

Inwonersonderzoek 2019

Publiekszaken



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



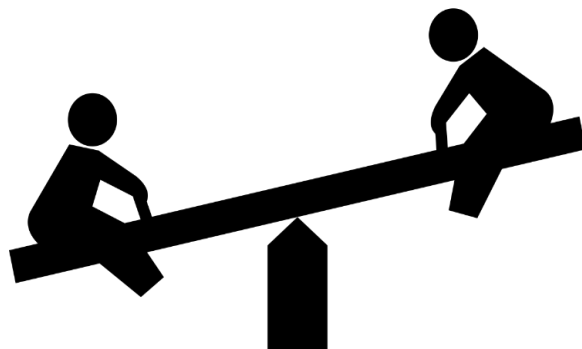
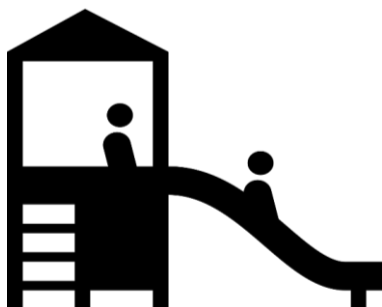
Inwonersonderzoek 2019

Speelvoorzieningen

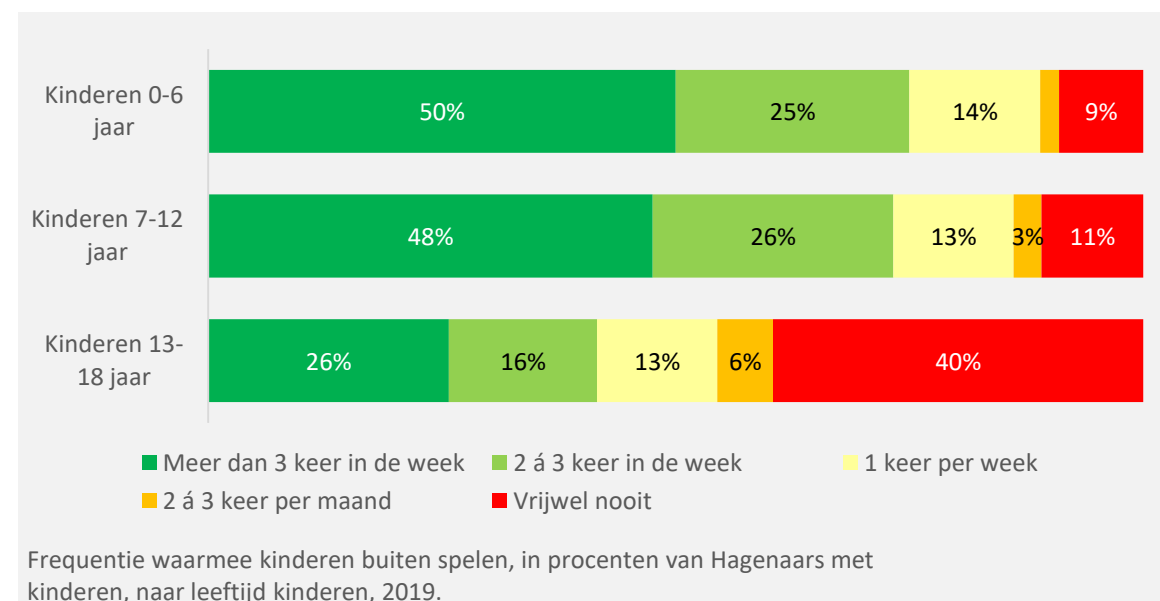
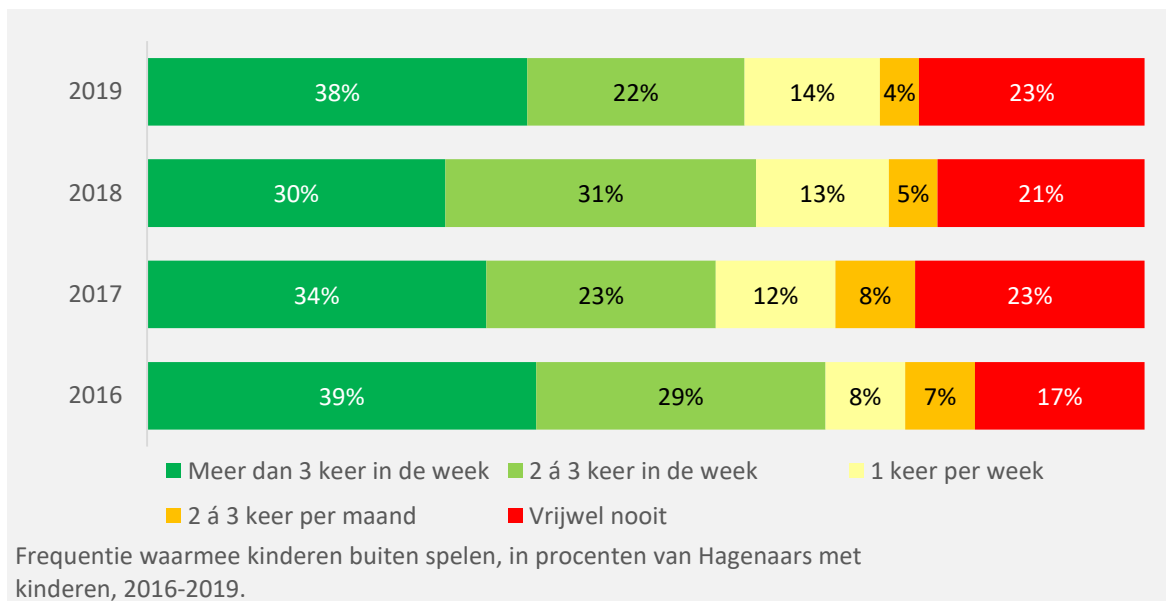


De gemeente Den Haag is benieuwd hoe ouders de speelvoorzieningen voor kinderen waarderen. Daarom is aan de bewoners met kinderen tot en met 18 jaar gevraagd wat men vindt van de hoeveelheid speelvoorzieningen in hun buurt. Dit betreft een kwart van de respondenten (25%). Ook is gevraagd naar het oordeel 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 (60%) hebben kinderen die minstens twee keer per week buiten spelen. Een kwart van de kinderen speelt vrijwel nooit buiten (23%). Dit zijn met name kinderen van dertien jaar of ouder (40%). De jongste kinderen tot en met zes jaar spelen het meest buiten (50% meer dan drie keer per week en 25% twee tot drie keer).
- Het aantal mogelijkheden om buiten te spelen krijgt gemiddeld een 6,5. Dit is vergelijkbaar met voorgaande metingen. Ruim een derde (36%) geeft een rapportcijfer van een 8 of hoger, maar een kwart (26%) geeft een onvoldoende. Ook lopen de meningen over de meest bezochte speelplek wat meer uiteen (43% geeft een 8 of hoger, 18% geeft een onvoldoende), hoewel hiervoor het gemiddelde iets hoger ligt met een 6,8. Over het onderhoud van deze speelplek is drie kwart van de ouders tevreden (75%). Een kwart vindt dit matig (21%) of slecht (4%).
- Bijna 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 (18%). Dit is iets minder dan in voorgaande jaren. Steeds meer ouders weten dit niet zeker: 40% heeft geantwoord dit misschien te willen doen. Dit is voor hen met name afhankelijk van tijd (49%). Ook bij de ouders die niet willen meewerken, speelt tijd de belangrijkste rol (45%) of men is van mening dat hun kinderen er te oud voor zijn (13%).



Frequentie van buitenspelen

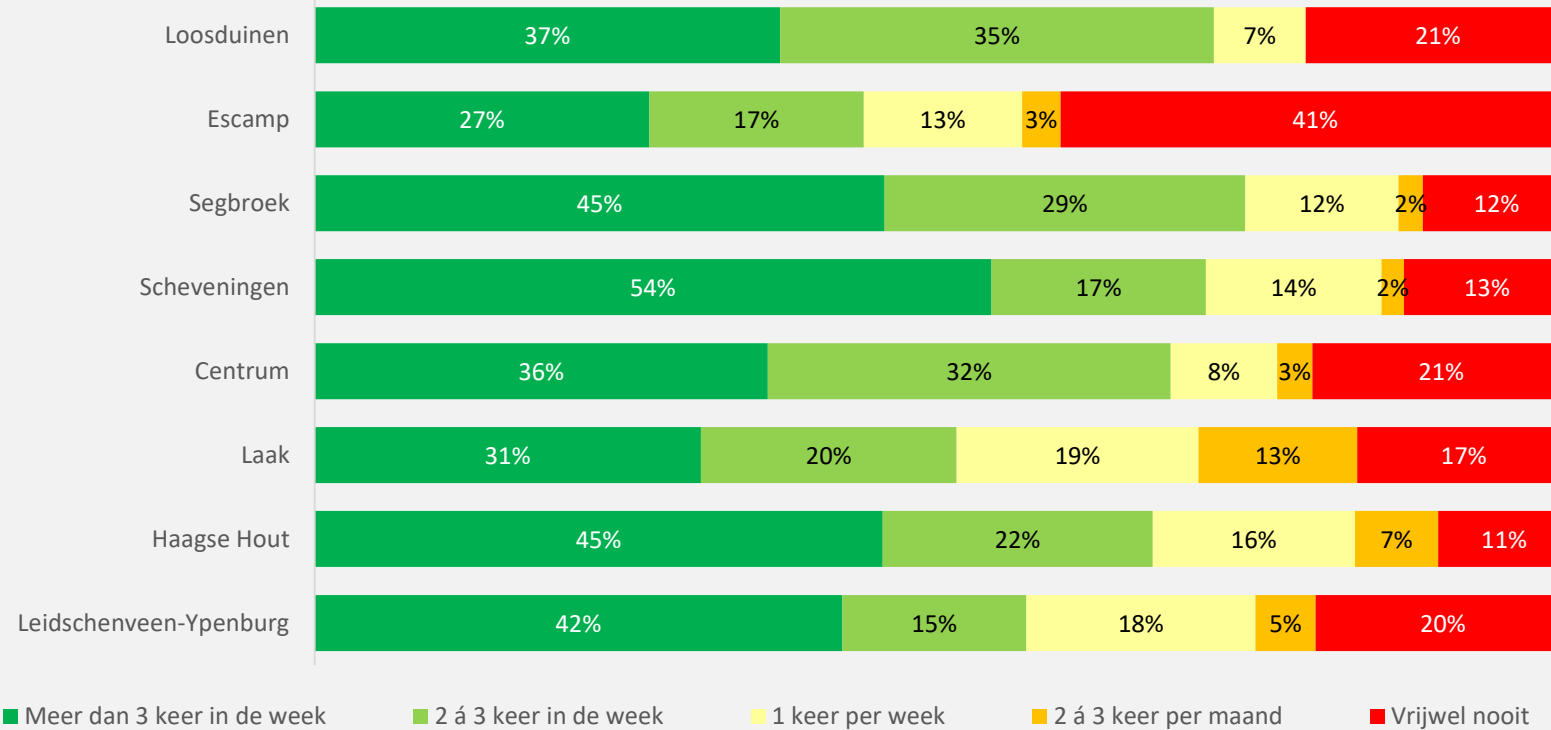


De vragen over de speelplekken zijn voorgelegd aan Hagenaars met één of meer kinderen tot en met 18 jaar. Het gaat om een kwart van de respondenten (25%). Met name in Leidschenveen-Ypenburg wonen veel respondenten met één of meer kinderen tot en met 18 jaar (65%). In Centrum en Loosduinen is dit aandeel veel lager (resp. 20% en 27%).

Bij zes op de tien ouders (60%) spelen kinderen regelmatig buiten (minstens twee keer per week). Het aandeel kinderen dat regelmatig buiten speelt, is ongeveer gelijk gebleven vergeleken met voorgaande jaren, hoewel dit aandeel in 2016 nog wat hoger was dan nu (68%). Ook was het aandeel kinderen dat nooit buiten speelde lager: 17% tegenover 23% dit jaar.

Er is een duidelijke relatie met de leeftijd van de kinderen. De jongste kinderen (tot en met 6 jaar) spelen het meest buiten (50% meer dan drie keer per week en 25% twee tot drie keer), gevolgd door kinderen van 7 tot en met 12 jaar (resp. 48% en 26%). Kinderen van 13 jaar of ouder spelen veel minder buiten. Zo doen vier op de tien dit vrijwel nooit (40%).

Frequentie van buitenspelen

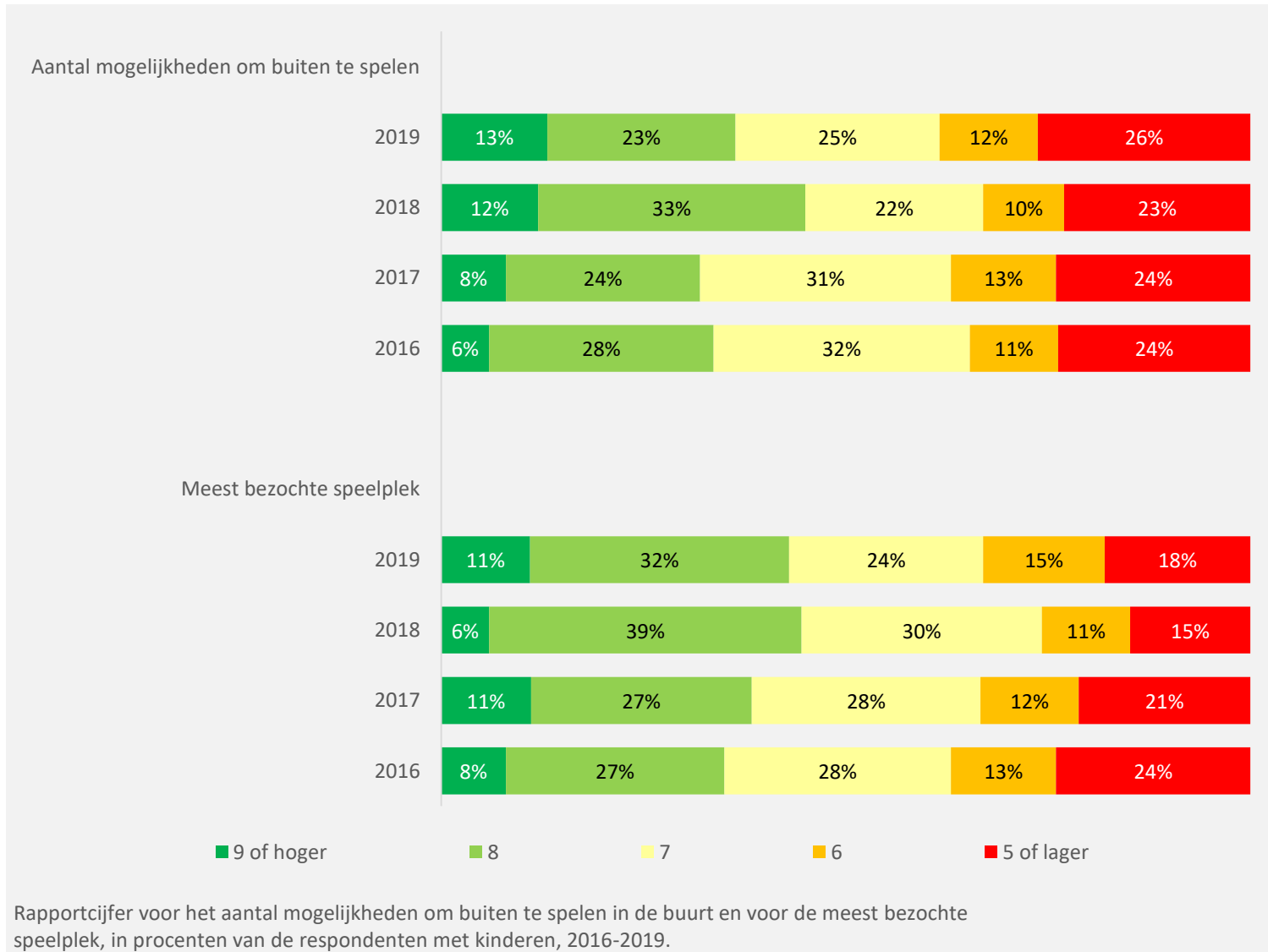


Frequentie waarmee kinderen buiten spelen, in procenten van Hagenaars met kinderen, naar stadsdeel, 2019.



Tussen de stadsdelen varieert het beeld enigszins. In Segbroek, Loosduinen en Scheveningen spelen kinderen het meest intensief buiten: circa drie kwart doet dit minstens twee keer per week (resp. 74%, 72% en 71%). In Escamp ligt het aandeel dat vrijwel nooit buiten speelt boven het gemiddelde (41%). In Haagse Hout, Segbroek en Scheveningen is het aandeel kinderen dat vrijwel nooit buiten speelt lager dan gemiddeld (resp. 11%, 12% en 13%).

Waardering van de speelplekken

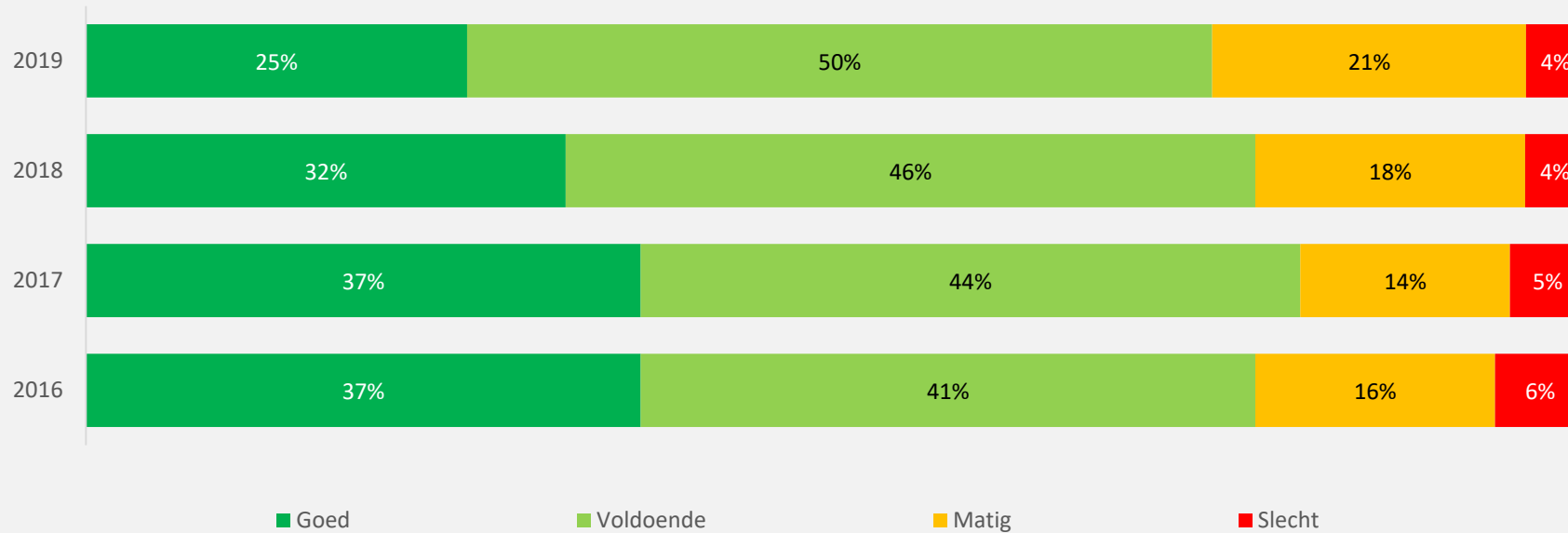


Het aantal mogelijkheden om buiten te spelen krijgt gemiddeld een 6,5, wat vergelijkbaar is met voorgaande jaren.

De meningen lopen nogal uiteen. Zo geeft aan de ene kant ruim een derde (36%) van de ouders een 8 of hoger en aan de andere kant een kwart (26%) een 5 of lager. Vergeleken met de voorgaande meting is het aandeel dat een 8 of hoger geeft afgenomen.

De meest bezochte speelplek in de eigen buurt wordt iets hoger beoordeeld, namelijk gemiddeld met een 6,8. Ook dit cijfer is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Van de respondenten geeft 43% een 8 of hoger en een vijfde een onvoldoende (18%). Dit aandeel is iets hoger dan vorig jaar en lager dan bij de metingen in 2016 en 2017.

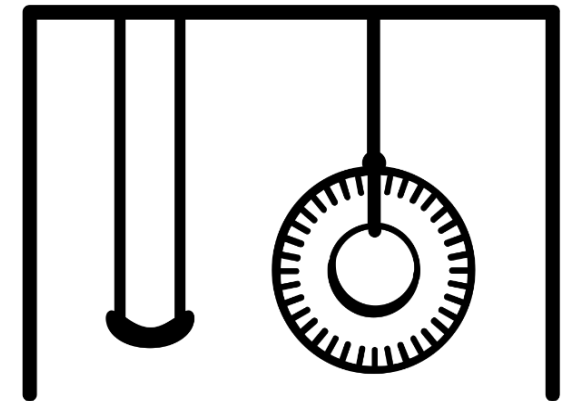
Waardering van het onderhoud van speelplekken



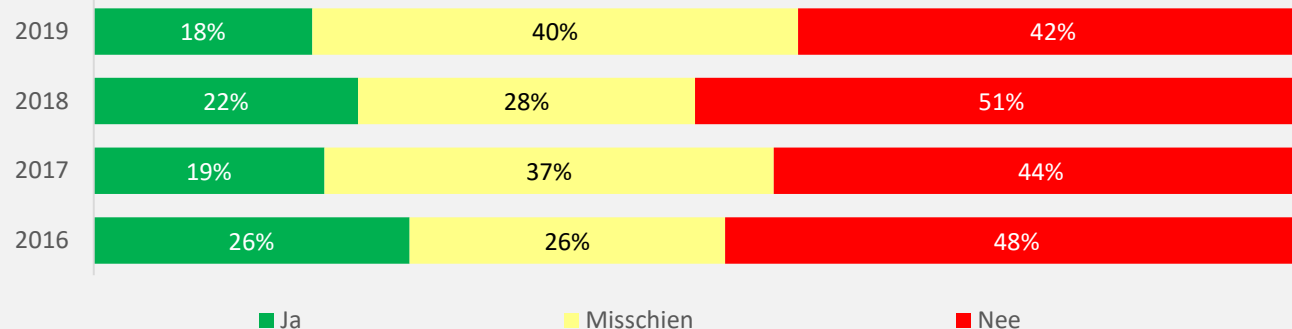
Oordeel over het onderhoud aan de meest bezochte speelvoorziening in de eigen buurt, in procenten van respondenten met kinderen, 2016-2019.

Over het onderhoud aan de meest bezochte speelvoorziening in de eigen buurt is drie kwart van de Haagse ouders tevreden (75%): een kwart beoordeelt het onderhoud als goed en de helft als voldoende. Een kwart vindt dit matig (21%) of slecht (4%).

Vergeleken met de voorgaande metingen is het aandeel dat het goed vindt enigszins gedaald (van 32% naar 25%).

