

Inwonersonderzoek 2018

Publiekszaken



1. [Speelvoorzieningen](#)
2. [Stadskrant](#)
3. [Graffitibeleid](#)
4. [Contact met stadsdeelorganisatie](#)
5. [\(Online\) dienstverlening](#)
6. [Onderzoeksbeschrijving](#)



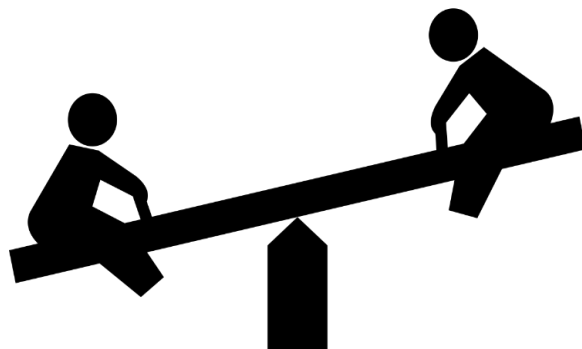
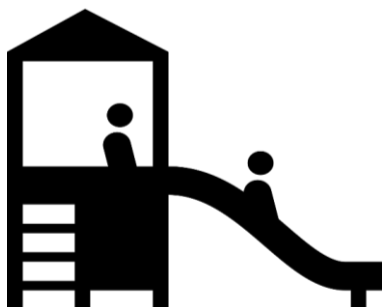
Inwonersonderzoek 2018

Speelvoorzieningen

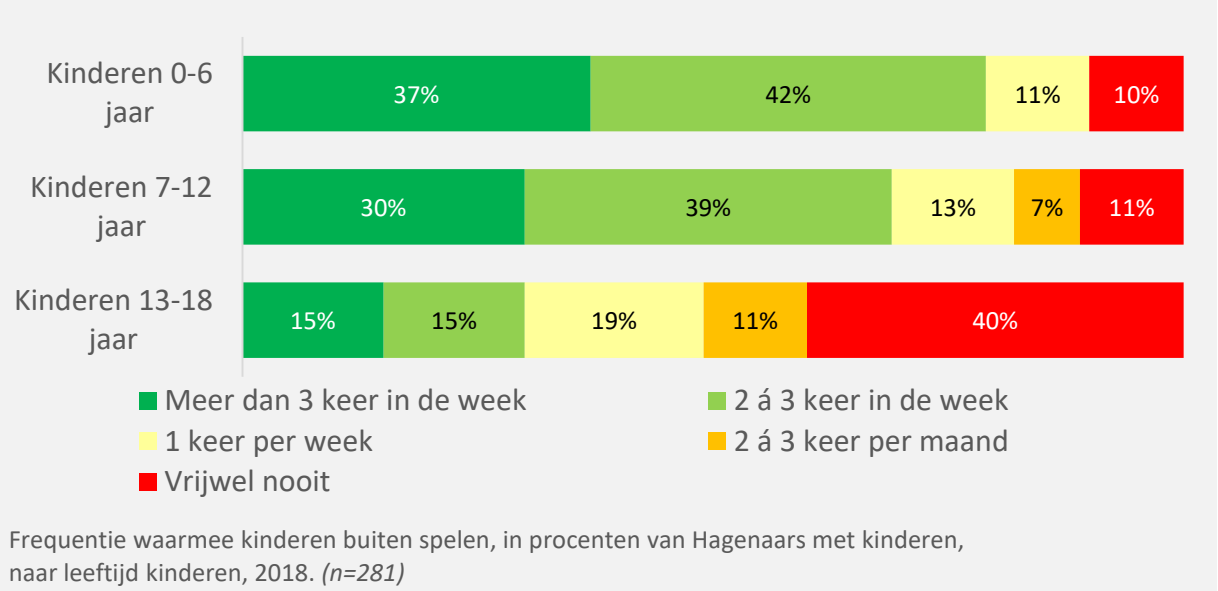
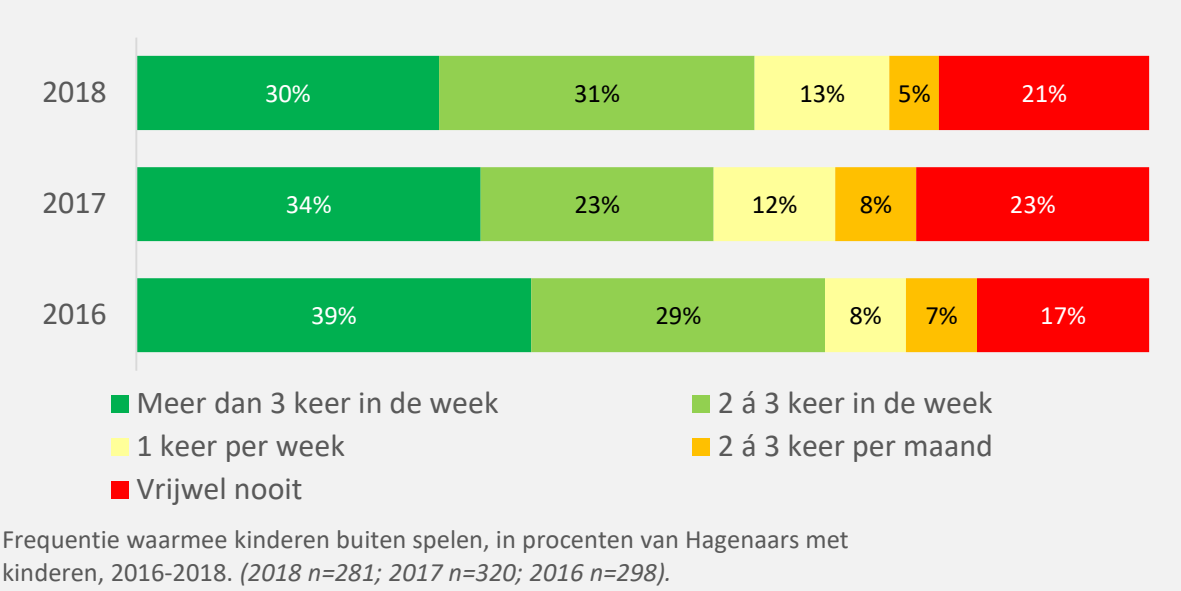


De gemeente Den Haag is benieuwd hoe ouders de speelvoorzieningen voor kinderen waarderen. Daarom is aan de bewoners met kinderen tot en met 18 jaar gevraagd wat men vindt van de hoeveelheid speelvoorzieningen in hun buurt. Ook is gevraagd naar het oordeel over de speelplek die het meest wordt bezocht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

- Zes van de tien ondervraagde Haagse ouders (61%) hebben kinderen die minstens twee keer per week buiten spelen. Eén op de vijf kinderen speelt vrijwel nooit buiten. Vergeleken met de vorige meting spelen kinderen weer iets meer buiten. In 2016 speelden echter zowel meer kinderen buiten en zij speelden ook vaker buiten. Kinderen tot 13 jaar spelen beduidend vaker buiten dan kinderen die ouder zijn.
- Het aantal mogelijkheden om buiten te spelen wordt beoordeeld met een 6,7. De meest bezochte speelplaats krijgt met een 6,9 een iets hoger cijfer. Vergeleken met de voorgaande metingen zijn ouders over beide aspecten positiever gestemd.
- Over het onderhoud aan de (meest bezochte) speelvoorzieningen laat ruim drie kwart zich positief uit: een derde vindt het onderhoud goed (32%) en bijna de helft voldoende (46%). Op hoofdlijnen is het oordeel niet veranderd: het aandeel 'goed' is iets gedaald en het aandeel 'voldoende' of 'matig' iets toegenomen. Iets meer dan één op de vijf Hagenaren met kinderen is bereid te participeren in het ontwikkelen en/of beheren van speelvoorzieningen in de buurt (22%), de helft wil dit niet (51%). Vergeleken met de vorige metingen wisselt de bereidheid enigszins. Tijd is de belangrijkste reden waarom ouders twijfelen (70%) of waarom ze niet helpen (60%). Dit was bij de voorgaande metingen ook het geval.



Frequentie van buitenspelen

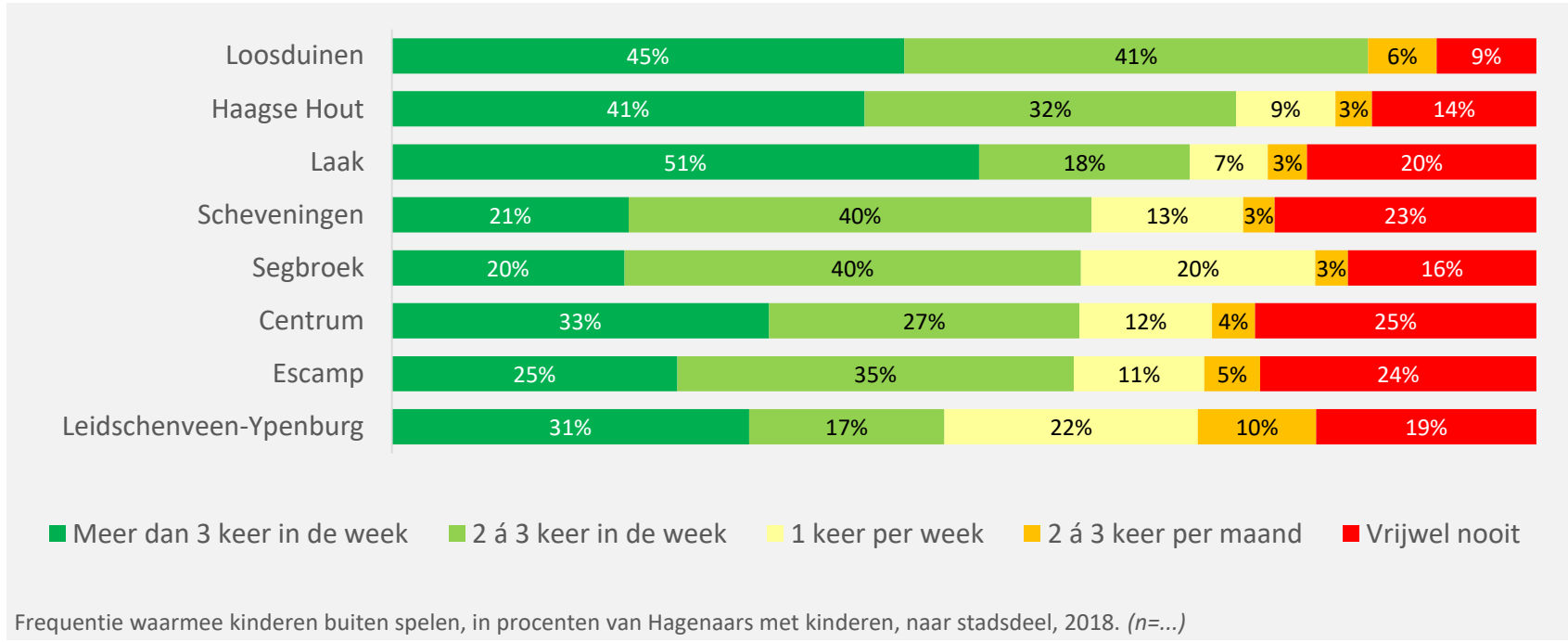


De vragen over de speelplekken zijn voorgelegd aan Hagenaars met één of meer kinderen tot en met 18 jaar. Het gaat om ongeveer een kwart van de respondenten (25%). Met name in Leidschenveen-Ypenburg wonen veel respondenten met één of meer kinderen tot en met 18 jaar (47%). In Loosduinen, Haagse Hout en Laak is dit aandeel veel lager (resp. 14%, 17% en 17%).

Bij zes op de tien ouders (61%) spelen kinderen regelmatig buiten (minstens twee keer per week). Vergeleken met de vorige meting is het aandeel kinderen dat regelmatig buiten speelt iets toegenomen. In 2016 lag dit aandeel nog wat hoger dan nu (68%). Eén op de vijf kinderen speelt vrijwel nooit buiten. Dit verschilt nauwelijks met de vorige meting, maar ligt hoger dan in 2016 toen 17% vrijwel nooit buiten speelde.

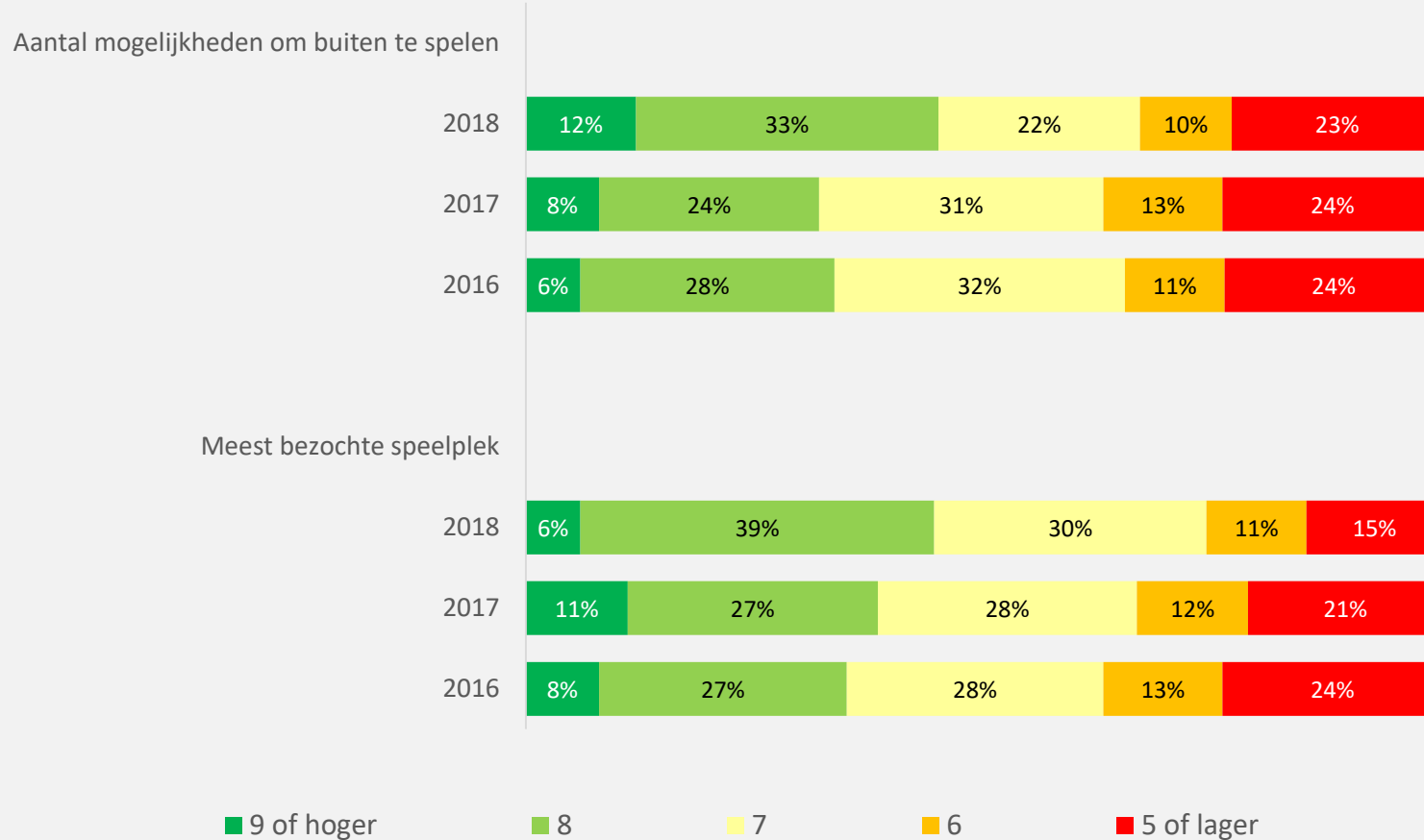
Er is een duidelijke relatie met de leeftijd van de kinderen. De jongste kinderen (tot en met 6 jaar) spelen het meest buiten (37% meer dan drie keer per week en 42% twee tot drie keer), gevolgd door kinderen van 7 tot en met 12 jaar (resp. 30% en 39%). Kinderen van 13 jaar of ouder spelen veel minder buiten. Zo doen vier op de tien dit vrijwel nooit.

Frequentie van buitenspelen



Tussen de stadsdelen varieert het beeld enigszins. In Laak spelen kinderen het meest intensief buiten: de helft doet dit meer dan drie keer per week (51%). In Centrum, Escamp en Laak ligt het aandeel dat vrijwel nooit buiten speelt iets boven het gemiddelde (resp. 25%, 24% en 23%). In Loosduinen is het aandeel kinderen dat vrijwel nooit buiten speelt veel lager dan gemiddeld (9%). Dit geldt ook voor Haagse Hout (14%) en Segbroek (16%).

Waardering van de speelplekken

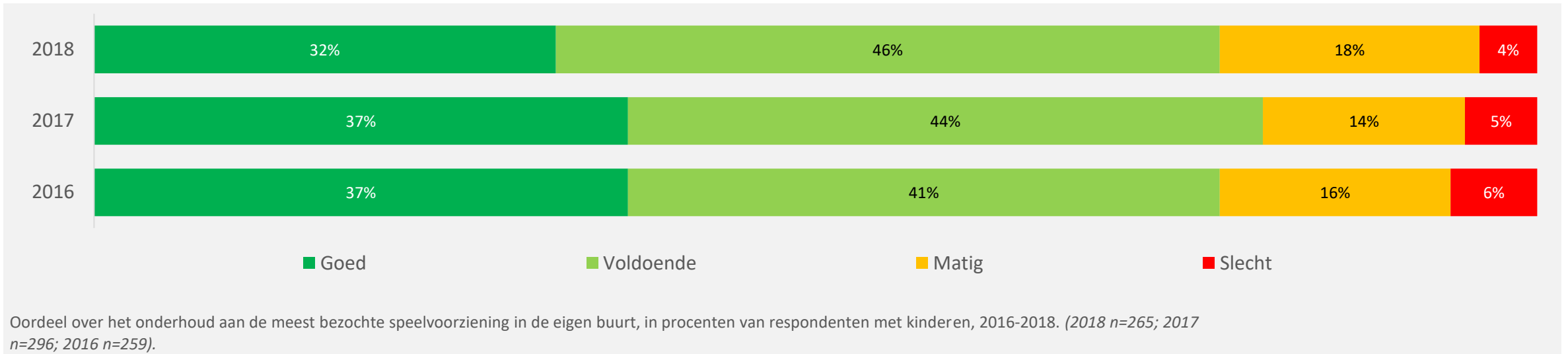


Rapportcijfer voor het aantal mogelijkheden om buiten te spelen in de buurt en voor de meest bezochte speelplek, in procenten van de respondenten met kinderen, 2016-2018. (2018 n=... & ...; 2017 n=308 & 293; 2016 n=288 & 258).

Het aantal mogelijkheden om buiten te spelen krijgt gemiddeld een 6,7, wat een fractie hoger is dan bij de vorige twee metingen (6,4 in 2017 en 6,6 in 2016). De meningen lopen nogal uiteen. Zo geeft aan de ene kant bijna de helft (45%) van de ouders een 8 of hoger en aan de andere kant bijna een kwart (23%) een 5 of lager. Vergeleken met de voorgaande metingen is het aandeel dat een 8 of hoger geeft toegenomen.

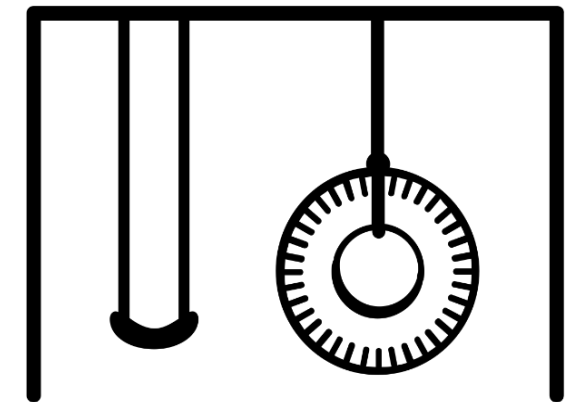
De meest bezochte speelplek in de eigen buurt wordt iets hoger beoordeeld, namelijk gemiddeld met een 6,9. Ook dit cijfer ligt hoger vergeleken met de twee voorgaande metingen (6,7 in 2017 en 6,4 in 2016). Ook voor de meest bezochte speelplek geeft bijna de helft een 8 of hoger (45%). Het aandeel dat een 5 of lager geeft is met 15% lager dan bij het oordeel over het aantal mogelijkheden. Dit aandeel is bij iedere meting enigszins gedaald (van 24% in 2016 naar 21% in 2017 naar 15% in 2018).

Waardering van het onderhoud van speelplekken

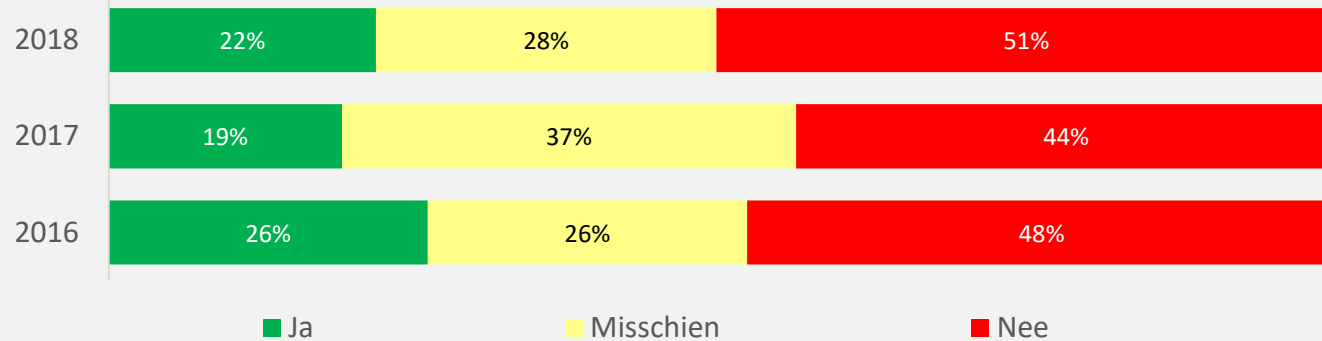


Over het onderhoud aan de meest bezochte speelvoorziening in de eigen buurt is ruim drie kwart van de Haagse ouders tevreden (78%): zij beoordelen dit als goed (32%) of voldoende (46%). Iets meer dan één op de vijf vindt dit matig (18%) of slecht (4%).

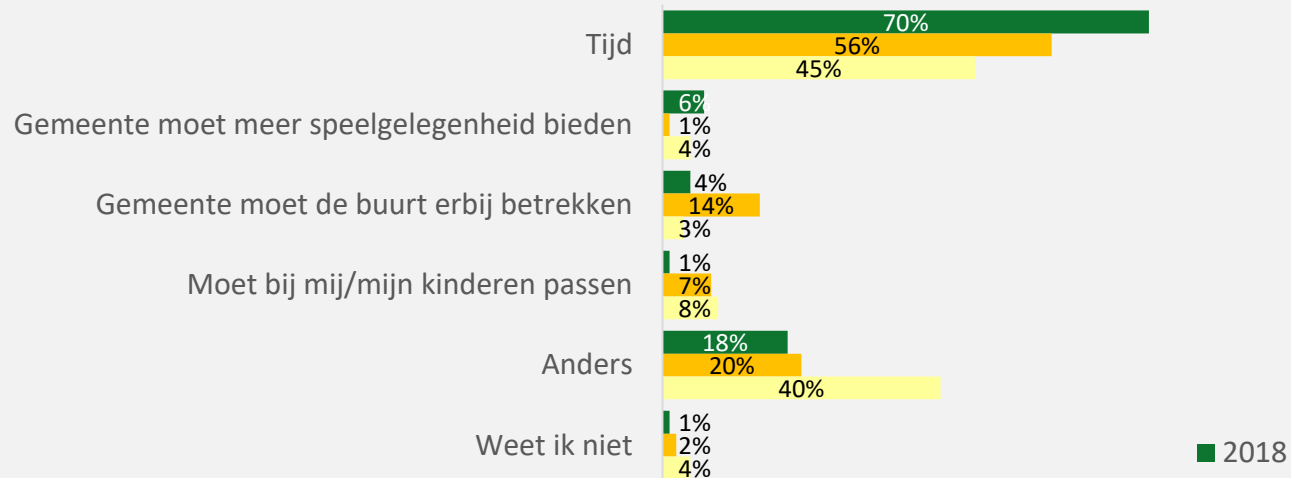
Vergeleken met de voorgaande metingen is het aandeel dat het goed vindt enigszins gedaald, maar op hoofdlijnen is het beeld niet veranderd.



