



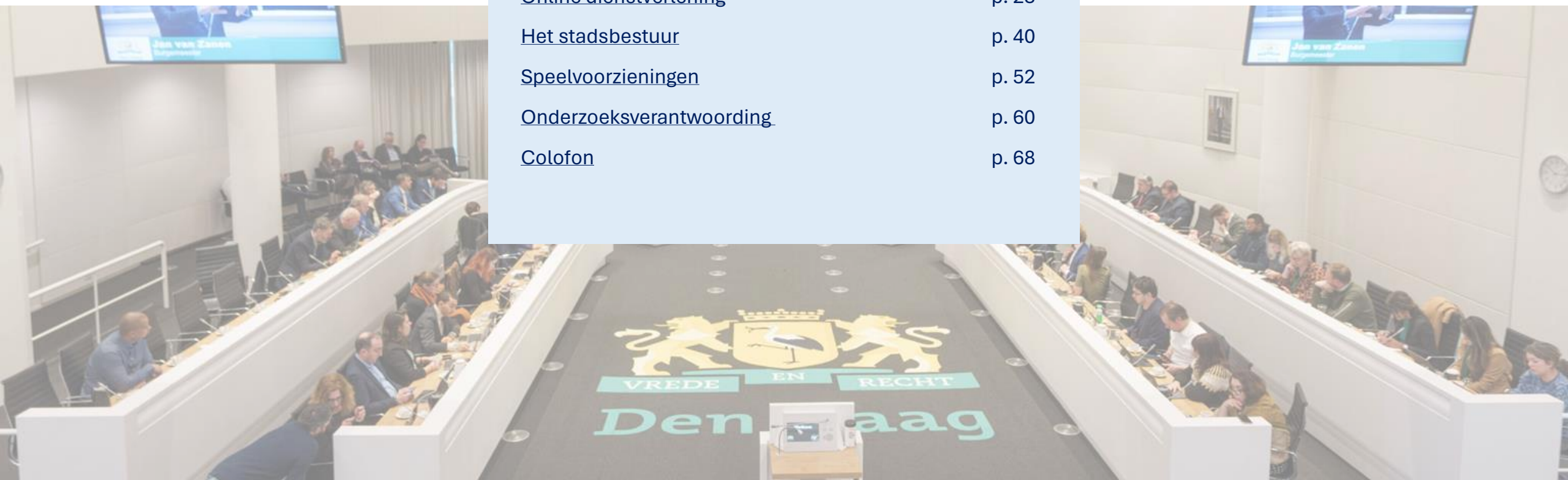
Den Haag

# Inwonersonderzoek 2023

## Publiekszaken

# Inhoudsopgave

<a href="#">Graffitibeleid</a>	p. 3
<a href="#">Contact met de stadsdeelorganisatie</a>	p. 10
<a href="#">Online dienstverlening</a>	p. 28
<a href="#">Het stadsbestuur</a>	p. 40
<a href="#">Speelvoorzieningen</a>	p. 52
<a href="#">Onderzoeksverantwoording</a>	p. 60
<a href="#">Colofon</a>	p. 68





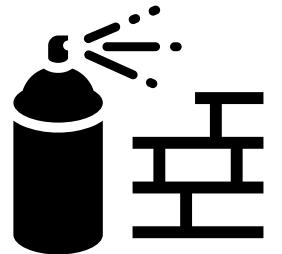
# Inwonersonderzoek 2023

## Graffitibeleid

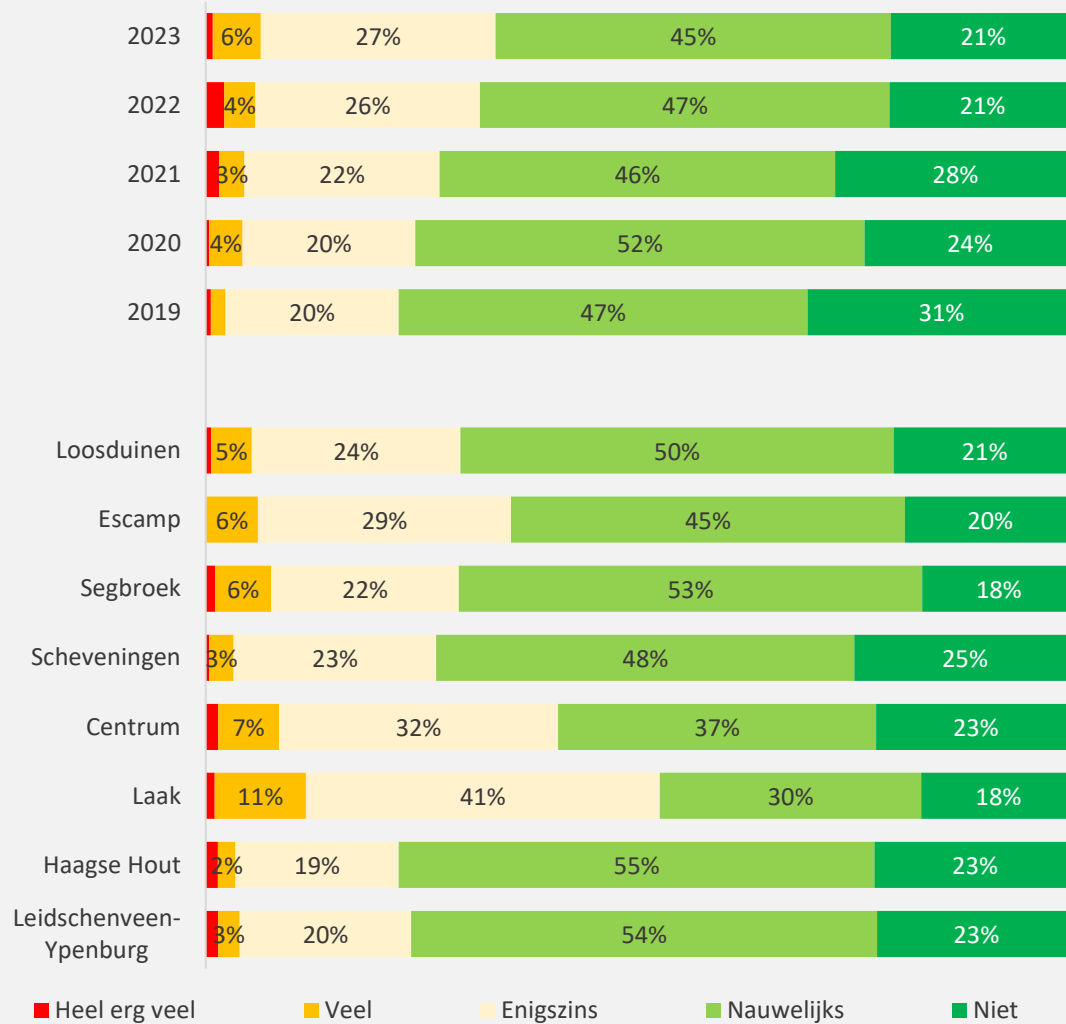


De gemeente Den Haag is actief in het tegengaan van graffiti en wild geplakte posters. Om middelen effectief te kunnen inzetten, is inzicht nodig in de omvang van de problematiek. De inwoners is daarom gevraagd naar de aanwezigheid van graffiti en wild geplakte posters in hun buurt en naar de mate waarin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

- De meeste Hagenaars geven aan dat er nauwelijks (45%) tot geen (21%) graffiti in hun buurt voorkomt. Iets meer dan een kwart van de inwoners ervaart dit enigszins (27%) en een klein aandeel (heel) veel (7%). 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). Volgens inwoners van Scheveningen, Leidschenveen-Ypenburg en Haagse Hout komt dit daar veel minder voor (resp. 26% 24% en 22% (heel erg) veel of enigszins).
- Bijna drie op de tien Hagenaars zijn van mening dat er in hun buurt 'heel erg veel' (6%) of 'enigszins' (22%) sprake is van wild geplakte posters. Dit is iets meer dan het afgelopen jaar (van 24% in 2022 naar 28% in 2023 (heel erg) veel of enigszins). Het wildplakken van posters komt veel meer dan gemiddeld voor in Laak (44% (heel erg) veel of enigszins).
- Ruim vier op de tien inwoners storen zich aan graffiti (43%) en in iets mindere mate aan wild geplakte posters (39%). Hagenaars storen zich dit jaar minder vaak aan graffiti dan vorige jaar (van 47% in 2022 naar 43% in 2023) en aan wild geplakte posters (van 42% in 2022 naar 39% in 2023). Inwoners tussen de 45 en 64 jaar storen zich hier het meest aan (53%) en inwoners van 16 tot 30 jaar juist het minst (31%). Inwoners van 75 jaar en ouder storen zich het meest aan wild geplakte posters (50%) en inwoners van 16 tot 30 jaar het minst (34%).
- Iets meer dan zes op de tien Hagenaars (63%) vinden het een goed idee om legale graffiti kunst in te zetten om illegale graffiti terug te dringen. Het merendeel van de voorstanders vindt dat het straatbeeld er 'mooier of fraaier' door wordt (40%). Van de Hagenaars vindt 9% dit juist geen goede ontwikkeling, met name omdat het de oorzaak van het probleem niet weg neemt (36%). Het aandeel dat graffiti kunst als een goede ontwikkeling ziet is dit jaar iets gestegen (van 60% in 2022 naar 63% in 2023).



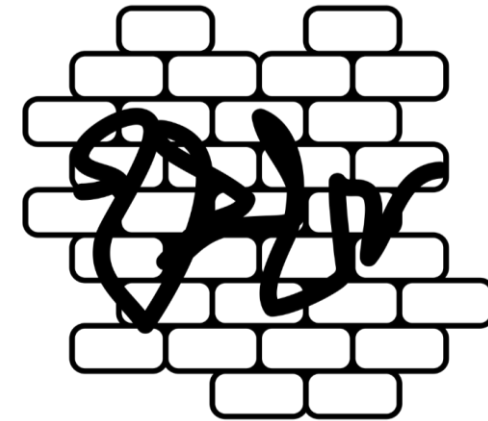
# Aanwezigheid van graffiti



Aanwezigheid van graffiti in de buurt, naar stadsdeel, 2019-2023.

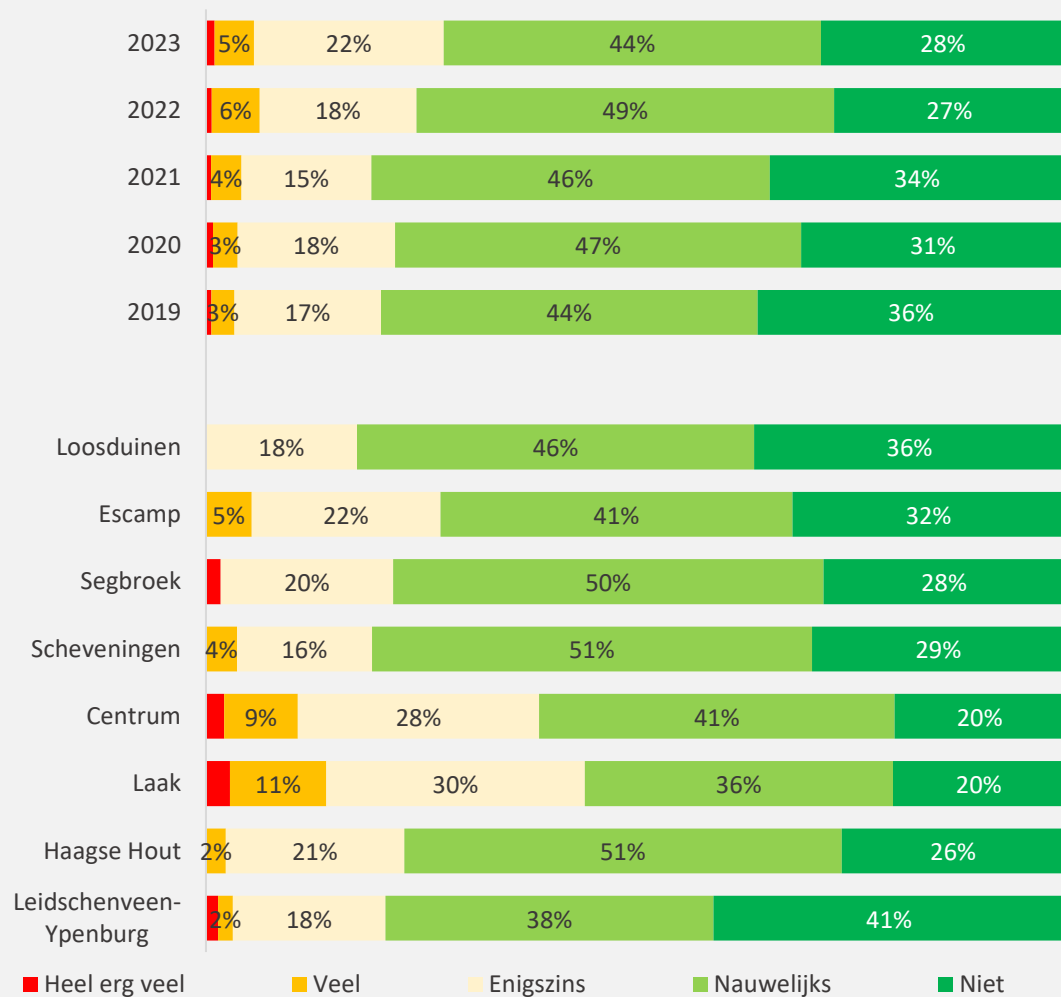
Twee derde van de Hagenaars (66%) vindt dat er nauwelijks tot geen graffiti voorkomt in hun buurt. Volgens iets meer dan een kwart van de inwoners is er enigszins sprake van graffiti (27%) en 7% vindt dat er (heel erg) veel graffiti voorkomt. Vergeleken met de voorgaande twee metingen ervaren inwoners ieder jaar (iets) meer graffiti (van 22% in 2019, 24% in 2020, 26% in 2021, 32% in 2022 naar 34% in 2023).

Met name in Laak en Centrum komt graffiti meer dan gemiddeld voor volgens de bewoners (resp. 53% en 40% (heel erg) veel of enigszins). Volgens inwoners van Scheveningen, Leidschenveen-Ypenburg en Haagse Hout komt dit daar veel minder voor (resp. 26%, 24% en 22% (heel erg) veel of enigszins).





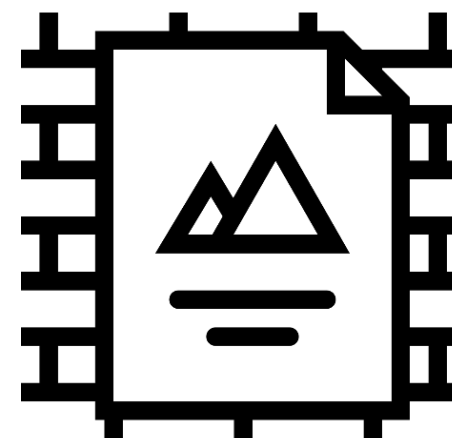
# Aanwezigheid van wild geplakte posters



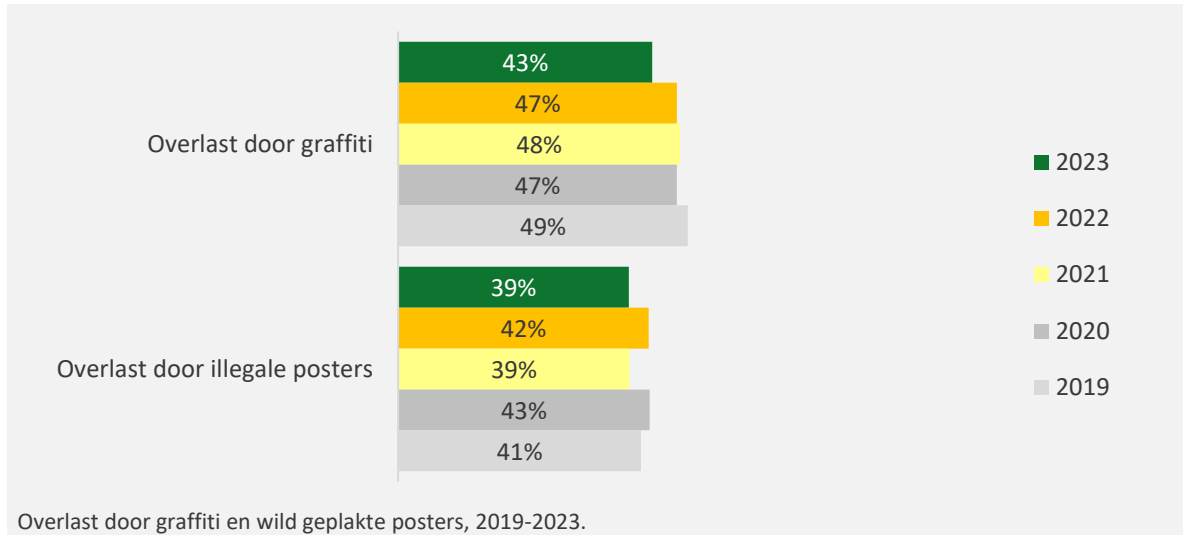
Aanwezigheid van wild geplakte posters in de buurt, naar stadsdeel, 2019-2023.

Inwoners is gevraagd of er in hun buurt sprake is van wild geplakte posters (posters die niet in frames zitten en zonder toestemming zijn geplaatst). Iets meer dan zeven op de tien Hagenaars vinden dat er in hun buurt niet of nauwelijks sprake is van wild geplakte posters (72%). Iets meer dan één op de vijf is van mening dat dit enigszins voorkomt (22%) en 6% vindt dat dit (heel erg) veel voorkomt. Volgens de Hagenaars komen wild geplakte posters vanaf 2021 steeds iets vaker voor (van 19% in 2021, 24% in 2022 naar 28% in 2023 (heel erg) veel of enigszins).

De aanwezigheid van wild geplakte posters is veel groter dan gemiddeld in Laak (44% (heel erg) veel of enigszins) en in mindere mate geldt dit ook voor Centrum (39% (heel erg) veel of enigszins). In Haagse Hout, Leidschenveen-Ypenburg, Scheveningen en Loosduinen komt dit juist minder voor (resp. 23%, 21%, 20% en 18% (heel erg) veel of enigszins).

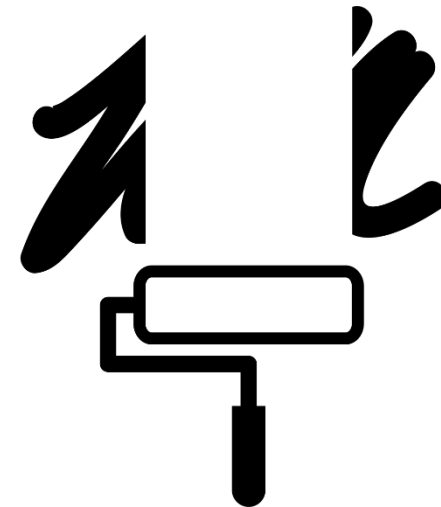


# Overlast door graffiti en wild geplakte posters

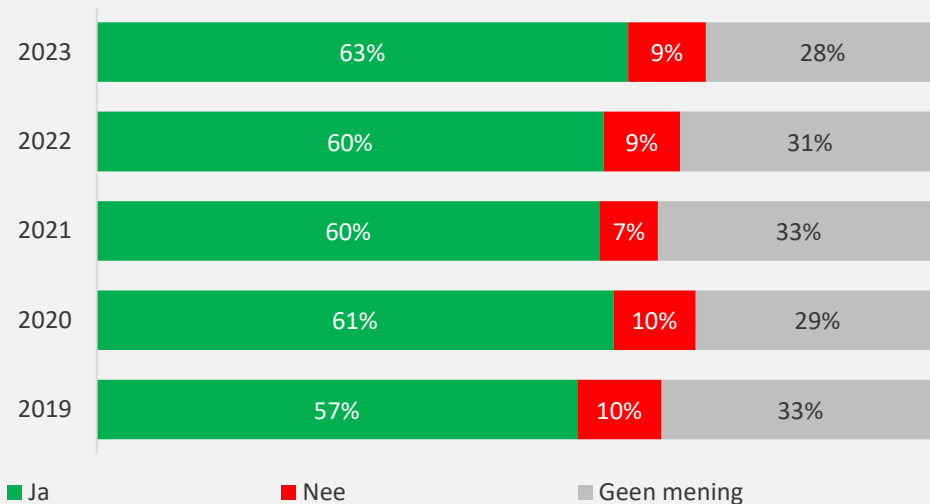


Ruim vier op de tien Hagenaars storen zich aan graffiti (43%) en in iets mindere mate aan illegaal geplakte posters (39%). Hagenaars storen zich dit jaar minder vaak aan graffiti dan vorige jaar (van 47% in 2022 naar 43% in 2023) en aan wild geplakte posters (van 42% in 2022 naar 39% in 2023).

Ouderen storen zich meer aan graffiti dan jongere inwoners. Inwoners tussen de 45 en 64 jaar storen zich hier het meest aan (53%) en inwoners van 16 tot 30 jaar het minst (31%). Inwoners van 75 jaar en ouder storen zich het meest aan wild geplakte posters (50%) en inwoners van 16 tot 30 jaar het minst (34%).



# Legale graffitikunst



Draagvlak voor het aanbrengen van legale graffitikunst om illegale graffiti te verminderen, naar stadsdeel, 2019-2023.

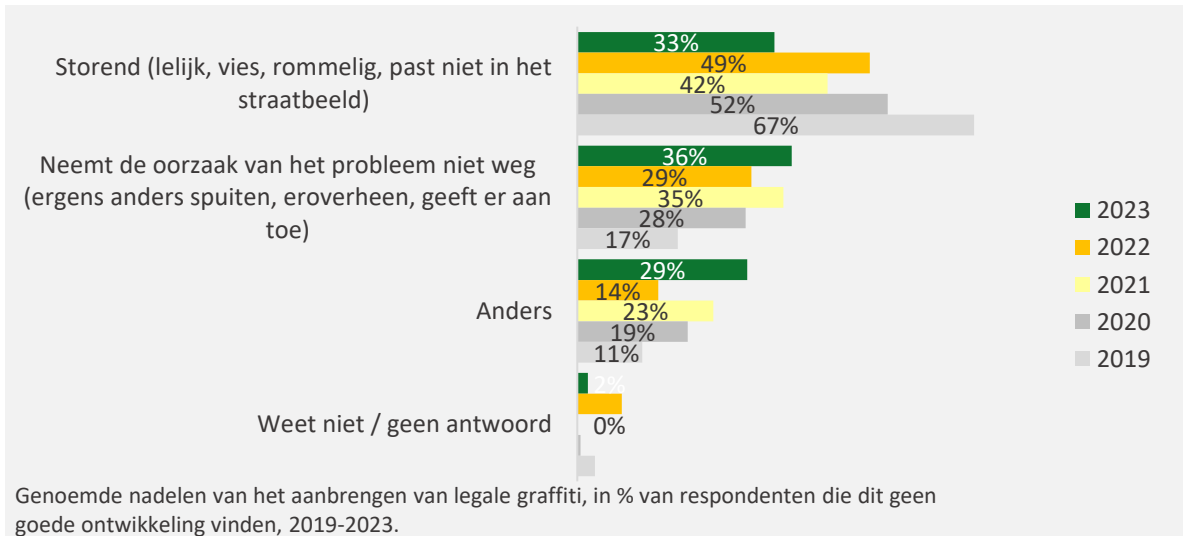
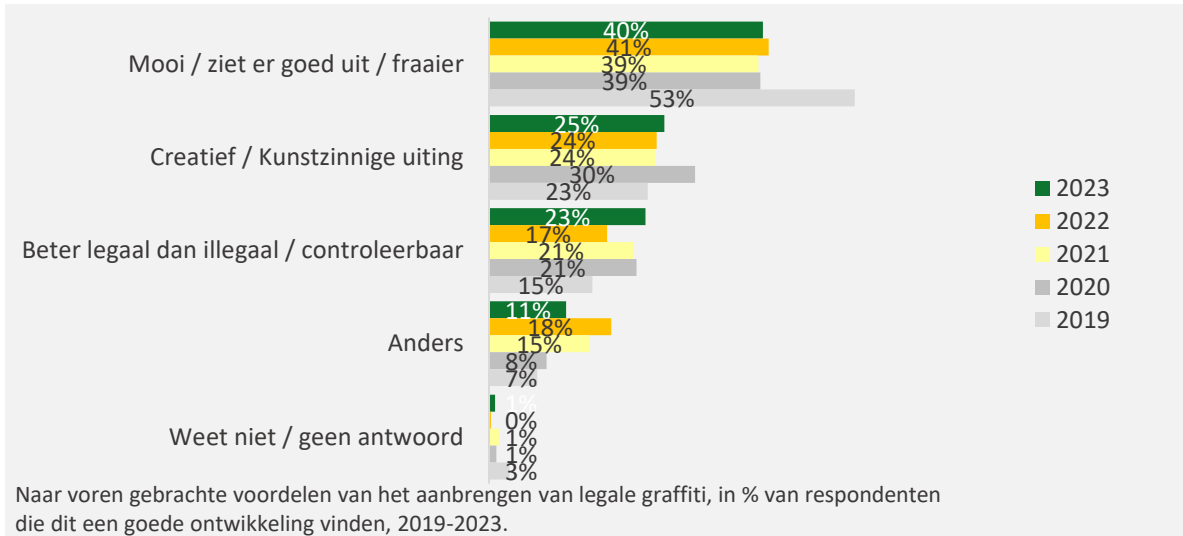
In Den Haag is op enkele bruggen, tunnels, muren en transformatorhuisjes legale graffitikunst aangebracht om zo illegale graffiti te voorkomen. Iets meer dan zes op de tien inwoners zien wel iets in het aanbrengen van legale graffiti-kunst als manier om illegale graffiti te verminderen (63%). Circa één op de tien vindt dit geen goede ontwikkeling (9%). Bijna drie op de tien inwoners kunnen of willen zich hierover niet uitspreken (28%). Het aandeel dat graffitikunst als een goede ontwikkeling ziet is dit jaar iets gestegen (van 60% in 2022 naar 63% in 2023).

Hoger opgeleiden zijn vaker voorstander van legale graffitikunst dan lager opgeleiden (resp. 77% en 47%). 65-Plussers waarderen legale graffitikunst minder dan gemiddeld (58% voor de 65 tot 74-jarigen en 51% voor de 75-plussers tegenover 63% gemiddeld).





# Legale graffitikunst



Inwoners die voorstander zijn van legale graffitikunst geven evenals vorig jaar vooral aan dat zij dit mooi vinden, het er goed uit ziet en/of het fraaier is (40%). Een kwart vindt het creatief of een kunstzinnige uiting (25%) en bijna een kwart heeft liever legale dan illegale graffiti omdat dit controleerbaar is (23%). Vergeleken met vorig jaar geven iets meer inwoners aan dat graffiti beter legaal dan illegaal kan zijn (van 17% in 2022 naar 23% in 2023).

Hagenaars die het geen goed idee vinden om legale graffitikunst in te zetten, zijn van mening dat je hierdoor de oorzaak van het probleem niet wegneemt (36%) of inwoners geven aan het storend te vinden (33% lelijk, vies, rommelig of past niet in het straatbeeld). Vergeleken met 2022 vinden meer tegenstanders van legale graffitikunst dat je hierdoor de oorzaak van het probleem niet wegneemt (van 29% in 2022 naar 36% in 2023). Inwoners die legale graffiti geen goed idee vinden zijn dit jaar minder vaak van mening dat dit storend is (van 49% in 2022 naar 33% in 2023).