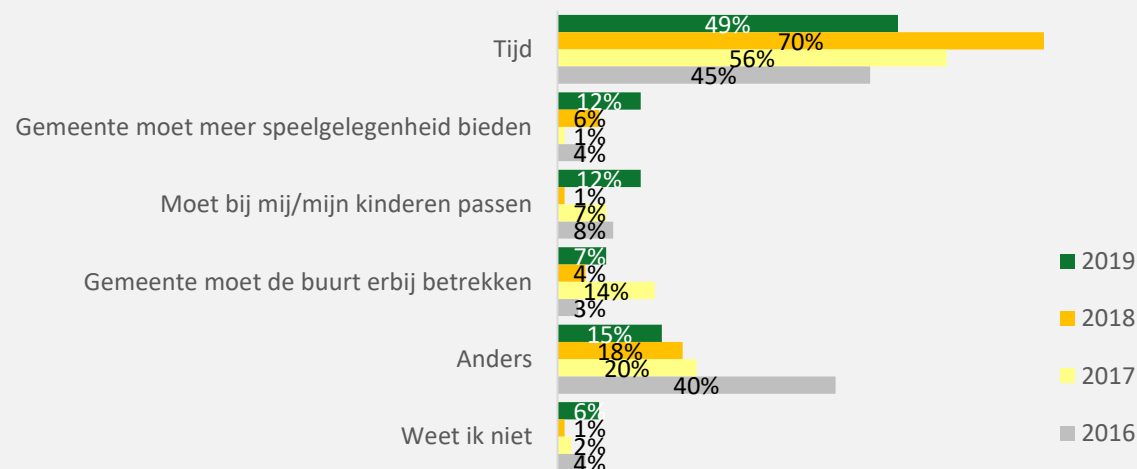


Participatie van ouders



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, 2016-2019.

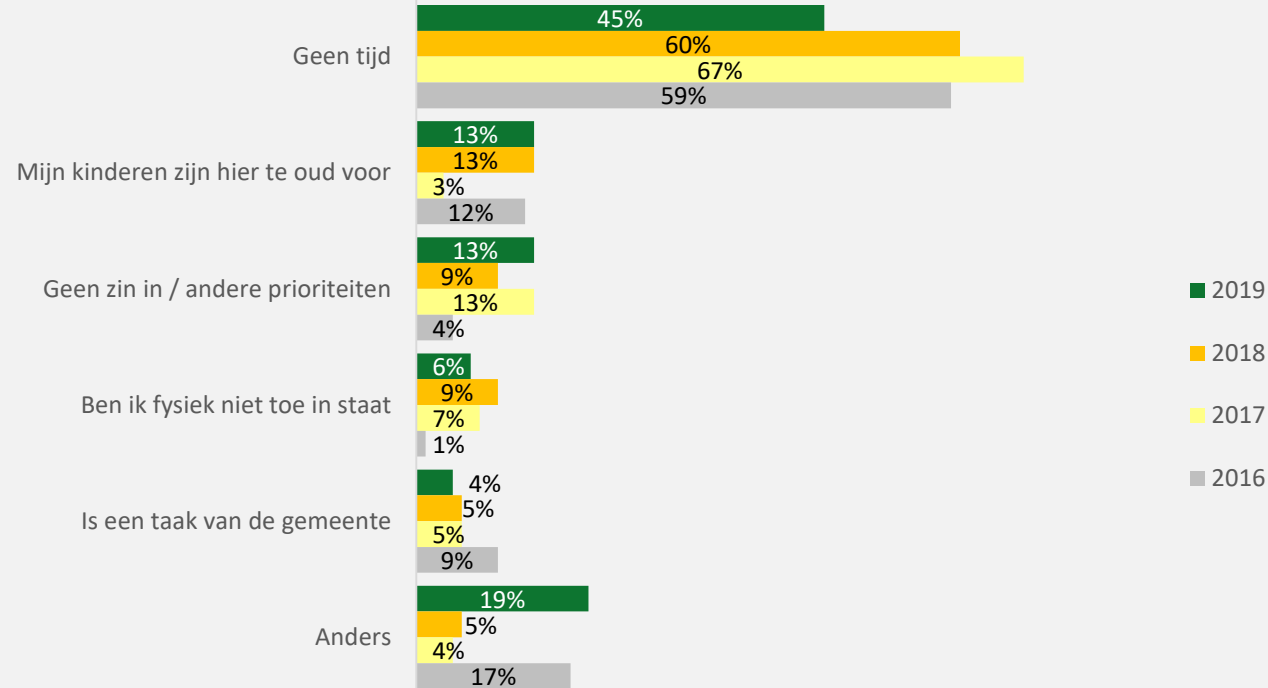
Bijna één op de vijf ouders of verzorgers is bereid om mee te helpen bij de ontwikkeling en het beheer van een speelvoorziening in de eigen buurt (18%). Dit is iets minder dan in voorgaande jaren. Vier op de tien ouders willen dit misschien doen (40%). Het aandeel dat het niet wil doen is juist gedaald (48% in 2016 en 42% in 2019).



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, 2016-2019.

Aan de 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. Voor de helft van hen blijkt tijd de belangrijkste factor waar zij dit vanaf laten hangen (49%). Andere redenen spelen veel minder, hoewel steeds meer ouders aangeven dat de gemeente meer speelgelegenheid zou moeten bieden (2016: 4% en 2019: 12%). Ook is men van mening dat het bij de kinderen moet passen (12%).

Participatie van ouders



Redenen waarom ouders niet bereid zijn om vrijwillig mee te helpen aan de ontwikkeling en het beheer van een speelvoorziening, in procenten van ouders niet willen meehelpen, 2016-2019.

Aan ouders die niet willen meewerken is eveneens gevraagd naar de reden. Ook hier speelt tijd de belangrijkste rol (45%). Ook geven ouders aan dat de kinderen te oud zijn (13%), men geen zin hierin heeft (13%) of hier fysiek niet toe in staat (6%). Voorgaande jaren was tijdgebrek ook de belangrijkste reden, hoewel dit voorgaande jaren iets vaker naar voren werd gebracht.



Inwonersonderzoek 2019

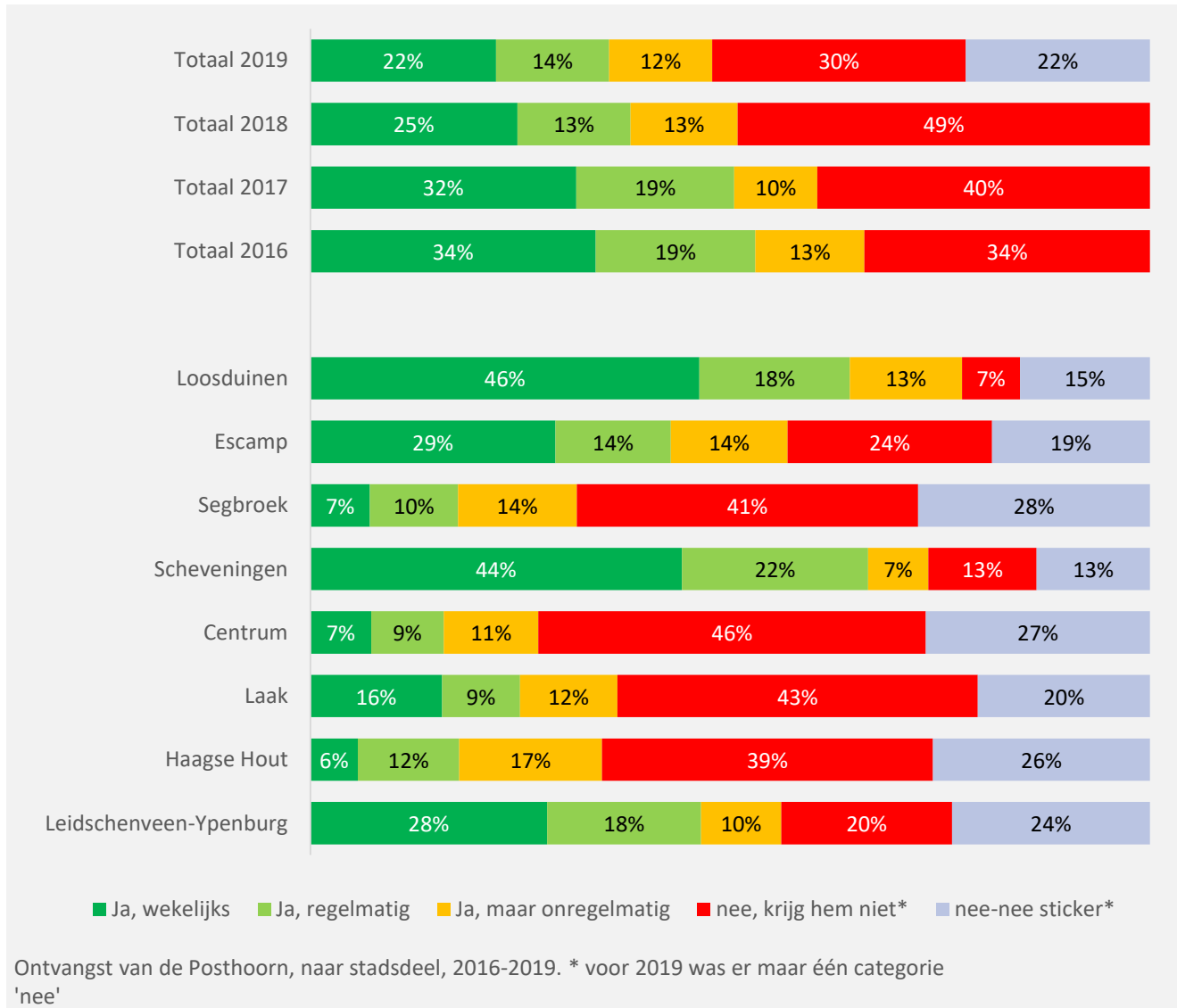
De Stadskrant



Eén van de communicatiemiddelen van de gemeente Den Haag is de Stadskrant. De Stadskrant wordt elke vier weken meegestuurd met de Posthoorn (in bijna alle stadsdelen). In Scheveningen wordt de Posthoorn niet bezorgd maar komt de Stadskrant in de Scheveningsche Courant. De gemeente is benieuwd naar het bereik, de bekendheid en leesintensiteit van de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) en de Stadskrant.

- Ruim één op de drie Hagenaars ontvangt de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) wekelijks (22%) of regelmatig (14%), nog eens 12% krijgt deze krant onregelmatig. Het aandeel dat de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) zegt te ontvangen, loopt ieder jaar iets terug: van 66% in 2016 naar 48% in 2019. Inwoners van Loosduinen (77%) en Scheveningen (73%) ontvangen de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) meer dan gemiddeld.
- Bijna vier op de tien Hagenaars (37%) lezen de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) wel eens. De leesdichtheid verschilt sterk naar stadsdeel: het aandeel lezers is het hoogst in Loosduinen (70%) en Scheveningen (62%) en het laagst in Segbroek (23%) en Centrum (18%).
- Bijna een kwart van de Hagenaars (23%) weet dat de Stadskrant eens in de vier weken wordt bijgevoegd in de Posthoorn. Vier op de tien Hagenaars lezen de Stadskrant, waarvan 12% vaak en 30% soms. Dit aandeel is vergeleken met 2018 niet verder teruggelopen. In 2016 lag dit op 50%, in 2017 op 46% en in 2018, net als in 2019, op 42%.
- De helft (53%) van de lezers van de Stadskrant leest enkele artikelen, één op de zes lezers leest (vrijwel) alles (16%). De leesintensiteit blijft ongeveer gelijk. Ouderen lezen de Stadskrant het meest intensief. Hagenaars die de Stadskrant niet lezen geven vaak aan dat men deze niet ontvangt (53%). Daarnaast speelt mee dat men een voorkeur heeft voor andere kranten (12%) of geen interesse heeft in het gemeentelijk nieuws (12%).
- Lezers van de Stadskrant vinden onderwerpen over de eigen buurt of wijk het meest interessant (67%), gevolgd door informatie over plannen van de gemeente (57%) en informatie over evenementen en activiteiten (51%). Dat was de afgelopen jaren ook zo.
- Als wordt gevraagd naar mogelijke verbeterpunten dan liggen de uitkomsten in het verlengde van de interesse: meer nieuws over de eigen buurt, meer informatie over de plannen van de gemeente en meer nieuws over evenementen en activiteiten zijn de meest genoemde verbeterpunten.

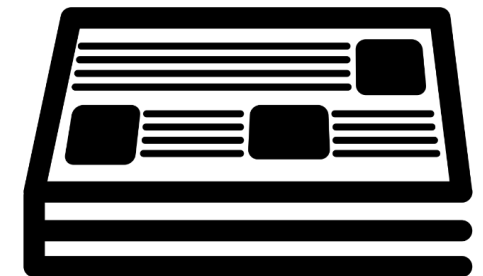
Ontvangst van de Posthoorn (of Scheveningsche Courant)



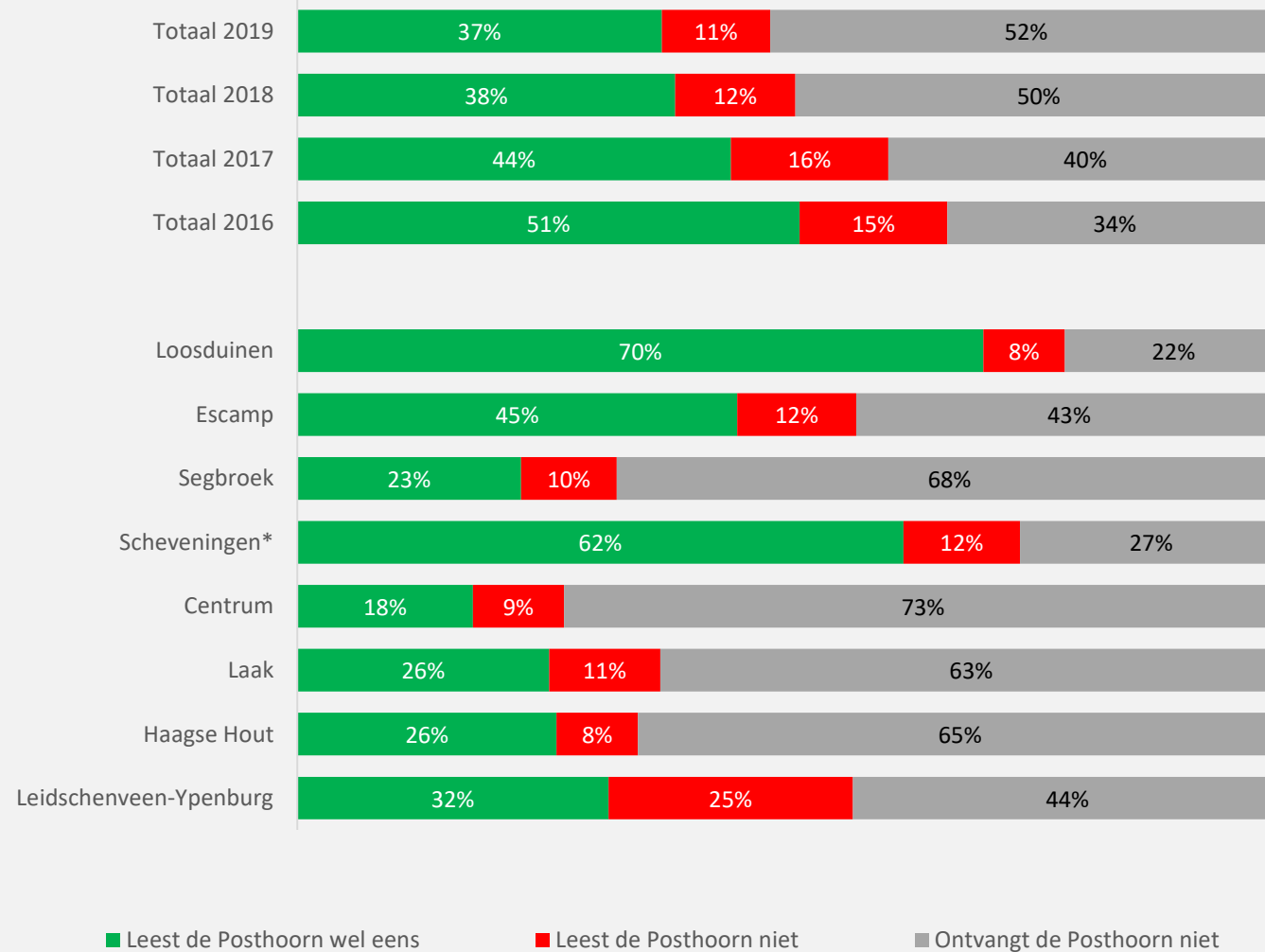
Ruim één op de drie Hagenaars zegt de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) wekelijks (22%) of regelmatig (14%) te ontvangen. Nog eens 12% ontvangt de krant onregelmatig. Ruim de helft ontvangt de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) niet, wat voor een deel komt doordat de inwoners een “nee-nee” sticker op de deur hebben.

Het aandeel dat de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) wekelijks ontvangt, neemt sinds 2016 licht af. De ontvangst is het grootst in Loosduinen (46% wekelijks) en Scheveningen (44%) en het kleinst in Haagse Hout (6%), Segbroek (7%) en Centrum (7%). In deze Stadsdelen is ook het aandeel “nee-nee” stickers iets groter dan gemiddeld. Ook in Laak zeggen veel inwoners de Posthoorn niet te ontvangen.

Ouderen en lager opgeleiden ontvangen de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) vaker dan gemiddeld (wekelijks).



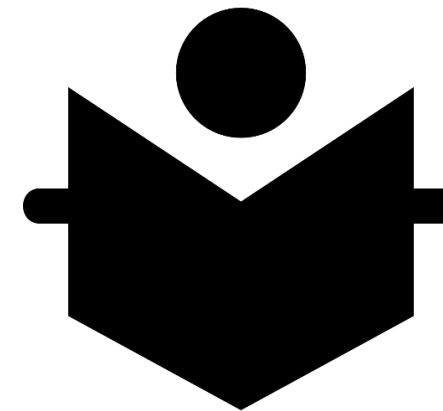
Lezers van de Posthoorn



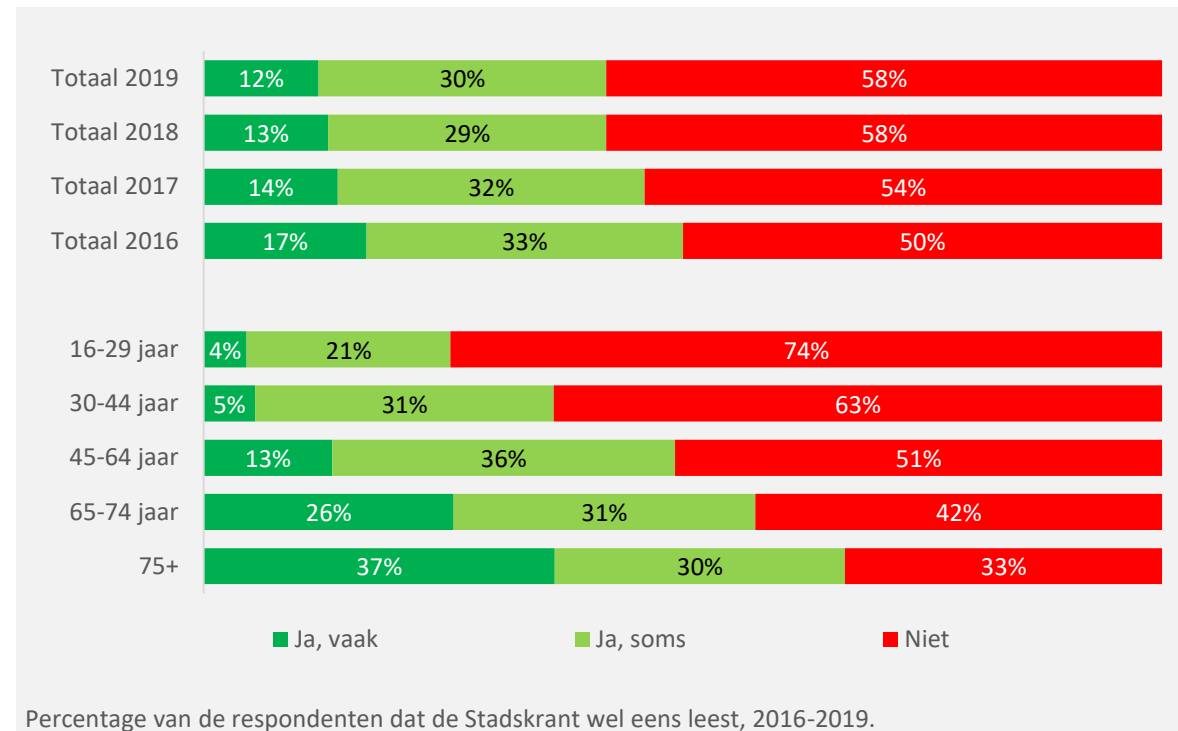
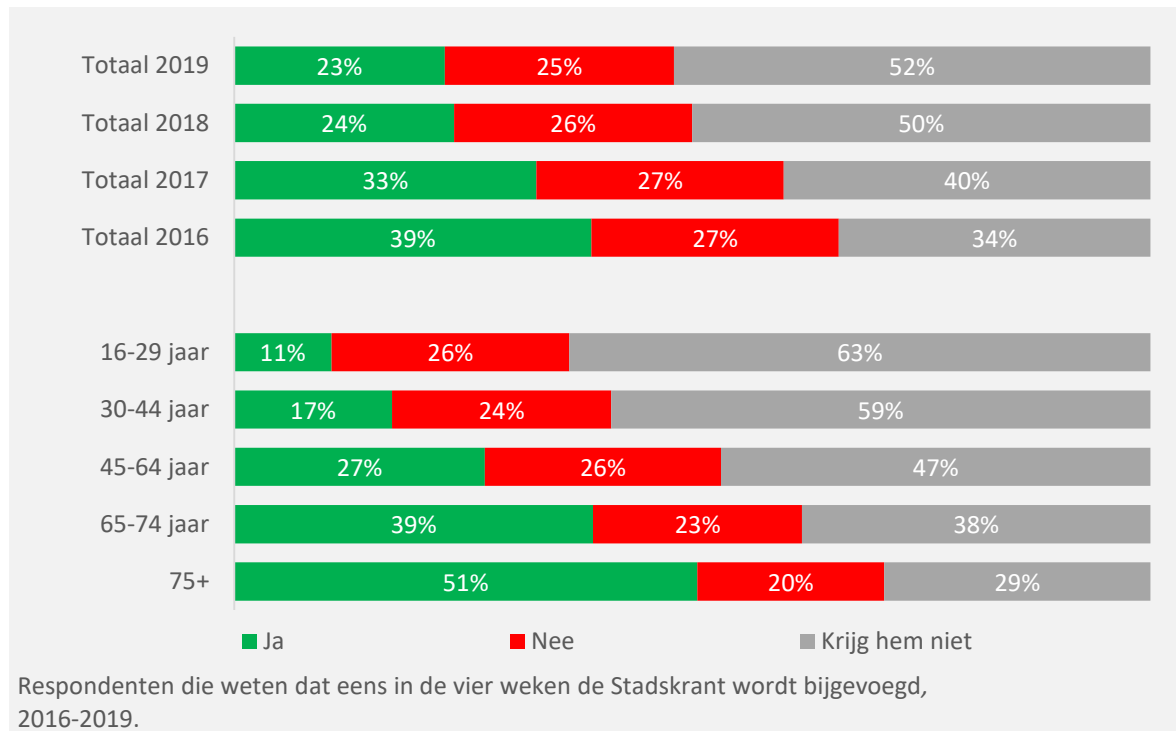
Percentage van de respondenten dat de Posthoorn leest, 2016-2019. *In Scheveningen gaat het om de Scheveningsche Courant

Bijna vier op de tien inwoners van Den Haag lezen de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) (37%). Dat is vergelijkbaar met 2018, maar lager dan in 2016 en 2017. Van degenen die de krant ontvangen, leest drie kwart hem ook (76%). De Posthoorn wordt het meest gelezen door inwoners van Loosduinen (70%) en ook de Scheveningsche Courant wordt meer dan gemiddeld gelezen (62%). In Haagse Hout (26%), Laak (26%), Segbroek (23%) en Centrum (18%) wordt de Posthoorn veel minder gelezen.