Participatie van ouders



Bereidheid om mee te helpen aan het ontwikkelen van en het beheren van een speelvoorziening in de eigen buurt, in procenten van respondenten met kinderen, 2016-2018. (2018 n=283; 2017 n=323; 2016 n=302).

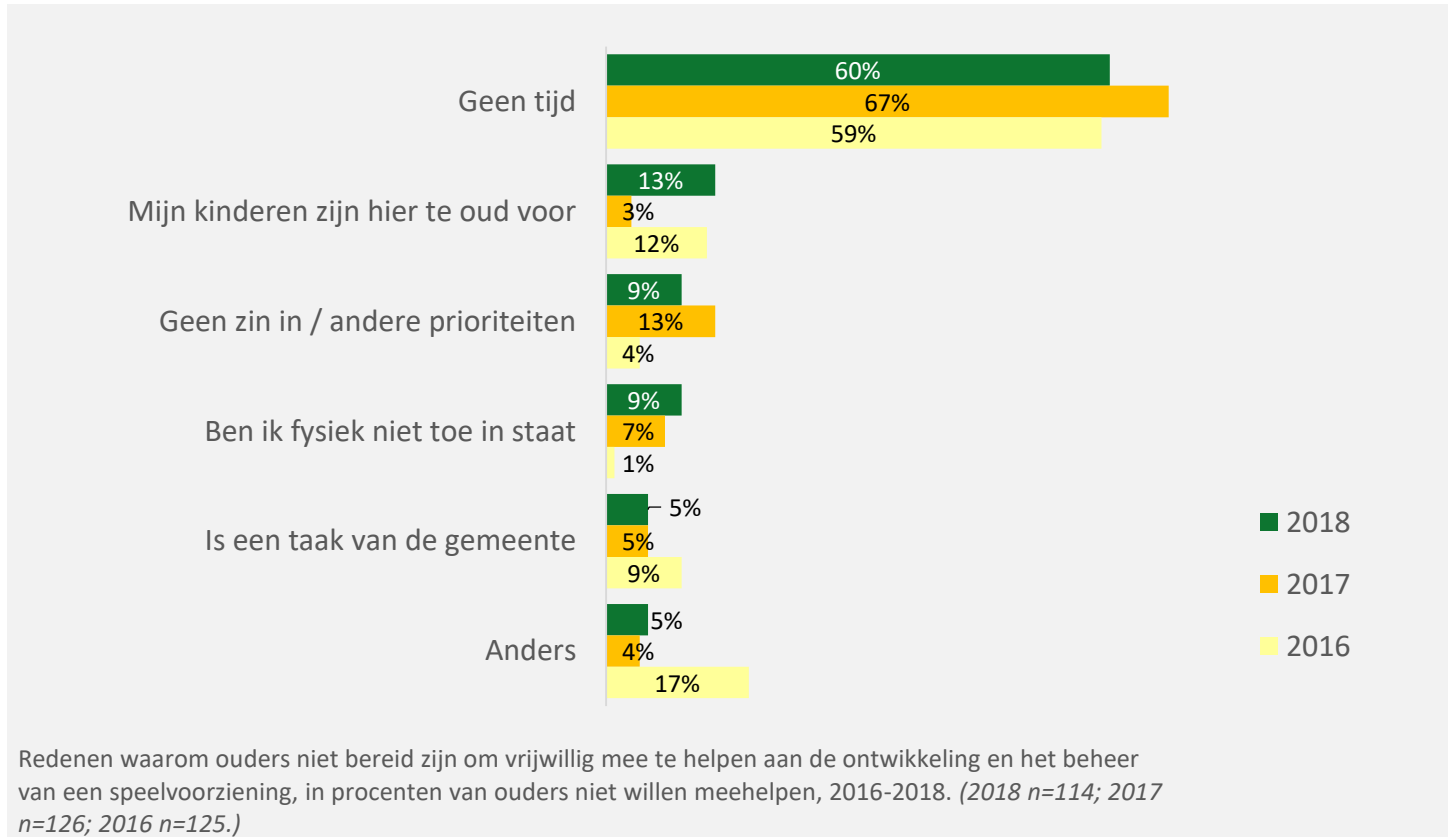


Redenen die bepalen of ouders bereid zijn om vrijwillig mee te helpen aan de ontwikkeling en het beheer van een speelvoorziening, in procenten van ouders die misschien willen meehelpen, 2016-2018. (2018 n=56; 2017 n=103; 2016 n=51).

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%). De helft van de ouders geeft echter aan dit niet te willen doen (51%). Vergeleken met de voorgaande meting is vooral het aandeel ouders dat dit misschien wil doen gedaald. Het aandeel dat het niet wil doen is juist gestegen evenals het aandeel dat wel wil helpen, zij het in beperkte mate. Het jaar daarvoor waren meer ouders bereid om te helpen.

Aan ouders die twijfelen of zij wel of niet mee willen helpen, is gevraagd onder welke voorwaarden zij bereid zijn mee te helpen bij een speelvoorziening. Tijd blijkt de belangrijkste factor waar ouders dit van laten afhangen (70%). Andere redenen spelen veel minder. Vergeleken met de voorgaande metingen wordt tijdgebrek steeds vaker naar voren gebracht.

Participatie van ouders



Aan ouders die niet willen meewerken is eveneens gevraagd naar de reden. Ook hier speelt tijd de belangrijkste rol (60%). Circa één op de tien ouders geeft aan dat de kinderen te oud zijn (13%), men geen zin hierin heeft (9%) of hier fysiek niet toe in staat (eveneens 9%). Voorgaande jaren was tijdgebrek ook de belangrijkste reden.

Inwonersonderzoek 2018

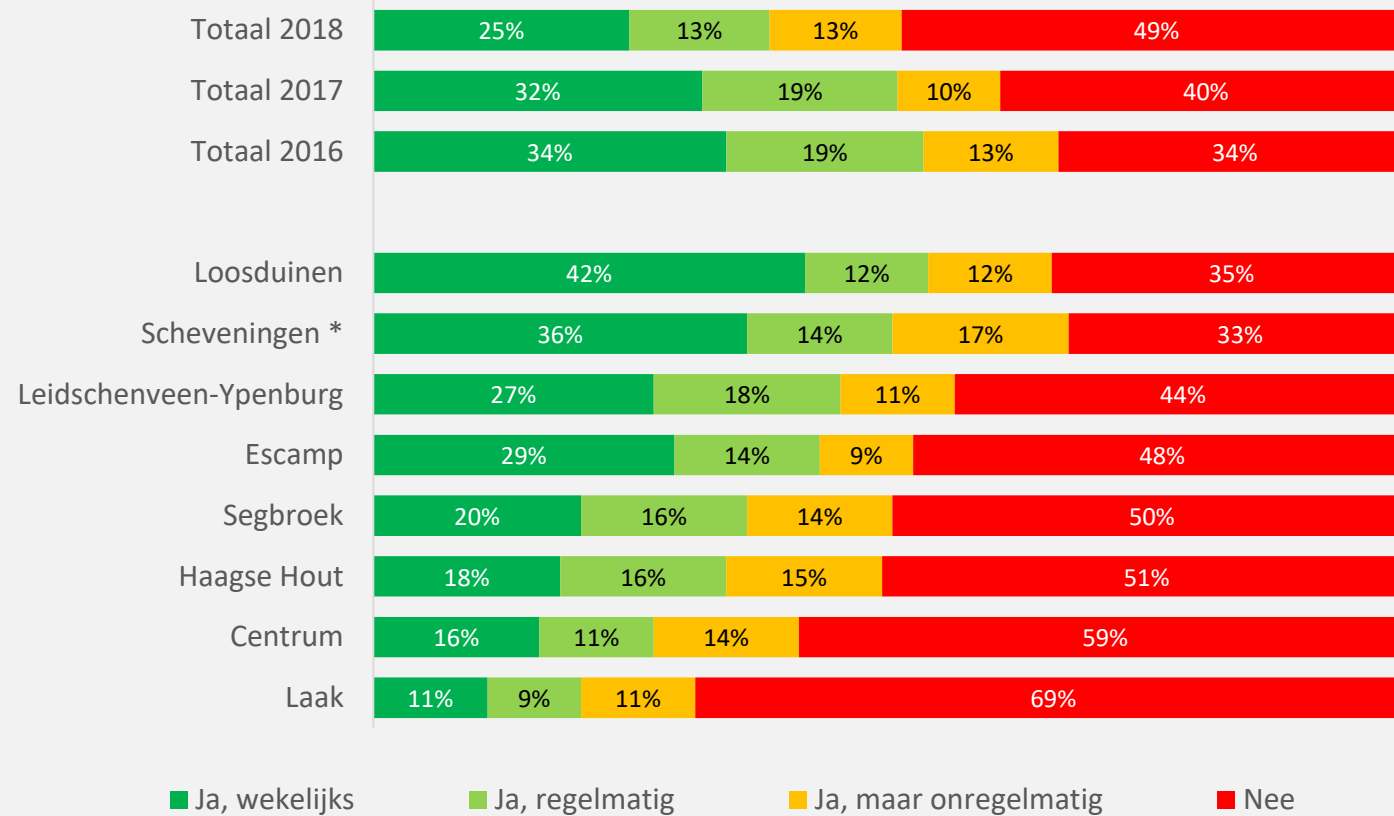
De Stadskrant



Eén van de communicatiemiddelen van de gemeente Den Haag is de Stadskrant. De Stadskrant wordt elke vier weken meegestuurd met de Posthoorn, een lokale krant die wekelijks verschijnt. De gemeente is benieuwd naar het bereik, de bekendheid en leesintensiteit van de Posthoorn en de Stadskrant.

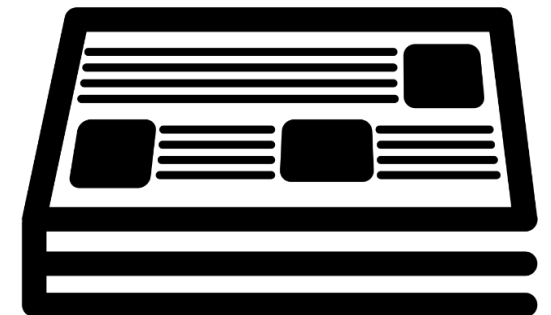
- Een kwart van de Hagenaren ontvangt de Posthoorn wekelijks (25%) en 13% regelmatig. Het aandeel dat de Posthoorn ontvangt, loopt ieder jaar verder terug: van 66% in 2016 naar 60% in 2017 en 51% in 2018. Inwoners uit Scheveningen (67%) en Loosduinen (65%) ontvangen de Posthoorn meer dan gemiddeld. Inwoners uit Laak juist veel minder (31%).
- Circa vier op de tien Hagenaren lezen de Posthoorn wel eens (38%). Het aandeel lezers is het hoogst in Scheveningen (53%) en het laagst in Laak (22%).
- Een kwart van de Hagenaren (24%) weet dat de Stadskrant eens in de vier weken wordt bijgevoegd in de Posthoorn. Vier op de tien ontvangers lezen de Stadskrant, waarvan 13% vaak en 29% soms. Ook het aandeel Hagenaren dat de Stadkrant leest, neemt ieder jaar iets verder af: van 50% in 2016 naar 46% in 2017 en 42% in 2018.
- De helft van de lezers leest enkele artikelen in de Stadskrant (51%), bijna één op de vijf leest (vrijwel) alles (18%). De intensiteit is eerder iets toegenomen dan afgenomen. Vooral 75-plussers lezen de Stadskrant intensief (42% (vrijwel) alles). Hagenaren lezen de Stadskrant vaak niet omdat men deze niet ontvangt (52%). Daarnaast spelen tijd (14%) en de voorkeur voor andere kranten (11%) een rol.
- Lezers van de Stadskrant vinden onderwerpen over de eigen buurt of wijk, eveneens als in 2016 en 2017, het meest interessant (62%), gevolgd door informatie over plannen van de gemeente (59%) en informatie over evenementen en activiteiten (48%). Artikelen over het verkeer (34%) en de politiek (28%) genieten dit jaar iets meer belangstelling dan de voorgaande jaren.
- Meer nieuws over de eigen buurt noemt men het belangrijkste verbeterpunt (35%), gevolgd door meer informatie over de plannen van de gemeente (28%) en meer nieuws over evenementen en activiteiten (22%).

Ontvangst van de Posthoorn



Ruim één op de drie ondervraagde Hagenaren zegt de Posthoorn wekelijks (25%) of regelmatig (13%) te ontvangen. Het aandeel dat de Posthoorn wekelijks ontvangt, is net als in 2017 en 2016 het grootst in Loosduinen (42%) en het kleinst in Laak (11%). Vergeleken met de vorige metingen krijgen minder mensen De Posthoorn: van 53% (wekelijks of regelmatig) in 2016 naar 51% in 2017 en 38% in 2018.

Oudere respondenten en met name 65 tot 75 jarigen (41%) ontvangen de Posthoorn vaker (wekelijks) dan jongeren (16-29 jaar; 14%). Daarnaast blijkt dat lager opgeleiden (36%) de Posthoorn vaker ontvangen dan hoger opgeleiden (23%).

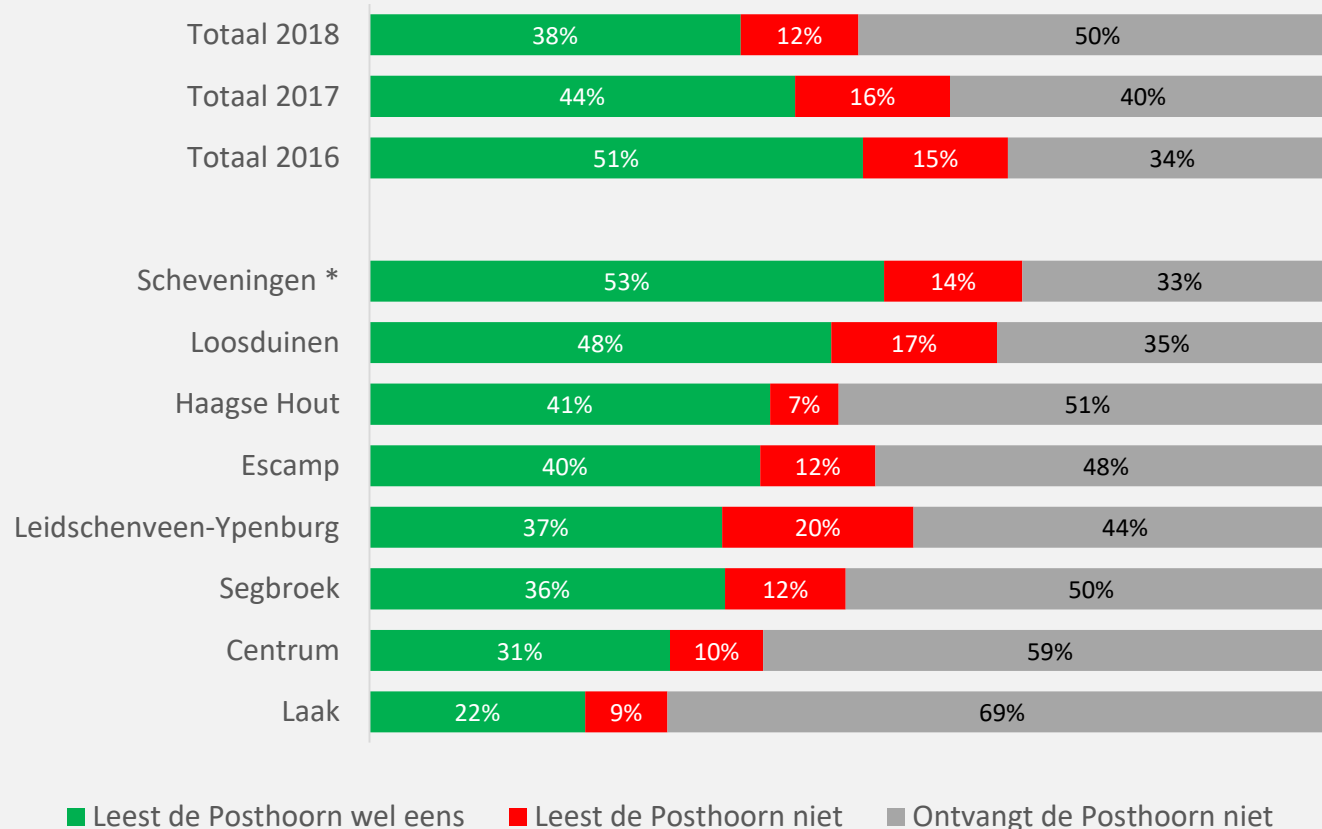


* In de vragenlijst is het volgende toegevoegd. “De volgende 3 vragen gaan over De Posthoorn. Woont u in stadsdeel Scheveningen? Dan kunt u de naam Posthoorn vervangen door Scheveningsche Courant. Sinds 1 oktober 2018 is de Posthoorn in Scheveningen samengegaan met de Scheveningsche Courant. De Posthoorn wordt niet meer in Scheveningen verspreid. De Stadskrant is voortaan een bijlage in de Scheveningsche Courant.”

Lezers van de Posthoorn



Den Haag

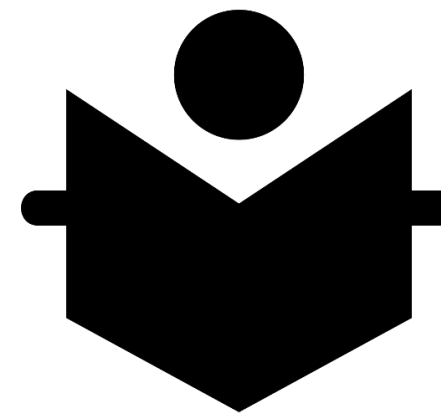


Percentage van de respondenten dat de Posthoorn leest, 2016-2018.

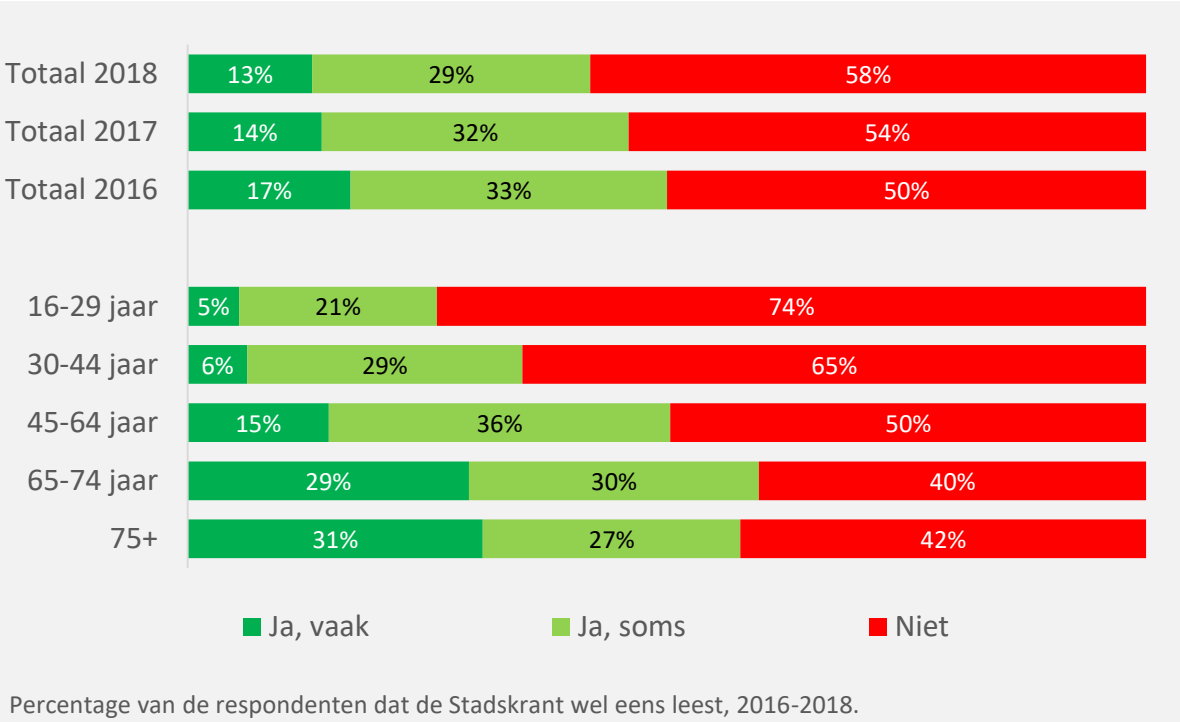
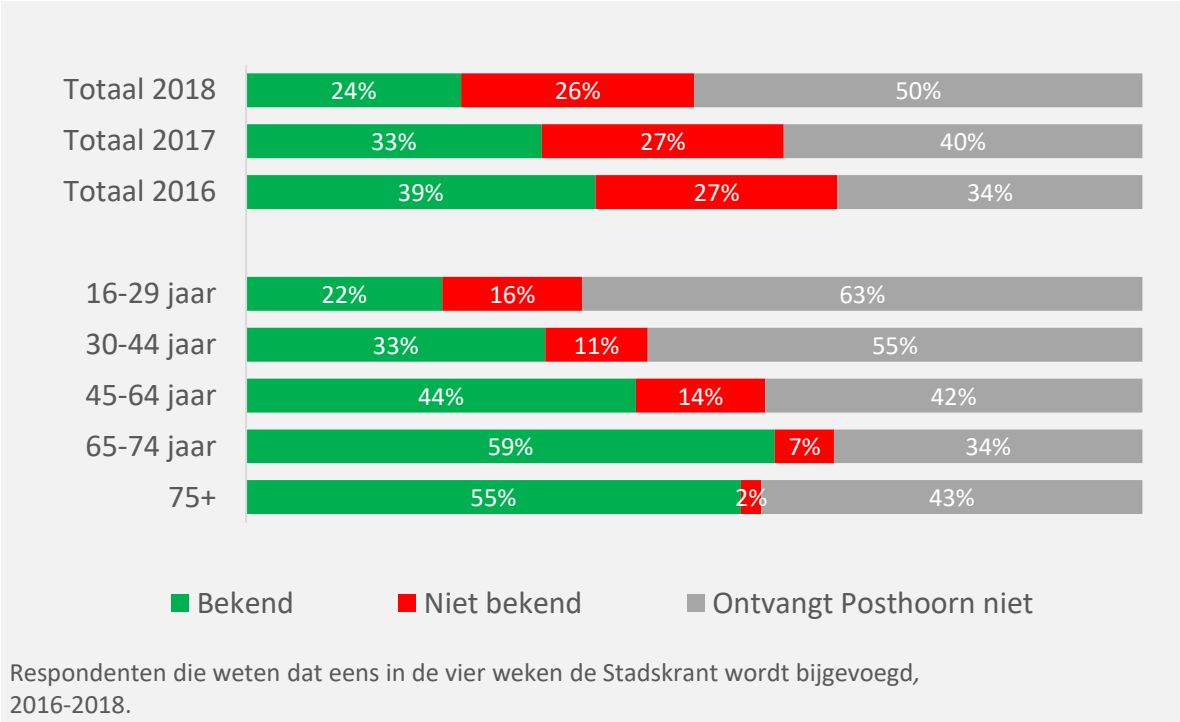
* In de vragenlijst is het volgende toegevoegd. “De volgende 3 vragen gaan over De Posthoorn. Woont u in stadsdeel Scheveningen? Dan kunt u de naam Posthoorn vervangen door Scheveningsche Courant. Sinds 1 oktober 2018 is de Posthoorn in Scheveningen samengegaan met de Scheveningsche Courant. De Posthoorn wordt niet meer in Scheveningen verspreid. De Stadskrant is voortaan een bijlage in de Scheveningsche Courant.”

Vier op de tien Hagenaren lezen de Posthoorn (38%). Van degenen die de Posthoorn ontvangen is dat drie kwart (76%). Dit ligt ieder jaar rond de drie kwart (77% in 2016 en 74% in 2017). De Posthoorn wordt het meest gelezen door inwoners van Scheveningen* (53%) en het minst door respondenten uit Laak (22%).

Oudere inwoners (65-74, 59% en 58% van de 75-plussers) lezen de Posthoorn vaker dan jongeren (16-29 jaar; 22%). Vrijwel alle Hagenaren 75 jaar en ouder die de Posthoorn ontvangen, lezen deze ook (98%). De leesdichtheid onder 65-75 jarigen is ook hoog (90%).