## Inwonersonderzoek 2023

# Contact met de Stadsdeelorganisatie

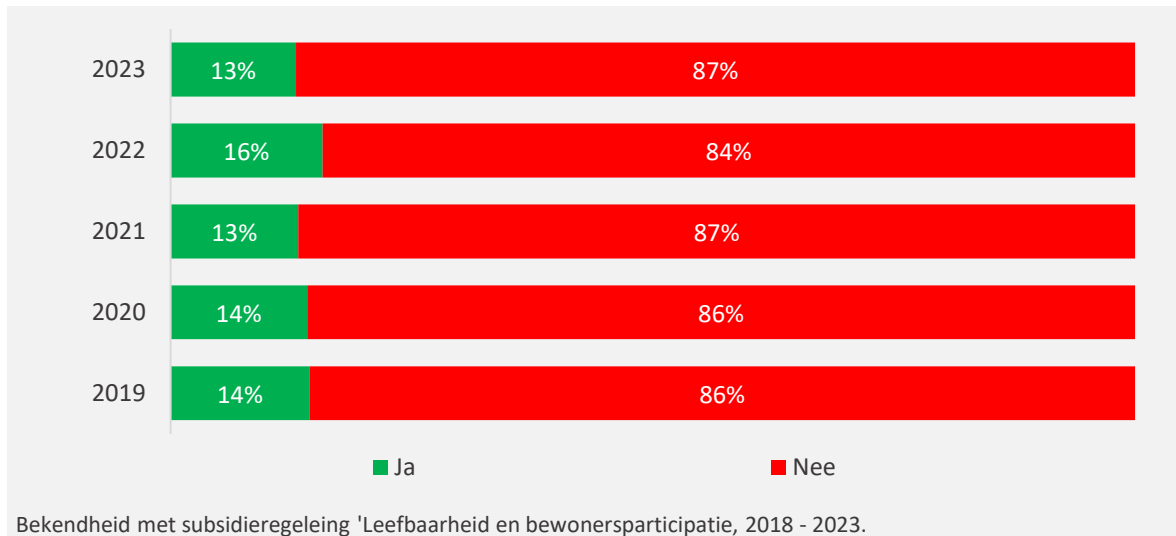
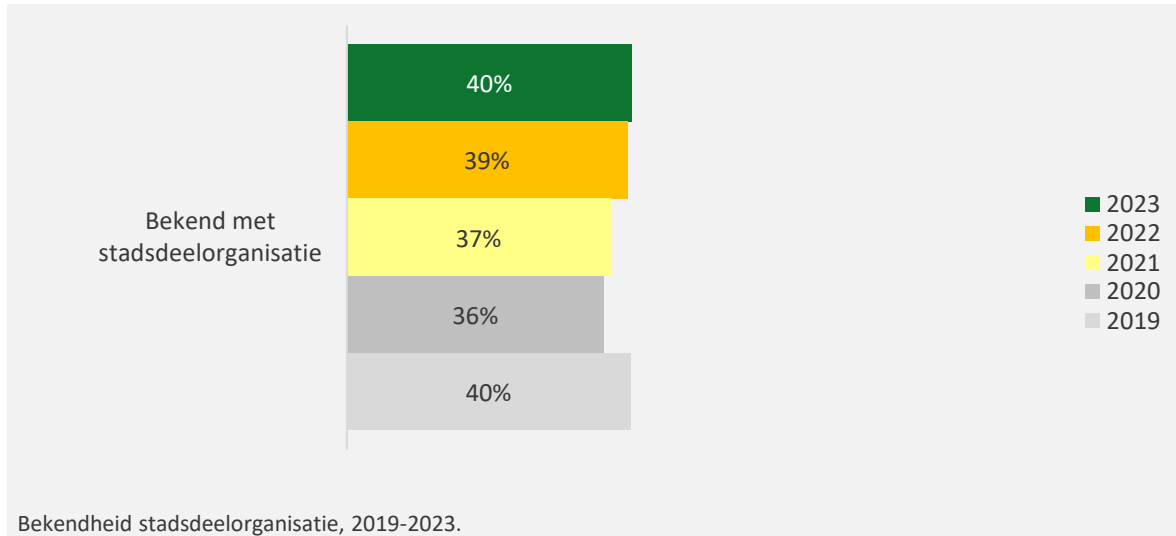


Inwoners van Den Haag kunnen voor zaken met betrekking tot leefbaarheid en veiligheid in de buurt terecht bij de stadsdeelorganisaties. In dit hoofdstuk komen de bekendheid en het contact met de stadsdeelorganisatie aan de orde en wordt gekeken naar de betrokkenheid bij en de inzet van de bewoners voor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

- Vier op de tien Hagenaars weten van het bestaan van de stadsdeelorganisatie (40%). Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren. 45-Plussers zijn beter bekend met de stadsdeelorganisatie (48% 45-64 jaar, 54% 65-74 en 56% 75-plussers).
- Iets meer dan één op de tien inwoners is bekend met de subsidieregeling 'leefbaarheid en bewonersparticipatie'. Dit is iets lager dan vorig jaar (16%), maar vergelijkbaar met de jaren daarvoor. Van de inwoners die ervaring hebben met de subsidieregeling, zijn evenals vorig jaar zes op de tien (zeer) positief (59%) en maar 6% (zeer) negatief.
- Twee derde van de inwoners bezoekt de website [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl) wel eens om informatie te zoeken over hun stadsdeel (65%). Dit neemt ieder jaar iets toe (van 57% in 2021, 63% in 2022 naar 65% in 2023). Iets meer dan één op de vijf inwoners bezoekt de site minimaal maandelijks (22%) en iets meer dan vier op de tien ongeveer één keer per jaar (43%).
- Zes op de tien Hagenaars zijn van mening dat zij kunnen meepraten of meedenken over plannen in hun wijk of buurt (61%). Ook dit aandeel neemt de laatste jaren steeds iets toe (van 47% in 2020 naar 61% in 2023). Inwoners van Centrum (68%) en Segbroek (67%) vinden vaker dan gemiddeld dat ze kunnen meepraten of meedenken. Inwoners van Leidschenveen-Ypenburg (54%), Escamp (55%) en Laak (56%) zijn hiervan iets minder overtuigd. Tevens is ruim een derde van de Hagenaars van mening dat zij kunnen meedenken of meepraten over Den Haag als geheel (37%).
- Zes op de tien inwoners zijn bereid om mee te denken over de toekomst van hun stadsdeel, wijk, buurt of straat (60%). Dit aandeel is vergeleken met voorgaande jaren sterk gestegen (van 48% in 2019 naar 60% in 2023). Inwoners willen dit vooral doen door te reageren via internet of sociale media (71%). Daarnaast wil een kwart af en toe iets mee organiseren (24%) en bijna één op de vijf 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 (63%).
- Ruim de helft van de Hagenaars is bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of straat (54%). Hiertoe zijn vooral inwoners tussen de 30 en 45 jaar (64%) en hoger opgeleiden (62%) bereid.

- 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 (37%), gevolgd door het Wijkbudget (27%) en het Haags Stadspanel (26%). MAEX is het minst bekend onder de inwoners (4%). Het gebruik van de mogelijkheden is nog minimaal (max 5%). Vergeleken met vorig jaar is de Wijkagenda veel bekender (van 19% naar 37%).
- De meeste Hageenaars zijn van mening dat inwoners die dat willen, meer of vaker met de gemeente moeten kunnen meedenken of meepraten (80% (helemaal) mee eens) en dat de gemeente hen moet ondersteunen als inwoners hun wijk willen verbeteren of problemen willen aanpakken (79%). Inwoners zijn het minst tevreden over de mogelijkheden die zij hebben om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente (51% vindt van niet tegenover 20% die dit wel vindt). In vergelijking met voorgaande jaren zijn de verschuivingen beperkt.
- 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 (resp. 26% en 25%). In iets mindere mate kennen Hageenaars inwoners die door de gemeente zijn uitgenodigd om mee te denken of te praten over beleid (16%). Ook hierin is vrijwel niks veranderd.
- Tussen de 7% en 20% vindt dat inwoners voldoende inspraak hebben op de gemeentelijke beleidsonderwerpen. Dit aandeel is het grootst bij de inrichting van de buitenruimte (20%) en het laagst bij jeugd en jeugdzorg (7%). Het aandeel dat van mening is dat inwoners onvoldoende inspraak hebben, is bij alle beleidsonderwerpen groter (tussen 19% en 38%). Over verkeer en bereikbaarheid vinden inwoners dat zij de minste inspraak hebben (38%). Een groot deel van de inwoners kan deze vraag echter niet beantwoorden (tussen 49% en 71%).
- Circa één op de zeven inwoners heeft in het afgelopen jaar een actieve inbreng gehad bij de gemeente als het gaat om de toekomst van de wijk, buurt of stad (14%). Van deze groep heeft 62% van de gemeente gehoord wat er met hun inbreng is gedaan. Het aandeel inwoners dat een actieve inbreng heeft gehad schommelt enigszins (12% in 2021, 16% in 2022 en 14% in 2023). Het aandeel dat iets heeft terug gehoord is gestegen van 53% in 2021 naar 62% in 2023).
- Iets meer dan acht op de tien Hageenaars hebben het afgelopen jaar informatie gezocht over zaken die de gemeente regelt (84%). Dit aandeel neemt ieder jaar iets toe (van 71% in 2018 naar 84% in 2023). Inwoners zoeken vooral op internet naar informatie (67%).
- Hageenaars worden het liefst per e-mail (55%), per post (51%) of via de website [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl) (46%) geïnformeerd door de gemeente. Inwoners worden dit jaar vooral liever uitgenodigd voor een informatiebijeenkomst voor bewoners (van 16% in 2022 naar 32% in 2023).

# Bekendheid van de stadsdeelorganisatie en de subsidieregeling



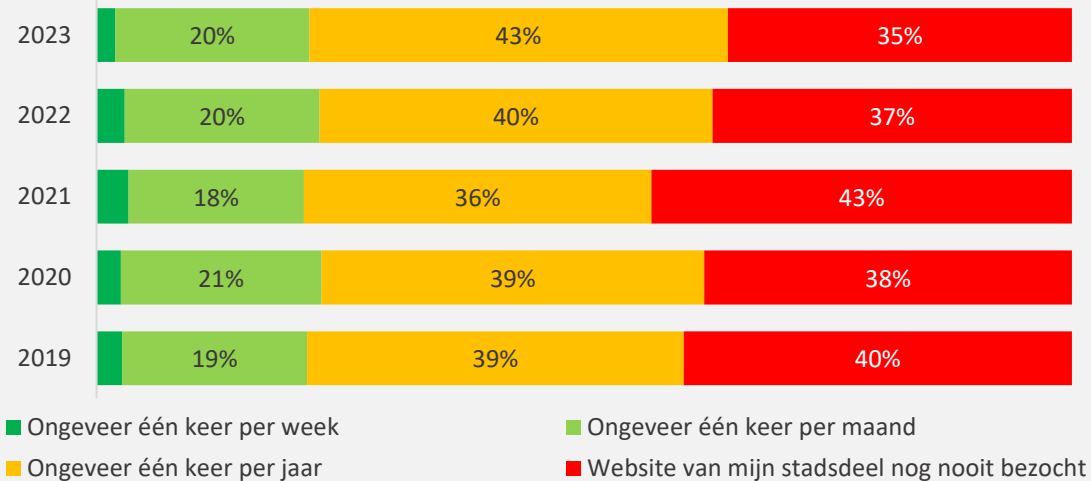
Vier op de tien inwoners zijn bekend met de stadsdeelorganisatie (40%), wat vergelijkbaar is met voorgaande jaren. 45-Plussers zijn meer bekend met de stadsdeelorganisatie (48% 45-64 jaar, 54% 65-74 en 56% 75-plussers).

Iets meer dan één op de tien Hagenaars kent de subsidieregeling 'leefbaarheid en bewonersparticipatie' (13%). Dit aandeel was in 2022 iets gestegen vergeleken met de jaren daarvoor (van 13% naar 16%), maar is nu weer vergelijkbaar met de jaren 2019 tot en met 2021. De bekendheid is groter in de leeftijdsgroepen 45-64 jaar (18%), 65-74 jaar en 75+ (beide 20%).

Zes op de tien inwoners die ervaring hebben met de subsidieregeling zijn (zeer) positief hierover (59%), 6% laat zich (zeer) negatief hierover uit. Het oordeel over de subsidieregeling is nauwelijks anders dan vorig, alleen het aandeel dat (zeer) negatief hierover is, is iets gedaald (van 9% naar 6%). Inwoners zijn wel veel positiever over de regeling dan in 2021 (32% (zeer positief).



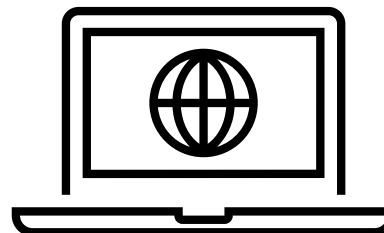
# Bezoekfrequentie van de stadsdeelwebsite



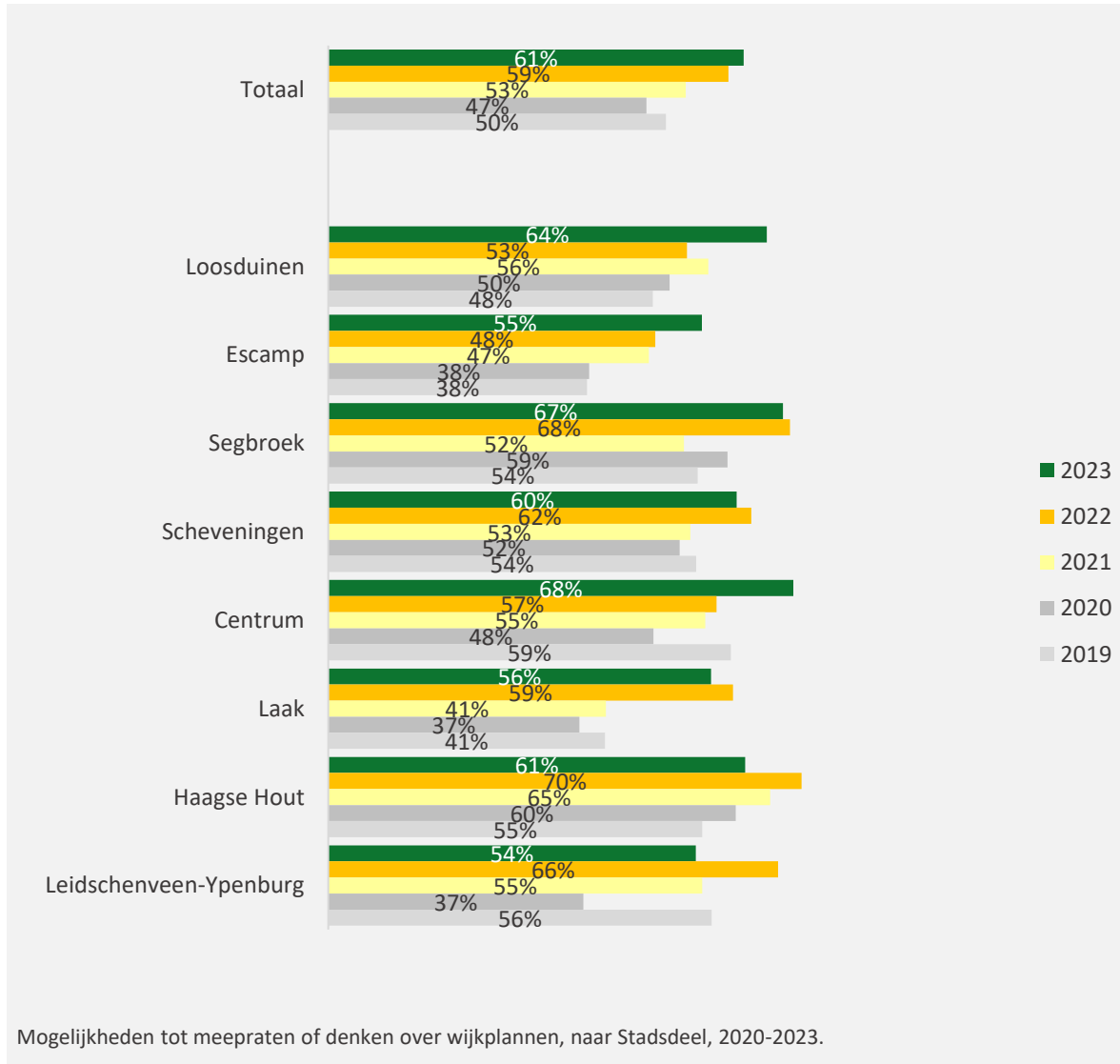
Bezoekfrequentie van de stadsdeelwebsite op [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl), naar stadsdeel, 2019-2023.

Twee derde van de inwoners bezoekt de website [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl) wel eens om te zoeken naar informatie over hun stadsdeel (65%). Dit aandeel neemt de laatste jaren toe (van 57% in 2021, 63% in 2022 naar 65% in 2023 (57%). De meeste inwoners bezoeken de website één keer per jaar (43%). Twee op de tien inwoners bezoeken de site één keer per maand (20%) en een enkeling doet dit wekelijks (2%).

De website [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl) wordt veel minder vaak bezocht door lager opgeleiden (48% nog nooit bezocht) dan door middelbaar (35%) en hoger opgeleiden (30%).



# Mogelijkheden tot meepraten of -meedenken over wijkplannen



Hebt u het idee dat u kunt mee praten of meedenken over Den Haag als geheel?

37%

36%

33%

2023

2022

2021

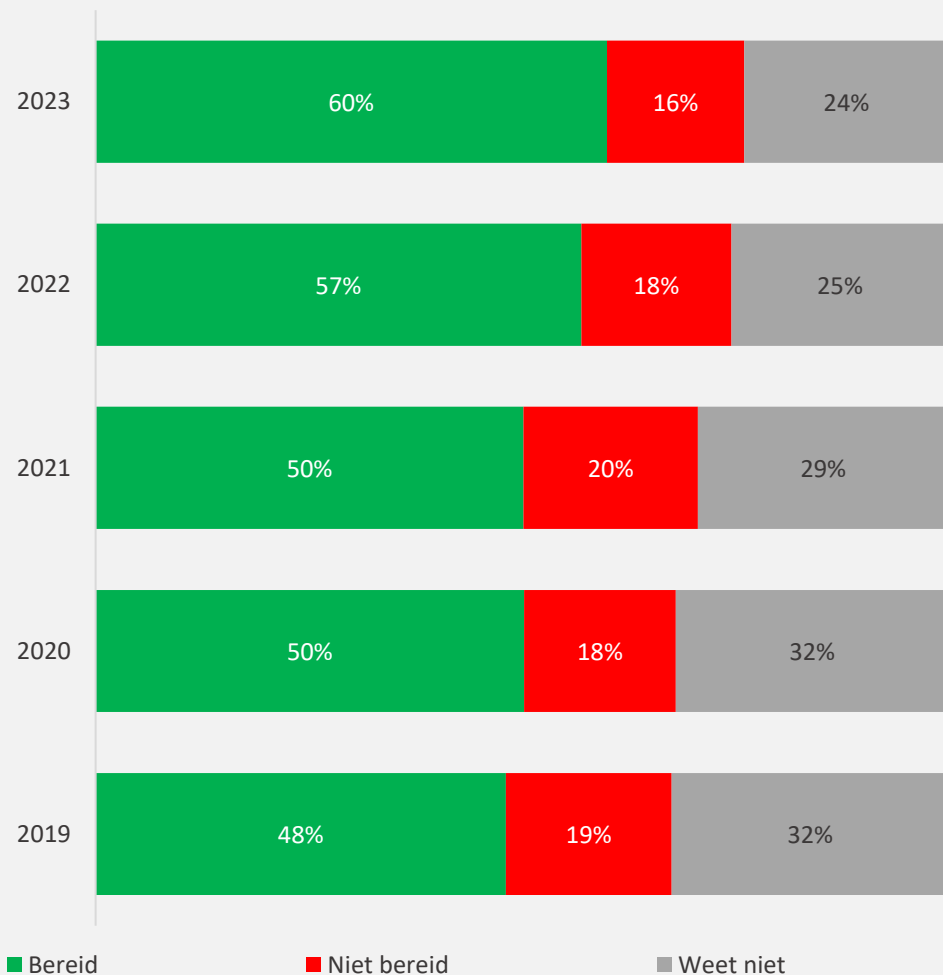
Mogelijkheden tot meepraten of denken over Den Haag als geheel, 2021-2023.

Zes op de tien Hageenaars hebben het idee dat ze kunnen meepraten of meedenken over de plannen in de wijk of buurt (61%). Dit aandeel stijgt ieder jaar sinds 2020 (van 47% in 2020, 53% in 2021, 59% in 2022 naar 61% in 2023).

Inwoners van Centrum (68%) en Segbroek (67%) zijn meer dan gemiddeld van mening dat ze kunnen meedenken of meepraten over wijkplannen. Inwoners van Leidschenveen-Ypenburg (54%), Escamp (55%) en Laak (56%) vinden dit juist minder vaak.

Ruim een derde van de inwoners heeft het gevoel dat zij kunnen meepraten of denken als het gaat over Den Haag als geheel (37%). Een meerderheid heeft dat gevoel dus niet (63%). Hierin is vergeleken met vorig jaar vrijwel niets veranderd. In 2021 hadden inwoners minder vaak het gevoel mee te kunnen praten (33%).

# Mogelijkheid en bereidheid om mee te denken



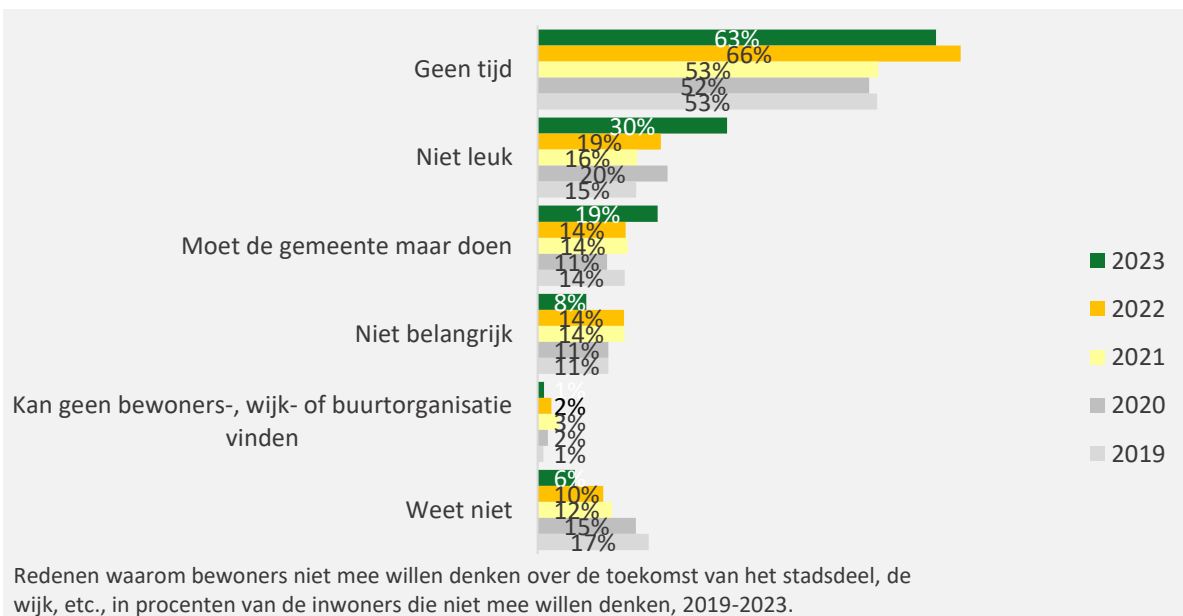
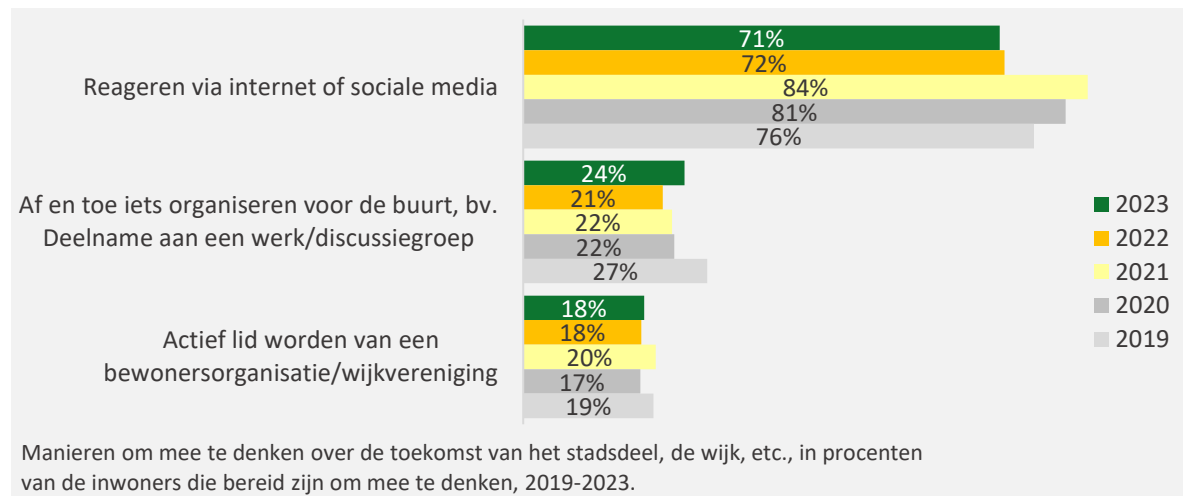
Bereidheid om mee te denken over de toekomst van het stadsdeel, de wijk, de buurt of de straat, naar stadsdeel, 2019-2023.

Zes op de tien Hagenaars zijn bereid om mee te denken over de toekomst van hun stadsdeel, wijk, buurt of straat (60%). Eén op de zeven inwoners is hiertoe niet bereid (16%) en een kwart weet het niet (24%). De bereidheid om mee te denken over de toekomst van het stadsdeel neemt vanaf 2019 ieder jaar toe (van 48% in 2019, 50% in 2020 en 2021, 57% in 2022 naar 60% in 2023).

Inwoners van 30-45 jaar (70%) en hoger opgeleiden (69%) zijn vaker bereid om mee te denken. 65-Plussers (46%) en met name lager opgeleiden (36%) hebben veel minder behoefte hieraan.



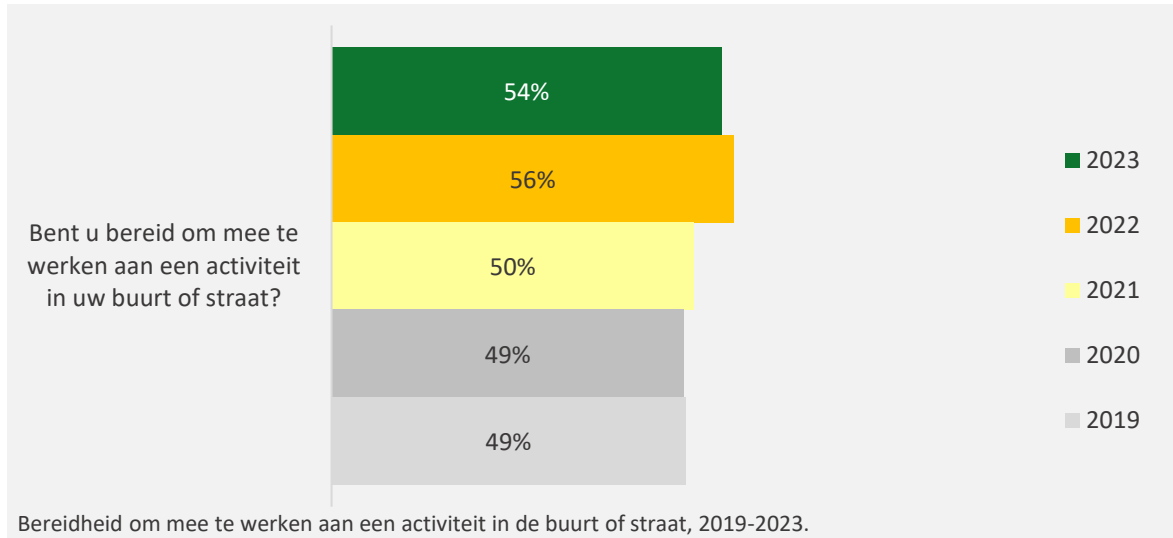
# Meedenken over de toekomst van stadsdeel, wijk, buurt of straat



Inwoners die bereid zijn om mee te denken, doen dit het liefst door te reageren via internet of sociale media (71%). Tot 2021 nam het aandeel dat via internet of sociale media wilde reageren bij iedere meting iets toe (van 76% in 2019 naar 84% in 2021). In 2022 daalde dit en ook dit jaar is dat aandeel gelijk gebleven. Daarnaast wil één op de vier een bijdrage leveren door af en toe iets te organiseren voor de buurt (24%), wat iets hoger is dan in 2022 (21%). Eén op de vijf inwoners wil actief lid worden van een bewonersorganisatie of wijkvereniging (18%), wat vergelijkbaar is met vorig jaar.