Oudere inwoners (vanaf 65 jaar) lezen de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) veel vaker dan gemiddeld, jongeren veel minder vaak.



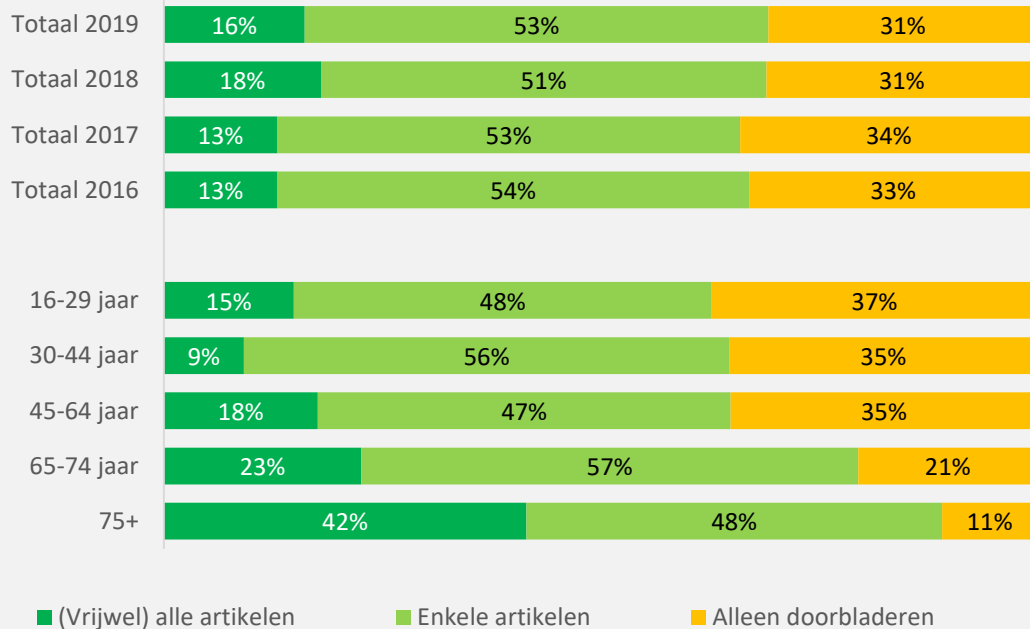
Bekendheid met en leesintensiteit van de Stadskrant



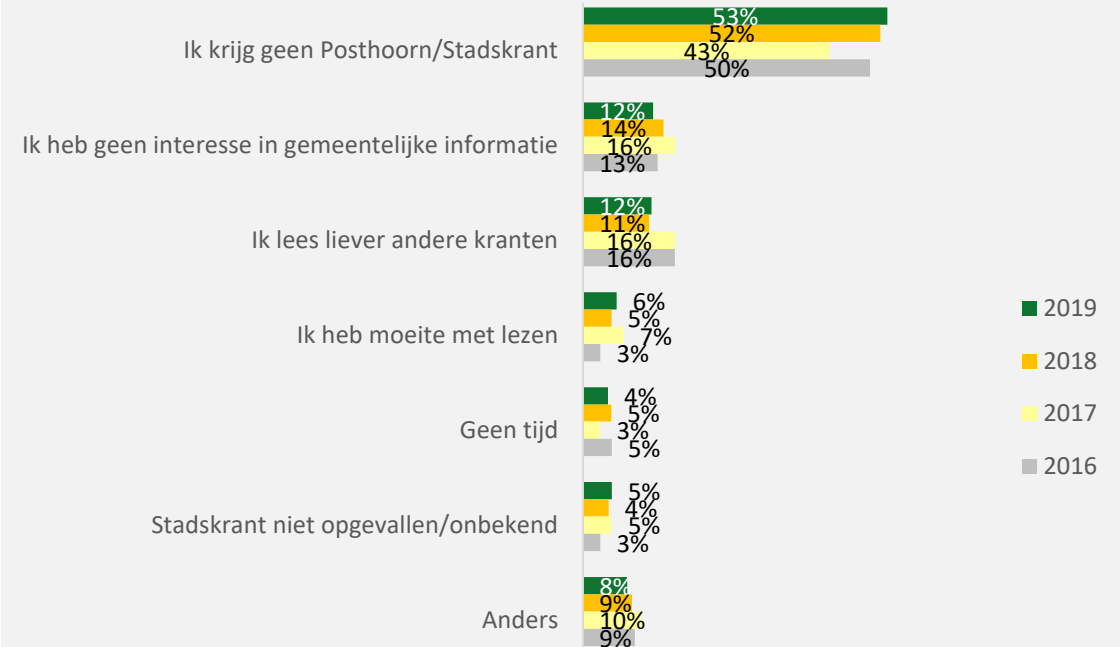
Bijna een kwart (23%) van de Hagenaars weet dat de Stadskrant eens per vier weken in de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) wordt bijgevoegd. Afgezet tegen het aandeel Hagenaars dat de Posthoorn (of Scheveningsche Courant) ontvangt, is dit bijna de helft (49%). Deze cijfers zijn nagenoeg gelijk aan die van 2018, de daling ten opzichte van 2016 en 2017 is niet doorgezet. De Stadskrant is het meest bekend bij ouderen en het minst bij jongeren.

De Stadskrant wordt door circa vier op de tien Hagenaars gelezen (42%), waarvan 12% vaak en 30% soms. Ook dit percentage is sinds 2018 niet verder terug gelopen. Hagenaars van 65 jaar en ouder lezen de Stadskrant vaker dan gemiddeld.

Wat leest men in de Stadskrant?



Leesintensiteit van de Stadskrant van respondenten die de Stadskrant wel eens lezen, 2016-2019.

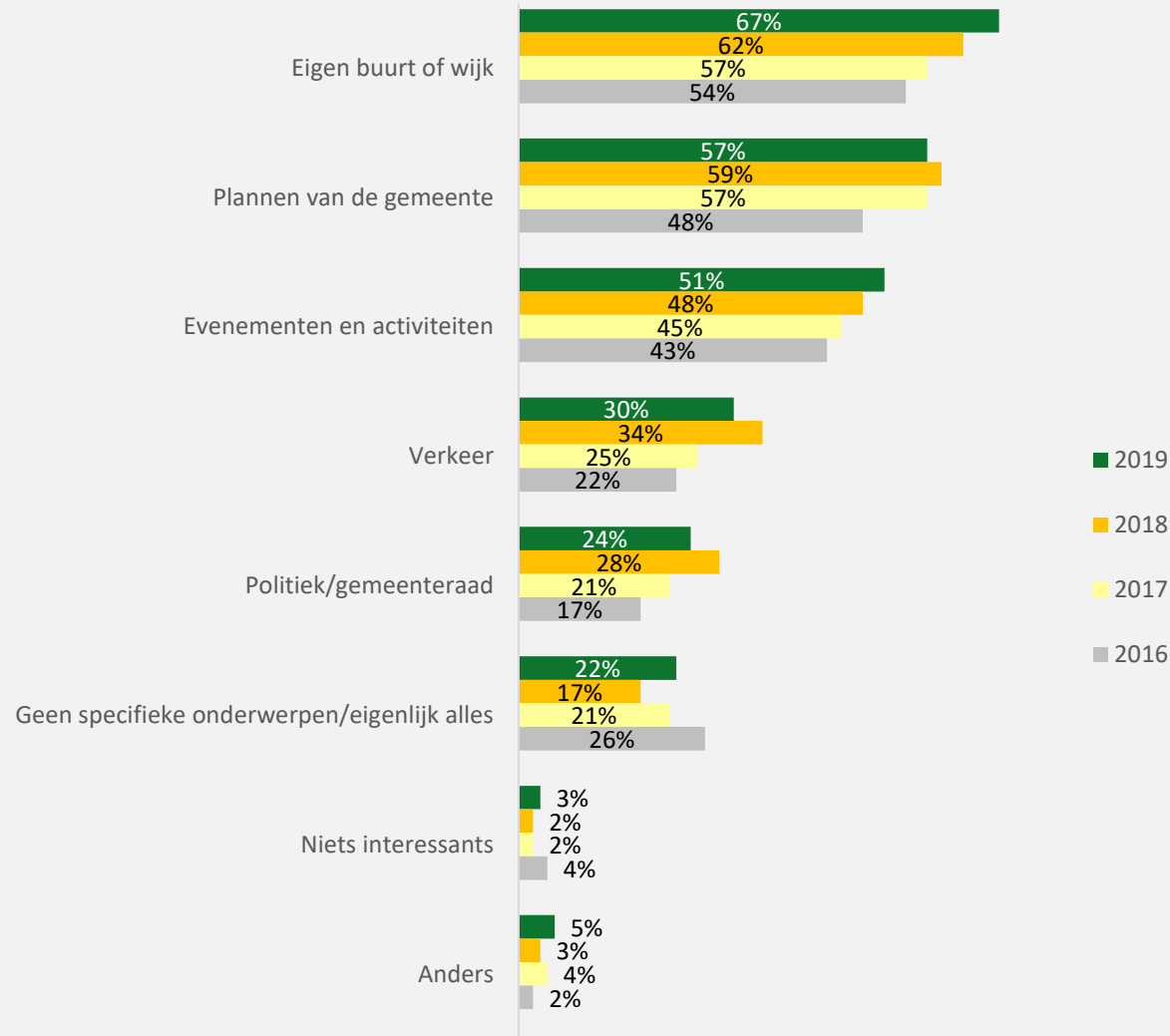


Redenen waarom de Stadskrant niet wordt gelezen, in procenten van de respondenten die de Stadskrant niet lezen, 2016-2019.

Van de mensen die de Stadskrant lezen, geeft 16% aan (vrijwel) alle artikelen te lezen (dat is omgerekend ongeveer 5% van alle Hagenaars). De helft (53%) pikt er enkele artikelen uit en de rest (31%) bladert de Stadskrant alleen maar door. De leesintensiteit van de Stadskrant blijft ongeveer gelijk. Oudere lezers (65+) lezen de Stadskrant intensiever dan gemiddeld.

Voor mensen die de Stadskrant niet lezen is de voornaamste reden hiervoor dat ze de Stadskrant niet ontvangen (53%). Ook wordt aangegeven dat men de krant niet leest omdat men geen interesse heeft in gemeentelijke informatie of liever andere kranten leest. Het beeld verschilt niet veel met de vorige jaren.

Wat leest men in de Stadskrant

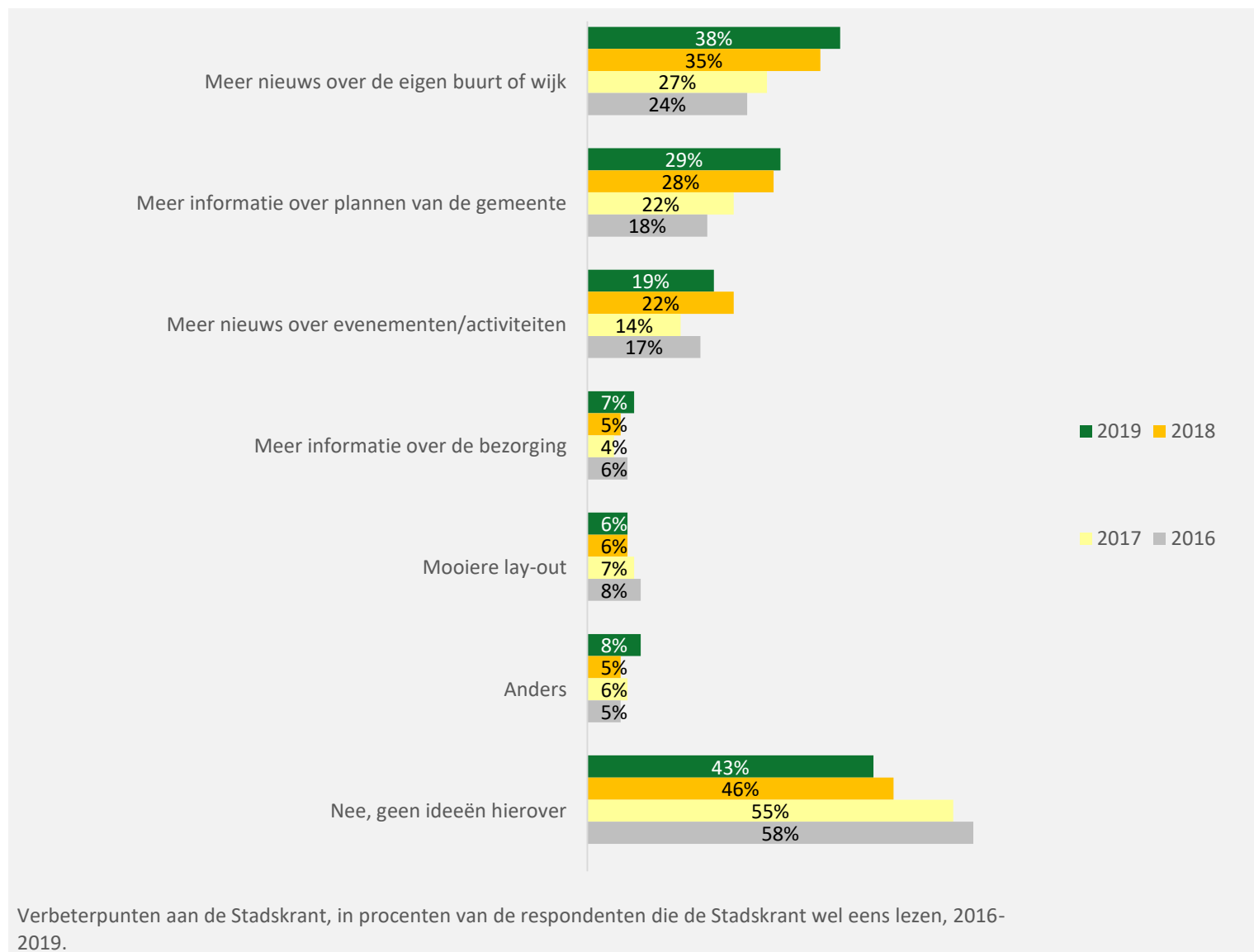


Interessante onderwerpen in de Stadskrant, in procenten van de respondenten die de Stadskrant wel eens lezen, 2016-2019.

Lezers van de Stadskrant zijn vooral geïnteresseerd in onderwerpen over de eigen buurt of wijk (67%), maar ook in plannen van de gemeente (57%) en nieuws over evenementen en activiteiten (51%). Deze onderwerpen worden sinds 2016 altijd als meest belangrijk naar voren gebracht. De interesse in nieuws over de eigen wijk of buurt en over evenementen en activiteiten neemt geleidelijk aan toe.

Bijna één op de drie lezers vindt het verkeer een interessant onderwerp (30%) en een kwart leest artikelen over de politiek of de gemeenteraad. Eén op de vijf lezers heeft geen voorkeur voor één of meer onderwerpen maar leest eigenlijk alles.

Suggesties voor de Stadskrant



Als de lezers van de Stadskrant tot slot wordt gevraagd naar mogelijke verbeterpunten, dan wordt net als in de afgelopen jaren meer nieuws over de eigen buurt of wijk het meest genoemd (38%). Daarnaast ziet 29% graag meer informatie over plannen van de gemeente en 19% meer nieuws over evenementen of activiteiten. Een groot deel van de lezers van de Stadskrant kan geen verbeterpunten noemen (43%). Vergeleken met voorgaande metingen neemt het aandeel lezers dat wel verbeterpunten heeft genoemd toe.

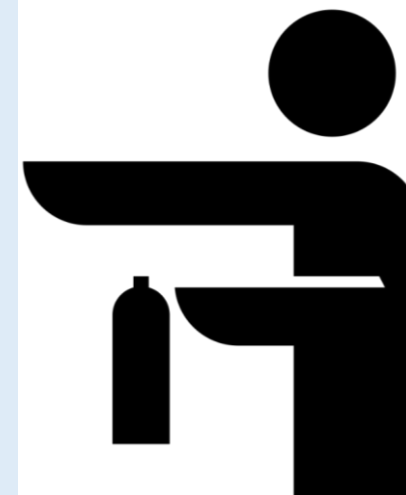
Inwonersonderzoek 2019

Graffitibeleid

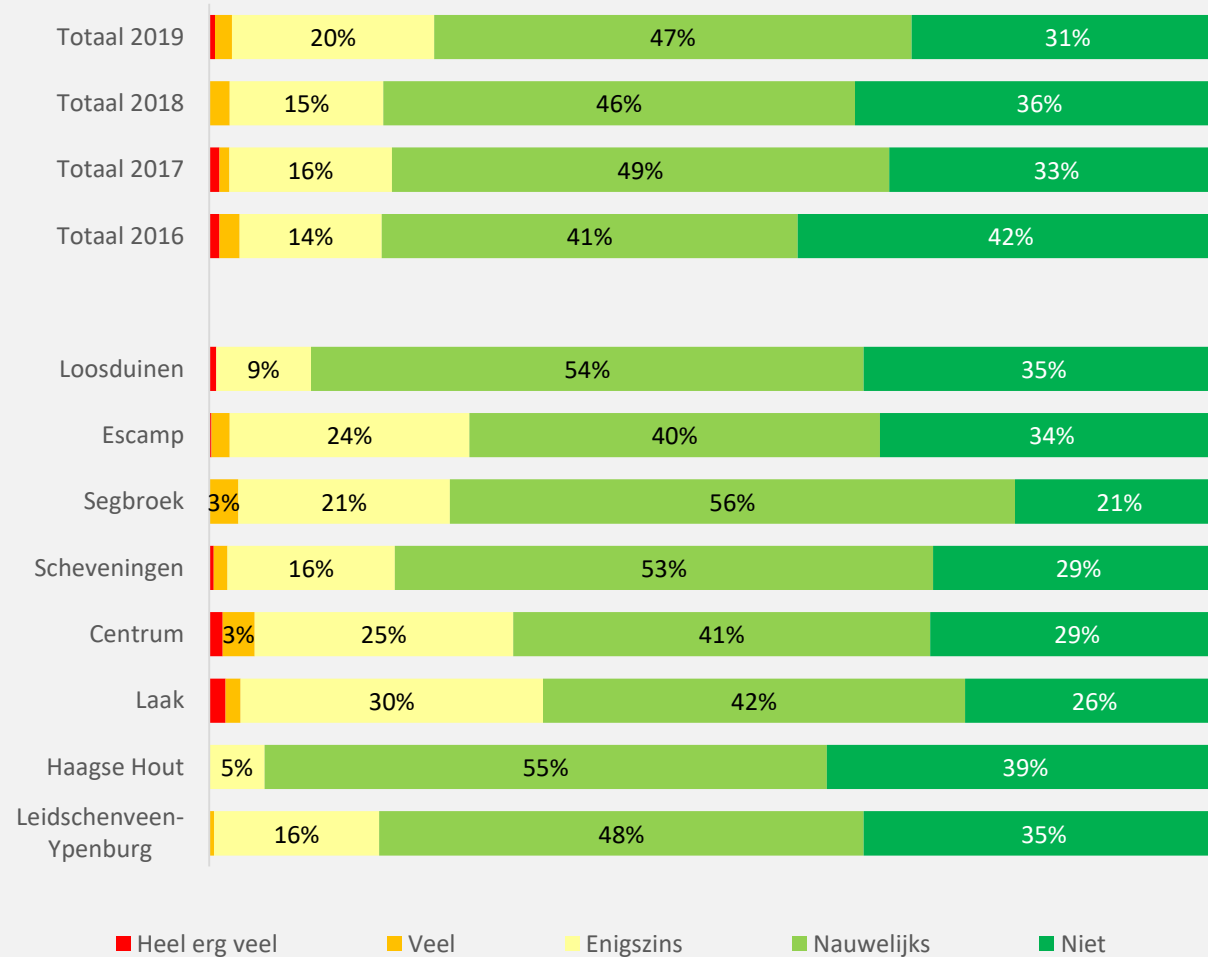


De gemeente Den Haag is actief in het tegengaan van graffiti en wild geplakte posters. Om middelen effectief te kunnen inzetten, is inzicht in de omvang van de problematiek van belang. De inwoners is daarom gevraagd naar de aanwezigheid van graffiti en wild geplakte posters in hun buurt en naar de mate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

- De meeste Hagenaars geven aan dat er nauwelijks (47%) tot geen (31%) graffiti in hun buurt voorkomt. Ruim één op de vijf inwoners ervaart dit enigszins (20%) of (heel) veel (2%). Dat is iets meer dan de afgelopen jaren. Net als in de afgelopen jaren komt graffiti meer voor in Laak (32% veel of enigszins) en Centrum (30%). In Haagse Hout (6%) en in Loosduinen (11%) is hier het minst sprake van.
- Eén op de vijf Hagenaars is van mening dat er in hun buurt 'veel' (3%) of 'enigszins' (17%) sprake is van wild geplakte posters. Dat is iets minder dan het vorig jaar, maar vergelijkbaar met 2016 en 2017. Ook het wildplakken van posters komt het meest voor in Laak (25% enigszins of vaak) en Centrum (27%). Haagse Hout en Loosduinen (beide 14%) scoren ook hierbij het laagst.
- De helft van de inwoners stoort zich aan graffiti (49%) en een iets kleiner aandeel aan wild geplakte posters (41%). De ergernis aan graffiti lijkt iets toe te nemen. Ouderen storen zich meer dan gemiddeld aan deze uitingen.
- Bijna zes op de tien Hagenaars (57%) 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. Eén op de tien Hagenaars is van mening dat dit juist geen goede ontwikkeling is, met name omdat het als storend wordt ervaren in het straatbeeld. Op hoofdlijnen verandert er niet veel in het oordeel van de inwoners. Onder jongeren en hoger opgeleiden is meer draagvlak voor legale graffiti dan onder ouderen en lager opgeleiden.