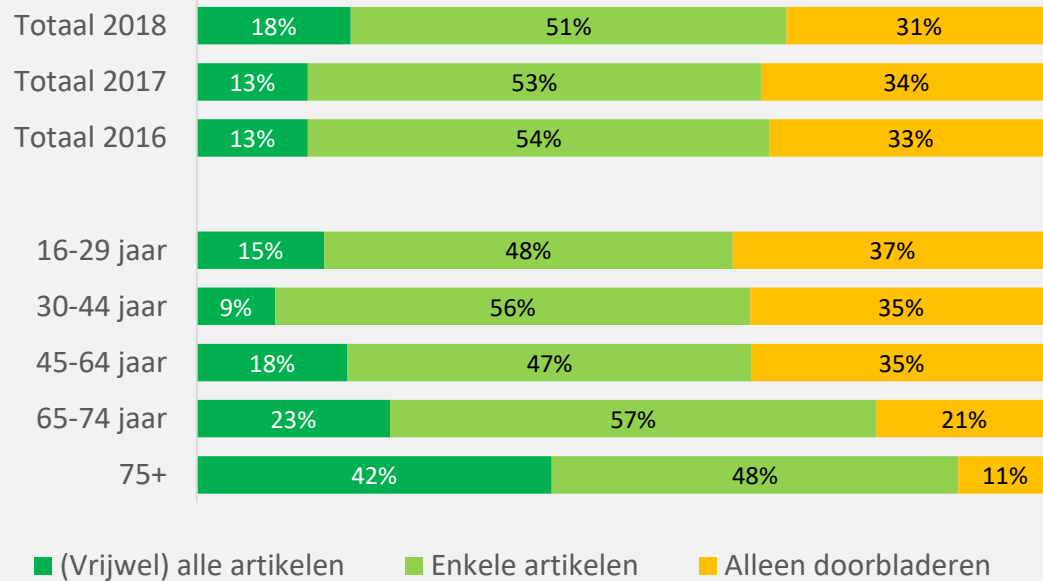
Bekendheid met de Stadskrant



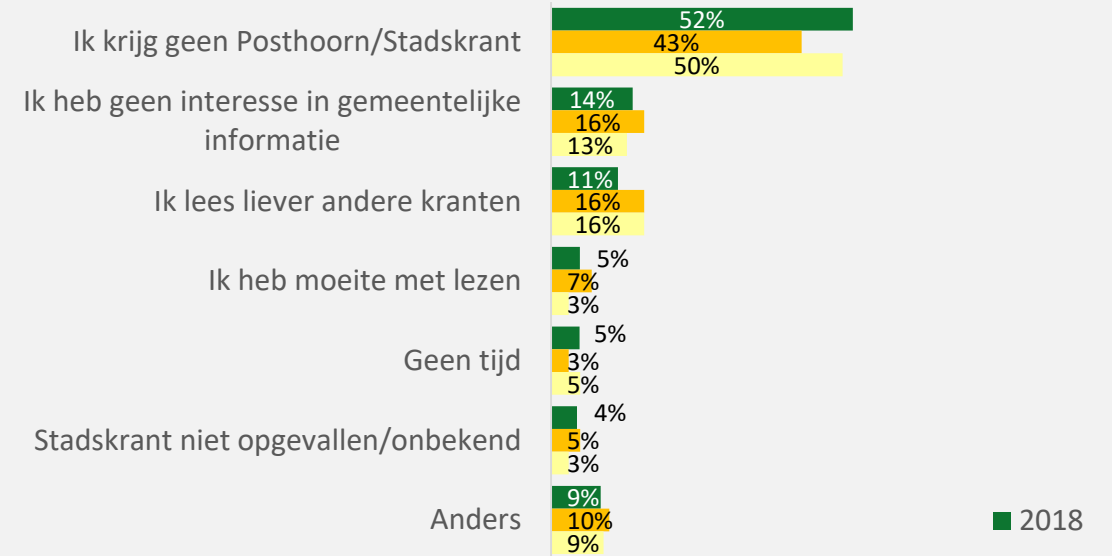
Een kwart van de Hagenaren weet dat de Stadskrant eens per vier weken in de Posthoorn wordt bijgevoegd (24%). Afgezet tegen het aandeel Hagenaren dat de Posthoorn ontvangt, is dit bijna de helft (48%). De bekendheid daalt de laatste jaren wel: in 2016 wist nog 39% dat de Stadskrant gekoppeld was aan de Posthoorn. Oudere respondenten (65-74 jaar; 59% tegenover gemiddeld 24% en 55% van de 75-plussers) weten dit vaker dan gemiddeld.

De Stadskrant wordt door circa vier op de tien Hagenaren gelezen (42%). Drie op de tien lezen de Stadkrant soms (29%) en één op de acht leest deze vaak (13%). Ook het aandeel Hagenaren dat de Stadskrant leest, neemt ieder jaar iets af: van 50% in 2016 naar 46% in 2017 naar 42% in 2018. Vooral Hagenaren van 65 jaar en ouder lezen de Stadskrant minder vaak.

De Posthoorn en de Stadskrant



Leesintensiteit van de Stadskrant van respondenten die de Stadskrant wel eens lezen, 2016-2018. (2018 n=476; 2017 n=572; 2016 n=598).



Redenen waarom de Stadskrant niet wordt gelezen, in procenten van de respondenten die de Stadskrant niet lezen, 2016-2018. (2018 n=656; 2017 n=658; 2016 n=581).

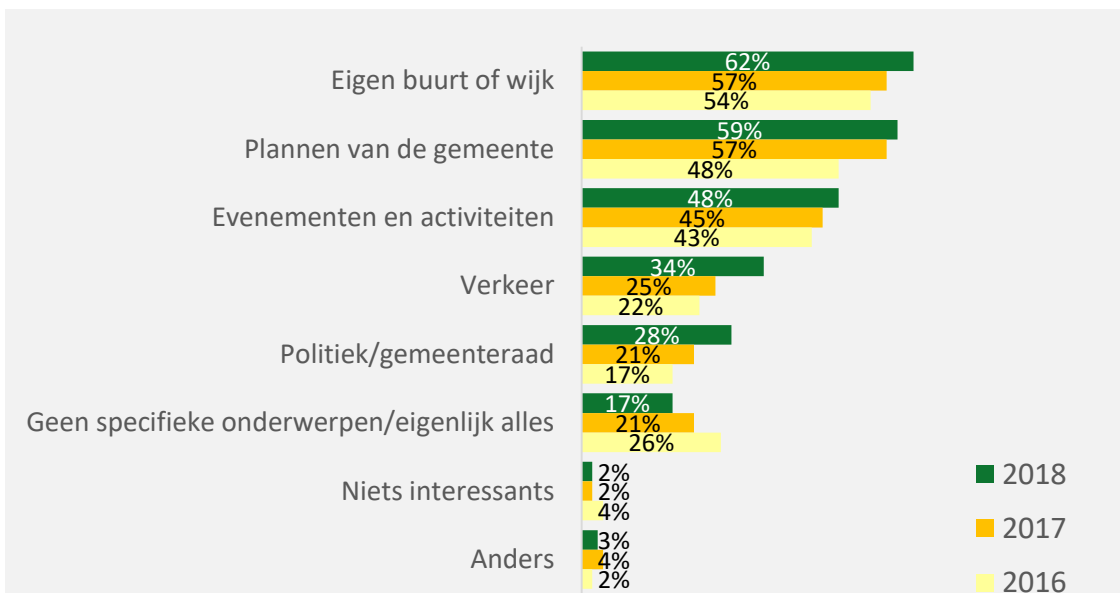
Zeven op de tien Hagenaren die de Stadskrant lezen, lezen (vrijwel) alle artikelen (18%) of pikken er enkele artikelen uit (51%) om te lezen. De Stadskrant wordt intensiever gelezen vergeleken met de twee voorgaande metingen. Groot is het verschil echter niet, met uitzondering van 75-plussers die de Stadskrant meer intensief zijn gaan lezen (van 24% naar 42% (vrijwel) alle artikelen. De Stadskrant wordt het meest intensief gelezen door 75-plussers: 42% van hen leest vrijwel alle artikelen en nog eens de helft (48%) enkele artikelen.

De voornaamste reden dat Hagenaren de Stadskrant niet lezen, is omdat zij deze niet ontvangen (52%). Daarnaast speelt tijd een rol (14%) evenals de reden dat men liever een andere krant leest (11%).

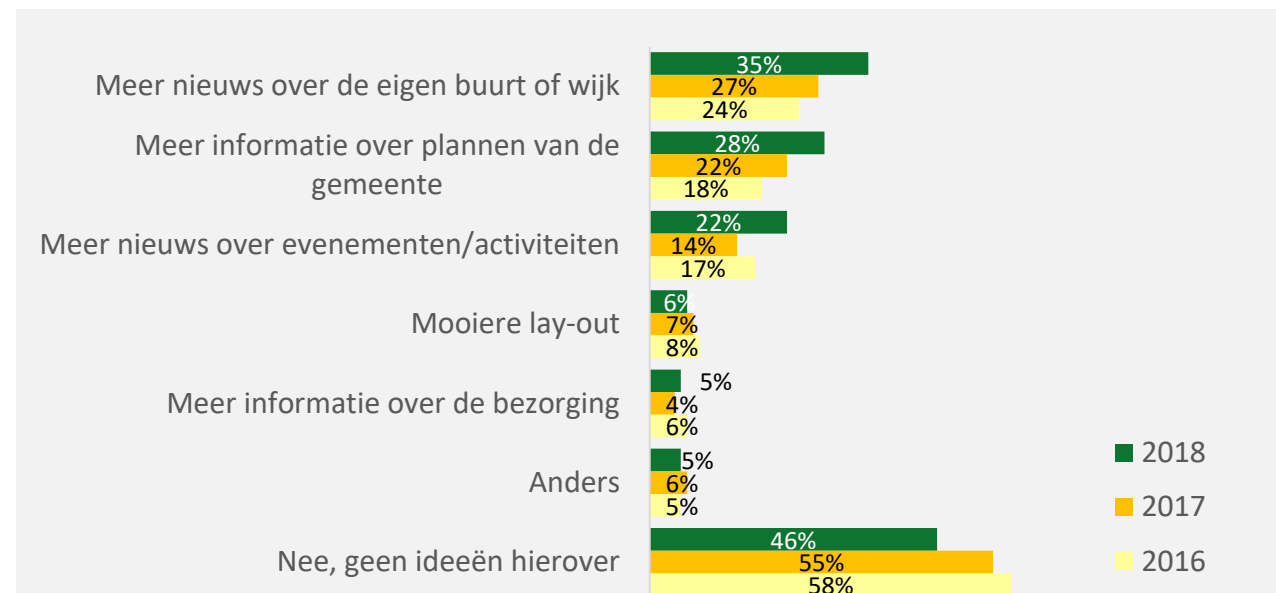
De Posthoorn en de Stadskrant



Den Haag



Interessante onderwerpen in de Stadskrant, in procenten van de respondenten die de Stadskrant wel eens lezen, 2016-2018. (2018 n=481; 2017 n=573; 2016 n=592).



Verbeterpunten aan de Stadskrant, in procenten van de respondenten die de Stadskrant wel eens lezen, 2016-2018. (2018 n=462; 2017 n=568; 2016 n=585).

Lezers van de Stadskrant zijn vooral geïnteresseerd in onderwerpen over de eigen buurt of wijk (62%), plannen van de gemeente (59%) en over evenementen en activiteiten (48%). Eén op de drie lezers vindt het verkeer een interessant onderwerp (34%) en ruim een kwart artikelen over de politiek of de gemeenteraad (28%). Over het algemeen is de belangstelling voor de onderwerpen iets toegenomen. Dit geldt meer dan gemiddeld voor verkeer en de politiek.

Het voornaamste verbeterpunt voor de Stadskrant is, net als in 2017 en 2016, dat er meer nieuws over de eigen buurt of wijk in zou moeten staan (35%). Ook meer informatie over plannen van de gemeente (28%) en over evenementen of activiteiten (22%) worden vaker genoemd. Bijna de helft van de lezers van de Stadskrant, kan geen verbeterpunten noemen. Vergeleken met voorgaande metingen neemt het aandeel lezers dat verbeterpunten heeft iets toe.

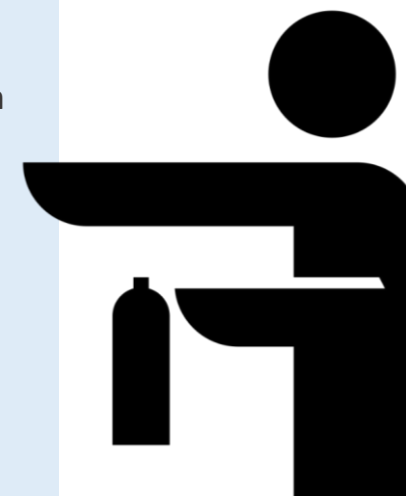
Inwonersonderzoek 2018

Graffitibeleid

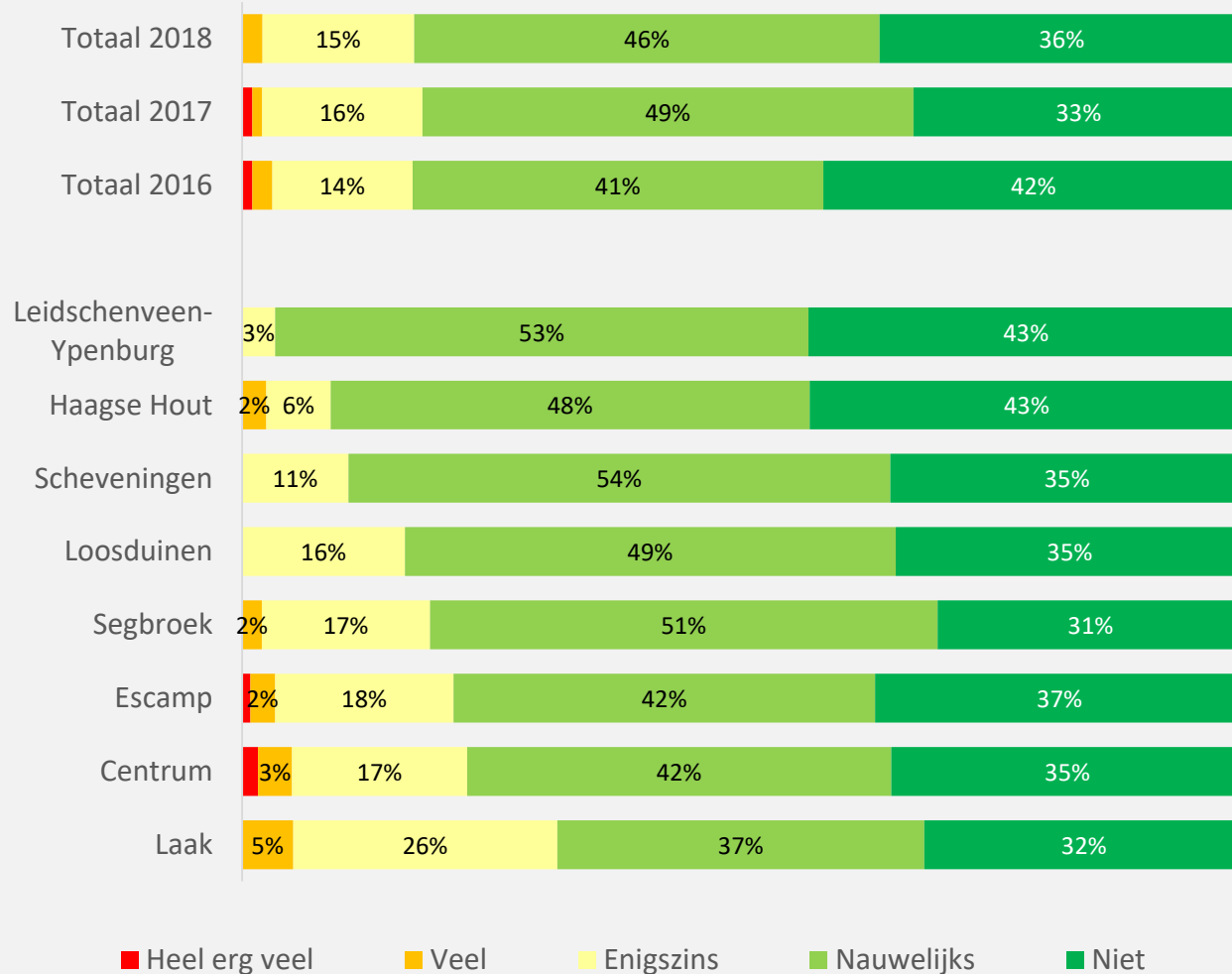


De gemeente Den Haag is actief in het tegengaan van graffiti en wild geplakte posters. Om middelen effectief te kunnen inzetten, is inzicht in de omvang van de problematiek van belang. De inwoners is daarom gevraagd naar de aanwezigheid van graffiti en wild geplakte posters in hun buurt en naar de mate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

- De meeste Hagenaren geven aan dat er nauwelijks (46%) tot geen (36%) graffiti in de buurt voorkomt. Hierin is niet veel veranderd vergeleken met de voorgaande twee metingen. Met name inwoners uit Laak geven, net als in 2017 en 2016, vaker dan gemiddeld aan dat er (enigszins tot veel) sprake is van graffiti (31%), in Leidschendam-Ypenburg (3%) is hier juist minder sprake van.
- Een kwart van de Hagenaren is van mening dat er in hun buurt 'veel' (5%) of 'enigszins' (20%) sprake is van wild geplakte posters. In Laak (40%), Centrum en Escamp (beiden 34%) is hier meer dan gemiddeld sprake van. Leidschenveen-Ypenburg scoort ook hierbij het laagst (8%).
- Bijna de helft van de inwoners stoort zich aan graffiti (46%) en een iets kleiner aandeel aan wild geplakte posters (43%). In de tijd wisselt dit enigszins. Inwoners tot 45 jaar storen zich minder aan graffiti (circa 35%) en inwoners tot 30 jaar minder aan wild geplakte posters (30%).
- Circa zes op de tien Hagenaren (61%) vinden legale graffitikunst een goed idee en het merendeel daarvan vindt dat het straatbeeld er 'mooier of fraaier' door wordt (56%). Van de Hagenaren vindt 11% legale graffiti-kunst geen goede ontwikkeling, omdat het als storend wordt ervaren in het straatbeeld (71%). Op hoofdlijnen is hier niet veel in veranderd.



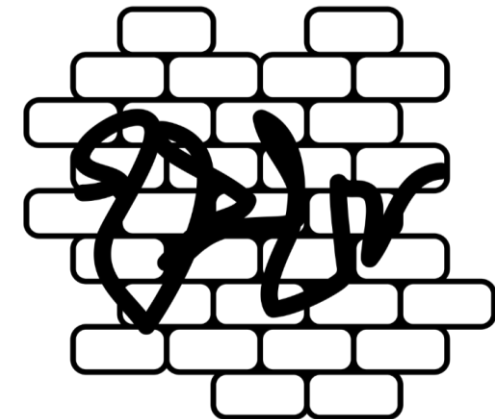
Aanwezigheid van graffiti



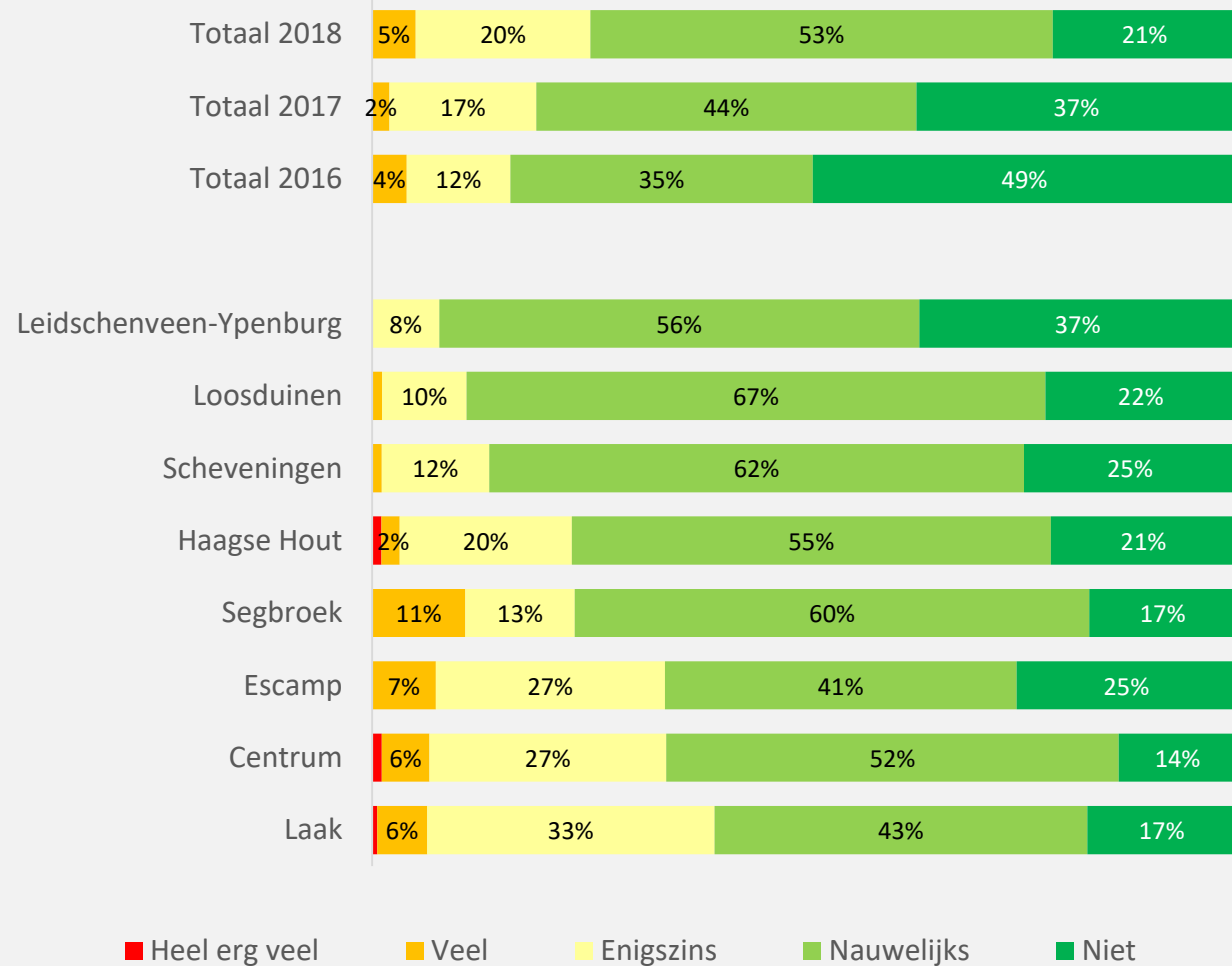
Aanwezigheid van graffiti in de buurt, naar stadsdeel, 2016-2018.

Iets meer dan acht op de tien Hagenaars (82%) vinden dat er nauwelijks tot geen graffiti voorkomt in hun buurt. Het aandeel Hagenaren dat van mening is dat er veel graffiti is, is beperkt (2%). De rest is van mening dat dit enigszins voorkomt (15%). Vergeleken met de voorgaande metingen is hierin niet veel veranderd.

Inwoners van met name Laak (31%) geven vaker dan gemiddeld aan dat er (enigszins) sprake is van graffiti. In Leidschenveen-Ypenburg zijn inwoners vaker van mening dat dit echt nauwelijks (53%) tot helemaal niet (43%) voorkomt.