Wanneer inwoners geen interesse hebben om mee te denken over de toekomst van het stadsdeel en de wijk, komt dit vooral door tijdsgebrek (63%). Drie op de tien vinden het niet leuk (30%) en twee op de tien zijn van mening dat dit een zaak is voor de gemeente (19%). Bijna één op de tien inwoners vindt het niet belangrijk (8%). Vergeleken met vorig jaar geven iets meer inwoners aan het niet leuk te vinden (van 19% naar 30%) en dat de gemeente dit moet doen (van 14% naar 19%). Het aandeel dat het niet belangrijk vindt is gedaald (van 14% naar 8%).

# Bereidheid om activiteiten te verrichten voor de wijk of buurt

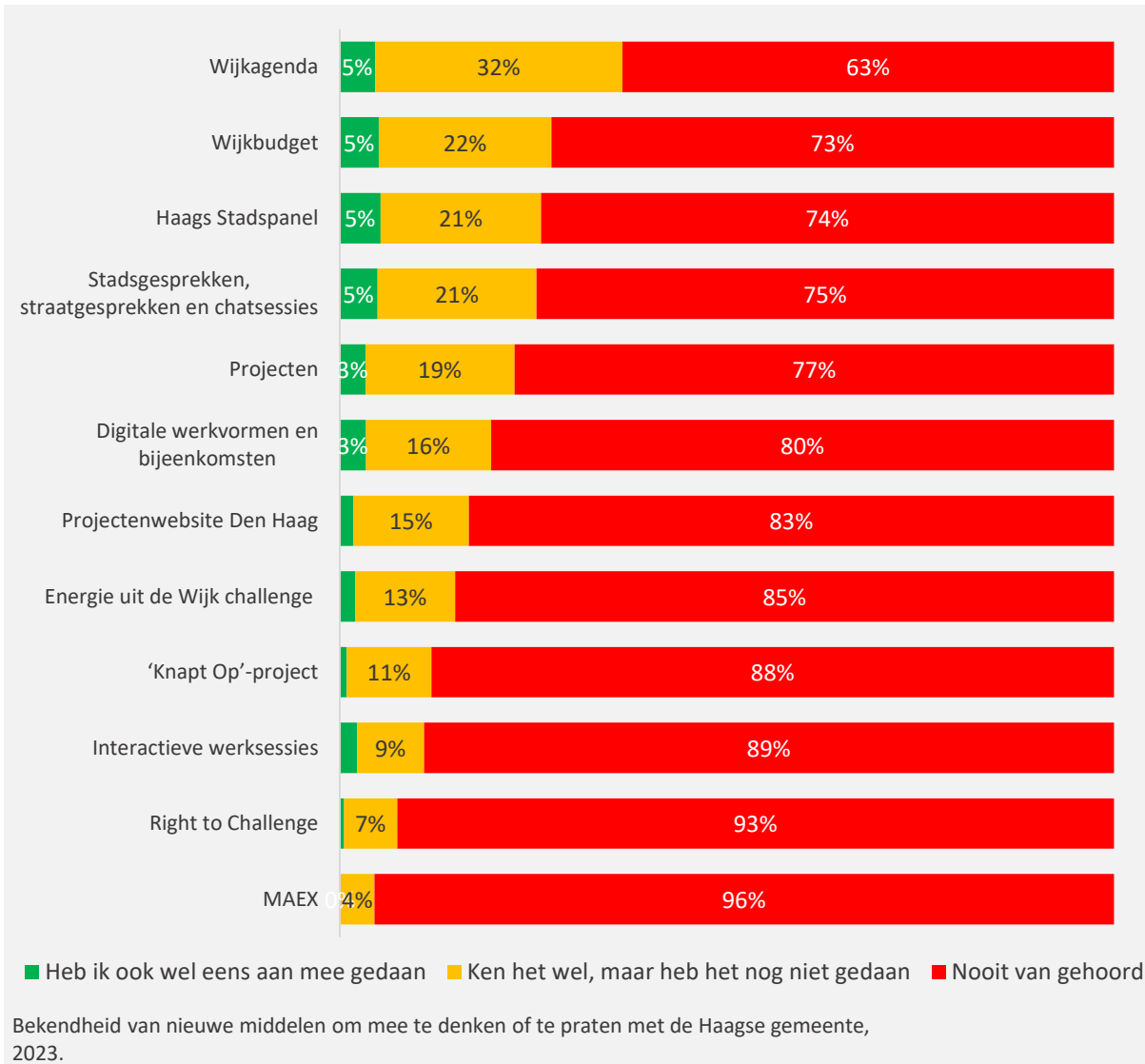


Iets meer dan de helft van de Hagenaars is bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of de straat (54%). Dit aandeel is iets lager dan in 2022 (56%), maar nog steeds hoger dan in de jaren daarvoor (resp. 50% in 2021 en 49% in 2020 en 2019). Met name inwoners tussen de 30 en 45 jaar en hoger opgeleiden zijn meer dan gemiddeld hiertoe bereid (resp. 64% en 62%). 75-Plussers en lager opgeleiden willen dit juist minder vaak doen (resp. 30% en 34%).





# Nieuwe middelen om mee te denken met de gemeente

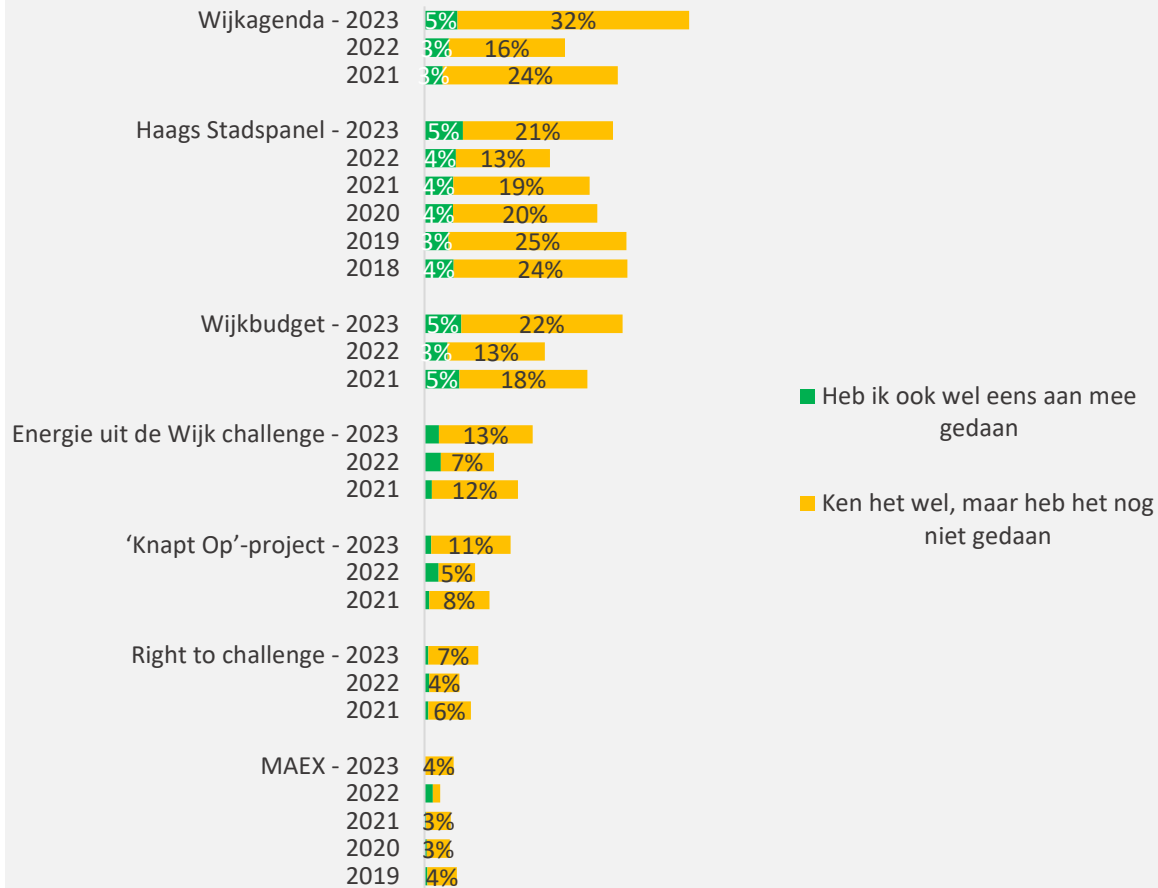


De inwoners is gevraagd of zij bekend zijn met de beschikbare middelen om mee te denken of te praten met de gemeente zoals onder andere chatsessies, het Haags Stadspanel en MAEX.

De meeste mogelijkheden genieten nog maar weinig bekendheid onder de Hagenaars. Inwoners zijn het meest bekend met de Wijkagenda (37%), gevolgd door het Wijkbudget (27%), het Haags Stadspanel (26%) en de Stadsgesprekken, straatgesprekken en chatsessies (eveneens 26%). Circa één op de vijf inwoners is bekend met Projecten (22%) en digitale werkvormen en bijeenkomsten (19%) en één op de zes tot zeven inwoners met de Projectenwebsite Den Haag (17%) en Energie uit de Wijk Challenge (15%). Het 'Knapt Op'-project is bij iets meer dan één op de tien inwoners bekend (12%). MAEX is het minst bekend (4%) evenals Right to Challenge (7%).

Het aandeel dat ooit ergens aan mee heeft gedaan is minimaal. Zo heeft 5% meegedaan dan wel gebruik gemaakt van de Wijkagenda, het Wijkbudget, het Haags Stadspanel en de Stadsgesprekken, straatgesprekken en chatsessies. Bij de overige middelen om mee te denken ligt het aandeel nog lager.

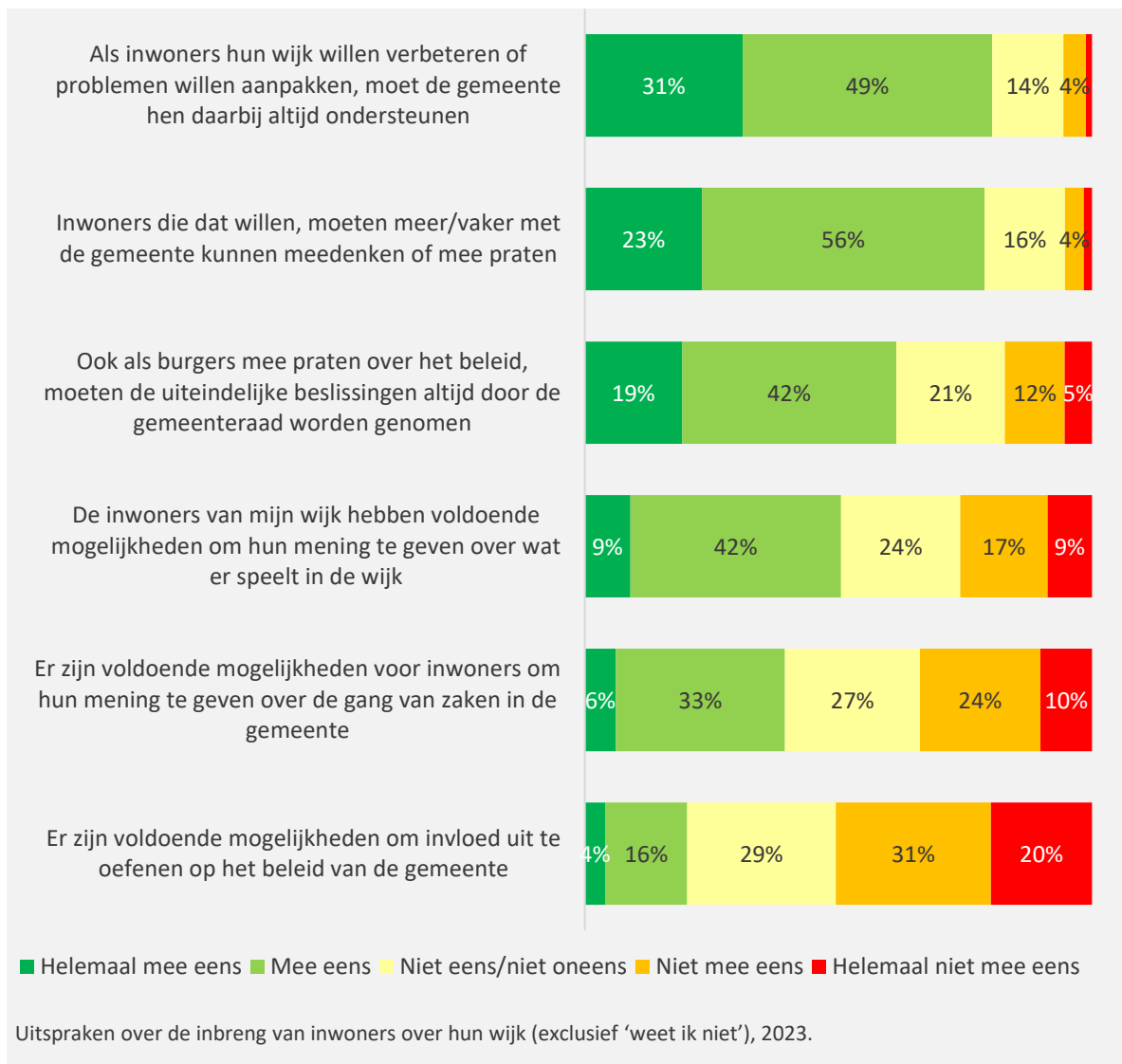
# Nieuwe middelen om mee te denken met de gemeente



Bekendheid van nieuwe middelen om mee te denken of te praten met de Haagse gemeente, 2019-2023.

De bekendheid van de middelen schommelt enigszins door de jaren heen. Vergeleken met vorig jaar is de Wijkagenda veel bekender (van 19% naar 37%) en ook het Haags Stadspanel geniet meer bekendheid (van 17% naar 26%), evenals het Wijkbudget (van 16% naar 27%). Ook Energie uit de Wijk Challenge is bekender geworden (van 9% naar 15%) evenals het 'Knapt Op'-project (van 7% naar 12%).

# Inbreng en inspraak van inwoners



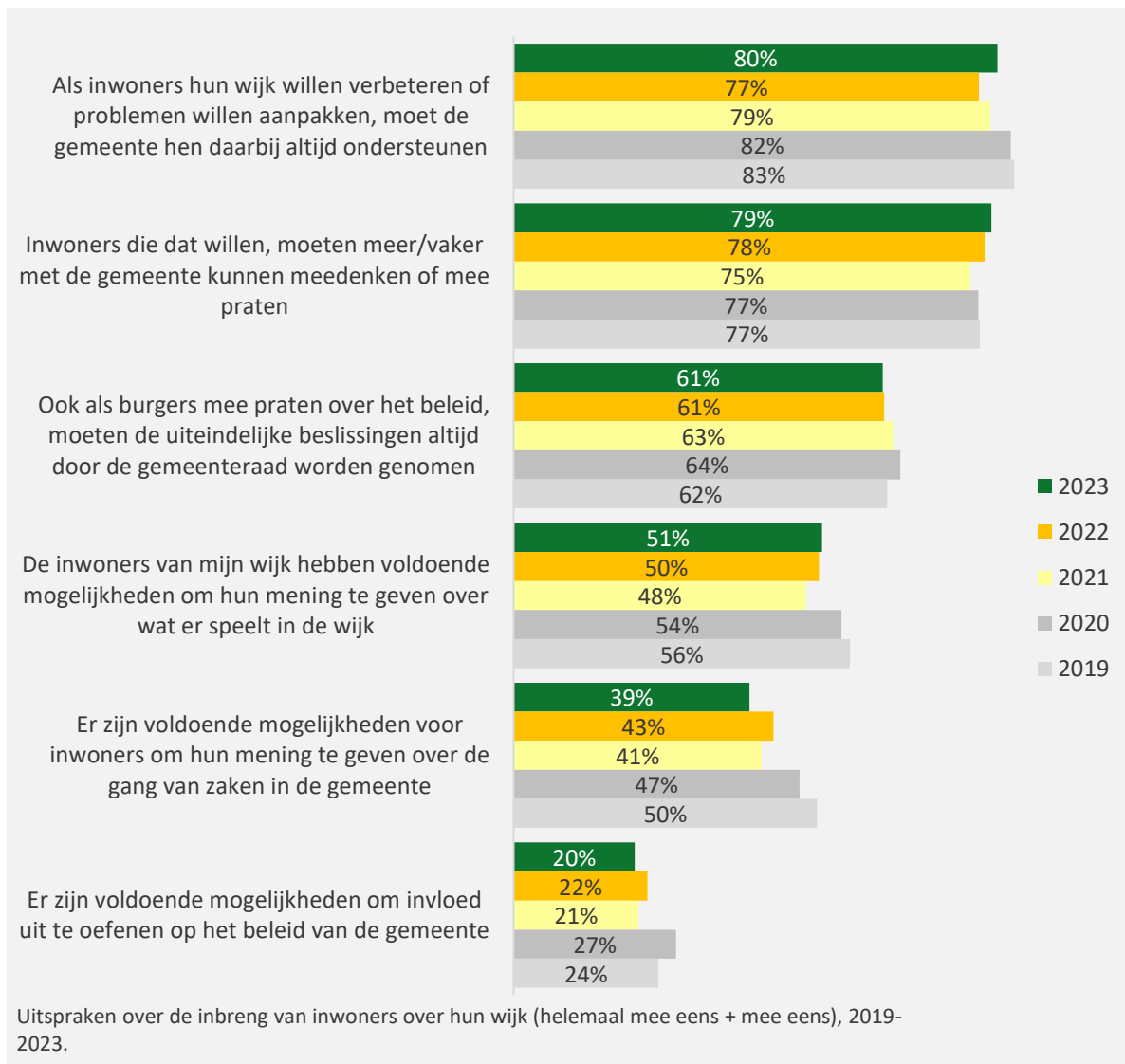
Inwoners van Den Haag hebben een aantal uitspraken voorgelegd gekregen over de inbreng en inspraak die zij hebben bij wat er in hun wijk of stad gebeurt. In bijna alle gevallen zijn meer inwoners positief dan negatief over de rol die de gemeente moet hebben en over de mogelijkheden die er zijn om mee 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.

Acht op de tien Hagenaars vinden dat inwoners die dat willen, meer of vaker met de gemeente moeten kunnen meedenken of meepraten (80% (helemaal) mee eens) en dat de gemeente inwoners moet ondersteunen als inwoners hun wijk willen verbeteren of problemen willen aanpakken (79%).

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 (61%). Daarnaast 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 (39%).

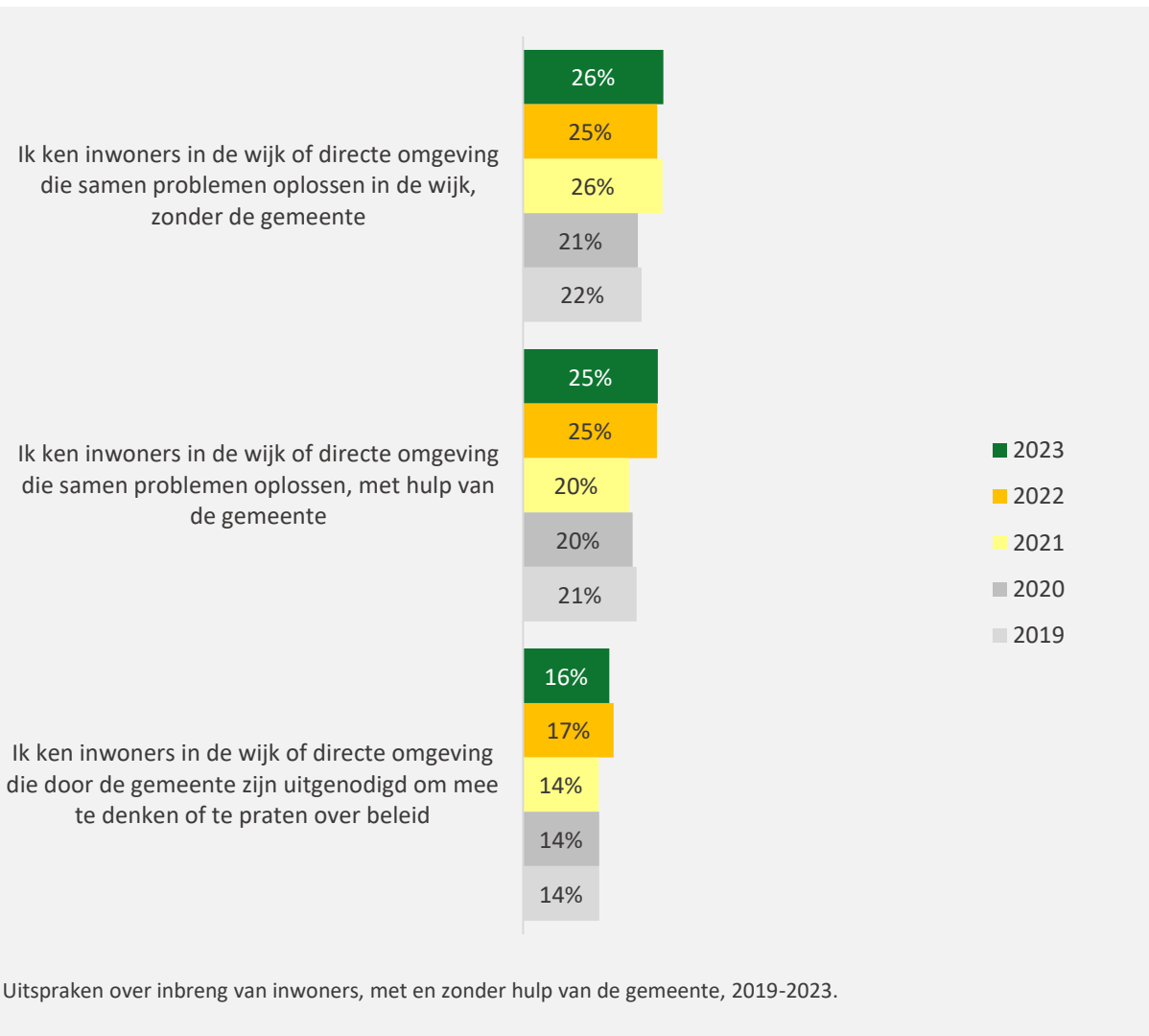
Het minst tevreden zijn inwoners over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente. De helft (51%) is van mening dat inwoners onvoldoende mogelijkheden hebben om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente tegenover 20% die dit voldoende vindt.

# Inbreng en inspraak van inwoners



De verschillen met voorgaande jaren zijn niet groot. Het aandeel dat vindt dat de gemeente inwoners moet ondersteunen als ze hun wijk willen verbeteren of problemen in hun wijk willen aanpakken nam vanaf 2019 elk jaar iets af (van 83% in 2019 naar 77% in 2022). Dit jaar is weer sprake van een lichte toename (van 77% naar 80%). Inwoners zijn dit jaar echter minder vaak van mening dat zij voldoende mogelijkheden hebben om hun mening te geven over de gang van zaken in de gemeente (van 43% in 2021 naar 39% in 2023). In 2019 (50%) en 2021 (47%) waren inwoners hierover positiever.

# Inbreng van inwoners



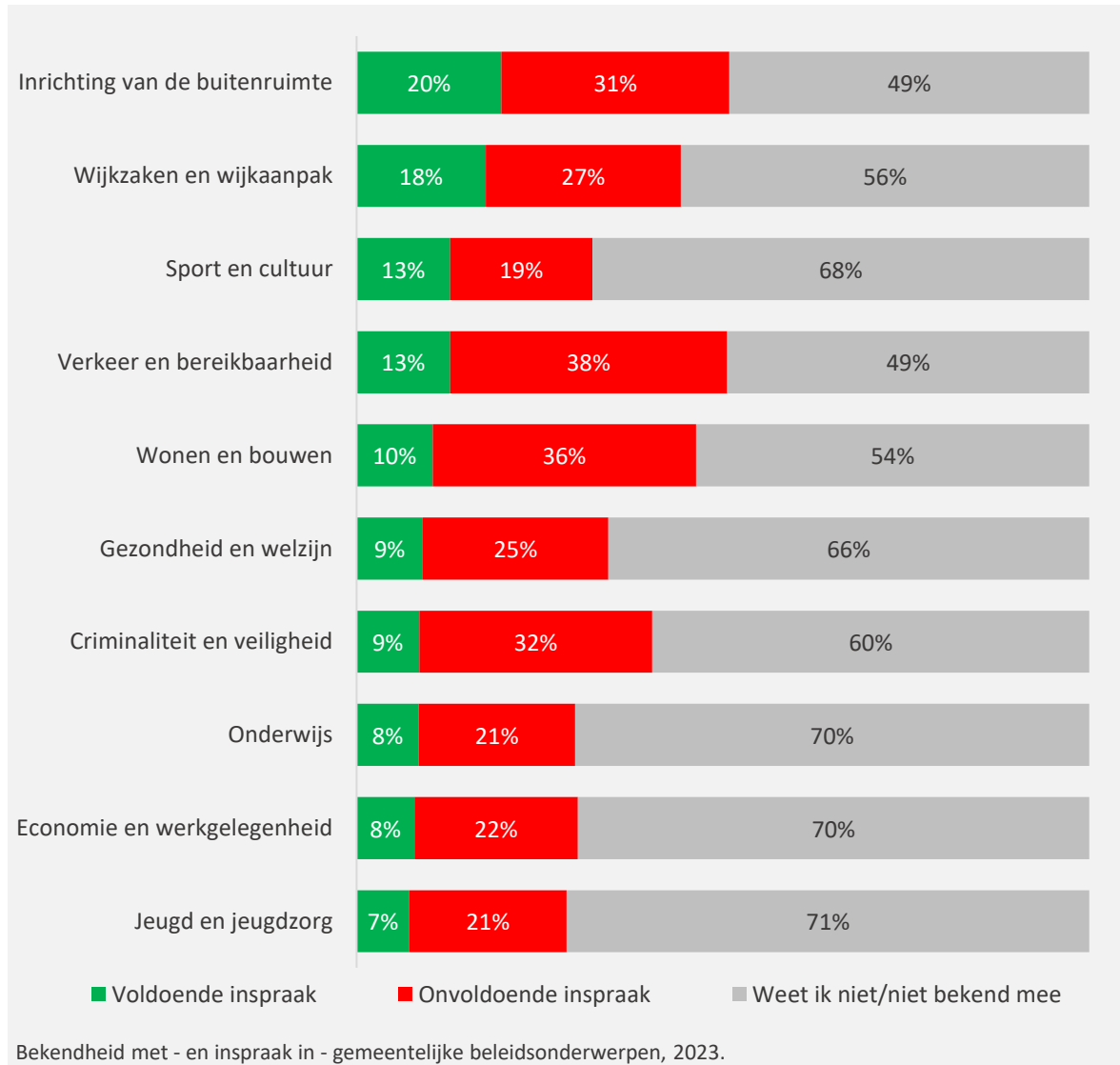
Een kwart van de inwoners zegt andere inwoners in de wijk of directe omgeving te kennen die gezamenlijk problemen oplossen in de wijk zonder dat de gemeente daarbij betrokken is (26%). Dit aandeel is nagenoeg gelijk gebleven vergeleken met 2022 (25%) en 2021 (26%), maar is hoger dan in voorgaande jaren (21% in 2020, 22% in 2019 en 22% in 2018). Hoger opgeleiden (29%) doen dit vaker dan lager opgeleiden (14%). Dit geldt daarnaast meer dan gemiddeld voor inwoners van Haagse Hout en Segbroek (beide 31%), Centrum (30%), Scheveningen (29%) en Loosduinen (28%) en minder dan gemiddeld voor inwoners uit Escamp (16%).

Eveneens een kwart kent inwoners die problemen oplossen mét hulp van de gemeente (25%). Dit aandeel is vergelijkbaar met 2022, maar is hoger dan de jaren daarvoor toen dit nog circa 20% betrof. Inwoners tot 30 jaar (19%) en 75-plussers (16%) kennen iets minder inwoners die problemen oplossen mét hulp van de gemeente. Dit geldt ook voor lager opgeleiden (17%) en juist veel vaker voor hoger opgeleiden (29%). Naar stadsdeel kennen inwoners in Segbroek (36%) de meeste mensen die problemen oplossen mét hulp van de gemeente, gevolgd door inwoners van Scheveningen (32%), Haagse Hout (30%) en Loosduinen (29%). Inwoners van Escamp doen dit veel minder vaak (15%).