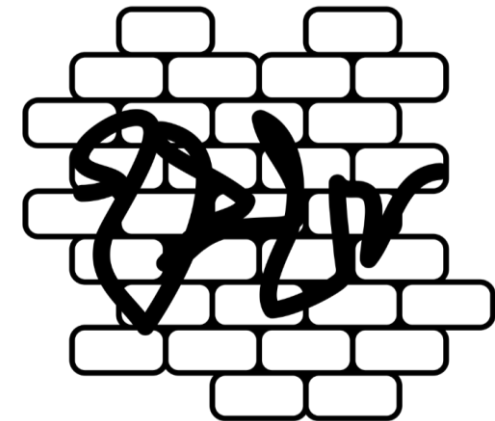
Aanwezigheid van graffiti



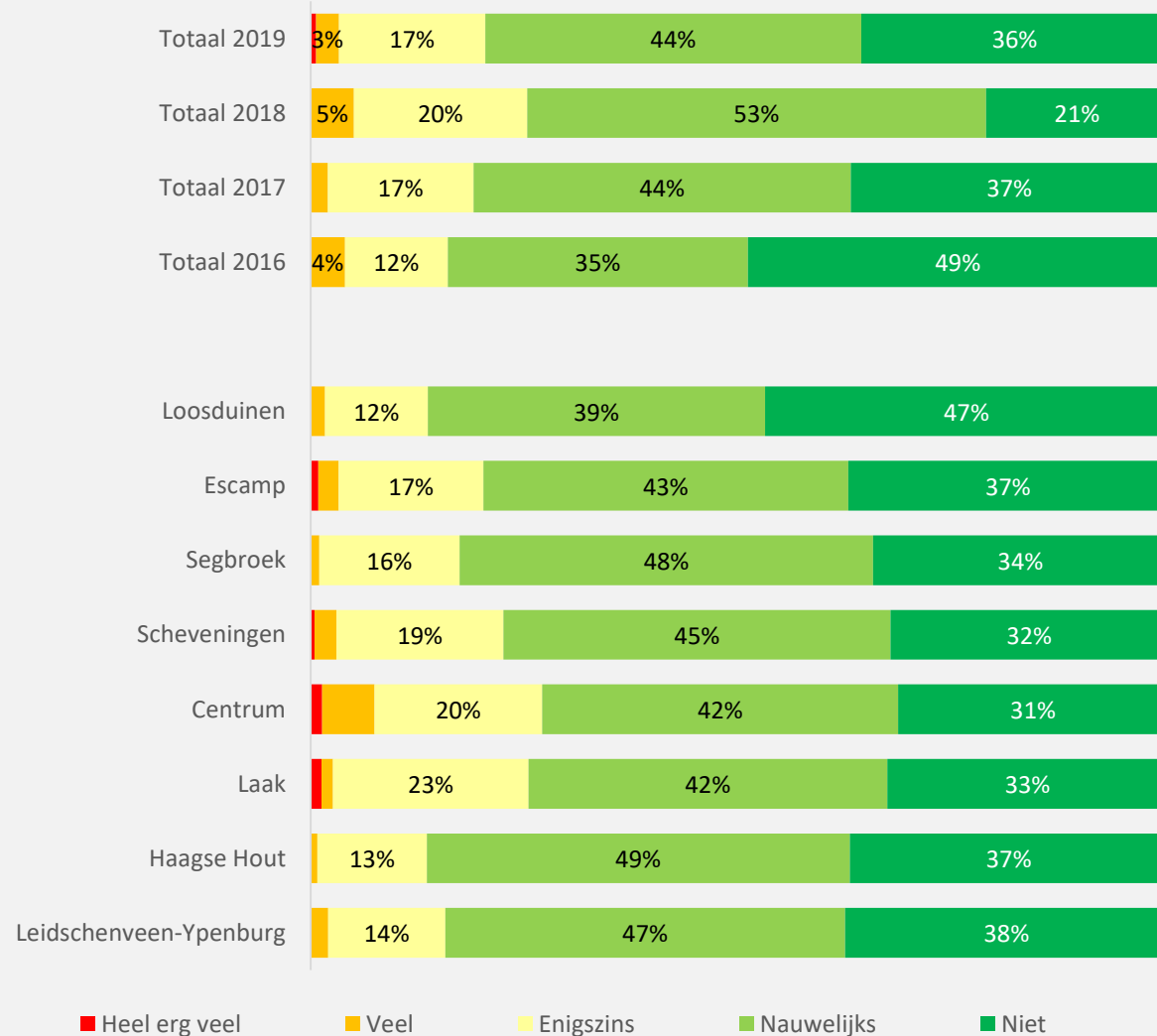
Aanwezigheid van graffiti in de buurt, naar stadsdeel, 2016-2019.

Circa drie kwart van de Hagenaars (78%) vindt dat er nauwelijks tot geen graffiti voorkomt in hun buurt. Volgens 20% is er enigszins sprake van graffiti, 2% vindt dat er (erg) veel graffiti voorkomt. Vergeleken met de voorgaande metingen is er sprake van een lichte toename.

Met name in Laak (32%) en Centrum (30%) komt graffiti meer dan gemiddeld voor volgens de bewoners. In Haagse Hout (94%) en Loosduinen (89%) zijn inwoners vaker van mening dat graffiti nauwelijks tot helemaal niet voorkomt. Ook Leidschenveen-Ypenburg en Scheveningen laten een iets gunstiger beeld zien dan gemiddeld.



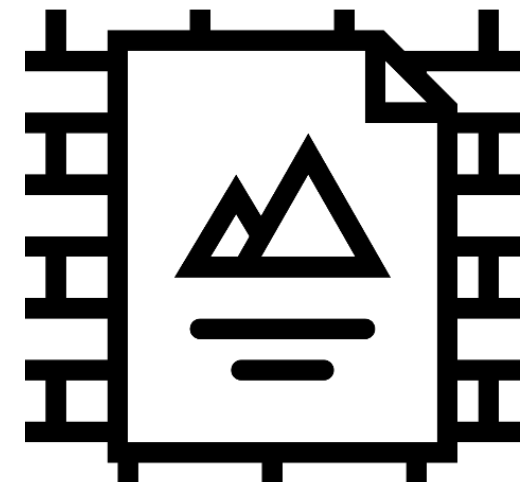
Aanwezigheid van wild geplakte posters



Aanwezigheid van wild geplakte posters in de buurt, naar stadsdeel, 2016-2019.

Van de Hagenaars vindt 80% dat er in hun buurt niet of nauwelijks sprake is van wild geplakte posters. Dit zijn posters die niet in frames zitten. Eén op de vijf is van mening dat dit wel enigszins (17%) of vaak (3%) het geval is. Vergeleken met 2018 lijkt er sprake van een lichte verbetering. Vorig jaar gaf 74% aan dat er nauwelijks of geen sprake was van wild geplakte posters.

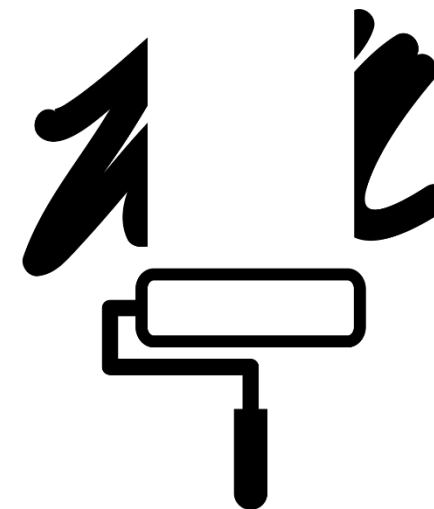
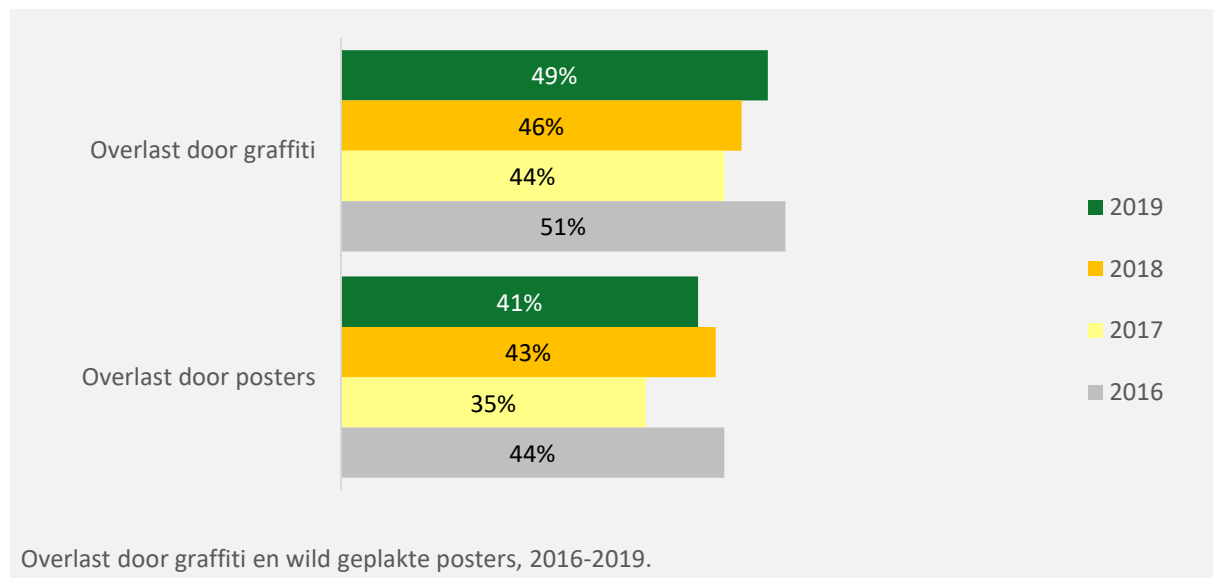
De aanwezigheid van wild geplakte posters is iets groter dan gemiddeld in Centrum (27% enigszins tot veel), Laak (25%) en Scheveningen (23%).



Overlast door graffiti en wild geplakte posters



Den Haag



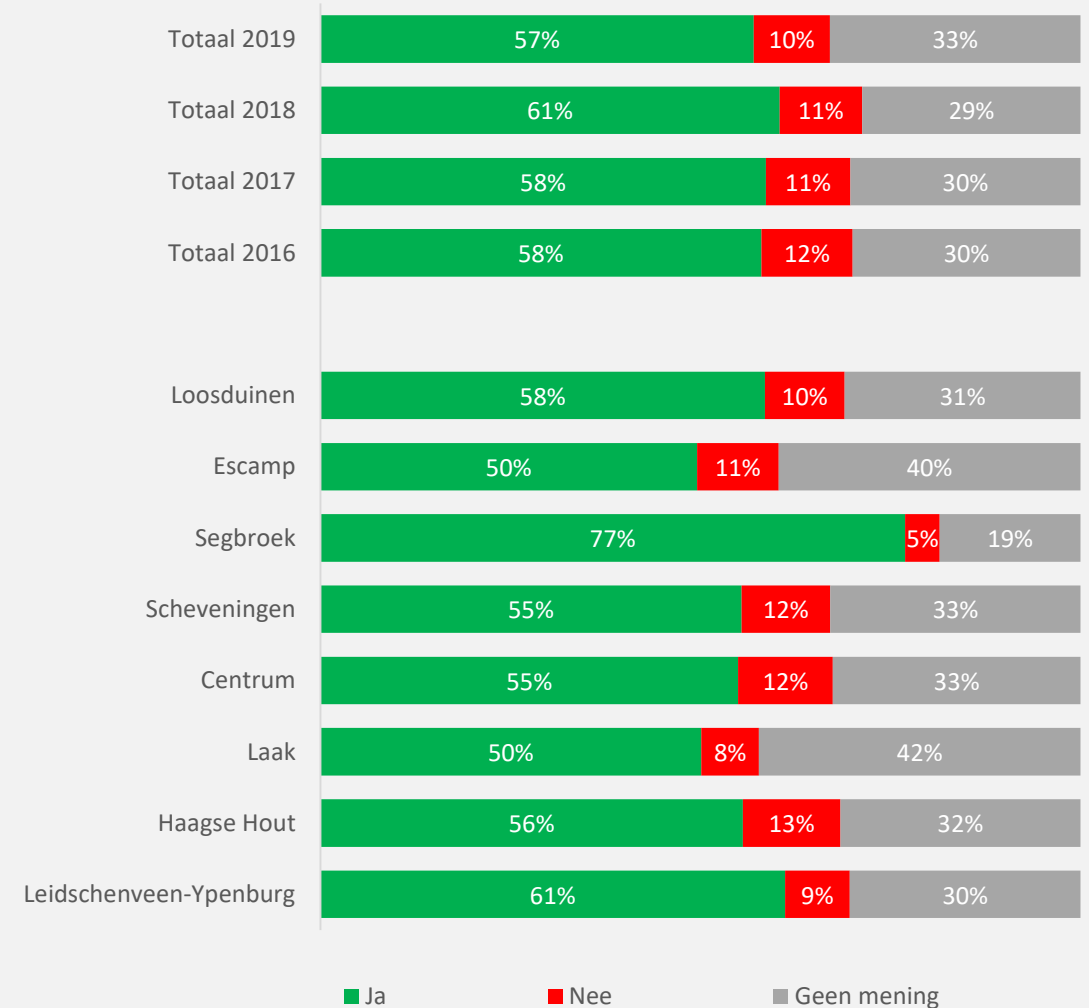
De helft van de Hageenaars stoort zich aan graffiti (49%) en in iets mindere mate aan illegaal geplakte posters (41%). Grosso modo liggen de cijfers in dezelfde orde van grootte als in de afgelopen jaren, met wat schommelingen erin. De ergernis aan graffiti lijkt iets toe te nemen.

Mannen storen zich meer aan graffiti (53%) en wildplakken van posters (46%) dan vrouwen. Ook storen ouderen zich meer aan deze uitingen dan jongere inwoners: van de inwoners van 45 jaar tot 65 jaar stoort 52% zich aan graffiti en 45% aan posters, van de 65-plussers is dat resp. 64% en 51%. Vooral inwoners tot 30 jaar hebben hier veel minder moeite mee: resp. 35% en 31% stoort zich aan graffiti en wild geplakte posters, evenals de inwoners van Laak (resp. 36% en 33%).

Iets meer dan de helft van de Hagenaars (57%) ziet wel iets in het aanbrengen van legale graffiti-kunst als manier om illegale graffiti te verminderen. In Den Haag is dit op een aantal plaatsen gebeurd. Eén op de tien inwoners vindt dit geen goede ontwikkeling en één op de drie kan of wil zich hierover niet uitspreken. De verhouding tussen voor- en tegenstanders van legale graffitikunst blijft ongeveer gelijk met de afgelopen jaren.

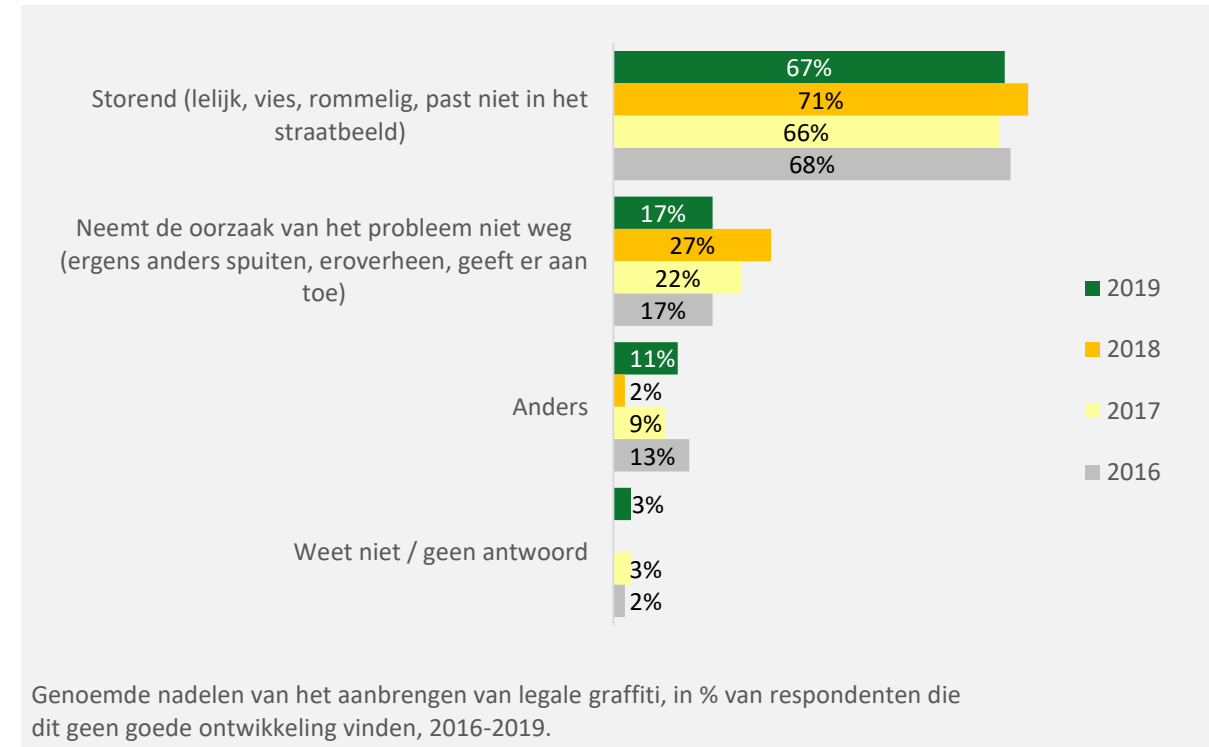
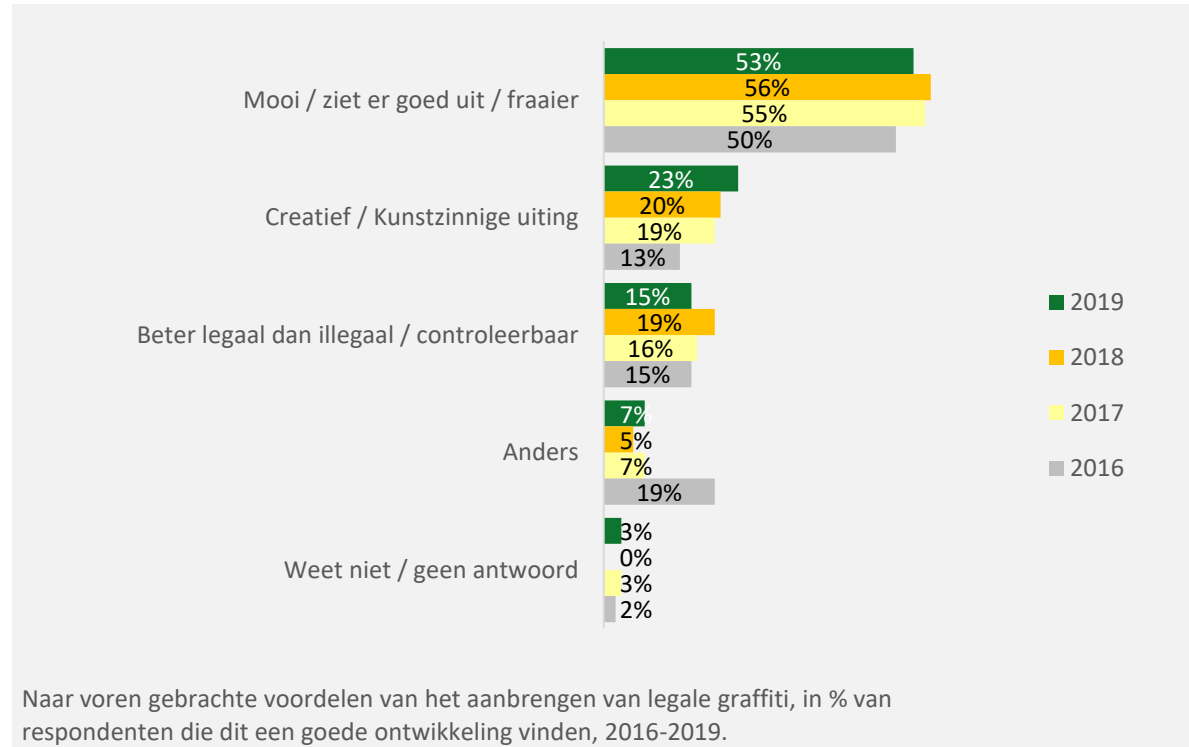
Het aandeel Hagenaars dat legale graffiti een goede ontwikkeling vindt, is het grootst in Segbroek (77%), op afstand gevolgd door Leidschenveen-Ypenburg (61%), Loosduinen (58%) en Haagse Hout (58%). In Laak en Escamp is men hier minder vaak een voorstander van, maar ook hier vinden meer mensen dit een goede ontwikkeling (50%) dan geen goede ontwikkeling (ca 10%).

Hoger opgeleiden (68%) en Hagenaars tot 45 jaar (ca 61%) vinden dit meer dan gemiddeld een goede ontwikkeling, lager opgeleiden (39%) en 75-plussers (38%) juist veel minder vaak.



Draagvlak voor het aanbrengen van legale graffitikunst om illegale graffiti te verminderen, naar stadsdeel, 2016-2019.

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 (53%). Bijna één op de vier voorstanders brengt als reden naar voren dat het creatief is en een vorm van kunstzinnige uiting is (23%).

Hagenaars die het geen goed idee vinden om legale graffiti in te zetten, geven vooral aan het storend te vinden (67%). Men vindt het lelijk, vies, rommelig of het niet passen in het straatbeeld. Daarnaast geeft 17% aan dat je hiermee de oorzaak niet wegneemt. Het blijft immers graffiti, vinden zij.

De antwoorden lijken op hoofdlijnen sterk op die van de voorgaande jaren. Het sentiment van voor- en tegenstanders is hetzelfde.