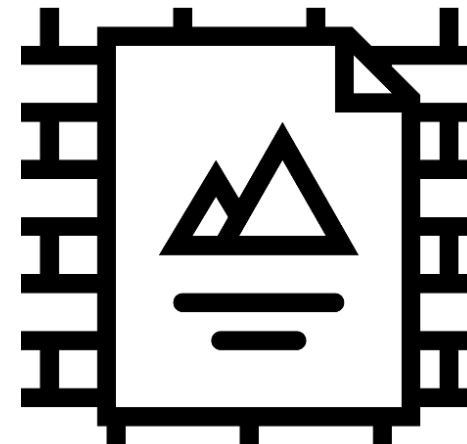
Aanwezigheid van wild geplakte posters



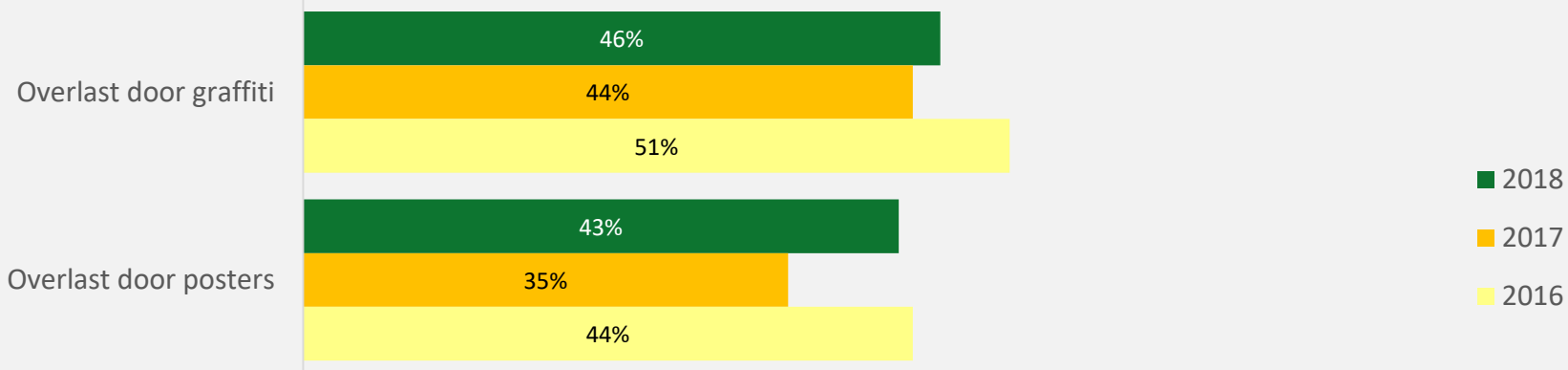
Aanwezigheid van wild geplakte posters in de buurt, naar stadsdeel, 2016-2018.

Drie kwart van de Hagenaars vindt dat er in hun buurt niet of nauwelijks sprake is van wild geplakte posters (74%). Dit zijn posters die niet in keurige frames zitten. Eén op de vijf is van mening dat dit enigszins het geval is en 5% geeft aan dat dit veel voorkomt. Vergeleken met de vorige metingen lijkt het plakken van posters toe te nemen van 16% (enigszins tot veel) in 2016, naar 19% in 2017 en 25% in 2018.

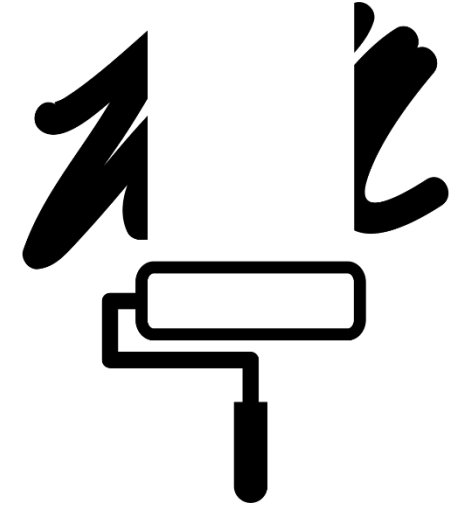
De aanwezigheid van wild geplakte posters is groter dan gemiddeld in Laak (40% enigszins tot veel), Centrum (34%) en Escamp (eveneens 34%).



Overlast door graffiti en wild geplakte posters



Overlast door graffiti en wild geplakte posters, 2016-2018



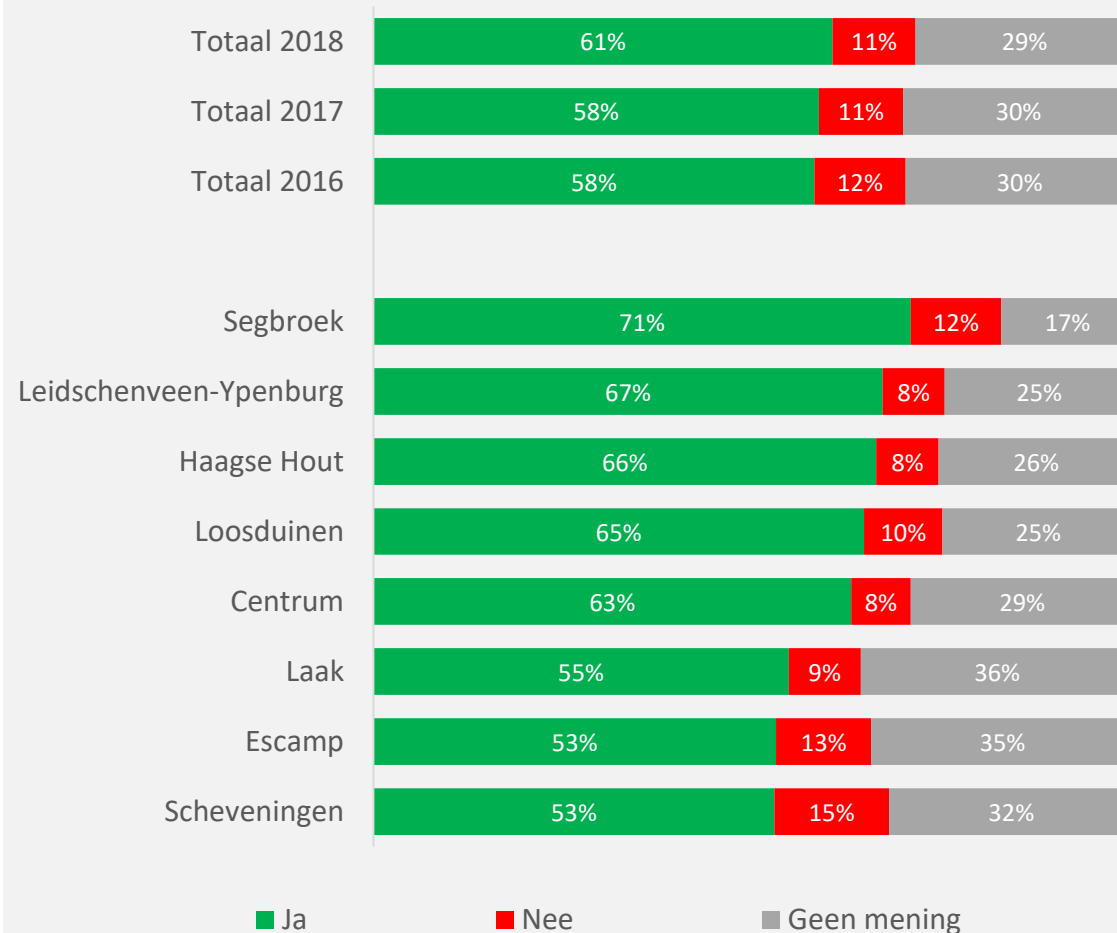
Bijna de helft van de Hagenaren stoort zich aan graffiti (46%) en een iets kleiner aandeel (43%) aan illegaal geplakte posters. Grosso modo liggen de cijfers in dezelfde orde van grootte als in 2016 en 2017, al zitten er wel wat schommelingen in. In 2017 leek men zich iets minder te storen aan graffiti en wild geplakte posters. Het jaar daarvoor was dit vergelijkbaar met nu.

Inwoners tot 45 jaar storen zich veel minder aan graffiti (circa 35%) dan 65-plussers (circa 61%). Dit geldt ook voor wild geplakte posters. Vooral inwoners tot 30 jaar hebben hier veel minder moeite mee (30%) dan inwoners van 45 jaar en ouder (circa 50%).

Het aanbrengen van legale graffiti-kunst is een manier om illegale graffiti te verminderen. In Den Haag is dit op een aantal plaatsen gebeurd. Zes op de tien Hagenaars vinden dit een goede ontwikkeling, één op de tien vindt van niet. Drie op de tien vinden het moeilijk om zich hierover uit te spreken. Vergeleken met de vorige metingen is het aandeel dat positief staat tegenover het aanbrengen van legale graffiti om illegale te voorkomen iets is toegenomen. Groot is het verschil echter niet.

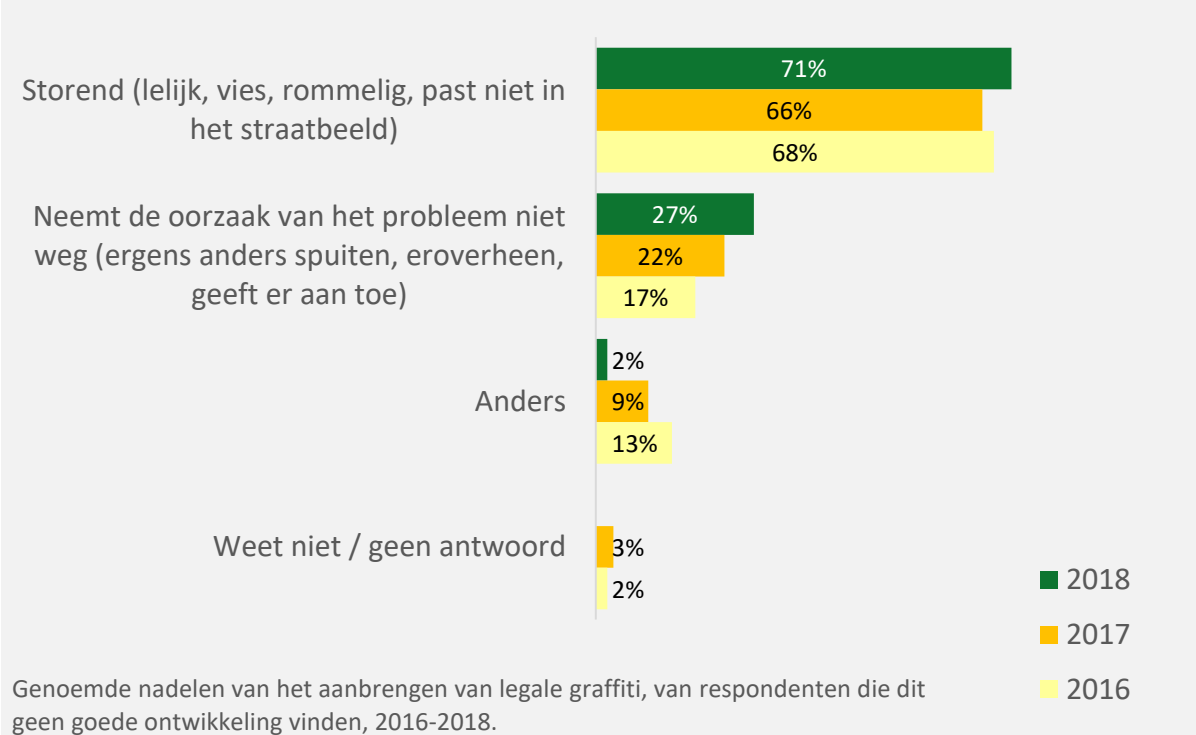
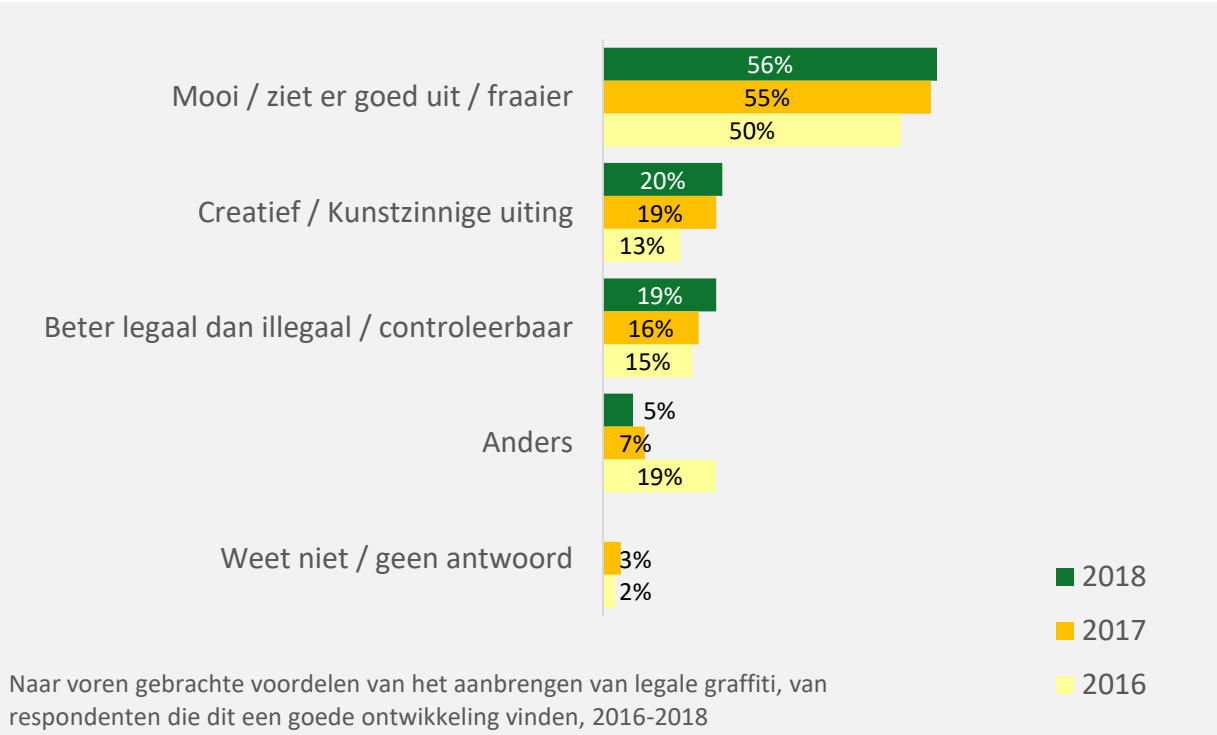
Het aandeel Hagenaren dat legale graffiti een goede ontwikkeling vindt, is het grootst in Segbroek (71%), Leidschenveen-Ypenburg (67%), Haagse Hout (66%), Loosduinen (65%) en Centrum (63%). In Laak, Escamp en Scheveningen is men hier iets minder een voorstander van, maar ook hier vindt iets meer dan de helft van de inwoners dit een goede ontwikkeling.

Hagenaars van 30 tot 45 jaar vinden dit meer dan gemiddeld een goede ontwikkeling (76%), 75-plussers juist veel minder vaak (30%).



Draagvlak voor het aanbrengen van legale graffitikunst om illegale graffiti te verminderen, naar stadsdeel, 2016-2018.

Legale graffitikunst



Inwoners die voorstander zijn van legale graffiti om illegale graffiti te voorkomen geven vooral aan dat men dit mooi vindt, het er goed uit ziet en/of het fraaier is. Iets meer dan de helft van de voorstanders brengt dit naar voren. Eén op de vijf brengt als reden naar voren dat het creatief is en een vorm van kunstzinnige uiting is. Een vergelijkbaar aandeel kiest liever voor legale dan illegale graffiti, waardoor het controleerbaar is.

Hagenaars die dit geen goede ontwikkeling vinden, geven vooral aan het storend te vinden (71%). Men vindt het lelijk, vies, rommelig of het niet passen in het straatbeeld. Een kwart van het is van mening dat je hiermee de oorzaak niet aanpakt.

Inwonersonderzoek 2018

Contact met de Stadsdeelorganisatie



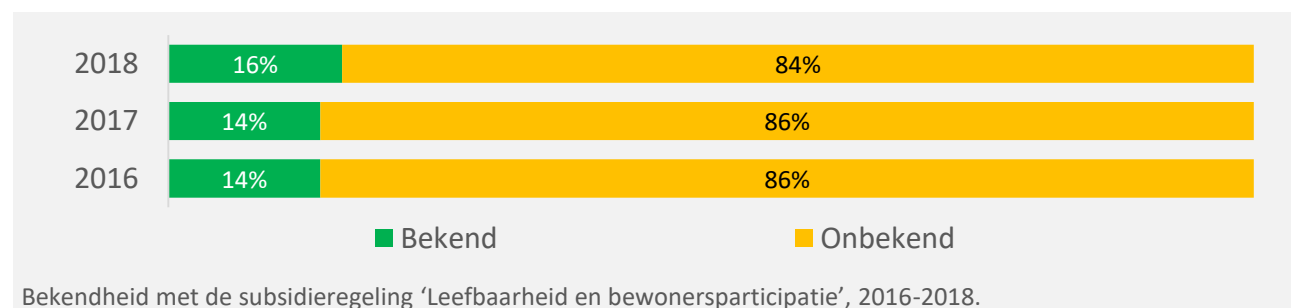
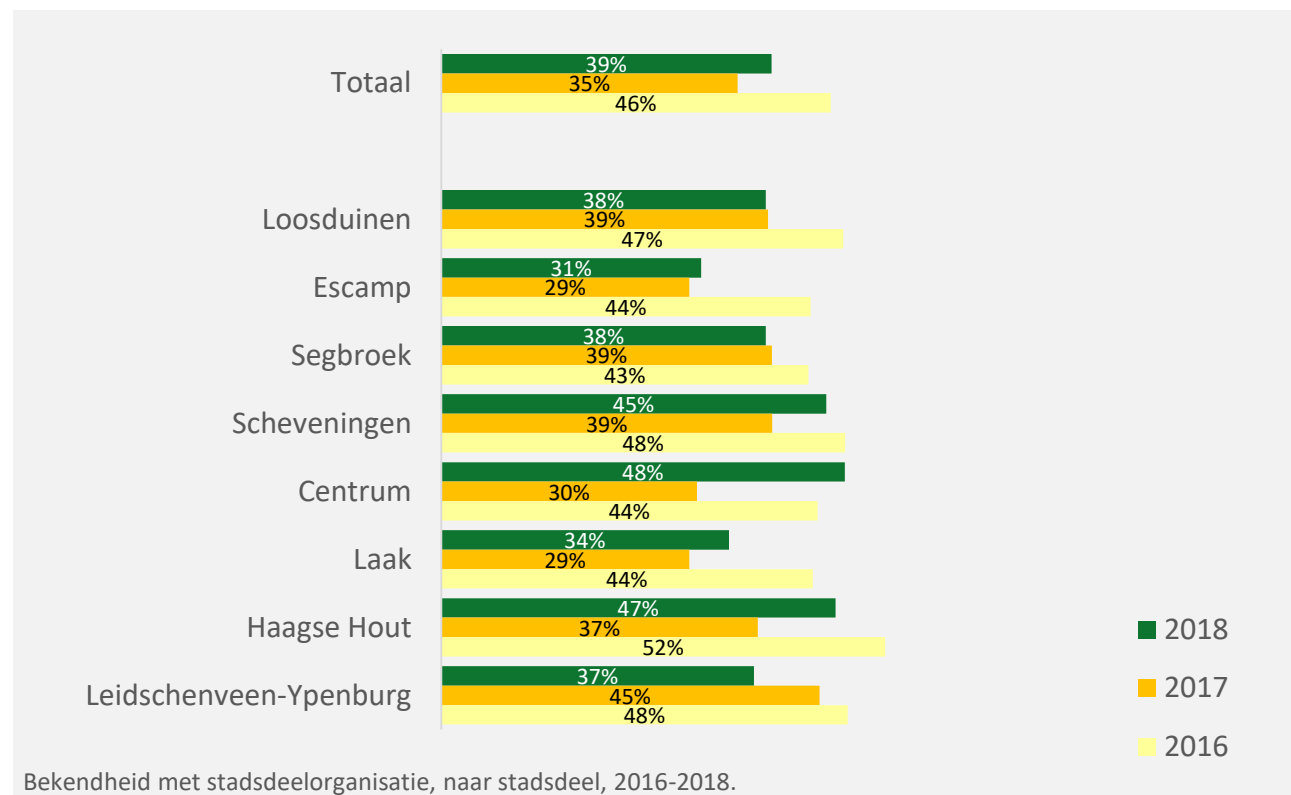
Inwoners van Den Haag kunnen voor zaken met betrekking tot leefbaarheid en veiligheid in de buurt terecht bij de stadsdeelorganisaties. Hier komt de bekendheid van en het contact met de stadsdeelorganisatie aan de orde en wordt gekeken naar de betrokkenheid bij en de inzet van de bewoners voor hun buurt.

- Vier op de tien respondenten (39%) zijn bekend met de stadsdeelorganisatie en één op de zes kent de subsidieregeling 'leefbaarheid en bewonersparticipatie' (16%). Dit is iets meer dan de afgelopen jaren (14% in 2016 en 2017). Jongeren onder de 30 jaar zijn met beide aspecten minder bekend.
- 60% Van de respondenten heeft wel eens de website van de stadsdeelorganisatie bezocht. Dat is iets minder dan in 2016 en 2017 (64%).
- De helft van de inwoners heeft het idee dat ze kunnen meepraten of meedenken over de plannen in hun wijk of buurt (50%). Dit geldt voor vrijwel alle stadsdelen, behalve voor Laak (41%) en Escamp (38%).
- Ten opzichte van de afgelopen jaren zijn meer respondenten bereid mee te denken over de toekomst van het stadsdeel, de wijk, de buurt of straat (52% in 2018 en 42% in 2016 en 2017). Zij willen dit met name doen via het internet of sociale media (74%).
- Ongeveer de helft van de Hagenaars is bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of de straat (49%). Met name de inwoners tussen de 30 en 44 jaar (62%), gezinnen met kinderen (65%) en hoger opgeleiden (59%) zijn hiertoe bereid.
- Tussen 7% en 18% vindt dat men voldoende inspraak heeft op de gemeentelijke beleidsonderwerpen. Echter, van vrijwel alle beleidsonderwerpen geven procentueel meer mensen aan onvoldoende inspraak te hebben.

Bekendheid van de stadsdeelorganisatie en de subsidieregeling



Den Haag



Vier op de tien respondenten (39%) zijn op de hoogte van het bestaan van de stadsdeelorganisatie.

Vaker dan gemiddeld geven de bewoners van Centrum (48%), Haagse Hout (47%) en Scheveningen (45%) aan dat zij bekend zijn met de stadsdeelorganisatie. Vooral in Centrum maar ook in Haagse Hout, Scheveningen en Laak is de bekendheid groter dan in 2017, maar veelal nog wel lager dan in 2016. In Leidschenveen-Ypenburg, Loosduinen en Segbroek neemt de bekendheid sinds 2016 ieder jaar wat meer af. Jongeren tot 30 jaar zijn minder bekend met de stadsdeelorganisatie (30%).

Een op de zes Hagenaars kent de subsidieregeling 'leefbaarheid en bewonersparticipatie' (16%). Dit is een fractie meer dan de afgelopen jaren (14% in 2016 en 2017).