Het aandeel Hagenaars dat inwoners kent die door de gemeente zijn uitgenodigd om mee te denken of te praten over beleid is iets lager (16%). Ook zijn er geen doelgroepen die meer of minder dan gemiddeld inwoners kennen die door de gemeenten zijn uitgenodigd om mee te denken.



# Inspraak in gemeentelijke beleidsonderwerpen



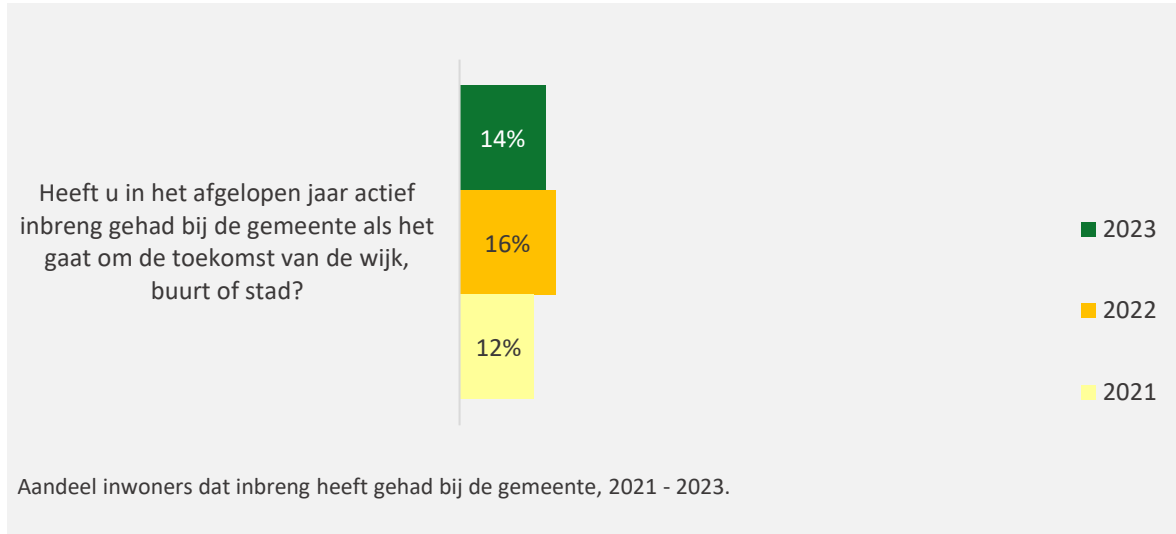
De inwoners van Den Haag hebben een lijst met onderwerpen voorgelegd gekregen met daarbij de vraag of zij vinden dat inwoners hierin voldoende inspraak hebben. Tussen de 49% en 71% kan hierop geen antwoord geven omdat zij dit niet weten of omdat zij niet bekend zijn met de mogelijkheden om inspraak hierover te hebben.

Tussen de 7% en 20% 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 (20%), gevolgd door wijkzaken en wijkaanpak (18%), sport en cultuur en verkeer en bereikbaarheid (beide 13%). Dit aandeel is het kleinst bij onderwerpen die samenhangen met jeugd en jeugdzorg (7%), economie en werkgelegenheid (8%), onderwijs (8%), criminaliteit en veiligheid (9%), gezondheid en welzijn (9%) gevolgd door wonen en bouwen (10%).

Een groter deel van de inwoners is echter van mening onvoldoende inspraak te hebben bij de gemeentelijke beleidsonderwerpen (tussen de 19% en 38%). Dit geldt met name voor onderwerpen met betrekking tot verkeer en bereikbaarheid (38%), wonen en bouwen (36%), criminaliteit en veiligheid (32%) en de inrichting van de buitenruimte (31%).

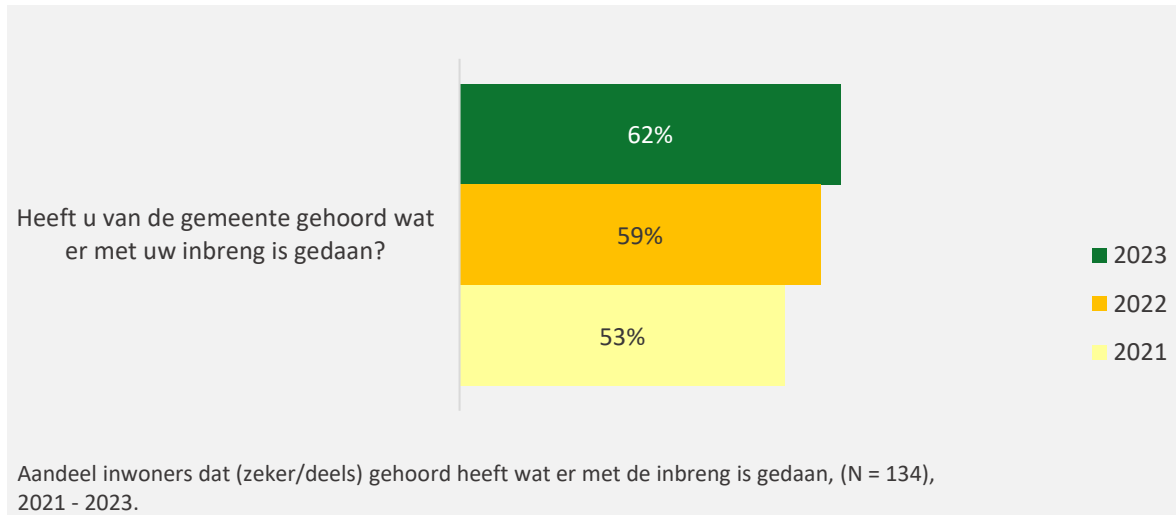
De mate waarin inwoners vinden dat zij inspraak hebben in de verschillende gemeentelijke beleidsonderwerpen varieert enigszins, maar er is geen duidelijke trend te zien.

# Inbreng bij de gemeente

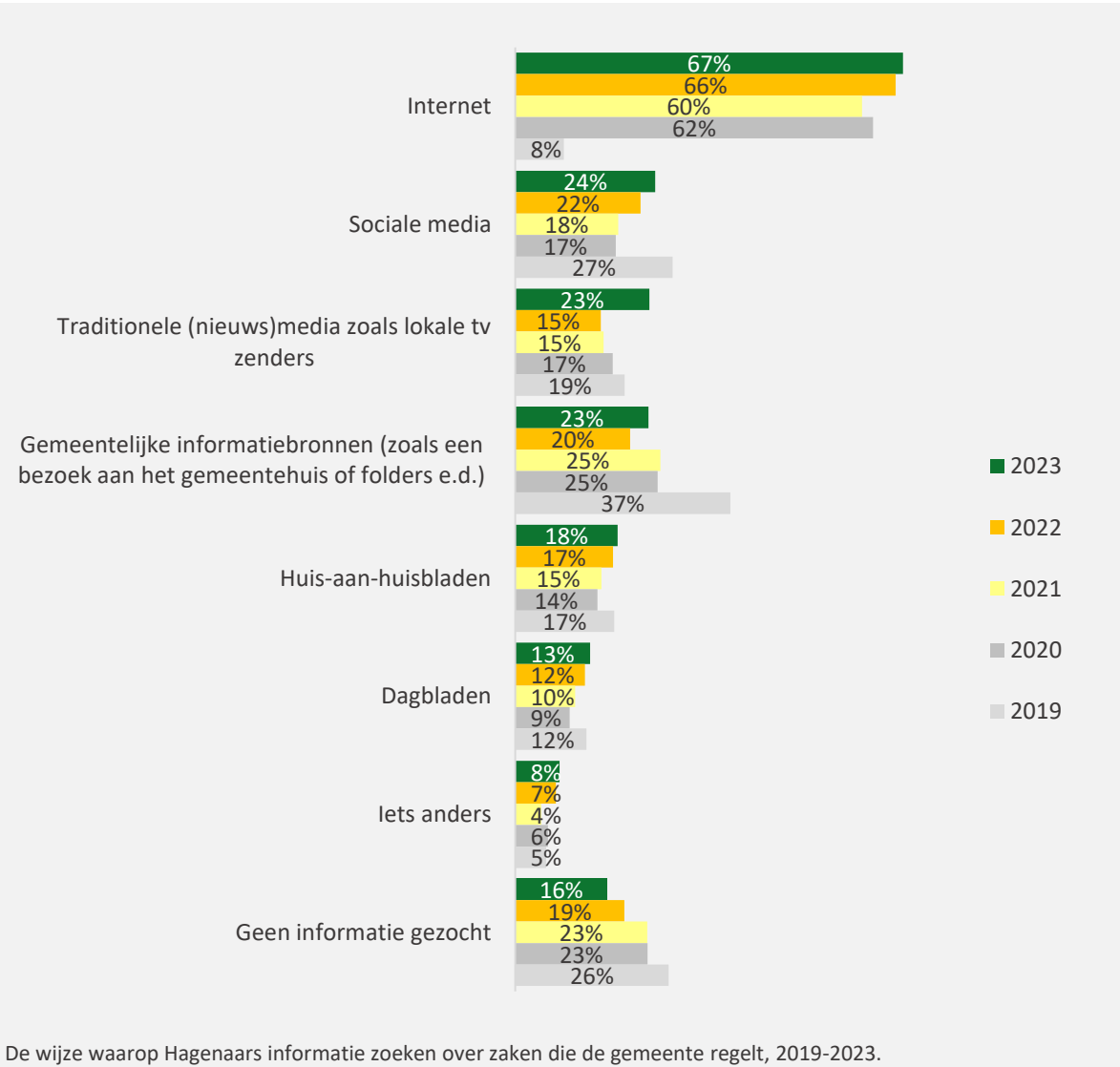


Circa één op de zeven inwoners heeft in het afgelopen jaar een actieve inbreng gehad bij de gemeente als het gaat om de toekomst van de wijk, buurt of stad (14%). Dit aandeel is wat minder dan vorig jaar (16%), maar meer dan het jaar daarvoor (12%). Al met al zijn de verschillen heel beperkt. Van de inwoners die inbreng hebben gehad, hebben in 2023 zes op de tien inwoners (zeer zeker of enigszins) van de gemeente gehoord wat zij hiermee hebben gedaan (62%). Dit aandeel is iets hoger dan in 2022 (59%), maar veel hoger dan in 2021 (53%).

Hoger opgeleiden hebben iets meer dan gemiddeld een actieve inbreng geleverd (17%) dan lager opgeleiden (6%). Naar stadsdeel verschilt het beeld niet.



# Informatie over gemeentezaken



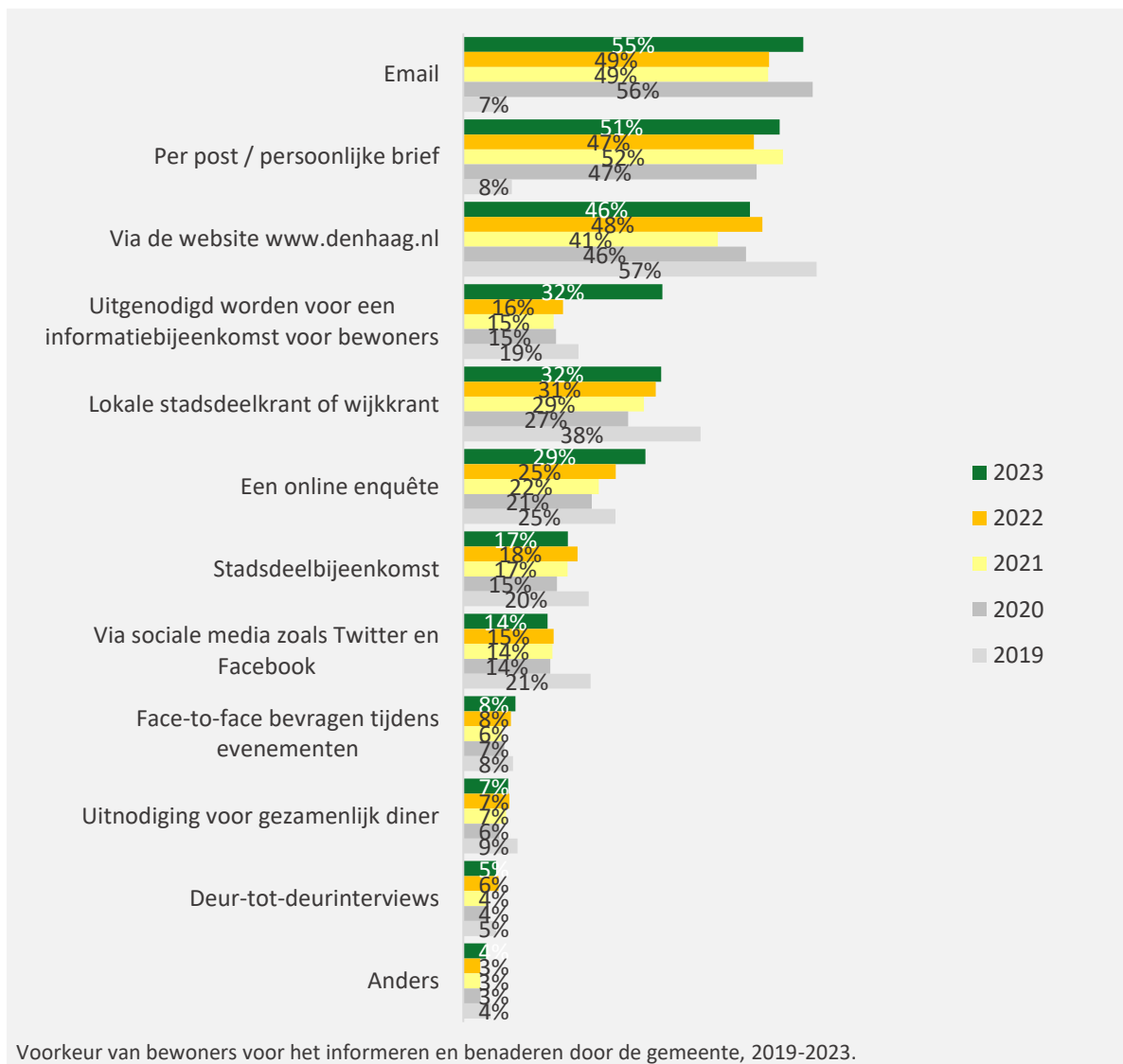
Iets meer dan acht op de tien Hagenaars hebben het afgelopen jaar informatie gezocht over zaken die de gemeente regelt (84%), 16% heeft dit niet gedaan. Ieder jaar zoeken telkens iets meer inwoners informatie over de zaken die de gemeente regelt (van 71% in 2018 naar 84% in 2023).

Wanneer inwoners zoeken naar informatie, doen zij dit vooral via internet (67%). Circa één op de vier zoekt informatie via sociale media (24%), via traditionele (nieuws)media zoals lokale tv zenders (23%) of via gemeentelijke informatiebronnen (23%). In iets mindere mate doen zij dit via huis-aan-huisbladen (18%) of dagbladen (13%).

Ieder jaar zijn er steeds minder inwoners die informatie opzoeken via gemeentelijke informatiebronnen (van 37% in 2019 naar 20% in 2022). Dit aandeel is echter vergeleken met vorig jaar weer iets toegenomen (van 20% naar 23%). Eenzelfde beeld is te zien bij de traditionele media als lokale tv. Dit aandeel was gedaald van 19% in 2019 naar 15% in 2022 om vervolgens weer toe te nemen tot 23% in 2023. Ook huis-aan-huisbladen en andere dagbladen blijven een rol spelen in de informatievoorziening. Maar hoe dan ook zoeken steeds meer inwoners informatie via internet (van 60% in 2021 naar 67% in 2023) of via sociale media (van 18% in 2021 naar 24% in 2023).

Als inwoners aangeven via een andere manier informatie opgezocht te hebben, brengen zij onder andere de wijkkrant en Den Haag Centraal naar voren en een aantal inwoners heeft telefonisch contact opgenomen met de gemeente.

# Voorkeur voor informatieverstrekking en benadering



Circa de helft van de Hagenaars wordt het liefst per e-mail, per post of via de website [www.denhaag.nl](http://www.denhaag.nl) geïnformeerd door de gemeente (resp. 55%, 51% en 46%). Een derde wil het liefst uitgenodigd worden voor een informatiebijeenkomst voor bewoners (32%) of geeft de voorkeur aan de lokale stadsdeelkrant of de wijkkrant (eveneens 32%). Drie op de tien inwoners willen het liefst via een online enquête geïnformeerd of benaderd worden (29%). In mindere mate willen inwoners dit via een stadsdeelbijeenkomst, via sociale media zoals X en Facebook (resp. 17% en 14%). Nog geen één op de tien inwoners verkiest een face-to-face bevraging tijdens evenementen (8%), een uitnodiging voor en gezamenlijk diner (7%), of deur-tot-deur interviews (5%).

Inwoners hebben dit jaar veel vaker aangegeven uitgenodigd te willen worden voor een informatiebijeenkomst voor bewoners (van 16% in 2022 naar 32% in 2023). Daarnaast heeft de email iets aan populariteit gewonnen (van 49% in 2022 naar 55% in 2023) evenals de online enquête (van 25% naar 29%) en een persoonlijke brief (van 47% naar 51%). De overige cijfers zijn nagenoeg gelijk aan vorig jaar.





Den Haag

# Inwonersonderzoek 2023

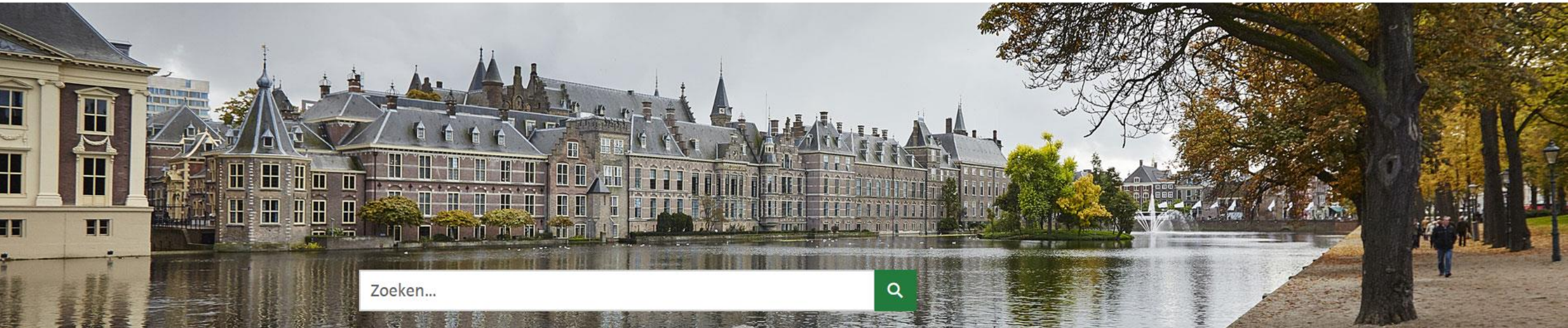
## (Online) dienstverlening



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.

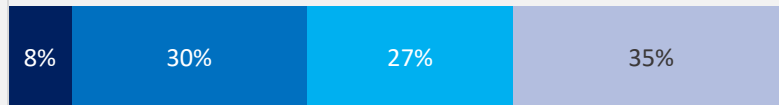
- Twee derde van de inwoners heeft de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente (65%). Inwoners hebben daarbij vooral gebruik gemaakt internet (63%), gevolgd door de balie (40%), telefonisch (30%) en e-mail (22%). 75-Plusers maken het minst gebruik van de website (32%); zij regelen hun zaken met de gemeente meer dan gemiddeld telefonisch (46%). Wanneer wordt gevraagd op welke wijze inwoners 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 maken van een afspraak (60%) en het doen van een aanvraag (58%).
- Wanneer Hagenaars een rapportcijfer moeten geven voor de dienstverlening van de gemeente dan resulteert dit in een 7,8. Dit is vergelijkbaar met 2022 toen inwoners hier een 7,7 voor gaven. Als inwoners zich positief hierover uitlaten dan geven zij 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.
- Als het gaat om de dienstverlening van de gemeente zijn inwoners het meest te spreken over het zelf makkelijk, snel en veilig kunnen regelen van zaken met de gemeente (72% (helemaal) mee eens). Inwoners voelen zich ook welkom en zij zijn van mening dat er naar hen wordt geluisterd ongeacht wie men is (61% (helemaal) eens). De meningen zijn iets meer verdeeld als het gaat om of inwoners weten wat ze hebben aan de gemeente Den Haag (44% vindt van wel en 20% van niet), dat ze altijd een stap verder worden geholpen (resp. 41% en 22%) en dat ze op de hoogte worden gehouden (resp. 40% en 26%).
- Wanneer inwoners gevraagd wordt op welke manier zij het liefst contact opnemen met de gemeente, wordt voor alle zaken de website het meest genoemd. Dat geldt met name voor het maken van een afspraak, het doen van een aanvraag en het opvragen van informatie (resp. 60%, 58% en 55%). Naast de website speelt telefonisch contact nog altijd een belangrijke rol, vooral bij het doen van een melding (28%) of het maken van een afspraak (26%).



- Het maken van een afspraak wordt met een 7,8 het hoogst beoordeeld. Het invullen van een formulier en het zoeken van informatie krijgen met resp. een 7,5 en een 7,4 eveneens een goede beoordeling. De algemene online dienstverlening krijgt een 7,3.
- Iets meer dan twee derde van de Hagenaars is bekend met MijnDenHaag, de persoonlijke omgeving waar inwoners online zaken kunnen regelen (68%) en vier op de tien hebben ook gebruik gemaakt hiervan (40%). Dit aandeel is iets hoger dan in 2022, toen 64% van de inwoners bekend was met MijnDenHaag. Gemiddeld krijgt MijnDenHaag een 7,7 als rapportcijfer, wat vergelijkbaar is met de voorgaande jaren (7,6 in 2022 en 7,7 in 2022).

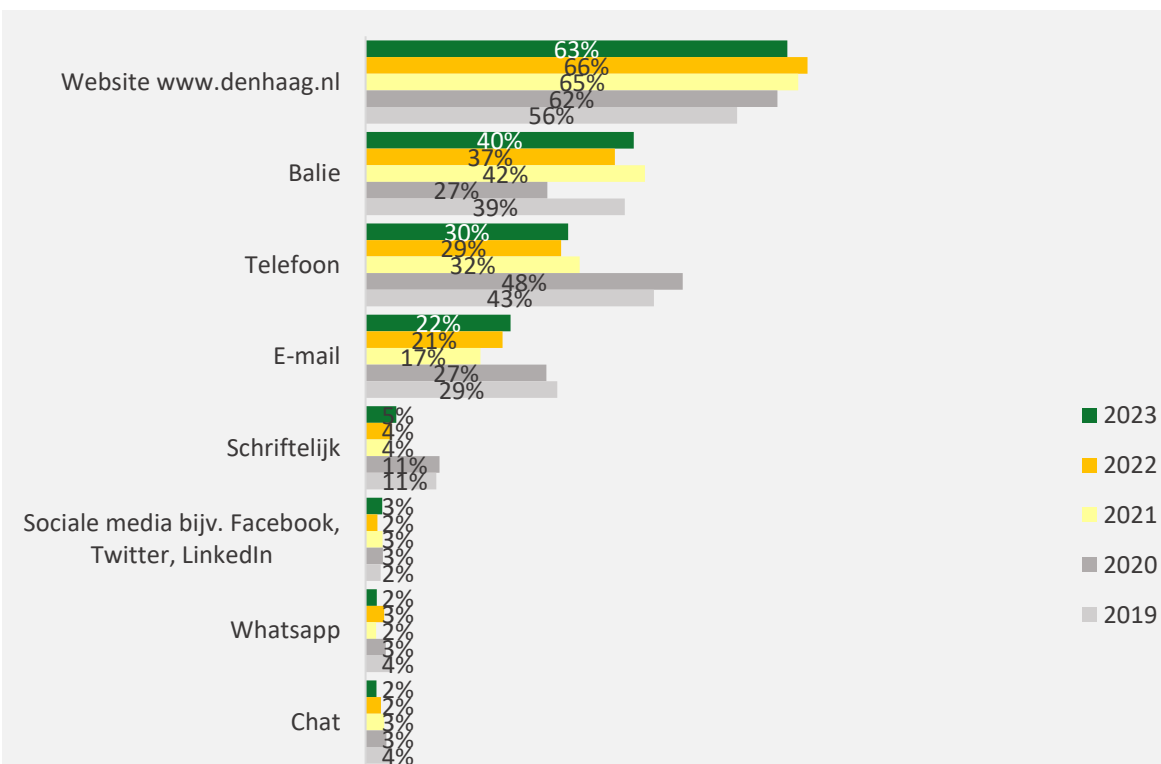
# Contact met de gemeente

In welke mate heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente Den Haag?



■ Vaak (4 keer of vaker) ■ Enkele keren (2 of 3 keer) ■ Niet vaak (1 keer) ■ Nooit

In welke mate inwoners gebruik hebben gemaakt van de dienstverlening van de gemeente Den Haag, 2023.



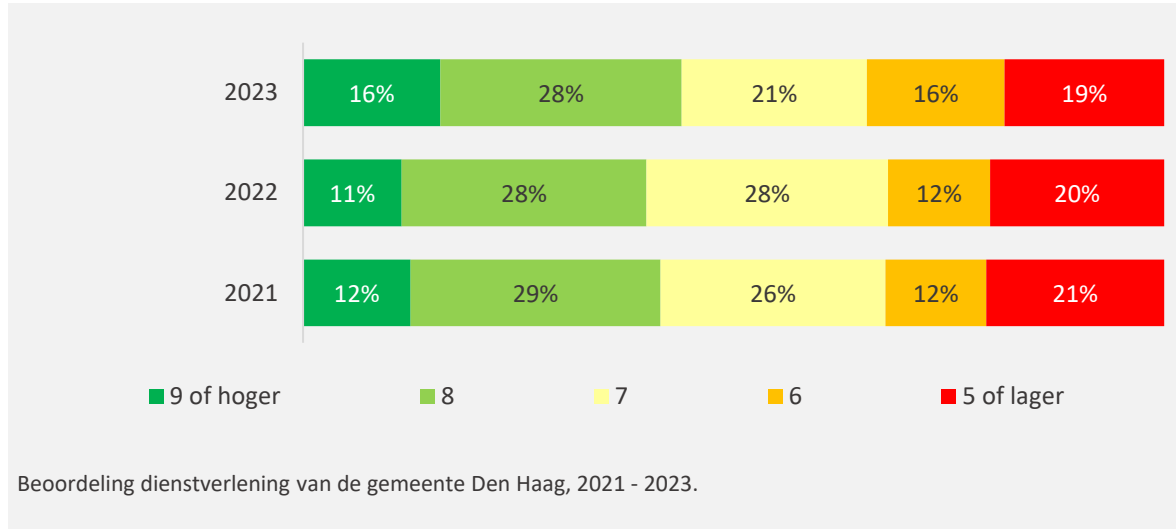
Wijzen van contact met de gemeente, in procenten van Hagenaars die het afgelopen jaar contact met de gemeente hebben gehad, 2019-2023.

Twee derde van de inwoners heeft de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente (65%). Iets meer dan een kwart van de inwoners heeft dit één keer gedaan (27%) en een iets groter aandeel twee of drie keer (30%). Iets minder dan één op de tien inwoners heeft vier keer of vaker gebruik gemaakt van de dienstverlening van de gemeente (8%). Inwoners hebben met name contact gehad vanwege het aanvragen van een paspoort/ID (31%) of overige persoonlijke documenten (29%), het parkeerbeleid (24%) of het indienen van een klacht of melding (23%). Inwoners hebben dit jaar iets vaker contact gehad vanwege het aanvragen van een paspoort/ID (van 28% in 2022 naar 31% in 2023) of overige persoonlijke documenten (van 25% in 2022 naar 29% in 2023) of het indienen van een klacht of melding (van 19% in 2022 naar 23% in 2023).

Men heeft op verschillende manieren contact gehad met de gemeente hiervoor. Inwoners hebben het meest gebruik gemaakt van de website van de gemeente (63%), gevolgd door de balie (40%), telefonisch (30%) en via de e-mail (22%). Het gebruik van de website is iets minder dan in 2022 (van 66% in 2022 naar 63% in 2023). Het gebruik van de balie is iets toegenomen vergeleken met 2022 (van 37% in 2022 naar 40% in 2023). Het telefonisch contact is ongeveer gelijk gebleven vergeleken met 2022, maar vergeleken met 2019 en 2020 is dit sterk afgenomen (van 48% in 2020 naar 30% in 2023). Er wordt net als voorgaande jaren nauwelijks gebruik gemaakt van schriftelijk contact, sociale media, Whatsapp of de chat-functie (resp. 5%, 3%, 2% en 2%).