Inwonersonderzoek 2019

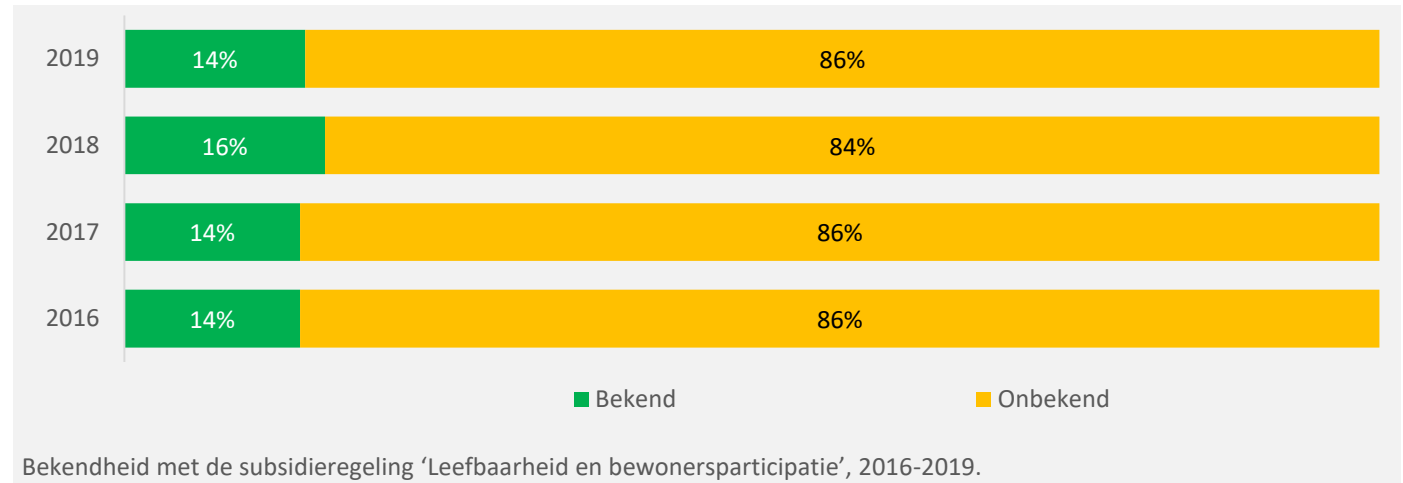
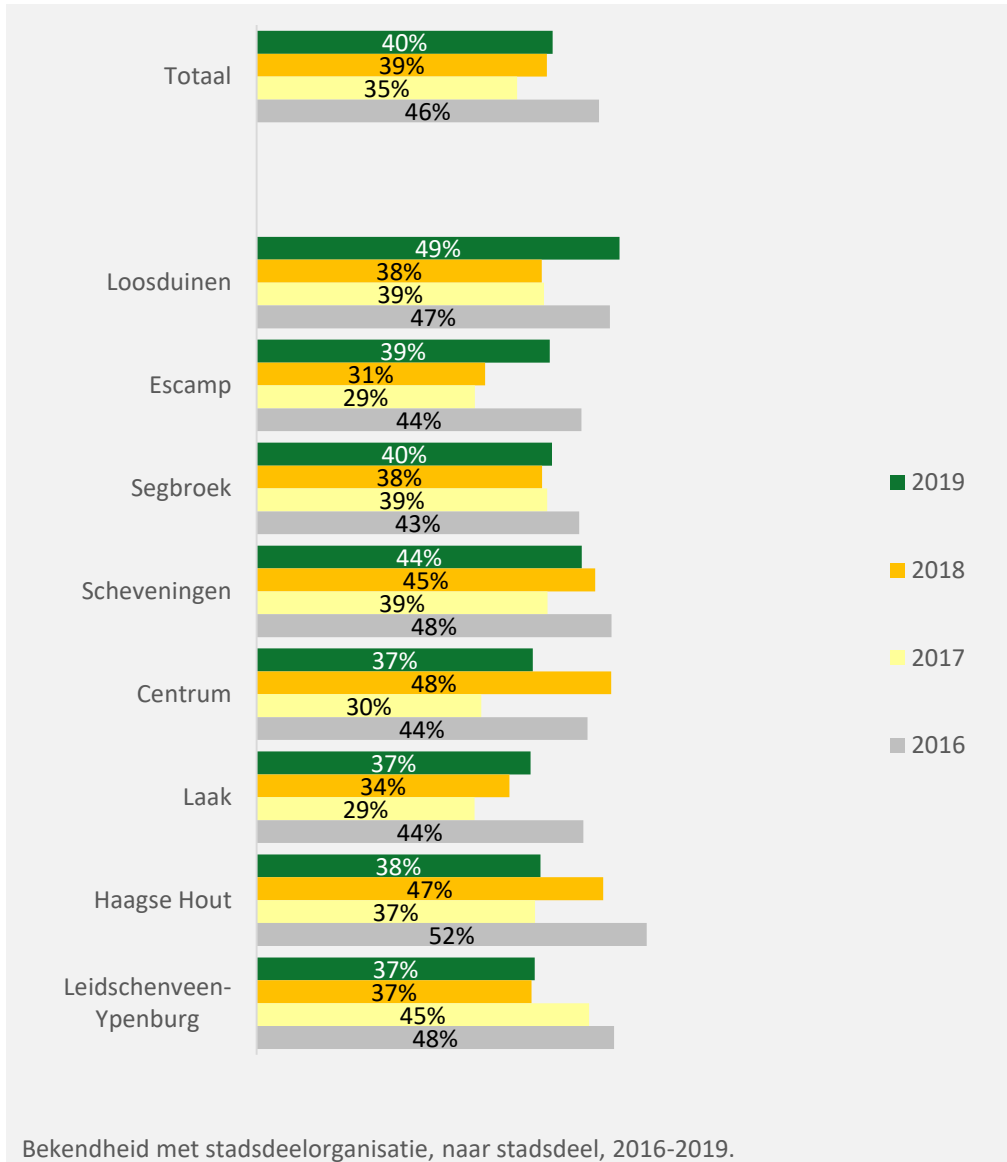
Contact met de Stadsdeelorganisatie



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 (40%) weten van het bestaan van de stadsdeelorganisatie. De bekendheid blijft de laatste jaren ongeveer gelijk. De stadsdeelorganisatie is iets bekender in Loosduinen (49%) en Scheveningen (44%). De subsidieregeling 'leefbaarheid en bewonersparticipatie' is bij 14% van de inwoners bekend. Dat is vergelijkbaar met de afgelopen jaren.
- Zes op de tien respondenten zoeken wel eens naar informatie over hun stadsdeel op de website van de gemeente www.denhaag.nl. Dat is vergelijkbaar met 2018 en 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%). In Laak (39%), Escamp (41%) en Leidschenveen-Ypenburg (43%) zijn inwoners deze mening minder toe gedaan.
- Bijna de helft (48%) van de inwoners is bereid om mee te denken over de toekomst van hun stadsdeel, wijk, buurt of straat. Dat is iets minder dan in 2018, maar meer dan in 2016 en 2017. Vooral inwoners van 30 tot 45 jaar en hoger opgeleiden zijn eerder bereid om mee te denken. Zij willen dit vooral doen door te reageren via het internet of sociale media (76%). Daarnaast wil een kwart af en toe iets mee organiseren en wil een vijfde lid worden van een bewonersorganisatie of wijkvereniging. De mensen die niet willen meedenken hebben hier veelal geen tijd voor.
- Net als vorig jaar is de helft van de Hagenaars (49%) bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of de straat. Wederom zijn vooral inwoners tussen de 30 en 44 jaar (60%) en hoger opgeleiden (58%) hiertoe bereid. De bereidheid is het grootst in Leidschenveen-Ypenburg (59%) en Scheveningen (56%).
- Nieuwe middelen om mee te praten met de gemeente zijn nog weinig bekend en worden nog nauwelijks gebruikt.
- Tussen 10% en 20% van de inwoners kent buurtbewoners die al of niet samen met de gemeente meepraten of meedenken over problemen in de wijk.
- Tussen de 9% en 16% vindt dat men voldoende inspraak heeft op de gemeentelijke beleidsonderwerpen. Het aandeel dat van mening is dat men onvoldoende inspraak heeft is bij vrijwel alle beleidsonderwerpen grotere. Ook kunnen veel inwoners deze vraag niet beantwoorden.
- Wanneer inwoners informatie willen over zaken die de gemeente regelt dan zoeken zij dit vooral op bij gemeentelijke informatiebronnen (37%). Daarnaast maakte een kwart (27%) hiervoor (ook) gebruik van sociale media.
- Hagenaars worden het liefst via de website geïnformeerd of benaderd door de gemeente (57%). Ruim een derde (38%) ontvangt de informatie bij voorkeur (ook) via de lokale stadsdeelkrant of wijkkrant.

Bekendheid van de stadsdeelorganisatie en de subsidieregeling



Vier op de tien respondenten (40%) weten van het bestaan van de stadsdeelorganisatie. Dat is sterk vergelijkbaar met de vorige metingen. Inwoners van Loosduinen (49%) en Scheveningen (44%) zijn meer dan gemiddeld bekend met de stadsdeelorganisatie. In Laak (37%), Centrum (37%) en Leidschenveen-Ypenburg (37%) is de bekendheid iets lager. Jongeren tot 30 jaar zijn minder bekend met de stadsdeelorganisatie (26%).

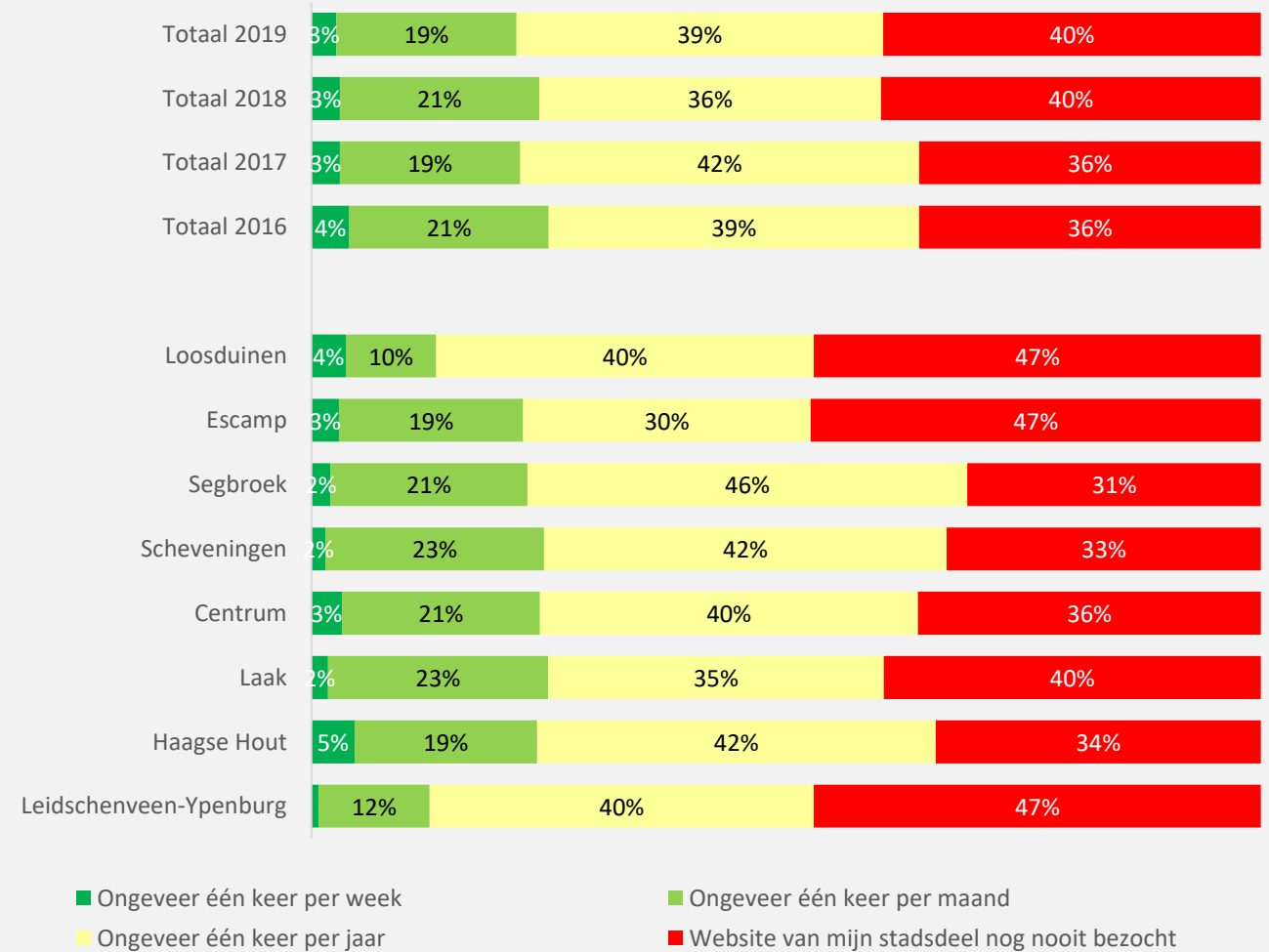
Eén op de zeven Hagenaars (14%) kent de subsidieregeling 'leefbaarheid en bewonersparticipatie'. Dit aandeel is gelijk aan 2016 en 2017 en iets lager dan in 2018. In de leeftijdsgroep 65 tot 75 jaar (20%) en onder lager opgeleiden (18%) is de bekendheid van de regeling groter dan gemiddeld.

Bezoekfrequentie van de stadsdeelwebsite

Net als in 2018 bezoeken zes op de tien inwoners de website www.denhaag.nl wel eens om te zoeken naar informatie over hun stadsdeel. Dat is iets minder dan in 2016 en 2017 (64%). De meeste bezoekers van de website zoeken hier hooguit een paar keer per jaar (39%) of maandelijks (19%) naar informatie, een enkeling (3%) bezoekt de site wekelijks. De verschuivingen in de tijd zijn beperkt.

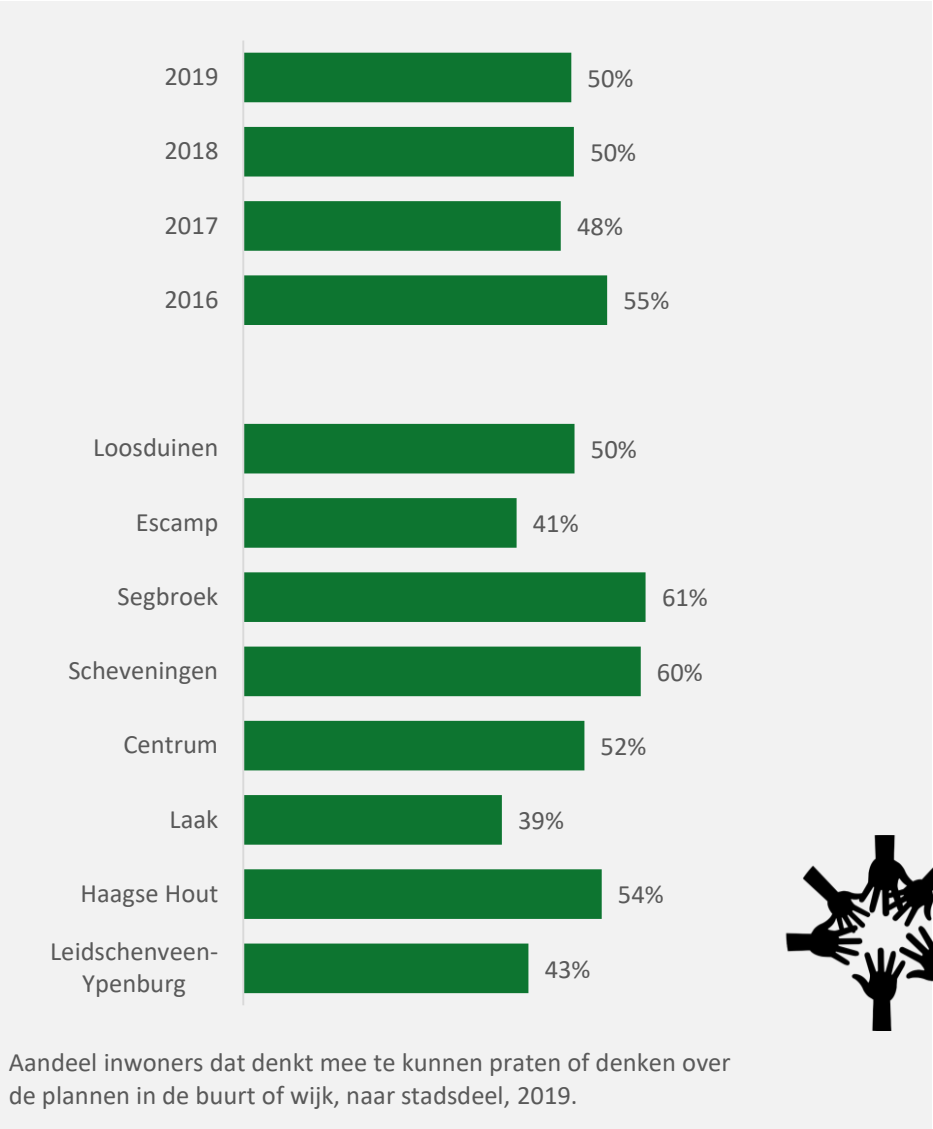
Inwoners van Segbroek, Scheveningen, Haagse Hout en Centrum bezoeken de website iets meer dan gemiddeld, inwoners van Loosduinen, Escamp en Leidschenveen-Ypenburg minder dan gemiddeld. Uiteindelijk zijn de verschillen naar stadsdeel echter beperkt.

De website www.denhaag.nl wordt voor het opzoeken van informatie over de wijk minder dan gemiddeld bezocht door 75-plussers (63% van hen bezocht de website nooit) en in mindere mate ook onder jongeren tot 30 jaar (45% nooit bezocht).



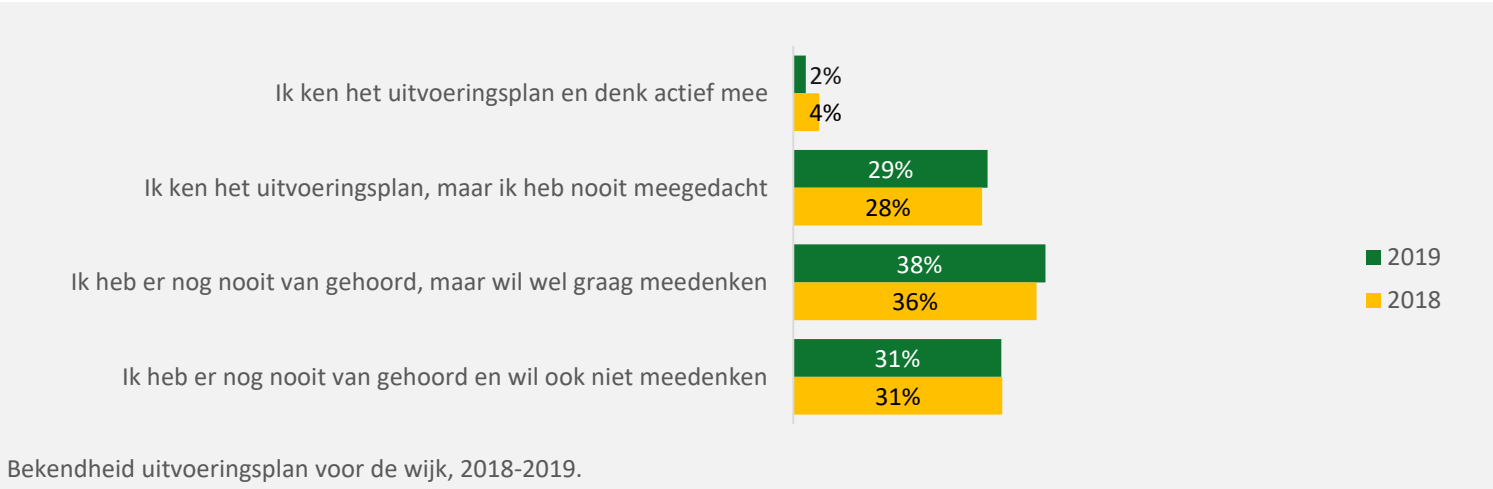
Bezoekfrequentie van de stadsdeelwebsite op www.denhaag.nl, naar stadsdeel, 2016-2019.

Mogelijkheden tot meepraten of -meedenken over wijkplannen

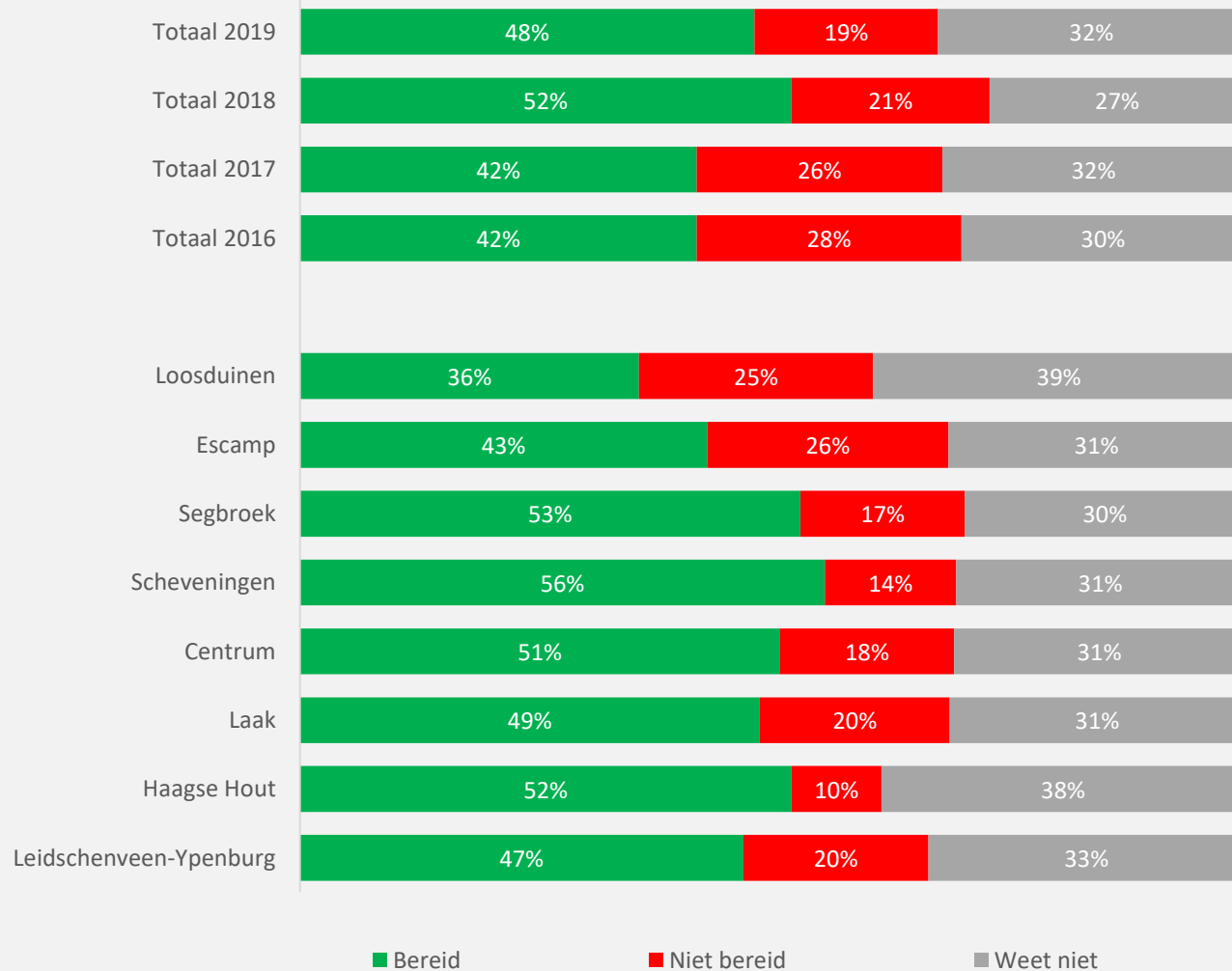


Net als in 2018 heeft de helft van de inwoners het idee dat ze kunnen meepraten of meedenken over de plannen in hun wijk of buurt (50%). In de meeste stadsdelen ligt het percentage rond of iets boven de 50%, behalve in Laak (39%), Escamp (41%) en Leidschenveen-Ypenburg (43%). Hier denken minder respondenten dan gemiddeld te kunnen meepraten of meedenken over plannen. Voor Laak en Escamp gold dat in 2018 ook. Inwoners van Segbroek (61%) en Scheveningen (60%) zijn het meest positief over het meepraten of meedenken over plannen. Ook hoger opgeleiden zijn vaker dan gemiddeld positief: 58% heeft het idee dat dit mogelijk is.

Eén op de drie inwoners (31%) kent het uitvoeringsplan voor de wijk, 2% denkt ook actief hierover mee. De meeste inwoners (69%) kennen het uitvoeringsplan niet, maar veel mensen (38%) zouden hierover wel willen meedenken. Bijna een derde (31%) geeft aan dit niet te willen.



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, 2016-2019.

Als de inwoners wordt gevraagd of men wil meedenken over de toekomst van hun stadsdeel, wijk of buurt, geeft ongeveer de helft (48%) aan hiertoe bereid te zijn. Dat is iets minder dan in 2018 (52%) maar meer dan in de jaren daarvoor. In Scheveningen (56%), Segbroek (53%) en in mindere mate in Haagse Hout (52%) en Centrum (51%) is de bereidheid om mee te denken groter dan gemiddeld. De inwoners van Loosduinen (36%) en Escamp (43%) zijn minder bereid hiertoe.

