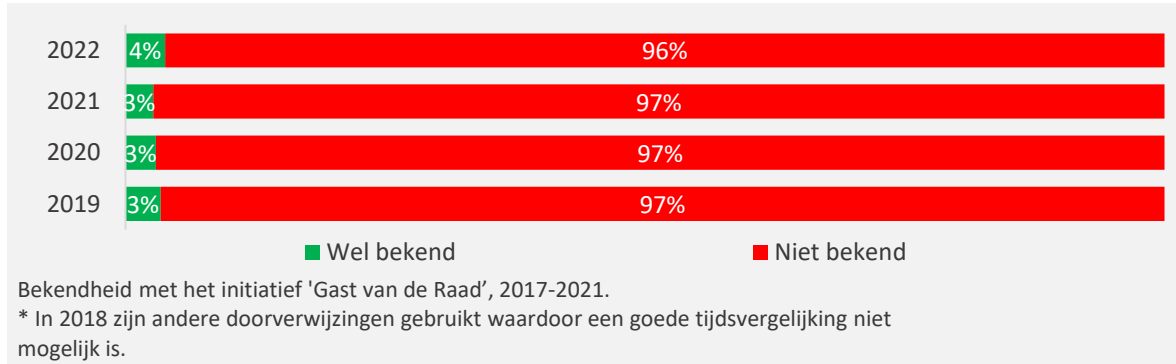
Mate waarin de commissievergaderingen live via internet worden gevolgd, naar leeftijd, (N = 140) 2019-2022.

*In 2018 zijn andere doorverwijzingen gebruikt waardoor een goede tijdsvergelijking niet mogelijk is.

Van de inwoners die bekend zijn met de live gemeenteraadsvergaderingen kijken bijna vier op de tien hier een enkele keer naar (38%) en 6% regelmatig. Ruim de helft volgt dit nooit (56%). Het aandeel dat de uitzendingen regelmatig of een enkele keer volgt is gestegen ten opzichte van 2021 (van 33% in 2021 naar 44% in 2022) en is daarmee weer op hetzelfde niveau als in 2020 en 2019 (resp. 44% en 43%).



Invloed uitoefenen op de gemeentepolitiek



Net als de voorafgaande jaren is slechts een heel klein deel van de Hagenaars bekend met het initiatief 'Gast van de Raad' (4%).

Inwoners kunnen op verschillende manieren invloed uitoefenen op de politiek. De bekendste manier is stemmen bij de gemeenteraadsverkiezingen. Van de Hagenaars weet 82% dat dit kan en 70% heeft ook gebruik hiervan gemaakt. De bekendheid van de gemeenteraadsverkiezingen nam sinds 2019 ieder jaar iets af, maar is in 2022 weer toegenomen (van 67% in 2019, 63% in 2020 en 59% in 2021 naar 70% in 2022). Dit zal zeker samenhangen met het feit dat in 2022 gemeenteraadsverkiezingen plaatsvonden. Inwoners tussen de 45 en 65 jaar en 75-plussers hebben hiervan meer dan gemiddeld gebruik gemaakt (resp. 76% en 77%) en 16-29 jarigen juist minder (57%).

Ruim de helft van de Hagenaars is bekend met het referendum (56%), wat minder is dan vorig jaar (63%). Het aandeel inwoners dat gebruik hiervan heeft gemaakt is echter even hoog als vorig jaar (16%).

Iets meer dan de helft van de inwoners weet van het bestaan van het burgerinitiatief (54%) en 6% heeft hiervan ook gebruik gemaakt. De bekendheid hiervan is iets gedaald vergeleken met 2021 (van 58% in 2021 naar 54%), maar het aandeel inwoners dat gebruik hiervan heeft gemaakt is echter nagenoeg gelijk gebleven (6% tegenover 5% in 2021).

Inwoners zijn minder bekend met het recht om in te spreken (41%) en maar 3% heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. De bekendheid van de mogelijkheid om in te spreken is iets afgenomen (van 45% in 2021 naar 41% in 2022).

Onderwerpen waar de gemeenteraad over gaat



Wanneer Hagenaars de vraag krijgen wat volgens hen de belangrijkste onderwerpen zijn waar de gemeenteraad over gaat, dan staat betaalbaar wonen en stadsontwikkeling op de eerste plaats (38%), gevolgd door veiligheid, criminaliteit en openbare orde (30%). Iets meer dan een kwart vindt afvalinzameling en aanpak van zwerfafval belangrijk (26%).

Circa één op de vijf inwoners noemt armoedebestrijding, werk en inkomen (21%), duurzaamheid, klimaat en energiebesparing (20%), onderhoud aan de openbare ruimte (19%) en verkeer, parkeren en bereikbaarheid (19%). In iets mindere mate worden de gezondheidszorg en verslavingszorg (17%) en/of de leefbaarheid (16%) genoemd. Eén op de tien inwoners vindt de gemeentebelastingen een belangrijk onderwerp (11%).

Inwoners in de leeftijdsgroep van 16 tot 30 jaar vinden veel meer dan gemiddeld betaalbaar wonen en stadsontwikkeling een belangrijk onderwerp (61%). Van de 65 tot 75-jarigen vinden veiligheid, criminaliteit en openbare orde meer dan gemiddeld een belangrijk item (40%).

In 2021 vonden Hagenaars veiligheid, criminaliteit en openbare orde het belangrijkste onderwerp waar de gemeenteraad over gaat (33%), gevolgd door betaalbaar wonen en stadsontwikkeling (32%). Deze onderwerpen zijn nu van plek gewisseld. Veiligheid, criminaliteit en openbare orde wordt ieder jaar iets minder belangrijk gevonden (van 38% in 2020, 33% in 2021 naar 30% in 2022) net als de afvalverzameling en aanpak van zwerfafval (van 28% in 2021, 34% in 2020 naar 26% in 2022) en het onderhoud van de openbare ruimte (van 27% in 2020, 22% in 2021 naar 19% in 2022). Betaalbaar wonen en stadsontwikkeling worden daarentegen ieder jaar iets belangrijker gevonden (van 28% in 2020, 32% in 2021 naar 38% in 2022). Dit geldt ook voor duurzaamheid, klimaat en energiebesparing (van 15% in 2020, 18% in 2021 naar 20% in 2022) en voor de gezondheidszorg (van 10% in 2020 en 2021 naar 17% in 2022).