75-Plussers regelen veel minder zaken via de website van de gemeente (32% tegenover 63% gemiddeld). Zij regelen weer meer zaken telefonisch (46% tegenover 30% gemiddeld).

# Beoordeling van het contact met de gemeente

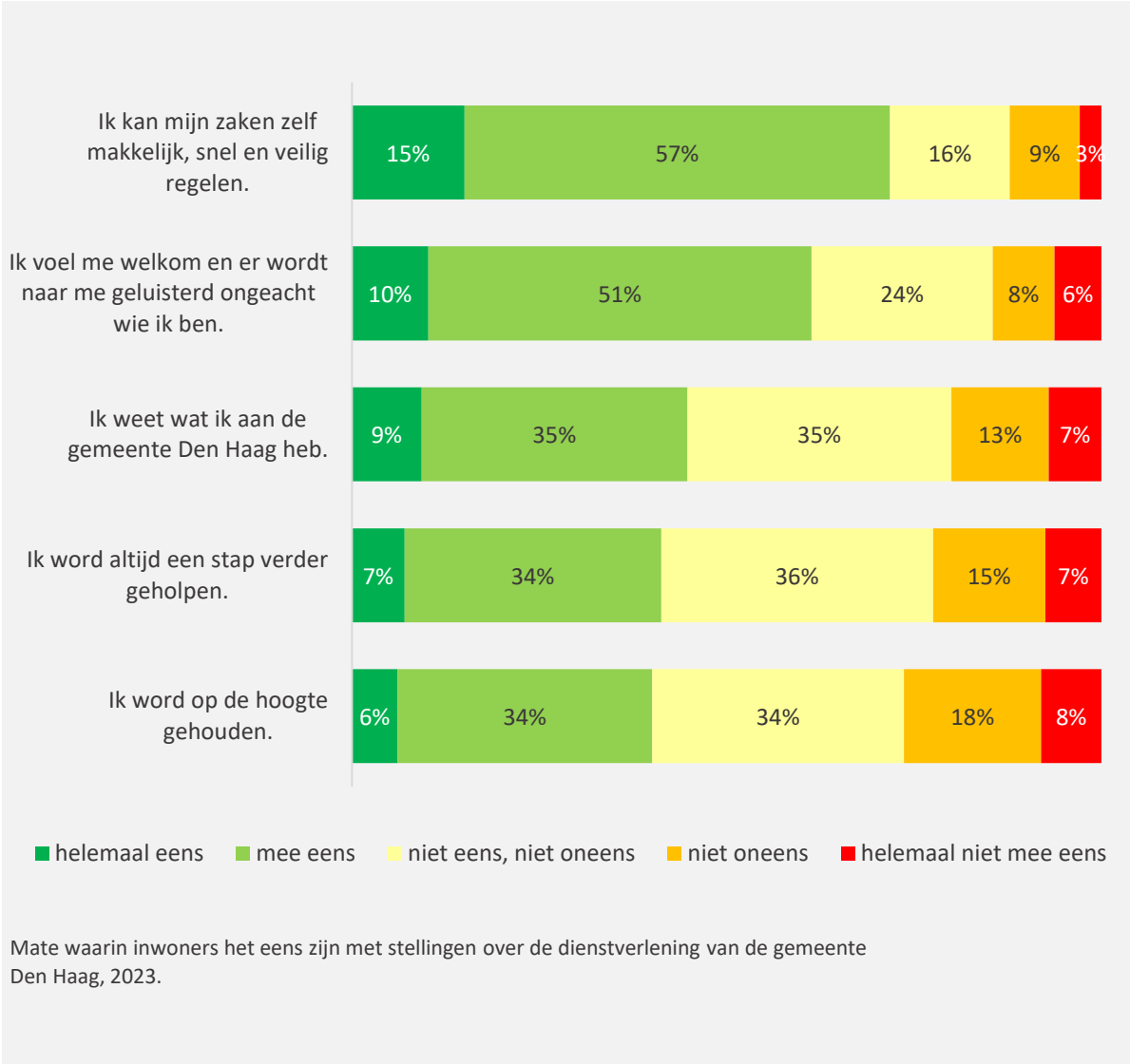


Inwoners is gevraagd de dienstverlening van de gemeente te beoordelen met een rapportcijfer. Circa één op de zeven inwoners geeft een 9 of hoger (16%) en bijna drie op de tien geven een 8 (28%). Circa één op de vijf inwoners vindt de dienstverlening een onvoldoende waard (19%). In vergelijking met 2022 geven meer inwoners de gemeente een 9 of hoger (van 11% in 2022 naar 16% in 2023). Gemiddeld geven inwoners een 7,8 als rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente, wat iets hoger is dan vorig jaar (7,7).

Als inwoners positief zijn over de dienstverlening van de gemeente Den Haag, dan komt dit volgens hen vooral omdat alles netjes, professioneel en volgens de regels is geregeld. De afspraak verliep efficiënt en de ambtenaar was vriendelijk, meedenkend en beleefd. Ook kregen de inwoners snel reactie op de vraag of het probleem en vonden ze de website van de gemeente Den Haag duidelijk.

Als inwoners negatief zijn over de dienstverlening dan wijten zij dit onder andere aan de wachttijden bij de gemeente. Tevens wordt het als vervelend ervaren wanneer ze geen terugkoppeling krijgen naar aanleiding van het contact met de gemeente. Ook wordt vermeld dat inwoners het lastig vinden om een ambtenaar te spreken die bekend is met de kwestie waarover zij contact zoeken. In sommige gevallen vonden inwoners de communicatie met de gemeente onprettig.

# Dienstverlening van de gemeente



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

De inwoners zijn het meest tevreden over het zelf gemakkelijk, snel en veilig kunnen regelen van hun zaken (72% (helemaal) mee eens). Zes op de tien inwoners voelen zich welkom en zijn van mening dat er naar hen wordt geluisterd, ongeacht wie zij zijn (61%). Ruim vier op de tien Hageenaars weten wat zij aan de gemeente hebben (44%), vinden dat zij altijd een stap verder worden geholpen (41%) of dat zij op de hoogte worden gehouden (40% (helemaal) mee eens). Iets meer dan een kwart inwoners is van mening dat dit niet het geval is (26% (helemaal) mee oneens). Het is ook de vraag of het nodig is om voor alle zaken goed op de hoogte te worden gehouden.

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

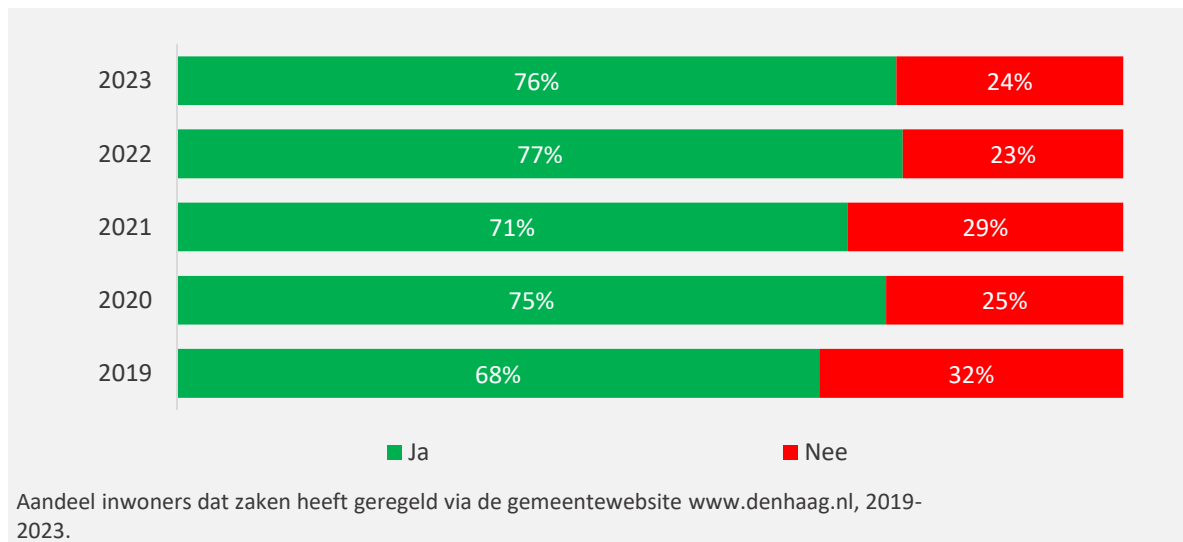
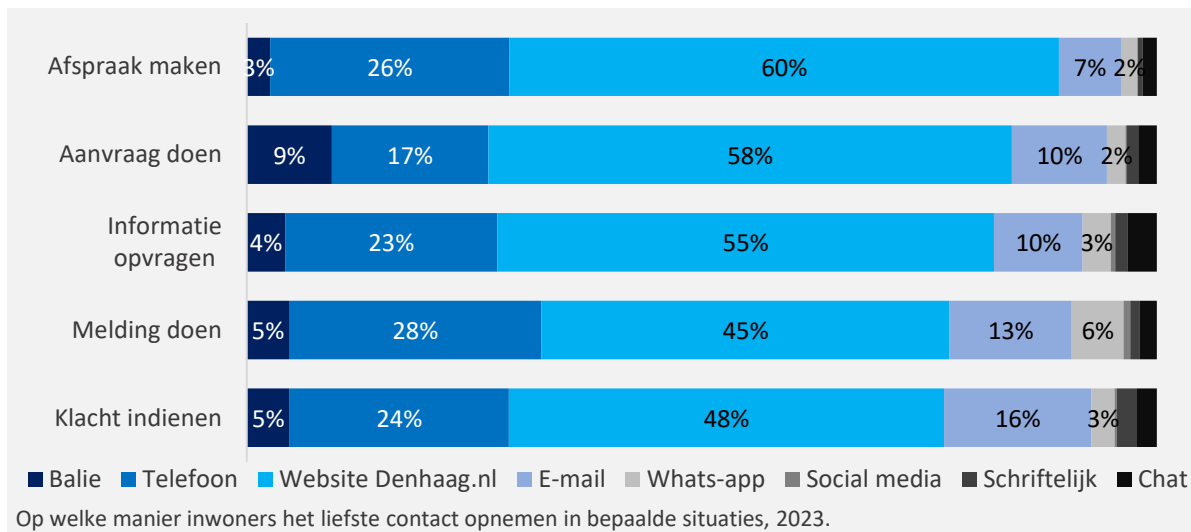


Als inwoners wordt gevraagd welke woorden volgens hen passen bij de dienstverlening van de gemeente Den Haag dan wordt een groot aantal woorden naar voren gebracht. Woorden die het meest worden gebruikt zijn goed, prima, duidelijk, gemakkelijk, toegankelijk, vriendelijk, snel, helder en gewoon. Het zijn 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. Zo wordt bijvoorbeeld aangegeven dat de gemeente minder ambtelijke taal moet gebruiken, proactief moet reageren op aanvragen, beter bereikbaar moet zijn (zoals via een 24/7 chatbox) en moet inzetten op laagdrempelig contact. Ook willen inwoners beter op de hoogte worden gehouden van wat er speelt bij de gemeente. Over het online contact met de gemeente komen gemixte signalen: enkele inwoners geven aan zoveel mogelijk online te willen doen, terwijl anderen aangeven dat zij liever geen online contact hebben met de gemeente en dat het belangrijk is om degenen die niet digitaal vaardig zijn in het oog te houden.

Naast verbeter suggesties omtrent communicatie wordt ook aangegeven dat verzoeken sneller kunnen worden afgehandeld en dat de wachttijden korter moeten zijn. Ook wordt er door meerdere inwoners aangegeven dat ze het jammer vinden dat er minder stadsdeelkantoren zijn.

# Wijze van contact met de gemeente

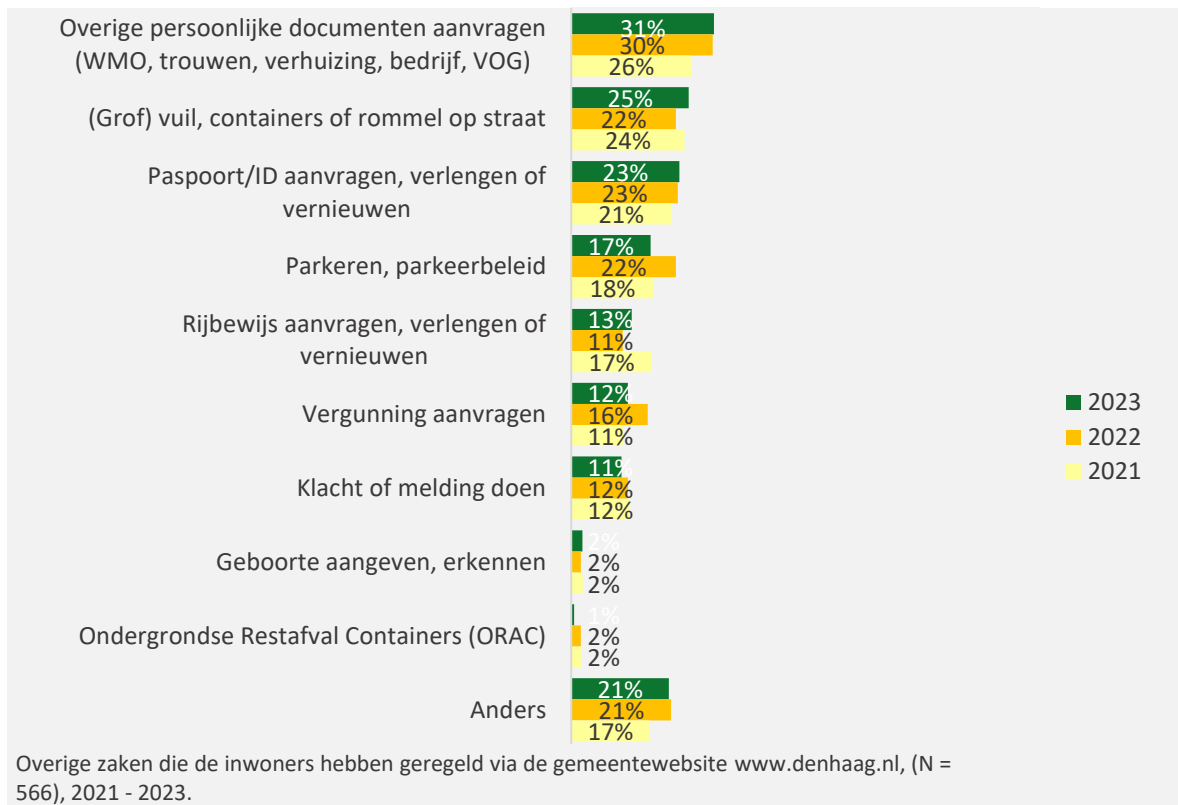
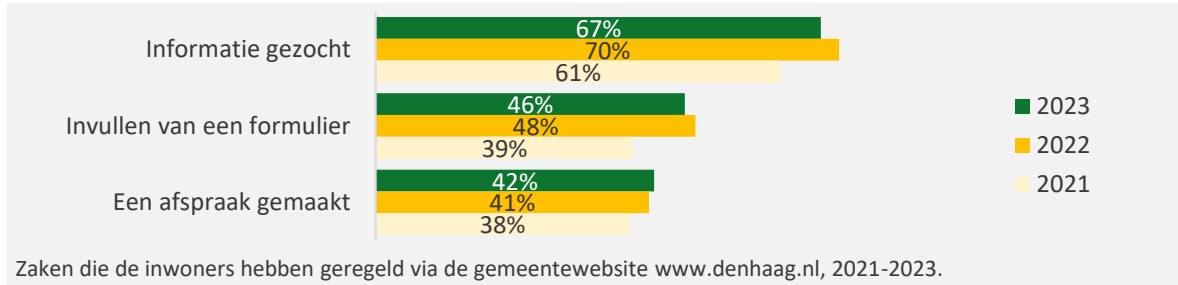


Inwoners nemen voor alle zaken het liefst contact op met de gemeente via de website. Dat geldt met name voor het maken van een afspraak, het doen van een aanvraag en het opvragen van informatie (resp. 60%, 58% en 55%). Naast de website speelt telefonisch contact nog altijd een belangrijke rol, vooral bij het doen van een melding (28%) of het maken van een afspraak (26%). Het gebruik van de gemeentelijke website nam tot vorig jaar ieder jaar toe, maar is dit jaar stabiel gebleven. Wel geven meer inwoners aan dat zij het liefst informatie opzoeken via de website (van 48% in 2022 naar 55% in 2023) en minder inwoners dat zij hiervoor liever telefonisch contact willen (van 29% in 2022 naar 23% in 2023). De andere vormen van contact blijven redelijk stabiel over de tijd.

Iets meer dan drie kwart van de Hagenaars (76%) regelt wel eens zaken via de gemeentewebsite. Dit aandeel is vergelijkbaar met 2022. In de jaren daarvoor schommelde dit tussen de 68% en 75%.



# Redenen voor contact met de gemeente

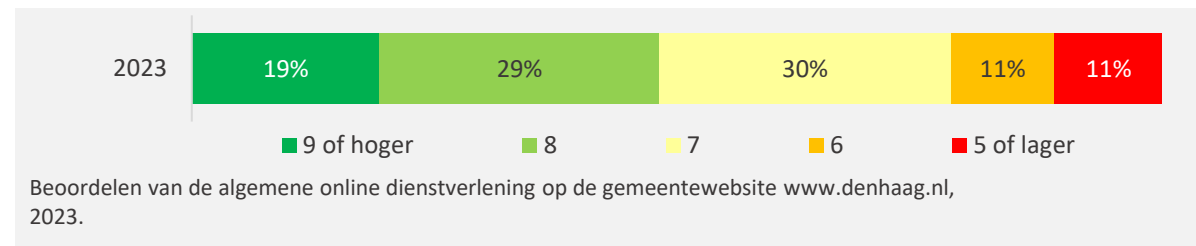
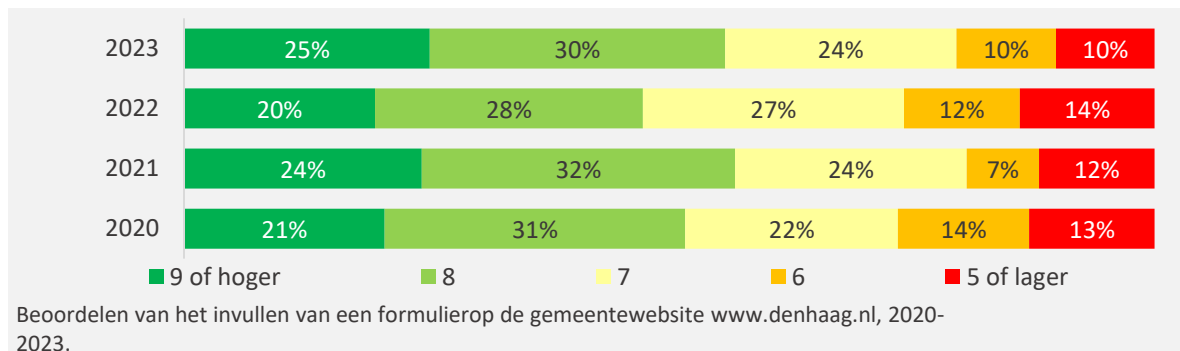
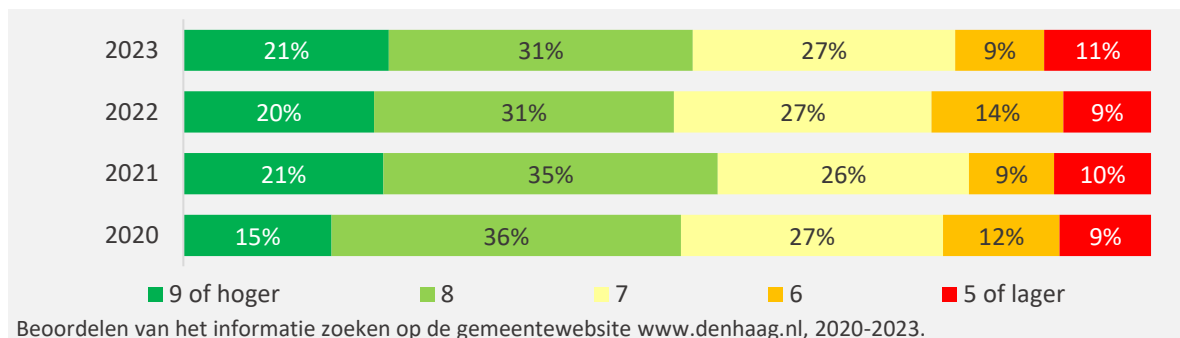
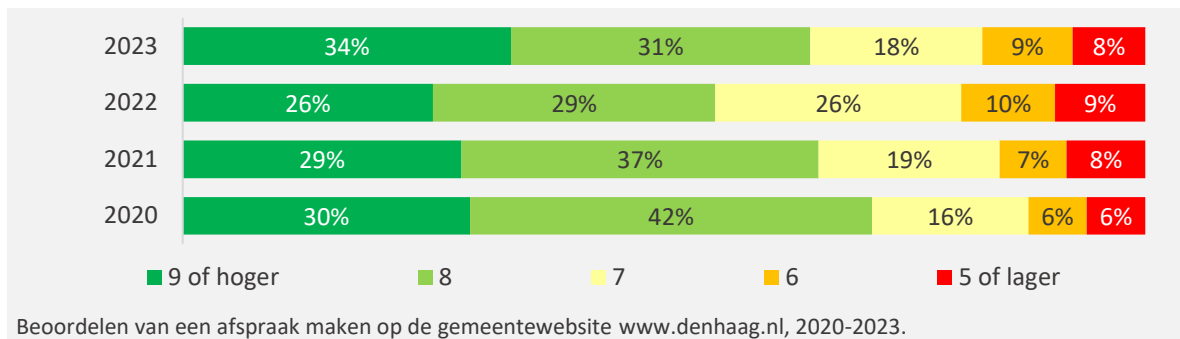


De gemeentewebsite wordt vooral bezocht om informatie op te zoeken (67%). Bijna de helft van de inwoners bezoekt deze site voor het invullen van een formulier (46%) en iets meer dan vier op de tien inwoners voor het maken van een afspraak (42%).

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 (WMO, trouwen, verhuizing, bedrijf, VOG) (31%). Daarnaast bezocht bijna een kwart van de inwoners de website voor het (grof) vuil, containers of rommel op straat of voor het aanvragen, verlengen of vernieuwen van een paspoort of ID (resp. 25% en 23%).

Als inwoners de gemeentewebsite hebben bezocht voor het opzoeken van informatie, dan ging dit vooral over informatie over het aanvragen van overige persoonlijke documenten (26%), een kwestie rondom afval (21%) of voor het aanvragen van een paspoort/ID (18%). Als inwoners de gemeentewebsite hebben bezocht om een afspraak te maken, dan ging dit vooral over het aanvragen van een paspoort/ID (43%) of overige persoonlijke documenten (35%). Hagenaars die de gemeentewebsite hebben bezocht voor het invullen van een formulier deden dit vooral voor het aanvragen een paspoort (35%), overige documenten (33%) of voor parkeren en het parkeerbeleid (27%).

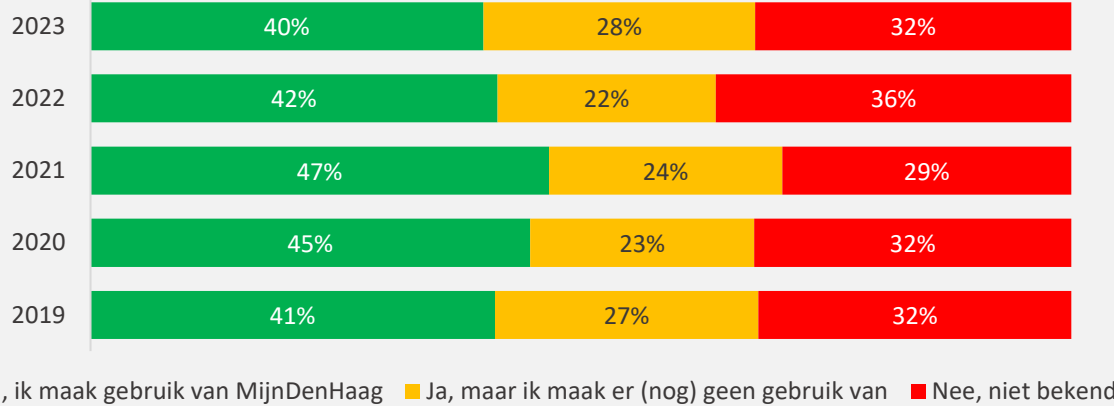
# Oordeel over het contact met de gemeente



Het maken van een afspraak op de gemeentewebsite wordt met een 7,8 gemiddeld het beste beoordeeld. Twee derde van de Hagenaars geeft hiervoor minstens een 8 (65%). De beoordeling hiervan is dit jaar hoger dan vorig jaar (van 7,5 in 2022 naar 7,8 in 2023). Daarnaast beoordelen de inwoners van Den Haag het zoeken naar informatie op de gemeentewebsite met een 7,4, waarbij 52% hiervoor minimaal een 8 geeft. Het invullen van een formulier krijgt gemiddeld een 7,5 en de helft geeft ook hiervoor een 8 of hoger (55%). De algemene online dienstverlening wordt met een 7,3 iets minder beoordeeld. De helft geeft hiervoor een 8 of hoger (48%), maar ook iets meer dan een tiende geeft een 5 of lager (11%).

Van de inwoners heeft 7% nog iets anders online geregeld. Hiervoor gaven inwoners gemiddeld een 7,4.

# MijnDenHaag: bekendheid, gebruik en gebruiksvriendelijkheid

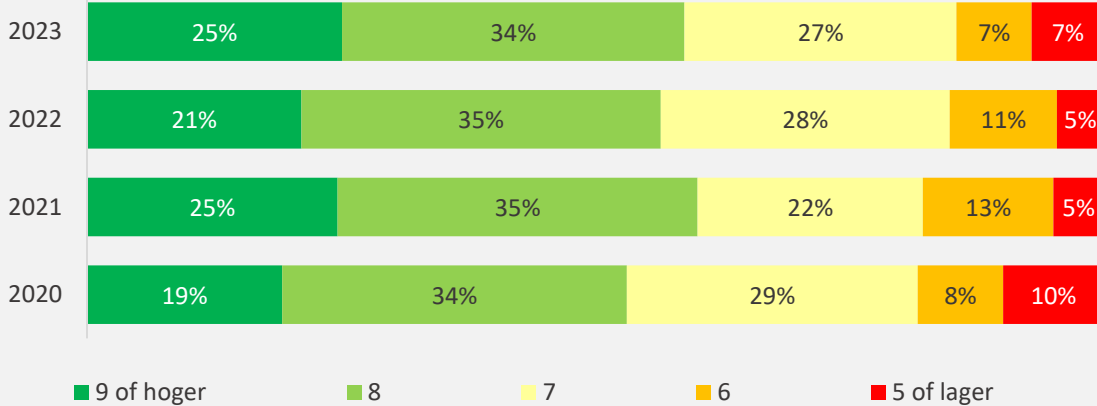


Bekendheid met Berichtenbox van MijnDenHaag en het gebruik ervan, 2019-2023.

Bijna twee derde van de Hagenaars is bekend met MijnDenHaag, de persoonlijke omgeving waar inwoners online zaken kunnen regelen (68%). Dit aandeel is iets hoger dan in 2022, toen 64% van de inwoners bekend was hiermee. Vier op de tien inwoners maken ook gebruik van deze omgeving (40%). Daarnaast kennen bijna drie op de tien Hagenaars MijnDenHaag wel, maar hebben nog geen gebruik hiervan gemaakt (28%). Iets meer dan een derde van de inwoners is niet bekend hiermee (32%).

75-Plussers zijn het minst bekend met MijnDenHaag (58%) en hebben hier ook het minst vaak gebruik van gemaakt (8%). Inwoners in de leeftijdscategorie 30 tot 45 jaar zijn het vaakst bekend met MijnDenHaag (72%) en gebruiken MijnDenHaag dit ook het vaakst (45%). Daarnaast zijn het vaker hoger opgeleiden die bekend zijn met en gebruik maken van MijnDenHaag (resp. 64% en 40%).