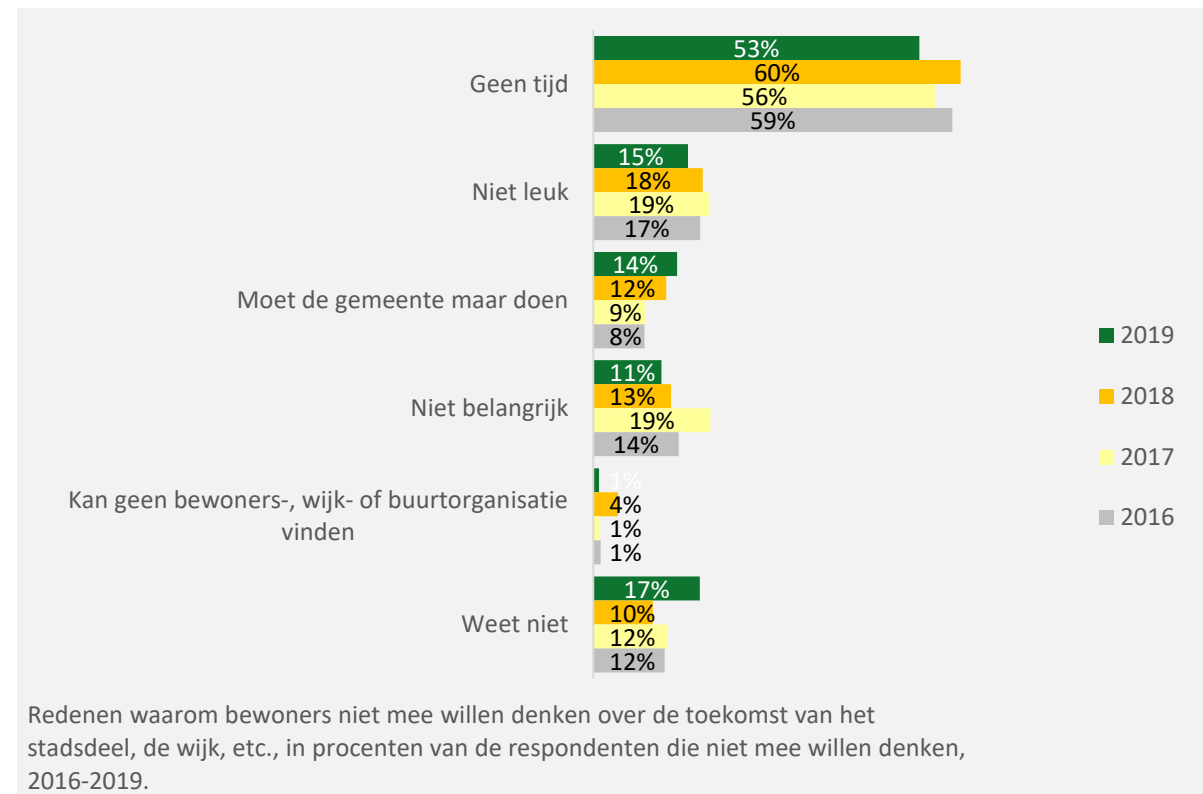
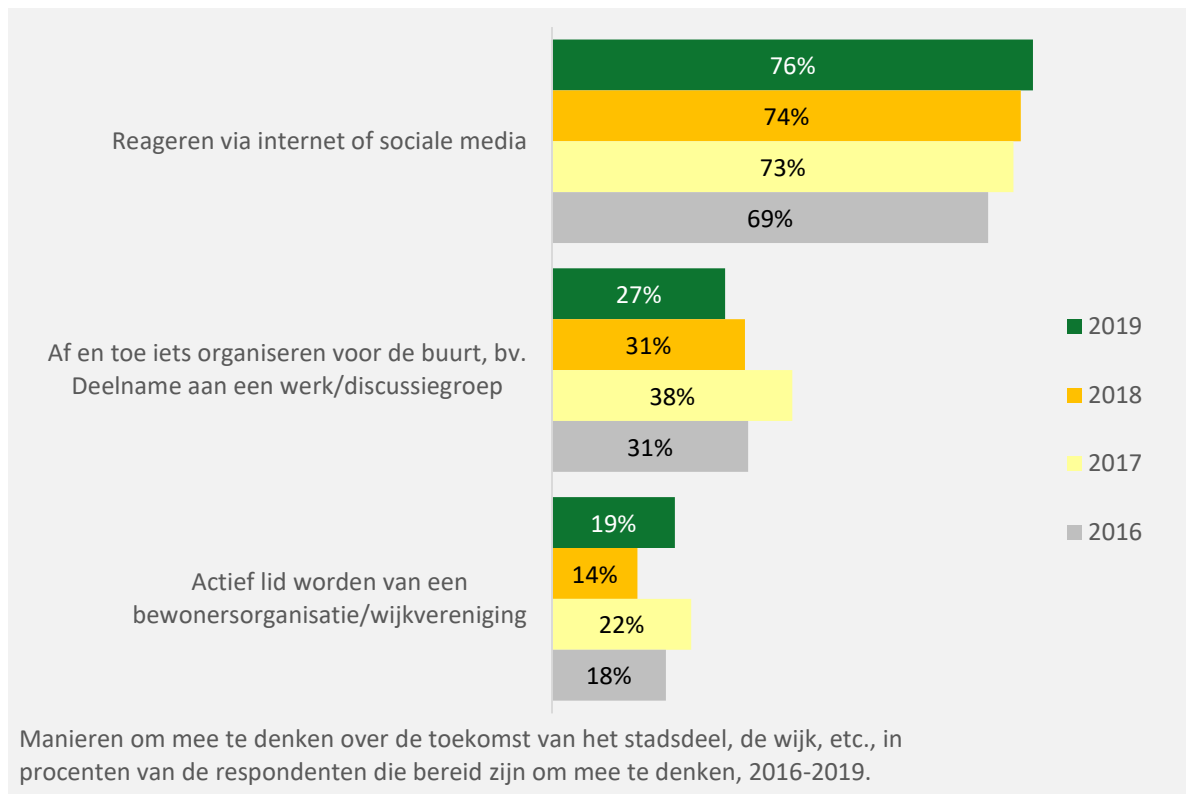
De respondenten tussen de 30 en 44 jaar (54%) geven vaker aan te willen meedenken. Ook is de bereidheid groter onder hoger opgeleiden (58%).



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



Den Haag



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 (76%). Een kwart (27%) van de respondenten wil een bijdrage leveren door af en toe iets te organiseren voor de buurt. Dat is iets minder dan de afgelopen jaren. Daarnaast wil 19% actief lid worden van een bewonersorganisatie of wijkvereniging. Dat is meer dan in 2018 (14%) maar vergelijkbaar met de jaren daarvoor.

Bewoners die geen interesse hierin hebben, geven veelal aan hier geen tijd voor te hebben (53%). Een kleiner deel vindt dit niet leuk (15%) of niet belangrijk (11%). Ook geven steeds meer inwoners aan dat dit volgens hen een zaak is voor de gemeente (14%).

Bereidheid om activiteiten te verrichten voor de wijk of buurt



Den Haag

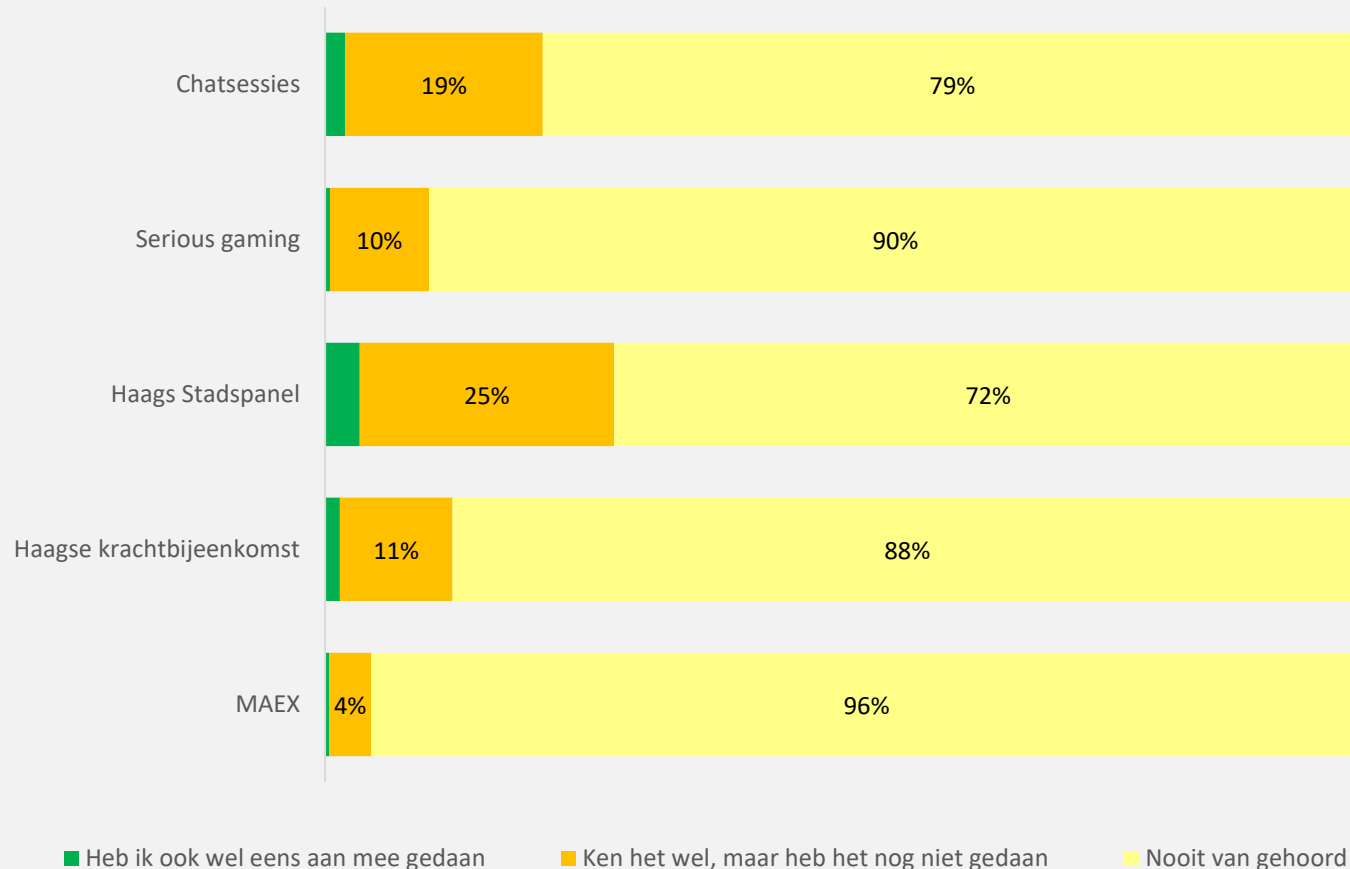


Bereidheid om mee te werken aan een activiteit in de buurt of de straat, naar stadsdeel, 2016-2019.

Ongeveer de helft van de Hagenaars is bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of de straat (49%). Ook dit is nagenoeg gelijk aan de afgelopen jaren. Met name inwoners tussen de 30 en 44 jaar (60%) en hoger opgeleiden (58%) zijn meer dan gemiddeld hiertoe bereid om. Ouderen (65-75: 37%, 75+: 29%) en lager opgeleiden (31%) willen dit minder vaak doen.

In Leidschenveen-Ypenburg (59%) en Scheveningen (56%) is de bereidheid om mee te werken het grootst. Met name in Loosduinen (38%) en Laak (39%) is dit beduidend lager. In sommige stadsdelen neemt de bereidheid om mee te werken aan activiteiten de laatste jaren toe (Leidschenveen-Ypenburg, Scheveningen), in de andere stadsdelen neemt het aandeel sinds vorig jaar weer af.

Nieuwe middelen om mee te denken met de gemeente

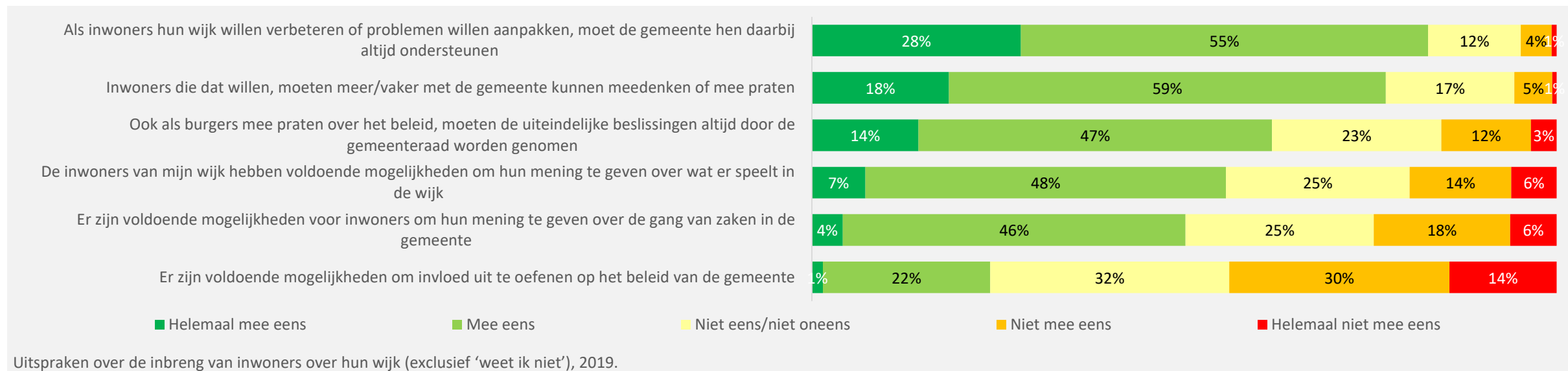


Bekendheid van nieuwe middelen om mee te denken of te praten met de Haagse gemeente, 2019.

Vanaf 2018 is de respondenten gevraagd of zij bekend zijn met nieuwe beschikbare middelen om mee te denken of te praten met de gemeente, zoals chatsessies, serious gaming, het stadspanel, de Haagse krachtbijeenkomst en MAEX.

De bekendheid van deze nieuwe middelen is nog beperkt. Het Haagse stadspanel (bekend bij 28%) en chatsessies (21%) zijn nog het meest bekend, maar het percentage deelnemers (resp. 3% en 2%) is nog klein. De Haagse krachtbijeenkomst (12%), Serious gaming (10%) en MAEX (4%) zijn nog minder bekend en worden nog nauwelijks gebruikt. Het beeld komt vrijwel overeen met dat van 2018.

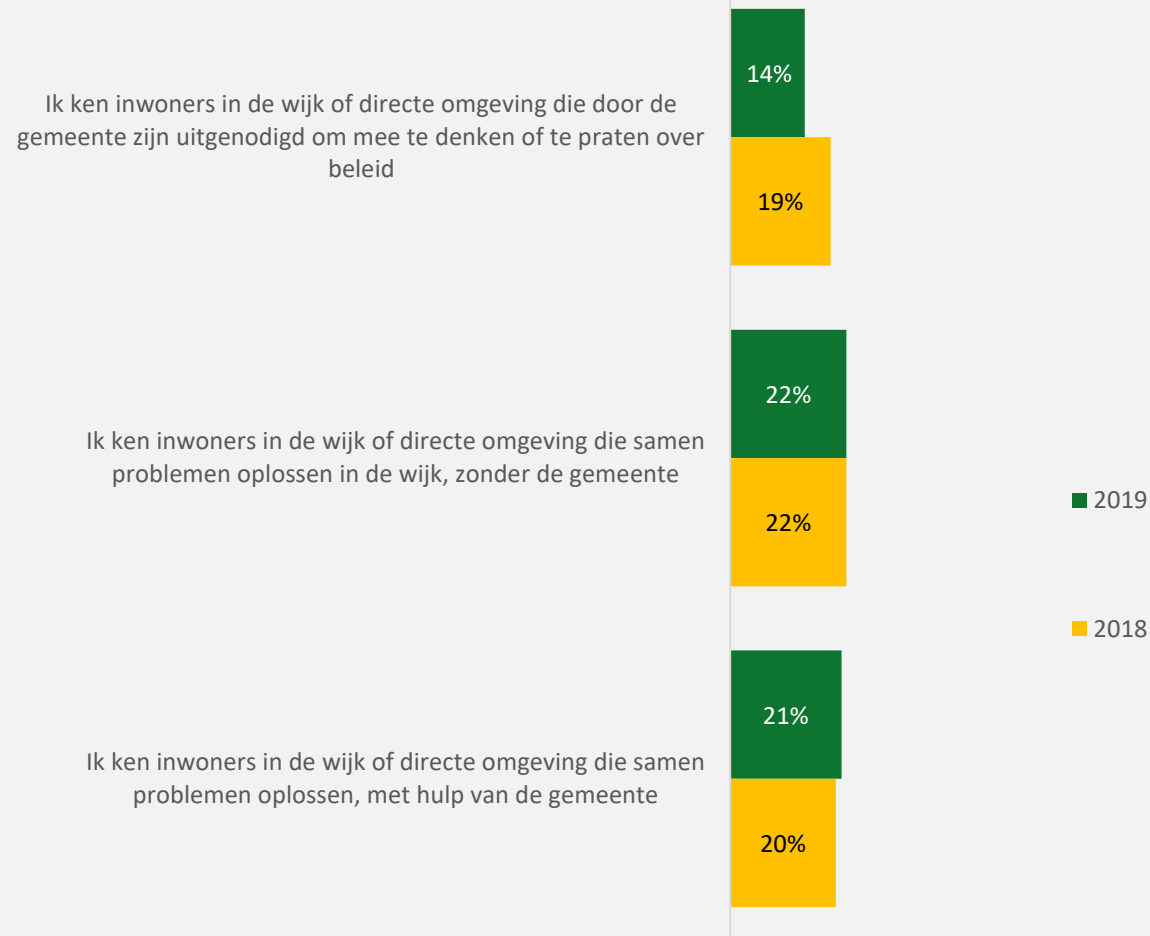
Inbreng en inspraak van inwoners



De respondenten is een aantal uitspraken voorgelegd over de inbreng en inspraak die zij hebben bij wat er in hun wijk of in de stad gebeurt. Over het algemeen zijn (veel) meer inwoners positief dan negatief over de uitspraken over de rol die de gemeente moet hebben en over de mogelijkheden die er zijn om mee te denken en te praten met de gemeente. Als het gaat om daadwerkelijke invloed op het beleid van de gemeente zijn de meningen meer verdeeld:

- Meer dan 80% van de inwoners vindt dat de gemeente inwoners altijd moet ondersteunen als ze hun wijk willen verbeteren of problemen willen aanpakken.
- Drie kwart is van mening dat inwoners die dat willen, meer of vaker moeten kunnen meedenken of meepraten met de gemeente.
- Dat neemt niet weg dat volgens 61% de uiteindelijke beslissingen altijd door de gemeenteraad moeten worden genomen, ook als de burgers erover meepraten.
- Circa de helft (55%) van de inwoners onderschrijft de stelling dat de inwoners voldoende mogelijkheden hebben om hun mening te geven over wat er speelt in de wijk.
- De helft (50%) vindt ook dat er voldoende mogelijkheden zijn om een mening te geven over de gang van zaken bij de gemeente, een kwart denkt van niet.
- De meningen zijn meer verdeeld als het gaat om de stelling dat er voldoende mogelijkheden zijn om invloed uit te oefenen op het gemeentebestuur: een kwart (24%) is hier positief over, maar 44% vindt dat dit niet het geval is.

Grosso modo is er vergeleken met 2018 niet veel veranderd in de mening van de inwoners op deze punten.



Uitspraken over inbreng van inwoners, met en zonder hulp van de gemeente, 2018-2019.

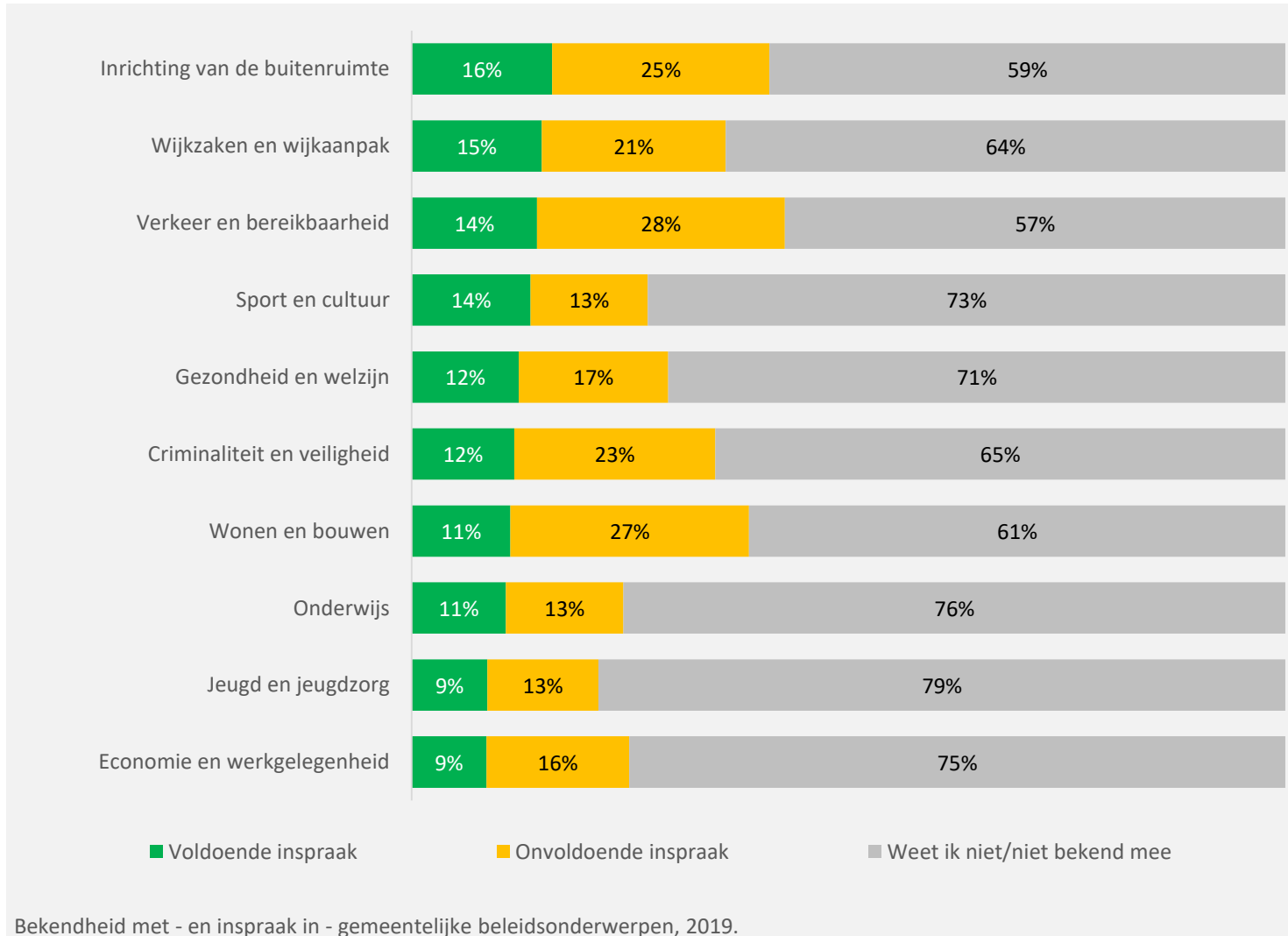
Eén op de zeven respondenten (14%) kent inwoners in hun buurt of wijk die door de gemeente zijn uitgenodigd om mee te praten of mee te denken. Dat is iets minder dan in 2018 (19%).

Daarnaast geeft 22% aan inwoners te kennen die samen problemen oplossen in de wijk, zonder de gemeente. Het cijfer is hetzelfde als in 2018.

Een vrijwel even groot aandeel (21%) geeft aan mensen te kennen die met de gemeente samenwerken om problemen op te lossen. In 2018 was dat met 20% vergelijkbaar.

Hoger opgeleiden en inwoners uit gezinnen met kinderen kennen vaker mensen die meedenken of problemen mee oplossen. Ook de inwoners van Scheveningen geven bij alle uitspraken vaker dan gemiddeld een bevestigend antwoord, in mindere mate geldt dat ook voor Haagse Hout. In Escamp en Laak zijn de percentages veelal juist lager dan gemiddeld

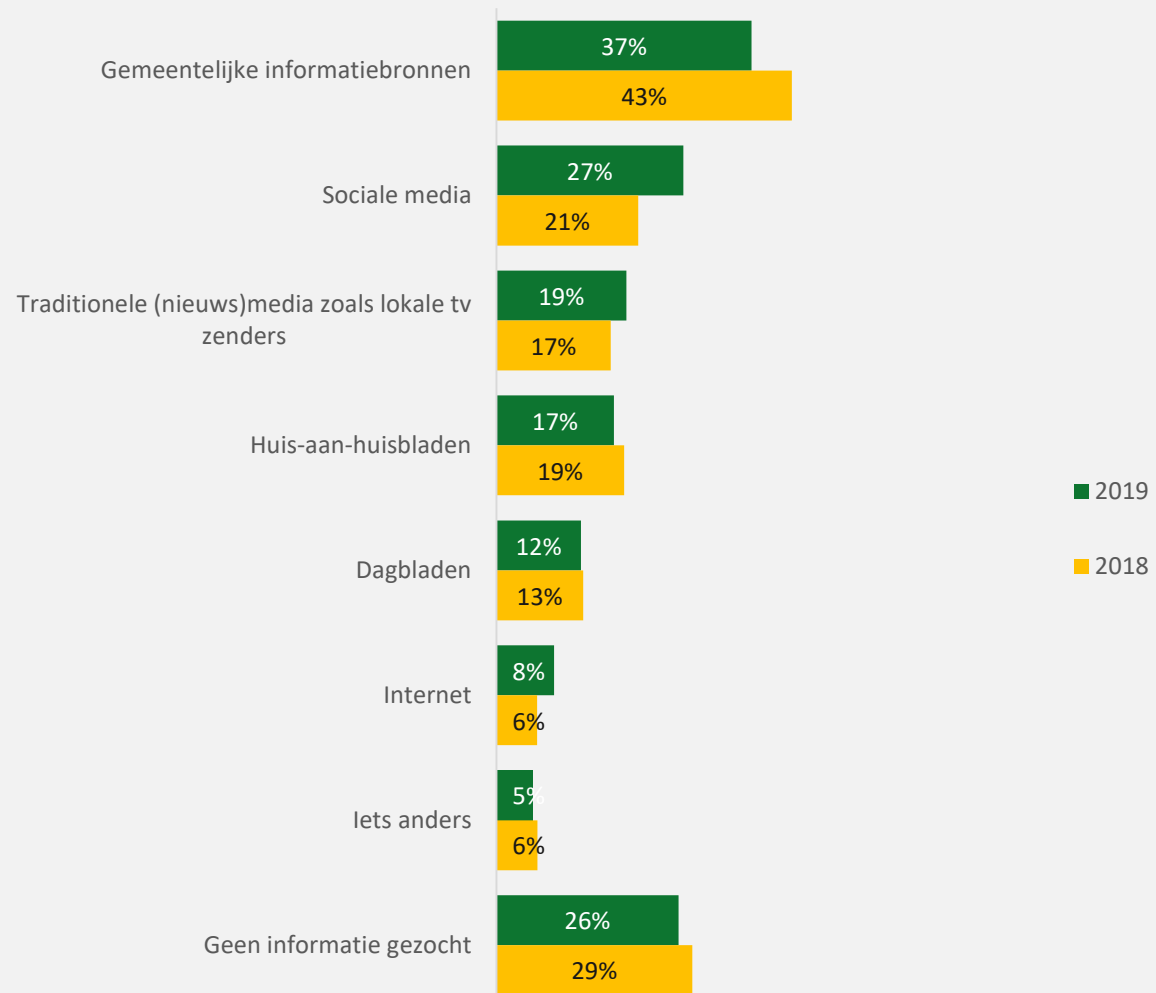
Inspraak in gemeentelijke beleidsonderwerpen



De respondenten is een lijst met onderwerpen voorgelegd met de vraag of men vindt dat men hierin voldoende inspraak heeft.

De meeste mensen zijn hier niet mee bekend of weten niet of ze hierin voldoende inspraak hebben (tussen 57% en 75%). Daarnaast heeft tussen 9% en 16% het gevoel wel voldoende inspraak te hebben op deze gemeentelijke beleidsonderwerpen. Het percentage is het hoogst bij de onderwerpen 'inrichting van buitenruimte (16%)', 'wijkzaken en wijkaanpak' (15%) en 'verkeer en bereikbaarheid' (14%). De uitkomsten lijken sterk op die van 2018. Bij sommige onderwerpen is het aandeel iets hoger, bij andere weer iets lager, maar groot zijn de verschillen niet.

Bij de meeste beleidsonderwerpen geven procentueel meer mensen aan onvoldoende inspraak te hebben, behalve bij 'sport en cultuur'. Dat was vorig jaar ook zo.



De wijze waarop Hagenaars informatie zoeken over zaken die de gemeente regelt, 2018-2019.

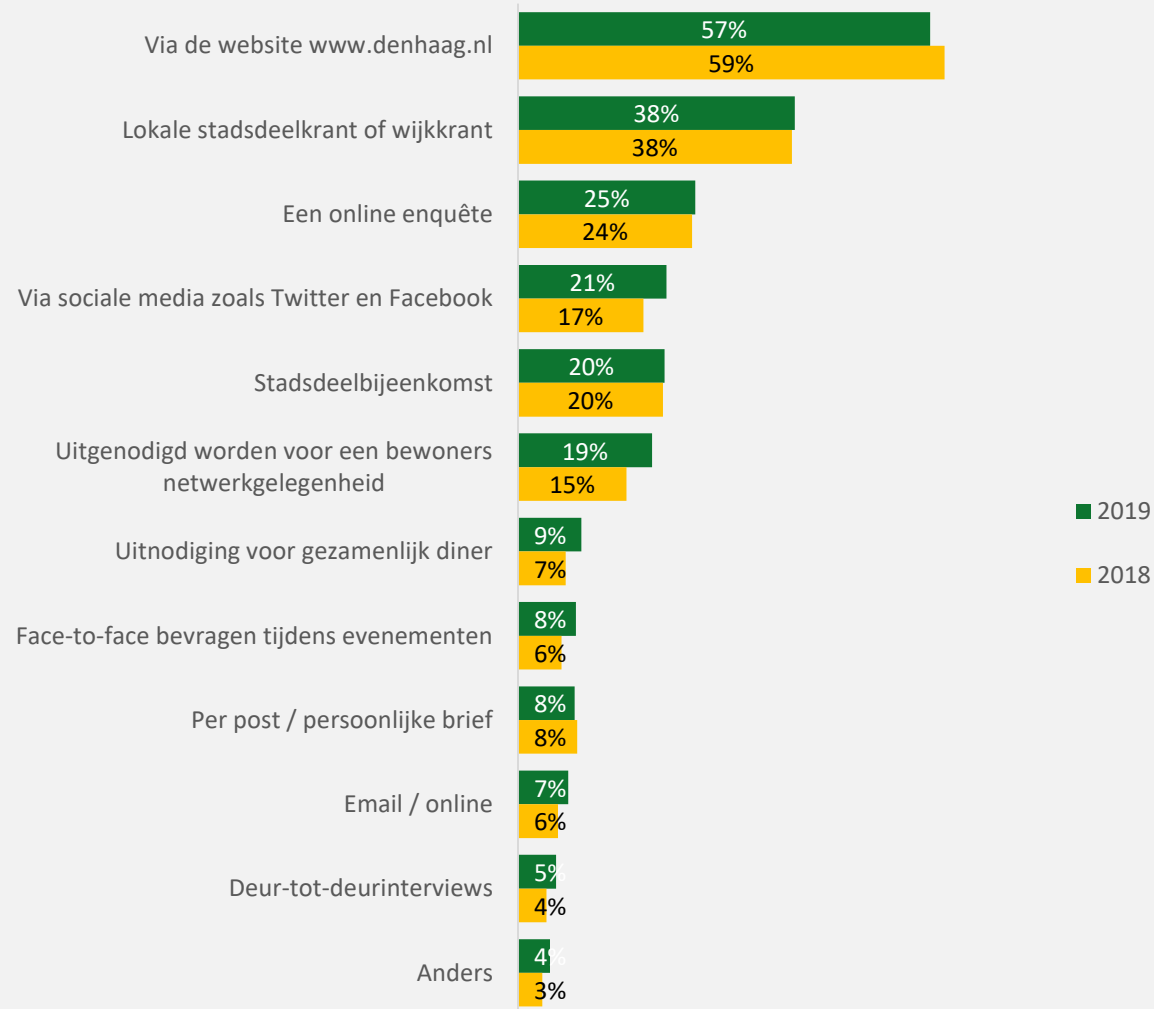
Drie kwart van de Hagenaars (74%) heeft het afgelopen jaar informatie gezocht over zaken die de gemeente regelt, 26% heeft geen informatie gezocht.

Ruim één op de drie inwoners (37%) heeft de informatie gezocht bij gemeentelijke informatiebronnen. Dat is iets minder dan in 2018 (43%). Gemeentelijke informatiebronnen worden meer dan gemiddeld gebruikt door inwoners van 30 tot 45 jaar (45%).

Een kwart (27%) heeft (ook) gebruik gemaakt van sociale media. Het gebruik van sociale media is toegenomen (2018: 21%). Vooral jongeren tot 30 jaar (35%) en 30-45 jarigen (30%) gebruiken sociale media.

Daarnaast worden traditionele media zoals tv en radio (19%), huis-aan-huisbladen (17%) en dagbladen (12%) gebruikt. Deze bronnen worden meer dan gemiddeld gebruikt door ouderen (65+; resp. 27%, 27% en 25%).

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



Voorkeur van bewoners voor het informeren en benaderen door de gemeente, 2018-2019.

Hagenaars worden het liefst via de website geïnformeerd of benaderd door de gemeente (57%). Ruim een derde (38%) ontvangt de informatie bij voorkeur via de lokale stadsdeelkrant of wijkkrant. De voorkeur van de inwoners gaat vooral uit naar deze twee bronnen. Inwoners tussen 30 en 65 jaar (ca 60%) en hoger opgeleiden (66%) kiezen vaker voor de website en ouderen (58%) voor de lokale kranten.

Een vijfde tot een kwart van de inwoners heeft (ook) een voorkeur voor een online enquête (25%), sociale media (21%), een stadsdeelbijeenkomst (20%) of een uitnodiging voor een netwerkbijeenkomst (19%). Sociale media hebben vooral de voorkeur bij respondenten tot 30 jaar (34%). De voorkeur voor sociale media en voor een netwerkbijeenkomst is ten opzichte van 2018 iets toegenomen.

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

Inwonersonderzoek 2019

Online Dienstverlening

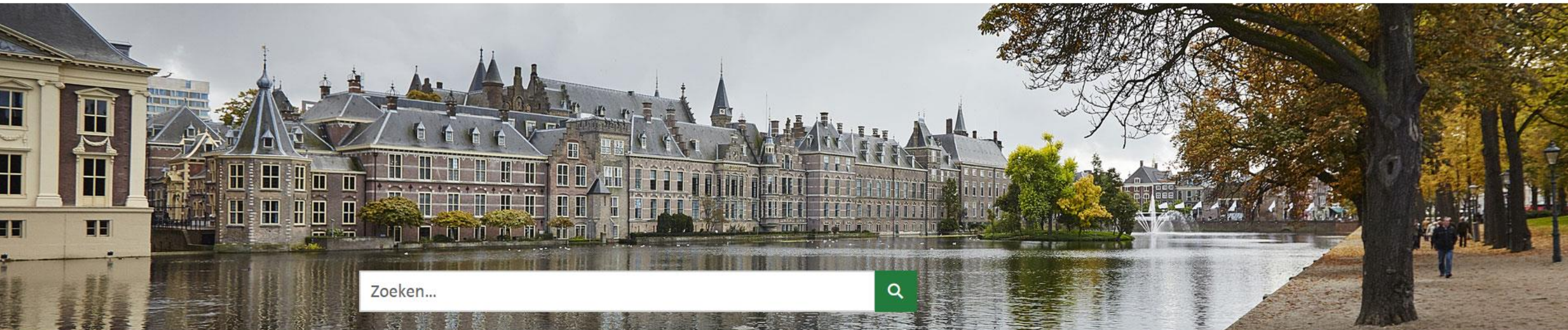


Den Haag

 MijnDenHaag

Contact

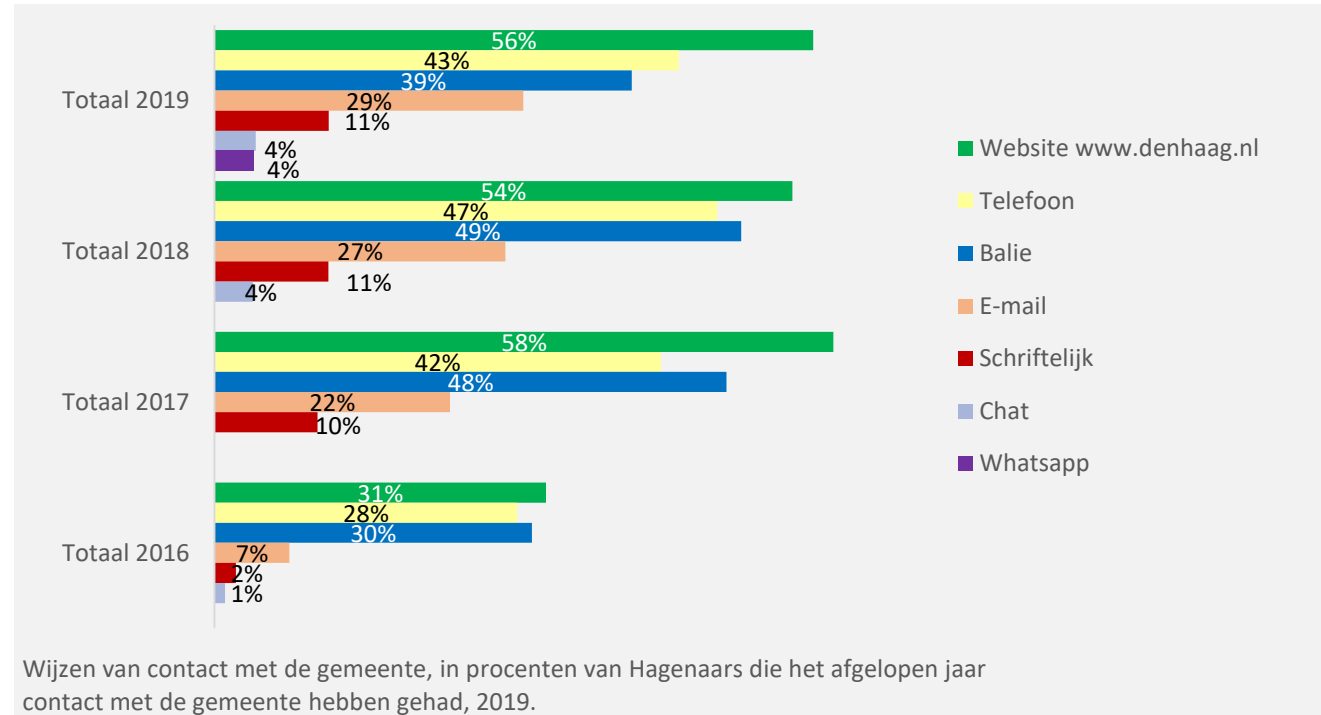
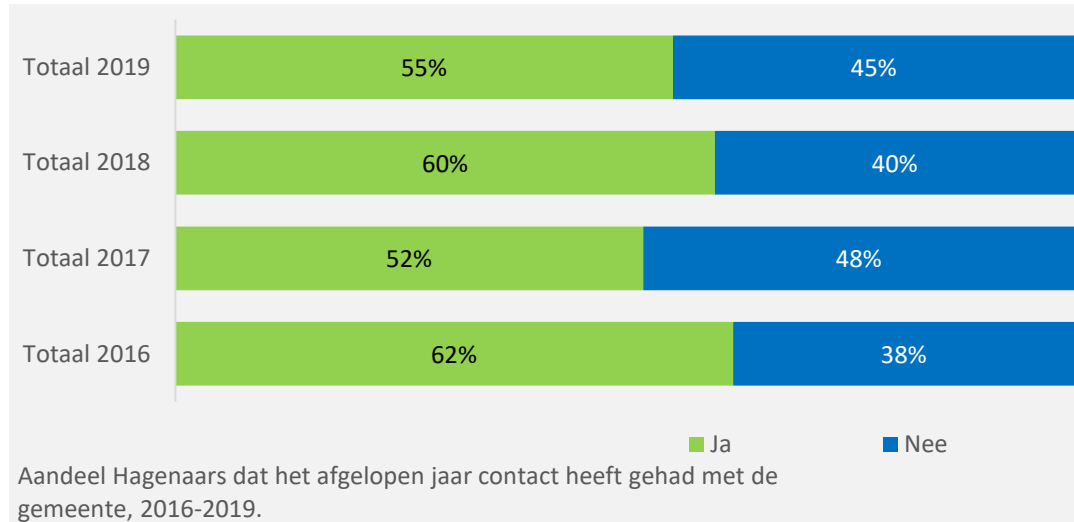
 ZOEKEN



De gemeente Den Haag hecht omwille van de kwaliteit waarde aan het monitoren van de beoordeling van de gemeentelijke 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 te kunnen regelen.

- Iets meer dan de helft van de Hagenaars (55%) heeft het afgelopen half jaar contact gehad met de gemeente Den Haag. Het (laatste) contact met de gemeente verliep veelal via de website (56%), telefonisch (43%) of via de balie (39%). Ook als wordt gevraagd op welke wijze men het liefst contact heeft met de gemeente voor verschillende zaken, gaat de voorkeur bij alle zaken uit naar contact via de website.
- De meeste Hagenaars (63%) zijn positief over het contact met de gemeente. Zij vinden het laatste contact met de gemeente (zeer) goed verlopen. Het aandeel (zeer) tevreden bewoners is wel wat lager dan in de jaren hiervoor. Twee op de drie Hagenaars (68%) geven aan dat zij wel eens zij zaken online (via de gemeentewebsite) regelen en ook daarover is men overwegend positief.
- Zes op de tien Hagenaars (59%) zijn bekend met MijnDenHaag, de persoonlijke omgeving waar men online zaken kan regelen bij de gemeente. Eén op de drie (32%) maakt er ook gebruik van. Vier op de tien Hagenaars kennen MijnDenHaag niet. Ouderen (65+) en lager opgeleiden zijn minder bekend met MijnDenHaag en maken er ook minder gebruik van. Degenen die de tool wel hebben gebruikt, zijn over het algemeen positief over het gebruiksgemak ervan.

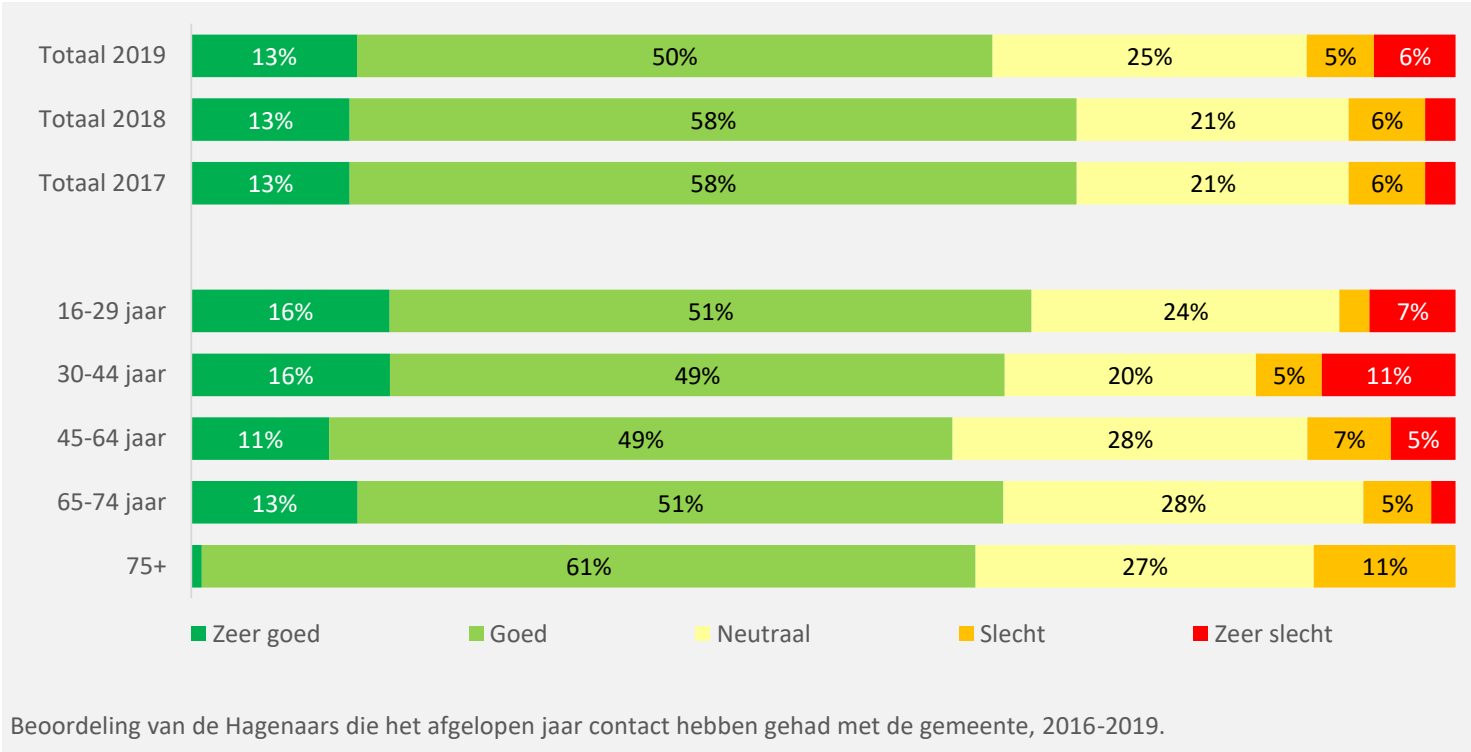
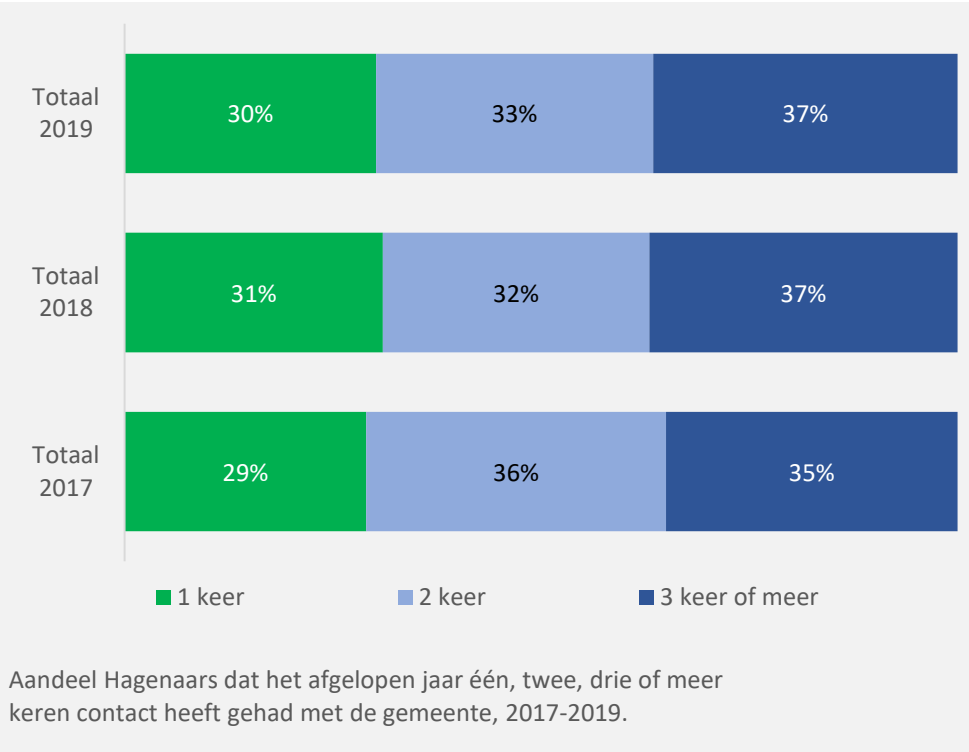
Contact met de gemeente



Iets meer dan de helft (55%) van de respondenten heeft het afgelopen half jaar contact gehad met de gemeente. Dat is iets minder dan vorig jaar (60%) en 2016 (62%), maar vergelijkbaar met 2017 (52%). Men heeft op verschillende manieren contact met de gemeente, het meest via de website van de gemeente (56%), telefonisch (43%) of via de balie (39%). Ruim een kwart neemt via de e-mail contact op met de gemeente (29%) en circa één op de tien schriftelijk (11%). Er wordt veel minder gebruik gemaakt van de chat-functie (4%) of van social media (4%). Contact via de balie en telefonisch contact nemen langzaam af, contact via de mail neemt licht toe.