Inwonersonderzoek 2022

Speelvoorzieningen

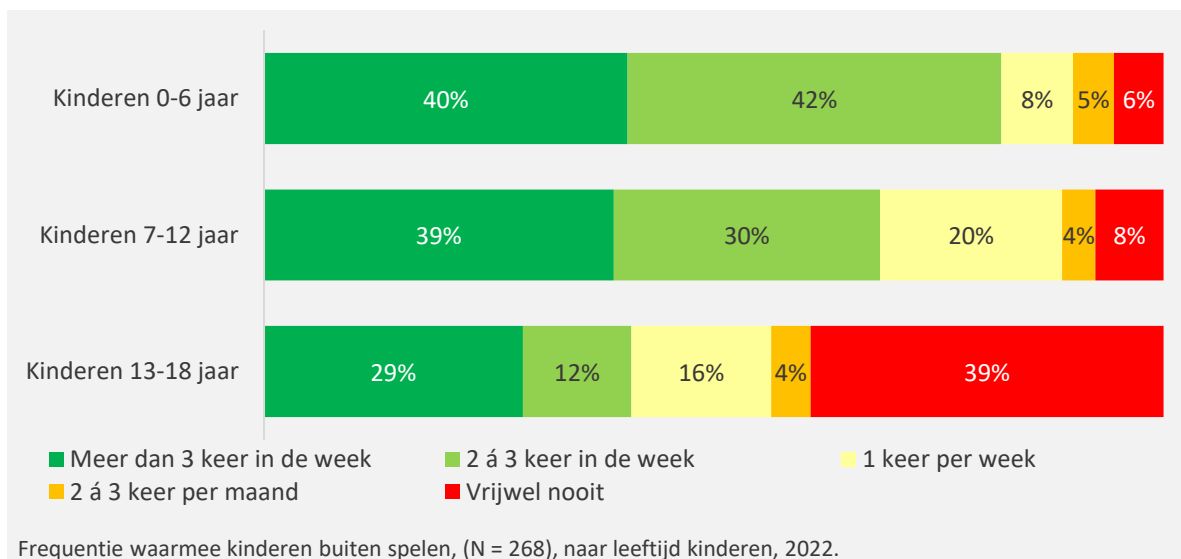
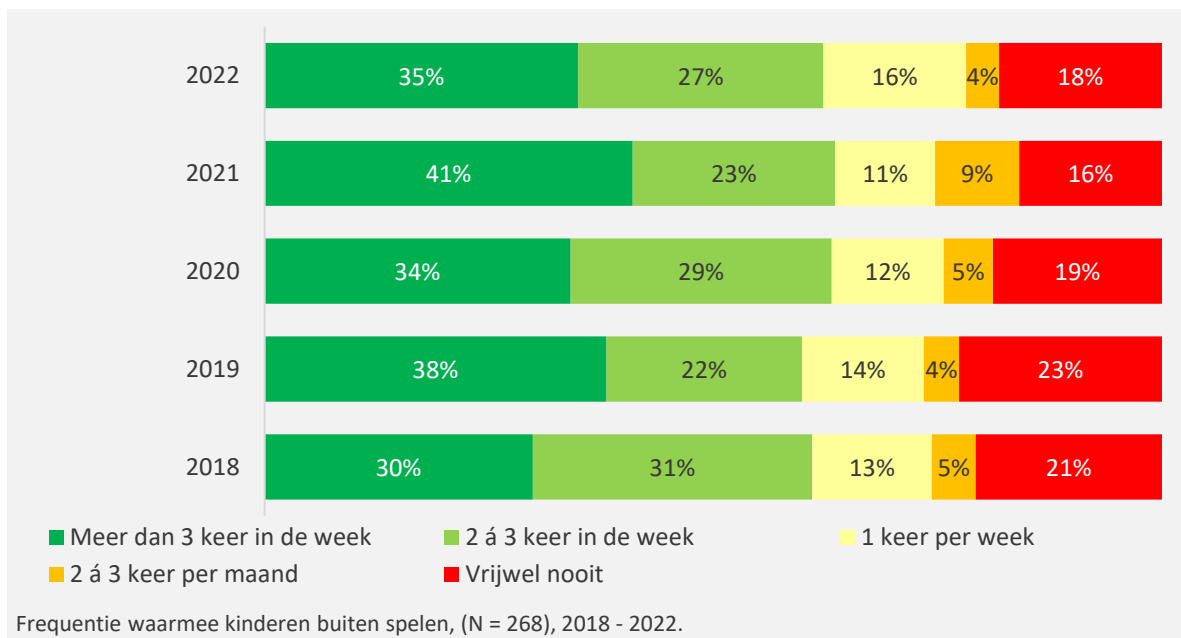


De gemeente Den Haag is benieuwd hoe ouders of verzorgers de speelvoorzieningen voor kinderen waarderen. Daarom is aan de bewoners met kinderen tot en met 18 jaar gevraagd wat men vindt van de hoeveelheid speelvoorzieningen in hun buurt. Dit betreft een kwart van de inwoners (26%). Ook is gevraagd naar het oordeel over de speelplek die het meest wordt bezocht en het onderhoud daarvan. Daarnaast is gekeken of men bereid is mee te helpen aan de ontwikkeling en/of het beheer van speelvoorzieningen.

- Iets meer dan zes op de tien ondervraagde Haagse ouders of verzorgers (62%) hebben kinderen die minstens twee keer per week buiten spelen. Een zesde van de kinderen speelt vrijwel nooit buiten (18%). Kinderen van 0 tot en met 6 jaar spelen vaker dan gemiddeld buiten: vier op de tien doen dit meer dan drie keer in de week (40% tegenover 35% gemiddeld) en iets meer dan vier op de tien twee à drie keer per week (42% tegenover 27% gemiddeld).
- Het aantal mogelijkheden om buiten te spelen krijgt gemiddeld een 6,6 als rapportcijfer, wat iets lager is dan vorig jaar (6,8). Vier op de tien ouders of verzorgers (39%) geven een 8 of hoger en een kwart een onvoldoende ((5 of lager) 25%). De meest bezochte speelplek krijgt een 6,8 wat hetzelfde is als vorig jaar (6,8). Iets minder dan de helft van de ouders of verzorgers geeft een 8 of hoger (45%) en één op de vijf een onvoldoende (21%).
- Over het onderhoud van de meest bezochte speelplek zijn iets meer dan zeven op de tien ouders of verzorgers tevreden (73%). Eén op de vijf vindt dit matig (21%) en een klein aandeel slecht (6%). Ouders of verzorgers zijn iets negatiever over het onderhoud van de meest bezochte speelplek vergeleken met vorig jaar. Waar in 2021 nog acht op de tien ouders of verzorgers het onderhoud nog met een 'goed' of 'voldoende' beoordeelden (80%), zijn dit in 2022 iets meer dan zeven op de tien (73%).
- Iets meer dan één op de vijf ouders of verzorgers is bereid om mee te helpen bij de ontwikkeling en het beheer van een speelvoorziening in de eigen buurt (22%). Dit aandeel neemt sinds 2019 ieder jaar iets toe (van 18% in 2019, 19% in 2020, 20% in 2021 naar 22% in 2022). Ruim een derde weet dit niet zeker (36% misschien). Dit is voor hen met name afhankelijk van 'tijd' (55%). Ruim vier op de tien ouders of verzorgers zijn niet bereid om mee te helpen (43%). Ook bij hen hangt dit vooral samen met het aspect 'tijd' (62%).