Circa zes op de tien inwoners beoordelen de gebruiksvriendelijkheid van MijnDenHaag met een 8 of hoger (59%) en 7% geeft hiervoor een onvoldoende. Het aandeel inwoners dat minstens een 8 geeft, is iets gestegen vergeleken met 2022 (56%), maar het aandeel Hagenaars dat een onvoldoende geeft is ook iets gestegen (van 5% naar 7%). Gemiddeld krijgt de gebruiksvriendelijkheid van MijnDenHaag een 7,7, wat vergelijkbaar is met de voorgaande jaren (resp. 7,6 in 2022 en 7,7 in 2021).

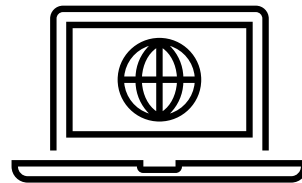


Beoordeling gebruiksvriendelijkheid van MijnDenHaag, (N = 285), 2020-2023.

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 zouden ook willen dat de site beter geïntegreerd is met de gemeente website denhaag.nl. De zoekfunctie van de website mag volgens inwoners ook worden verbeterd.

Verder geven inwoners aan dat de website voor blinden en slechtzienden niet gebruiksvriendelijk is. Het taalgebruik van de website kan vereenvoudigd worden zodat deze toegankelijker is voor laaggeletterden.

Ook geven inwoners aan dat de site niet optimaal werkt op de telefoon.







Den Haag

# Inwonersonderzoek 2023

## Het Stadsbestuur



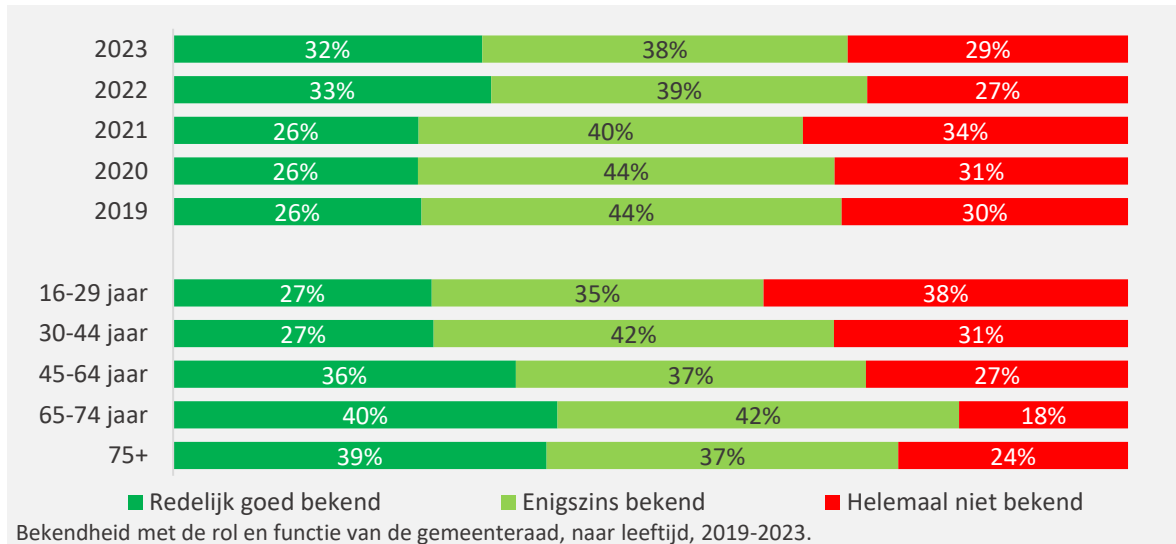
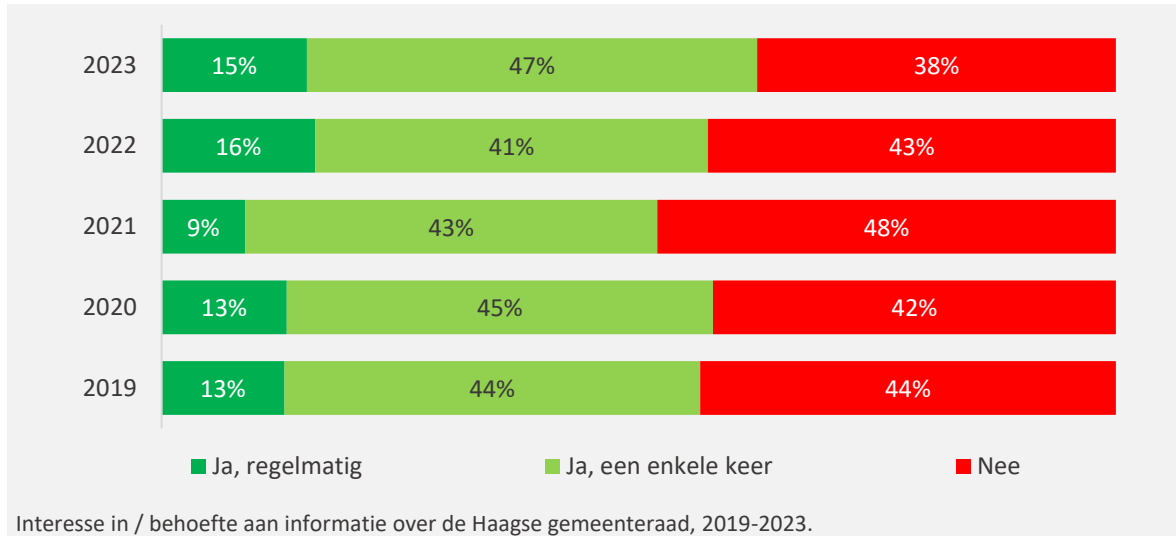
De gemeente Den Haag is benieuwd in hoeverre Hagenaars interesse hebben in de lokale politiek en dan vooral in de Haagse gemeenteraad. Er wordt ingegaan op de bekendheid met, de interesse in en de betrokkenheid bij de gemeenteraad. Ook wordt aandacht besteed aan de middelen waarmee Hagenaars invloed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

- Iets meer dan zes op de tien inwoners hebben (regelmatig of een enkele keer) interesse in of behoefte aan informatie over de Haagse gemeenteraad (62%). Dit aandeel is gestegen in vergelijking met 2022 (57%) en 2021 (52%) en is ook iets hoger dan de jaren daarvoor. Het aandeel dat bekend is met de rol en functie van de gemeenteraad is iets gedaald in vergelijking met 2022: van 72% naar 70%.
- Een overgrote meerderheid van de Hagenaars heeft nooit een commissie- of raadsvergadering bezocht (88%), 11% een enkele keer en 1% regelmatig. Het aandeel inwoners dat wel eens een commissie- of raadsvergadering heeft bezocht is vergelijkbaar met vorig jaar (13%), maar is iets hoger dan de jaren daarvoor (9%).
- Iets meer dan een vijfde van de Hagenaars zoekt wel eens informatie over vergaderingen van de Haagse gemeenteraad, waarvan 18% een enkele keer en 4% regelmatig. Het aandeel inwoners dat wel eens informatie zoekt is iets gedaald vergeleken met 2022 (van 24% naar 22%). Inwoners die naar informatie zoeken, doen dit vooral via de website van de gemeenteraad (80%) en/of gebruiken hiervoor Google of een andere zoekmachine (42%). Daarnaast gaat een kwart te rade bij het Raadsinformatiesysteem (26%). Vergeleken met voorgaande jaren is hierin niet veel veranderd.
- Ongeveer één op de zes tot zeven inwoners is bekend met de uitzendingen via internet (17%) en via Den Haag TV (16%). Het overgrote deel van de Hagenaars is niet bekend hiermee (71%). Vergeleken met voorgaande jaren is hierin weinig veranderd. Van de inwoners die bekend zijn met de live gemeenteraadsvergaderingen kijken vier op de tien hier een enkele keer naar (40%). Zes op de tien volgen dit nooit (59%). Het aandeel dat de uitzendingen regelmatig of een enkele keer volgt is vergeleken met 2022 weer iets gedaald.
- Van alle Hagenaars kent 3% het initiatief “Gast van de Raad”. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Raad in de Stad is bij 4% bekend.
- De bekendste manier om invloed uit te oefenen op de politiek is stemmen voor de gemeenteraadsverkiezingen. Acht op de tien Hagenaars zijn bekend hiermee (81%) en 68% heeft hiervan wel eens gebruik gemaakt. Daarnaast heeft 11% wel eens deelgenomen aan een referendum. Van burgerinitiatieven (5%) en inspreken tijdens commissie- of raadsvergaderingen (4%) wordt minder vaak gebruik gemaakt.



- Betaalbaar wonen en stadsontwikkeling vinden Hagenaars de belangrijkste onderwerpen van de gemeenteraad (34%), gevolgd door veiligheid, criminaliteit en openbare orde (34%). In vergelijking met vorig jaar wordt het onderwerp betaalbaar wonen en stadsontwikkeling iets minder belangrijk gevonden (van 38% in 2022 naar 34% in 2023) en het onderwerp afvalinzameling, aanpak zwerfafval juist iets belangrijker (van 26% 2022 naar 31% in 2023).
- Gemiddeld beoordelen de Hagenaars het vertrouwen in de lokale politiek met een 5,6. Een derde geeft een 7 of hoger (35%) en vier op de tien Hagenaars vinden de lokale politiek een onvoldoende waard (40%).

# Behoefte aan informatie en bekendheid met de Gemeenteraad

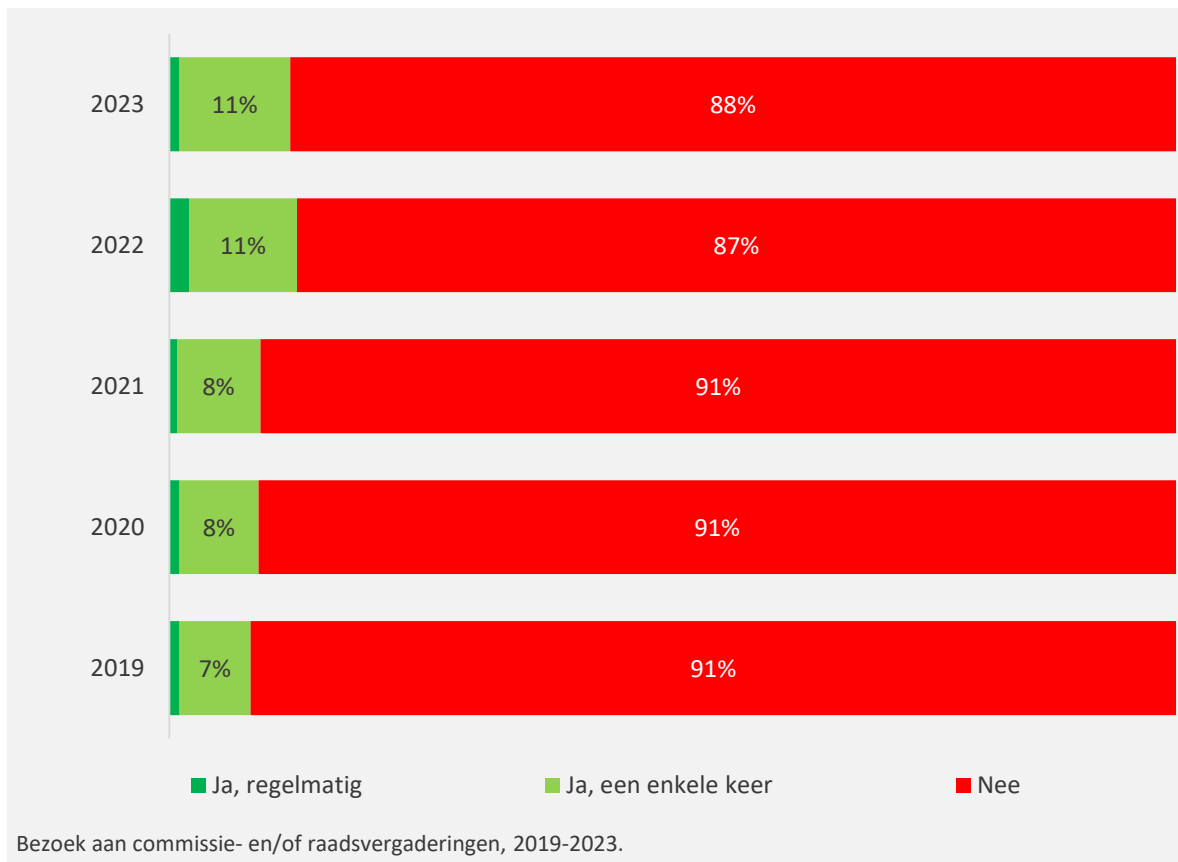


Iets meer dan zes op de tien hebben inwoners interesse in of behoefte aan informatie over de Haagse gemeenteraad (regelmatig of een enkele keer 62%). Dit aandeel is gestegen in vergelijking met 2022 (57%) en 2021 (52%) en is ook iets hoger dan de jaren daarvoor. Lager opgeleiden hebben hierin minder interesse dan gemiddeld (44% tegenover 62% gemiddeld) en hoger opgeleiden juist vaker (71%).

Zeven op de tien inwoners zijn daarnaast (enigszins) bekend met de rol en functie van de gemeenteraad (70%). Vergeleken met vorig jaar is dit iets gedaald (van 72% naar 70%), maar de rol en de functie van de gemeenteraad is nog altijd bekender dan in 2021 (56%). In de jaren daarvoor lag deze ook op 70%.

Inwoners tussen de 16 en 30 jaar zijn minder dan gemiddeld bekend hiermee (62% tegenover 70% gemiddeld). Ook is de rol van de gemeenteraad minder bekend bij lager opgeleiden (43%) dan bij middelbaar (72%) en hoger opgeleiden (80%).

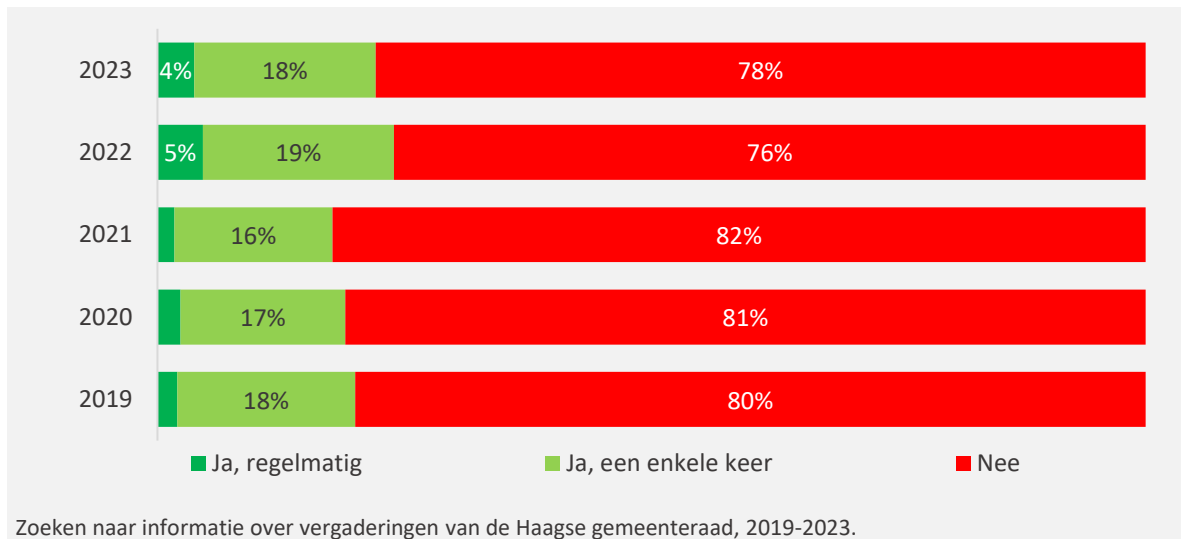
# Bezoek commissie- en/of raadsvergaderingen



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 (88%). Iets meer dan één op de tien heeft dit wel eens gedaan: 11% een enkele keer en 1% regelmatig. Het aandeel inwoners dat wel eens een commissie- of raadsvergadering heeft bezocht is vergelijkbaar met vorig jaar (13%), maar is iets hoger dan de jaren daarvoor (9%).

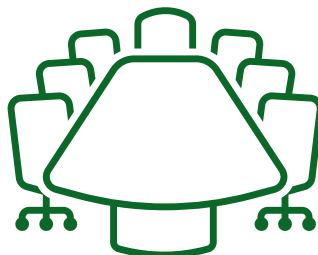
Mannen hebben een dergelijke vergadering vaker bezocht dan vrouwen (resp. 16% en 9%). Ook zijn het meer dan gemiddeld hoger opgeleiden (15%) en minder vaak middelbaar (7%) of lager (6%) opgeleiden.

# Informatie over de Gemeenteraad



Iets meer dan een vijfde van de Hagenaars zoekt wel eens informatie over vergaderingen van de Haagse gemeenteraad, waarvan 18% een enkele keer en 4% regelmatig. Een ruime meerderheid doet dit echter nooit (78%). Het aandeel inwoners dat wel eens informatie zoekt is iets gedaald vergeleken met 2022 (van 24% naar 22%), maar is nog steeds hoger dan de jaren daarvoor (18% in 2021, 19% in 2020 en 20% in 2019).

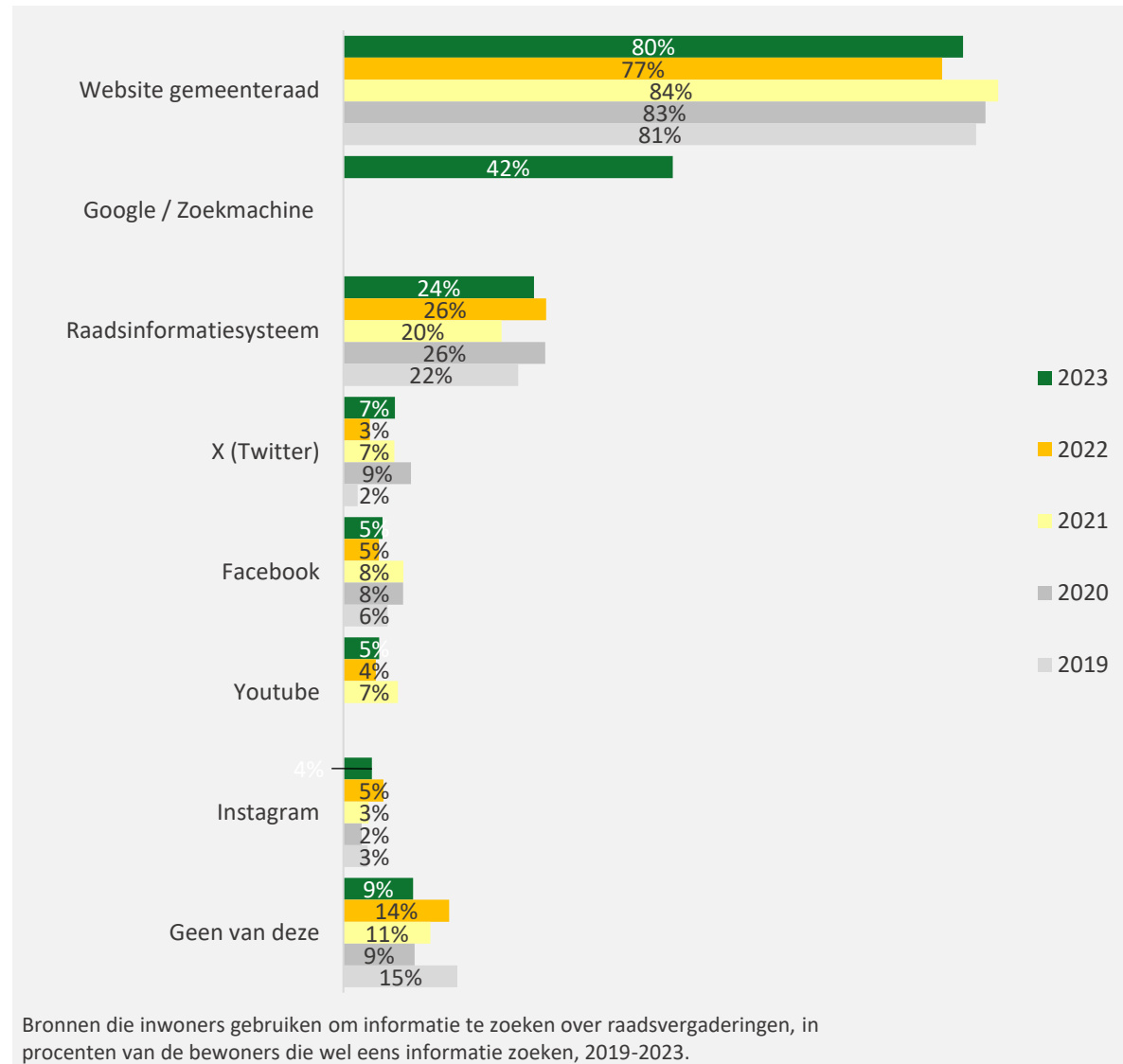
Ook het opzoeken van informatie over de vergaderingen van de Haagse gemeenteraad doen mannen vaker dan vrouwen (resp. 27% en 18%). Naar opleidingsniveau zoeken lager opgeleiden minder vaak dergelijke informatie (11%) en hoger opgeleiden juist vaker (28%).



# Informatie over de Gemeenteraad



Den Haag

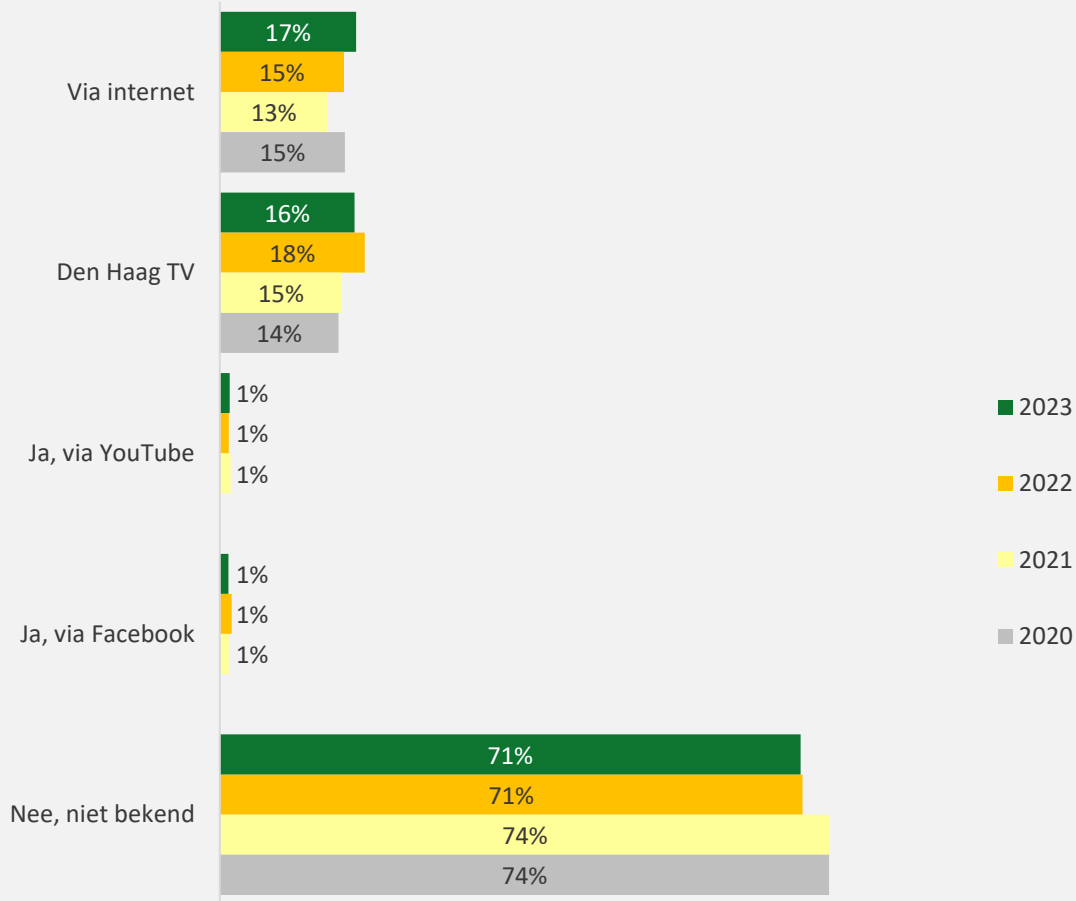


Inwoners die naar informatie zoeken, doen dit vooral via de website van de gemeenteraad (80%) en/of gebruiken hiervoor Google of een andere zoekmachine (42%). Daarnaast gaat een kwart te rade bij het Raadsinformatiesysteem (24%). Vergeleken met voorgaande jaren is hierin niet veel veranderd. Alleen de antwoordoptie via Google of een andere zoekmachine is toegevoegd en te zien is dat veel Hagenaars op die manier naar informatie zoeken over de raadsvergaderingen.

Overige bronnen, zoals Instagram, Facebook, YouTube en X worden door maximaal 7% van de inwoners gebruikt om informatie te zoeken. Bijna één op de tien inwoners geeft daarnaast aan geen van deze bronnen te gebruiken om informatie over raadsvergaderingen te zoeken (9%).

Lager opgeleiden gebruiken meer dan gemiddeld gebruik van Facebook hiervoor (18%) evenals Google of een andere zoekmachine (57%).

# Gemeenteraadsvergaderingen via TV en internet



Bekendheid met de live gemeenteraadsvergaderingen op TV of via internet, (N = 933), 2023.

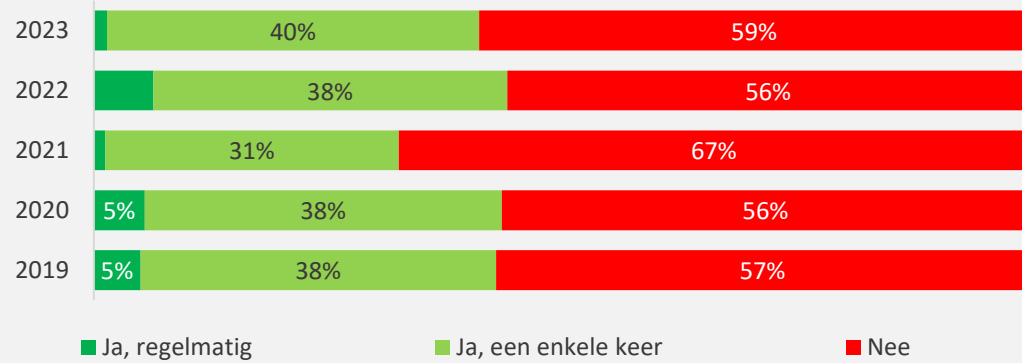
Aan inwoners die wel eens informatie zoeken over vergaderingen van de gemeenteraad is gevraagd of inwoners bekend zijn met de live gemeenteraadsvergaderingen op Den Haag TV of op internet. Ongeveer één op de zes tot zeven inwoners is bekend met de uitzendingen via internet (17%) en via Den Haag TV (16%). De uitzendingen via Facebook en YouTube zijn nauwelijks bekend (1%). Voor de meesten zijn de live gemeenteraadsvergaderingen niet bekend (71%).

Vergeleken met voorgaande jaren is hierin weinig veranderd.

Inwoners van 65 tot 74 jaar zijn meer dan gemiddeld bekend met de uitzendingen via Den Haag TV (29%). Inwoners tot 30 jaar weten dit veel minder (6%).