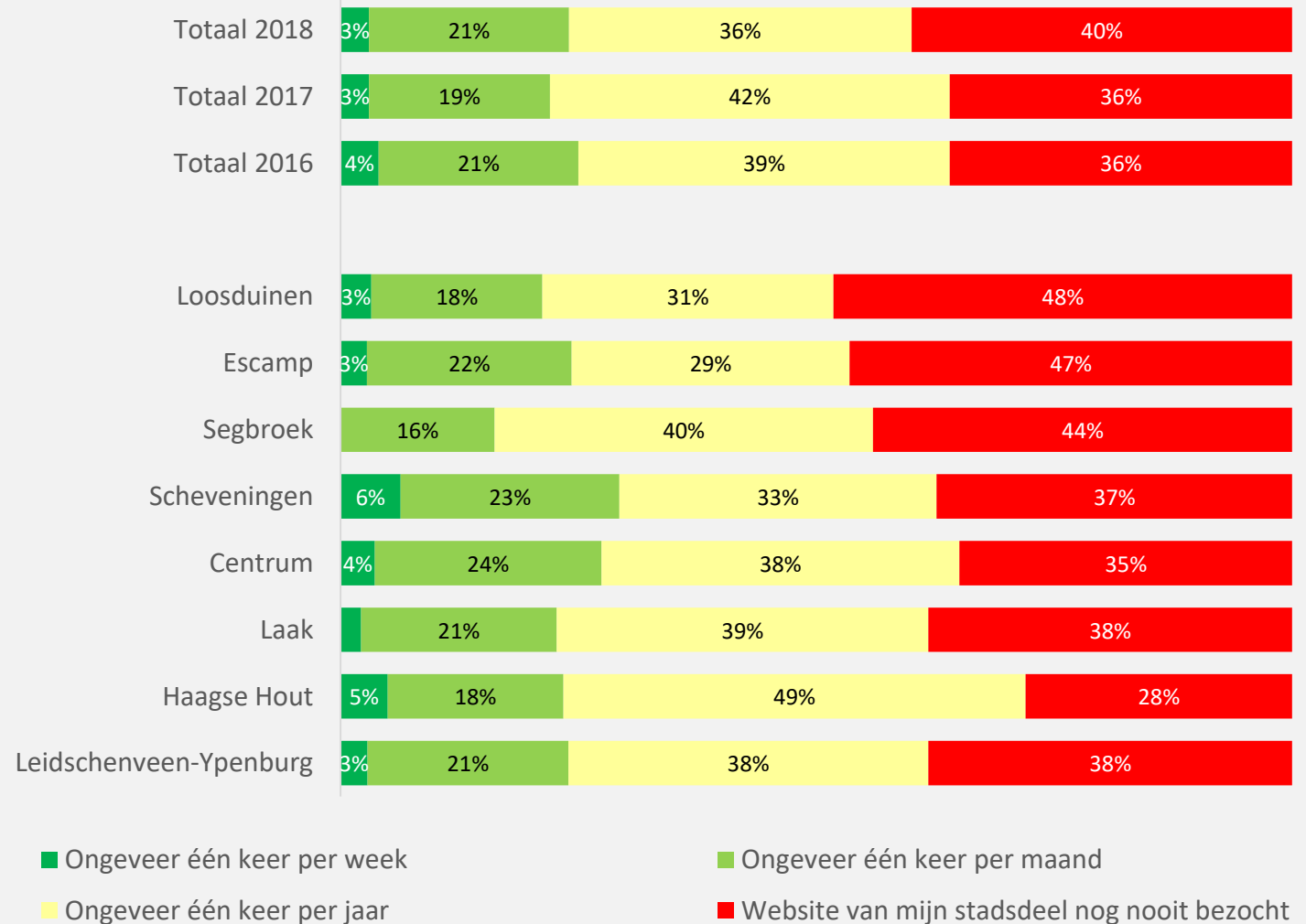
Ook met de subsidieregeling zijn jongeren tot 30 jaar minder bekend dan gemiddeld (10%). Dit geldt ook voor de 75-plussers: 13% van hen kent de regeling.

Bezoekfrequentie van de stadsdeelwebsite

60% Van de respondenten hebben de website van de stadsdeelorganisatie wel eens bezocht, tegenover 64% in 2016 en 2017. Een kwart (24%) bezoekt de website tenminste maandelijks. De verschillen met de vorige jaren zijn beperkt.

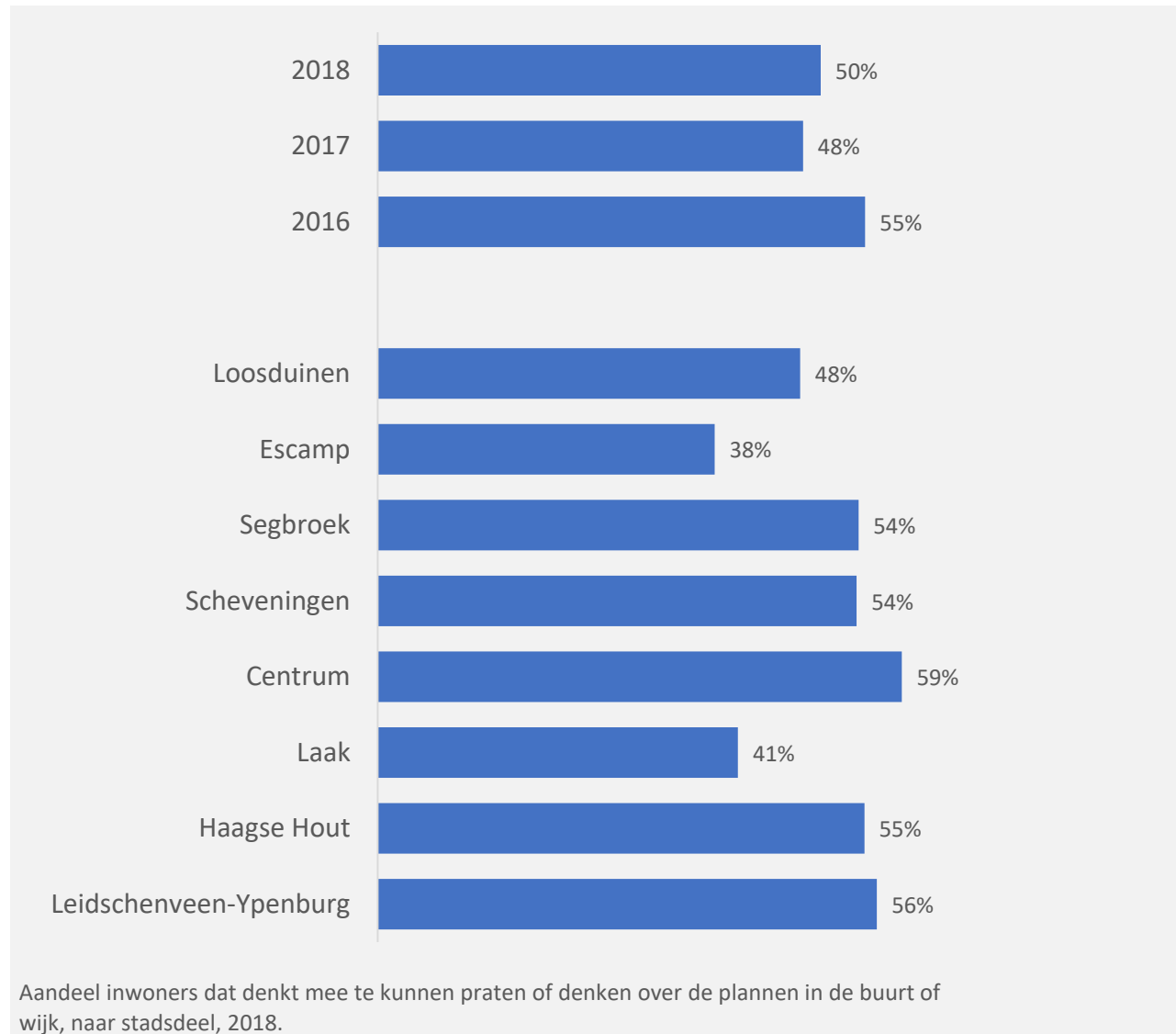
De bewoners van Haagse Hout hebben meer dan gemiddeld de website wel eens bezocht (72%). Inwoners van Scheveningen (29% tenminste maandelijks) en Centrum (28%) kijken het vaakst op de website van de stadsdeelorganisatie, inwoners van Segbroek het minst (16%), maar uiteindelijk zijn de verschillen naar stadsdeel niet heel groot.

De website van de stadsdeelorganisatie wordt minder dan gemiddeld bezocht door ouderen: van de 65-74 jarigen heeft 53% de website nog nooit bezocht, van de 75+-ers is dat 66%. Ook lager opgeleiden bezoeken de website minder dan gemiddeld (62% nooit).



Bezoekfrequentie van de stadsdeelwebsite op www.denhaag.nl, naar stadsdeel, 2016-2018.

Mogelijkheden tot meepraten of -meedenken over wijkplannen



De helft van de inwoners heeft het idee mee te kunnen praten of te denken over de plannen in hun wijk of buurt (50%).

In de meeste stadsdelen ligt het percentage rond of iets boven de 50%, behalve in Laak (41%) en Escamp (38%), waar minder respondenten dan gemiddeld denken mee te kunnen praten of denken over dergelijke plannen. Dit geldt ook voor de 75-plussers (38%). Inwoners van het Centrum zijn het meest positief hierover (59%). Ook hoger opgeleiden zijn vaker dan gemiddeld positief over het meepraten of meedenken over wijkplannen: 62% heeft het idee dat dit mogelijk is.

Bekendheid van het uitvoeringsplan voor de wijk

De respondenten is gevraagd of zij op de hoogte zijn van het uitvoeringsplan dat ieder jaar voor de wijk gemaakt wordt.

Bij een derde (32%) is het uitvoeringsplan voor de wijk al bekend.

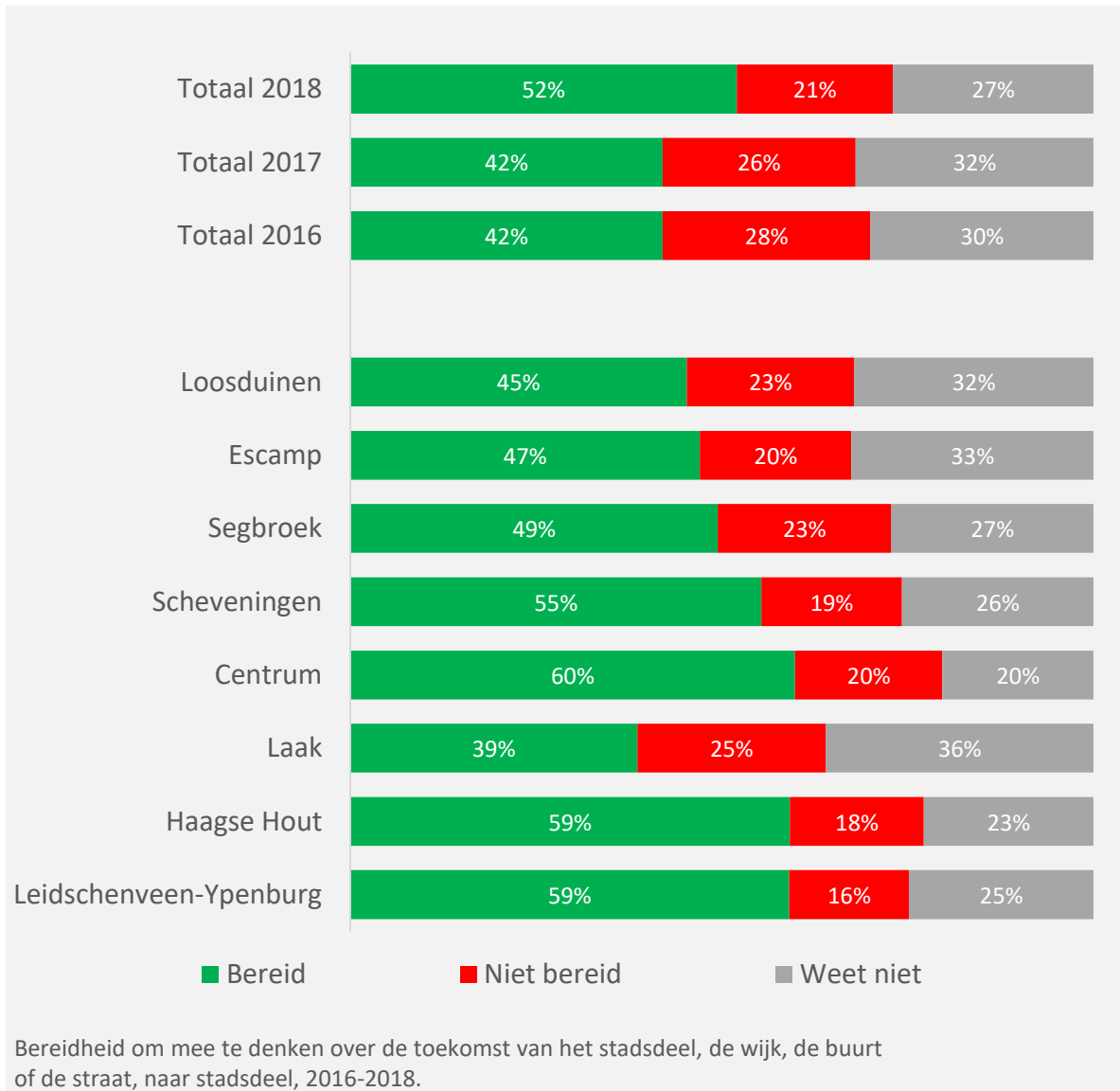
Ruim een derde (36%) geeft aan hier nog nooit van gehoord te hebben maar wel graag mee te willen denken over dit uitvoeringsplan. Bijna een derde (31%) geeft aan dit niet te willen.



Bekendheid uitvoeringsplan voor de wijk, 2018.



Bereidheid om mee te praten of te denken over wijkplannen



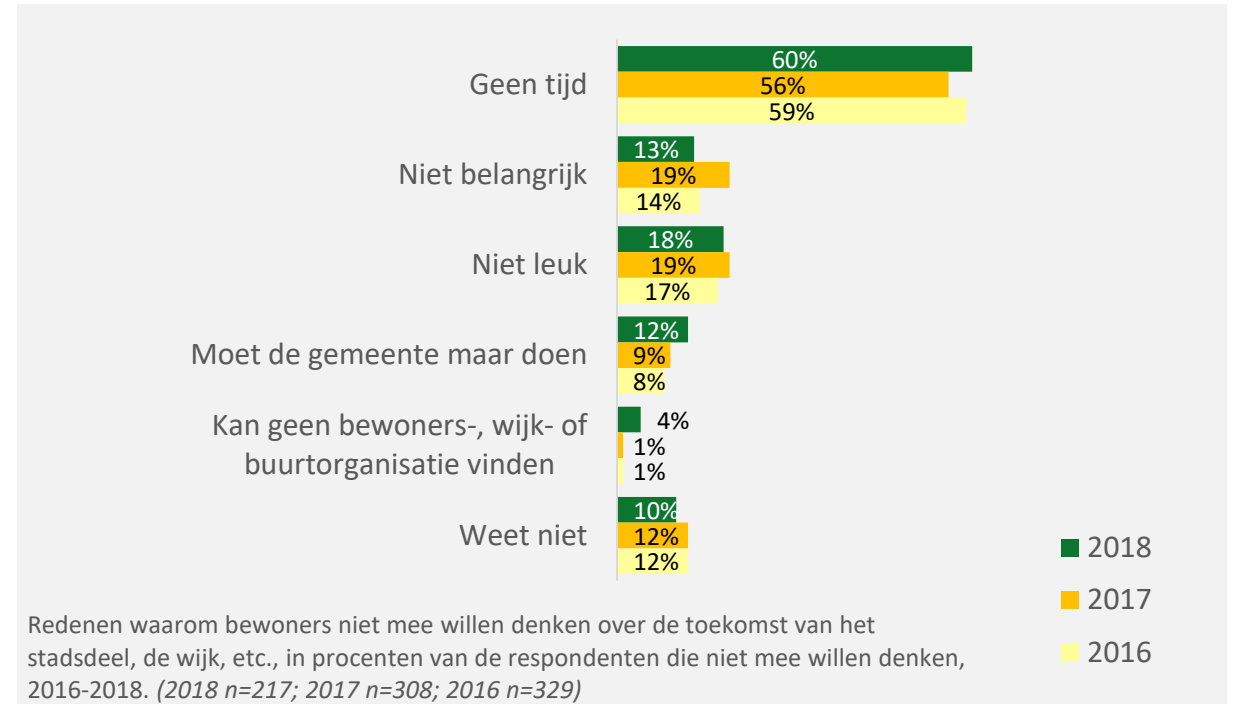
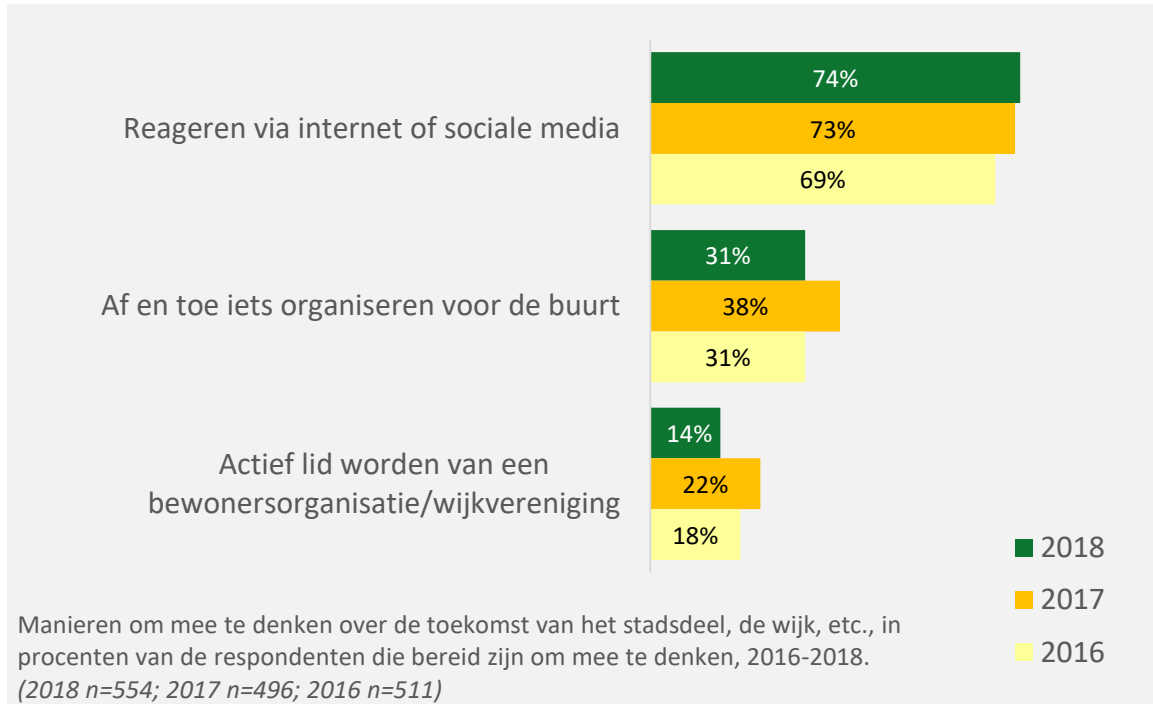
Ten opzichte van de afgelopen jaren zijn meer respondenten bereid om mee te denken over de toekomst van het stadsdeel, de wijk, de buurt of de straat (52% in 2018 en 42% in 2016 en 2017).

Met name respondenten tussen de 30 en 44 jaar geven vaker aan mee te willen denken (62%). Ook is de bereidheid groter onder hoger opgeleiden (63%) en inwoners van Centrum (60%), Haagse Hout (59%) en Leidschenveen-Ypenburg (59%).

De bewoners van Laak zijn qua bereidheid wat meer verdeeld: een kleiner deel dan gemiddeld is bereid om mee te denken (39%) en een groter deel weet dit niet (36%).



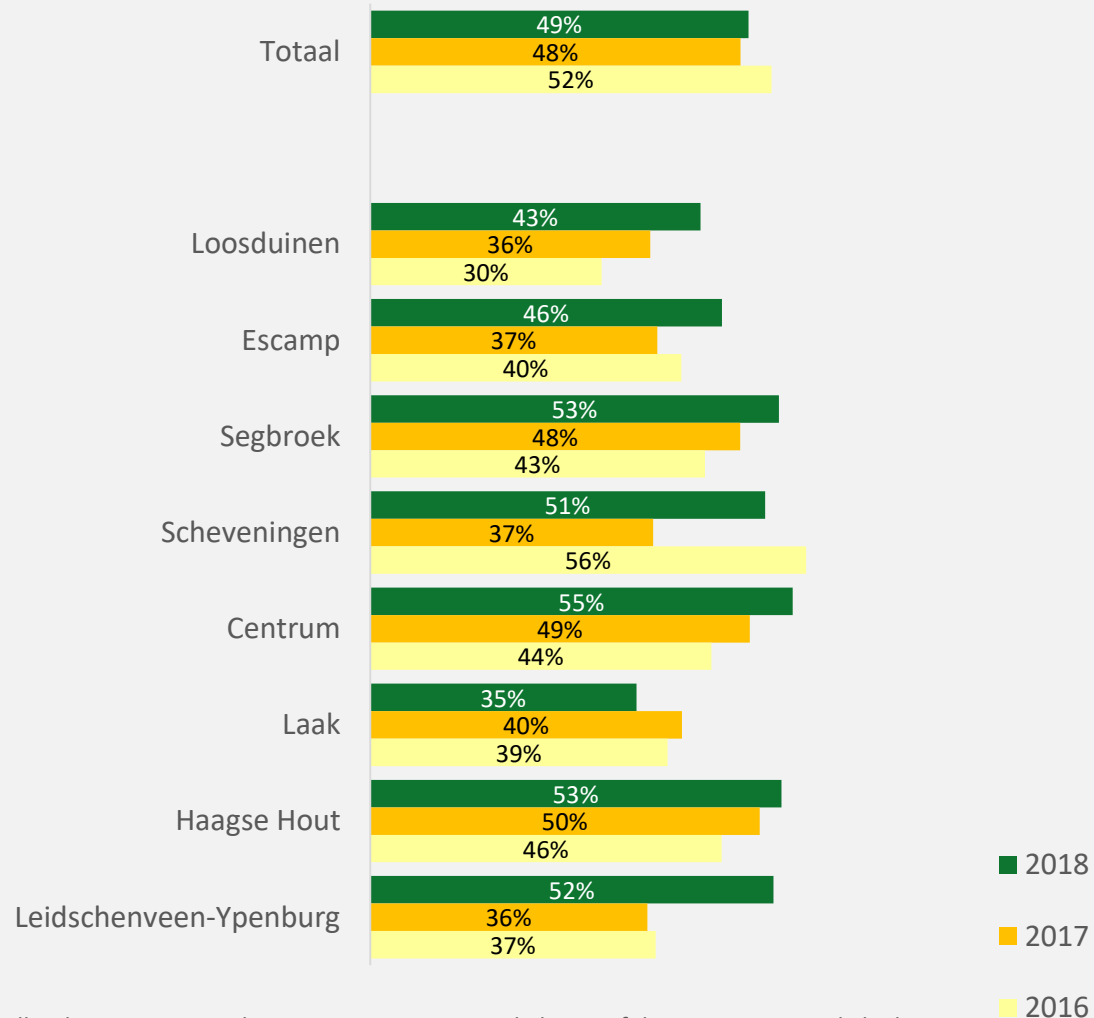
Meedenken over de toekomst van het stadsdeel



Respondenten die bereid zijn om mee te denken, doen dit net als de afgelopen jaren het liefst door te reageren via internet of sociale media (74% in 2018; 69% in 2016 en 73% in 2017). Bijna een derde van de respondenten wil bijdragen door af en toe iets te organiseren voor de buurt (31%). Daarnaast wil 14% actief lid worden van een bewonersorganisatie of wijkvereniging. Dat is wat minder dan de voorgaande jaren.

Bewoners die hier geen interesse in hebben, geven voornamelijk aan hier geen tijd voor te hebben (60%). Een kleiner deel vindt dit niet belangrijk (13%) of niet leuk (18%). In de afgelopen jaren gaven steeds meer mensen aan dat dit een zaak is voor de gemeente (8% in 2016 en 12% in 2018).

Bereidheid om activiteiten te verrichten voor de wijk of buurt



Bereidheid om mee te werken aan een activiteit in de buurt of de straat, naar stadsdeel, 2016-2018.