Frequentie van buitenspelen



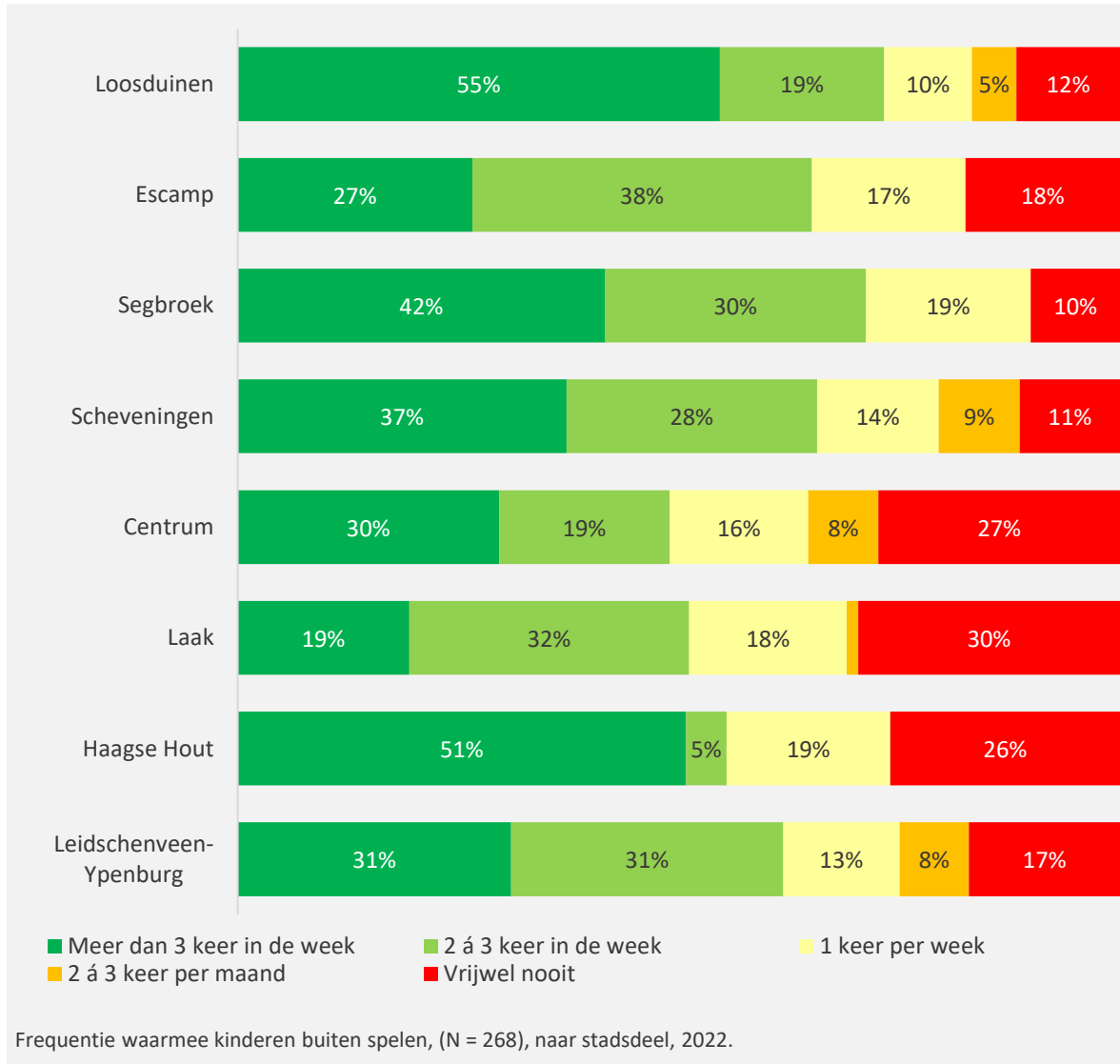
Vragen over de speelvoorzieningen zijn voorgelegd aan Hagenaars met één of meer kinderen tot en met 18 jaar. Het gaat hierbij om een kwart van de inwoners (26%). Met name in Leidschenveen-Ypenburg wonen veel ouders of verzorgers met één of meer kinderen tot en met 18 jaar (40%). In Centrum en Laak is dit aandeel veel lager (beide 19%).

Bij iets meer dan zes op de tien ouders of verzorgers (62%) spelen kinderen regelmatig buiten (minstens twee keer per week). Het aandeel kinderen dat regelmatig buiten speelt, is ongeveer gelijk gebleven vergeleken met voorgaande jaren. Eén op de zes kinderen speelt nooit buiten (18%).

Kinderen van 0 tot en met 6 jaar spelen meer dan gemiddeld buiten: vier op de tien doen dit meer dan drie keer per week (40%) of twee à drie keer per week (42%) en bijna één op de tien één keer per week (8%). Slechts 6% in deze leeftijdsgroep speelt vrijwel nooit buiten. De frequentie waarin kinderen van 7 tot en met 12 jaar buiten spelen wijkt niet veel af van het gemiddelde, maar zij spelen wel minder buiten dan kinderen van de jongere leeftijdsgroep (69% minimaal twee keer per week tegenover 82% voor kinderen tussen 0 tot en met 6 jaar). Kinderen van 13 jaar of ouder spelen veel minder vaak buiten: iets meer dan vier op de tien kinderen spelen minstens twee keer per week buiten (41%), maar eveneens vier op de tien doen dit vrijwel nooit (39%).

Vergeleken met vorig jaar spelen kinderen gemiddeld genomen even vaak buiten. Bij kinderen van 0 tot en met 6 jaar is dit hetzelfde gebleven: in 2021 speelde ook 82% van de kinderen minimaal twee keer per week buiten. Kinderen van 13 jaar en ouder spelen in 2022 minder vaak buiten (van 44% in 2021 naar 41% in 2022). Kinderen van 7 tot en met 12 jaar spelen daarentegen vaker buiten (van 62% in 2021 naar 69% in 2022).