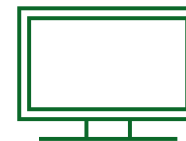


# Commissie- en/of gemeenteraadsvergaderingen via TV en internet

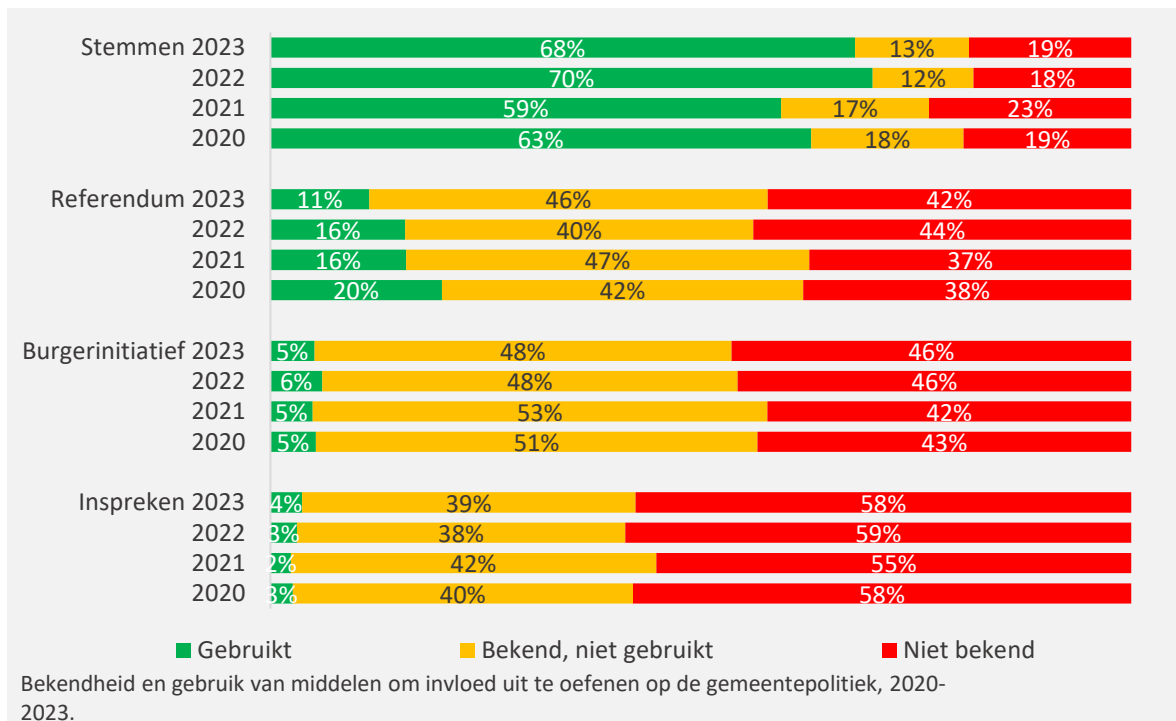
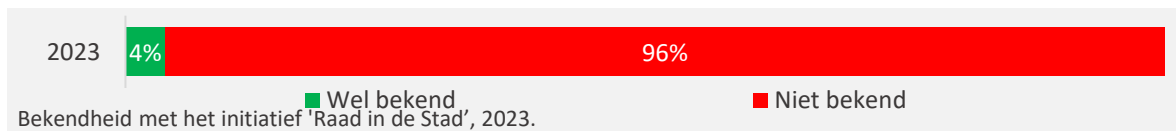
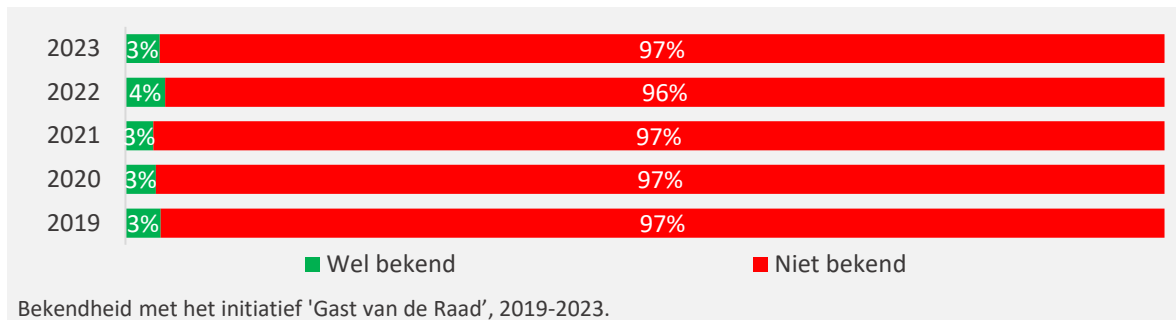


Mate waarin de commissie- en/of raadsvergaderingen live via internet worden gevolgd, naar leeftijd, (N = 167) 2019-2023.

Van de inwoners die bekend zijn met de live commissie- en/of gemeenteraadsvergaderingen kijken vier op de tien hier een enkele keer naar (40%) en 1% regelmatig. Zes op de tien volgen dit nooit (59%). Het aandeel dat de uitzendingen regelmatig of een enkele keer volgt is vergeleken met 2022 weer iets gedaald. Het is nu weer meer vergelijkbaar met de jaren daarvoor (43%). Toen was het aandeel dat dit regelmatig bezocht wel hoger (5% vergeleken met 1% in 2023).



# Invloed uitoefenen op de gemeentepolitiek



Net als de voorgaande jaren is slechts een heel klein deel van de Hagenaars bekend met het initiatief 'Gast van de Raad' (3%). Raad in de Stad is bij 4% bekend.

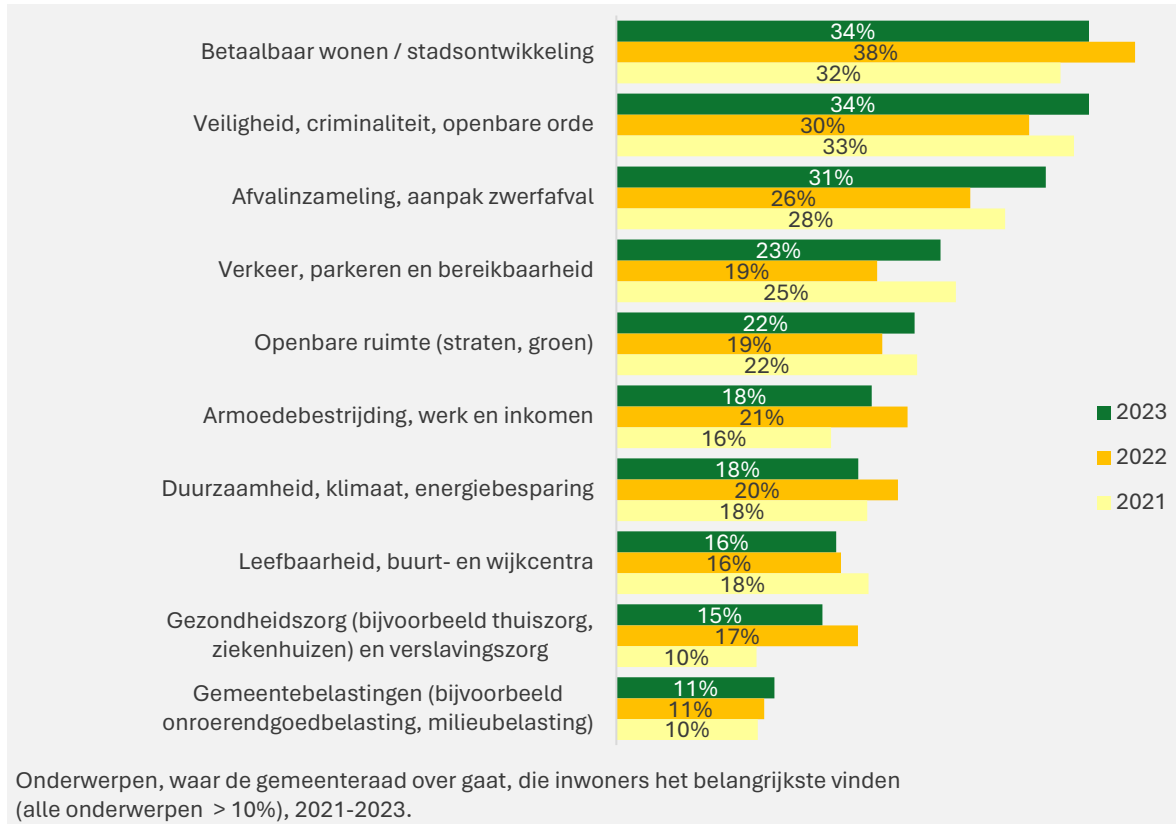
Inwoners kunnen op verschillende manieren invloed uitoefenen op de politiek. De bekendste manier is stemmen bij de gemeenteraadsverkiezingen. Van de Hagenaars weet 81% dat dit kan en 68% heeft ook gebruik hiervan gemaakt. Vergeleken met vorig jaar is hierin weinig veranderd. In de jaren daarvoor was het aandeel inwoners dat ging stemmen lager (59% in 2021 en 63% in 2020 tegenover 68% in 2023). 45-Plusers zijn veel vaker gaan stemmen (75%-77%) dan inwoners tot 45 jaar (59%).

Bijna zes op de tien inwoners zijn bekend met het referendum (57%), wat vrijwel vergelijkbaar is met vorig jaar (56%). Eén op de tien heeft hier ook daadwerkelijk gebruik van gemaakt (11%) wat lager is dan voorgaande jaren (van 20% in 2020, 16% in 2021 en 2020 naar 11% in 2023).

Net als vorig jaar weet iets meer dan de helft van de inwoners van het bestaan van het burgerinitiatief (53%) en 5% heeft hier ook gebruik van gemaakt. Vergeleken voorgaande jaren is de bekendheid iets gedaald (van 58% in 2021, 54% in 2022 naar 53% in 2023), het gebruik is echter niet veranderd (van 5% in 2021, 6% in 2022 naar 5% in 2023).

Inwoners zijn minder bekend met het recht om in te spreken (43%) en maar 4% heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Hierin is de laatste jaren weinig veranderd. De bekendheid van de mogelijkheid om in te spreken is vergeleken met 2020 en 2022 niet veranderd. Alleen in 2021 was de bekendheid iets groter (45%). Het gebruik neemt ieder jaar licht toe (van 2% in 2021 naar 4% in 2023).

# Onderwerpen waar de gemeenteraad over gaat



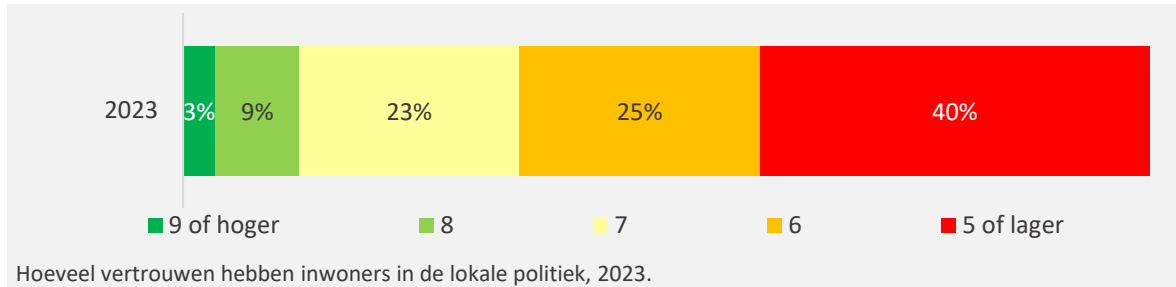
Wanneer Hagenaars de vraag krijgen wat volgens hen de belangrijkste onderwerpen zijn waar de gemeenteraad over gaat, dan staat betaalbaar wonen en stadsontwikkeling op de eerste plaats (34%), gevolgd door veiligheid, criminaliteit en openbare orde (34%). Drie op de tien vinden afvalinzameling en aanpak van zwerfafval belangrijk (31%).

Bijna een kwart van de inwoners noemt verkeer, parkeren en bereikbaarheid (23%) en/of openbare ruimte (straten, groen) (22%). In iets mindere mate worden armoedebestrijding, werk en inkomen (18%), duurzaamheid, klimaat, energiebesparing (18%), leefbaarheid, buurt- en wijkcentra (16%) en de gezondheidszorg en verslavingszorg (15%) 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 (51% tegenover 34% gemiddeld). 75-Plussers vinden veiligheid, criminaliteit en openbare orde meer dan gemiddeld een belangrijk item (40% tegenover 34% gemiddeld).

Het onderwerp betaalbaar wonen/stadsontwikkeling wordt dit jaar iets minder belangrijk gevonden dan vorig jaar (van 38% in 2022 naar 34% in 2023). In mindere mate geldt dit ook voor de onderwerpen armoedebestrijding, werk en inkomen (van 21% in 2022 naar 18% in 2023), duurzaamheid, klimaat, energiebesparing (van 20% in 2022 naar 18% in 2023) en de gezondheidszorg en verslavingszorg (van 17% van 2022 naar 15% in 2023). Het onderwerp afvalverzameling en aanpak zwerfafval (van 26% in 2022 naar 31% in 2023) en veiligheid, criminaliteit, openbare orde (van 30% in 2022 naar 34% in 2023) worden juist iets belangrijker gevonden. Dit geldt in mindere mate ook voor verkeer, parkeren en bereikbaarheid (van 19% in 2022 naar 22% in 2023).

# Onderwerpen waar de gemeenteraad over gaat



Inwoners is gevraagd hun vertrouwen in de lokale politiek te beoordelen met een rapportcijfer. Iets meer dan één op de tien geeft een 8 of hoger, waarvan een klein aandeel een 9 of hoger geeft (3%) en een kwart geeft een 7 (25%). Vier op de tien Hagenaars vinden de lokale politiek een onvoldoende waard (40%). Het gemiddeld rapportcijfer voor de lokale politiek komt uit op een 5,6.

Inwoners uit Laak en middelbaar opgeleiden hebben minder vertrouwen in de lokale politiek (resp. 5,1 en 5,2) dan gemiddeld (5,6). Inwoners uit Haagse Hout hebben hier juist weer meer vertrouwen dan gemiddeld (6,0).



# Inwonersonderzoek 2023

## Speelvoorzieningen



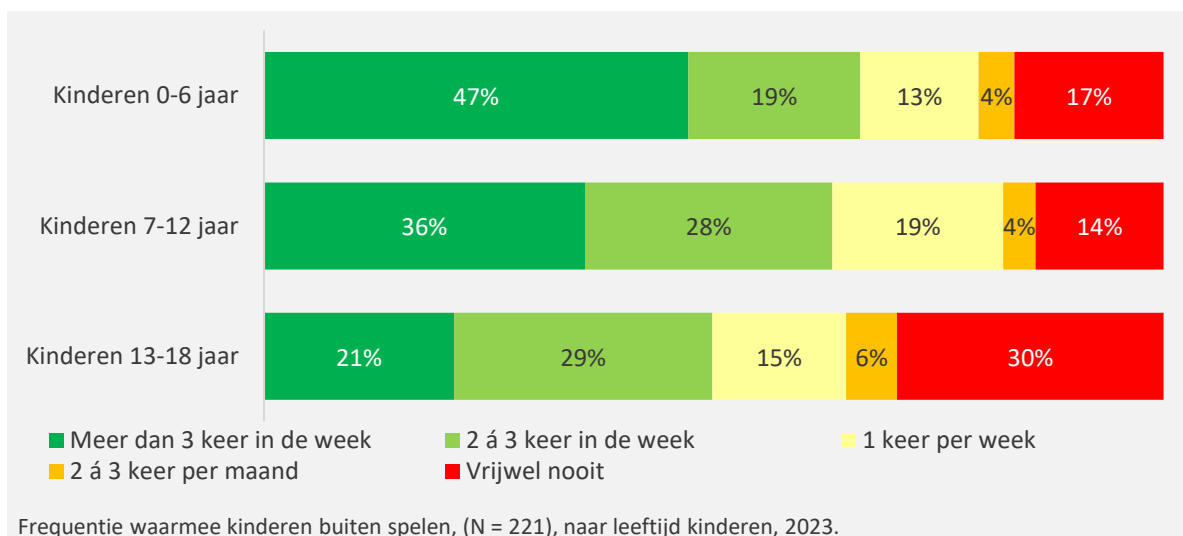
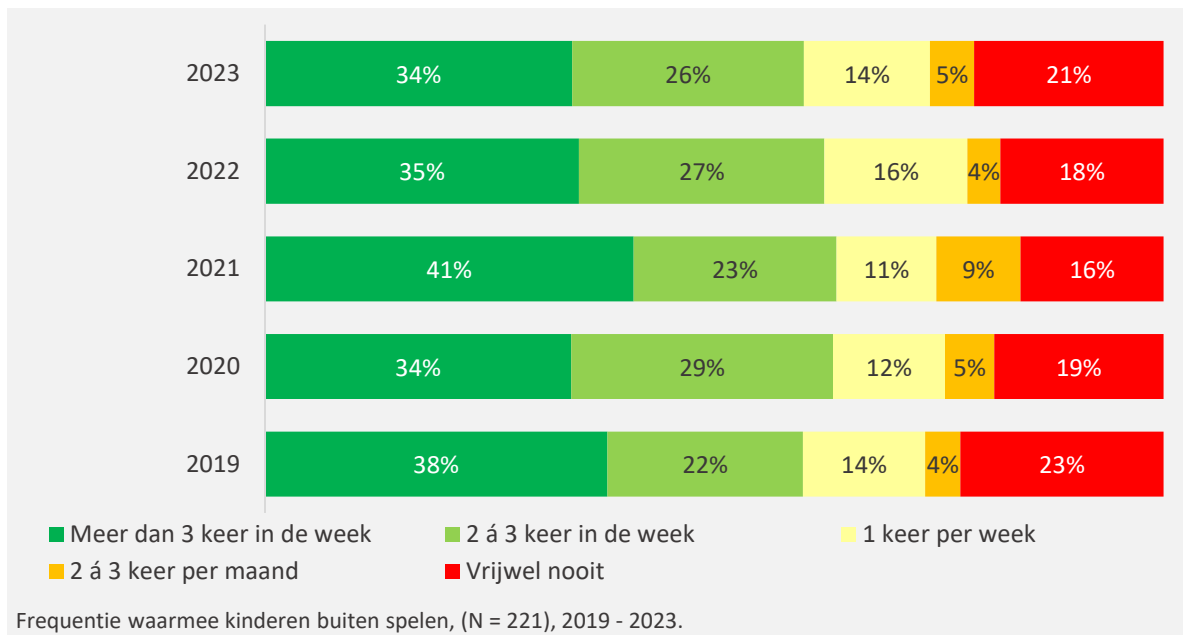
De gemeente Den Haag is benieuwd hoe ouders of verzorgers de speelvoorzieningen voor kinderen waarderen. Daarom is aan de inwoners met kinderen tot en met 18 jaar gevraagd wat zij vinden van de hoeveelheid speelvoorzieningen in hun buurt. Het gaat hierbij om een kwart van de inwoners (24%). Ook is gevraagd naar het oordeel over de speelplek die het meest wordt bezocht en het onderhoud daarvan. Daarnaast is gekeken of inwoners bereid zijn mee te helpen aan de ontwikkeling en/of het beheer van speelvoorzieningen.

- Zes op de tien ondervraagde Haagse ouders of verzorgers (60%) hebben kinderen die minstens twee keer per week buiten spelen. Eén op de vijf kinderen speelt vrijwel nooit buiten (21%). Kinderen van 0 tot en met 6 jaar spelen vaker dan gemiddeld buiten: bijna de helft doet dit meer dan drie keer in de week (47% tegenover 34% gemiddeld). Kinderen van 13 jaar of ouder spelen veel minder vaak buiten: de helft van de kinderen spelen minstens twee keer per week buiten (50%), maar drie op de tien doen dit vrijwel nooit (30%).
- Het aantal mogelijkheden om buiten te spelen krijgt gemiddeld een 6,6 als rapportcijfer, wat gelijk is aan vorig jaar. Vier op de tien ouders of verzorgers (42%) geven een 8 of hoger en een kwart een onvoldoende (24% een 5 of lager). De meest bezochte speelplek krijgt een 7,0 wat hoger is dan vorig jaar (6,8). Iets minder dan de helft van de ouders of verzorgers geeft een 8 of hoger (47%) en circa één op de zeven een onvoldoende (15%).
- Over het onderhoud van de meest bezochte speelplek zijn iets meer dan acht op de tien ouders of verzorgers tevreden (81%). Eén op de vijf vindt dit matig (15%) en een klein aandeel slecht (4%). Het aandeel dat het onderhoud als 'goed' of 'voldoende' beoordeelt ligt hoger dan in 2022 toen dit op 73% lag.
- Een kwart van de ouders of verzorgers is bereid om mee te helpen bij de ontwikkeling en het beheer van een speelvoorziening in de eigen buurt (24%). Dit aandeel neemt sinds 2019 ieder jaar iets toe (van 18% in 2019, 19% in 2020, 20% in 2021, 22% in 2022 naar 24% in 2023). Drie op de tien weten dit niet zeker (31% misschien). Dit is voor hen met name afhankelijk van 'tijd' (40%). Iets minder dan de helft van de ouders of verzorgers is niet bereid om mee te helpen (45%). Ook bij hen hangt dit vooral samen met het aspect 'tijd' (46%).





# Frequentie van buitenspelen



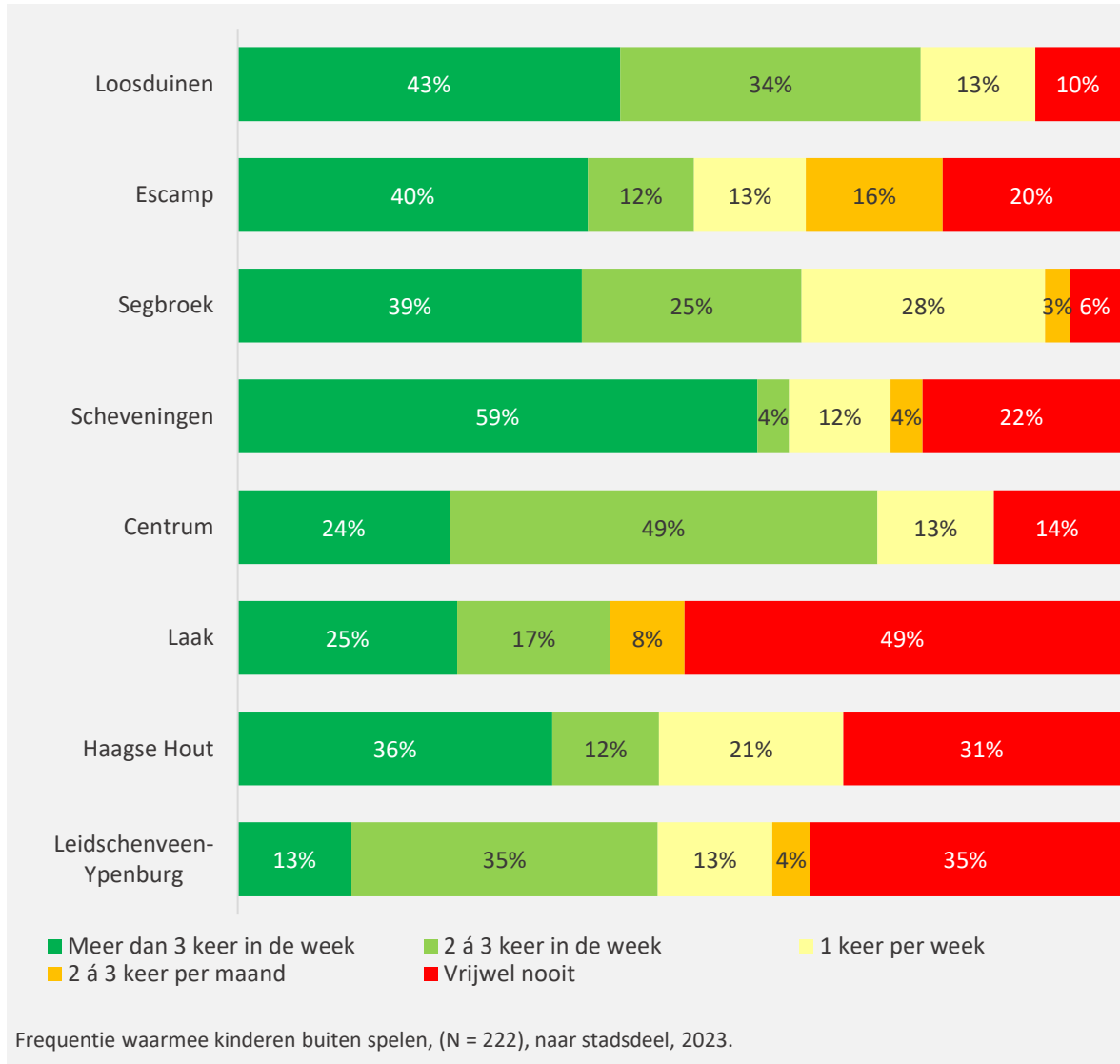
Vragen over de speelvoorzieningen zijn voorgelegd aan Hagenaars met één of meer kinderen in de leeftijd tot en met 18 jaar. Het gaat hierbij om iets minder dan een kwart van de inwoners (24%). Met name in Leidschenveen-Ypenburg wonen veel ouders of verzorgers met één of meer kinderen tot en met 18 jaar (37%). In Segbroek en Haagse Hout is dit aandeel het laagst (beide 20%).

Bij zes op de tien ouders of verzorgers (60%) spelen kinderen regelmatig buiten (minstens twee keer per week). Dit aandeel neemt sinds 2021 iets af (van 64% in 2021, 62% in 2022 naar 60% in 2023). Eén op de vijf kinderen speelt nooit buiten (21%). Dit aandeel is gestegen in de afgelopen jaren (van 16% in 2021, 18% in 2022 naar 21% in 2023).

Kinderen van 0 tot en met 6 jaar spelen meer dan gemiddeld buiten: bijna de helft doet dit meer dan drie keer per week (47%), circa één op de vijf twee à drie keer per week (19%) en iets meer dan één op de tien één keer per week (14%). Eén op de zes kinderen in deze leeftijdsgroep speelt vrijwel nooit buiten (17%). De frequentie waarin kinderen van 7 tot en met 12 jaar buiten spelen wijkt niet veel af van het gemiddelde. Kinderen van 13 jaar of ouder spelen veel minder vaak buiten: de helft speelt minstens twee keer per week buiten (50%), maar drie op de tien doen dit vrijwel nooit (30%).

Gemiddeld genomen spelen kinderen vergeleken met vorig jaar even vaak buiten. Naar leeftijdsgroep verschilt dit enigszins. Zo spelen kinderen van 0 tot en met 6 jaar in 2023 in vergelijking met 2022 minder vaak minimaal twee keer per week buiten (van 82% in 2022 naar 66% in 2023). Dit geldt in minder sterke mate ook voor kinderen van 7 tot en met 12 jaar (van 69% in 2022 naar 64% in 2023). Kinderen van 13 jaar en ouder spelen in 2023 juist vaker buiten (van 41% in 2022 naar 50% in 2023).

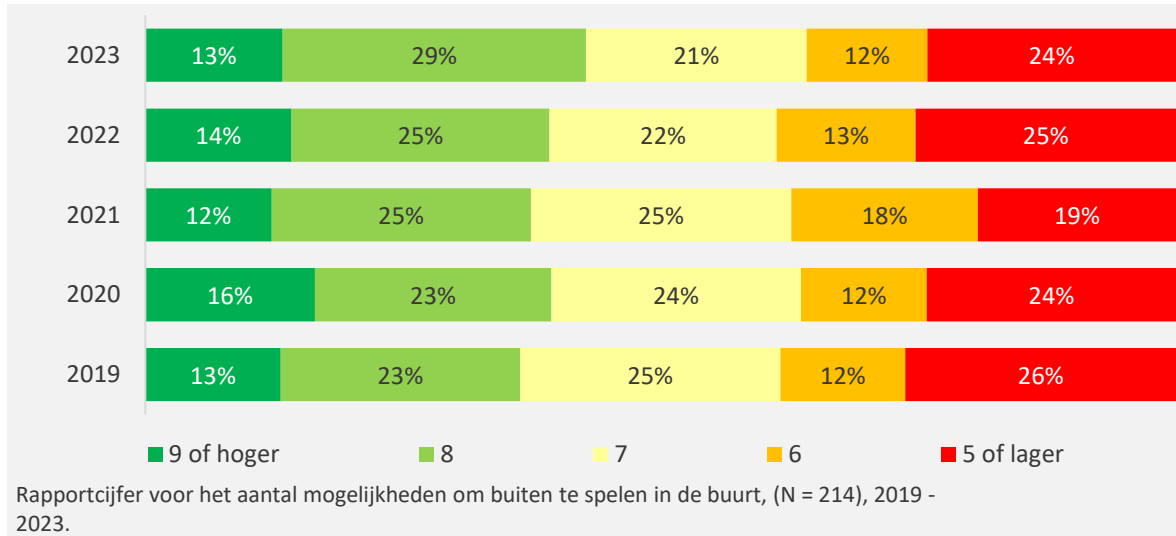
# Frequentie van buitenspelen



Tussen de stadsdelen varieert het beeld enigszins. In Loosduinen, Centrum en Segbroek spelen kinderen meer dan gemiddeld minstens twee keer per week buiten (resp. 77%, 73% en 64%). In Scheveningen spelen opvallend veel kinderen meer dan 3 keer in de week buiten (59% vergeleken met 34% gemiddeld). In Laak, Leidschenveen-Ypenburg en Haagse Hout is het aandeel kinderen dat nooit buiten speelt hoger dan gemiddeld (resp. 49%, 35% en 31%).