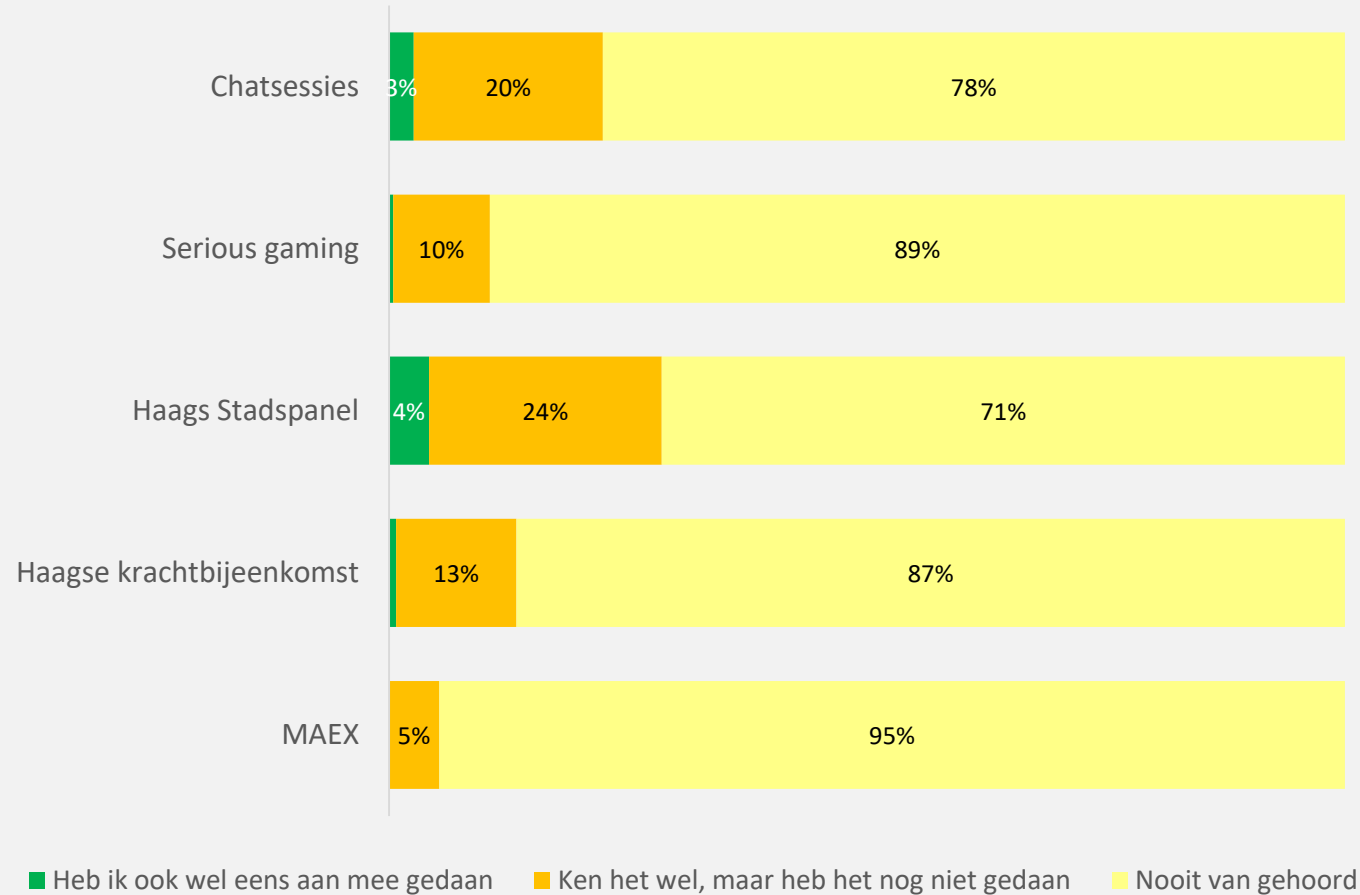
Ongeveer de helft van de Hagenaars is bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of de straat (49%). Dat is ongeveer gelijk aan de afgelopen jaren.

Met name de inwoners tussen de 30 en 44 jaar zijn meer dan gemiddeld bereid om dit te doen (62%). Dit geldt ook voor respondenten uit gezinnen met kinderen (65%) en hoger opgeleiden (59%). Lager opgeleiden zijn hier minder vaak toe bereid: 29%.

De inwoners van Centrum (55%), Haagse Hout (53%), Segbroek (53%), Leidschenveen-Ypenburg (52%) en Scheveningen (51%) geven vaker aan zich actief in te willen zetten. In Laak is dit percentage beduidend lager (35%).

In veel stadsdelen neemt de bereidheid om mee te werken aan activiteiten de laatste jaren toe. Dat geldt vooral voor Loosduinen, Segbroek, Centrum, Haagse Hout en Leidschenveen-Ypenburg. Alleen in Laak is de bereidheid om zich in te zetten afgenomen.

Nieuwe middelen om mee te denken met de gemeente

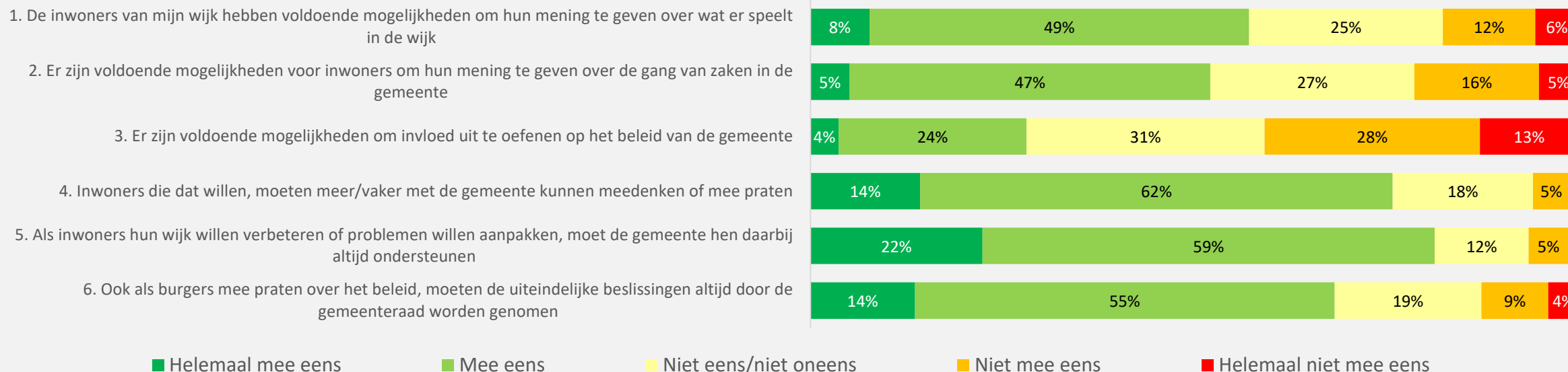


Bekendheid van nieuwe middelen om mee te denken of te praten met de Haagse gemeente, 2018.

De respondenten is gevraagd of zij bekend zijn met nieuwe middelen die beschikbaar zijn om mee te denken of te praten met de gemeente, zoals chatsessies, serious gaming, het stadspanel, de Haagse krtachtbijeenkomst en MAEX.

De bekendheid van deze nieuwe middelen is nog beperkt. Het Haagse stadspanel (bekend bij 28%) en chatsessies (23%) zijn nog het meest bekend, maar het percentage deelnemers (resp. 4% en 3%) is klein. De Haagse krachtbijeenkomst, MAEX en Serious gaming zijn minder bekend: resp. 87%, 95% en 89% heeft hier nog nooit van gehoord.

Inbreng van inwoners

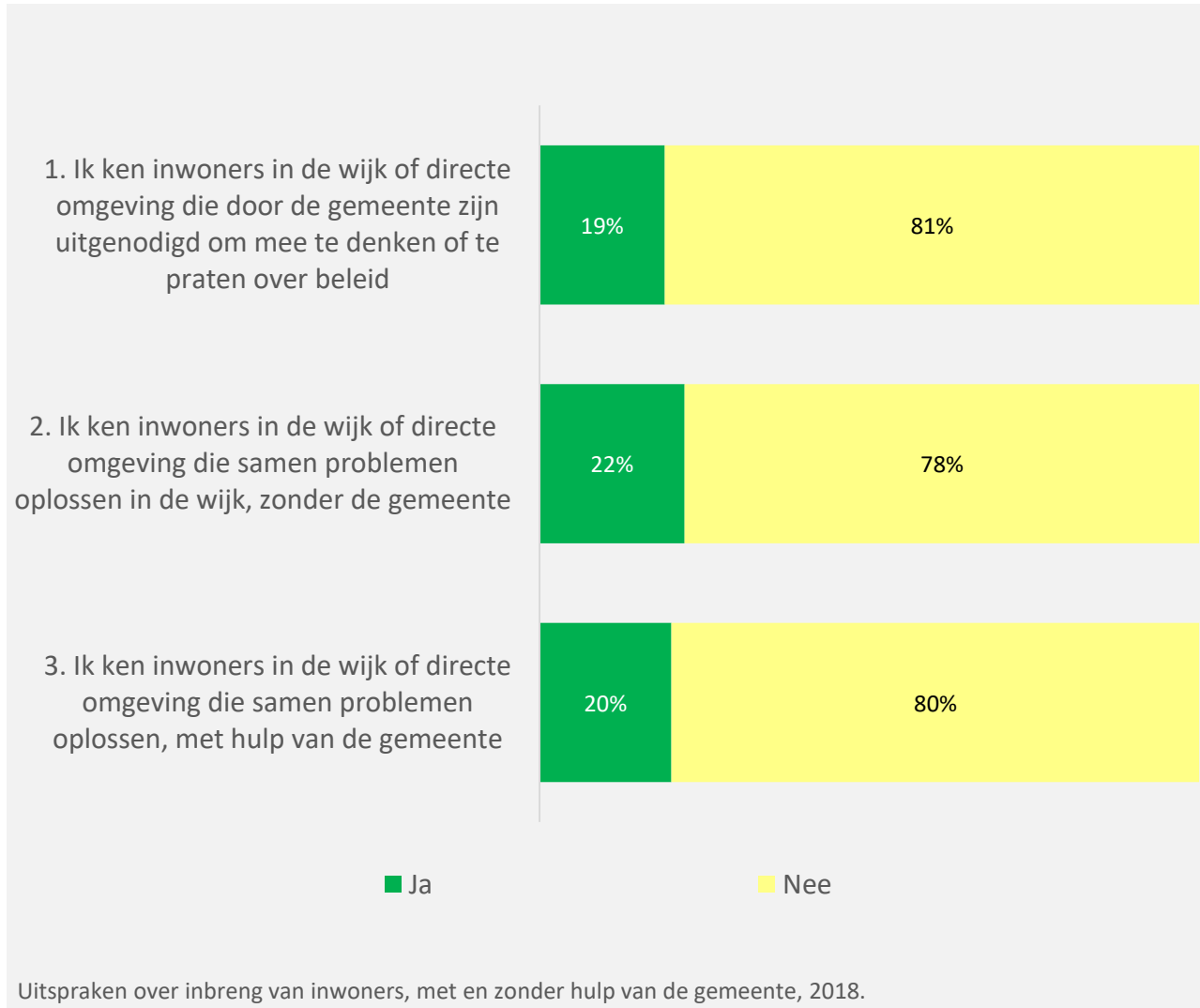


Uitspraken over de inbreng van inwoners over hun wijk (exclusief 'weet ik niet'), 2018.

De respondenten is een aantal uitspraken voorgelegd over de inbreng die zij hebben bij wat er in hun wijk of in de stad gebeurt. Meer dan de helft vindt dat de inwoners in hun wijk voldoende mogelijkheden hebben om hun mening te geven over wat hier speelt (59% eens of helemaal eens). Dit geldt meer dan gemiddeld voor Haagse Hout (75%) en Leidschenveen-Ypenburg (72%). In Scheveningen (23%), Laak (23%) en Escamp (22%) is bijna een kwart het hier niet of helemaal niet mee eens.

Met alle stellingen is meer dan de helft het eens of helemaal mee eens, behalve stelling 3 over de mogelijkheden om invloed uit te oefenen op het beleid van de gemeente. Over deze stelling zijn de meningen meer verdeeld: ruim een kwart (28%) is het hier (helemaal) mee eens, maar 41% is het hier juist (helemaal) niet mee eens.

Inbreng van inwoners

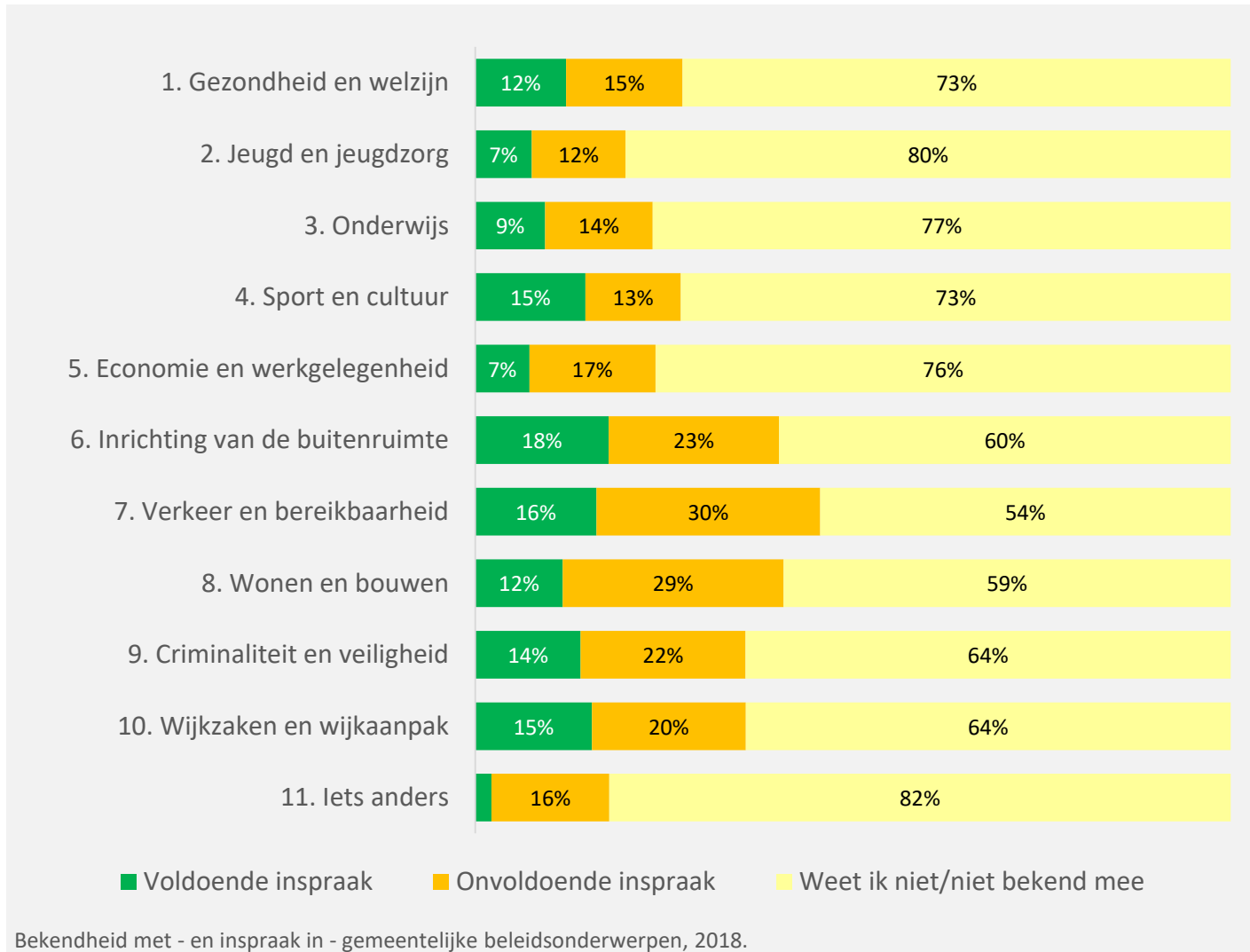


Vervolgens is de respondenten gevraagd of men inwoners in de wijk of buurt kent die door de gemeente zijn uitgenodigd om mee te praten of te denken, die samen problemen oplossen *zonder* hulp van de gemeente of mensen die problemen oplossen in de wijk *met* de gemeente samen.

Voor elk van de drie vormen kent één op de vijf respondenten inwoners die op deze manieren betrokken zijn geweest bij hun wijk of buurt.

De bewoners van Centrum geven bij alle uitspraken vaker dan gemiddeld een bevestigend antwoord (resp. 25%, 32% en 27%). Op alle uitspraken hebben bewoners van Escamp juist vaker dan gemiddeld met 'nee' geantwoord (uitspr. 1: 87%, uitspr. 2: 84%, uitspr. 3: 89%).

Inspraak in gemeentelijke beleidsonderwerpen

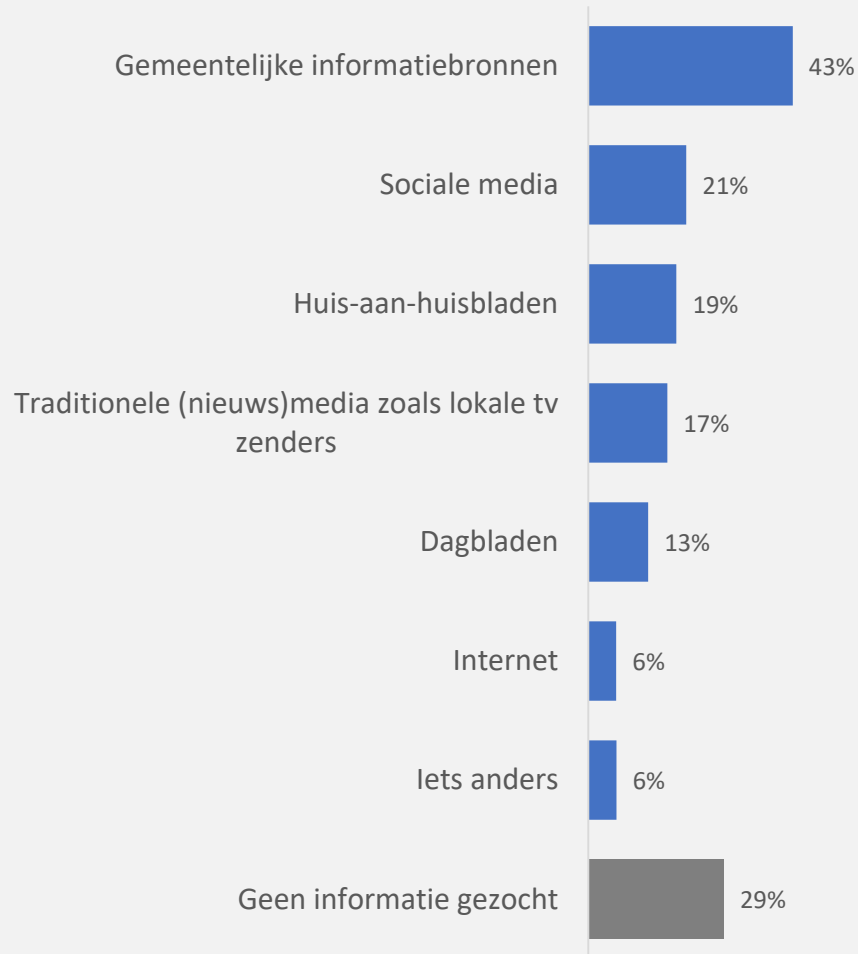


Tussen de 7% en 18% geeft aan voldoende inspraak te hebben op de gemeentelijke beleidsonderwerpen. Dit antwoord wordt met name vaker gegeven bij 'inrichting van buitenruimte (18%)' en 'verkeer en bereikbaarheid' (16%).

Echter, van vrijwel alle beleidsonderwerpen geven procentueel meer mensen aan onvoldoende inspraak te hebben, behalve bij 'sport en cultuur'.

Men is minder bekend met de beleidsonderwerpen 'jeugd en jeugdzorg' (80%), 'onderwijs' (77%) en 'economie en werkgelegenheid' (76%).

Informatie over gemeentezaken



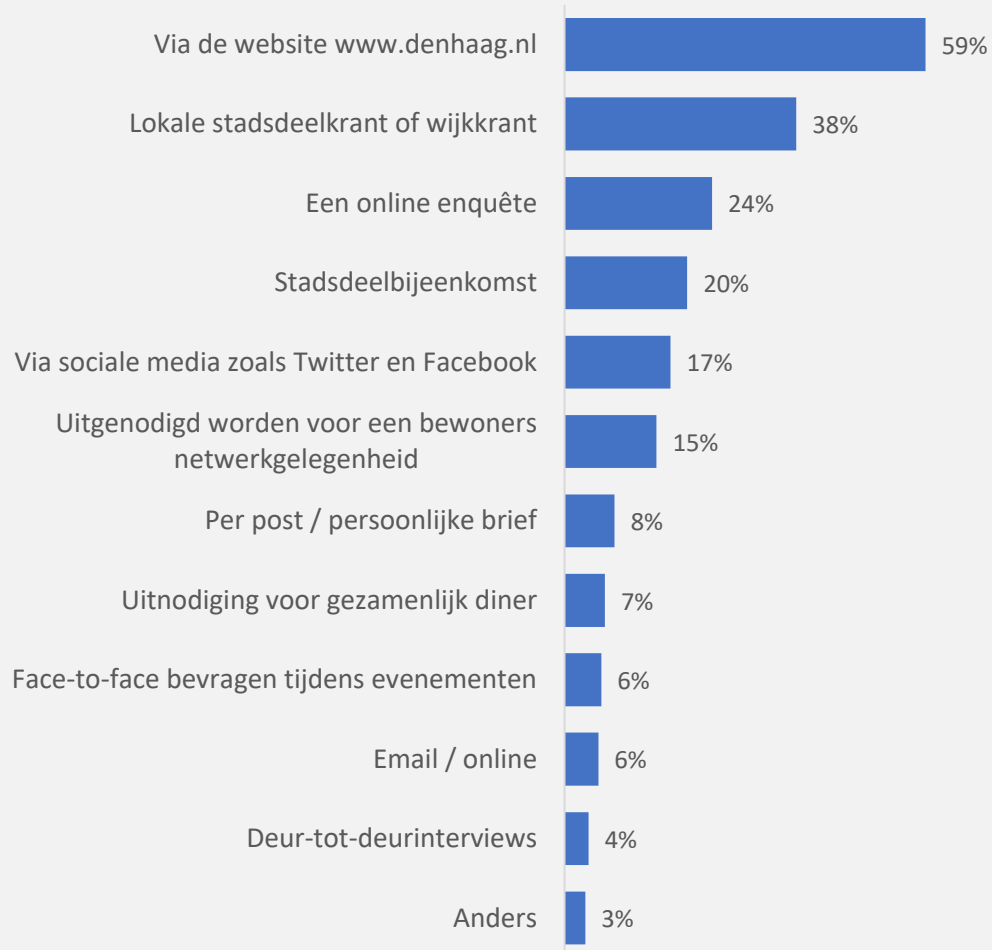
De wijze waarop Hagoans informatie zoeken over zaken die de gemeente regelt, 2018

Bijna één op de drie Hagoans heeft geen informatie gezocht over zaken die de gemeente regelt (29%). De mensen die dit wel hebben gedaan deden dit voornamelijk via gemeentelijke informatiebronnen (43%). De hoger opgeleiden deden dit meer dan gemiddeld: 60%.

Een vijfde (21%) van de respondenten gebruikt sociale media om informatie over gemeentezaken op te zoeken. Daarnaast worden huis-aan-huisbladen hier voor gebruikt (19%), met name door de ouderen (65-74: 36% en 75+: 31%). Ook kiest één op de zes respondenten (17%) voor de traditionele (nieuws)media zoals lokale tv-zenders. Dit geldt meer dan gemiddeld voor de lager opgeleiden (21%) en de ouderen (65-74: 20% en 75+: 23%).

In de 'iets anders'-categorie is ook vaak het internet genoemd, daarom is hier een aparte categorie van gemaakt.

Voorkeur voor informatieverstrekking en benadering



Voorkeur van bewoners voor het informeren en benaderen door de gemeente, 2018.

Hagenaars worden het liefst via de website geïnformeerd of benaderd door de gemeente (59%). Hier kiezen met name de hoger opgeleiden (66%) en de 30- tot 44jarigen voor (69%).

Ook krijgt ruim een derde (38%) deze informatie graag via de lokale stadsdeelkrant of wijkkrant. Dit zijn vaker dan gemiddeld de ouderen (65-74: 62% en 75+: 63%).

Daarnaast kiest een kwart voor een online enquête (24%), een vijfde voor de stadsdeelbijeenkomst (20%) en een zesde voor sociale media (17%) of een uitnodiging voor een netwerkbijeenkomst (15%). Sociale media heeft voornamelijk de voorkeur bij respondenten tussen de 16 en 29 jaar (26%) en tussen de 30 en 44 jaar (21%).

In de 'anders' categorie werden 'email/online' en 'per post' vaker genoemd, hier zijn daarom aparte categorieën van gemaakt.