75-Plussers gebruiken veel vaker de telefoon (66%) en minder vaak de website (34%) dan gemiddeld om contact op te nemen met de gemeente. Het gebruik van de website is wel toegenomen in deze groep. Inwoners tot 45-jaar gebruiken vaker dan gemiddeld de website (>50%).

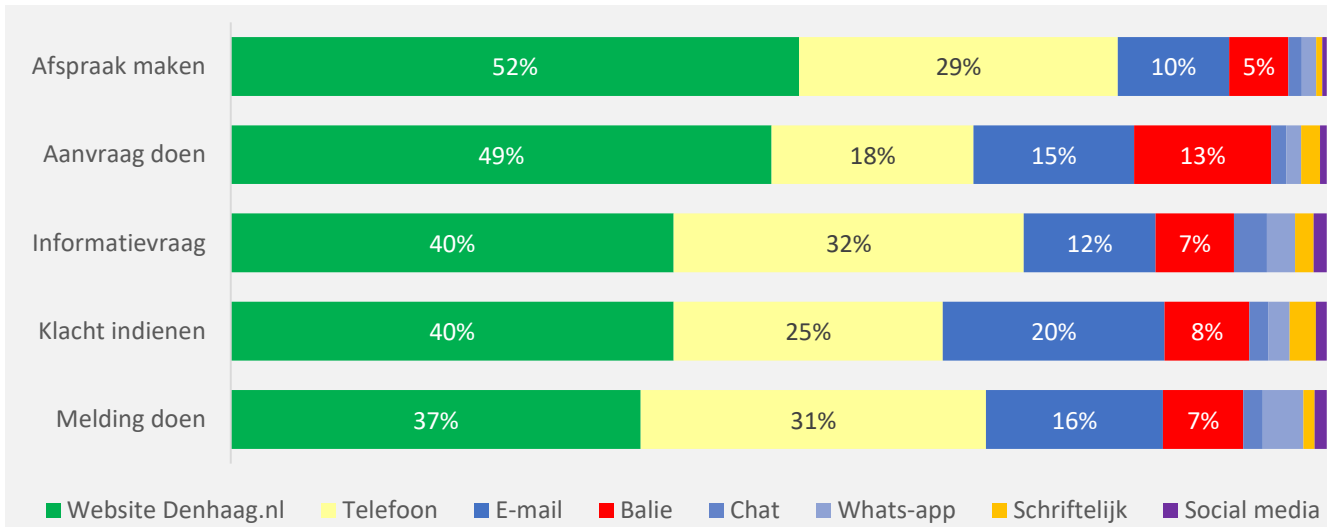
Beoordeling van het contact met de gemeente



De frequentie van het contact met de gemeente verandert nauwelijks in de tijd. Drie op de tien Hagenaars geven aan dat er in 2018 één keer contact is geweest met de gemeente (30%) en een vergelijkbaar aandeel (33%) heeft twee keer contact gehad. Bij 37% gaat het om drie of meer contacten.

De meeste Hagenaars die contact hebben gehad met de gemeente zijn tevreden hierover. Bijna twee op de drie mensen vonden het goed (50%) of zeer goed (13%) verlopen. Eén op de tien (11%) was niet tevreden: 5 beoordeelt het contact als slecht en 6% als zeer slecht. Per saldo is de tevredenheid over het contact met de gemeente in 2019 iets minder dan in de jaren hiervoor.

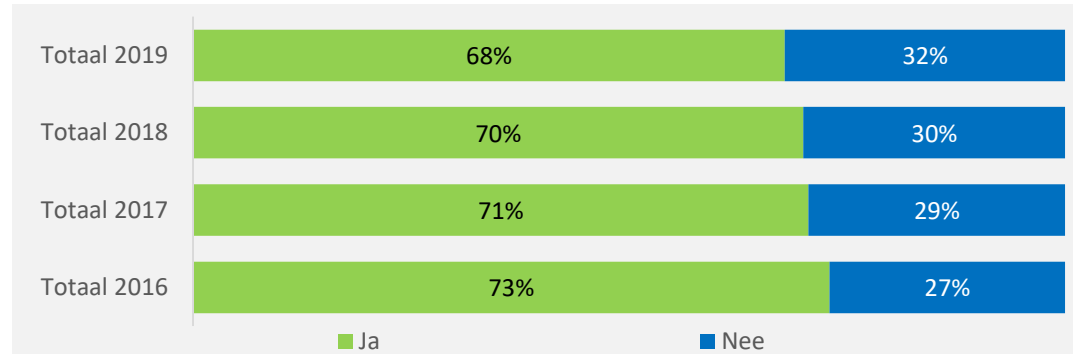
Wijze van contact met de gemeente



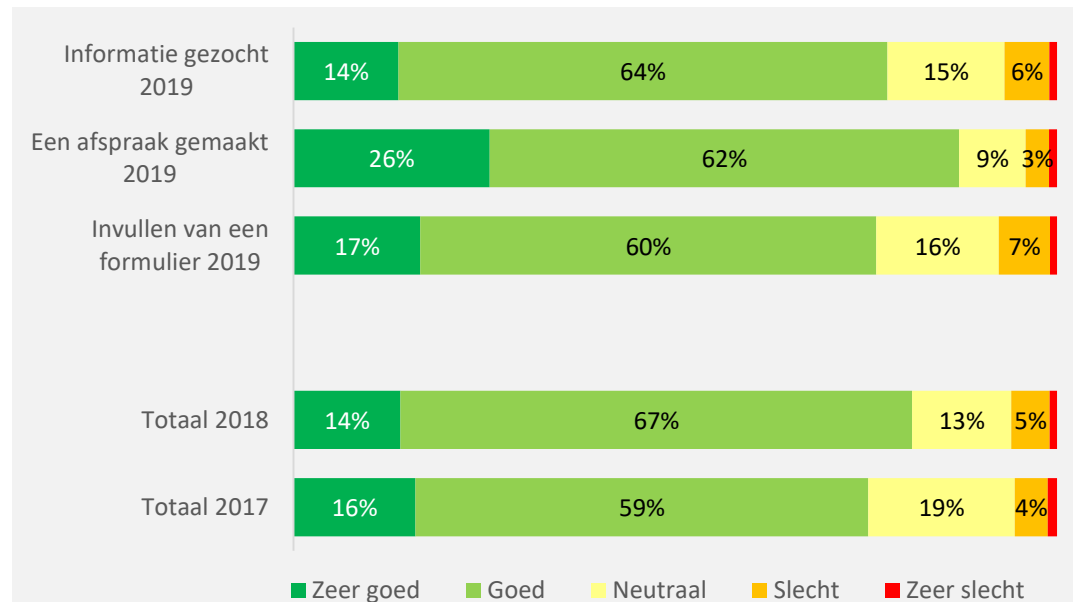
Voorkeur van contactwijze in verschillende situaties, 2019.

Inwoners nemen voor vrijwel alle zaken het liefst contact op met de gemeente via de website. Dat geldt voor het maken van een afspraak (52%), maar ook om een aanvraag te doen (49%), informatie op te vragen (40%), een klacht in te dienen (40%) of een melding te doen (37%). Naast de website speelt telefonisch contact nog altijd een belangrijke rol.

Twee op de drie Hagenaars (68%) regelen wel eens zaken via de gemeentewebsite. Dit aandeel ligt ieder jaar rond de 70%. Het online regelen van zaken wordt in het algemeen (zeer) goed gewaardeerd, ook als (dit jaar voor het eerst) onderscheid wordt gemaakt in verschillende contactdoelen. Het maken van afspraken springt er nog iets in positieve zin uit.

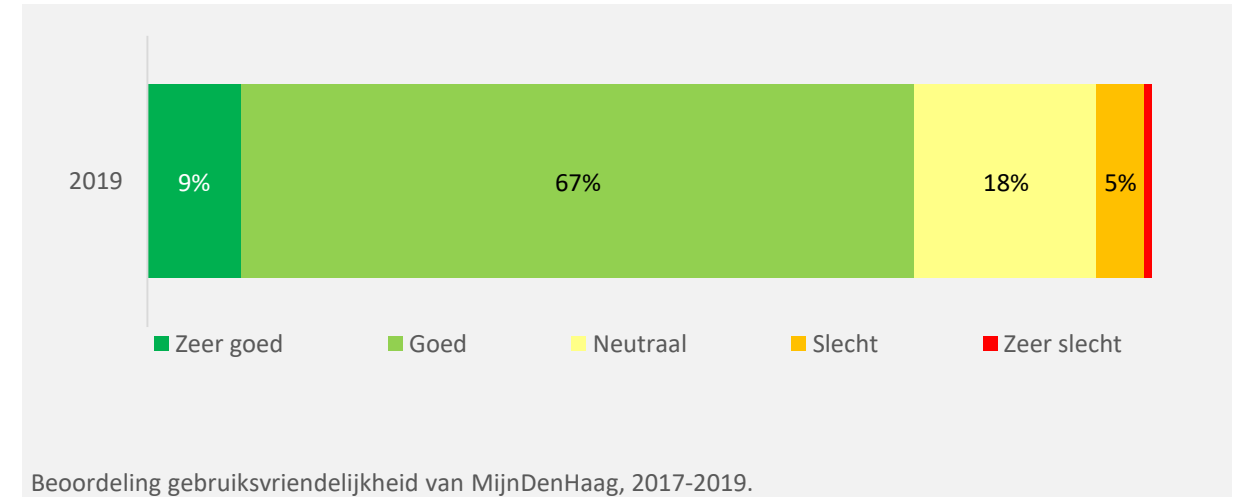
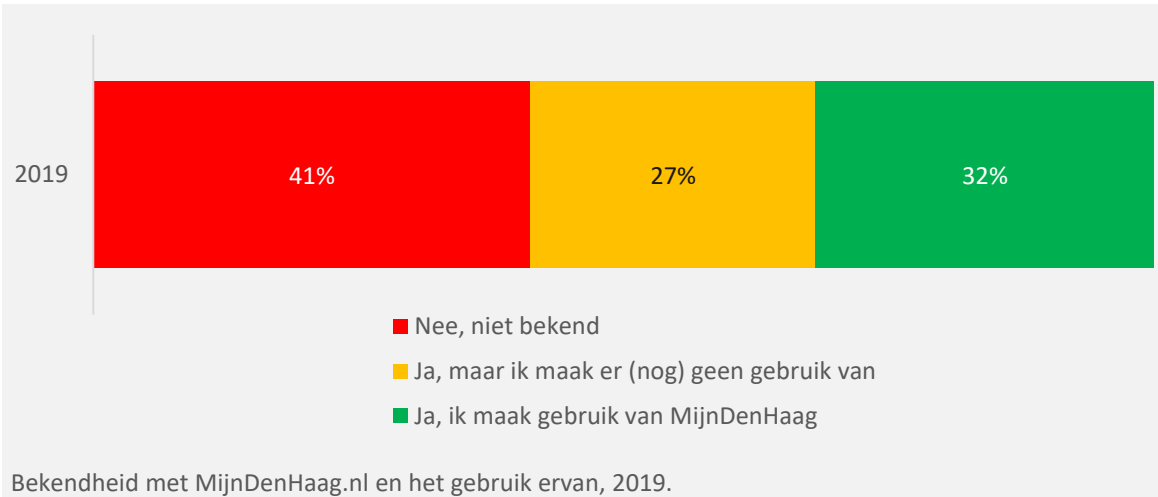


Aandeel Hagenaars dat wel eens online, via de gemeentewebsite, zaken regelt, 2016-2019.



Beoordeling van het online zaken regelen, 2017-2019.

MijnDenHaag: bekendheid, gebruik en gebruiksvriendelijkheid



Zes op de tien Hagenaars zijn bekend met MijnDenHaag, de persoonlijke omgeving waar men online zaken kan regelen bij de gemeente. Eén op de drie (32%) maakt hier ook gebruik van. Vier op de tien Hagenaars kennen MijnDenHaag niet. De vraag is in 2019 anders gesteld, waardoor geen vergelijking in de tijd mogelijk is.

Hoger opgeleiden en Hagenaars in de leeftijdsgroepen tot 65 jaar zijn meer dan gemiddeld bekend met en maken meer gebruik van MijnDenHaag, onder lager opgeleiden en 65-plussers zijn de bekendheid en het gebruik lager. Zo maakt van de hoger opgeleiden 40% gebruik van de tool, terwijl dat bij de lager opgeleiden 19% is. Onder inwoners onder de 65 jaar maakt 30% tot 40% gebruik van MijnDenHaag, van de 65-75 jarigen is dat 20% en van de 75-plussers 6%.

Drie op de vier gebruikers van MijnDenHaag (76%) zijn (zeer) tevreden over het gebruiksgemak ervan. Slechts een klein aandeel (6%) vindt MijnDenHaag slecht.

Diegenen die gebruik maken van MijnDenHaag is gevraagd welke zaken zij nog meer via MijnDenHaag zouden willen regelen. Hierop werd het meest geantwoord: het maken van afspraken, het regelen van administratieve zaken zoals vergunningen en het kunnen melden van klachten of tips.

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 bij Publiekszaken.

Onderzoeksmethode

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

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

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

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

Uiteindelijk hebben 1.567 inwoners aan het onderzoek meegewerkt, een respons van 17% ten opzichte van de bruto steekproef. Dat is iets hoger dan vorig jaar (16%). 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 (80%), 3% heeft een schriftelijke vragenlijst ingevuld en 17% 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.

	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	1612	1612	1567	1567	1503	1503	1538	1514
Loosduinen	180	149	177	145	183	139	193	138
Escamp	227	366	216	356	192	341	202	337
Segbroek	211	189	213	184	199	176	191	181
Scheveningen	197	174	189	169	177	162	179	165
Centrum	212	323	205	314	188	302	204	298
Laak	204	137	208	133	190	127	209	131
Haagse Hout	217	138	186	134	193	128	182	135
Leidschenveen-Ypenburg	163	137	173	133	181	127	178	131

Vraagblokken in de deel-onderzoeken:

- * Ruimtelijk-Economisch Domein: bereikbaarheid; binnenstad; vervoerswijzekeuze; wonen; economie
- * Sociaal Domein: buurthuizen; gezondheid en beperkingen (GGD); cultuurparticipatie; huiselijk geweld; integratie; jeugd; mantelzorg; sportdeelname; vrijwilligerswerk; zwembaden en sporthallen
- * Fysiek Domein: dienstverlening op straat; hondenbeleid; handhaving; openbaar groen; openbare verlichting; beleving van water; schone Straat
- * Publiekszaken: (online) dienstverlening; graffiti-beleid; contact met stadsdeelorganisatie; stadskrant; speelvoorzieningen en betrokkenheid bij bestuur en geluk en financiële situatie;

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

Representativiteit

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.

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	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

Nauwkeurighedsintervallen bij 95% betrouwbaarheid

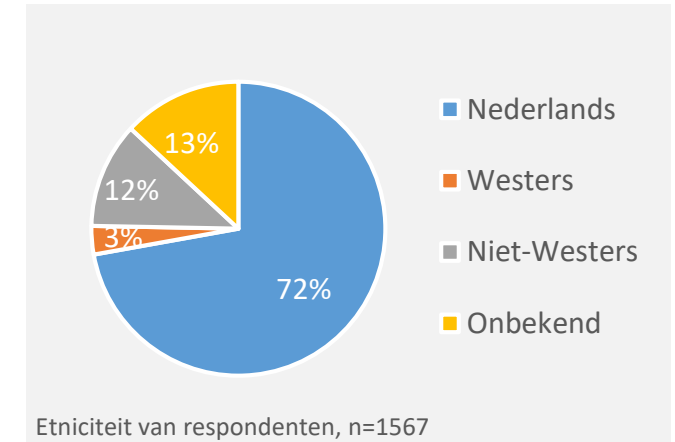
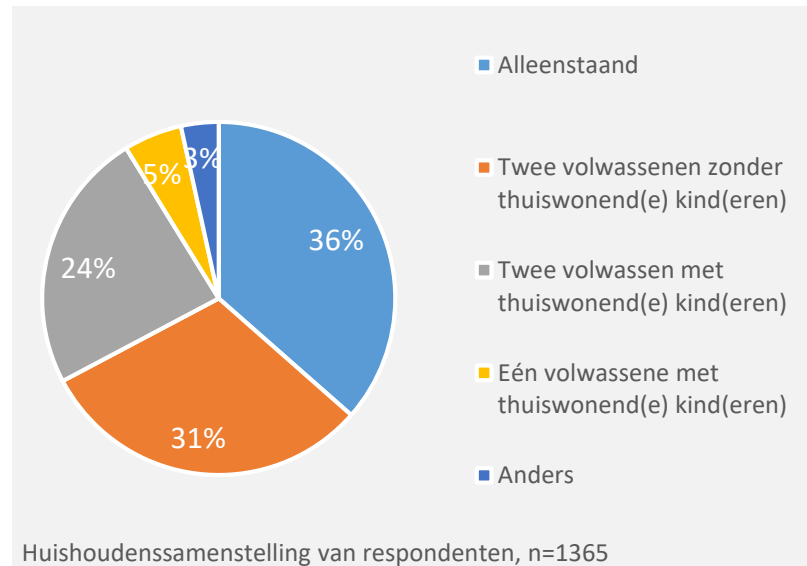
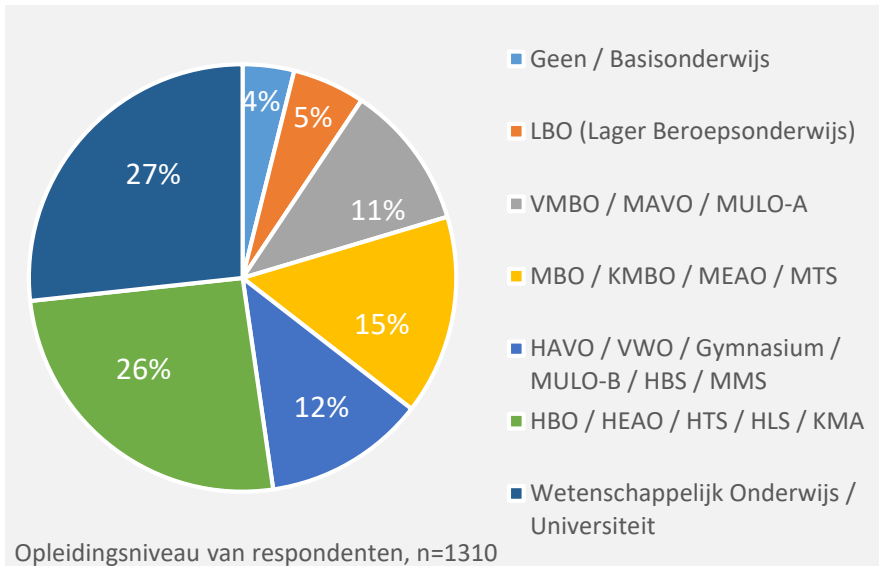
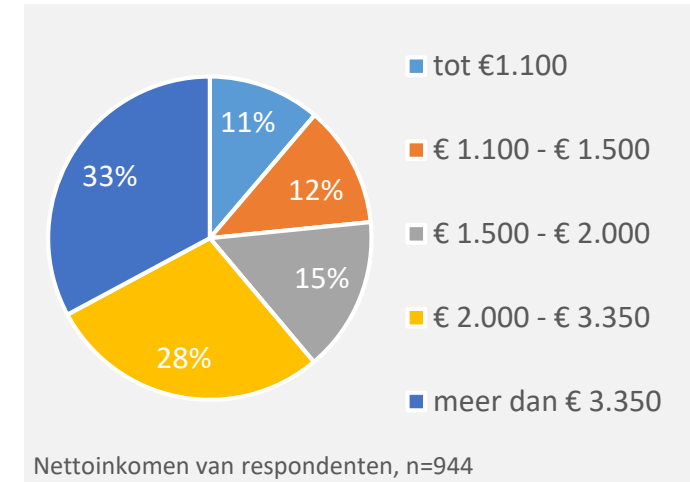
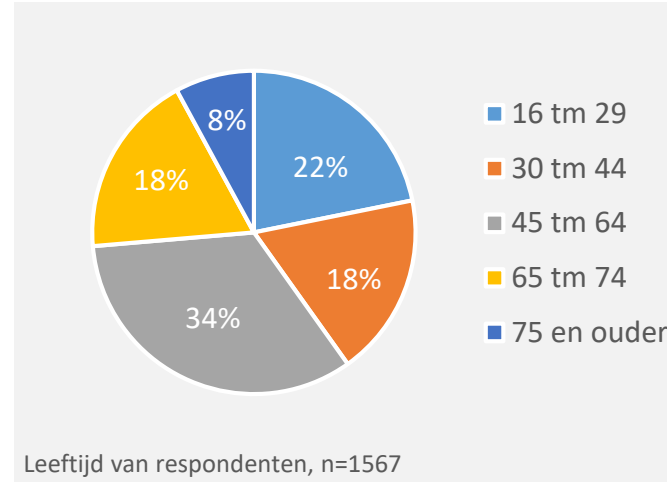
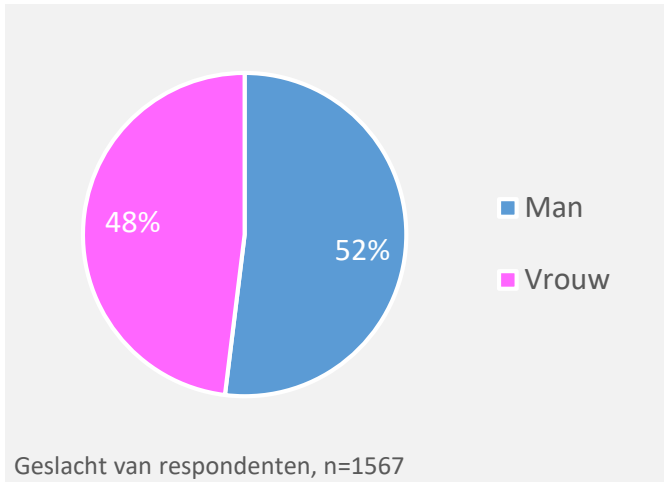
De mate van nauwkeurigheid neemt af naarmate het aantal respondenten kleiner is. Een en ander is vooral van belang als de vraag slechts door een beperkt aantal respondenten is beantwoord of als de resultaten worden uitgesplitst naar een aantal variabelen, waardoor er per onderverdeling een gering aantal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

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

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)



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