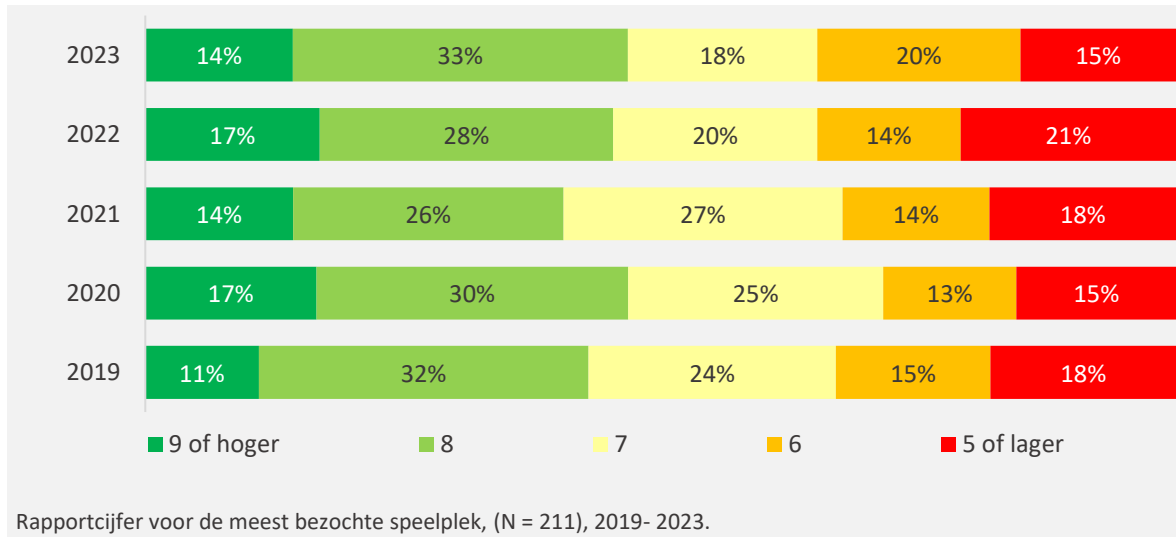


# Waardering van de speelplekken



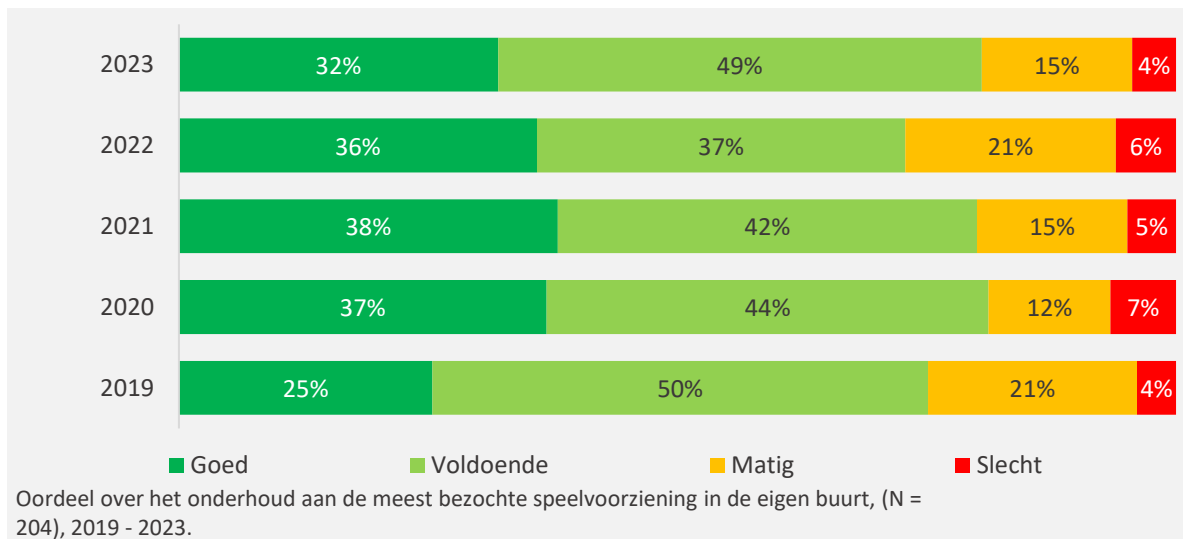
De meningen over het aantal mogelijkheden om buiten te spelen in de buurt lopen nogal uiteen. Zo geven iets meer dan vier op de tien ouders of verzorgers hiervoor een 8 of hoger (42%), maar een kwart (24%) geeft hiervoor een 5 of lager. Gemiddeld wordt dit beoordeeld met een 6,6, wat gelijk is aan vorig jaar.

Ouders of verzorgers van kinderen in Haagse Hout, Loosduinen en Leidschenveen-Ypenburg geven het hoogste cijfer (resp. een 7,8, 7,4 en 7,3) en ouders of verzorgers in Centrum en Escamp het laagste cijfer (resp. een 5,9 en 5,6). Ouders en verzorgers in Scheveningen en Loosduinen gaven vorig jaar het laagste cijfer (resp. een 6,2 en 6,3 in 2022).



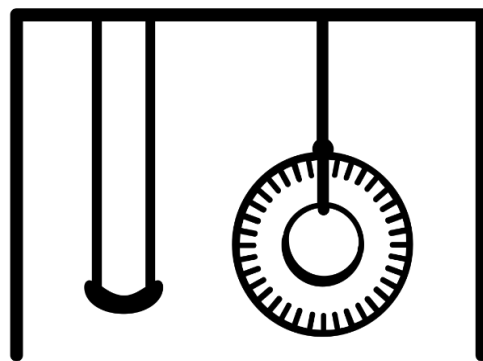
Het oordeel over de meest bezochte speelplek loopt nogal uiteen. Van de inwoners geeft iets minder dan de helft een 8 of hoger (47%) en circa één op de zeven een onvoldoende (15%). Gemiddeld wordt de meeste bezochte speelplek in de eigen buurt met een 7,0 beoordeeld, wat iets hoger is dan vorig jaar (6,8). Dit cijfer varieert de afgelopen jaren iets. Inwoners in Haagse Hout, Segbroek, Loosduinen en Leidschenveen-Ypenburg zijn het meest positief over de meest bezochte speelplek (resp. 8,0, 7,8 en 7,5). Ouders of verzorgers van kinderen in Laak en Escamp geven wederom met respectievelijk een 6,5 en 6,4 de laagste cijfers.

# Waardering van het onderhoud van speelplekken

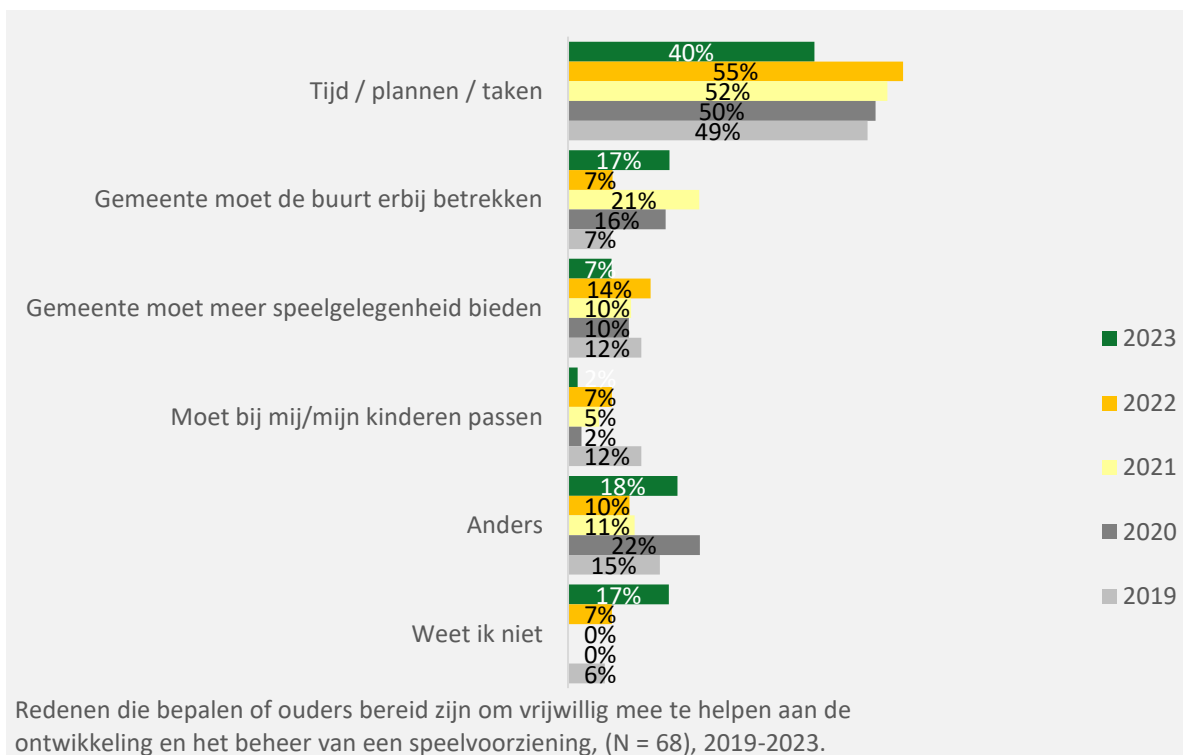
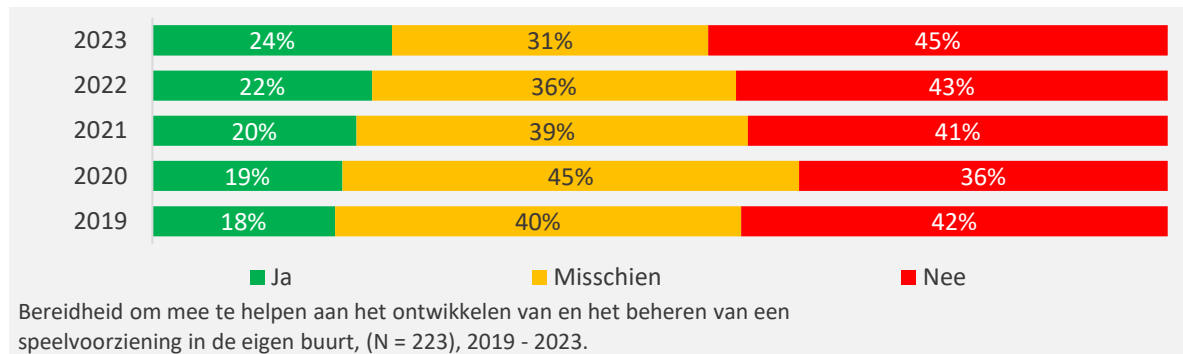


Over het onderhoud van de meest bezochte speelvoorziening in de eigen buurt zijn iets meer dan acht op de tien Haagse ouders of verzorgers tevreden (81%): één derde beoordeelt het onderhoud als goed (32%) en bijna de helft als voldoende (49%). Eén op de vijf vindt het onderhoud matig (15%) en een klein aandeel slecht (4%).

Ouders of verzorgers zijn dit jaar iets positiever over het onderhoud van de speelplekken. Waar in 2022 iets meer dan zeven op de tien ouders of verzorgers het onderhoud als goed of voldoende beoordeelden (73%), zijn dit er in 2023 iets meer dan acht op de tien (82%). Dit is vergelijkbaar met 2021 toen het onderhoud van speelplekken eveneens door acht op de tien ouders en verzorgers als goed of voldoende werd beoordeeld (80%).



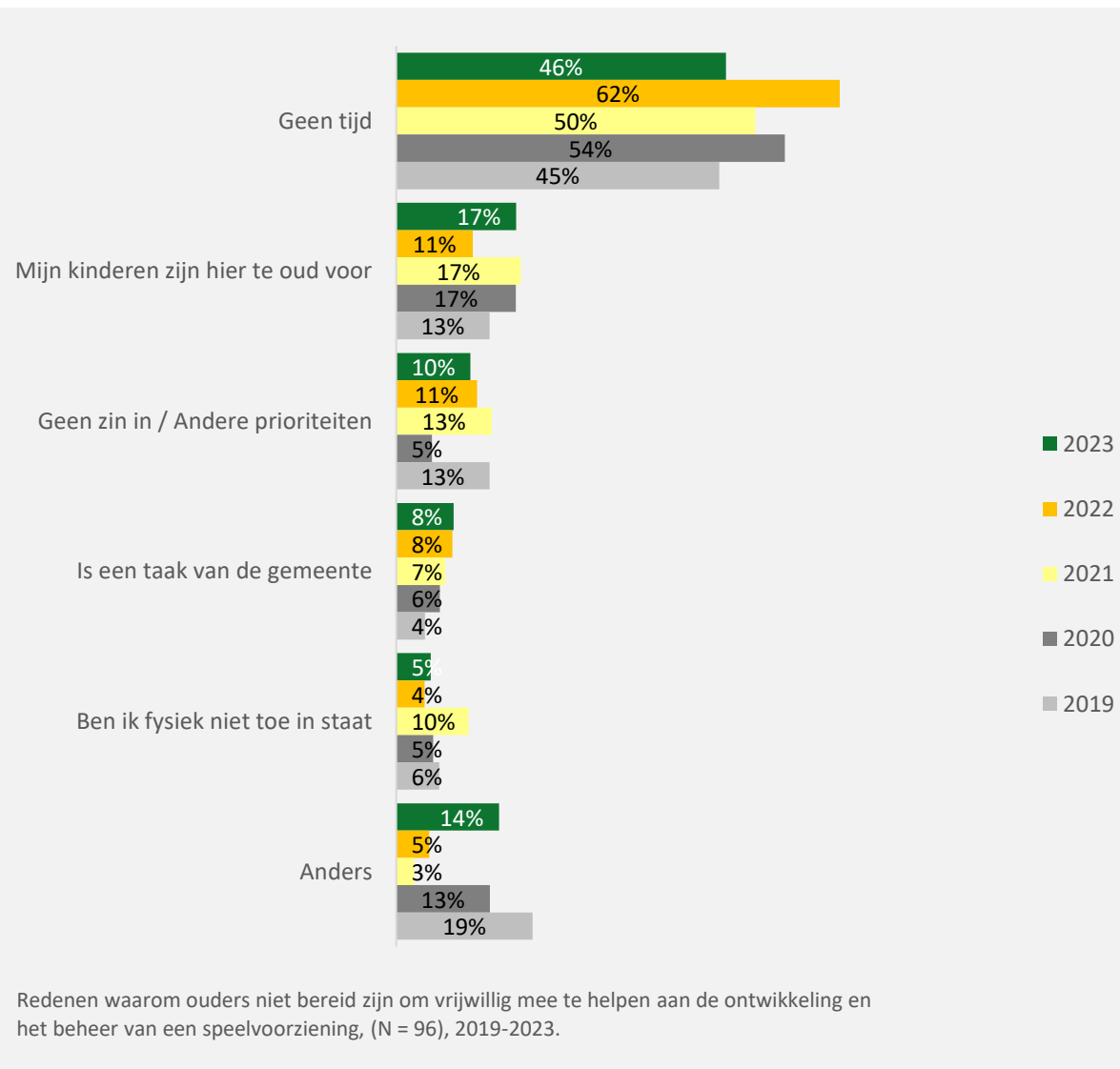
# Participatie van ouders en verzorgers



Een kwart van de ouders of verzorgers is bereid om mee te helpen bij de ontwikkeling en het beheer van een speelvoorziening in de eigen buurt (24%). Dit aandeel stijgt sinds 2019 ieder jaar iets (van 18% in 2019, 19% in 2020, 20% in 2021, 22% in 2022 naar 24% in 2023). Drie op de tien willen dit misschien doen (31%), wat lager is dan vorig jaar (36%). Iets minder dan de helft van de ouders of verzorgers is niet bereid om mee te helpen (45%). Dit aandeel is sinds 2020 bij iedere meting aan het stijgen (van 36% in 2020, 41% in 2021, 43% in 2022 naar 45% in 2023) maar ligt nog wel lager dan in 2018 (51%).

Aan de ouders of verzorgers die twijfelen of zij willen meehelpen is gevraagd waarvan dit afhankelijk is en op welke manier de gemeente hieraan een bijdrage zou kunnen leveren. Voor ruim vier op de tien blijkt 'tijd', net als vorig jaar, de belangrijkste factor te zijn (40%). Toch speelt dit een minder belangrijke rol dan vorig jaar (van 55% in 2022 naar 40% in 2023). Daarnaast geeft een zesde aan dat de gemeente de buurt erbij moet betrekken. Het aandeel ouders dat dit naar voren brengt is gestegen vergeleken met 2022 (van 7% naar 17%), maar is weer vergelijkbaar met 2021 en 2020. Andere redenen spelen een minder belangrijke rol. Zo geeft nog een klein deel van de ouders of verzorgers aan dat de gemeente hierin een rol kan spelen door meer speelgelegenheid aan te bieden (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 (46%). Daarnaast geeft een zesde aan dat hun kinderen te oud zijn hiervoor (17%), circa één op de tien dat zij hier geen zin in hebben of andere prioriteiten hebben of dat het een taak van de gemeente is (resp. 10% en 8%). Daarnaast is 5% van mening hier naar eigen zeggen fysiek niet toe in staat te zijn. Ieder jaar schommelen de redenen iets, maar dit jaar brengen vooral veel minder ouders de reden ‘geen tijd’ naar voren (van 62% in 2022 naar 46% in 2023).



# Inwonersonderzoek 2023

## Publiekszaken



## 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 1.118 inwoners aan dit onderzoek meegewerkt, een respons van 13% ten opzichte van de netto steekproef (8.721). Dat is iets hoger dan het responspercentage in 2021 (12%). Sommige respondenten hebben de vragenlijst niet volledig ingevuld. Dat betekent dat de respons voor sommige vraagblokken lager is. De vraagblokken Wonen en Financiële situatie en Geluk zijn in alle deelenquêtes meegenomen. De respons op deze vraagblokken is 4.253 respondenten (12%). Dat is iets lager dan in 2022 toen het responspercentage op 13% lag. Sommige respondenten hebben de vragenlijst niet volledig ingevuld. Dat betekent dat de respons voor sommige vraagblokken lager is. De meeste respondenten hebben de enquête online ingevuld (92%), 2% heeft een schriftelijke vragenlijst ingevuld en 6% 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 enquêtemethoden 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 2023 worden vergeleken met de uitkomsten van 2022, 2021, 2020 en 2019. 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	1048	1058	973	954	1114	1101	1118	1140
Loosduinen	129	113	104	81	118	93	135	112
Escamp	144	228	133	217	168	252	147	265
Segbroek	120	108	129	109	153	126	158	140
Scheveningen	150	121	131	102	148	117	157	126
Centrum	157	224	128	191	156	237	152	209
Laak	100	77	117	81	127	91	126	107
Haagse Hout	148	106	123	86	131	91	137	98
Leidschenveen-Ypenburg	100	80	108	88	113	94	106	84

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; Cultuurparticipatie; Emancipatie; Mantelzorg; Typisch Den Haag.
- \* Fysiek Domein: Archeologie, Beleving van water; Handhaving; Openbare verlichting; Openbaar groen; Hondenbeleid; Schone straat; Dienstverlening op straat; Bereikbaarheid; Speelvoorzieningen, Wonen.
- \* Publiekszaken: Graffiti; Stadsdeelorganisatie; (online) Dienstverlening; Stadsbestuur; Toegankelijke / inclusieve stad.

	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	8817	12%	8773	11%	8750	13%	8721	13%
Loosduinen	774	17%	773	13%	776	15%	769	18%
Escamp	1409	10%	1408	7%	1402	12%	1405	10%
Segbroek	919	13%	907	14%	910	17%	909	17%
Scheveningen	930	16%	935	14%	916	16%	917	17%
Centrum	1449	11%	1431	9%	1437	11%	1431	11%
Laak	1684	6%	1683	7%	1668	9%	1658	8%
Haagse Hout	820	18%	815	15%	813	16%	808	17%
Leidschenveen-Ypenburg	831	12%	821	13%	827	14%	823	13%

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; Cultuurparticipatie; Emancipatie; Mantelzorg; Typisch Den Haag.

\* Fysiek Domein: Archeologie, Beleving van water; Handhaving; Openbare verlichting; Openbaar groen; Hondenbeleid; Schone straat; Dienstverlening op straat; Bereikbaarheid; Speelvoorzieningen, Wonen.

\* Publiekszaken: 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 geënquêteerd zijn, maar ook over de hele populatie waaruit die steekproef is getrokken. Hierbij geldt wel een bepaalde nauwkeurigheidsmarge. Doorgaans wordt bij het berekenen van deze marges uitgegaan van 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als het onderzoek 100 maal herhaald wordt, 95 keer een waarde gevonden wordt die in het berekende interval valt (zie bijbehorende tabel op de volgende dia).

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



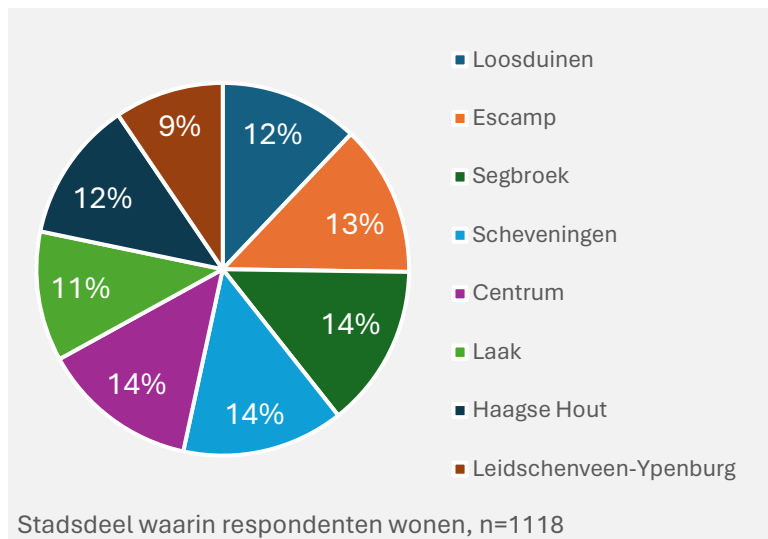
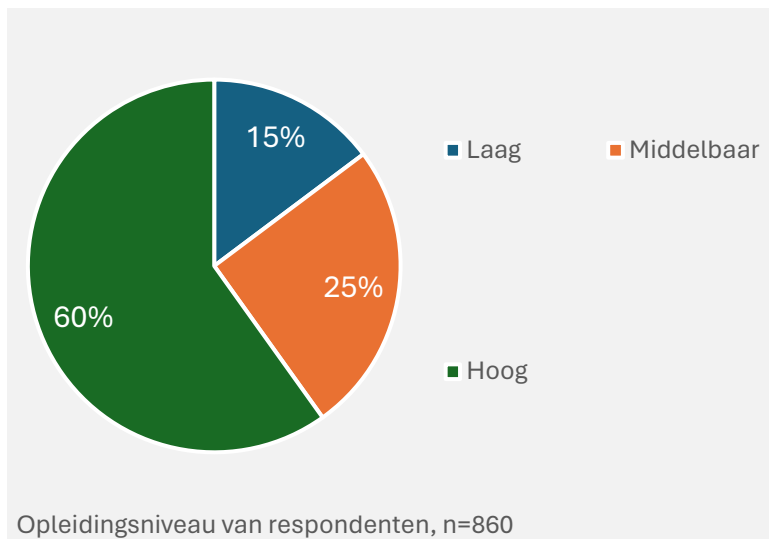
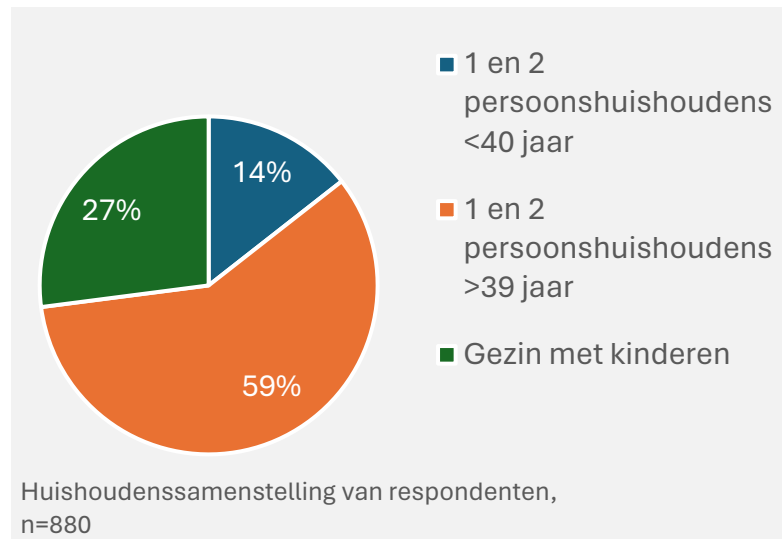
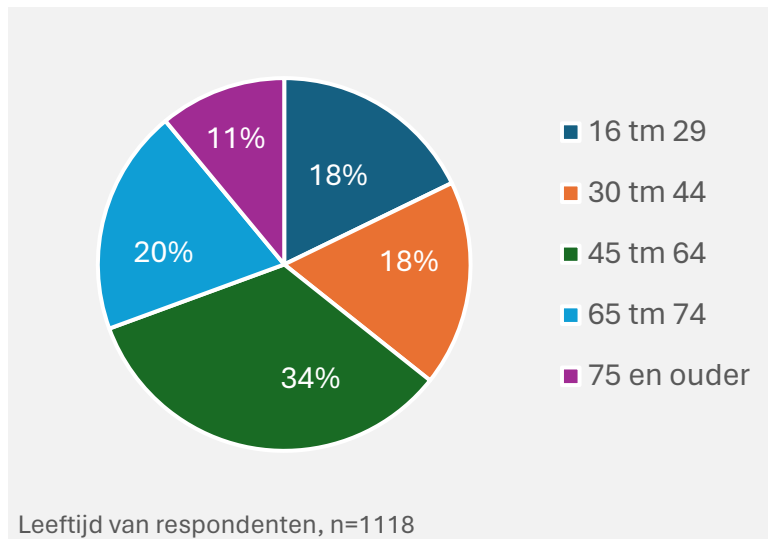
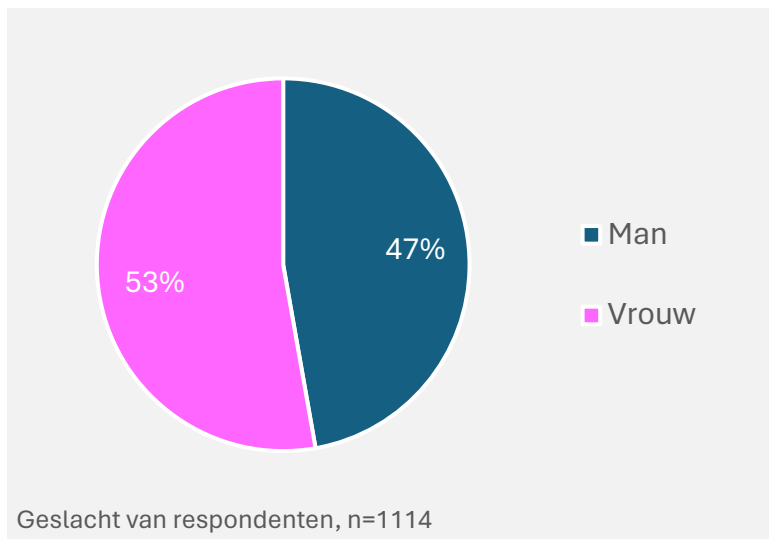
# Representativiteit en betrouwbaarheid

aantal respondenten = N	Gevonden percentage in de steekproef					
	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 beoordelingsvragen 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 bevoegdheid 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!**