Inwonersonderzoek 2018

Online Dienstverlening

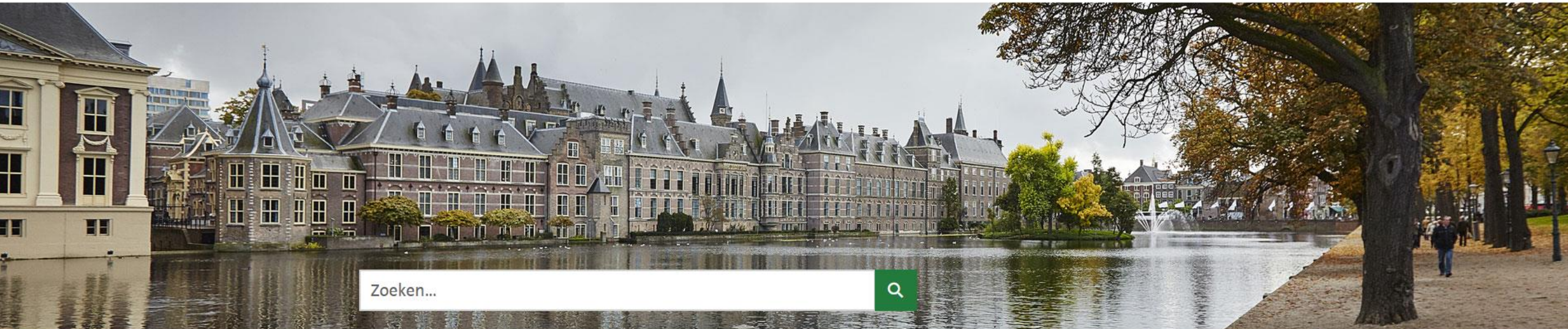


Den Haag

 MijnDenHaag

Contact

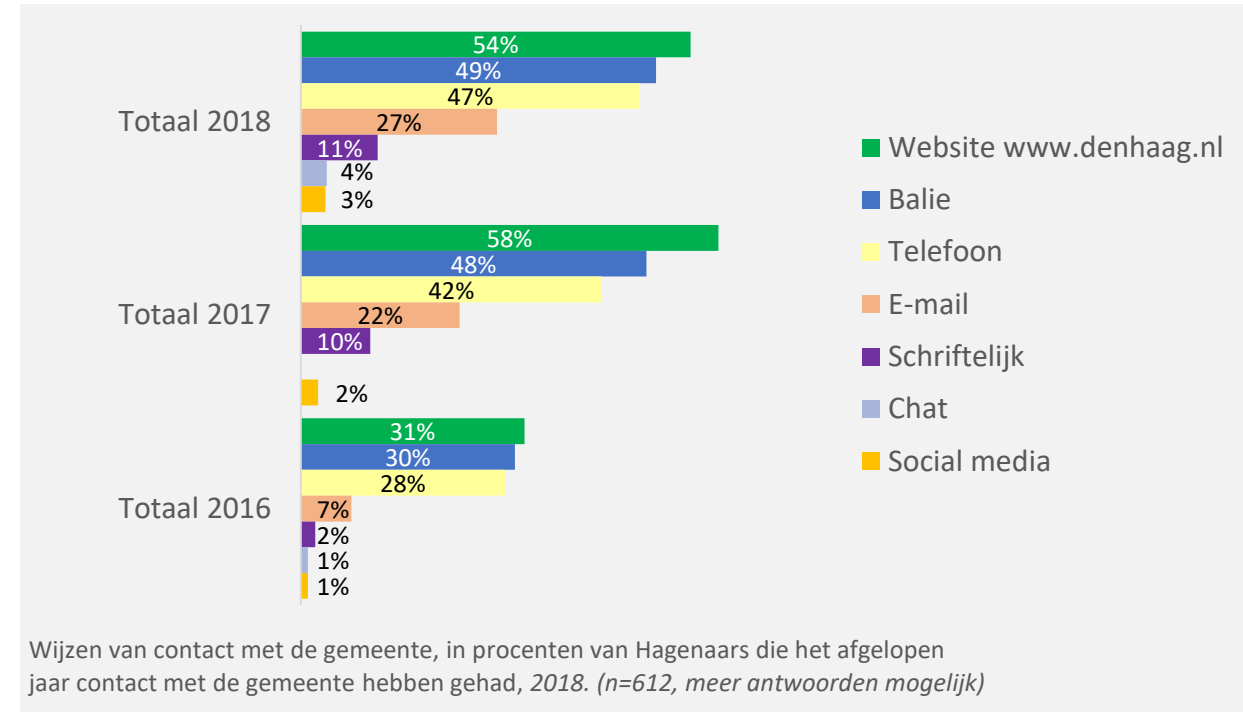
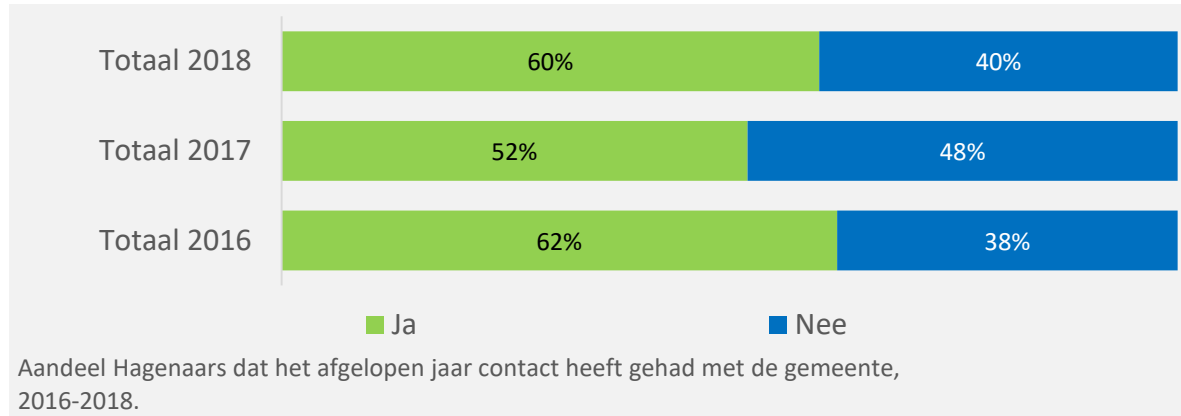
 ZOEKEN



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

- Ruim de helft van de Hagenaars heeft het afgelopen half jaar contact gehad met de gemeente Den Haag (60%). Het laatste contact met de gemeente verliep net als in 2016 veelal via de website (54%), balie (49%) en/of telefoon (47%). Als wordt gevraagd op welke wijze men het liefst contact heeft met de gemeente voor verschillende zaken, gaat de voorkeur bij de meeste zaken uit naar contact via de website.
- Veel Hagenaars zijn positief over het contact met de gemeente. Zeven op de tien Hagenaars vinden het laatste contact met de gemeente (zeer) goed (69%). Verder geeft het merendeel aan dat zij zaken online, via de gemeente-website regelen (70%) en ook daarover is men positief (81%).
- De meeste Hagenaars willen graag online zaken regelen (60%). Twee derde (67%) van de Hagenaars is bekend met de Berichtenbox van MijnOverheid.nl en MijnDenHaag. Bijna de helft maakt van beide of één van twee gebruik (48%).
- Vrijwel alle respondenten maken één of meer keer per jaar gebruik van DigiD (95%). Lager opgeleiden gebruiken DigiD minder vaak dan gemiddeld (85%). Vergeleken met vorig jaar is het gebruik verder gestegen (van 92% naar 95%). Ruim één op de drie Hagenaars heeft echter nog nooit gehoord van de mogelijkheid om via DigiD te machtigen (36%). Vergeleken met vorig jaar is hierin niet echt iets veranderd. De onbekendheid is ook op dit punt groter onder lager opgeleiden (48%).
- Hagenaars staan positief tegenover eventuele thuisbezorging door de gemeente: een kwart vindt dit zeer goed en nog eens vier op de tien goed. Vergeleken met de vorige meting zijn Hagenaars nog iets positiever hierover (van 71% naar 75% (zeer) goed). Als men bij de gemeente moet langskomen, vindt een ruime meerderheid (86%) 20 minuten de maximale reistijd (enkele reis). Dit wijkt nauwelijks af van de vorige meting (84%).

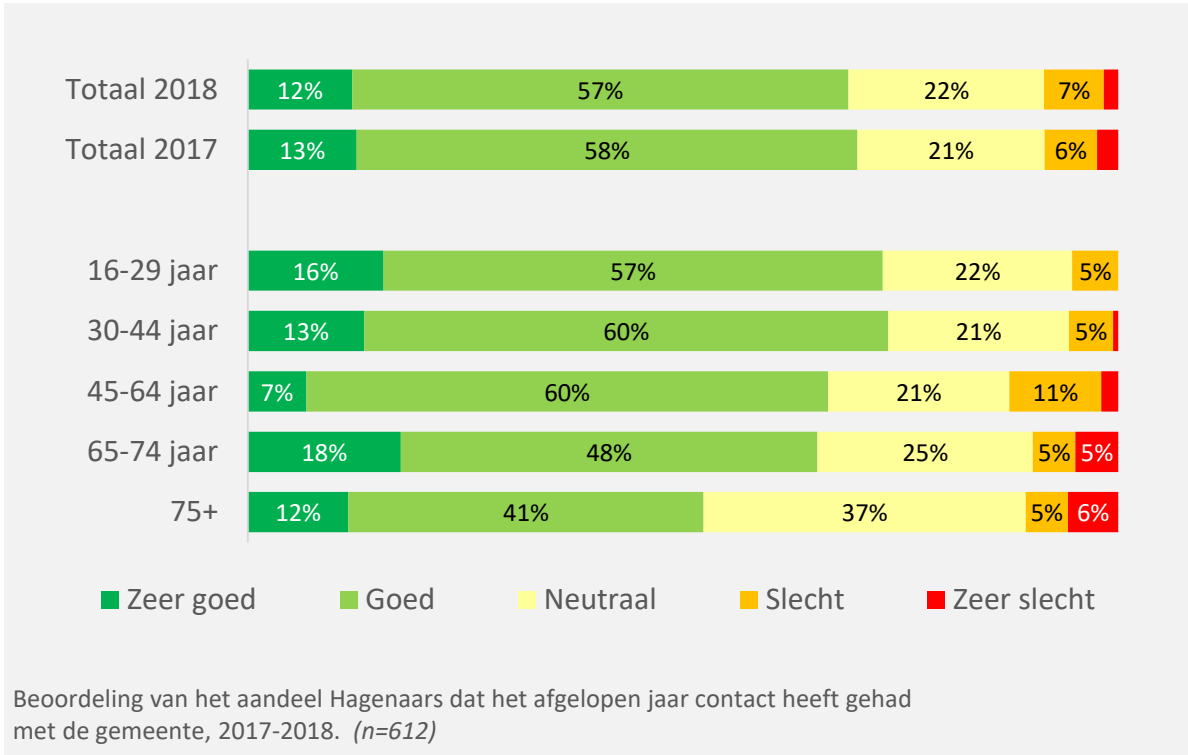
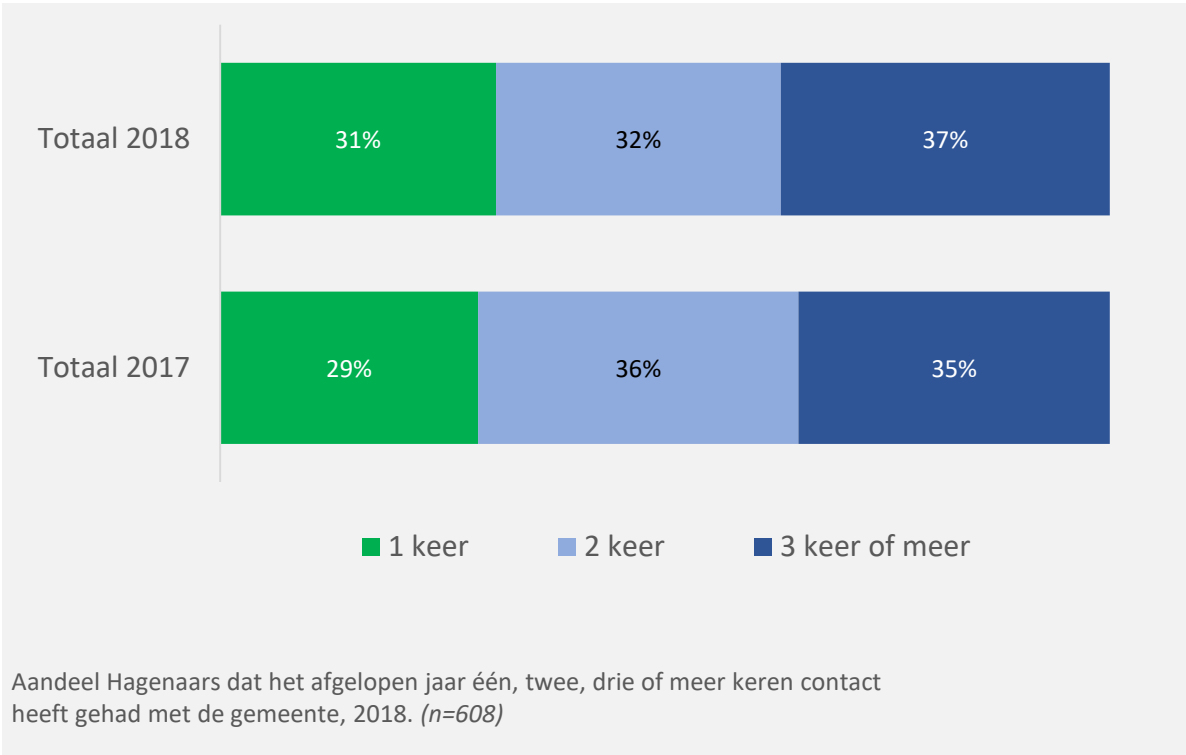
Contact met de gemeente



Zes op de tien Hagenaars hebben het afgelopen half jaar contact gehad met de gemeente (60%). Vergeleken met vorig jaar is dit weer iets gestegen, maar het is vergelijkbaar met 2016. Men heeft op verschillende manieren contact met de gemeente, het meest via de website van de gemeente (54%), de balie (49%) of telefonisch (47%). Een kwart neemt via de e-mail contact op met de gemeente (27%) en circa één op de tien schriftelijk (11%). Veel minder vaak wordt gebruik gemaakt van de chat-functie (4%) of van social media (3%).

Ouderen (75-plus) gebruiken vaker de telefoon (68%) en minder vaak de website (21%) dan gemiddeld om contact op te nemen met de gemeente. De 30 tot 45-jarigen gebruiken juist vaker de website (66%) en juist minder vaak de telefoon (37%) dan gemiddeld.

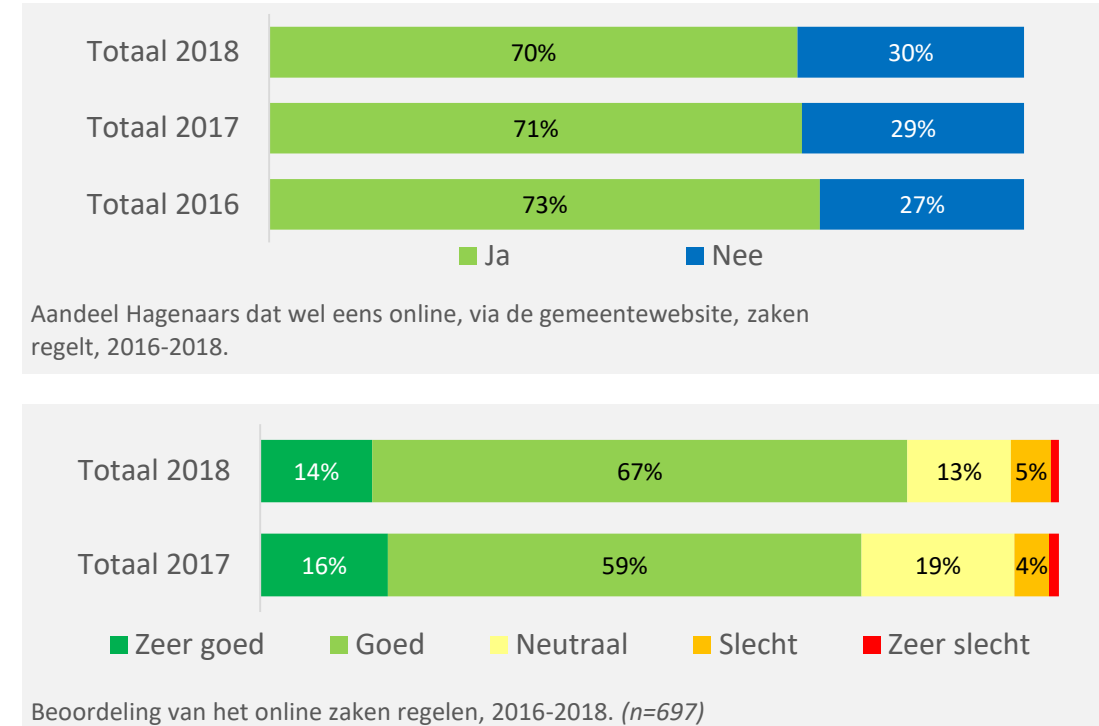
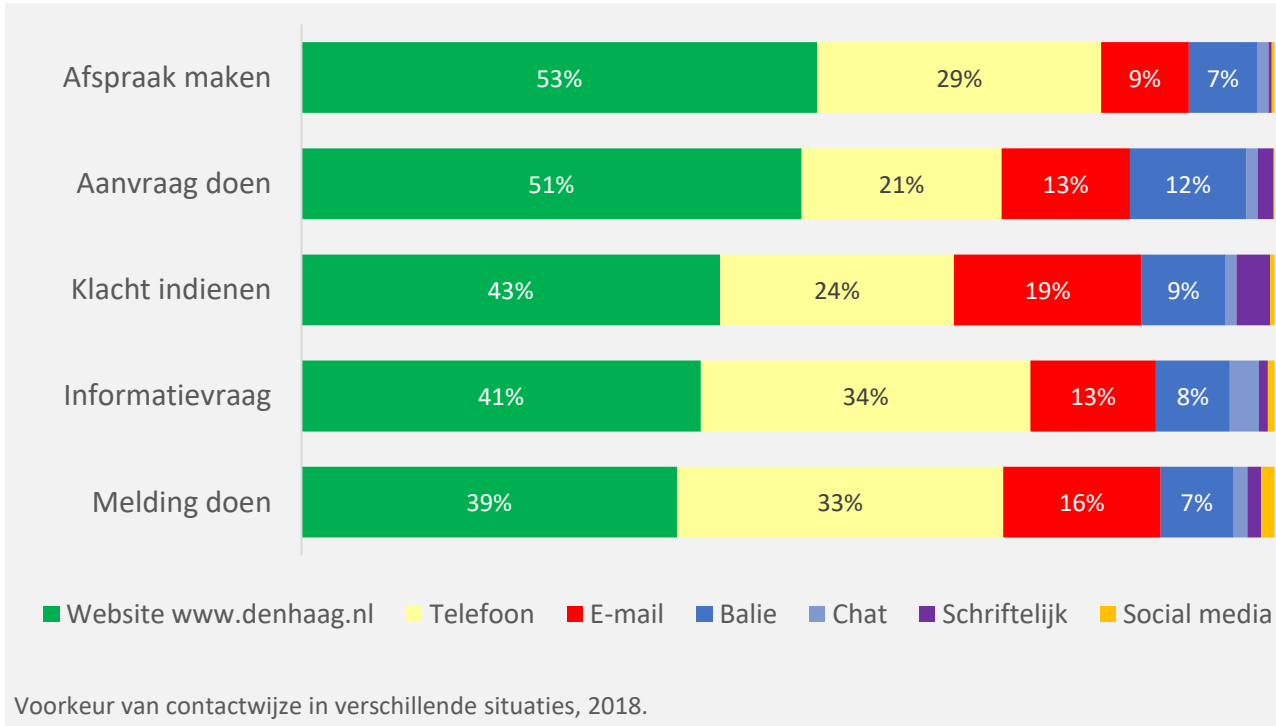
Beoordeling van contact met de gemeente



Drie op de tien Hagenaars geven aan dat er in 2018 één keer contact is geweest met de gemeente (31%) en een vergelijkbaar aandeel (32%) heeft twee keer contact gehad. Bij 37% gaat het om drie of meer contacten. Vergeleken met de vorige meting is hierin niet veel veranderd.

Over het contact met de gemeente zijn de Hagenaars over het algemeen goed te spreken. Twee op de drie respondenten vinden het goed (57%) of zelfs zeer goed (12%). Eén op de tien is hierover minder te spreken: 7% beoordeelt het contact als slecht en 2% als zeer slecht. Ook het oordeel over het contact met de gemeente is niet veranderd.

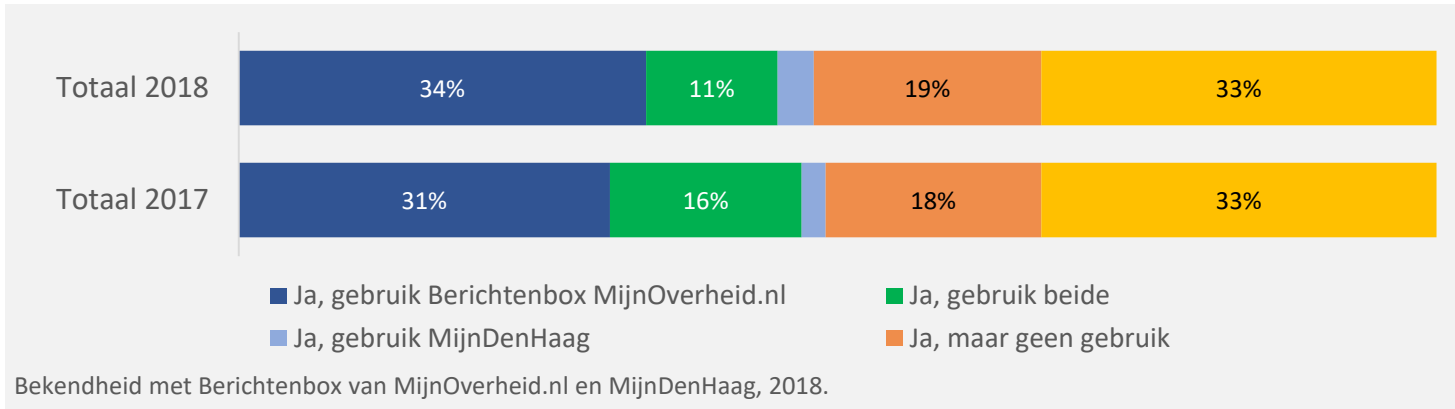
Manieren van contact met de gemeente



De website van de gemeente Den Haag is voor het merendeel de manier om contact te hebben met de gemeente. Iets meer dan de helft van de Hagenaars gebruikt de website om een afspraak te maken (53%) of een aanvraag te doen (51%). Verder wordt de voorkeur gegeven aan de contact via de telefoon of e-mail.

Zeven op de tien Hagenaars regelen wel eens zaken via de gemeentewebsite (70%). Acht op de tien beoordeelt het online regelen van zaken als (zeer) goed (81%). Vergeleken met de vorige meting zijn de Hagenaars hierover iets positiever gestemd (van 75% naar 81% (zeer) goed).