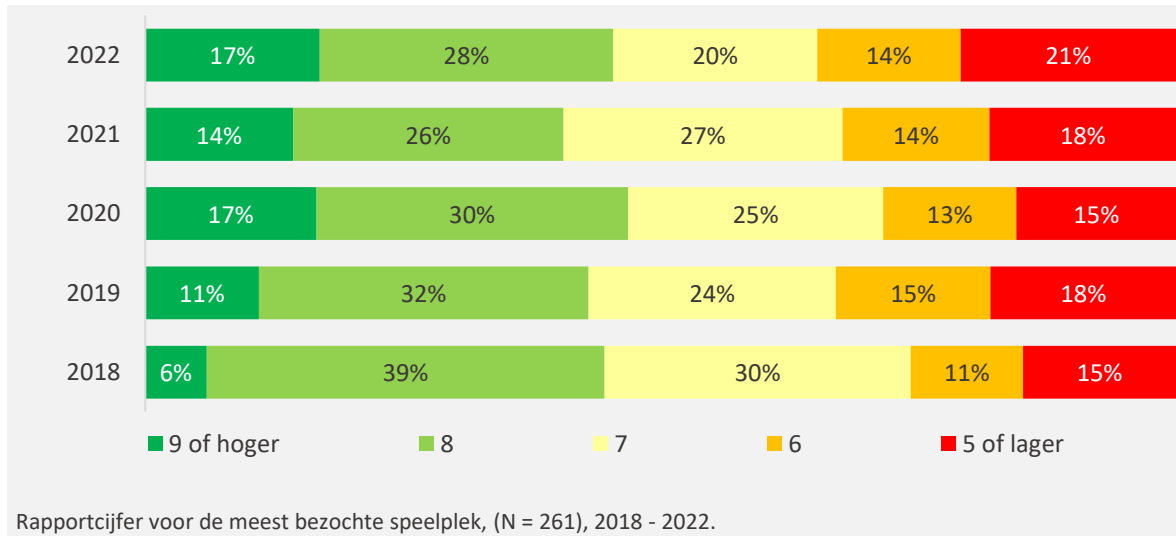
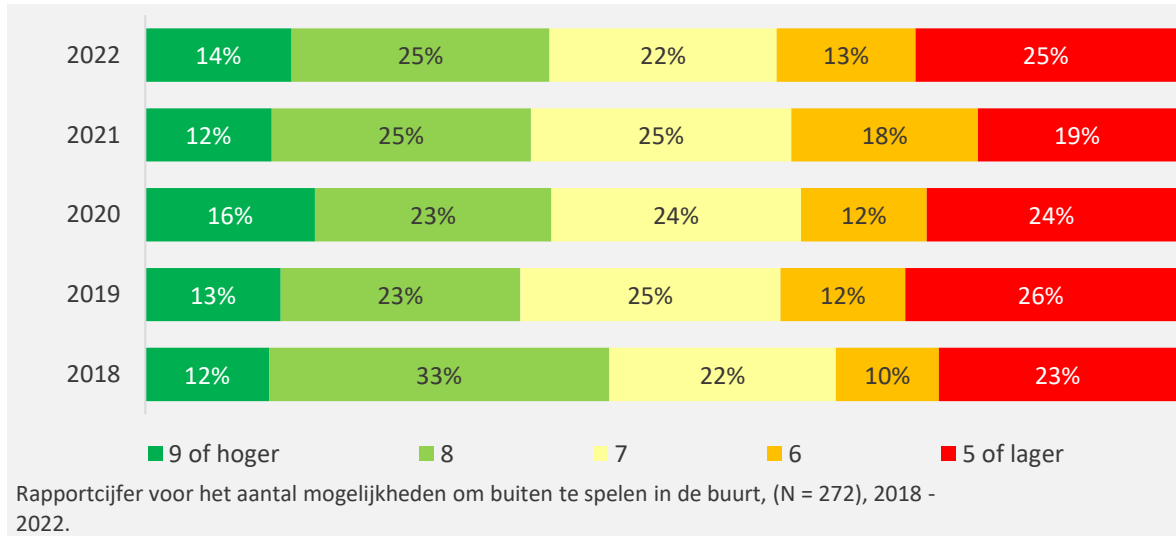
Frequentie van buitenspelen



Tussen de stadsdelen varieert het beeld enigszins. In Loosduinen en Segbroek spelen kinderen meer dan gemiddeld minstens twee keer per week buiten (resp. 73% en 71%). In Haagse Hout spelen kinderen meer dan gemiddeld meer dan drie keer per week buiten (51%), maar hier is ook het aandeel kinderen dat vrijwel nooit buiten speelt hoog (26%). Ook in Laak en Centrum is het aandeel kinderen dat nooit buiten speelt hoger dan gemiddeld (resp. 30% en 27%). Vorig jaar was het aandeel kinderen dat vrijwel nooit buiten speelde in Haagse Hout nog het laagst (10%).



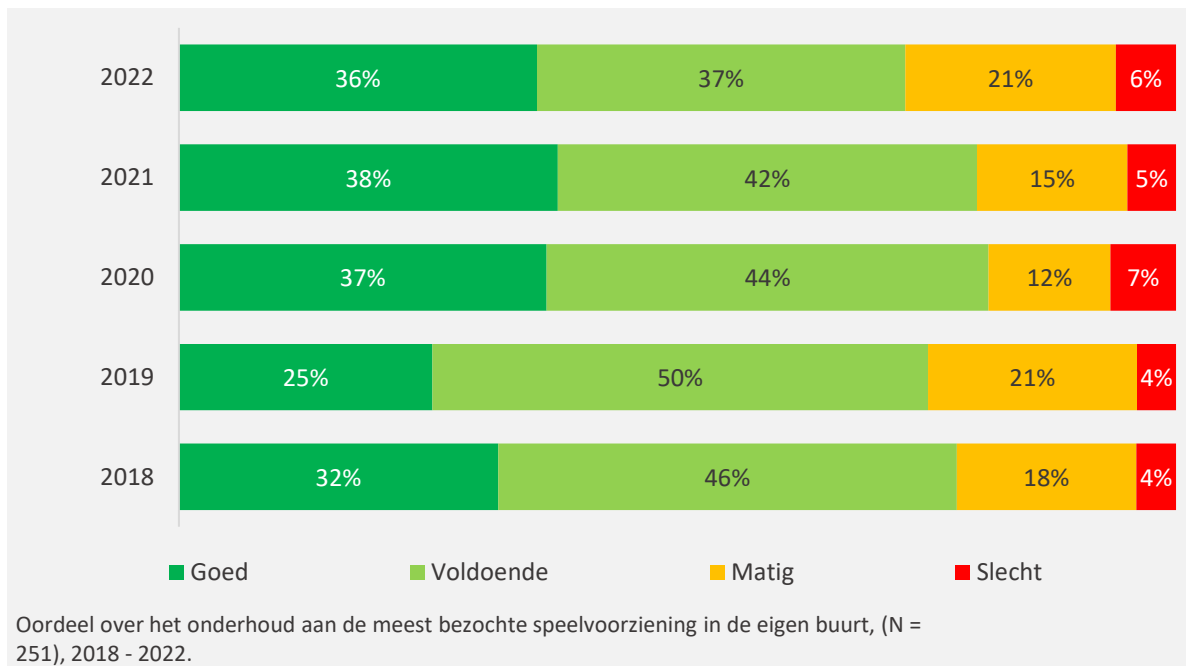
Waardering van de speelplekken



De meningen over het aantal mogelijkheden om buiten te spelen in de buurt lopen nogal uiteen. Zo geven aan de ene kant vier op de tien ouders of verzorgers hiervoor een 8 of hoger (39%) en aan de andere kant geeft een kwart (25%) een 5 of lager. Gemiddeld wordt dit beoordeeld met een 6,6, wat iets lager is dan vorig jaar toen dit met een 6,8 werd gewaardeerd. Ouders of verzorgers van kinderen in Haagse Hout en Segbroek geven het hoogste cijfer (resp. een 7,1 en 7,0) en ouders of verzorgers in Scheveningen en Loosduinen het laagste cijfer (resp. een 6,2 en 6,3).

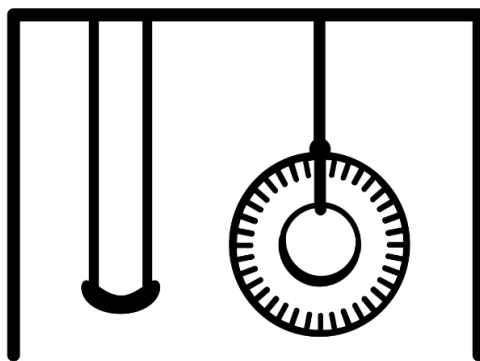
De beoordeling van de meest bezochte speelplek loopt nogal uiteen. Van de inwoners geeft iets minder dan de helft een 8 of hoger (45%) en één op de vijf een onvoldoende (21%). Gemiddeld wordt de meeste bezochte speelplek in de eigen buurt met een 6,8 beoordeeld, wat hetzelfde is als vorig jaar (eveneens 6,8). Dit cijfer blijft de afgelopen jaren redelijk stabiel. Ook hier ligt de beoordeling hoger in Haagse Hout en Segbroek (resp. 7,3 en 7,4), maar ook inwoners in Escamp geven met een 7,2 een hoog cijfer voor de meest bezochte speelplek in de buurt. Ouders of verzorgers van kinderen in Loosduinen en Centrum geven met respectievelijk een 6,1 en 6,2 de laagste cijfers.

Waardering van het onderhoud van speelplekken

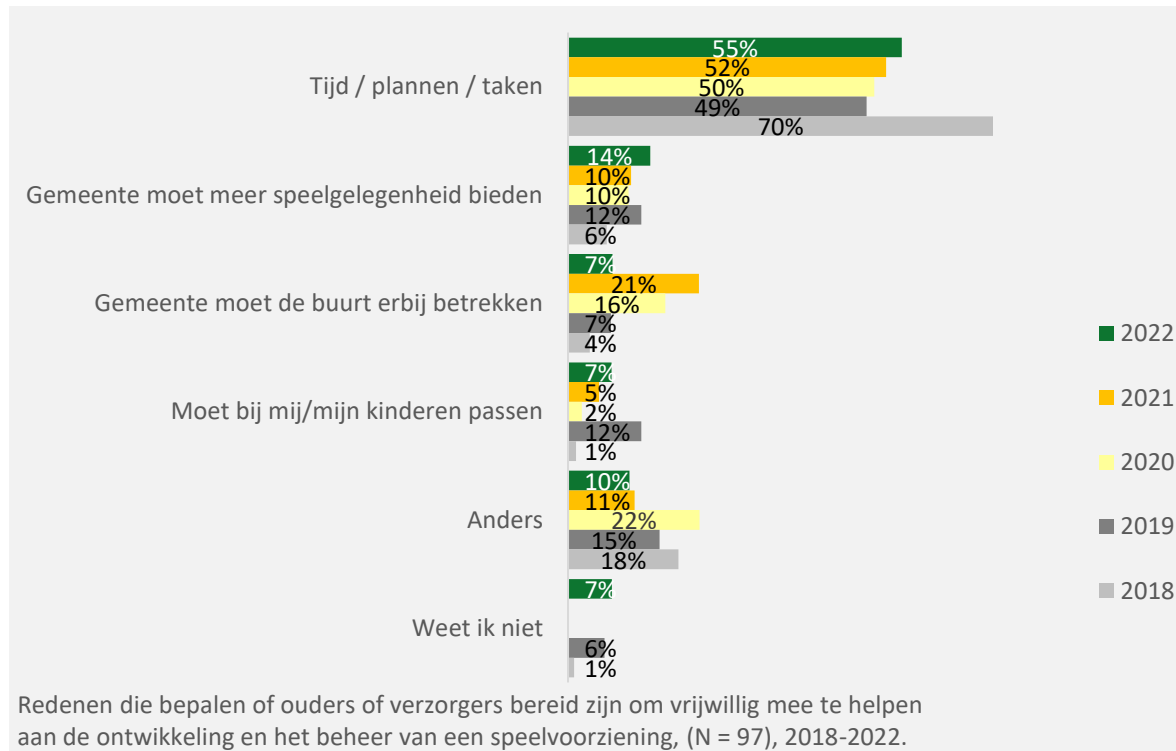
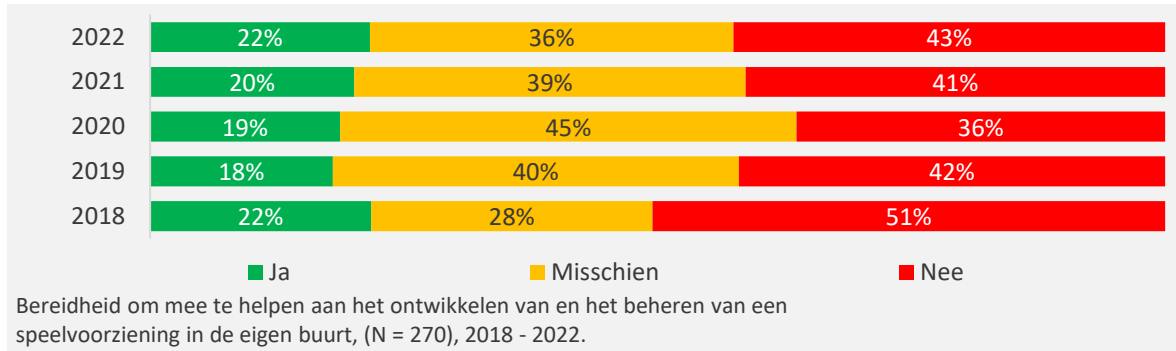


Over het onderhoud van de meest bezochte speelvoorziening in de eigen buurt zijn iets meer dan zeven op de tien Haagse ouders of verzorgers tevreden (73%): ruim een derde beoordeelt het onderhoud als goed (36%) of voldoende (37%). Eén op de vijf vindt het onderhoud matig (21%) en een klein aandeel slecht (6%).

Ouders of verzorgers zijn dit jaar iets minder positief over het onderhoud van de speelplekken. Waar in 2021 nog acht op de tien ouders of verzorgers het onderhoud nog met een 'goed' of 'voldoende' beoordeelden (80%), zijn dit er in 2022 iets meer dan zeven op de tien (73%).



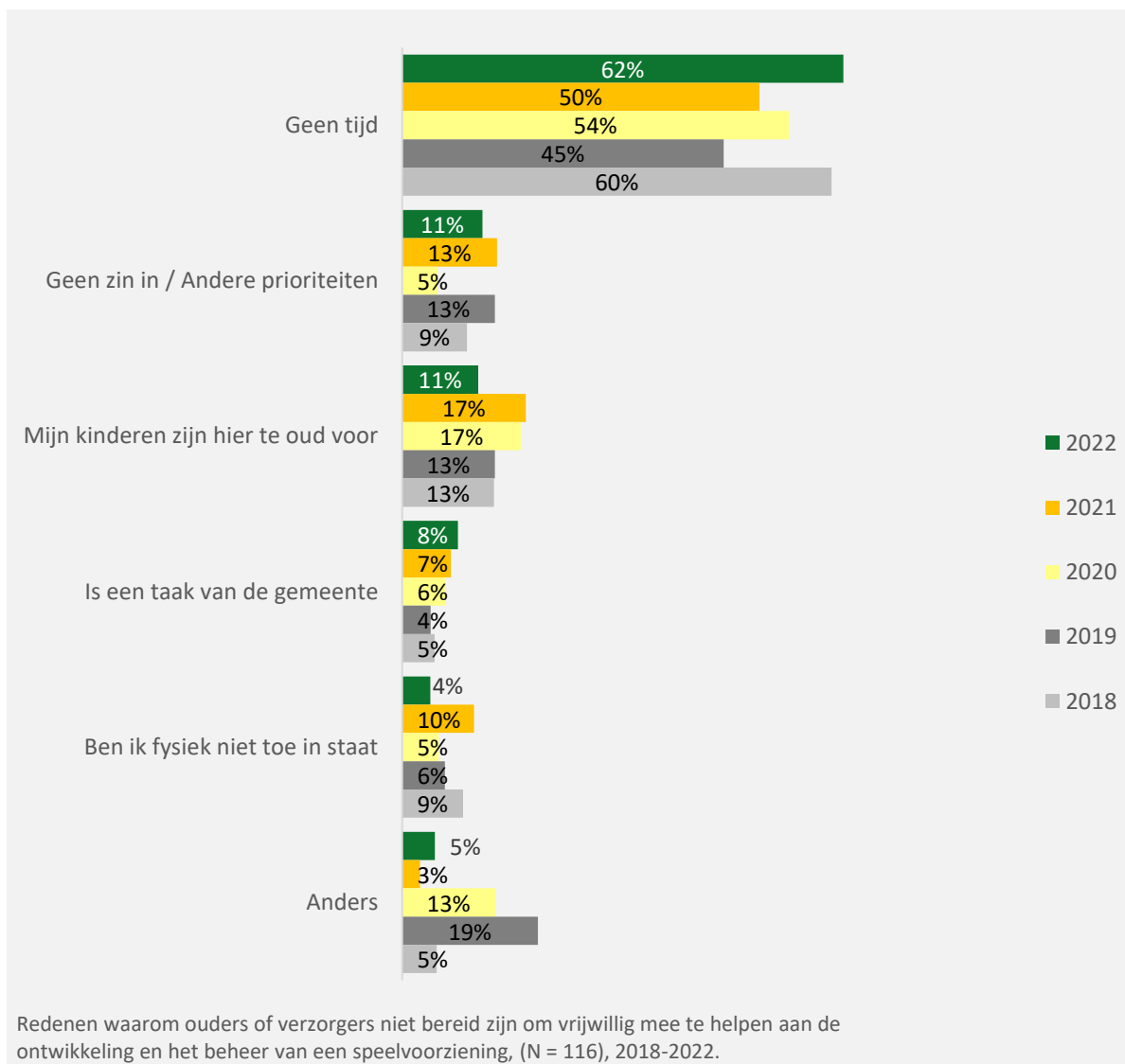
Participatie van ouders en verzorgers



Iets meer dan één op de vijf ouders of verzorgers is bereid om mee te helpen bij de ontwikkeling en het beheer van een speelvoorziening in de eigen buurt (22%). Dit aandeel stijgt sinds 2019 ieder jaar iets (van 18% in 2019, 19% in 2020, 20% in 2021 naar 22% in 2022). Ruim een derde wil dit misschien doen (36%), wat iets lager is dan vorig jaar (39%). Ruim vier op de tien ouders of verzorgers zijn niet bereid om mee te helpen. Dit aandeel is sinds 2020 bij iedere meting weer aan het stijgen (van 36% in 2020, 41% in 2021 naar 43% in 2022) maar ligt nog wel lager dan in 2018 (51%).

Aan de ouders of verzorgers die twijfelen of zij wel of niet willen meehelpen is gevraagd waarvan dit afhankelijk is en op welke manier de gemeente hieraan een bijdrage zou kunnen leveren. Voor iets meer dan de helft van hen blijkt 'tijd', net als vorig jaar, de belangrijkste factor te zijn waar dit vanaf hangt (55%). Andere redenen spelen veel minder, maar toch geeft circa één op de zeven ouders of verzorgers aan dat de gemeente hierin een rol kan spelen door meer speelgelegenheid aan te bieden (14%). In 2021 gaf nog één op de zeven inwoners aan dat de gemeente de buurt er meer bij moet betrekken om ouders of verzorgers meer te laten participeren, maar dit aandeel is nu teruggelopen naar 7%.

Participatie van ouders en verzorgers



Aan ouders of verzorgers die niet willen meewerken is eveneens gevraagd naar de reden. Ook hier speelt ‘tijd’ de belangrijkste rol (62%). Daarnaast geeft één op de tien aan dat zij hier geen zin in hebben of andere prioriteiten hebben of dat hun kinderen te oud zijn hiervoor (beide 11%). Daarnaast geeft 8% aan dit een taak van de gemeente te vinden en 4% is hier naar eigen zeggen fysiek niet toe in staat. Ieder jaar schommelen de redenen ietwat, maar de grootste schommeling is dit jaar te zien bij de reden ‘geen tijd’. In 2021 had nog 50% van de ouders of verzorgers geen tijd om mee te helpen aan de ontwikkeling en het beheer van een speelvoorziening en in 2022 is dit gestegen naar 62%.



Den Haag

Inwonersonderzoek 2022

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 Publiekszaken is uit de Basisregistratie Personen (BRP) een bruto 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 één derde-twee derde) 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.

Uiteindelijk hebben 1.079 inwoners aan dit onderzoek meegewerkt, een respons van 12% ten opzichte van de netto steekproef (8872). Dat is gelijk aan het responspercentage in 2021 (12%). Sommige respondenten hebben de vragenlijst niet volledig ingevuld. Dat betekent dat de respons voor sommige vraagblokken lager is. Geluk en financiële situatie en Wonen zijn in alle deelenquêtes meegenomen. De respons op deze vraagblokken is 4.543 respondenten, een respons van 13% ten opzichte van de netto steekproef (35.535). De meeste respondenten hebben de enquête online ingevuld (88%), 2% heeft een schriftelijke vragenlijst ingevuld en 8% 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.

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 2022 worden vergeleken met de uitkomsten van 2021, 2020, 2019 en 2018. Dat kan omdat de gehanteerde werkwijze dezelfde is.

	Ruimtelijk-Economisch domein		Sociaal domein		Fysiek Domein		Publiekszaken	
	Vóór weging	Na weging	Vóór weging	Na weging	Vóór weging	Na weging	Vóór weging	Na weging
Den Haag	1280	1280	1058	1058	1126	1126	1079	1079
Loosduinen	136	119	108	98	111	105	116	100
Escamp	168	289	133	239	145	254	144	244
Segbroek	181	147	149	121	168	129	120	124
Scheveningen	162	140	146	116	153	123	130	118
Centrum	198	259	150	214	139	228	176	218
Laak	168	107	111	89	148	94	132	90
Haagse Hout	153	114	138	95	143	101	136	96
Leidschenveen-Ypenburg	114	105	123	87	119	93	125	89

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.

Vraagblokken in de deelonderzoeken:

* Ruimtelijk-Economisch Domein: Binnenstad; Vervoerswijzekeuze; Laadpalen; Sport- en beweegactiviteiten; Zwembaden en sporthallen.

* Sociaal Domein: Vrijwilligerswerk; Integratie; GGD; Jeugd; Huiselijk geweld; Cultuurparticipatie; Emancipatie; Mantelzorg.

* Fysiek Domein: Beleving van water; Handhaving; Openbare verlichting; Openbaar groen; Hondenbeleid; Schone straat; Dienstverlening op straat; Bereikbaarheid; Scheveningen (Binnenstad).

* Publiekszaken: Speelvoorzieningen; Stadskrant; Graffiti; Stadsdeelorganisatie; (online) Dienstverlening; Stadsbestuur; Toegankelijke / inclusieve stad.

Responsoverzicht

	Ruimtelijk-Economisch domein		Sociaal domein		Fysiek Domein		Publiekszaken	
	Netto steekproef	Netto respons	Netto steekproef	Netto respons	Netto steekproef	Netto respons	Netto steekproef	Netto respons
Den Haag	8882	14%	8896	12%	8885	13%	8872	12%
Loosduinen	778	17%	774	14%	781	14%	775	15%
Escamp	1421	12%	1422	9%	1425	10%	1420	10%
Segbroek	920	20%	921	16%	919	18%	920	13%
Scheveningen	941	17%	936	16%	936	16%	935	14%
Centrum	1461	14%	1466	10%	1461	10%	1457	12%
Laak	1707	10%	1711	6%	1696	9%	1699	8%
Haagse Hout	828	18%	831	17%	832	17%	831	16%
Leidschenveen-Ypenburg	826	14%	835	15%	835	14%	835	15%

In de bovenstaande tabel is het respons (percentage) per stadsdeel weergegeven voor de vier verschillende domeinen in vergelijking met de netto steekproef. De vraagblokken economie, wonen en financiële situatie zijn in alle vier de vraagblokken meegenomen.

Vraagblokken in de deelonderzoeken:

- * Ruimtelijk-Economisch Domein: Binnenstad; Vervoerswijzekeuze; Laadpalen; Sport- en beweegactiviteiten; Zwembaden en sporthallen.
- * Sociaal Domein: Vrijwilligerswerk; Integratie; GGD; Jeugd; Huiselijk geweld; Cultuurparticipatie; Emancipatie; Mantelzorg.
- * Fysiek Domein: Beleving van water; Handhaving; Openbare verlichting; Openbaar groen; Hondenbeleid; Schone straat; Dienstverlening op straat; Bereikbaarheid; Scheveningen (Binnenstad).
- * Publiekszaken: Speelvoorzieningen; Stadskrant; Graffiti; Stadsdeelorganisatie; (online) Dienstverlening; Stadsbestuur; Toegankelijke / inclusieve stad.

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 geëncquêteerd 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.

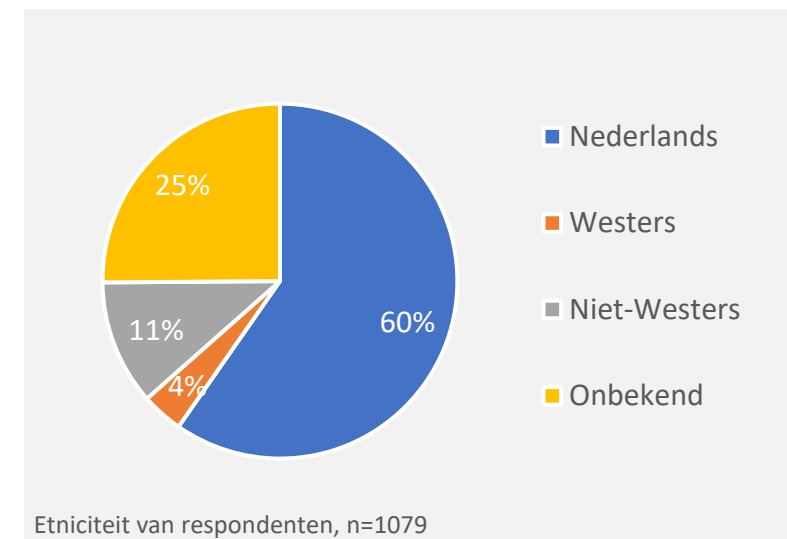
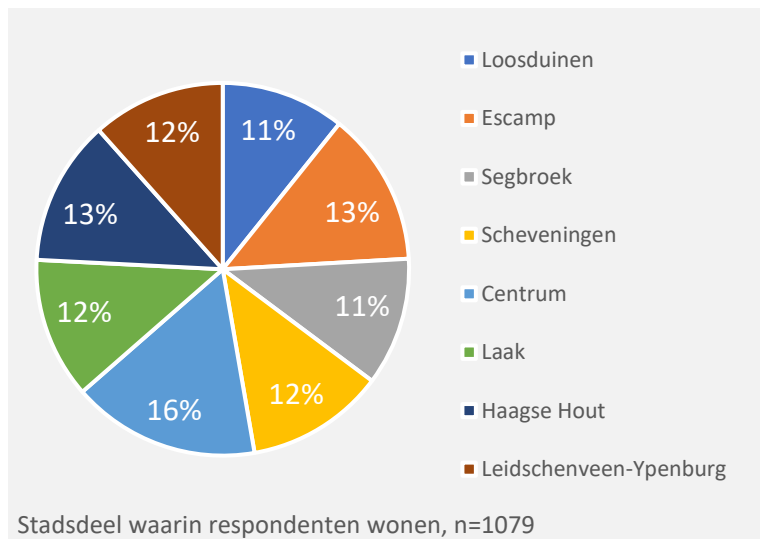
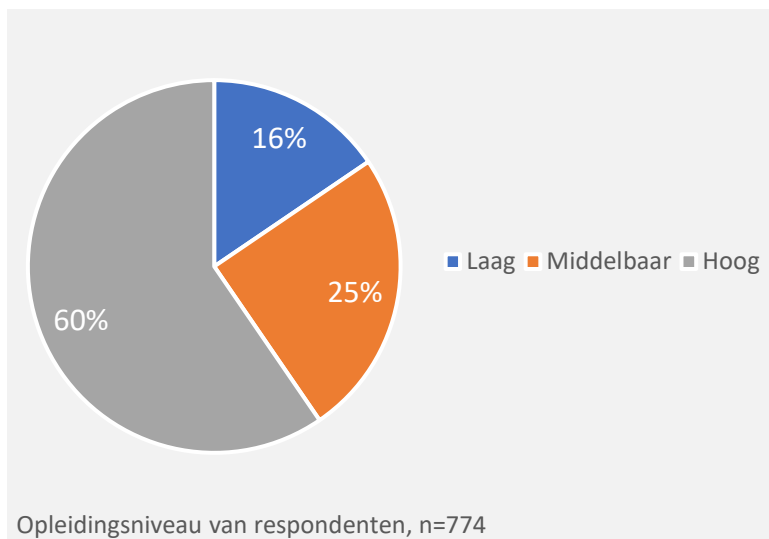
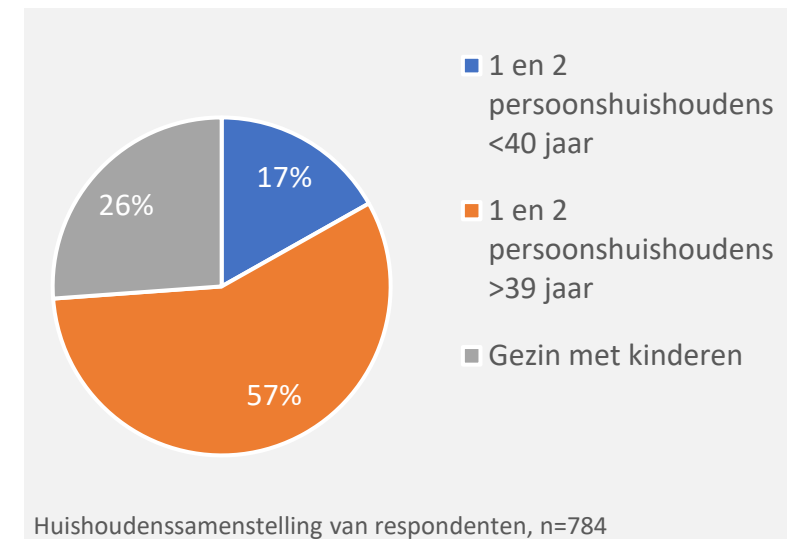
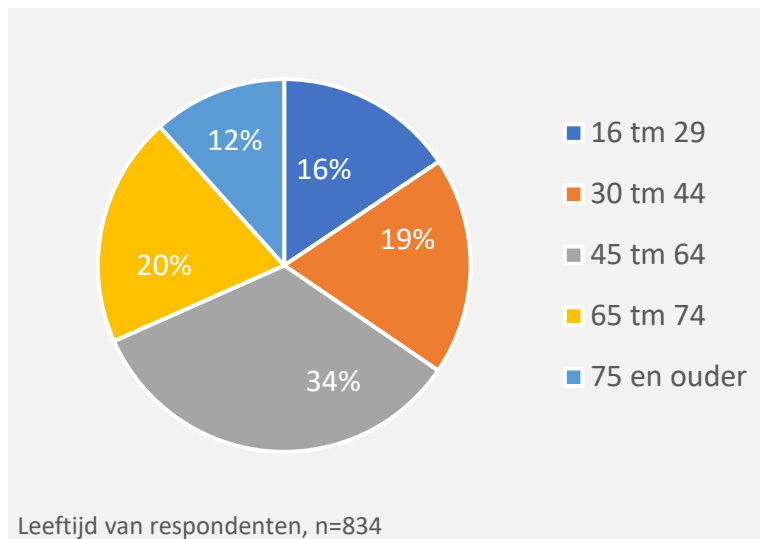
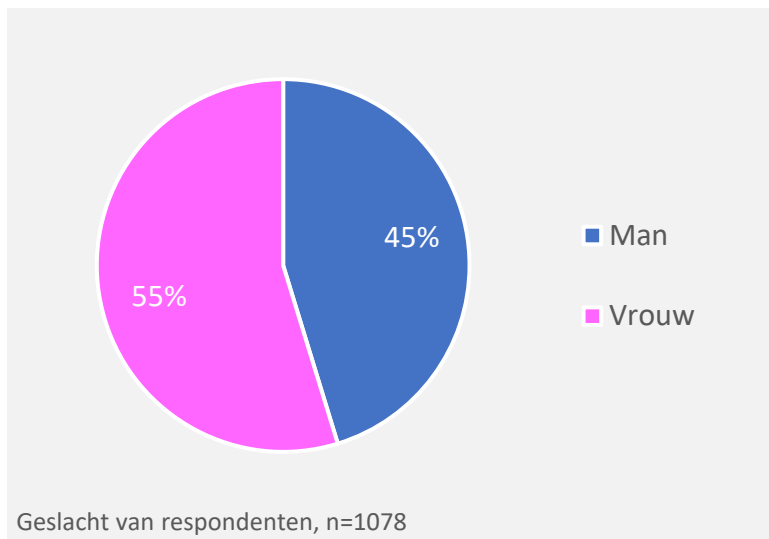
Representativiteit en betrouwbaarheid

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

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 beoordelvragen via internet minder "sociaal wenselijk" worden beantwoord dan telefonisch.

Kenmerken van de respondenten: Onderzoek Publiekszaken (vóór weging)



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 werkterrein. 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!