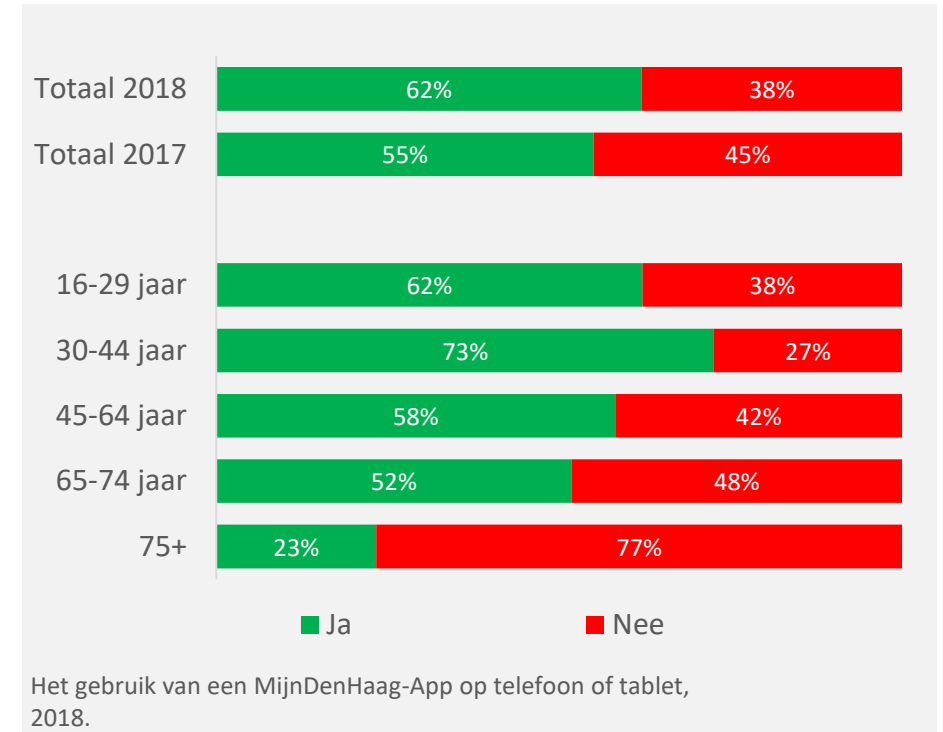
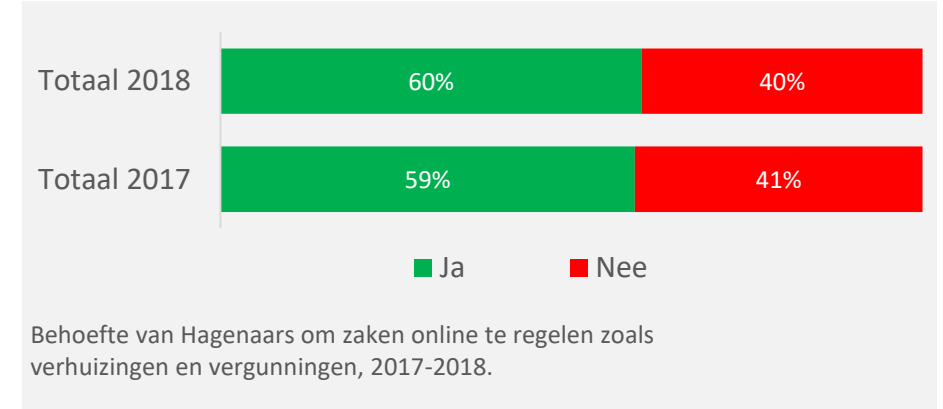
Gebruik MijnOverheid.nl en MijnDenHaag

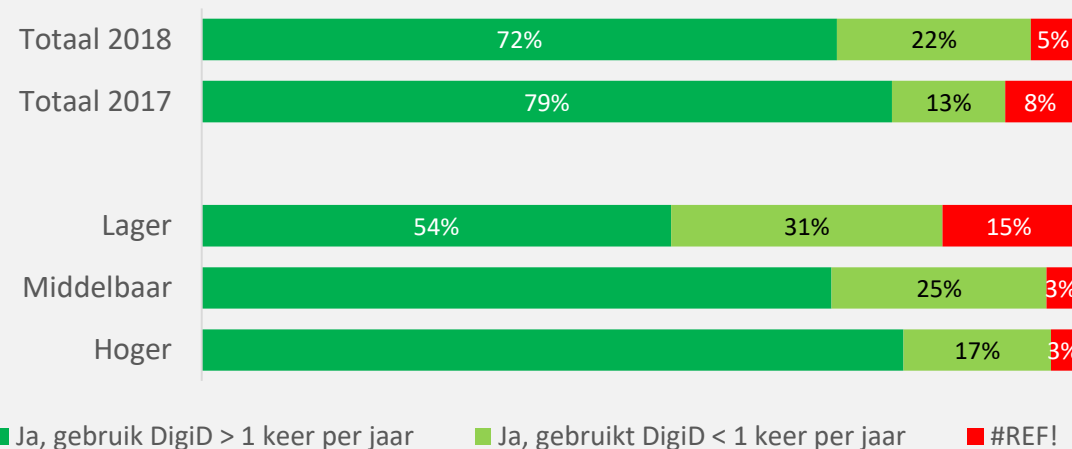


Bijna zes op de tien inwoners regelen zaken als verhuizingen en vergunningen aanvragen graag online (59%). Vooral ouderen (75+; 21%) en lager opgeleiden (43%) hebben minder behoefte hebben aan het online regelen van verschillende zaken.

Twee op de drie Hagenaars kennen de Berichtenbox van MijnOverheid.nl en MijnDenHaag (67%). Bijna de helft maakt van beide of van één van twee gebruik (49%). Vooral ouderen (75+; 17%) en lager opgeleiden (23%) zijn minder bekend met de Berichtenbox van MijnOverheid.nl.

Zes op de tien inwoners zouden zaken online willen regelen via de persoonlijke omgeving van MijnDenHaag. Een vergelijkbaar aandeel (62%) zou gebruik willen maken van een 'MijnDenHaag' app via telefoon of tablet. Ouderen (75+; 23%) zouden minder dan gemiddeld gebruik hiervan maken. Vergeleken met de vorige meting is het animo om de app op de telefoon te gebruiken iets toegenomen (van 55% in 2017 naar 62% in 2018).

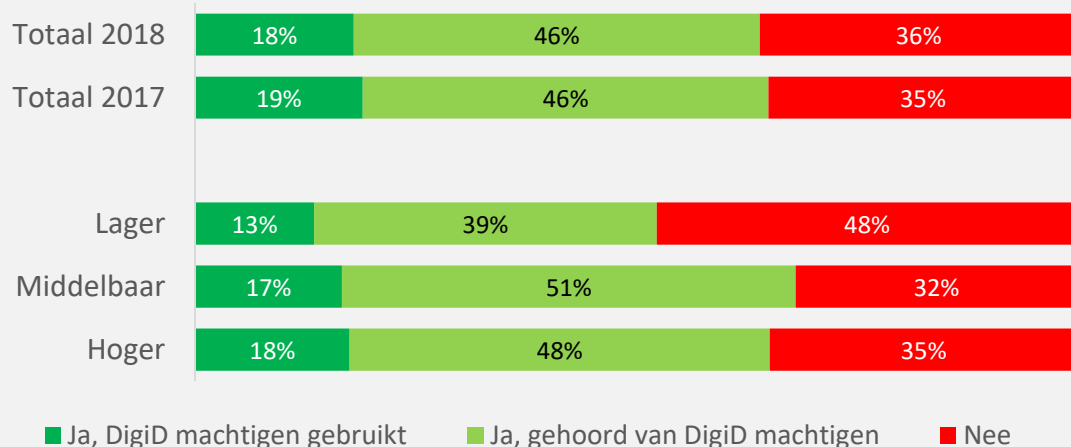




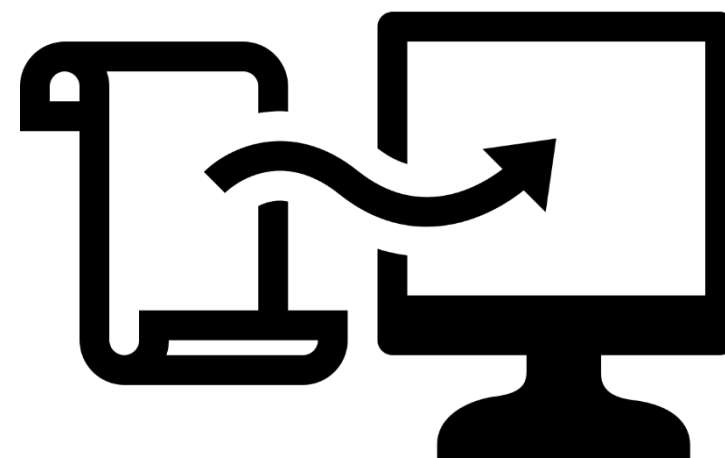
Bezit en gebruik van DigiD, 2018.

Vrijwel alle Hagenaars gebruiken DigiD (95%). Het merendeel doet dit meer dan één keer per jaar (72%), circa één op de vijf maakt vaker per jaar gebruik van DigiD (22%). Het gebruik van DigiD is minder onder lager opgeleiden, maar toch maken acht tot negen lager opgeleiden gebruik van DigiD (85%).

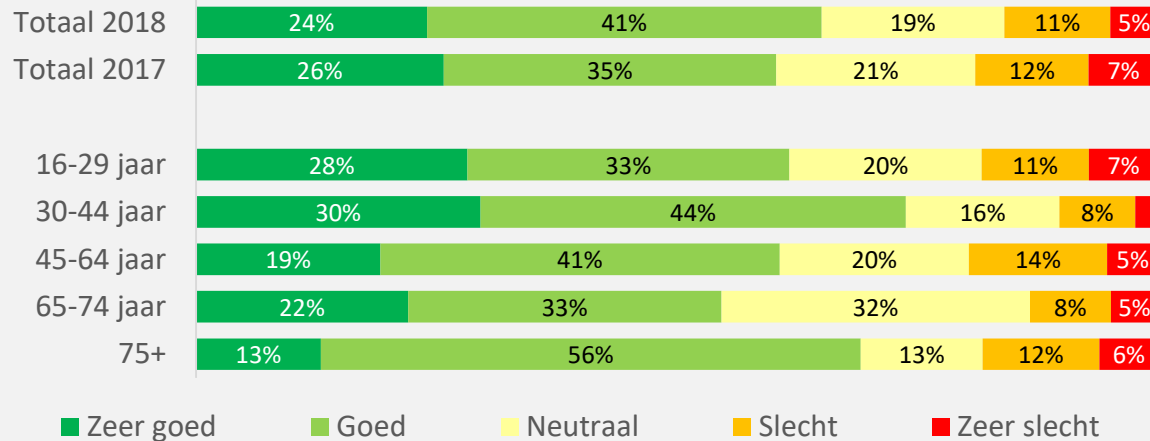
Van de mogelijkheid om iemand te machtigen met behulp van DigiD zijn twee op de drie Hagenaars op de hoogte. Bijna één op de vijf heeft ook al eens gebruik hiervan gemaakt. Hierin is niet veel veranderd. Lager opgeleiden zijn hiervan iets minder op de hoogte van de mogelijkheid om iemand te machtigen (62%).



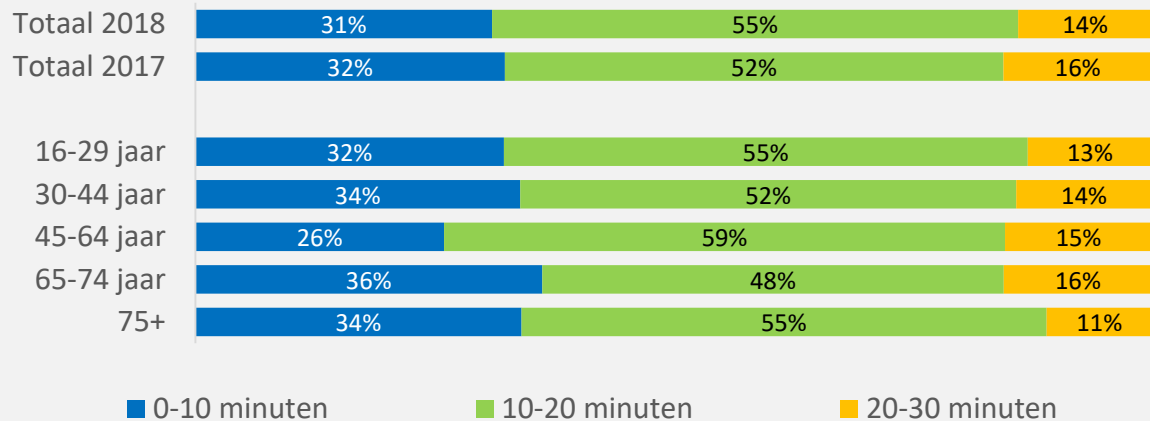
Bekendheid met DigiD machtigen, 2018.



Thuisbezorgen en langs komen bij de gemeente



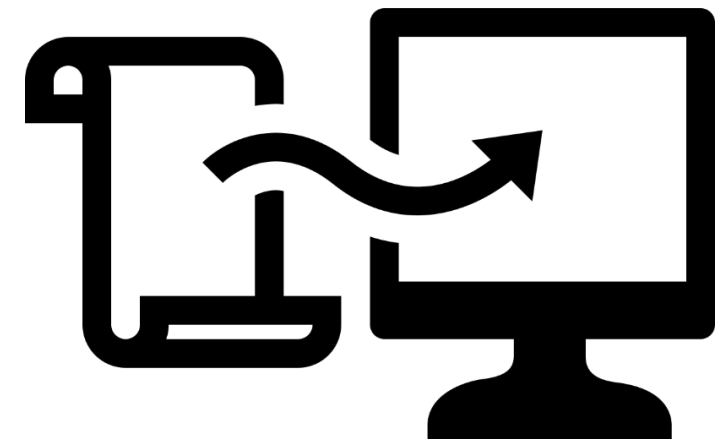
Beoordeling van het thuisbezorgen van producten door de gemeente, 2017-2018.



Maximale acceptabele reistijd (enkele reis) om langs te komen bij de gemeente, 2017-2018.

Hagenaars staan over het algemeen positief tegenover het laten thuis bezorgen van reisdocumenten, rijbewijzen, uittreksels en dergelijke. Een kwart vindt dit zeer goed en nog eens 41% goed. Eén op de zes Hagenaars vindt dit slecht (11%) of zeer slecht (5%). Inwoners van 30 tot 45 jaar en 75-plussers zijn meer te spreken over deze mogelijkheid (resp. 74% en 69% (zeer) goed). Het draagvlak is vergeleken met de vorige meting iets toegenomen (van 61% naar 65% (zeer) goed).

Als men moet langskomen bij de gemeente, wil het merendeel hiervoor maximaal 20 minuten (enkele reis) onderweg zijn (86%). Ook hierin is niet veel veranderd vergeleken met de vorige meting.



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 deel-onderzoeken 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 in het onderdeel Publiekszaken.

Onderzoeksmethode

Voor elk deelonderzoek is uit de Basisregistratie Personen (BRP) een willekeurige steekproef getrokken onder Hagenaars van 16 tot en met 85 jaar. Omwille van een optimale respons hebben de inwoners op verschillende manieren (online, schriftelijk (opvragen enquête 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 gehanteerde werkwijze is dezelfde als in 2016 en 2017, waardoor een vergelijking in de tijd mogelijk is tussen deze twee meetjaren, mits de vragen hetzelfde zijn gehouden. In de rapportage en de tabellen wordt waar mogelijk en relevant een vergelijking in de tijd gegeven met 2016 en 2017. Het jaar 2016 is gekozen als nieuw startpunt, vanwege de aangepaste methodiek voor de dataverzameling.

Dimensus

■ Wilhelminasingel 1a | 4818 AA Breda | t. 076-515 03 04 | f. 076-515 13 88 | info@dimensus.nl | www.dimensus.nl

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 steekproef getrokken van 7.500 Hagenaars van 16 tot en met 85 jaar, evenredig verdeeld over de 8 stadsdelen. De steekproef bevat een oversampling van jongeren tot 30 jaar (tot een verhouding éénderde-tweederde) om ervoor te zorgen dat er in absolute zin voldoende jongeren in de respons zitten. Ook is het aandeel van het stadsdeel Laak in de steekproef opgehoogd, omdat de respons hier traditioneel lager ligt dan gemiddeld. Omdat de responsbereidheid onder jongeren en inwoners van Laak in verhouding laag is, heeft de oversampling als consequentie dat het totale responspercentage lager wordt.

De bruto steekproef kan worden verminderd met de (25) brieven die bij de gemeente als onbezorgbaar retour zijn gekomen. De netto steekproef is dan 7.475. Uiteindelijk hebben 1.155 inwoners aan het onderzoek meegewerkt, een respons van 16% ten opzichte van de netto steekproef. Sommige respondenten hebben de vragenlijst niet volledig ingevuld. Dat betekent dat de respons voor sommige vraagblokken lager is. De vraagblokken Economie en Wonen zijn in alle deel-enquêtes meegenomen. De respons op deze vraagblokken is 4.095 respondenten (14%). De meeste respondenten hebben de enquête online ingevuld (74%), 2% heeft een schriftelijke vragenlijst ingevuld en een kwart van de enquêtes (24%) 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.

Dimensus

■ Wilhelminasingel 1a | 4818 AA Breda | t. 076-515 03 04 | f. 076-515 13 88 | info@dimensus.nl | www.dimensus.nl

Responsoverzicht

	Sociaal domein		Publiekszaken		Fysiek Domein		Ruimtelijk-Economisch domein	
	Vóór weging	Na weging	Vóór weging	Na weging	Vóór weging	Na weging	Vóór weging	Na weging
Den Haag	1212	1217	1155	1152	1130	1130	1236	1236
Loosduinen	116	136	137	110	139	108	139	118
Escamp	276	161	143	260	182	257	174	281
Segbroek	144	159	148	137	122	134	153	147
Scheveningen	132	157	146	126	144	123	147	134
Centrum	243	159	152	230	134	225	170	246
Laak	99	181	167	94	141	92	173	100
Haagse Hout	100	124	143	100	140	98	144	107
Leidschenveen-Ypenburg	101	140	119	96	128	94	136	103

Vraagblokken in de onderzoeken:

* Sociaal Domein: Buurthuizen; Gezondheid en beperkingen (GGD); Cultuurparticipatie; Huiselijk geweld; Integratie; Jeugd/CJG; Kwaliteit van leven; Mantelzorg; Sportdeelname; Vrijwilligerswerk; Zwembaden en sporthallen

* Publiekszaken: (Online) dienstverlening; Graffitibeleid; Contact met Stadsdeelorganisatie; Stadskrant; Speelvoorzieningen en Betrokkenheid bij bestuur en Financiële situatie;

* Fysiek Domein: Archeologie, Dienstverlening op straat; Hondenbeleid; Handhaving; Openbaar Groen; Openbare verlichting; Beleving water; Schone Straat

* Ruimtelijk-Economisch Domein: Bereikbaarheid; Binnenstad; Vervoerswijzekeuze; Wonen en Economie

In de bovenstaande tabel is de respons (absolute aantallen) per stadsdeel weergegeven voor de vier verschillende domeinen, ongewogen en na correctie door weging. Het vraagblok "economie" is in alle vier de vraagblokken meegenomen.

Representativiteit en betrouwbaarheid

Representativiteit

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

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheidsmarges

Door middel van het bevragen van een representatieve steekproef van de bevolking is het niet alleen mogelijk uitspraken te doen over degenen die geënuquêteerd 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.

Dimensus

■ Wilhelminasingel 1a | 4818 AA Breda | t. 076-515 03 04 | f. 076-515 13 88 | info@dimensus.nl | www.dimensus.nl

Representativiteit en betrouwbaarheid

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

Nauwkeurighedsintervallen bij 95% betrouwbaarheid

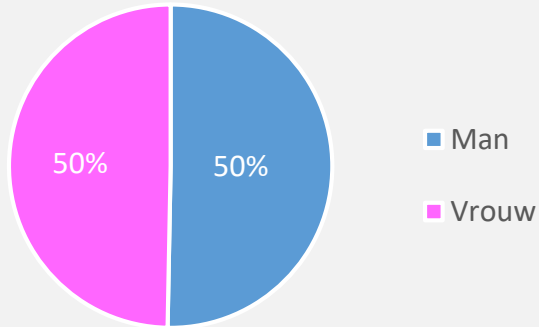
De mate van nauwkeurigheid neemt af naarmate het aantal respondenten kleiner is. Een en ander is vooral van belang als de vraag slechts door een beperkt aantal respondenten is beantwoord of als de resultaten worden uitgesplitst naar een aantal variabelen, waardoor er per onderverdeling een gering aantal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

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

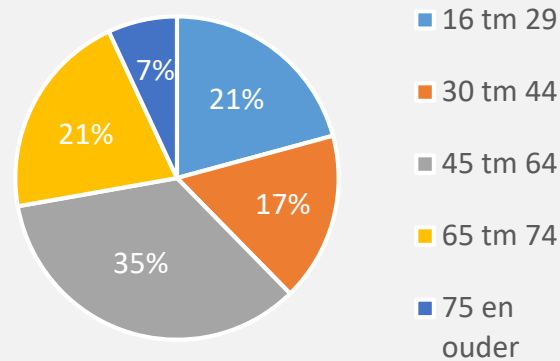
Dimensus

■ Wilhelminasingel 1a | 4818 AA Breda | t. 076-515 03 04 | f. 076-515 13 88 | info@dimensus.nl | www.dimensus.nl

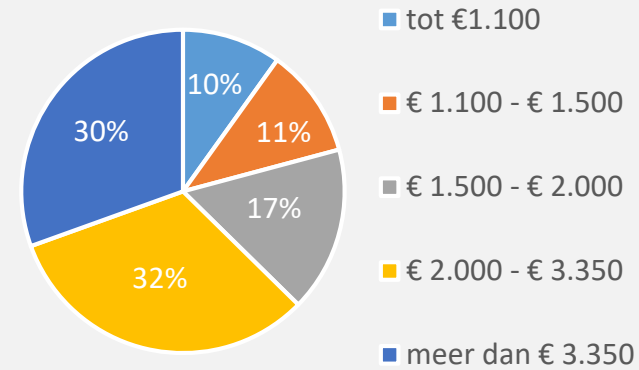
Kenmerken van de respondenten: onderzoek Publiekszaken (vóór weging)



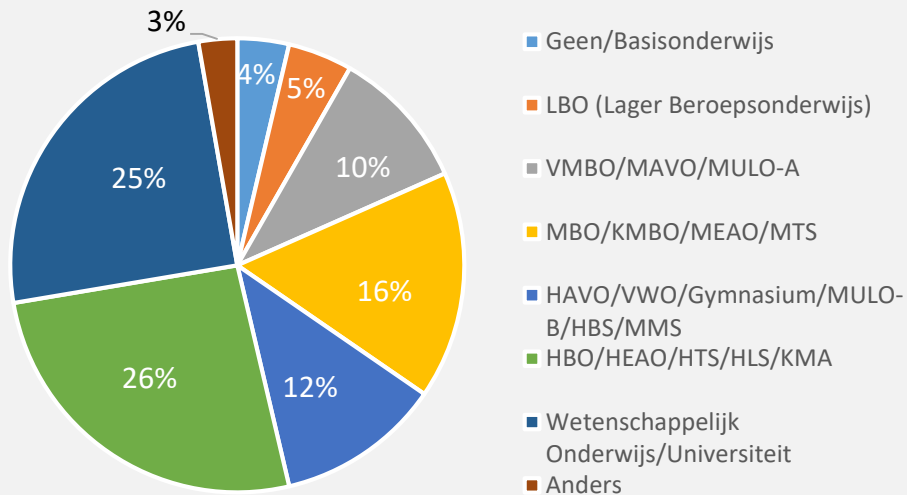
Geslacht van respondenten, n=1155



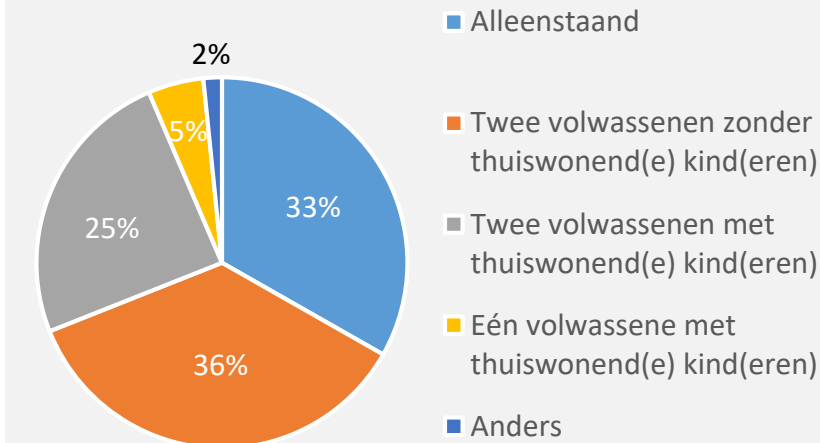
Leeftijd van respondenten, n=1155



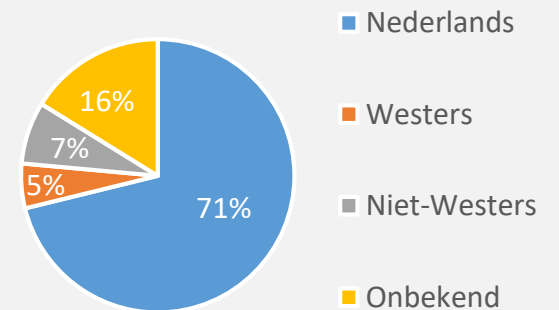
Nettoinkomen van respondenten, n=787



Opleidingsniveau van respondenten, n=980



Huishoudenssamenstelling van respondenten, n=993



Etniciteit van respondenten, n=1155

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

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

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

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

Dimensus

■ Wilhelminasingel 1a | 4818 AA Breda | t. 076-515 03 04 | f. 076-515 13 88 | info@dimensus.nl | www.dimensus.nl

COMPANEN ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING