

Inwonersonderzoek 2020

Publiekszaken



Inhoudsopgave

| | | | |
|---|---|---|-------|
| Graffitibeleid | . | . | p. 3 |
| De Stadskrant | . | . | p. 10 |
| Contact met de stadsdeelorganisatie | . | . | p. 18 |
| Online dienstverlening | . | . | p. 32 |
| Het stadsbestuur | . | . | p. 39 |
| Bibliotheek in Den Haag | . | . | p. 47 |
| Speelvoorzieningen | . | . | p. 55 |
| Onderzoeksverantwoording | . | . | p. 63 |
| Colofon | . | . | p. 69 |



Inwonersonderzoek 2020

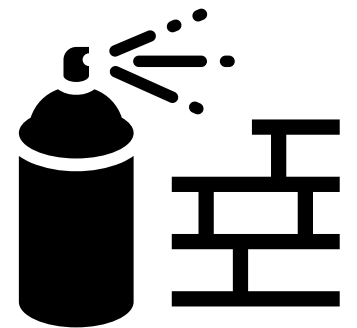
Graffitibeleid



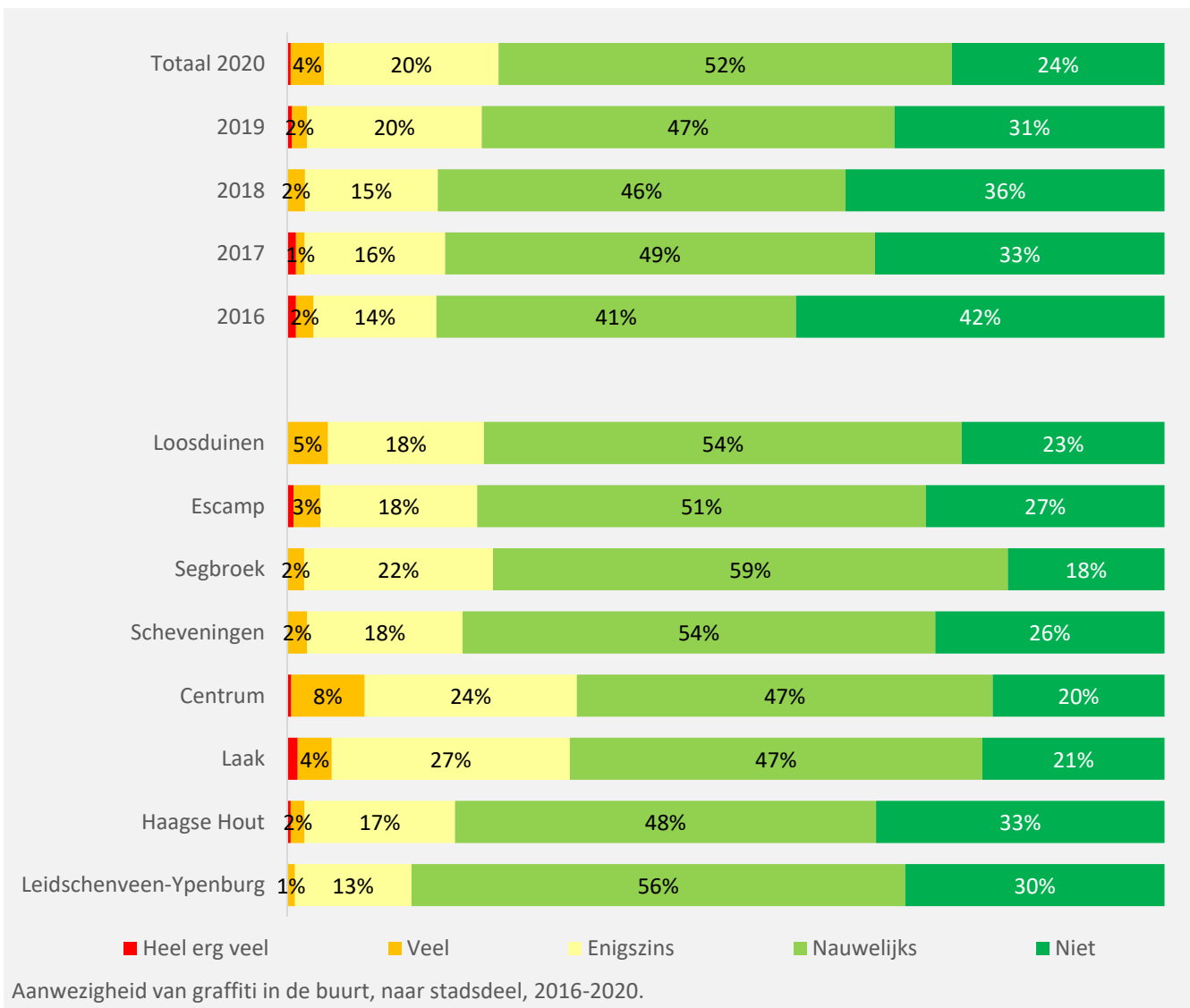
Samenvatting

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

- De meeste Hagenaars geven aan dat er nauwelijks (52%) tot geen (24%) graffiti in hun buurt voorkomt. Een kwart van de inwoners ervaart dit enigszins (20%) of (heel) veel (4%). Dat is iets meer dan de afgelopen jaren. Net als in de afgelopen jaren komt graffiti meer voor in Centrum (33% veel of enigszins) en Laak (30%). In Leidschenveen-Ypenburg is hiervan het minst sprake (14%).
- Eén op de vijf Hagenaars is van mening dat er in hun buurt ‘veel’ (4%) of ‘enigszins’ (18%) sprake is van wild geplakte posters. Dit verschilt nauwelijks van vorig jaar. Ook het wildplakken van posters komt het meest voor in Centrum (36% enigszins of vaak) en Laak (28%).
- De helft van de inwoners stoort zich aan graffiti (47%) en een iets kleiner aandeel aan wild geplakte posters (43%). Dit aandeel schommelt iets door de jaren heen. Ouderen storen zich meer dan gemiddeld aan deze uitingen.
- Bijna zes op de tien Hagenaars (61%) vinden het een goed idee om legale graffitikunst in te zetten om illegale graffiti terug te dringen. Het merendeel van de voorstanders vindt dat het straatbeeld er ‘mooier of fraaier’ door wordt. 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. Men is dit jaar iets positiever over legale graffitikunst dan in 2019 (57%). Onder jongeren en hoger opgeleiden is meer draagvlak voor legale graffiti dan onder ouderen en lager opgeleiden.

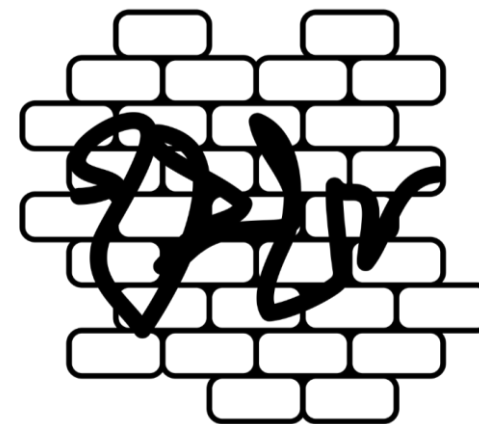


Aanwezigheid van graffiti

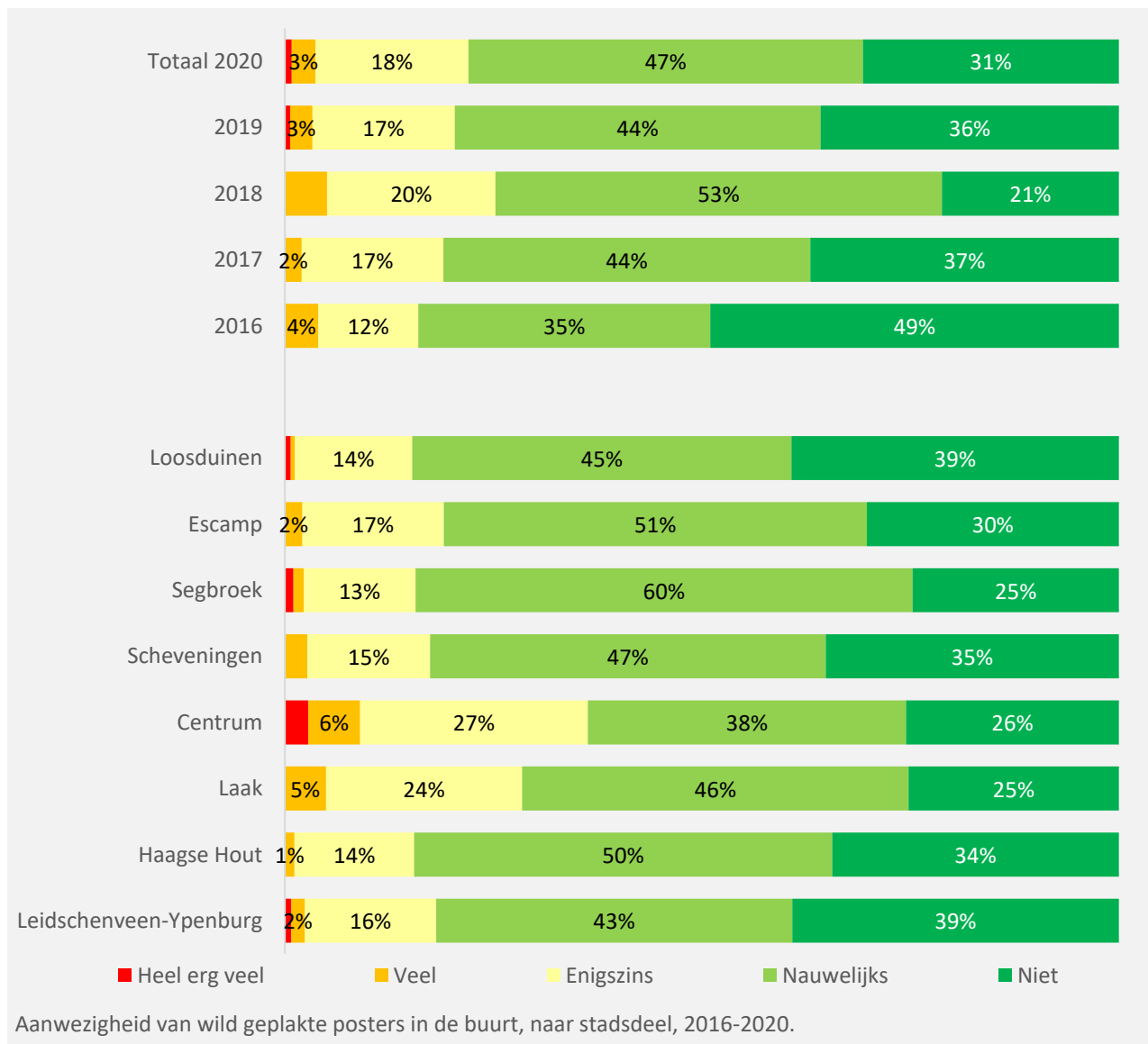


Circa drie kwart van de Hagenaars (76%) vindt dat er nauwelijks tot geen graffiti voorkomt in hun buurt. Volgens 20% is er enigszins sprake van graffiti en 4% vindt dat er (heel erg) veel graffiti voorkomt. Vergeleken met de voorgaande twee metingen ervaren inwoners ieder jaar iets meer graffiti.

Met name in Centrum (33%) en Laak (32%) komt graffiti meer dan gemiddeld voor volgens de bewoners. Inwoners van Leidschenveen-Ypenburg vinden dit juist het minst vaak (14%).

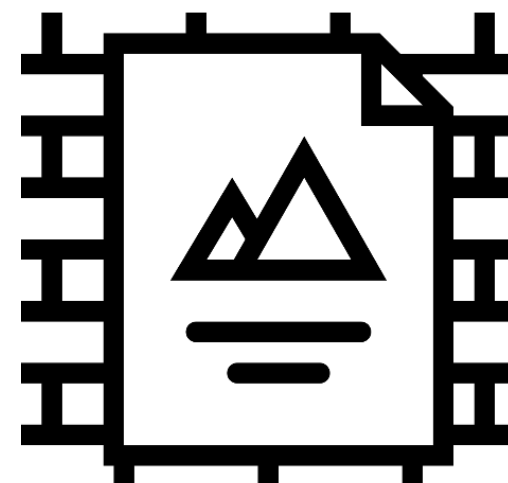


Aanwezigheid van wild geplakte posters

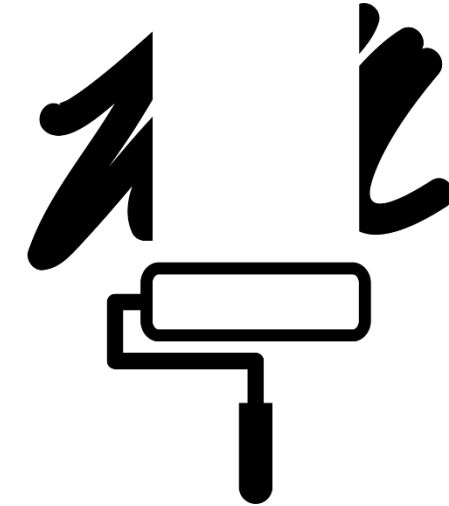
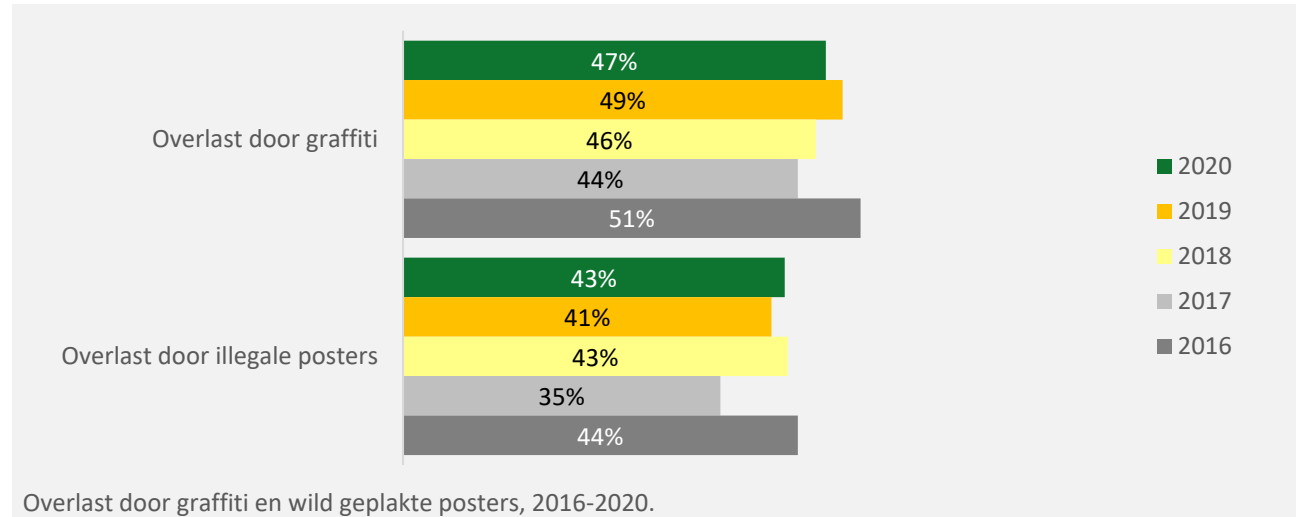


Van de Hagenaars vindt 78% dat er in hun buurt niet of nauwelijks sprake is van wild geplakte posters. Dit zijn posters die niet in frames zitten. Eén op de zes is van mening dat dit enigszins (18%) of vaak (4%) het geval is. Dit verschilt nauwelijks van vorig jaar.

De aanwezigheid van wild geplakte posters is iets groter dan gemiddeld in Centrum (36% enigszins tot veel) en Laak (28%).



Overlast door graffiti en wild geplakte posters



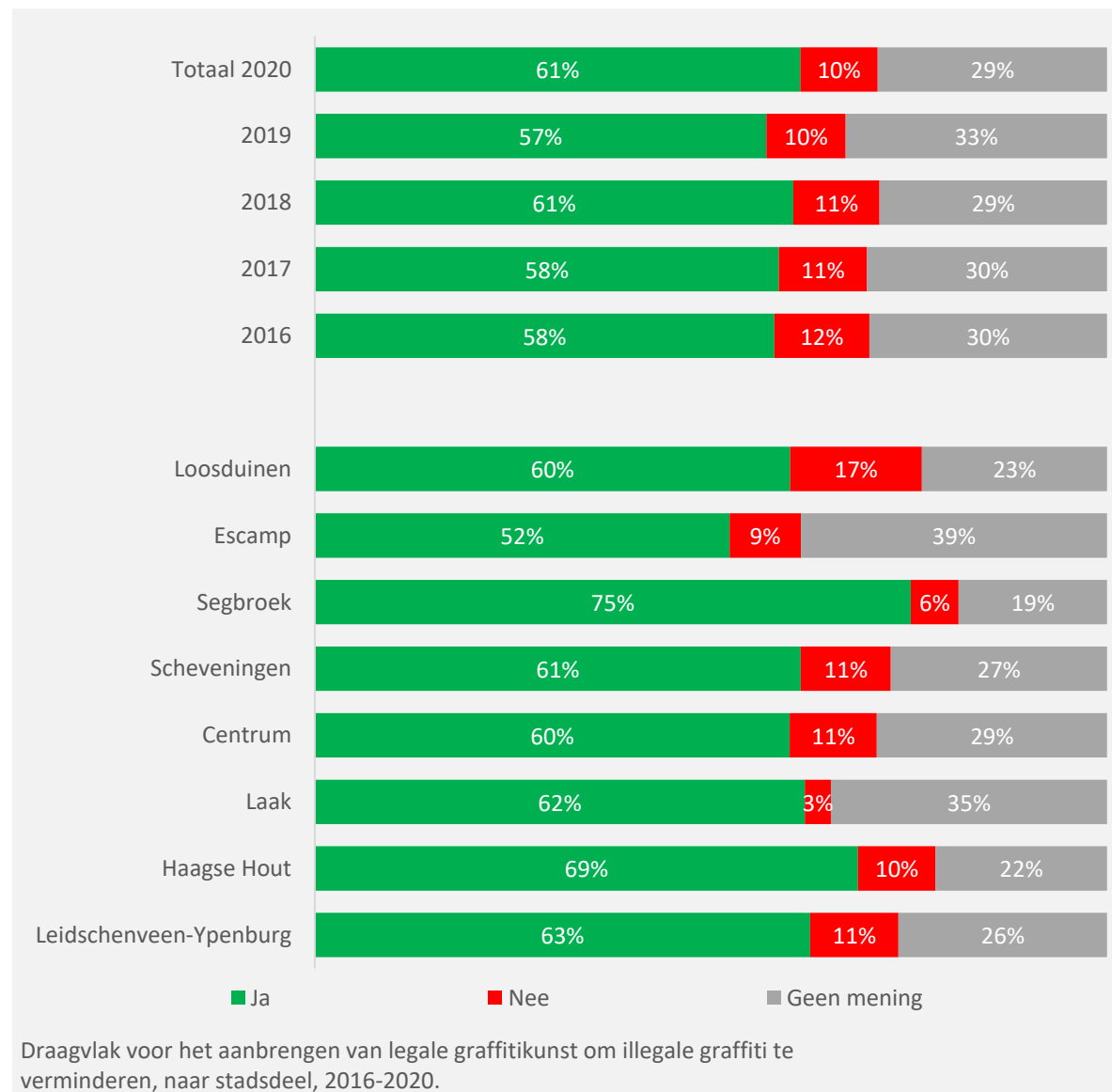
De helft van de Hagenaars stoort zich aan graffiti (47%) en in iets mindere mate aan illegaal geplakte posters (43%). In grote lijnen liggen de cijfers in dezelfde orde van grootte als in de afgelopen jaren, met wat schommelingen erin.

Mannen storen zich meer aan graffiti (53%) en wildplakken van posters (47%) dan vrouwen (resp. 40% en 37%). Ook ouderen storen zich meer aan deze uitingen dan jongere inwoners: van de inwoners van de 65 tot 75 jaar en 75-plussers is dat resp. 62% en 59%. Inwoners tot 30 jaar hebben hier veel minder moeite mee: resp. 25% en 32% stoort zich aan graffiti en wild geplakte posters, evenals inwoners van Laak (resp. 40% en 33%).

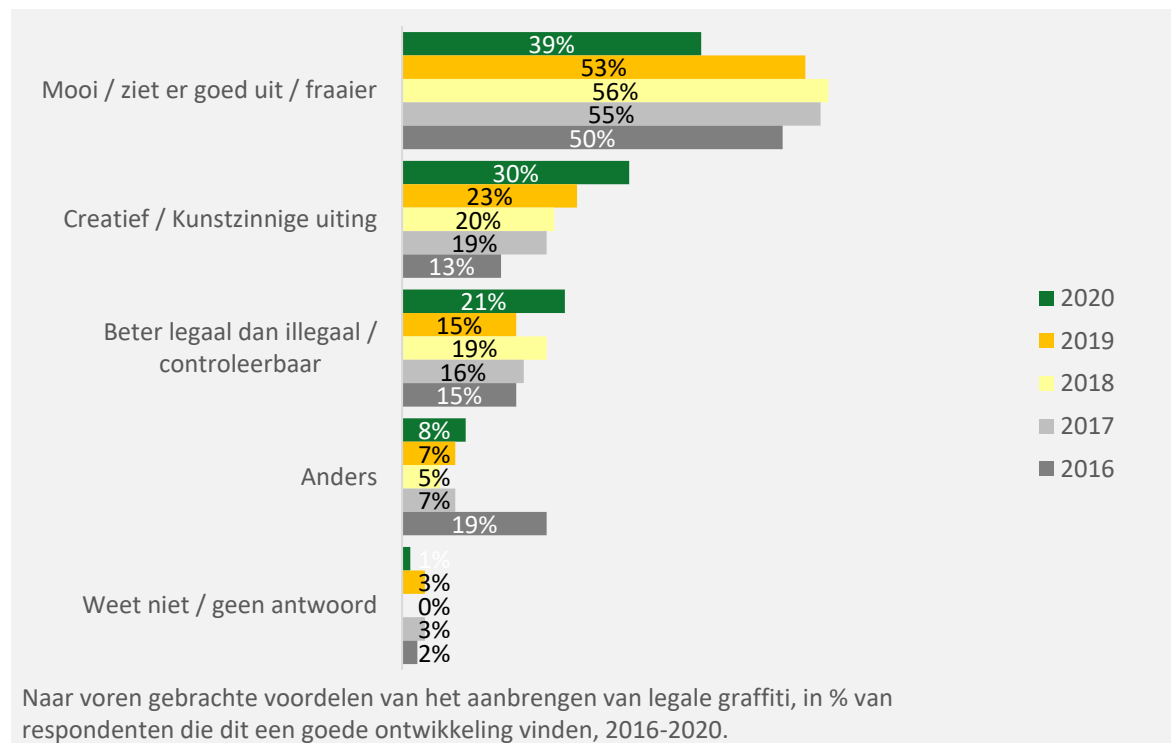
Zes op de tien Hagenaars zien wel iets in het aanbrengen van legale graffiti-kunst als manier om illegale graffiti te verminderen (61%). In Den Haag is dit op een aantal plaatsen gebeurd. Eén op de tien inwoners vindt dit geen goede ontwikkeling (10%) en drie op de tien kunnen of willen zich hierover niet uitspreken (29%). De verhouding tussen voor- en tegenstanders van legale graffitikunst schommelt iets door de jaren heen: men is dit jaar iets positiever over legale graffitikunst dan in 2019 (57%) en net zo positief als het jaar daarvoor.

Het aandeel Hagenaars dat legale graffiti een goede ontwikkeling vindt, is het grootst in Segbroek (75%), op afstand gevolgd door Haagse Hout (69%). In Loosduinen is men hier minder vaak een voorstander van, maar ook hier vinden veel meer mensen dit een goede ontwikkeling (60%) dan geen goede ontwikkeling (17%).

Hoger opgeleiden (71%) en Hagenaars tot 45 jaar (ca 68%) zijn vaker voorstander van legale graffitikunst dan lager opgeleiden (44%) en 75-plussers (41%), die dit minder waarderen dan gemiddeld.



Legale graffiti kunst



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 (39%), hoewel zij dit minder vaak aangeven dan voorgaande jaren (iets meer dan 50%). Zij brengen vergeleken met voorgaande jaren vaker als reden naar voren dat het creatief is en een vorm van kunstzinnige uiting is (30% t.o.v. 13% in 2016) of dat het simpelweg beter is dan legale graffiti (21% t.o.v. 15% in 2016).

Hagenaars die het geen goed idee vinden om legale graffiti in te zetten, geven vooral aan het storend te vinden (52%). Men vindt het lelijk, vies, rommelig of het niet passen in het straatbeeld. Daarnaast geeft 28% aan dat je hiermee de oorzaak niet wegneemt. Het blijft immers graffiti, vinden zij. Deze laatste reden wordt dit jaar vaker genoemd (van 17% in 2016 naar 28% in 2020) en dat men het storend vindt juist minder vaak (van 68% in 2016 naar 52% in 2020). Het algemeen sentiment van voor- en tegenstanders blijft hetzelfde.



Den Haag

Inwonersonderzoek 2020

De Stadskrant

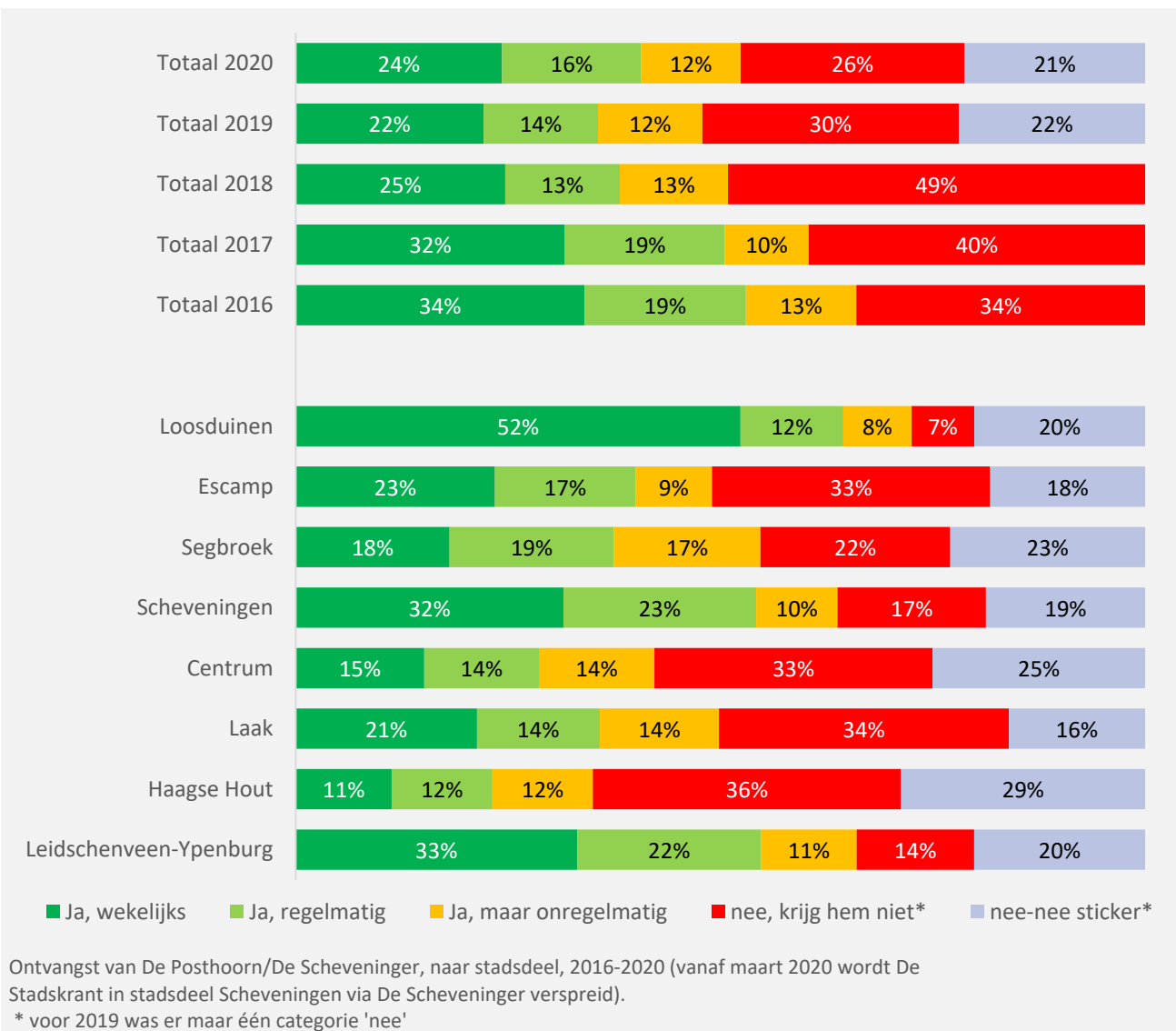


Samenvatting

Eén van de communicatiemiddelen van de gemeente Den Haag is de Stadskrant. De Stadskrant wordt elke vier weken meegestuurd met de Posthoorn of de Scheveninger (in Scheveningen). De gemeente is benieuwd naar het bereik, de bekendheid en leesintensiteit van de Posthoorn/Scheveninger en de Stadskrant.

- Vier op de tien Hagenaars ontvangen de Posthoorn (of Scheveninger) wekelijks (24%) of regelmatig (16%) en nog eens 12% onregelmatig. Het aandeel dat de Posthoorn (Scheveninger) zegt te ontvangen, is iets toegenomen vergeleken met vorig jaar (van 48% naar 52%), nadat eerst sinds 2016 een dalende trend was ingezet. Inwoners van Loosduinen (73%) ontvangen de Posthoorn het meest en inwoners van Haagse Hout het minst (35%).
- Vier op de tien Hagenaars (40%) lezen de Posthoorn (of de Scheveninger) wel eens. De leesdichtheid verschilt sterk naar stadsdeel: het aandeel lezers is het hoogst in Loosduinen (59%), gevolgd door Scheveningen (52%) en Leidschenveen-Ypenburg (50%) en het laagst Haagse Hout (25%).
- Een kwart van de Hagenaars (26%) weet dat de Stadskrant eens in de vier weken wordt bijgevoegd in de Posthoorn of de Scheveninger. Vier op de tien ontvangers lezen de Stadskrant, waarvan 13% vaak en 29% soms. Hierin is de laatste drie jaar nauwelijks iets veranderd.
- De helft (52%) van de lezers van de Stadskrant leest enkele artikelen, één op de vijf lezers leest (vrijwel) alles (18%). De leesintensiteit blijft ongeveer gelijk. Ouderen lezen de Stadskrant het meest intensief. Hagenaars die de Stadskrant niet lezen krijgen de Posthoorn/Scheveninger niet (33%), is de Stadskrant niet opgevallen (24%) of hebben geen tijd hiervoor (17%).
- Lezers van de Stadskrant vinden informatie over plannen van de gemeente (62%) of over de eigen buurt of wijk (61%) het meest interessant. Daarnaast ontvangt men graag informatie over evenementen en activiteiten (44%), het verkeer (30%) en de lokale politiek (26%). De verschuivingen hierin zijn beperkt de afgelopen jaren.
- Als wordt gevraagd naar mogelijke verbeterpunten dan liggen de uitkomsten in het verlengde van de interesse: meer nieuws over de eigen buurt en meer informatie over de plannen van de gemeente op enige afstand gevolgd door meer nieuws over evenementen en activiteiten.

Ontvangst van de Posthoorn (en de Scheveninger)



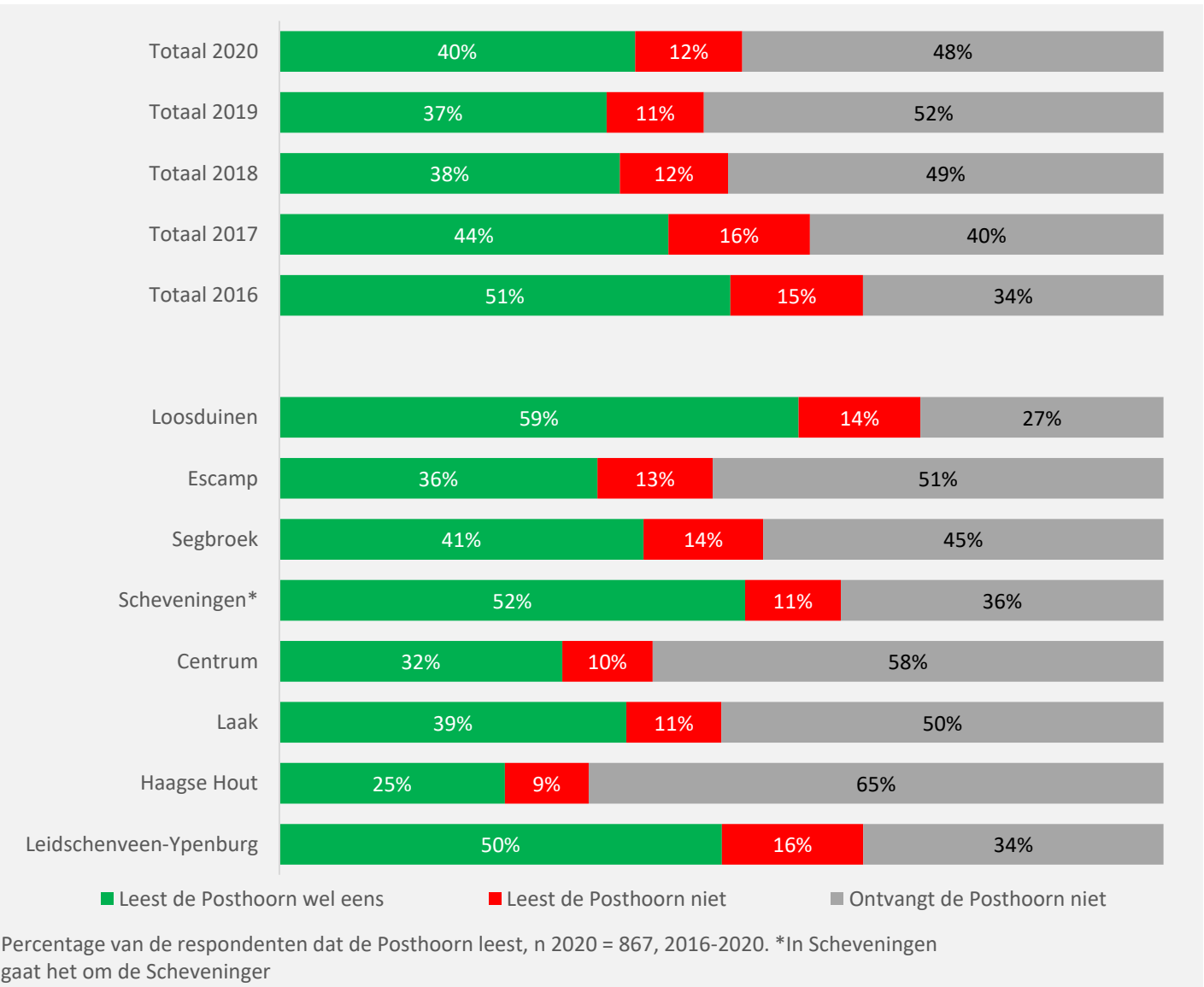
Vier op de tien Hagenaars ontvangen de Posthoorn (of de Scheveninger) wekelijks (24%) of regelmatig (16%). Nog eens 12% zegt de krant onregelmatig te ontvangen. Bijna de helft ontvangt de Posthoorn (of de Scheveninger) niet, wat voor een deel komt doordat de inwoners een "nee-nee" sticker op de deur hebben (21%).

Het aandeel dat de Posthoorn (de Scheveninger) wekelijks ontvangt, is dit jaar weer iets toegenomen vergeleken met vorig jaar nadat eerst sinds 2016 een dalende trend was te zien. De ontvangst is net als vorig jaar het grootst in Loosduinen (52% wekelijks) en het kleinst in Haagse Hout (11%), Centrum (15%) en Segbroek (18%). In Haagse Hout is het aandeel met een "nee-nee" sticker het grootst. Vergeleken met vorig jaar is de ontvangst ook in de stadsdelen waar deze voorheen het minst werd ontvangen, gestegen.

75-Plussers ontvangen de Posthoorn (de Scheveninger) vaker dan gemiddeld (wekelijks) (58%).



Lezers van de Posthoorn



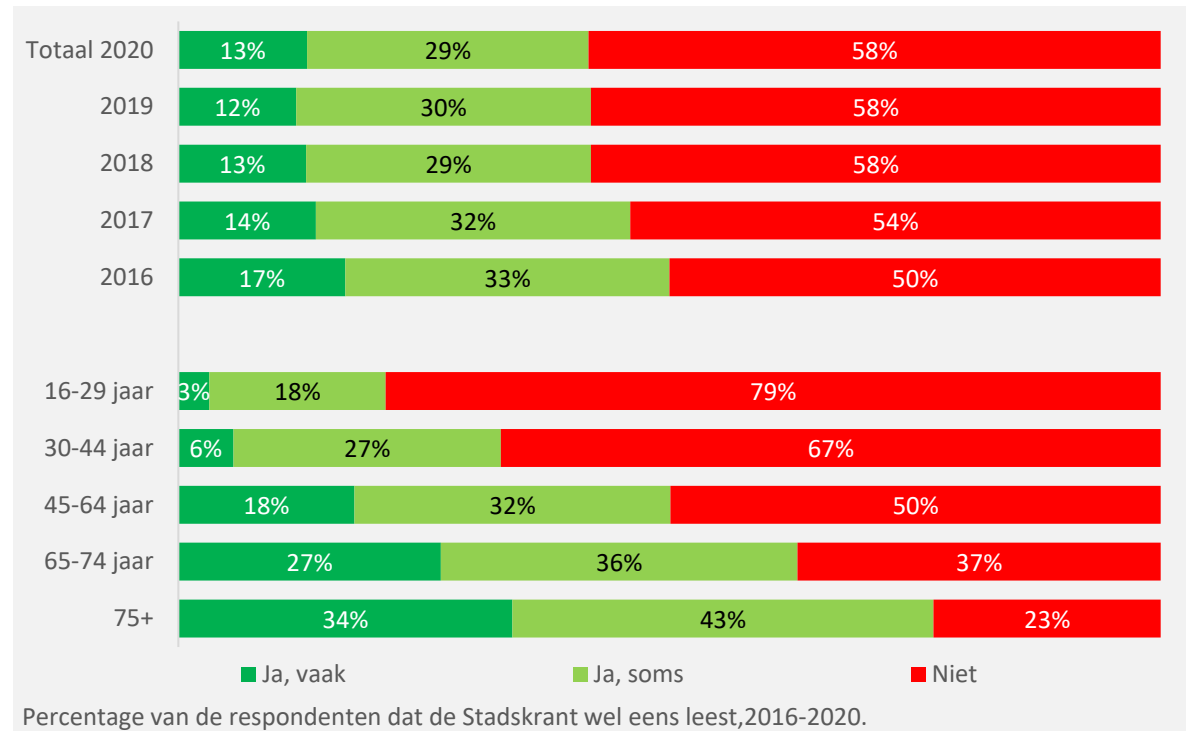
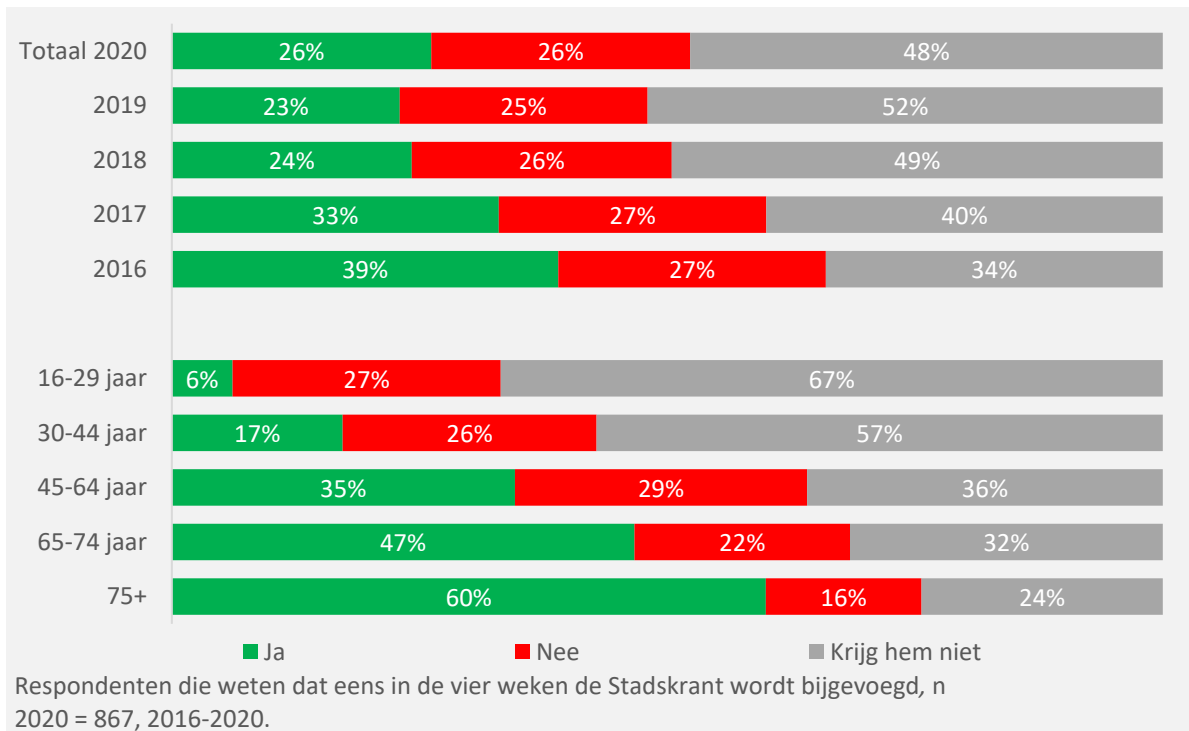
Vier op de tien inwoners van Den Haag lezen de Posthoorn (of de Scheveninger) ook (40%), wat iets hoger is dan de twee voorgaande jaren, maar nog steeds iets lager dan in 2016 en 2017.

Van degenen die de krant ontvangen, leest drie kwart hem ook (77%). Dit aandeel varieert van 73% in Haagse Hout tot 83% in Scheveningen. Afgezet tegen alle Hagenaars is de leesdichtheid het hoogst in Loosduinen (59%), gevolgd door Scheveningen (52%) en Leidschenveen-Ypenburg (50%) en het laagst in Haagse Hout (25%).

Oudere inwoners (vanaf 65 jaar) lezen de Posthoorn (of de Scheveninger) veel vaker dan gemiddeld (92%), jongere Hagenaars tot 30 jaar veel minder vaak (45%).



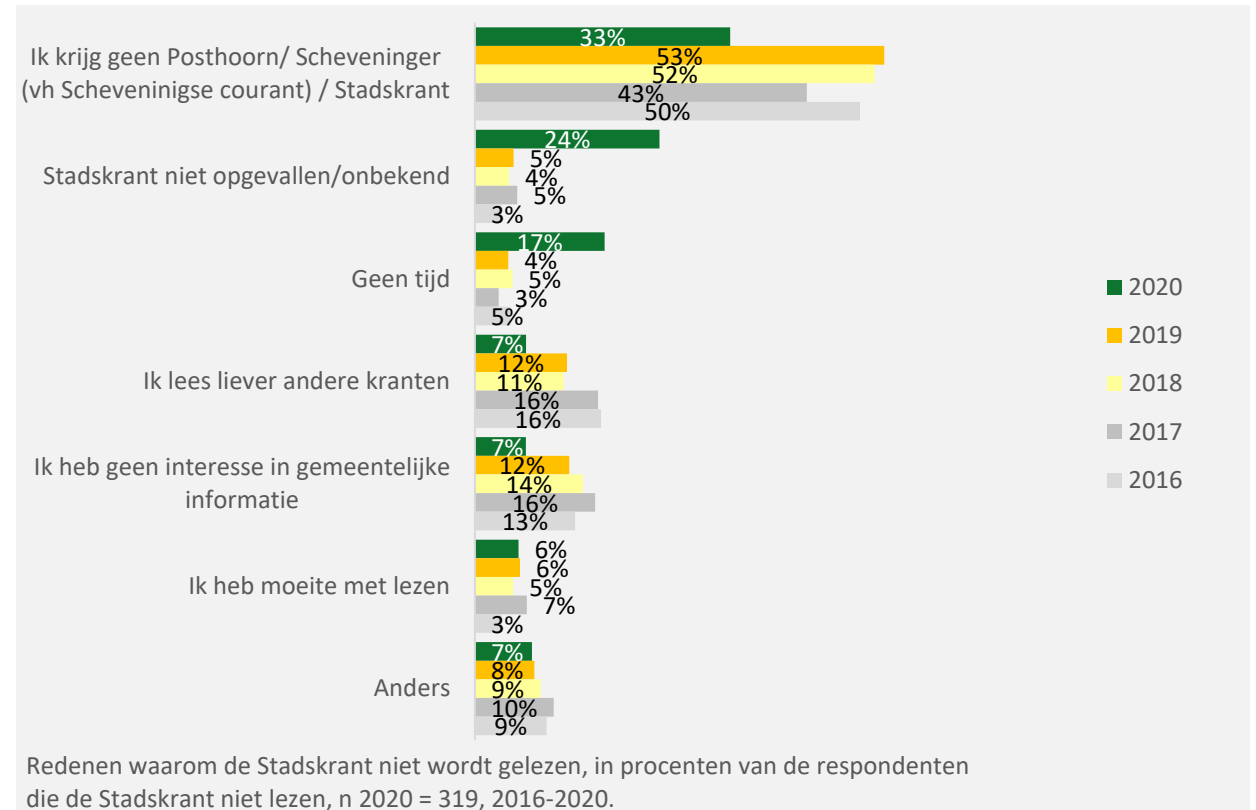
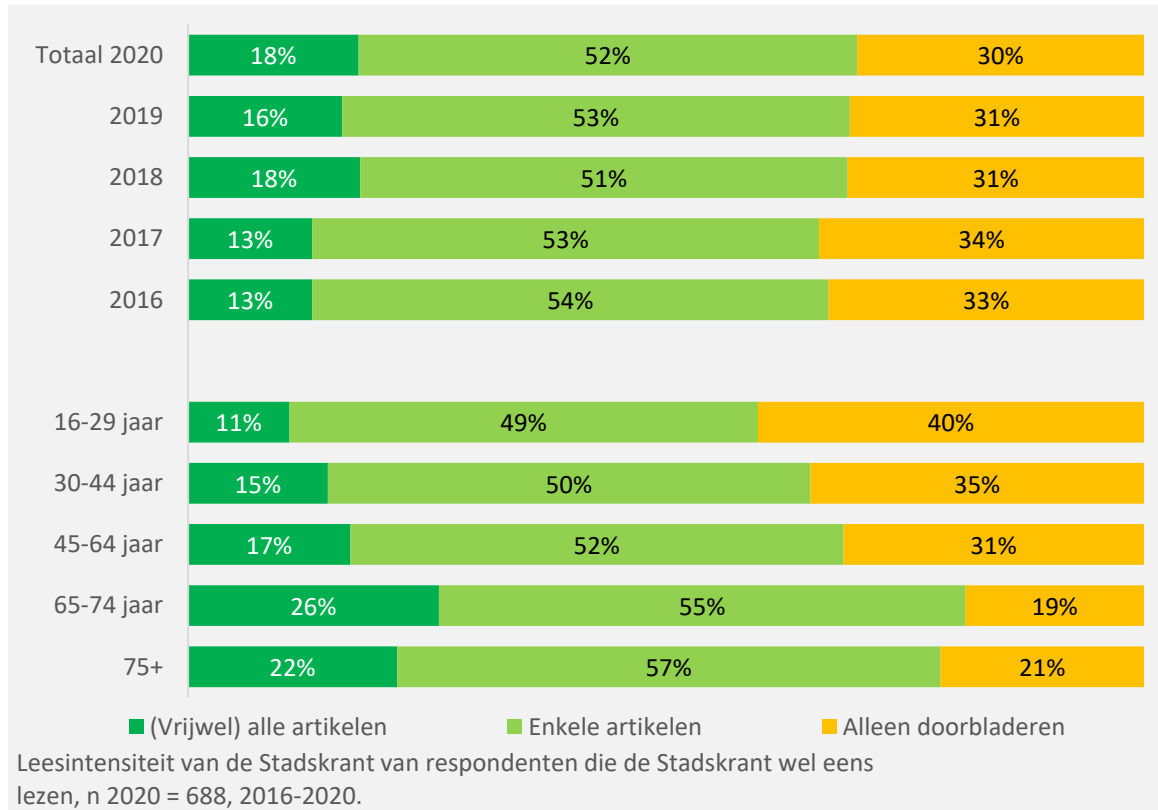
Bekendheid met en leesintensiteit van de Stadskrant



Een kwart (26%) van de Hagenaars weet dat de Stadskrant eens per vier weken in de Posthoorn (de Scheveninger) wordt bijgevoegd. Afgezet tegen het aandeel Hagenaars dat de Posthoorn (of de Scheveninger) ontvangt, is dit de helft (50%). Ook hier is een lichte toename te zien vergeleken met vorig jaar. De dalende trend die was ingezet, lijkt niet verder te zijn doorgezet. De Stadskrant is eveneens het meest bekend bij ouderen en het minst bij jongeren.

De Stadskrant wordt net als vorig jaar door circa vier op de tien Hagenaars gelezen (42%), waarvan 13% vaak en 29% soms. Dit percentage is sinds 2018 niet verder teruggelopen. Hagenaars van 65 jaar en ouder lezen de Stadskrant veel vaker dan gemiddeld en inwoners tot 45 jaar veel minder vaak.

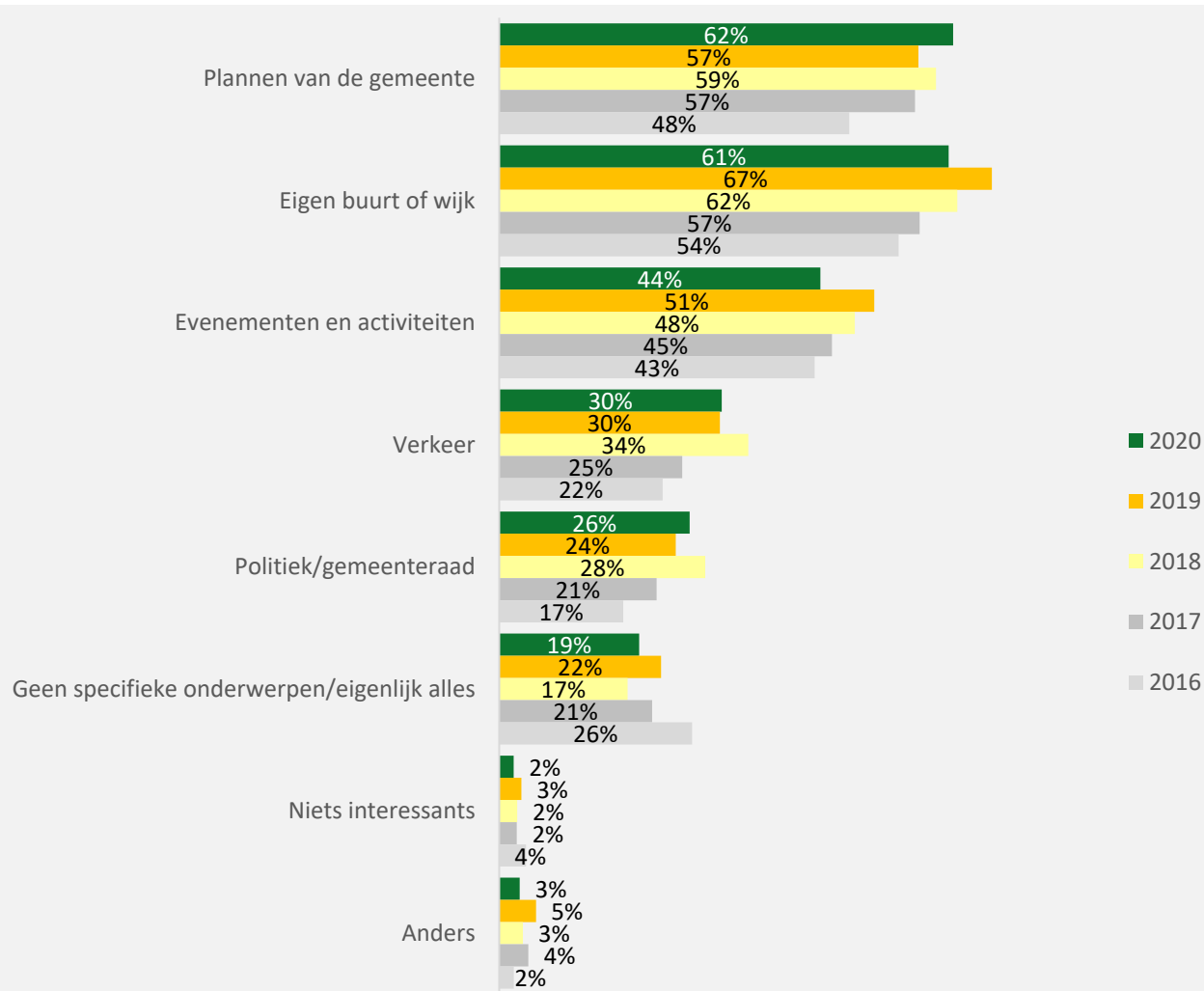
Wat leest men in de Stadskrant?



Van de mensen die de Stadskrant lezen, geeft bijna één op de vijf aan (vrijwel) alle artikelen te lezen (18%, dat is omgerekend ongeveer 5% van alle Hagenaars). De helft (52%) pikt er enkele artikelen uit en de rest (30%) bladert de Stadskrant alleen maar door. De leesintensiteit van de Stadskrant verandert niet echt de laatste jaren. Oudere lezers (65+) lezen de Stadskrant intensiever dan gemiddeld, vooral de 65 tot 75-jarigen (26%).

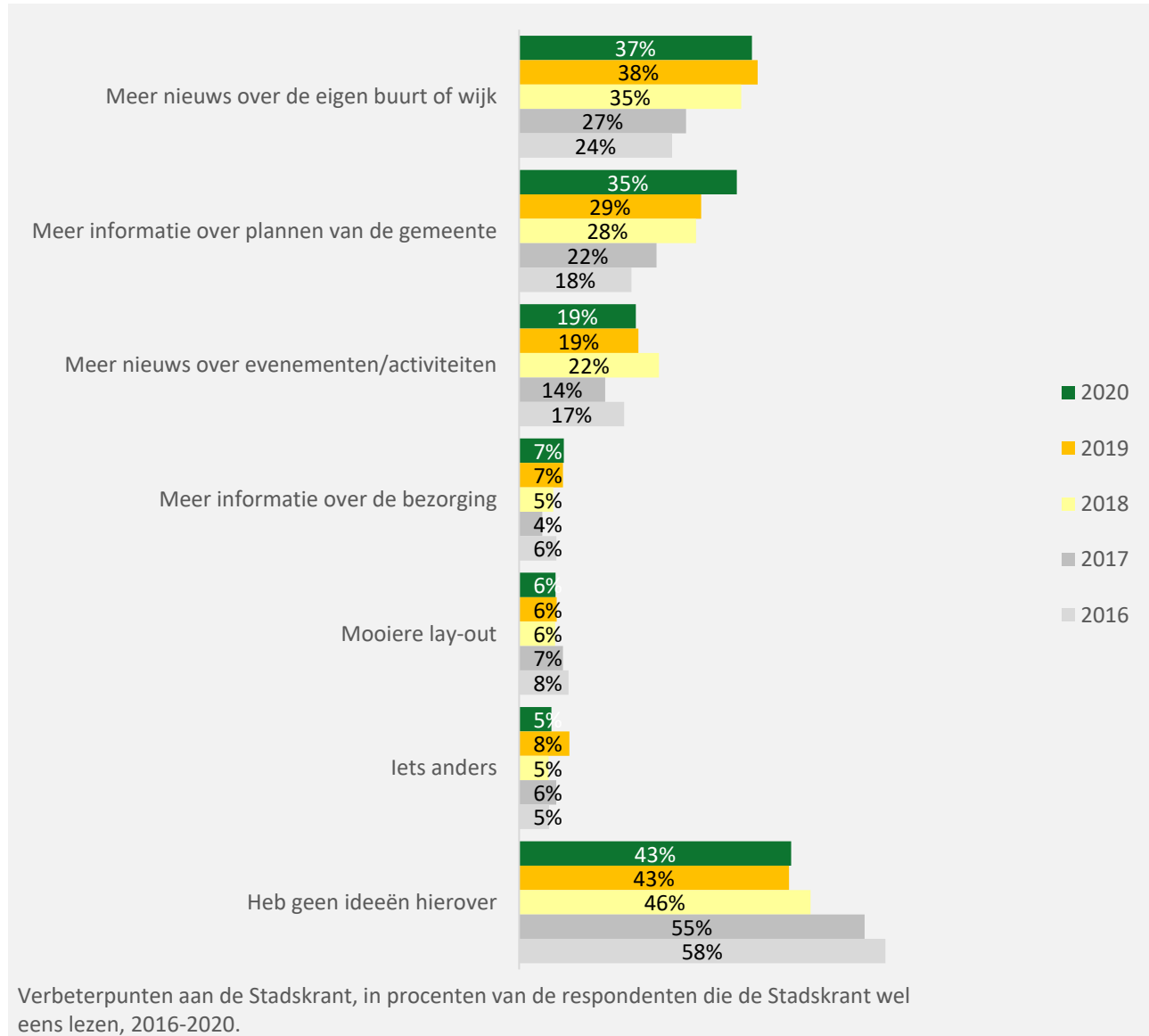
Hagenaars die de Stadskrant niet lezen dragen hiervoor verschillende redenen aan: een derde geeft aan de Posthoorn/Scheveninger niet te ontvangen, een kwart zegt dat de Stadskrant hen niet is opgevallen en één op de zes zegt geen tijd hiervoor te hebben. Bij de voorgaande metingen gaven veel meer Hagenaars aan de Stadskrant niet te lezen omdat men de Posthoorn/Scheveninger niet kreeg.

Wat leest men in de Stadskrant



Interessante onderwerpen in de Stadskrant, in procenten van de respondenten die de Stadskrant wel eens lezen, n 2020 = 13-423, 2016-2020.

Lezers van de Stadskrant zijn vooral geïnteresseerd in plannen van de gemeente (62%) en onderwerpen over de eigen buurt of wijk (61%). Ook nieuws over evenementen en activiteiten (44%), verkeer (30%) en politiek/gemeenteraad (26%) zijn onderwerpen die men interessant vindt. Deze onderwerpen worden sinds 2016 altijd als meest belangrijk naar voren gebracht. Plannen van de gemeente lijken dit jaar iets interessanter te worden gevonden en nieuws over de eigen buurt iets minder evenals informatie over evenementen en activiteiten. Bij dit laatste kan nieuws over het coronavirus een rol spelen.



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 (37%), op de voet gevolgd door meer informatie over plannen van de gemeente (35%). Eén op de vijf geeft aan meer nieuws over evenementen of activiteiten te willen (19%). Een groot deel van de lezers van de Stadskrant kan geen verbeterpunten noemen (43%). Vergeleken met voorgaande metingen lijkt meer behoefte te bestaan aan informatie over plannen van de gemeente.

Inwonersonderzoek 2020

Contact met de Stadsdeelorganisatie

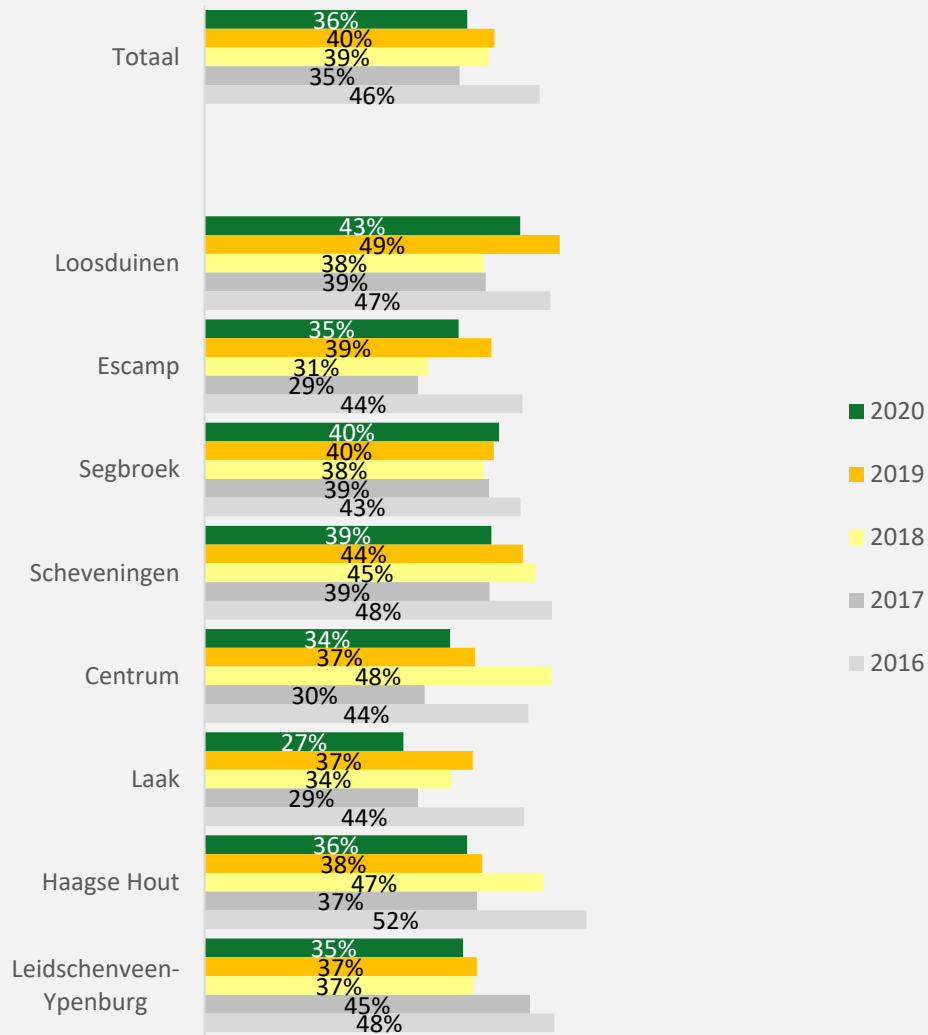


Samenvatting

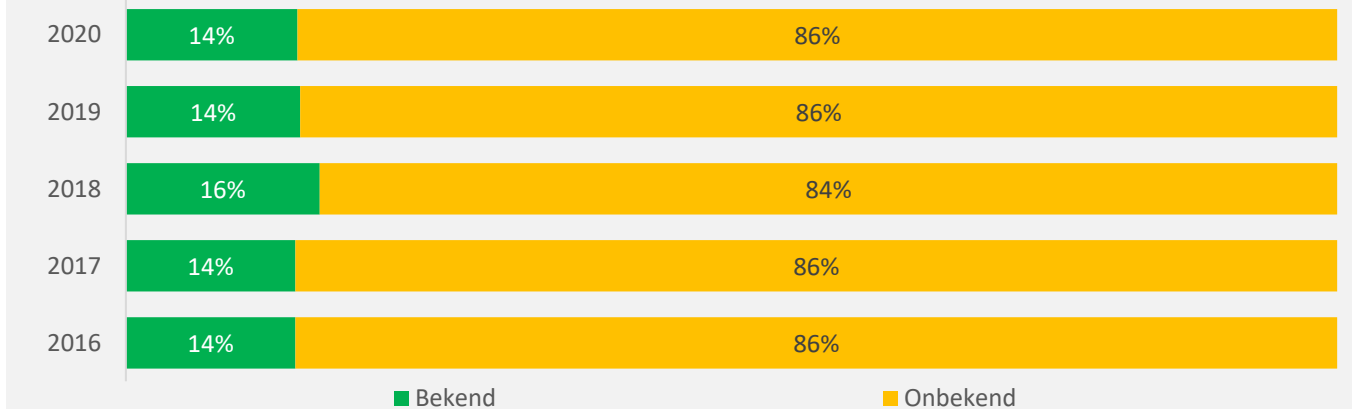
Inwoners van Den Haag kunnen voor zaken met betrekking tot leefbaarheid en veiligheid in de buurt terecht bij de stadsdeelorganisaties. In dit hoofdstuk komen de bekendheid en het contact met de stadsdeelorganisatie aan de orde en wordt gekeken naar de betrokkenheid bij en de inzet van de bewoners voor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

- Ruim een derde van de Hagenaars weet van het bestaan van de stadsdeelorganisatie (36%). Dat is iets minder dan in de afgelopen jaren. De stadsdeelorganisatie is iets bekender in Loosduinen (43%) en Segbroek (40%). De subsidieregeling ‘leefbaarheid en bewonersparticipatie’ is bij 14% van de inwoners bekend. Dat is vergelijkbaar met de afgelopen jaren.
- Net als in voorgaande metingen bezoeken zes op de tien inwoners de website www.denhaag.nl wel eens om te zoeken naar informatie over hun stadsdeel (62%). De meeste bezoekers van de website zoeken hier hooguit een paar keer per jaar (39%)
- Bijna de helft van de inwoners heeft het idee dat ze kunnen meepraten of meedenken over de plannen in hun wijk of buurt (47%). Dit is iets minder dan vorig jaar (50%). In Laak (37%), Leidschenveen-Ypenburg (37%) en Escamp (38%) zijn inwoners deze mening minder toegedaan. De meeste inwoners kennen het uitvoeringsplan voor de wijk niet (71%), maar veel mensen zouden hierover wel willen meedenken (41%).
- De helft van de inwoners is bereid om mee te denken over de toekomst van hun stadsdeel, wijk, buurt of straat (50%). Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. Vooral inwoners van 30 tot 65 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 (81%). Daarnaast wil een vijfde af en toe iets mee organiseren (22%) en wil een zesde lid worden van een bewonersorganisatie of wijkvereniging (17%). De mensen die niet willen meedenken hebben hier veelal geen tijd voor (52%)
- Net als vorig jaar is de helft van de Hagenaars (49%) bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of de straat. Hiertoe zijn vooral inwoners tussen de 30 en 44 jaar (58%) en hoger opgeleiden (63%) bereid. De bereidheid is het grootst in Haagse Hout (58%), Segbroek (58%) en Scheveningen (55%).
- Nieuwe middelen zoals het Haags Stadspanel en Chatsessies om mee te praten met de gemeente zijn nog weinig bekend en worden net als in voorgaande metingen nog nauwelijks gebruikt.
- Tussen 14% en 21% van de inwoners kent buurtbewoners die al of niet samen met de gemeente meepraten of meedenken over problemen in de wijk.
- Tussen de 7% 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 groter. Ook kunnen veel inwoners deze vraag niet beantwoorden.
- Wanneer inwoners informatie willen over zaken die de gemeente regelt dan zoeken zij dit vooral op internet (62%).
- Hagenaars worden het liefst via email/online geïnformeerd of benaderd door de gemeente (56%), per post (47%) of via de website www.denhaag.nl (46%).

Bekendheid van de stadsdeelorganisatie en de subsidieregeling



Bekendheid stadsdeelorganisatie, 2016-2020.



Bekendheid met de subsidieregeling 'Leefbaarheid en bewonersparticipatie', 2016-2020.

Ruim een derde van de respondenten weet van het bestaan van de stadsdeelorganisatie (36%). Dat is iets minder dan in de afgelopen jaren. Inwoners van Loosduinen (43%) en Segbroek (40%) zijn meer dan gemiddeld bekend met de stadsdeelorganisatie. In Laak (27%) is de bekendheid beduidend lager en deze is vergeleken met vorig jaar sterk gedaald (37% in 2019). Jongeren tot 30 jaar zijn minder bekend met de stadsdeelorganisatie (25%).

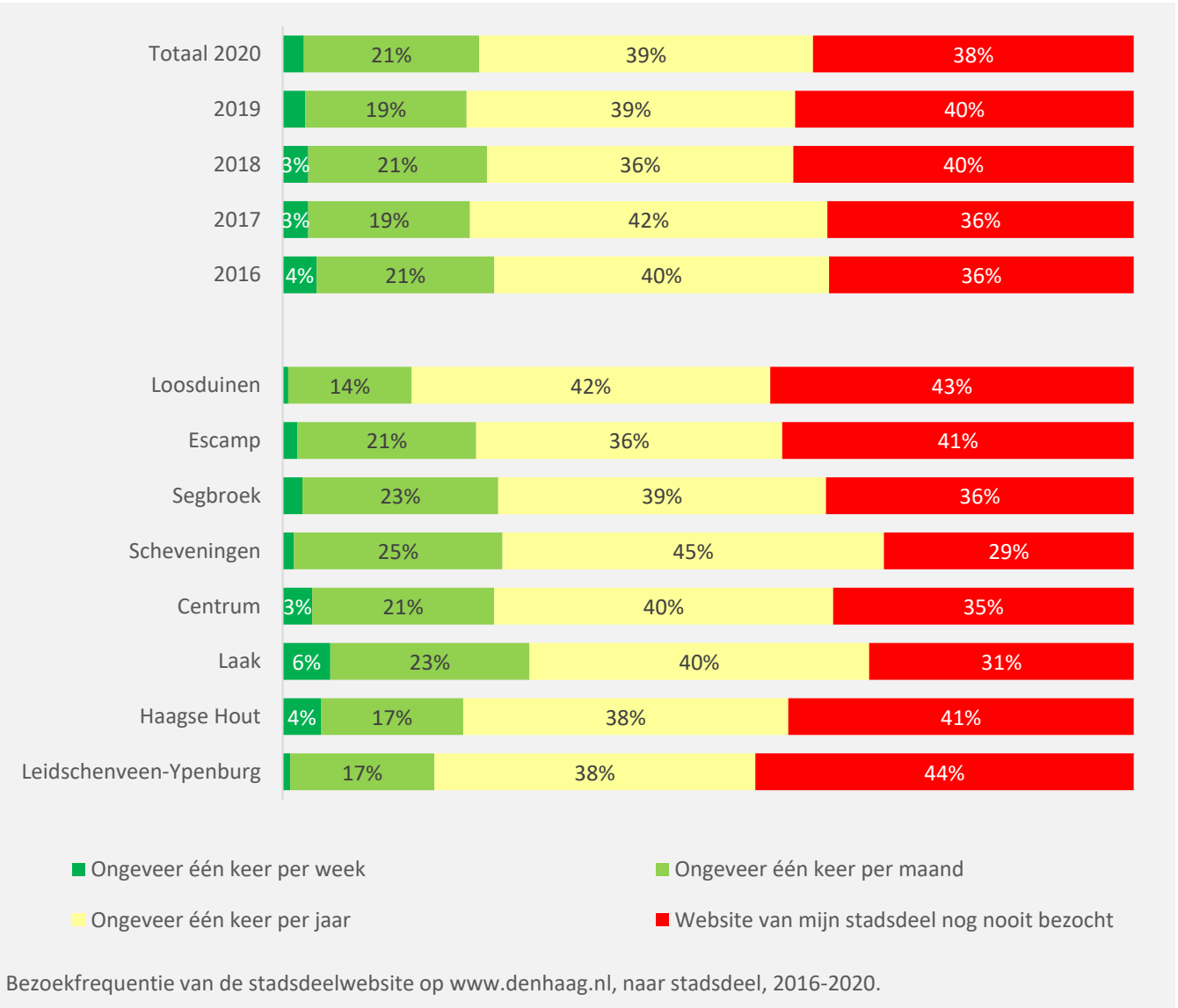
Eén op de zeven Hagenaars kent de subsidieregeling 'leefbaarheid en bewonersparticipatie' (14%). Dit aandeel is vergelijkbaar met voorgaande jaren. In de leeftijdsgroep 65+ (65-75: 21%, 75plus: 24%) en onder lager opgeleiden (21%) is de bekendheid van de regeling groter dan gemiddeld.

Bezoekfrequentie van de stadsdeelwebsite

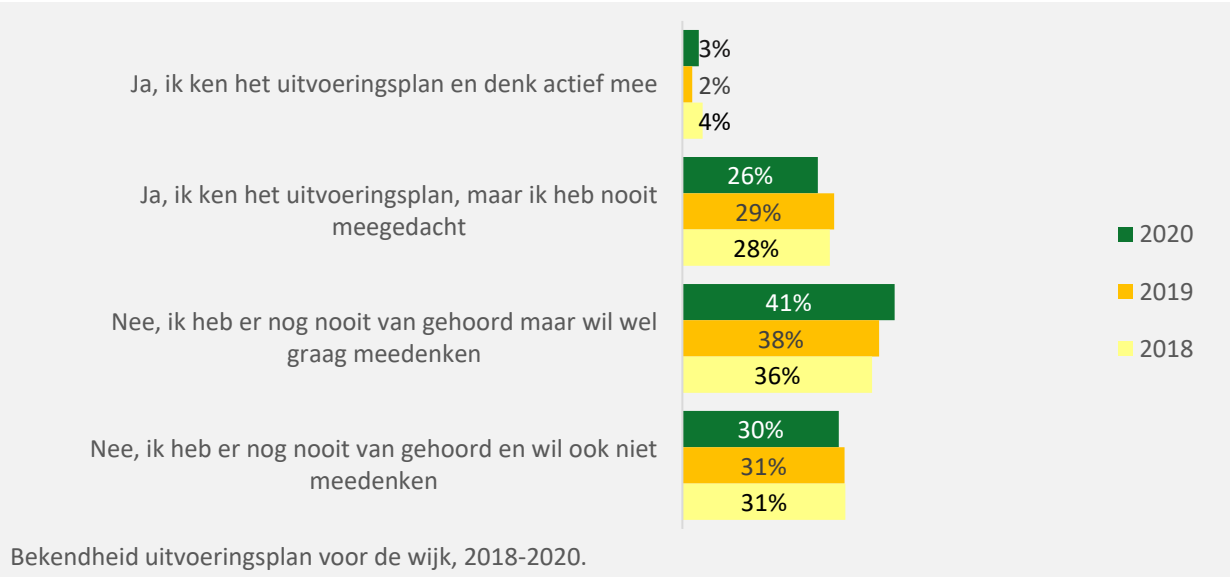
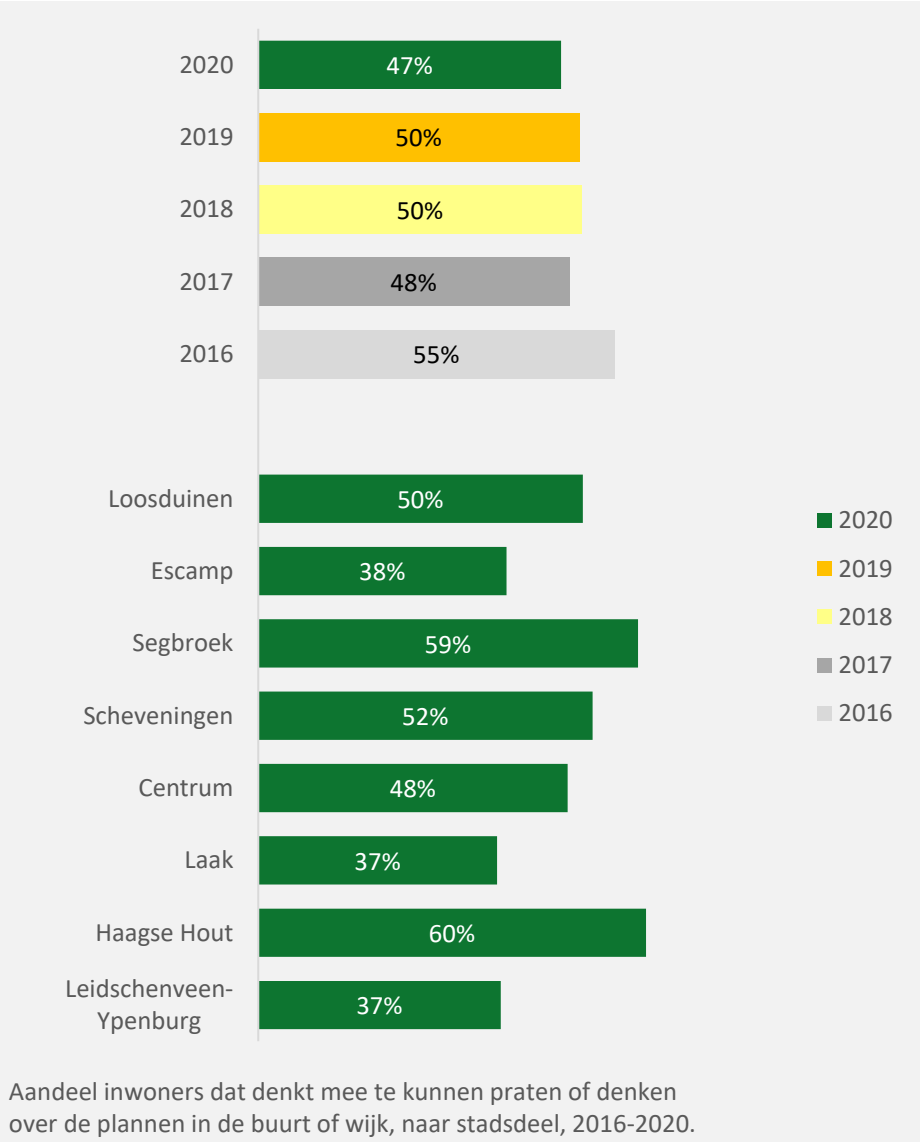
Net als in voorgaande metingen bezoeken zes op de tien inwoners de website www.denhaag.nl wel eens om te zoeken naar informatie over hun stadsdeel (62%). De meeste bezoekers van de website zoeken hier hooguit een paar keer per jaar (39%) of maandelijks (21%) naar informatie, een enkeling (2%) bezoekt de site wekelijks. De verschuivingen in de tijd zijn beperkt.

Inwoners van Scheveningen en Laak bezoeken de website iets meer dan gemiddeld (resp. 71% en 69%), inwoners van Loosduinen en Leidschenveen-Ypenburg minder dan gemiddeld (resp. 57% en 56%).

De website www.denhaag.nl wordt voor het opzoeken van informatie over de wijk minder dan gemiddeld bezocht door 75-plussers (58% van hen bezocht de website nooit) en in mindere mate ook onder jongeren tot 30 jaar (42% nooit bezocht). Hoger opgeleiden zoeken vaker dan gemiddeld naar informatie over de wijk (68%).



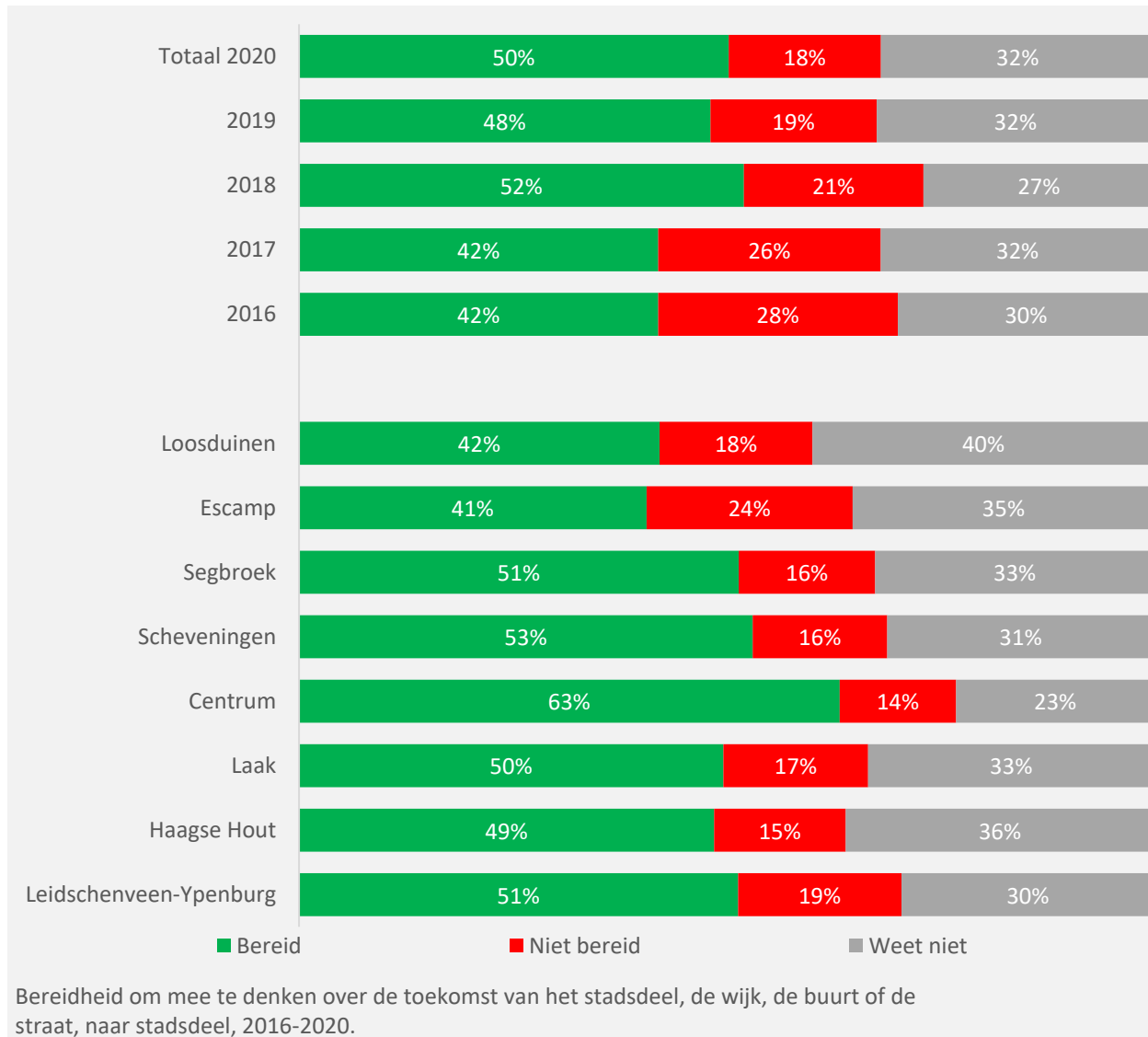
Mogelijkheden tot meepraten of -meedenken over wijkplannen



Bijna de helft van de inwoners heeft het idee dat ze kunnen meepraten of meedenken over de plannen in hun wijk of buurt (47%). Dit is iets minder dan vorig jaar (50%). In de meeste stadsdelen ligt het percentage rond of iets boven de 50%, behalve in Laak (37%), Leidschenveen-Ypenburg (37%) en Escamp (38%). Hier denken minder respondenten dan gemiddeld te kunnen meepraten of meedenken over plannen. Dit was in 2019 ook het geval. Inwoners van Haagse Hout (60%) en Segbroek (59%) zijn het meest positief hierover het meest positief. Dit geldt ook voor hoger opgeleiden: 54% heeft het idee dat dit mogelijk is.

Drie op de tien inwoners kennen het uitvoeringsplan voor de wijk (29%), 3% denkt ook actief hierover mee. De meeste inwoners kennen het uitvoeringsplan niet (71%), maar veel mensen zouden hierover wel willen meedenken (41%). Drie op de tien geven aan dit niet te willen (30%).

Bereidheid om mee te denken

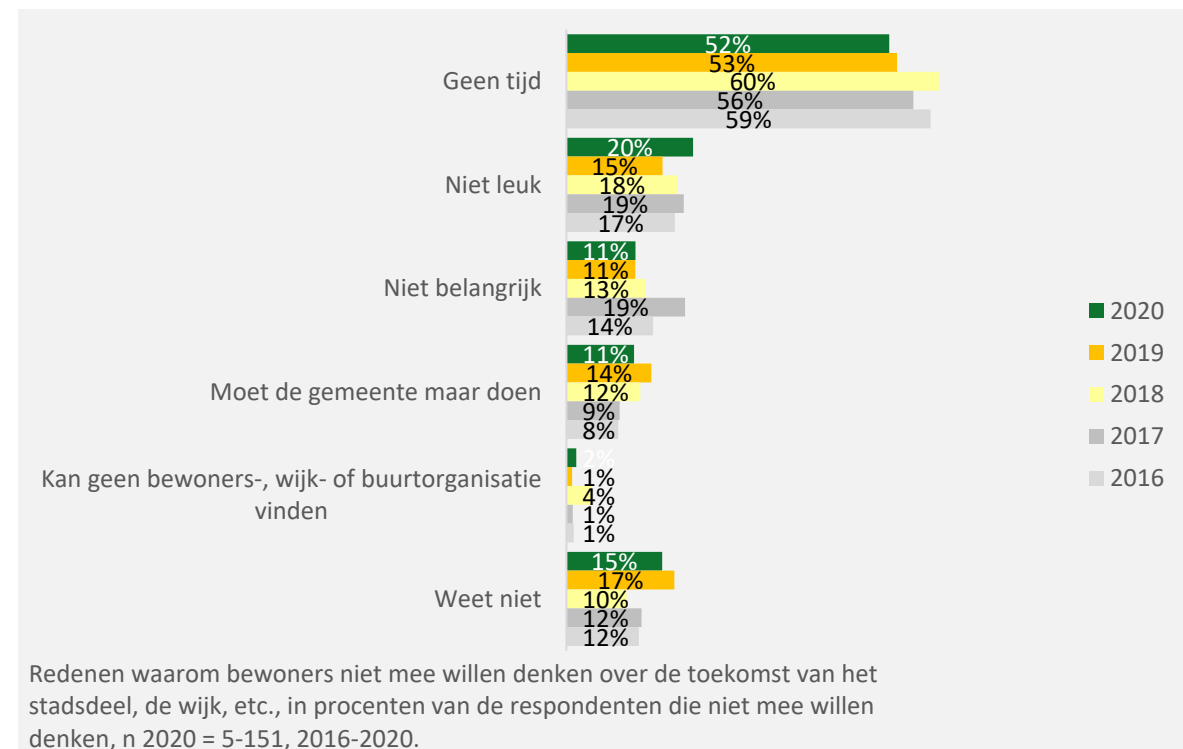
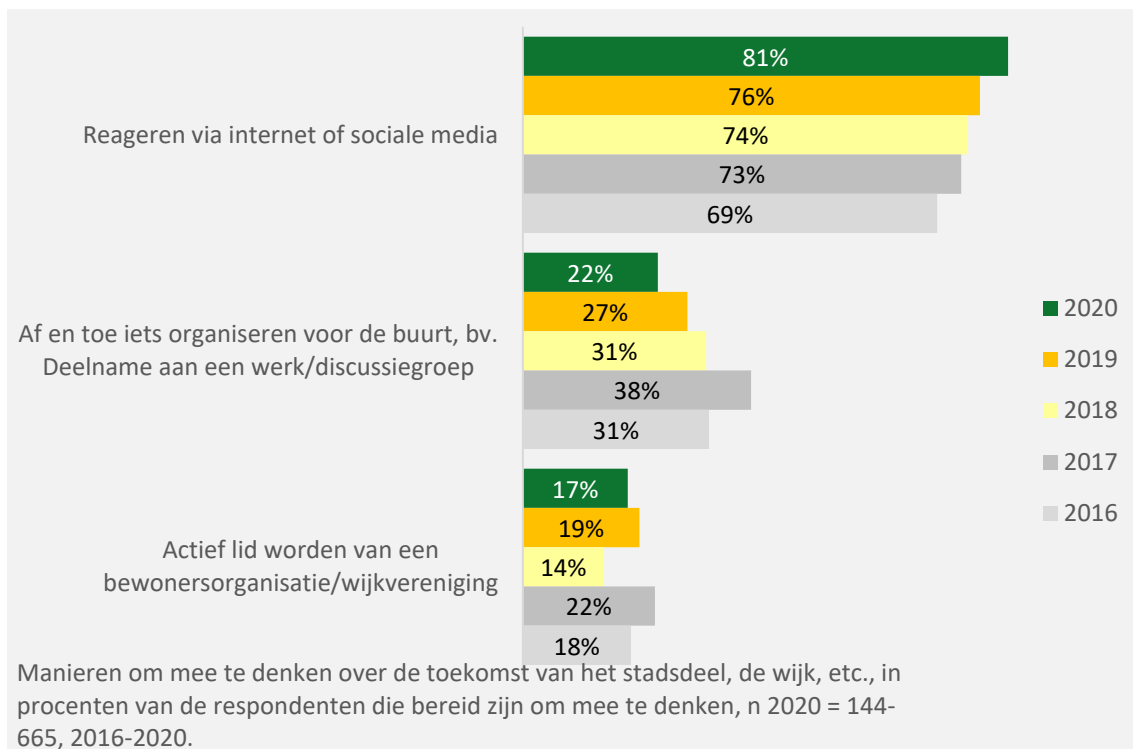


Als de inwoners wordt gevraagd of men wil meedenken over de toekomst van hun stadsdeel, wijk, buurt of straat, dan geeft de helft aan hiertoe bereid te zijn (50%). Dat is vergelijkbaar met 2019 en 2018 en meer dan de jaren daarvoor (42%). In Centrum is de bereidheid om mee te denken beduidend groter dan in andere stadsdelen (63%). De inwoners van Escamp (41%) en Loosduinen (42%) zijn minder bereid hiertoe.

De respondenten tussen de 30 en 44 jaar (58%) en tussen de 45 en 64 jaar (53%) geven vaker aan te willen meedenken. Ook is de bereidheid groter onder hoger opgeleiden (63%).



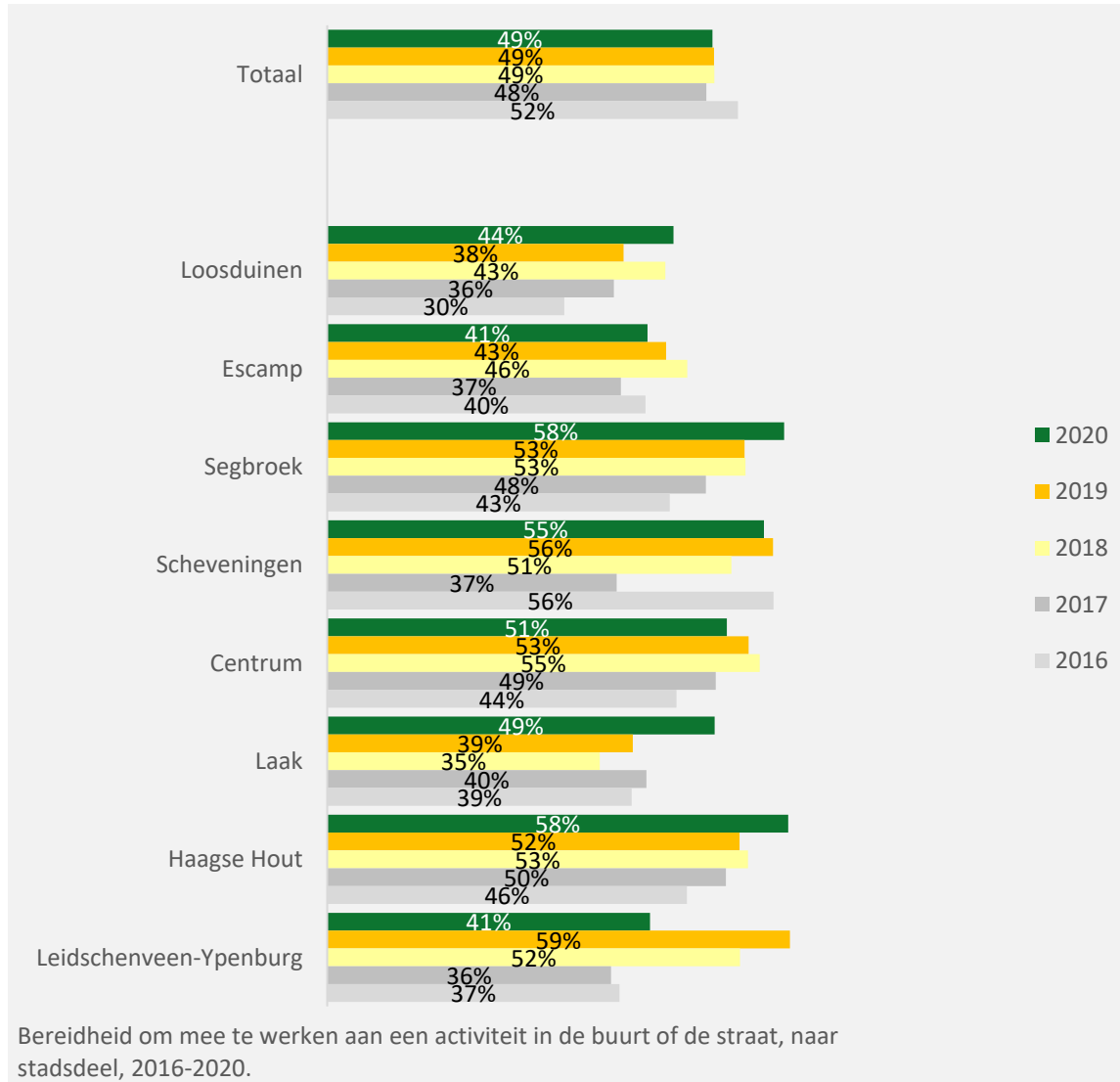
Meedenken over de toekomst van stadsdeel, wijk, buurt of straat



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 (81%). Dit is de afgelopen jaren steeds verder toegenomen (van 69% in 2016 naar 81% in 2020). Een vijfde (22%) van de respondenten wil een bijdrage leveren door af en toe iets te organiseren voor de buurt. Dat aandeel loopt echter de afgelopen jaren steeds meer terug (van 38% in 2017 naar 22% in 2020). Daarnaast wil 17% actief lid worden van een bewonersorganisatie of wijkvereniging. Dat is vergelijkbaar met vorig jaar (19%) en iets meer dan in 2018 (14%).

Bewoners die geen interesse hierin hebben, geven veelal aan hier geen tijd voor te hebben (52%). Een kleiner deel vindt dit niet leuk (20%), niet belangrijk (11%) of vindt dit een zaak voor de gemeente (11%). Vergeleken met voorgaande jaren geven iets minder inwoners aan dat ze er geen tijd voor hebben (van 59% in 2016 naar 52% in 2020) en iets meer dat ze het niet leuk vinden (van 17% in 2016 naar 20% in 2020).

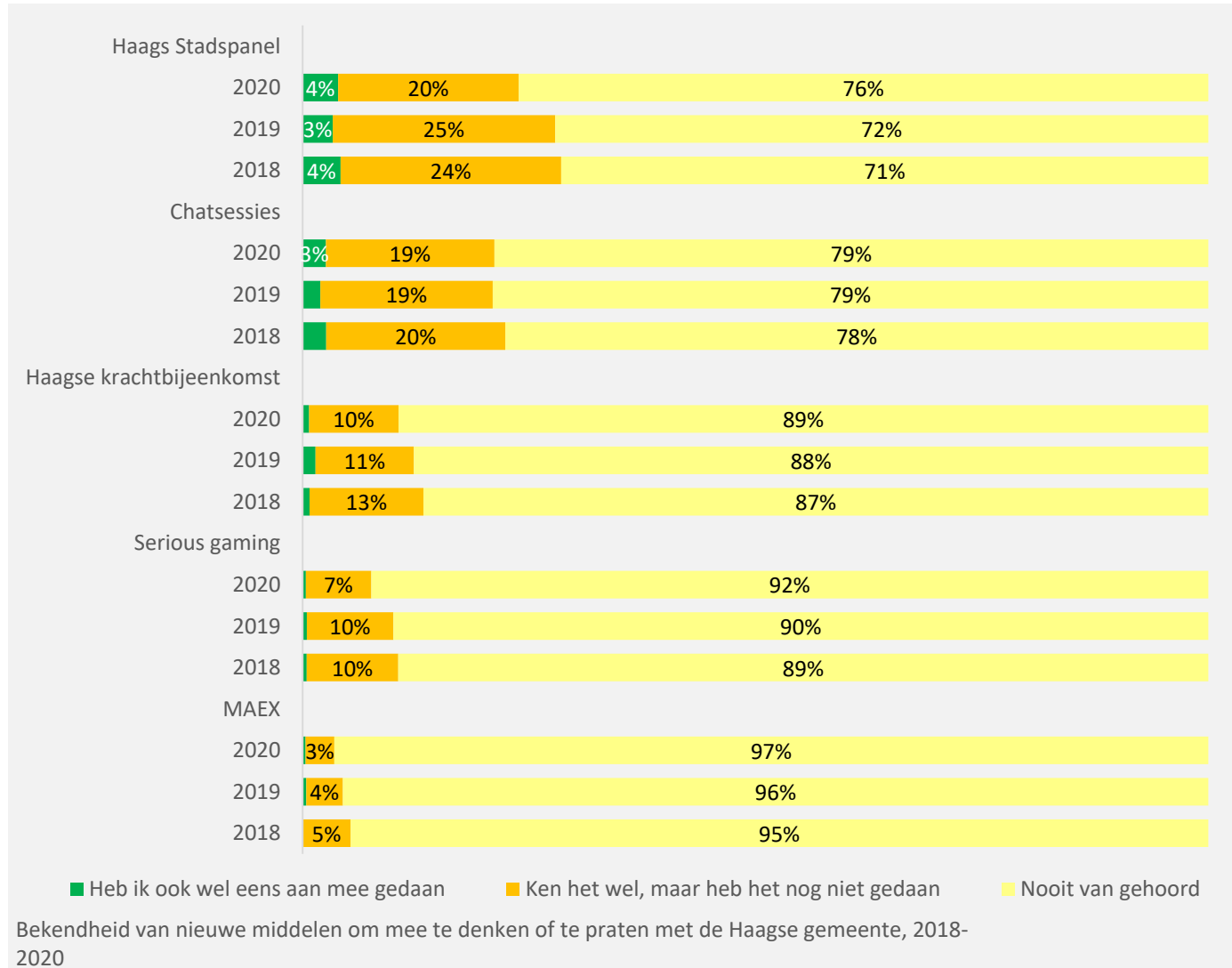
Bereidheid om activiteiten te verrichten voor de wijk of buurt



Ongeveer de helft van de Hagenaars is net als in de voorgaande jaren bereid om mee te werken aan activiteiten in de buurt of de straat (49%). Met name inwoners tussen de 30 en 44 jaar (58%) en hoger opgeleiden (63%) zijn meer dan gemiddeld hiertoe bereid om. 75-Plussers (28%) en lager opgeleiden (29%) willen dit minder vaak doen.

In Haagse Hout (58%), Segbroek (58%) en Scheveningen (55%) is de bereidheid om mee te werken het grootst. In Escamp (41%), Leidschenveen-Ypenburg (41%) en Loosduinen (44%) is deze lager dan gemiddeld. De bereidheid is in met name Leidschenveen-Ypenburg het afgelopen jaar flink afgenomen (van 59% in 2019 naar 41% in 2020) en juist toegenomen in Laak (2019: 39%, 2020: 49%), Haagse Hout (2019: 52%, 2020: 58%) en Segbroek (2019: 53%, 2020: 58%).

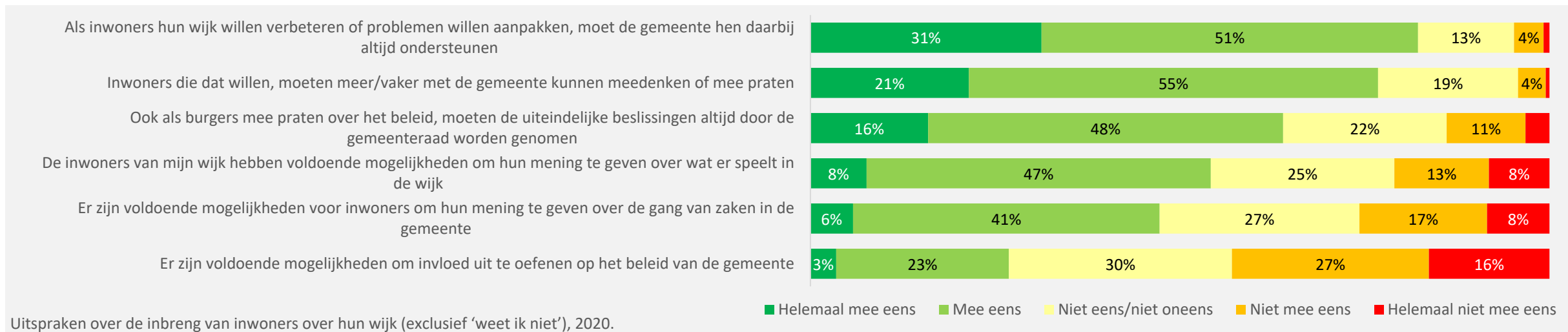
Nieuwe middelen om mee te denken met de gemeente



De respondenten is 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 24%) en chatsessies (21%) zijn nog het meest bekend, maar het percentage deelnemers (resp. 4% en 2%) is nog klein. De Haagse krachtbijeenkomst (11%), Serious gaming (7%) en MAEX (3%) zijn nog minder bekend en worden nog nauwelijks gebruikt. Het beeld komt vrijwel overeen met dat van 2018 en 2019.

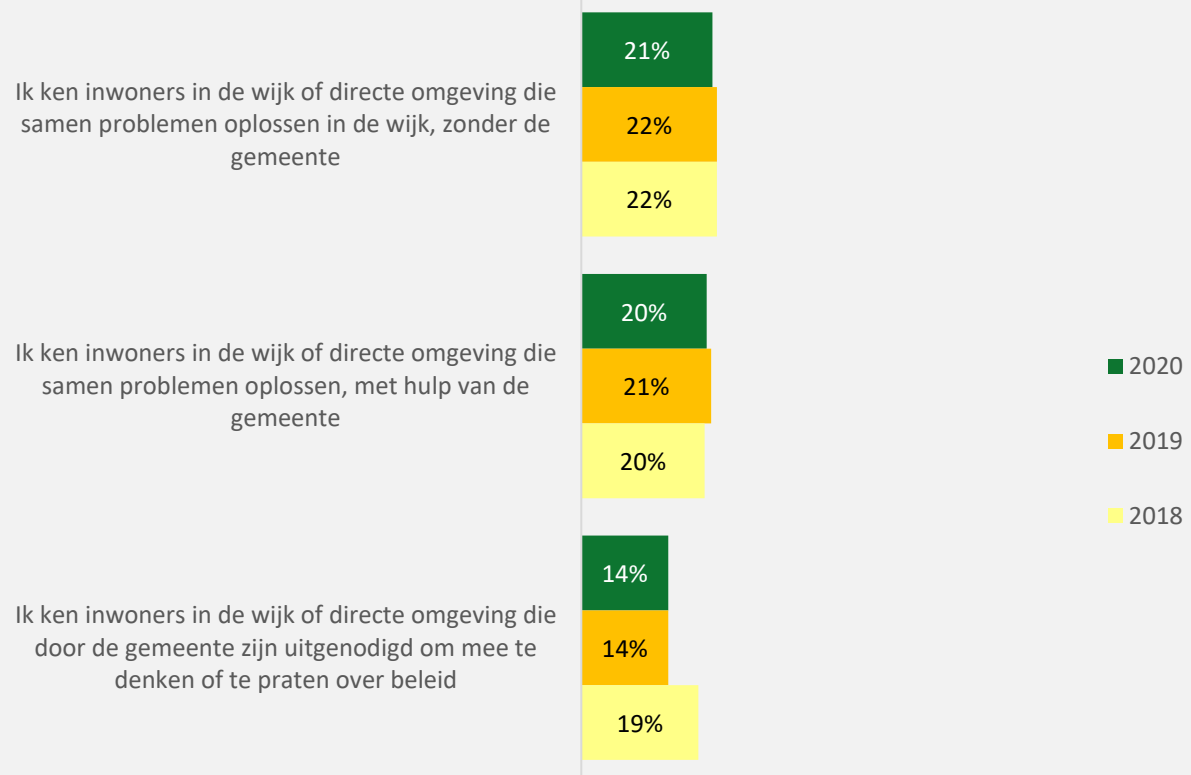
Inbreng en inspraak van inwoners



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 meer inwoners positief dan negatief 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.

- Zo vindt 82% van de inwoners 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 (76%).
- Dat neemt niet weg dat volgens 62% 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.
- Bijna de helft (47%) 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 (26%) is hier positief over, maar 43% vindt dat dit niet het geval is.

Over het geheel gezien is er vergeleken met voorgaande jaren niet veel veranderd in de mening van de inwoners op deze punten, hoewel iets minder respondenten vinden dat er genoeg mogelijkheden zijn om hun mening te geven over wat er in wijk speelt (van 52% in 2018 naar 47% in 2020).



Uitspraken over inbreng van inwoners, met en zonder hulp van de gemeente, 2018-2020.

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.

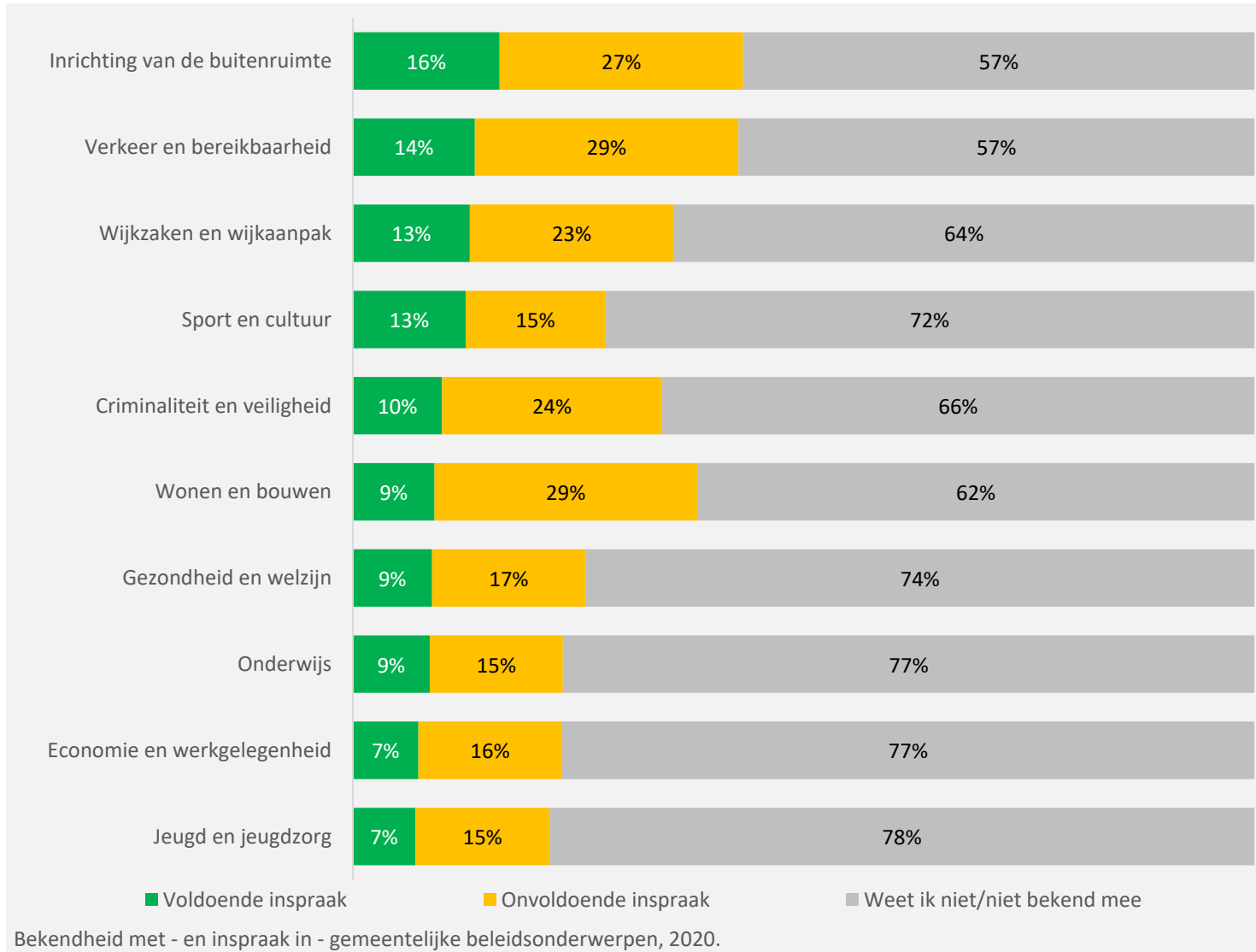
Daarnaast geeft 21% aan inwoners te kennen die samen problemen oplossen in de wijk, zonder de gemeente.

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

Deze aandelen zijn nauwelijks veranderd vergeleken met voorgaande jaren. Alleen het aandeel inwoners dat buurtgenoten kende die zijn uitgenodigd door de gemeente om mee te denken, lag in 2018 hoger dan in de twee jaren daarna.

Inwoners van Segbroek en Scheveningen kennen vaker inwoners die actief zijn geweest of hebben meegedacht. In Escamp zijn deze aandelen veelal juist lager dan gemiddeld

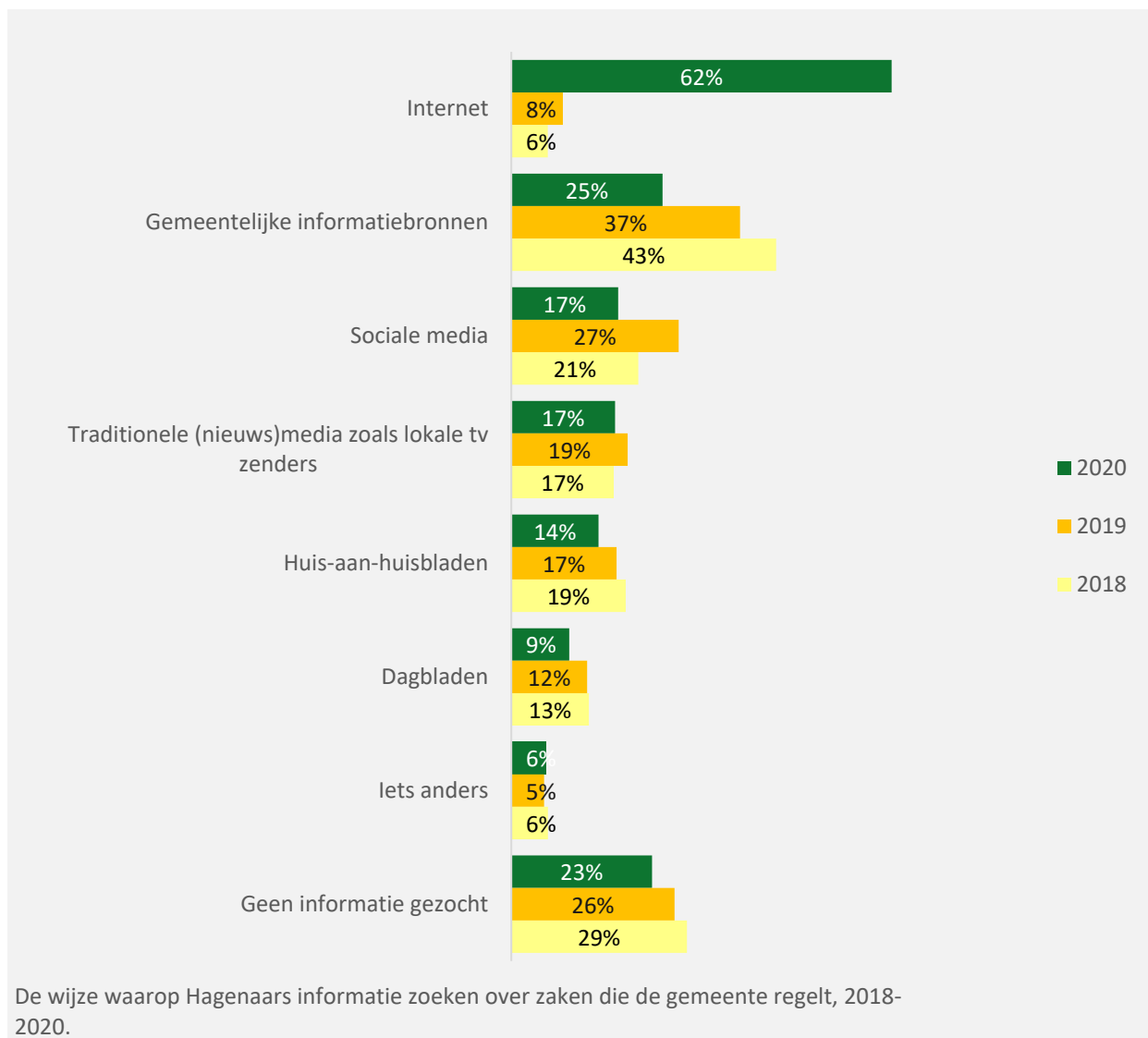
Inspraak in gemeentelijke beleidsonderwerpen



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 dat of ze hierin voldoende inspraak hebben (tussen 57% en 78%). Daarnaast heeft tussen 7% 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%)', 'verkeer en bereikbaarheid' (14%), 'wijkzaken en wijkaanpak' (13%) en 'sport en cultuur' (13%).

Bij de meeste beleidsonderwerpen is het aandeel dat van mening is voldoende inspraak te hebben, iets gedaald vergeleken met 2019 en 2018.



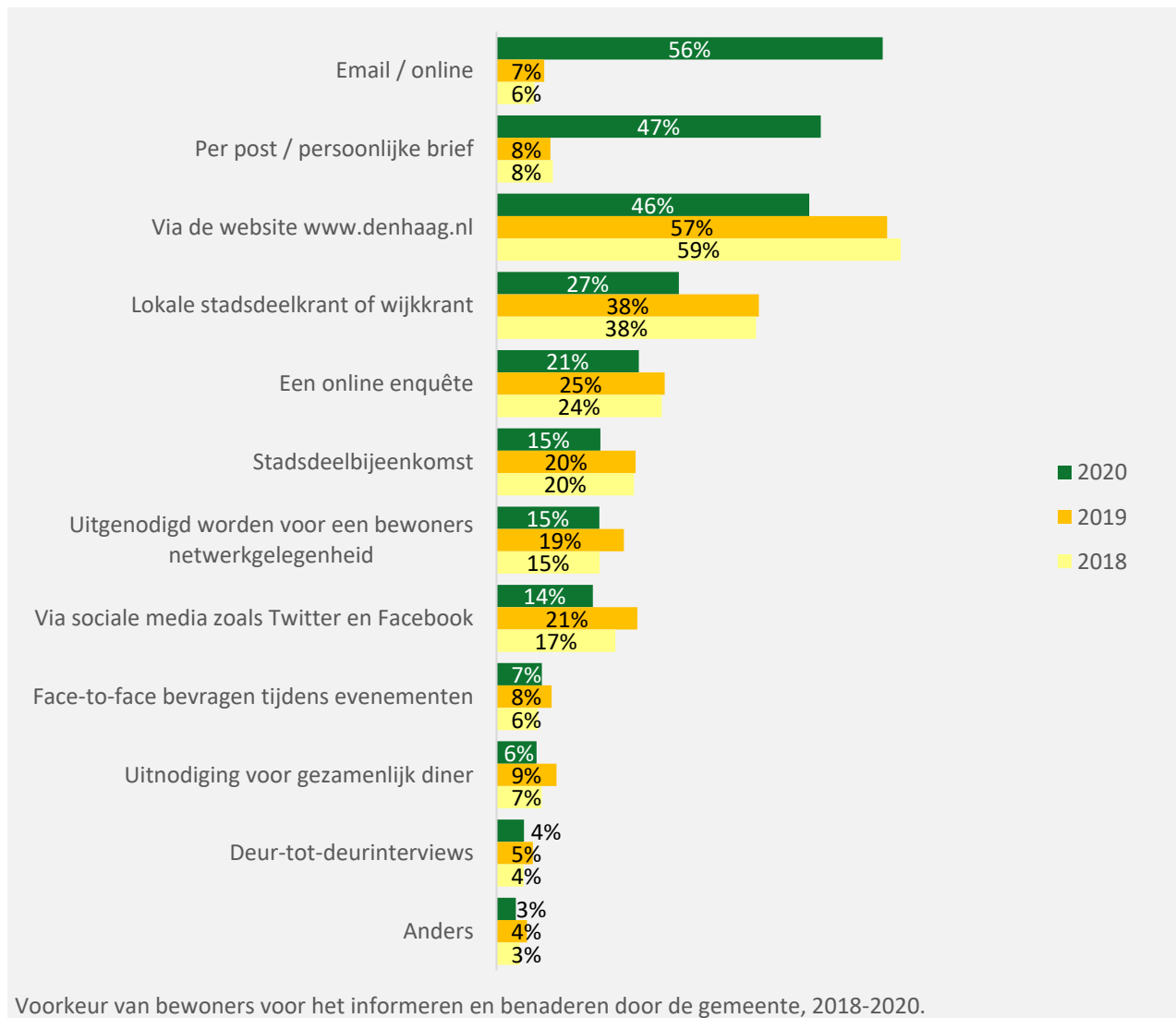
Drie kwart van de Hagoans (76%) heeft het afgelopen jaar informatie gezocht over zaken die de gemeente regelt, een kwart heeft dit niet gedaan. Vergeleken met voorgaande jaren zoeken Hagoans steeds vaker informatie op over zaken die de gemeente regelt.

Zes op de tien respondenten hebben de informatie op internet opgezocht (62%). In 2020 is 'Internet' als antwoordoptie in de vragenlijst opgenomen. Voorheen werd deze uit de 'Anders, namelijk' categorie gehaald.

Een kwart heeft de informatie gezocht bij gemeentelijke informatiebronnen. Dit gebeurt ieder jaar echter steeds minder (van 43% in 2018 naar 25% in 2020).

Eén op de zes gebruikt hiervoor sociale media. Dit aandeel is lager dan vorig jaar, maar wellicht dat dit samenhangt met de antwoordcategorie internet die dit jaar is toegevoegd.

Daarnaast worden traditionele media zoals tv en radio (17%), huis-aan-huisbladen (14%) en dagbladen (9%) gebruikt. Deze bronnen worden iets minder geraadpleegd dan vorig jaar.



Hagenaars worden het liefst via email of online geïnformeerd door de gemeente (56%). Bijna de helft ontvangt graag informatie per post (47%) of wordt het liefst geïnformeerd via de website www.denhaag.nl (46%). Drie op de tien ontvangen de informatie bij voorkeur via de lokale stadsdeelkrant of wijkkrant (27%).

Een vijfde tot een kwart van de inwoners heeft (ook) een voorkeur voor een online enquête (21%), een stadsdeelbijeenkomst (15%), een uitnodiging voor een netwerkbijeenkomst (19%) of sociale media (14%).

Inwoners tot 45 jaar hebben vaker de voorkeur voor email als bron (16-29 jaar: 62%, 30-44 jaar: 65%), net als sociale media (16-29 jaar: 18%, 30-44 jaar: 20%). De respondenten in de leeftijd tussen 30 en 44 jaar hebben tevens vaker de voorkeur voor een online enquête (27%) of de website als bron (51%). Inwoners boven 45 jaar hebben vaker de voorkeur voor de lokale stadsdeelkrant of wijkkrant (45-64 jaar: 32%, 65-74 jaar: 44%, 75+: 34%).

In 2020 zijn 'Email / Online' en 'Per post / persoonlijke brief' als antwoordopties in de vragenlijst opgenomen. Voorheen werden deze uit de 'Anders'-categorie gehaald. Hierdoor zijn waarschijnlijk andere opties dit jaar minder vaak gekozen dan in voorgaande metingen.



Den Haag

Inwonersonderzoek 2020

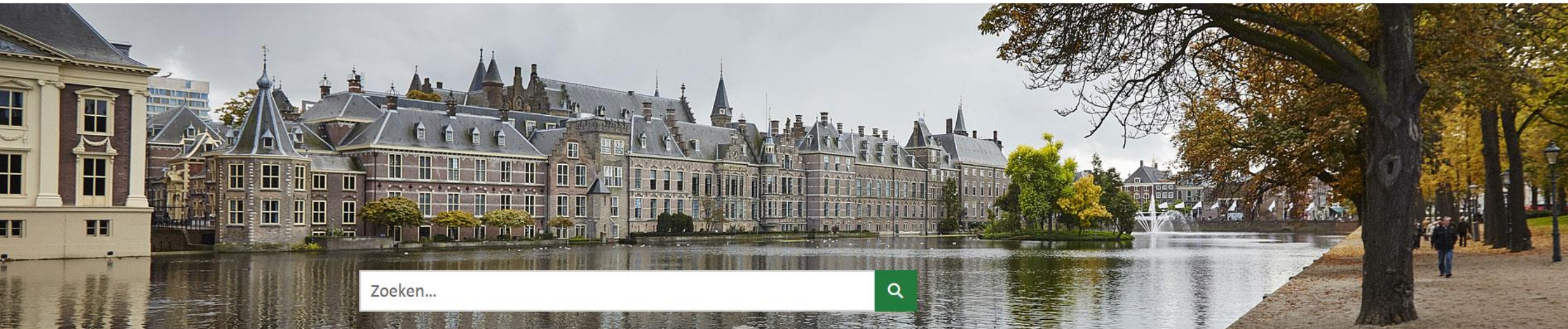
Online Dienstverlening



Den Haag

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

 [ZOEKEN](#)

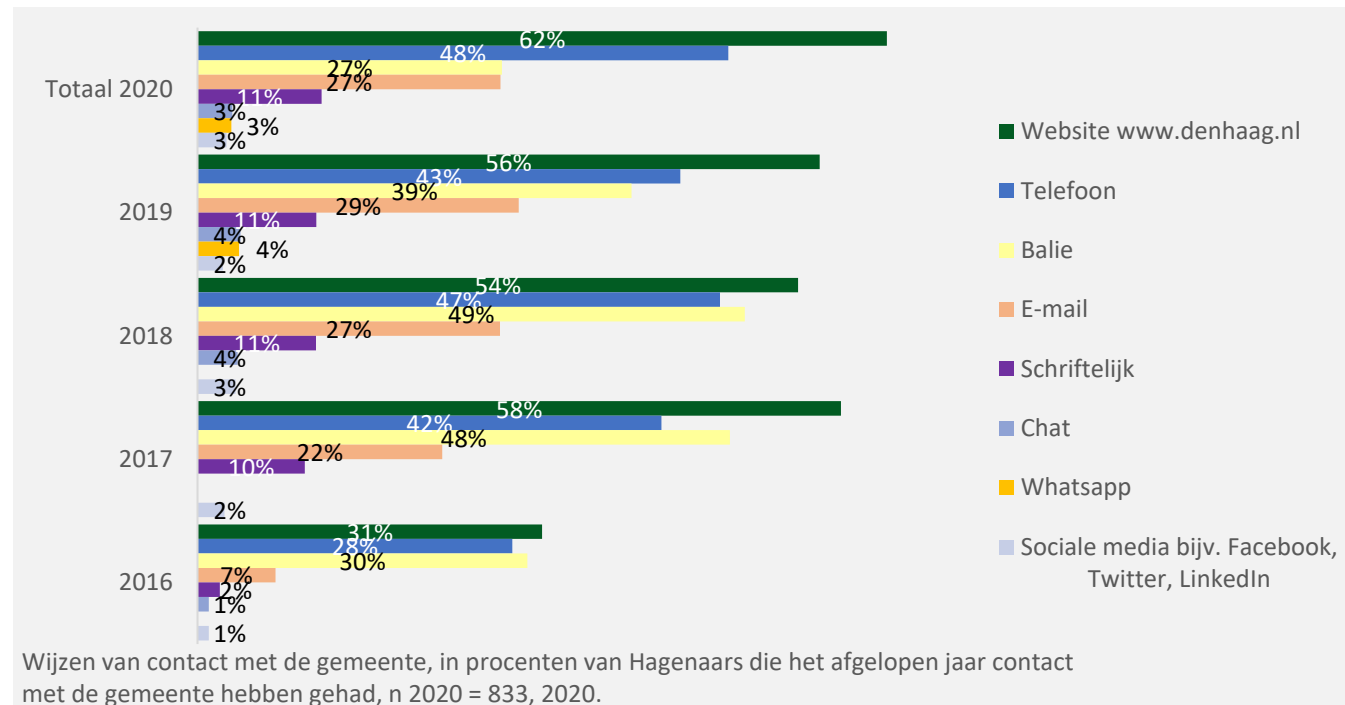
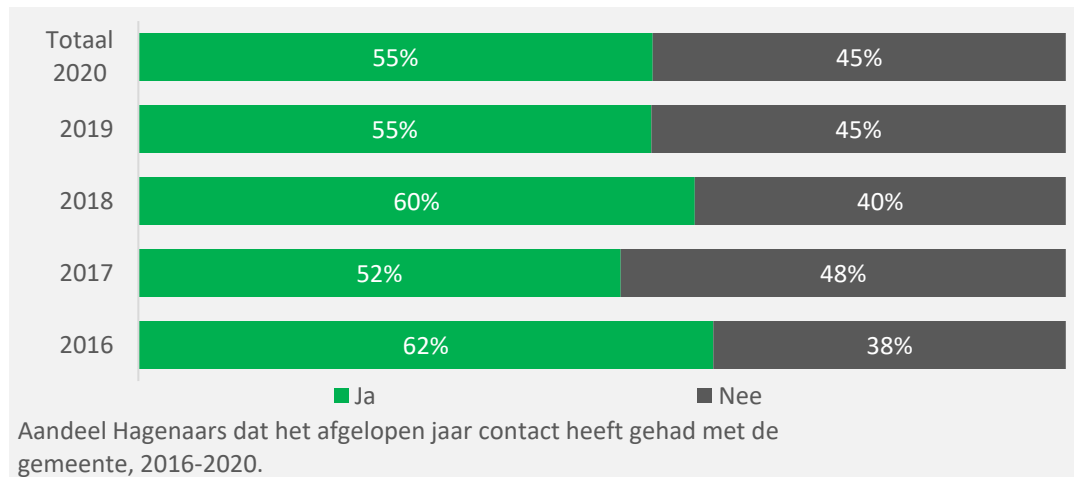


Samenvatting

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.

- Net als vorig jaar heeft iets meer dan de helft van de Hagenaars (55%) het afgelopen jaar contact gehad met de gemeente Den Haag. Het (laatste) contact met de gemeente verliep veelal via de website (62%) of telefonisch (48%), maar een kwart had ook via de balie contact met de gemeente (27%). Wanneer 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 (62%) zijn positief over het contact met de gemeente. Zij vinden dat het laatste contact met de gemeente (zeer) goed verlopen is. Eén op de tien laat zich in negatieve zin hierover uit. Vergeleken met vorig jaar is men echter iets minder negatief. Drie kwart van de Hagenaars (75%) geeft aan dat zij wel eens zaken online (via de gemeentewebsite) regelen, wat hoger ligt dan vorig jaar toen twee derde aangaf dit wel eens te doen. Hagenaars hebben vooral informatie gezocht op de gemeentewebsite (65%) en vier op de tien hebben op de website een afspraak geregeld of een formulier ingevuld. Het maken van een afspraak wordt met een 7,9 het hoogst beoordeeld. Het zoeken van informatie en het invullen van een formulier krijgen resp. een 7,3 en een 7,2.
- Iets meer dan de helft van de Hagenaars (55%) is 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. Bijna de helft van de Hagenaars kent 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. Iets meer dan de helft geeft hiervoor zelfs een 8 of hoger.

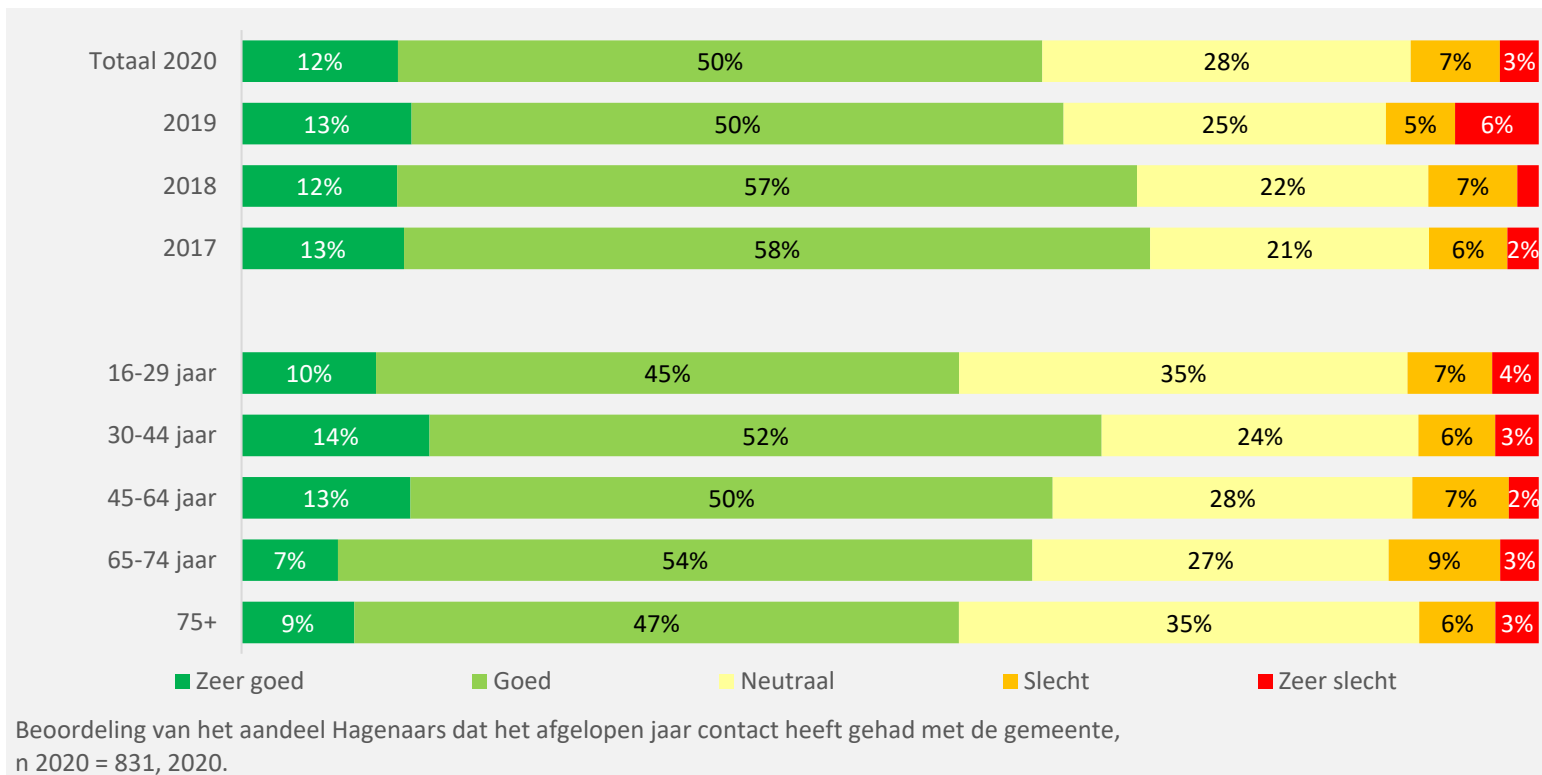
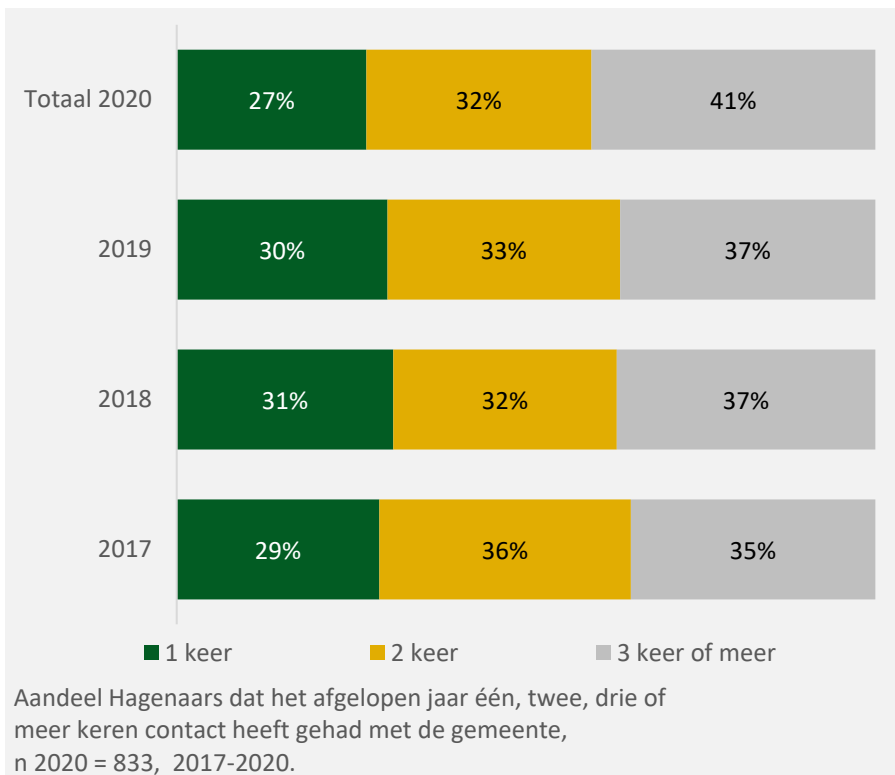
Contact met de gemeente



Iets meer dan de helft (55%) van de respondenten heeft het afgelopen half jaar contact gehad met de gemeente, wat vergelijkbaar is met vorig jaar, maar iets minder dan het jaar daarvoor (60%). Men heeft op verschillende manieren contact opgenomen met de gemeente, het meest via de website van de gemeente (62%), gevolgd door telefonisch contact (48%) of contact via de balie (27%) of e-mail (eveneens 27%). Circa één op de tien heeft schriftelijk (11%) contact gehad met de gemeente. Er wordt nauwelijks gebruik gemaakt van de chat-functie, WhatsApp of van sociale media (allemaal 3%). Het contact via de website is toegenomen vergeleken met vorig jaar (van 56% naar 62%), net als het telefonisch contact (van 43% naar 48%). Het contact via de balie is sterk gedaald (van 39% naar 27%). Het coronavirus zal hierbij zeker een rol spelen.

75-Plussers gebruiken veel vaker de telefoon (58%) en minder vaak de website (30%) dan gemiddeld om contact op te nemen met de gemeente.

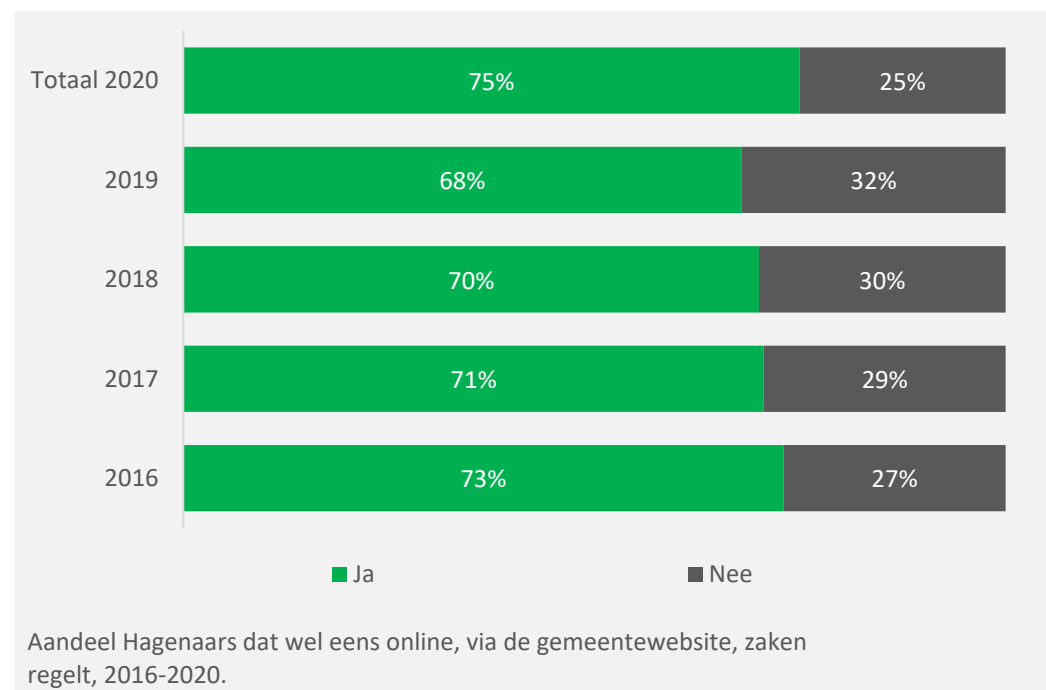
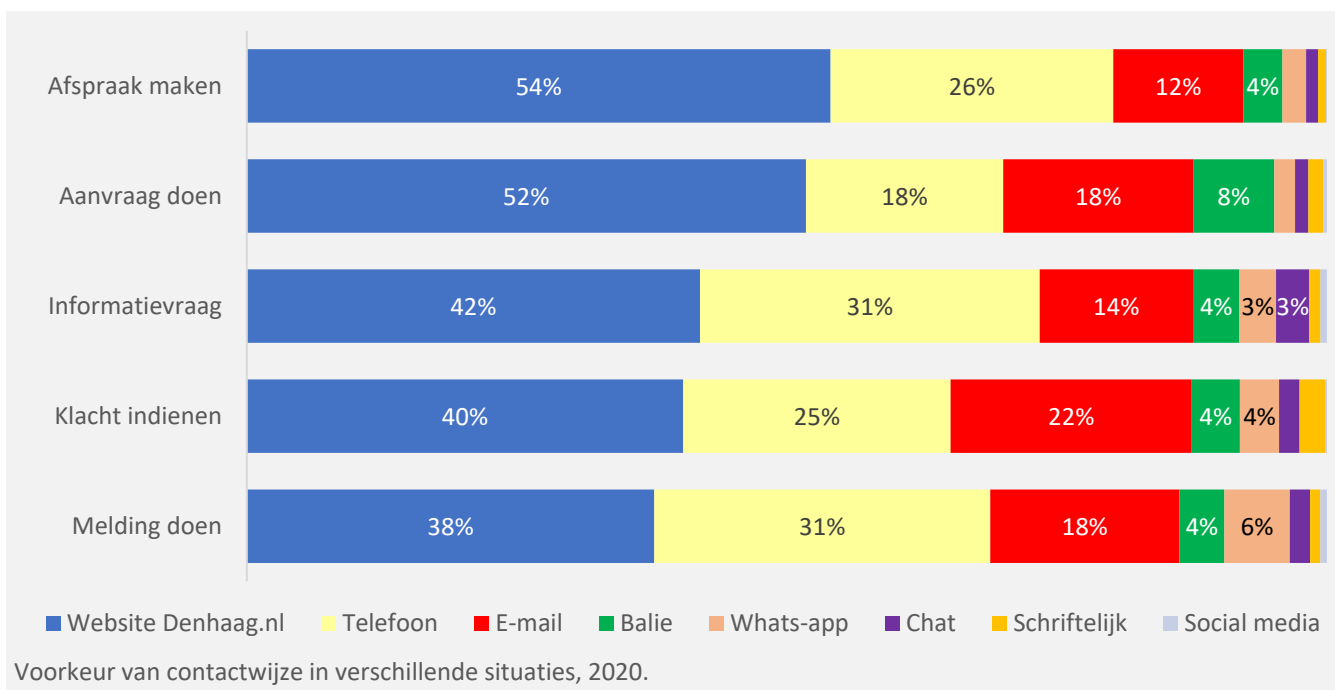
Beoordeling van het contact met de gemeente



Een kwart heeft één keer contact gehad met de gemeente (27%), een derde twee keer (32%) en vier op de tien drie keer of meer (41%). Vergleken met voorgaande jaren is het aantal keren dat Hagenaars contact hebben met de gemeente iets toegenomen.

De meeste Hagenaars die contact hebben gehad met de gemeente zijn tevreden hierover. Iets meer dan zes op de tien Hagenaars vonden het goed (50%) of zeer goed (12%) verlopen. Eén op de tien (10%) was niet tevreden: 7% beoordeelt het contact als slecht en 3% als zeer slecht. Per saldo is de tevredenheid over het contact met de gemeente in 2020 iets toegenomen.

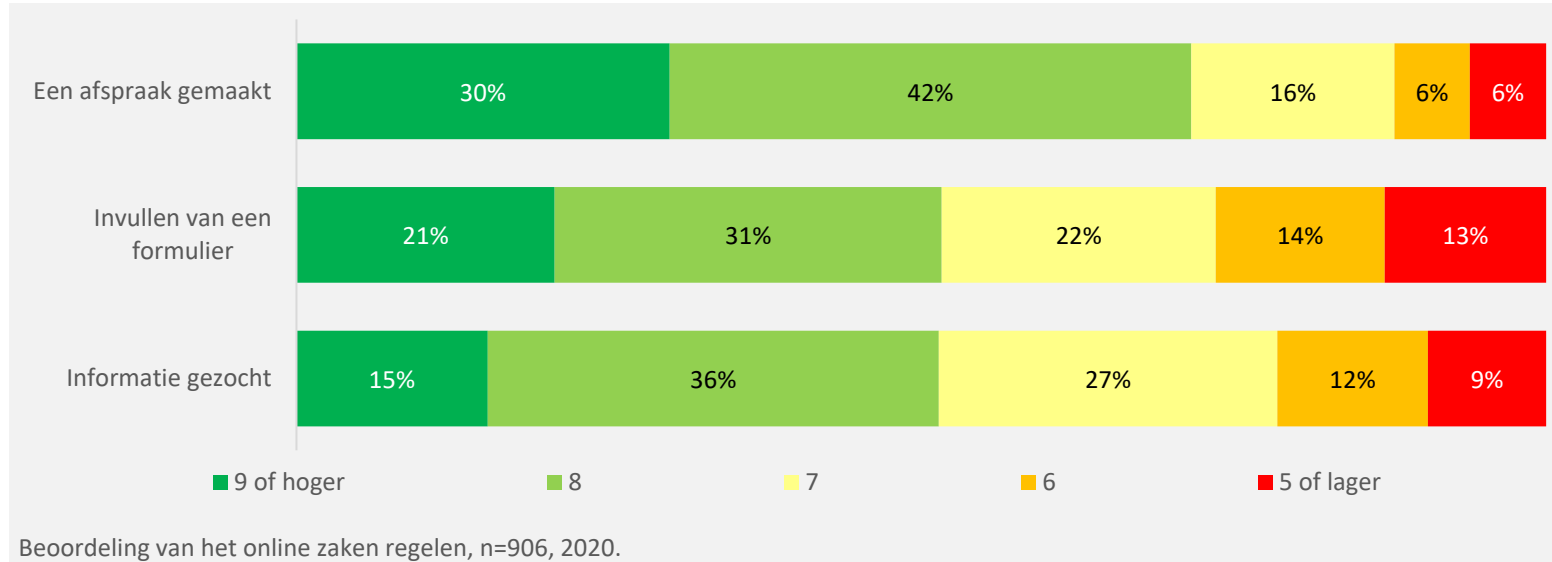
Wijze van contact met de gemeente



Inwoners nemen voor vrijwel alle zaken het liefst contact op met de gemeente via de website. Dat geldt voor het maken van een afspraak (54%), maar ook om een aanvraag te doen (52%), informatie op te vragen (42%), een klacht in te dienen (40%) of een melding te doen (38%). Naast de website speelt telefonisch contact nog altijd een belangrijke rol, vooral bij het opvragen van informatie en het doen van een melding (beide 31%). De website wordt iets meer gebruikt voor de meeste zaken dan vorig jaar.

Drie kwart van de Hagenaars (75%) regelt wel eens zaken via de gemeentewebsite. Dit aandeel is vergeleken met vorig jaar gestegen (van 68% naar 75%). Wellicht dat het coronavirus hierbij een rol heeft gespeeld.

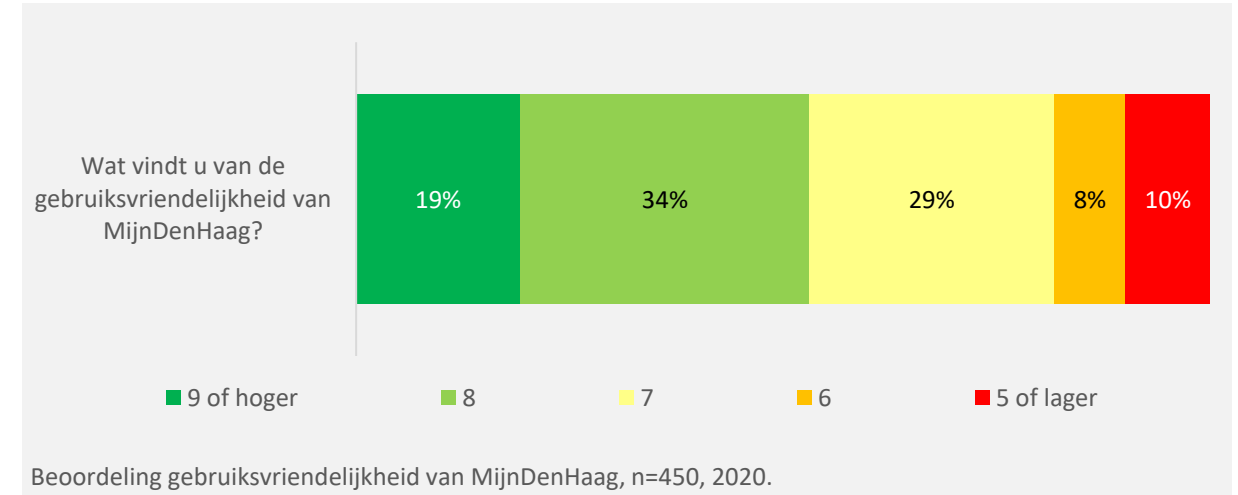
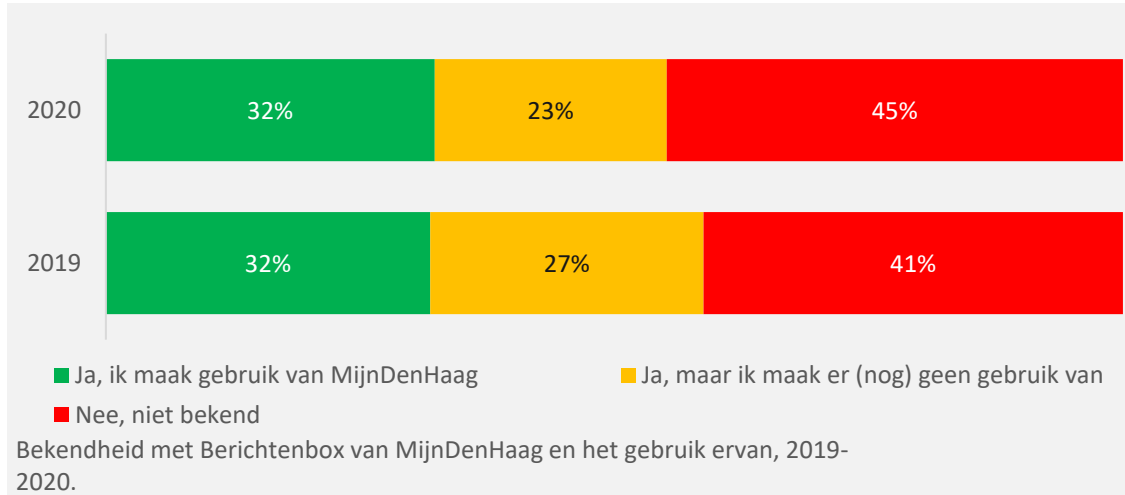
Beoordeling website www.denhaag.nl



Op de vraag wat Hagenaars online hebben geregeld met de gemeente, geeft twee derde aan informatie te hebben gezocht (65%), vier op de tien hebben online een afspraak gemaakt (41%) of een formulier ingevuld (41%). Het online maken van een afspraak krijgt met een 7,9 het hoogste cijfer, gevolgd door een 7,3 voor het zoeken van informatie en een 7,2 voor het invullen van een formulier.

Verder geeft men aan ook andere zaken online geregeld te hebben. De beoordeling hiervan is gemiddeld een 6,8. Van de meest negatieve beoordelingen (5 of lager) geeft men aan dat het veelal gaat om: aangifte doen, bezwaar maken, klacht indienen en een melding van overlast doorgeven (n=50). Bij de meest positieve beoordelingen (9 of hoger) gaat het veelal om: afspraken maken/verzetten, parkeervergunning aanvragen/verlengen en het opvragen van de WOZ (n=57).

MijnDenHaag: bekendheid, gebruik en gebruiksvriendelijkheid



Ruim de helft van de Hagenaars is bekend met MijnDenHaag, de persoonlijke omgeving waar men online zaken kan regelen bij de gemeente (55%). Eén op de drie (32%) maakt hier ook gebruik van. Iets meer dan vier op de tien Hagenaars kennen MijnDenHaag niet (45%).

De bekendheid van MijnDenHaag is groter onder inwoners tussen de 30 tot 45 jaar (65%) en mannen (60%). Hoger opgeleiden (57%) weten dit ook iets vaker dan lager opgeleiden (52%). Het zijn meer dan gemiddeld Hagenaars tot 45 jaar (41%), mannen (39%) en hoger opgeleiden (eveneens 39%) die er gebruik van hebben gemaakt. 65-Plusers hebben dit veel minder gedaan (16%) evenals lager opgeleiden (22%).

Iets meer dan de helft van de gebruikers geeft een 8 of hoger voor de gebruiksvriendelijkheid van MijnDenHaag, één op de tien vindt dit een onvoldoende waard. Omdat de antwoordcategorieën zijn veranderd is een directe vergelijking niet mogelijk.

Diegenen die gebruik maken van MijnDenHaag is gevraagd welke zaken zij nog meer via MijnDenHaag zouden willen regelen. Een groot aantal geeft aan het liefst alles digitaal te willen regelen. Daarnaast wordt vaker gewezen op het maken van een afspraak, meedenken met de gemeente/ ideeën aandragen, het ook in andere talen beschikbaar maken en de voortgang van ingediende klachten en wijk- en buurtgerichte zaken kunnen inzien.

Inwonersonderzoek 2020

Het Stadsbestuur

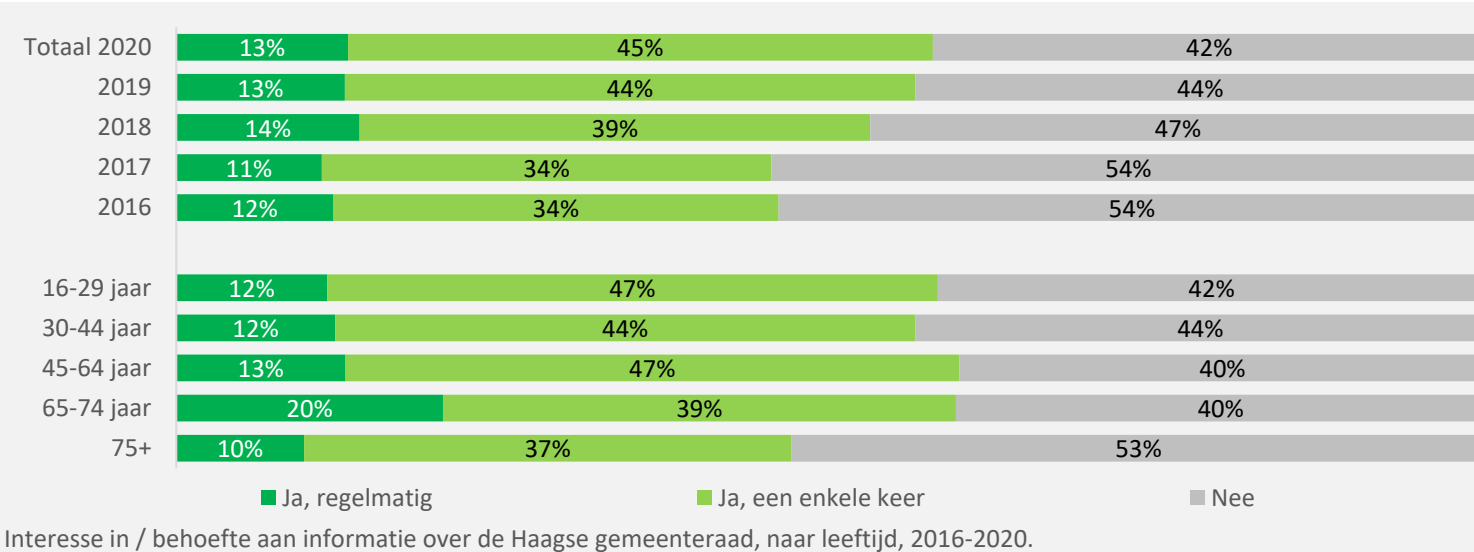


Samenvatting

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

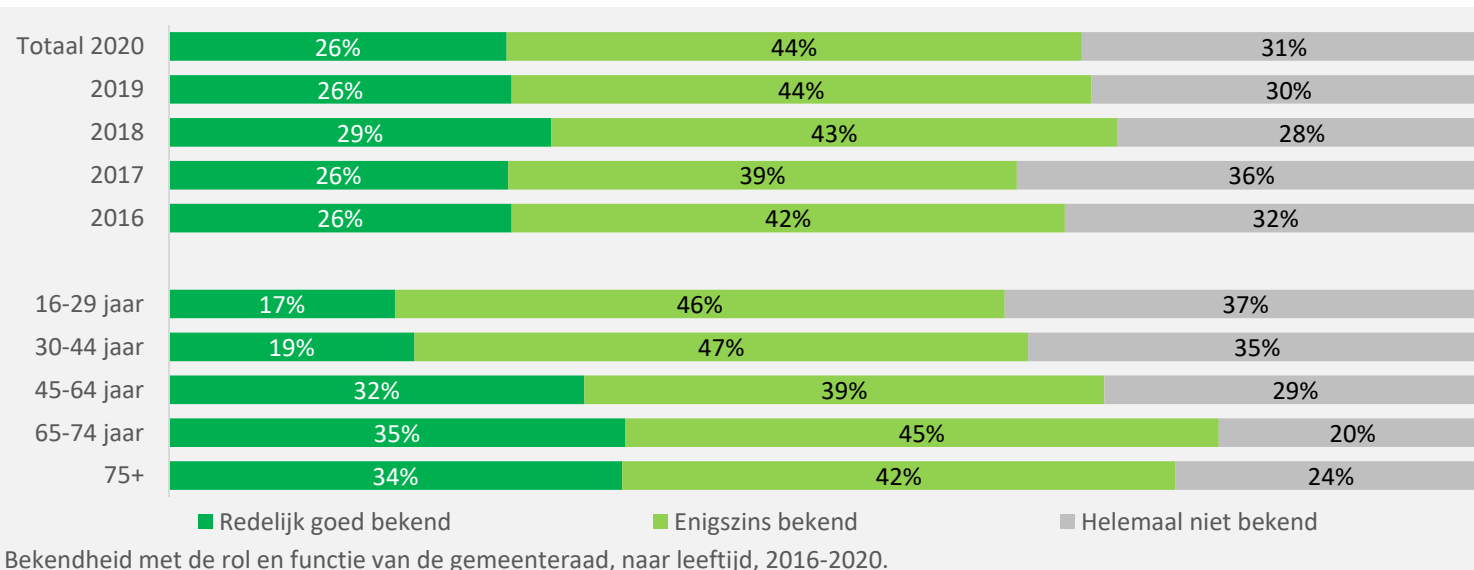
- Het percentage respondenten dat (regelmatig of soms) interesse heeft in informatie over de Haagse gemeenteraad, neemt ieder jaar iets toe (2016: 46%, 2020: 58%). Net als vorig jaar zijn zeven op de tien respondenten bekend met de rol en functie van de gemeenteraad (70%).
- Eén op de tien Hagenaars heeft wel eens een commissie- of raadsvergadering bezocht (9%), 8% een enkele keer en 1% regelmatig. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.
- Eén op de vijf respondenten (19%) zoekt regelmatig of af en toe naar informatie over raadsvergaderingen van de gemeenteraad. Dit percentage is de afgelopen jaren nauwelijks veranderd. De inwoners die naar informatie zoeken, doen dit vooral via de website van de gemeenteraad (83%). Een kwart gebruikt hiervoor het raadsinformatiesysteem (26%).
- Bijna één op de zes respondenten (15%) is bekend met de live gemeenteraadsvergaderingen op internet (15%) en/of op Den Haag TV (14%). Van alle Hagenaars kent 3% het initiatief "Gast van de Raad". Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.
- De bekendste manier om invloed uit te oefenen op de politiek is stemmen voor de gemeenteraadsverkiezingen. Acht op de tien Hagenaars zijn bekend hiermee (81%) en 63% heeft hier wel eens gebruik van gemaakt. Daarnaast heeft één op de vijf Hagenaars wel eens een stem uitgebracht bij een referendum (20%). Van burgerinitiatieven (5%) en inspreken tijdens commissie- of raadsvergaderingen (3%) wordt minder vaak gebruik gemaakt.
- Veiligheid, criminaliteit en openbare orde (38%) vinden Hagenaars het belangrijkste onderwerp van de gemeenteraad, gevolgd door afvalinzameling en de aanpak van zwerfvuil (34%), betaalbaar wonen of stadsontwikkeling (28%), het onderhoud van de openbare ruimte (27%) en verkeer, parkeren of bereikbaarheid (23%).

Behoefte aan informatie en bekendheid met de Gemeenteraad



Bijna zes op de tien Hagenaars hebben (regelmatig of soms) interesse in of behoefte aan informatie over de Haagse gemeenteraad (58%). Dit percentage neemt ieder jaar iets toe.

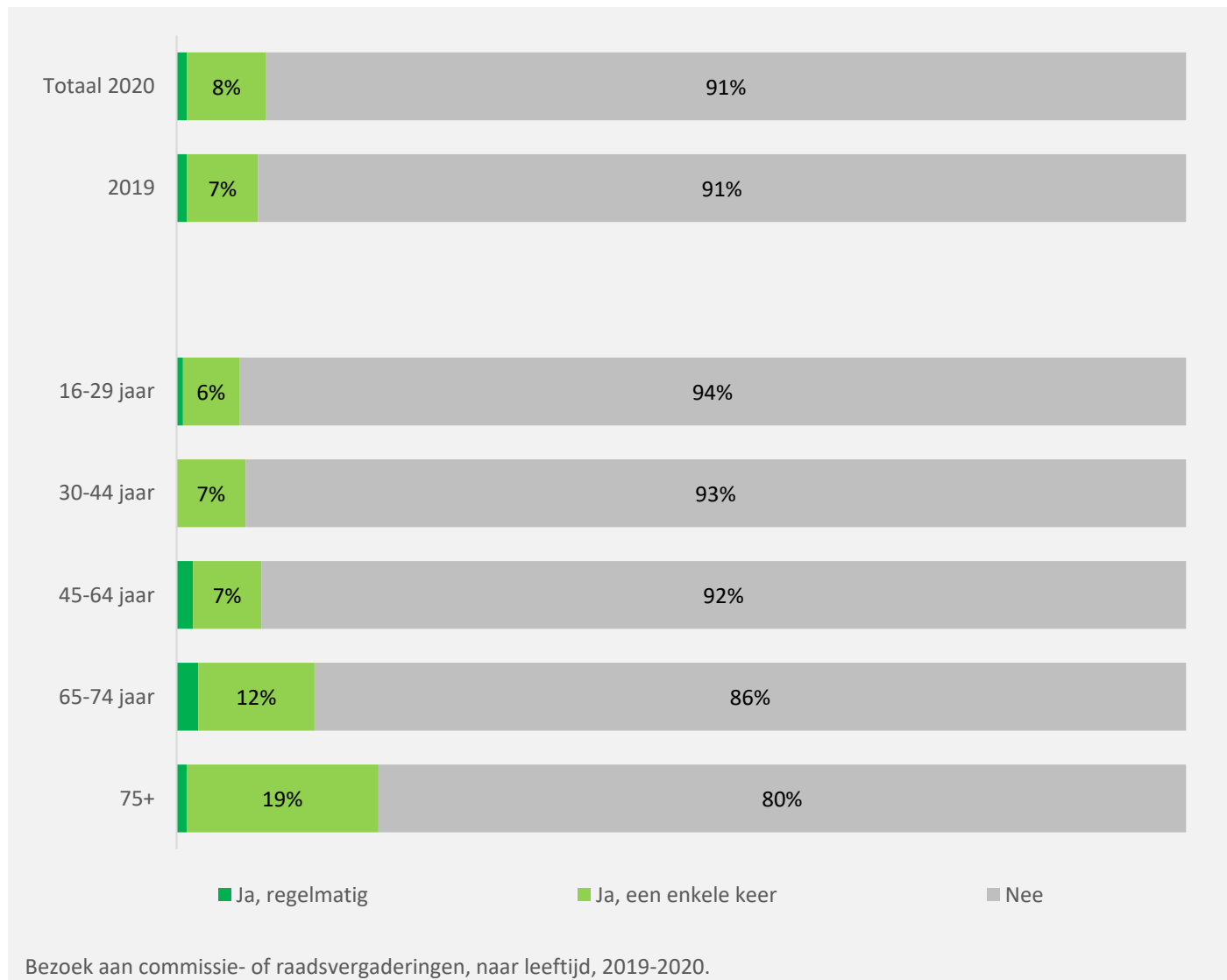
75-Plussers hebben hier minder interesse in dan gemiddeld, maar toch geeft 47% van hen aan een enkele keer of regelmatig informatie hierover te willen.



Net als vorig jaar zijn zeven op de tien respondenten bekend met de rol en functie van de gemeenteraad (70%).

De bekendheid is het grootst onder 65-plussers (79% enigszins of redelijk).

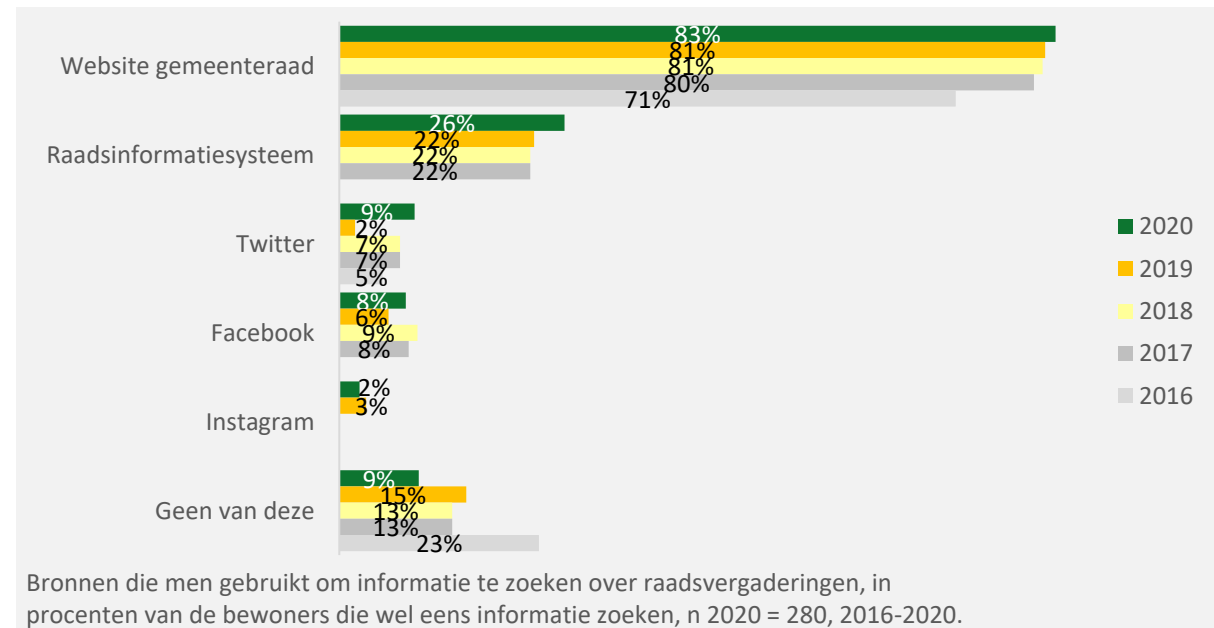
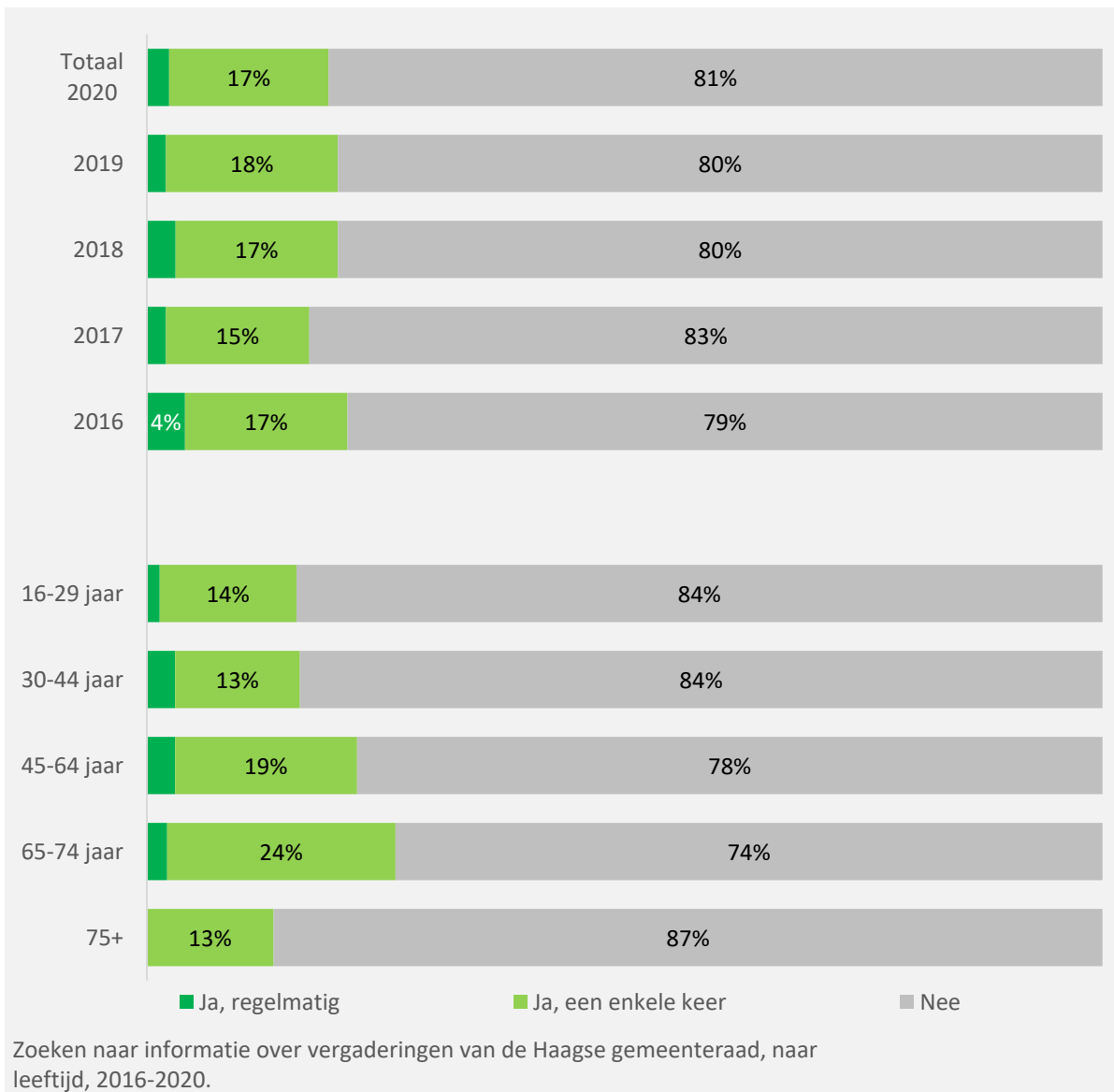
Bezoek commissie- of raadsvergadering



De respondenten is tevens gevraagd of zij wel eens een commissie- of raadsvergadering hebben bezocht. Eén op de tien heeft dit weleens gedaan, 8% een enkele keer en 1% regelmatig. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

65-Plussers hebben meer dan gemiddeld een commissie- of raadsvergadering bezocht. Onder 75-plussers is dit aandeel het hoogst (19% een enkele keer en 1% regelmatig). Van de 65 tot 75-jarigen heeft 12% dit een enkele keer gedaan en 2% regelmatig.

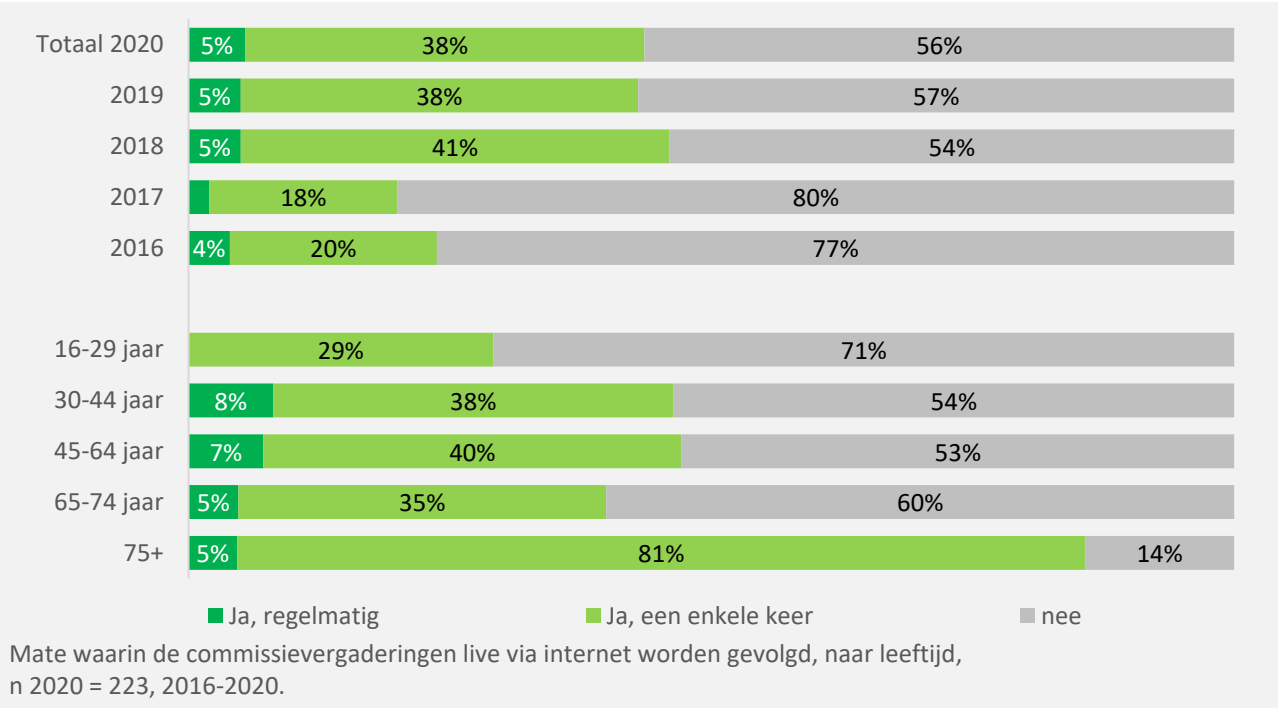
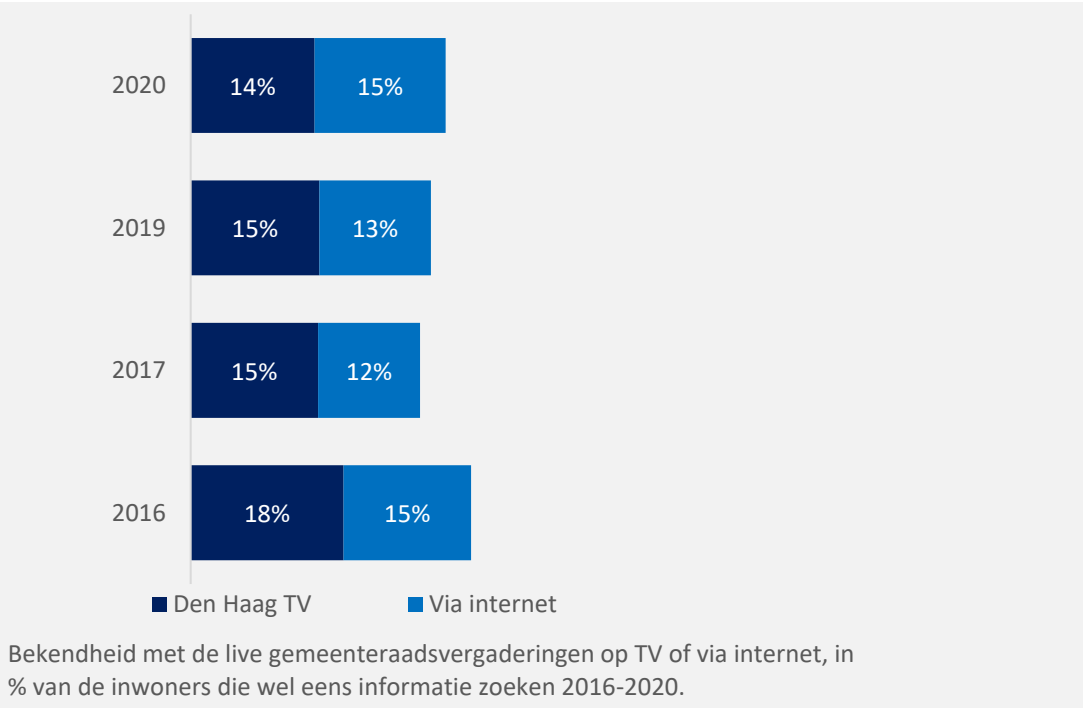
Informatie over de Gemeenteraad



De meeste Hagenaars (81%) hebben geen behoefte aan informatie over vergaderingen van de gemeenteraad. Dit percentage is nauwelijks veranderd de afgelopen jaren. Respondenten tussen de 65 en 74 jaar zoeken hier iets vaker dan gemiddeld naar (26% regelmatig of een enkele keer), gevolgd door respondenten tussen de 45 en 65 jaar (22%).

Inwoners die naar informatie zoeken, doen dit vooral via de website van de gemeenteraad (83%). Een kwart gebruikt het raadsinformatiesysteem (26%). Andere kanalen die soms worden gebruikt hiervoor zijn Twitter (9%) en Facebook (8%). Op hoofdlijnen is het beeld niet veranderd vergeleken met vorig jaar.

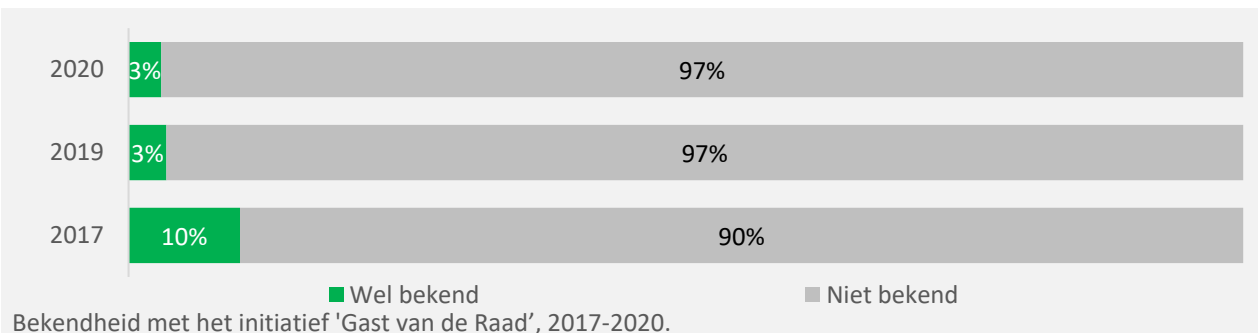
Gemeenteraadsvergaderingen via TV en internet



Aan respondenten die wel eens informatie zoeken over vergaderingen van de gemeenteraad is gevraagd of men bekend is met de live gemeenteraadsvergaderingen op Den Haag TV of op internet. Ongeveer één op de zeven is bekend met de uitzendingen via internet (15%) en een vergelijkbaar aandeel met die op Den Haag TV (14%). Drie kwart (74%) is niet bekend met de live uitzendingen. De cijfers lijken sterk op die van de twee voorgaande jaren. De bekendheid met de Tv-uitzendingen is groter dan gemiddeld onder inwoners van 45 jaar en ouder (26%) en lager opgeleiden (22%).

Van de respondenten die bekend zijn met de live gemeenteraadsvergaderingen kijkt 5% hier regelmatig naar en 38% af en toe, wat hetzelfde is als vorig jaar.

Invloed uitoefenen op de gemeentepolitiek

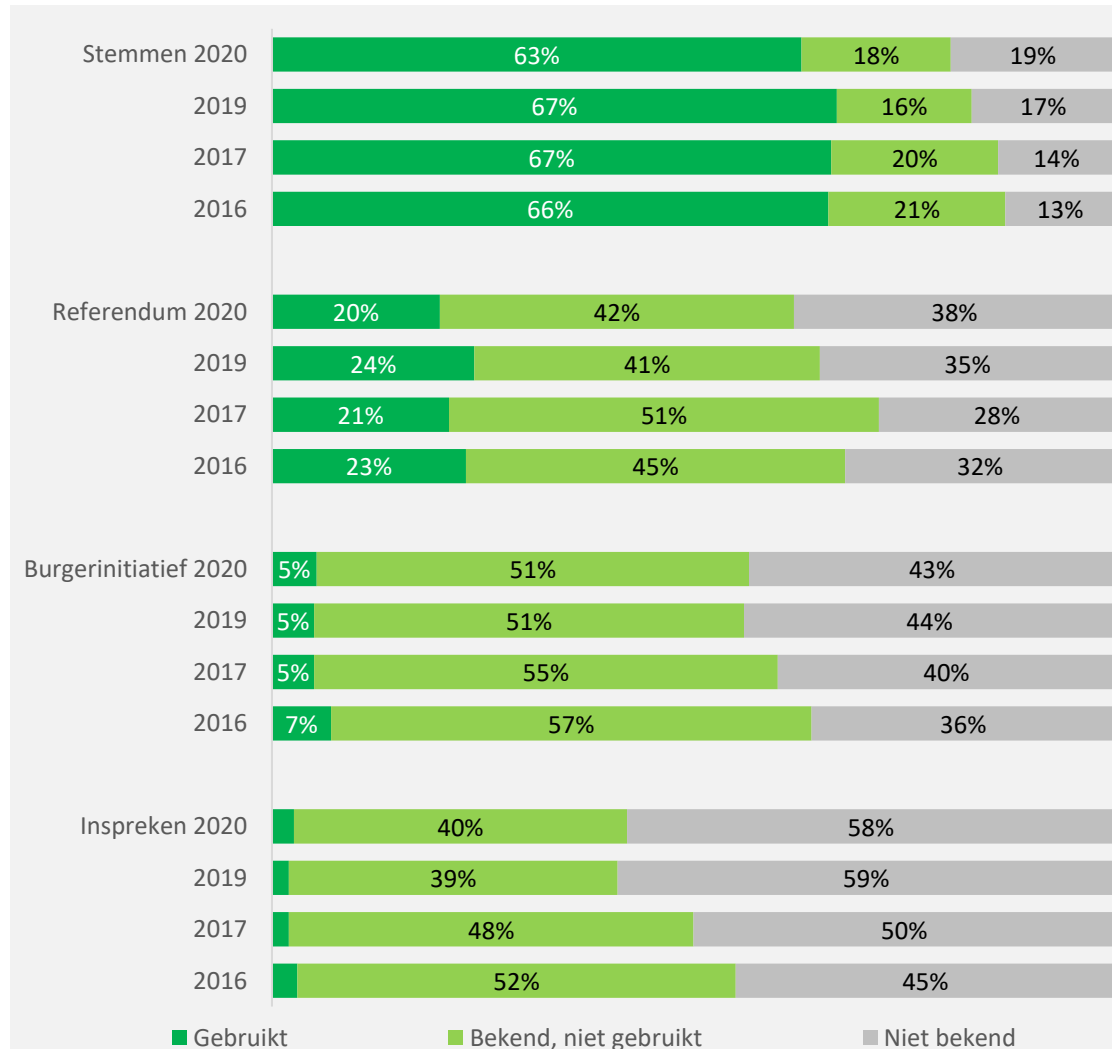


Net als vorig jaar is 3% van de Hagenaars bekend met het initiatief 'Gast van de Raad'. In 2017 kende één op de tien dit initiatief.

De bekendste manier om invloed uit te oefenen op de politiek is stemmen voor de gemeenteraadsverkiezingen. Acht op de tien Hagenaars zijn bekend hiermee (81%). Het referendum is bij bijna twee derde bekend, het burgerinitiatief bij iets meer dan de helft (57%) en inspreken tijdens een commissie- of gemeenteraadsvergaderingen bij iets meer dan vier op de tien (42%).

Het daadwerkelijk gebruik maken van middelen om invloed uit te oefenen is het grootst door te gaan stemmen voor de gemeenteraadsverkiezingen (63%). Daarnaast heeft één op de vijf wel eens een stem uitgebracht tijdens een referendum (20%). Het aandeel Hagenaars dat deel heeft genomen aan een burgerinitiatief is beperkt tot 5% en inspreken via een commissie- of gemeenteraadsvergadering tot 3%.

Vergeleken met vorig jaar zijn iets minder Hagenaars gaan stemmen op de gemeenteraadsverkiezingen of tijdens een referendum.



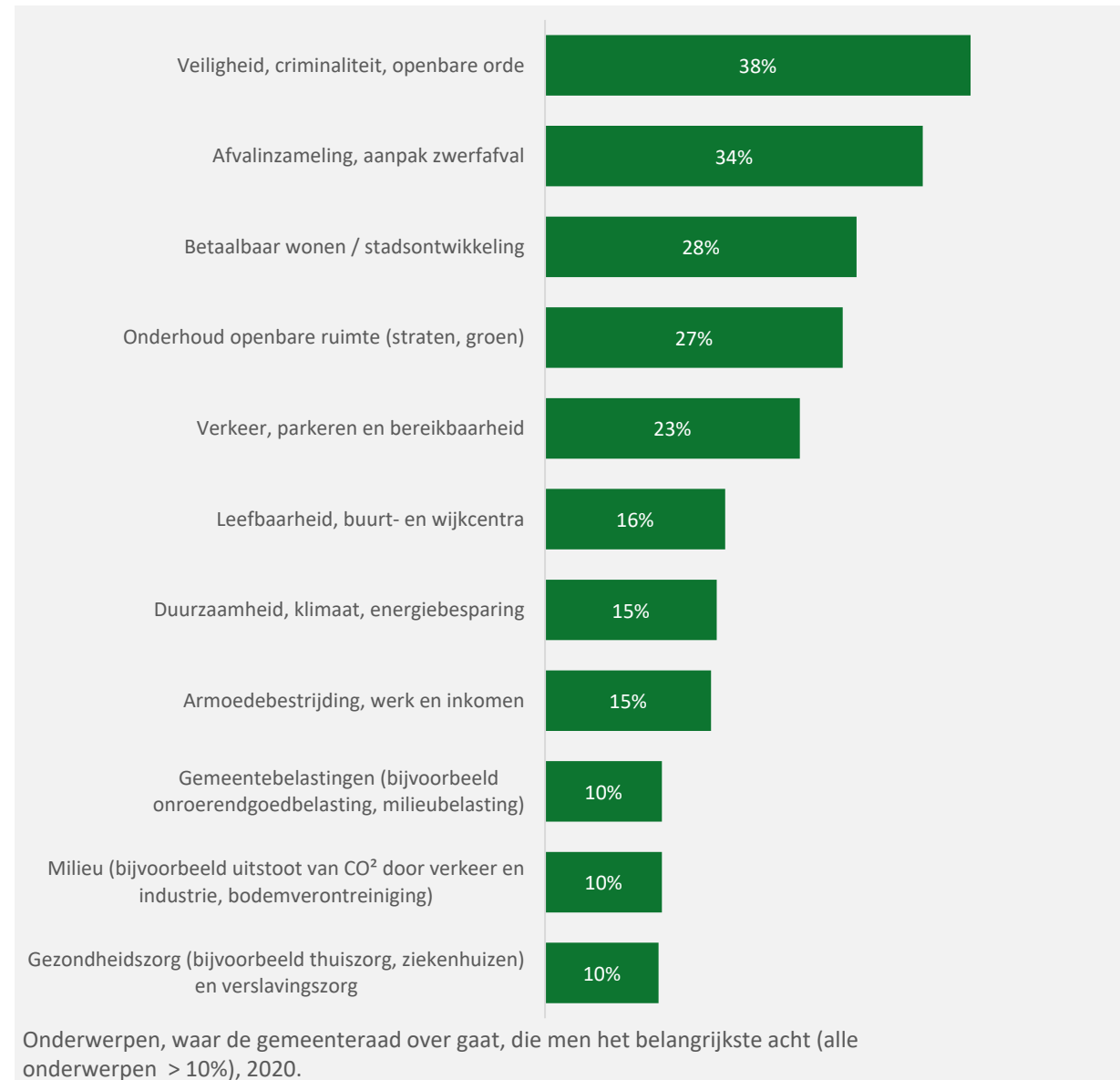
Bekendheid en gebruik van middelen om invloed uit te oefenen op de gemeentepolitiek, 2016-2020.

Onderwerpen waar de gemeenteraad over gaat

Wanneer Hagenaars de vraag krijgen wat de drie belangrijkste onderwerpen zijn waar de gemeenteraad over gaat, dan staat veiligheid, criminaliteit en openbare orde op de eerste plaats. Bijna vier op de tien Hagenaars vinden dit belangrijk (38%). Een derde denkt aan afvalinzameling en de aanpak van zwerfvuil (34%) en een kwart aan betaalbaar wonen of stadsontwikkeling (28%), het onderhoud van de openbare ruimte (27%) en verkeer, parkeren of bereikbaarheid (23%).

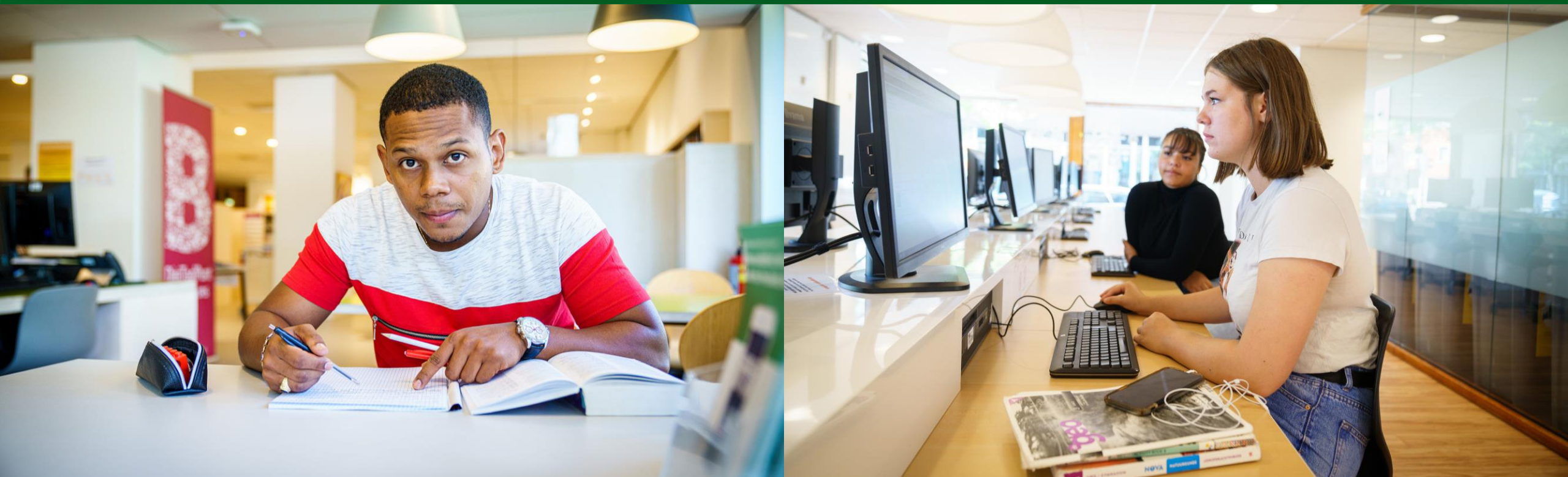
De leefbaarheid en buurt- en wijkcentra wordt door één op de zes Hagenaars naar voren gebracht (16%), evenals duurzaamheid, het klimaat of energiebesparing (15%) en armoedebestrijding (eveneens 15%).

Eén op de tien Hagenaars denkt aan de gemeentebelastingen, het milieu of de gezondheidszorg (allemaal 10%).



Inwonersonderzoek 2020

Bibliotheek in Den Haag

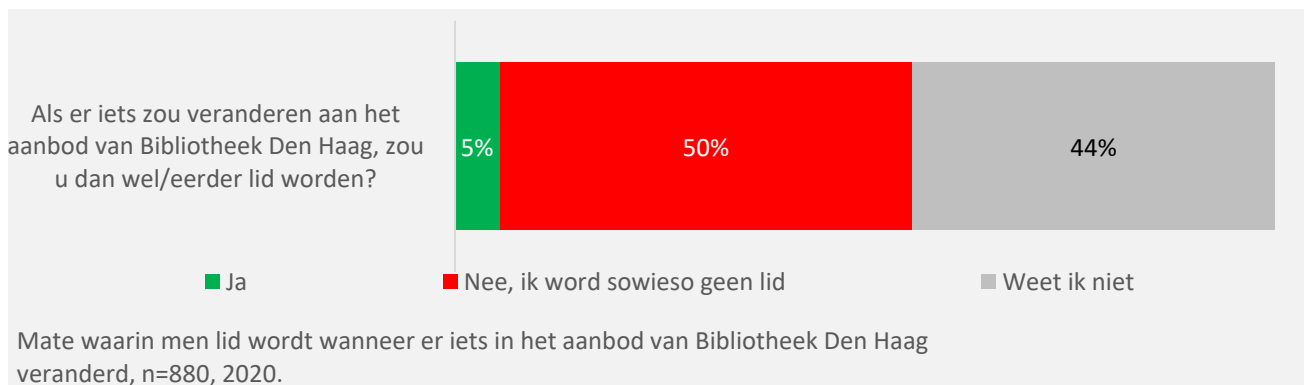
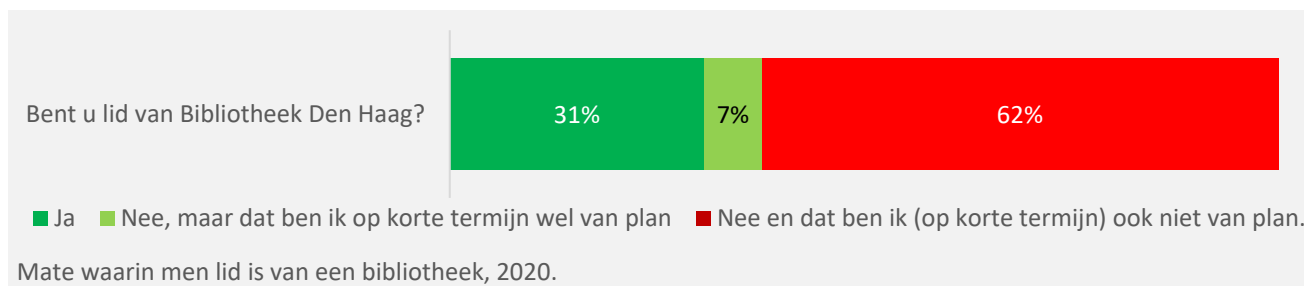


Samenvatting

De gemeente Den Haag heeft tientallen bibliotheken waarvan de centrale bibliotheek de bekendste is. De bibliotheken worden niet alleen gebruikt voor de uitleen van boeken, maar bieden ook allerlei andere voorzieningen. Zo kunnen bibliotheken in Den Haag als plek voor persoonlijke ontwikkeling, informatie en ontmoeting fungeren. In deze rapportage wordt in kaart gebracht wie er lid zijn van de bibliotheek, wat zij vinden van het aanbod en wat hun voorkeuren zijn wat betreft het aanbod en hun bezoek aan de bibliotheek.

- Drie op de tien Hagenaars zijn lid van de bibliotheek (31%). Daarnaast is 7% potentieel lid en wil op korte termijn lid worden. Dit zijn vaker jongeren tot 30 jaar. Zes op de tien Hagenaars zijn geen lid en willen dit ook niet worden (62%). Van alle respondenten geeft 5% aan lid te willen worden als er iets zou veranderen in het aanbod van de bibliotheek, zoals de kosten.
- Van alle Hagenaars komt 13% geregeld in de bieb en van de leden komt een derde hier geregeld (36%). De meeste komen dan in de centrale bibliotheek (42%). Bezoekers geven de bibliotheek waar zij het vaakst komen gemiddeld een 8,0.
- Van alle Hagenaars is een vijfde bekend met de bibliotheek voor het lenen van boeken (22%). Ook is bij hen bekend dat men er een krant of tijdschrift kan lezen (10%) of kan studeren of werken (8%). Bij de leden is dit bekend bij respectievelijk 77%, 36% en 29%.
- Het merendeel van alle bezoekers maakt gebruik van het lenen uit de collectie (92%). Daarnaast gaat circa de helft van de bezoekers wel eens naar de bibliotheek voor een tentoonstelling (58%), om anderen te ontmoeten (55%), of om te studeren of te werken (53%).
- Bezoekers komen het liefst in de middag (53%). Zes op de tien bezoekers komen liever in de ochtend (30%) of avond (30%).
- Als men suggesties doet om het aanbod van de bibliotheek aantrekkelijker te maken, dan wordt met name gewezen op: een breder aanbod (nieuwe boeken/boeken in andere talen/audioboeken/activiteiten) (41%), het verruimen van de openingstijden (19%) of het aanbieden van meer of betere studie- en werkfaciliteiten (10%).
- Als het gaat om het informeren van Hagenaars over activiteiten in de stad, hebben drie op de tien een voorkeur voor een digitale nieuwsbrief (32%), berichten in de krant (30%) en/of posters (30%). Dit verschilt echter tussen leeftijdsgroepen. Zo zien jongeren graag berichten op posters en Instagram en willen ouderen graag geïnformeerd worden middels een digitale nieuwsbrief of de krant.

Lidmaatschap



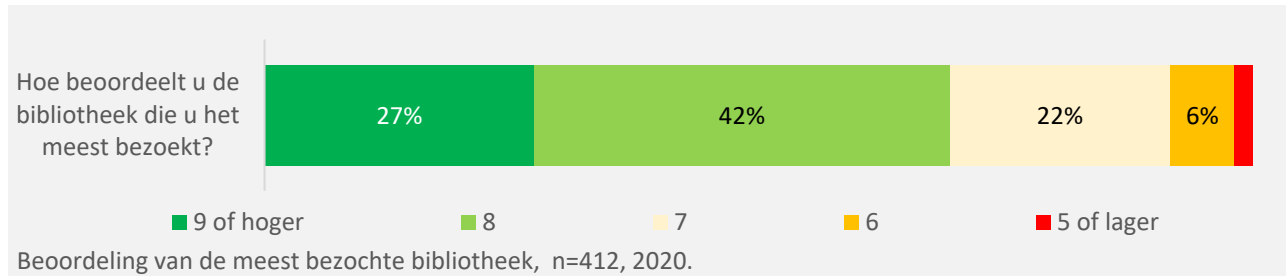
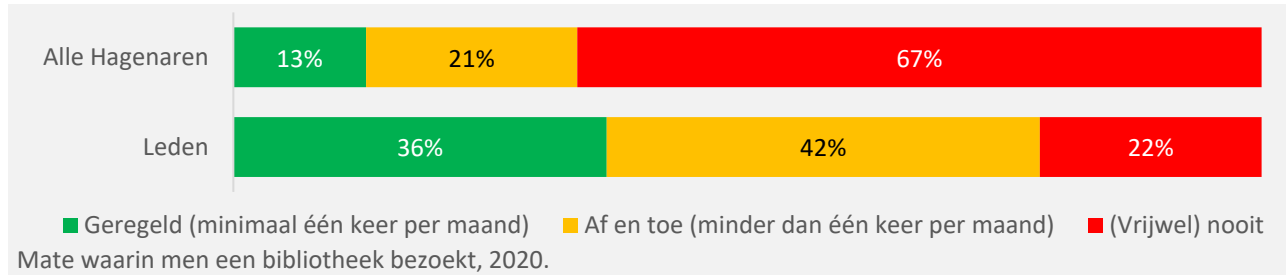
De Hagenaars is gevraagd of zij lid zijn van de bibliotheek in Den Haag. Een derde geeft aan lid te zijn (31%) en 7% is dat niet maar is wel van plan om op korte termijn lid te worden. Zes op de tien Hagenaars zijn geen lid en zijn ook niet van plan om dit op korte termijn te worden (62%).

Gezinnen met kinderen (43%) zijn iets vaker lid van de bibliotheek, net als 75-plussers (38%), hoger opgeleiden (35%) en respondenten in de leeftijd tussen 30 en 44 jaar (35%). Jongere respondenten tot 30 jaar zijn vaker van plan om op korte termijn lid te worden (11% ten opzichte van 7% gemiddeld).

Ook is er een verschil naar geslacht. Zo zijn vrouwen vaker lid (38%) en mannen zijn dit vaker niet en ook niet van plan (72%).

Een klein deel geeft aan lid te willen worden als er iets zou veranderen aan het aanbod van de bibliotheek (5%), maar voor het merendeel maakt dit echter geen verschil (50%) of zij weten het niet (44%). De 5% die iets anders zou willen zien in het aanbod van de bibliotheek doelt vooral op de kosten van het lidmaatschap (35%). Andere aspecten die worden genoemd, zijn een breder aanbod (nieuwe boeken, andere talen, audioboeken, activiteiten) (20%), dat men de bibliotheek dichter bij huis zou willen (10%), meer/betere faciliteiten om er te werken of studeren (8%) en ruimere openingstijden (5%).

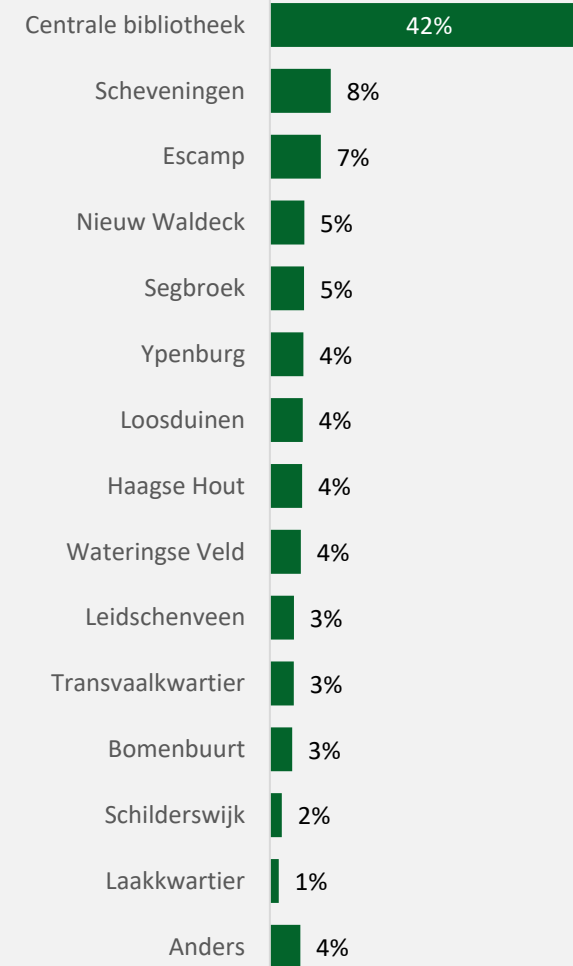
Bezoek



Van alle Hagenaren komt 13% geregeld in de bibliotheek en een vijfde komt er af en toe (21%). Twee derde komt vrijwel nooit in de bibliotheek (67%). Van de leden komt drie kwart er geregeld (36%) of af en toe (42%) en 22% komt er vrijwel nooit.

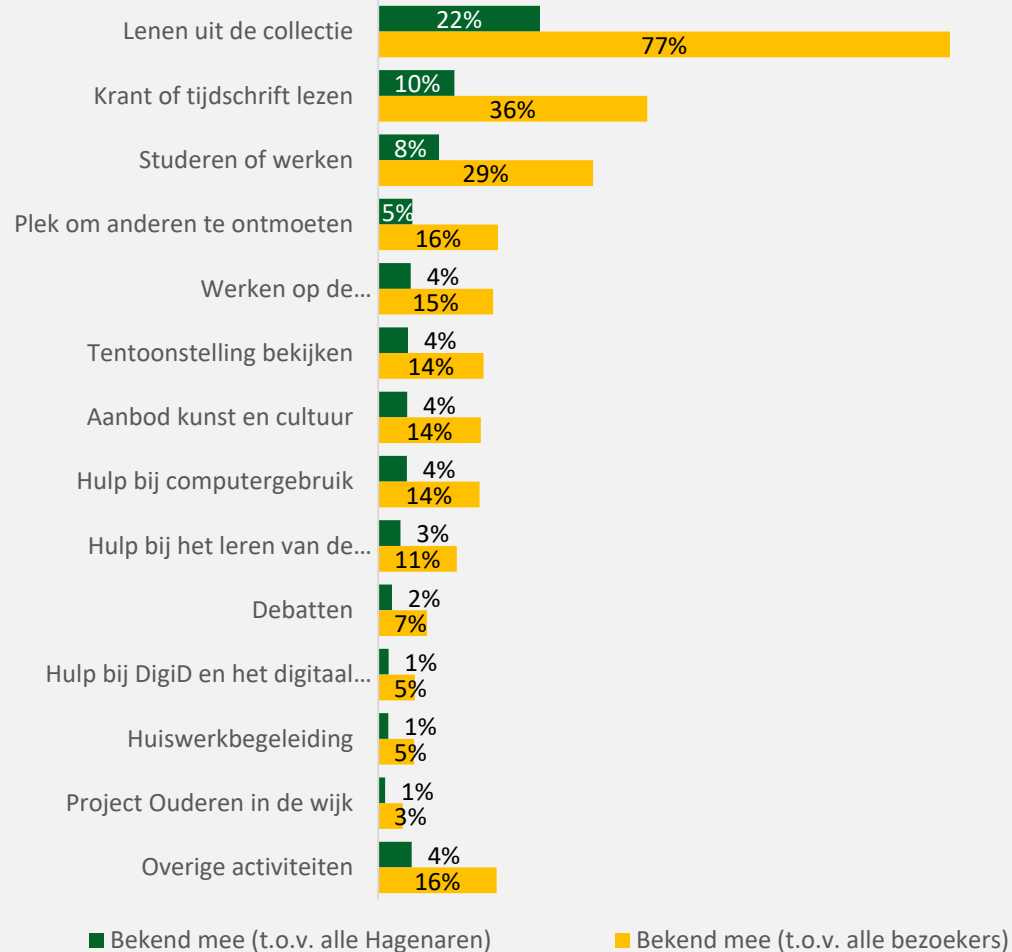
De centrale bibliotheek wordt veruit het meest bezocht (42%). Andere vestigingen worden door 2% tot 8% regelmatig bezocht.

Zeven op de tien bezoekers beoordelen de bibliotheek die zij het meest bezoeken met een 8 of hoger. Slechts een klein deel geeft een onvoldoende (2%). Gemiddeld komt dit uit op een 8,0.



Mate waarin men regelmatig een bibliotheek bezoekt, naar vestiging, n=425, 2020.

Bekendheid van diensten van de Bibliotheek Den Haag



Mate waarin men bekend is met dienstverlening van Bibliotheek Den Haag,
n= Hagenaren = 1478, n bezoekers = 418, 2020.

Van alle Hagenars is een vijfde vooral bekend met de bibliotheek voor het lenen van boeken (22%). Ook is bij hen bekend dat men een krant of tijdschrift kan lezen (10%) of er kan studeren (8%). Alle overige vormen van dienstverlening zijn bij 5% van de Hagenars of minder bekend.

De bezoekers van de bibliotheek zijn, zoals mocht worden verwacht, beter bekend met de diensten die de bibliotheek heeft te bieden. Zo is drie kwart van hen bekend met het aanbod dat men kan lenen uit de collectie (77%). Ook weet een derde dat men een krant of tijdschrift kan lezen (36%) en 29% weet dat men er heen kan om te studeren of te werken. Daarnaast is 3% tot 16% bekend met andere vormen van dienstverlening bij de bibliotheek, zoals dat het een plek is om anderen te ontmoeten (16%) of dat men kan werken op de bibliotheekcomputers (16%).

Gebruik maken van diensten van de Bibliotheek Den Haag



Mate waarin men gebruik maakt van dienstverlening van Bibliotheek Den Haag, n Hagenaren = 1478, n bezoekers = 14-320, 2020.

Van alle Hagenars maakt een vijfde gebruik van het lenen uit de collectie van de bibliotheek (20%). Van de andere vormen van dienstverlening wordt minder gebruik gemaakt (minder dan 5%).

Het merendeel van alle bezoekers maakt gebruik van het lenen uit de collectie (92%). Daarnaast gaat ruim de helft van de bezoekers naar de bibliotheek voor een tentoonstelling (58%), om anderen te ontmoeten (55%) of komt er om te studeren of te werken (53%). Vier op de tien komen er wel eens om een krant of tijdschrift te lezen (43%) of voor het aanbod aan kunst en cultuur (38%). Een derde gaat er werken op de bibliotheekcomputers (34%) en/of komt voor hulp bij het leren van de Nederlandse taal (31%) of het digitaal regelen van overheidszaken (30%). Een tiende tot een vijfde van de bezoekers gaat erheen voor debatten (20%), hulp bij computergebruik (15%), het project Ouderen in de Wijk (12%) of voor huiswerkbegeleiding (11%). Ook komen vier op de tien van de bezoekers nog voor diverse andere activiteiten (43%).

Voorkeur bezoek en veranderingen

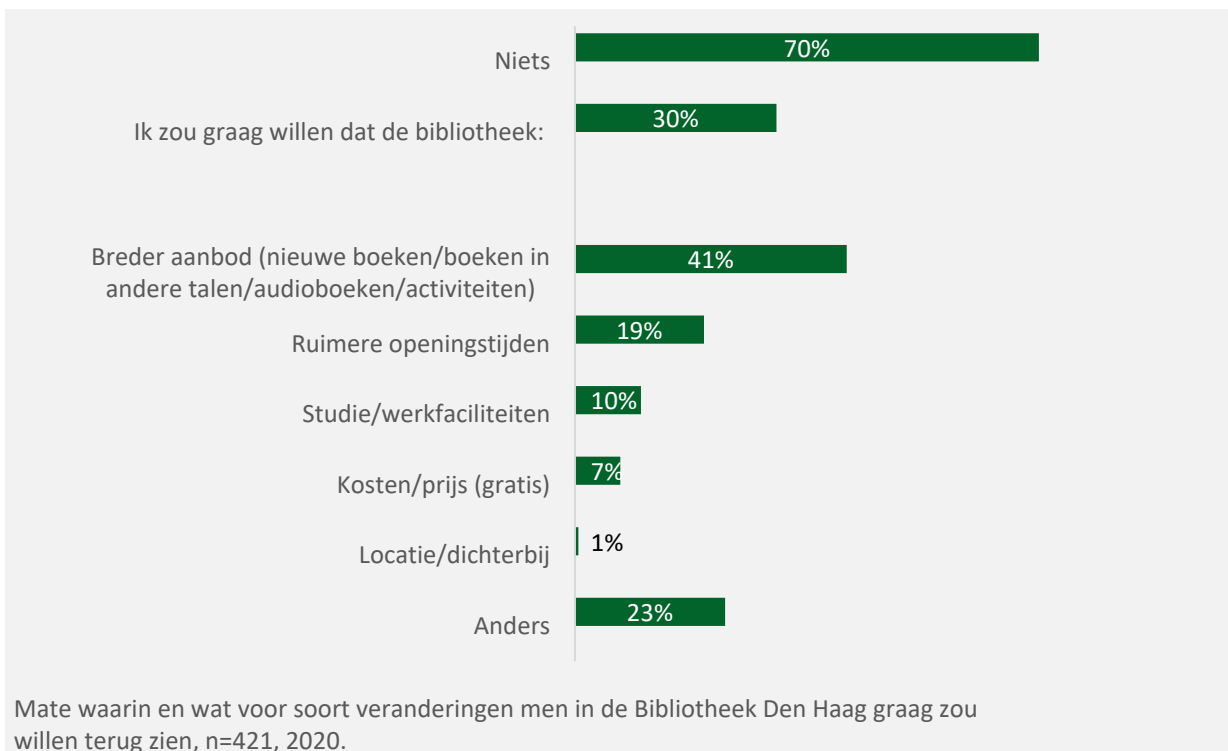


Wanneer wordt gevraagd welke tijdstippen of dagdelen men het liefst de bibliotheek bezoekt, dan geeft de helft van de bezoekers de voorkeur aan de middag (53%). Drie op de tien bezoekers komen het liefst in de ochtend (30%) en hetzelfde aandeel juist in de avond (30%). Een klein deel geeft de voorkeur aan de nacht (3%). Een zesde van de bezoekers heeft geen voorkeur voor bepaalde dagdelen of tijdstippen (16%).

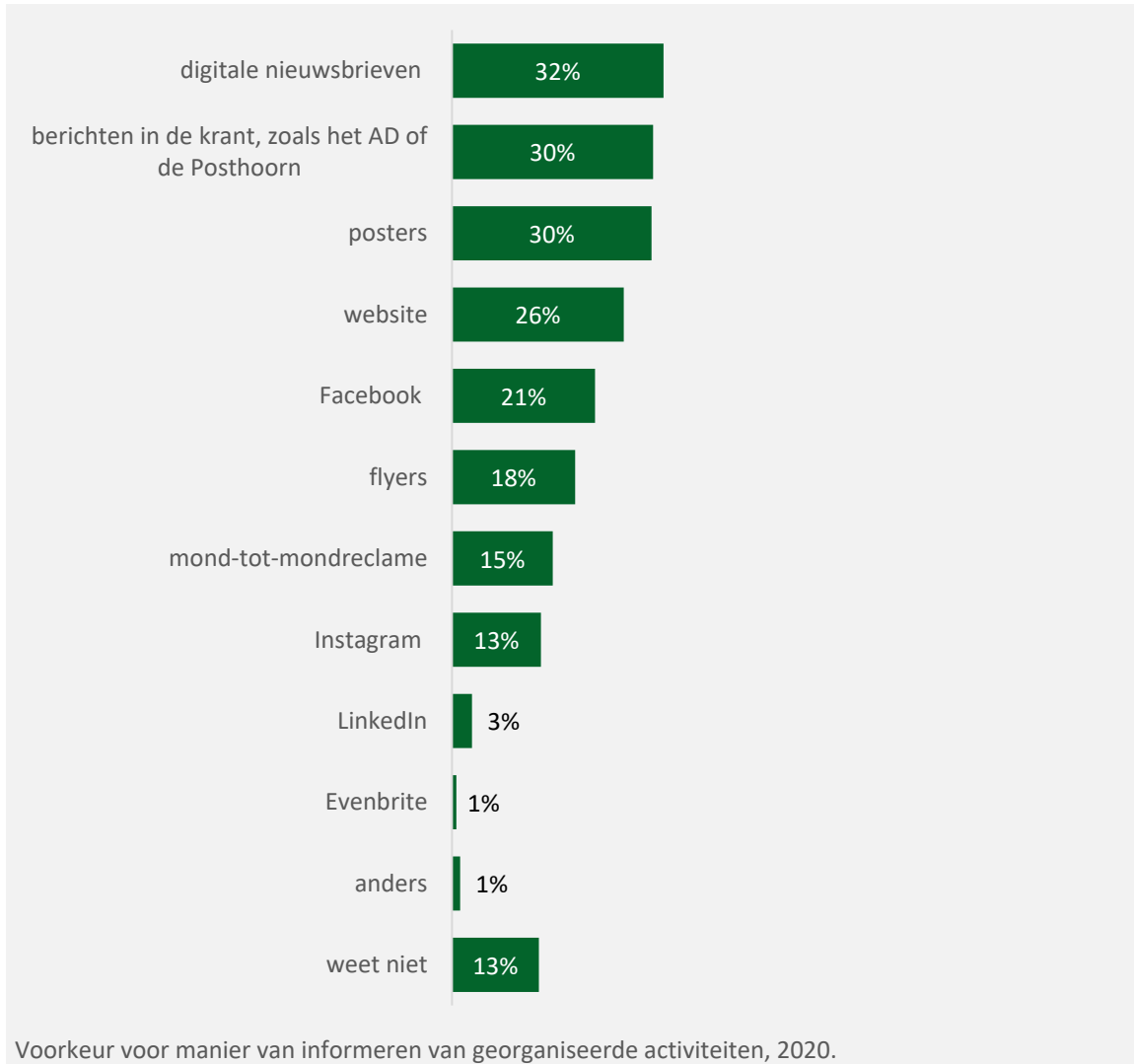
Respondenten tussen de 65 en 75 jaar geven vaker de voorkeur aan de ochtend (39%) en respondenten tot 45 jaar aan de avond (39%). Gezinnen met kinderen komen het liefst in de middag (58%).

Een derde van de bezoekers heeft suggesties gedaan om het aanbod van de bibliotheek aantrekkelijker te maken (30%). Zij geven hierbij aan dat het aanbod breder kan, bijvoorbeeld door nieuwe boeken, boeken in andere talen of audioboeken aan te bieden of door allerlei activiteiten te organiseren (41%). Ook geeft een vijfde de tip om openingstijden te verruimen (19%). Een tiende geeft aan dat het aanbieden van meer of betere studie- en werkfaciliteiten kan helpen (10%) of om de prijs voor het lidmaatschap te verlagen of de bibliotheek zelfs gratis te maken (7%).

Zeven op de tien bezoekers vinden het niet nodig om iets aan de bibliotheek te veranderen om deze aantrekkelijker te maken (70%).



Informatiekanalen voor activiteiten



In Den Haag worden de nodige activiteiten georganiseerd. Aan de inwoners is gevraagd hoe zij hierover bij voorkeur geïnformeerd worden. Hierop konden zij meerdere voorkeuren aangeven.

Circa drie op de tien inwoners geven de voorkeur aan digitale nieuwsbrieven (32%), berichten in de krant (30%) en/of aan berichtgeving op posters. Een kwart ziet dit graag op een website (26%) en een vijfde op Facebook (21%) of flyers (19%). Ook mond-tot-mondreclame is genoemd door 15%, net als Instagram door 13%. Een klein aandeel heeft een voorkeur voor LinkedIn (3%), Eventbrite (1%) of iets anders (1%). Daarnaast weet 13% het niet.

Als er wordt gekeken naar de voorkeuren van specifieke leeftijdscategorieën, dan valt op dat de jongeren tot 30 jaar vaker dan gemiddeld graag geïnformeerd worden via posters (37%) en Instagram (31%). De respondenten tussen 30 en 45 jaar hebben vaker de voorkeur voor Facebook (34%) en een website (33%). De groep tussen 65 en 75 jaar ontvangt graag een digitale nieuwsbrief (36%) of ziet deze informatie het liefst in de krant (50%). Dit laatste geldt ook voor de 75plussers (66%).

Inwonersonderzoek 2020

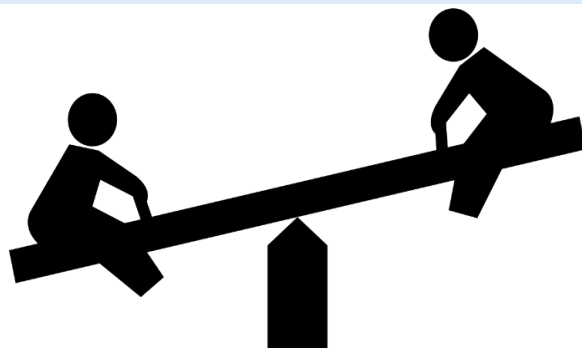
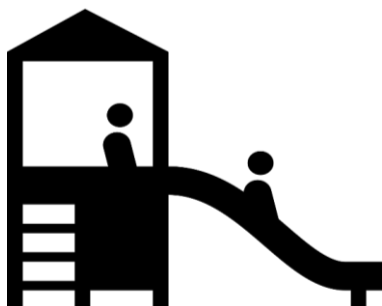
Speelvoorzieningen



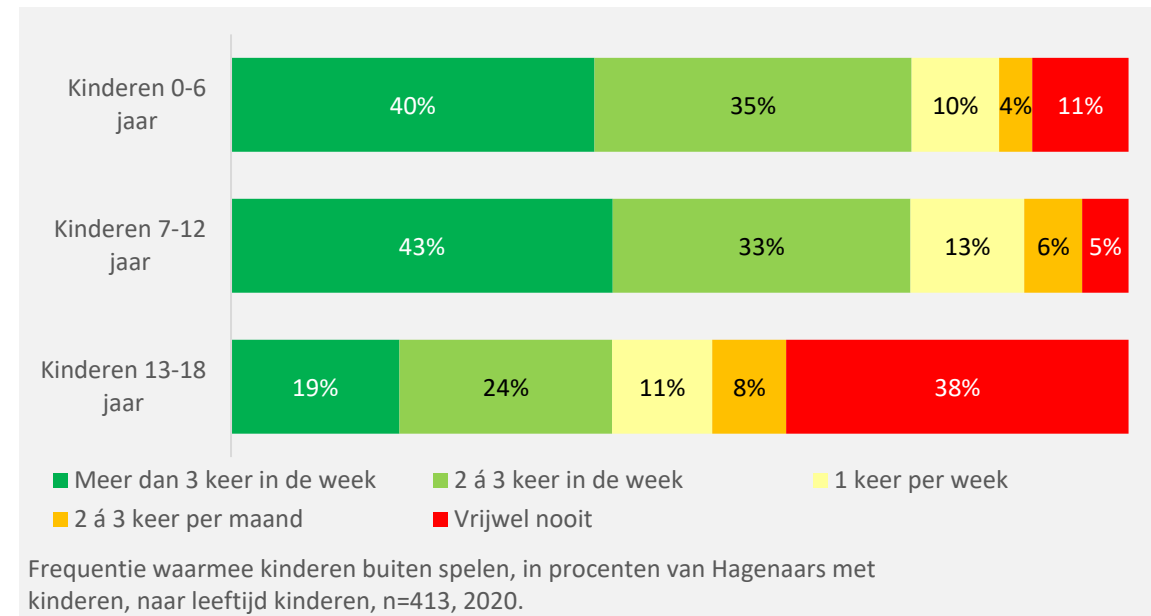
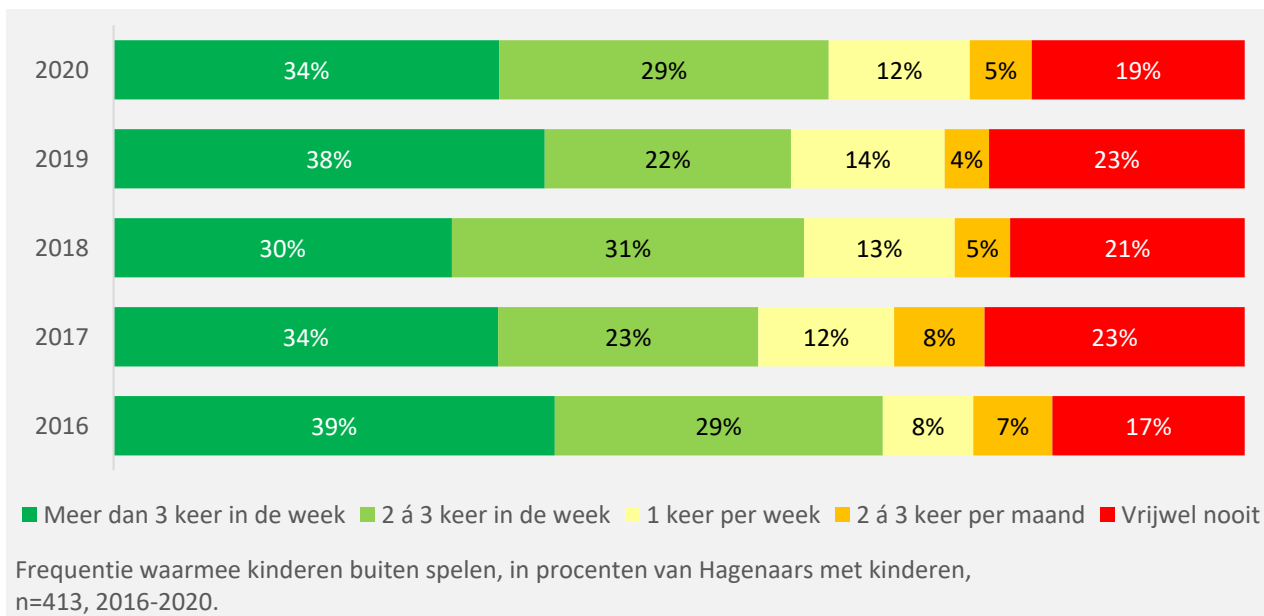
Samenvatting

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 iets meer dan een kwart van de respondenten (27%). Ook is gevraagd naar het oordeel over de speelplek die het meest wordt bezocht en het onderhoud daarvan. Daarnaast is gekeken of men bereid is mee te helpen aan de ontwikkeling en/of het beheer van speelvoorzieningen.

- Iets meer dan zes van de tien ondervraagde Haagse ouders (63%) hebben kinderen die minstens twee keer per week buiten spelen. Een vijfde van de kinderen speelt vrijwel nooit buiten (19%). Dit zijn met name kinderen van dertien jaar of ouder (38%). Kinderen tot en met 12 jaar spelen het meest buiten (circa vier op de tien meer dan drie keer per week en circa een derde twee tot drie keer). Vergeleken met de vorige meting spelen iets minder kinderen buiten, maar de kinderen die buiten spelen doen dit wel vaker.
- Het aantal mogelijkheden om buiten te spelen krijgt gemiddeld een 6,6. Dit is vergelijkbaar met voorgaande metingen. Bijna vier op de tien (39%) geven een rapportcijfer van een 8 of hoger, maar een kwart (24%) geeft een onvoldoende. De meest bezochte speelplek krijgt met een 7,0 een hoger cijfer, ook vergeleken met vorig jaar (6,8). Bijna de helft geeft een 8 of hoger (47%) en één op de zes een onvoldoende (15%). Over het onderhoud van deze speelplek zijn acht op de tien ouders tevreden (81%). Eén op de vijf vindt dit matig (12%) of slecht (7%). Vergeleken met vorig jaar laat men zich ook over het onderhoud positiever uit.
- 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 (19%), wat vergelijkbaar is met vorig jaar. Steeds meer ouders weten dit niet zeker: 45% heeft geantwoord dit misschien te willen doen. Dit is voor hen met name afhankelijk van 'tijd' (50%). Ook bij de ouders die niet willen meewerken, speelt tijd de belangrijkste rol (54%). Daarnaast is een deel van mening dat hun kinderen er te oud voor zijn (17%).



Frequentie van buitenspelen



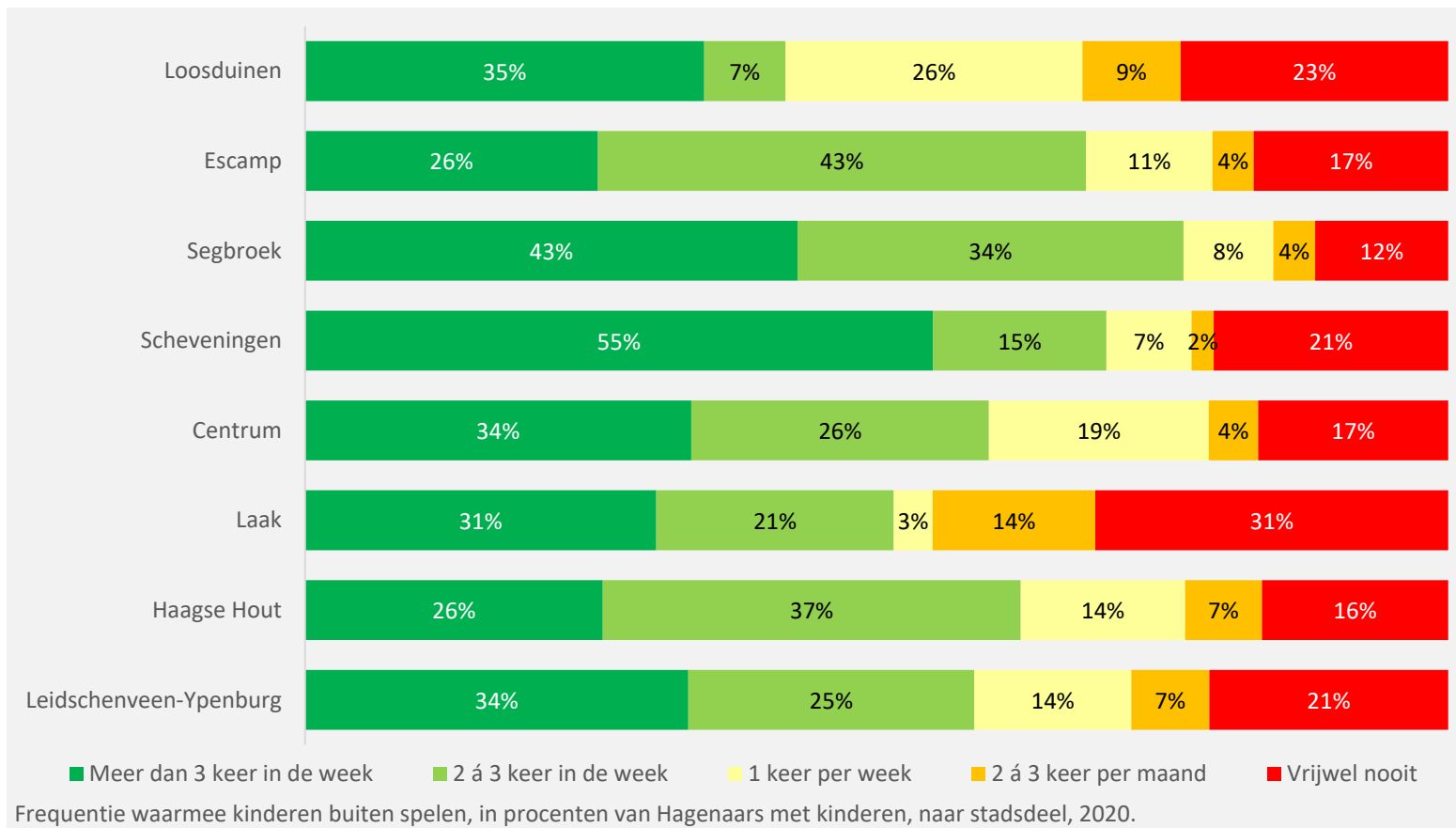
De vragen over de speelplekken zijn voorgelegd aan Hagenaars met één of meer kinderen tot en met 18 jaar. Het gaat om iets meer dan een kwart van de respondenten (27%). Met name in Leidschenveen-Ypenburg wonen veel respondenten met één of meer kinderen tot en met 18 jaar (41%). In Loosduinen en Haagse Hout is dit aandeel veel lager (resp. 17% en 20%).

Bij iets meer dan zes op de tien ouders (63%) 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%). Eén op de vijf kinderen speelt nooit buiten (19%). Dit aandeel is lager dan bij de vorige meting (23%).

Er is nauwelijks verschil tussen het aantal keren dat kinderen van 0 tot en met 6 jaar en van 7 tot en met 12 jaar buiten spelen: circa vier op de tien doen dit meer dan drie keer per week (resp. 40% en 43%) en een derde twee tot drie keer per week (resp. 35% en 33%). Kinderen van 13 jaar of ouder spelen veel minder buiten. Zo doen vier bijna op de tien dit vrijwel nooit (38%).

Vergeleken met vorig jaar is met name de intensiteit van het buiten spelen van de jongste kinderen gedaald. Zo is het aandeel kinderen dat meer dan drie keer per week buiten speelt gedaald en het aandeel kinderen dat dit twee of drie keer doet is juist gestegen.

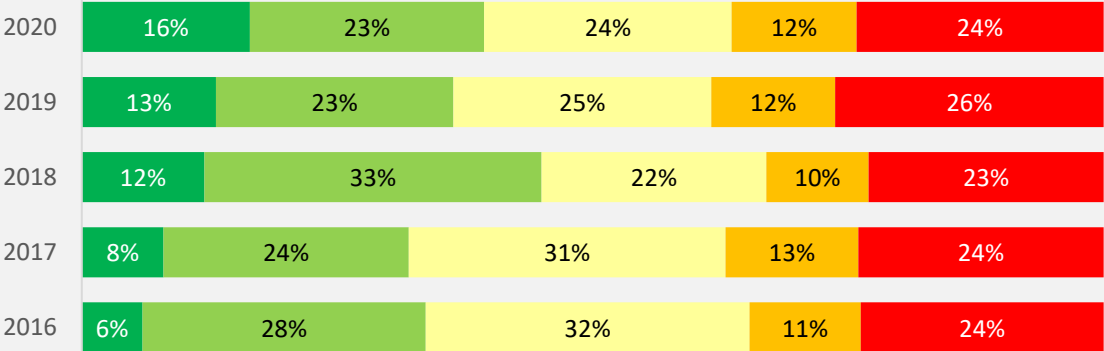
Frequentie van buitenspelen



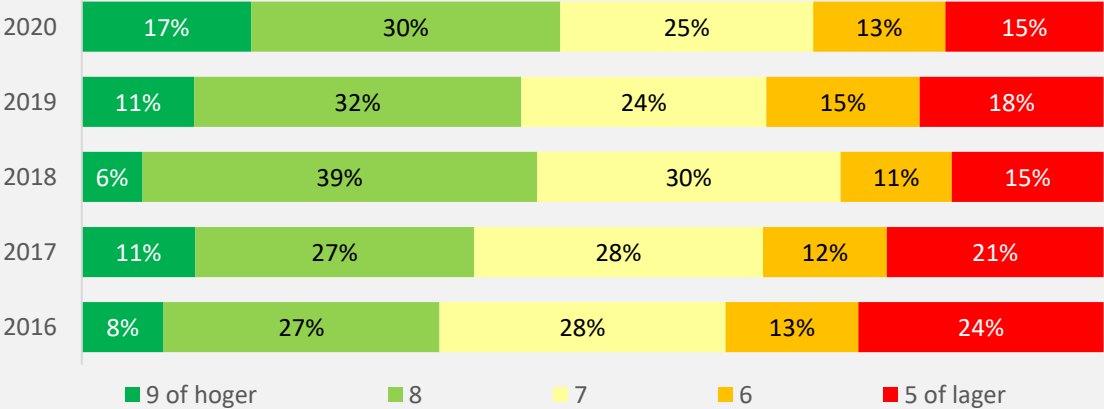
Tussen de stadsdelen varieert het beeld enigszins. In Scheveningen en Segbroek spelen kinderen het meest intensief buiten, resp. 55% en 43% meer dan drie keer per week. In Laak is het aandeel dat vrijwel nooit buiten speelt het hoogst (31%) en in Segbroek het laagst (12%).

Waardering van de speelplekken

Aantal mogelijkheden om buiten te spelen



Meest bezochte speelplek



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, n 2020 = 390-401, 2016-2020.

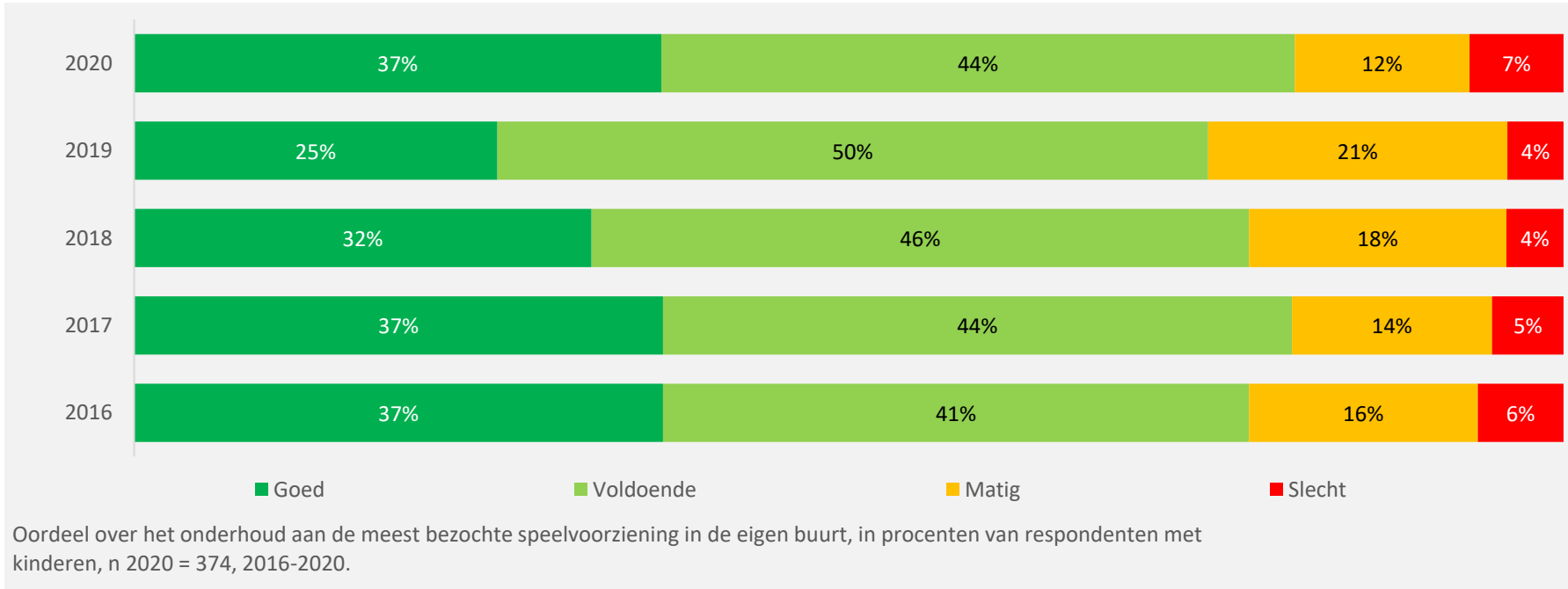
Het aantal mogelijkheden om buiten te spelen krijgt gemiddeld een 6,6 van de ouders, wat vergelijkbaar is met voorgaande jaren.

De meningen lopen nogal uiteen. Zo geven aan de ene kant circa vier op de tien ouders een 8 of hoger (39%) en aan de andere kant een kwart (24%) een 5 of lager.

De meest bezochte speelplek in de eigen buurt wordt met een 7,0 hoger beoordeeld. Dit cijfer ligt iets hoger dan in 2019 toen dit men hiervoor een 6,8 gaf. Van de respondenten geeft bijna de helft een 8 of hoger (47%) en een zesde een onvoldoende (15%).

Ouders van kinderen in Segbroek geven met een 7,6 het hoogste cijfer, gevolgd door ouders in Loosduinen, Scheveningen, Haagse Hout en Leidschenveen-Ypenburg die allemaal gemiddeld een 7,3 hebben gegeven. Ouders van kinderen in Laak geven met een 6,2 het laagste cijfer.

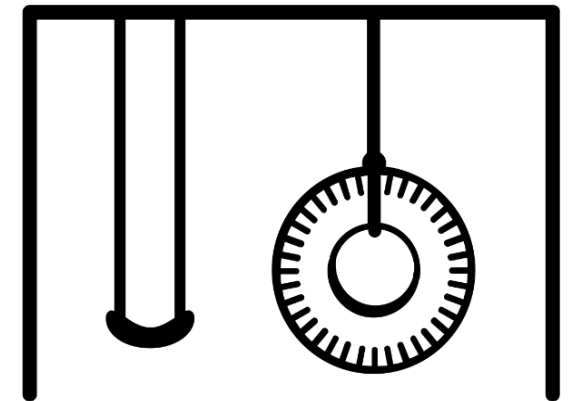
Waardering van het onderhoud van speelplekken



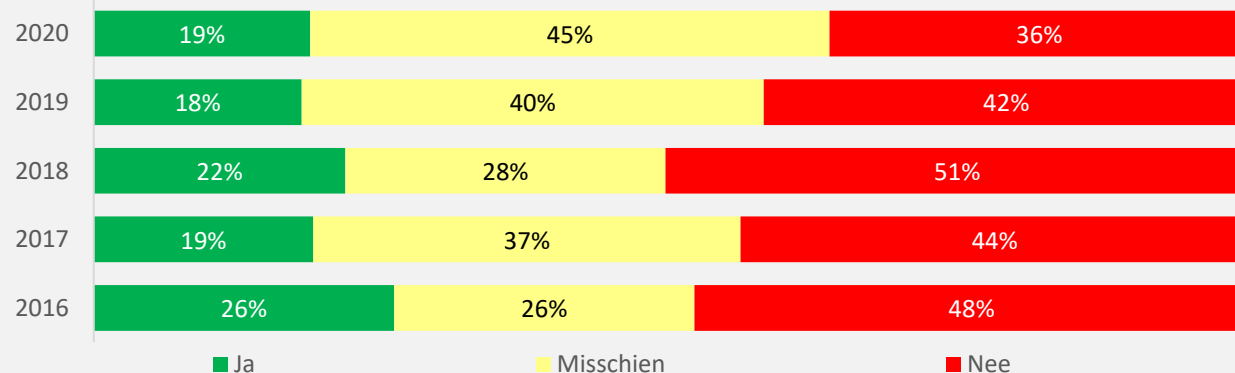
Over het onderhoud aan de meest bezochte speelvoorziening in de eigen buurt zijn acht van de tien Haagse ouders tevreden (81%): ruim een derde beoordeelt het onderhoud als goed (37%) en iets meer dan vier op de tien als voldoende (44%). Een vijfde vindt het onderhoud matig (12%) of slecht (7%).

Ouders in Loosduinen vinden het onderhoud meer dan gemiddeld goed (54%), gevolgd door ouders in Segbroek (48%). Inwoners van Laak laten zich hierover het minst positief uit (26% goed en 33% matig).

Vergeleken met de voorgaande meting is de tevredenheid toegenomen. Met name het aandeel dat vindt dat het onderhoud heel goed is, is gestegen (van 25% naar 37%). Het oordeel is vergelijkbaar met dat in 2017. In beide jaren zijn de ouders het meest positief gestemd over het onderhoud van de meest bezochte speelvoorziening in de buurt.



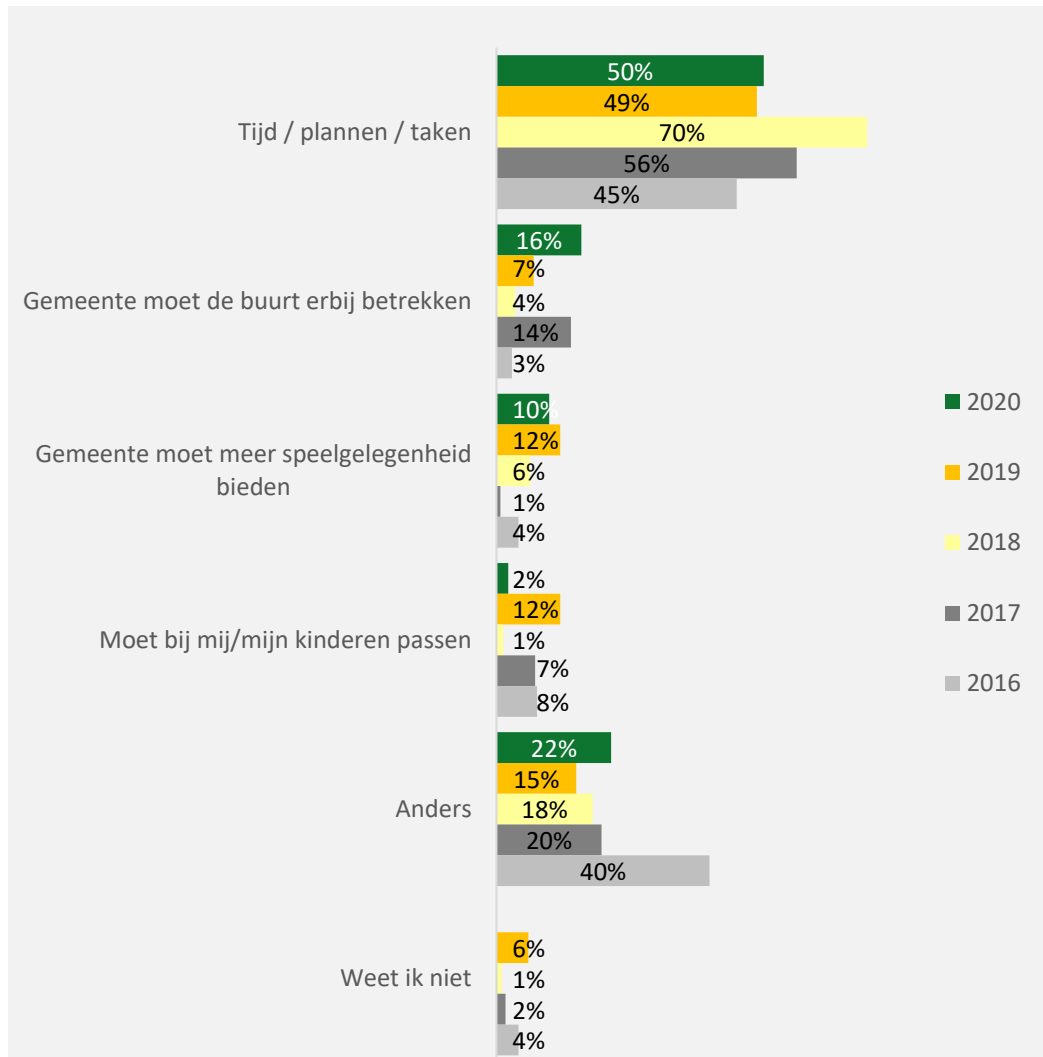
Participatie van ouders



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, n 2020 = 416, 2016-2020.

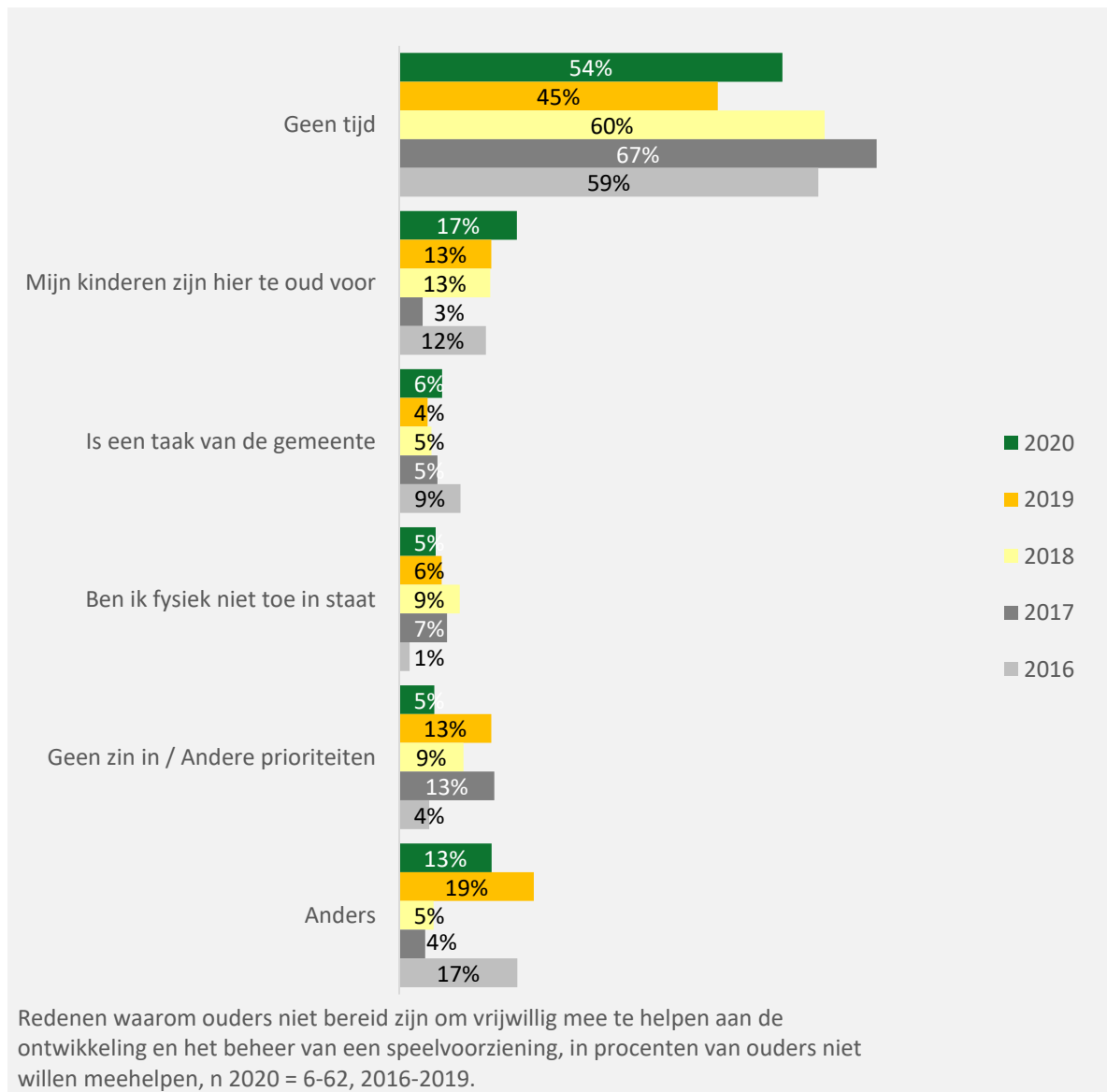
Bijna één op de vijf ouders of verzorgers is bereid om mee te helpen bij de ontwikkeling en het beheer van een speelvoorziening in de eigen buurt (19%), wat vergelijkbaar is met vorig jaar. Bijna de helft van de ouders wil dit misschien doen (45%), wat hoger ligt dan vorig jaar. Het aandeel dat het niet wil doen is met 36% veel lager dan de jaren daarvoor (van 51% in 2018 en 42% in 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, net als vorig jaar, 'tijd' de belangrijkste factor te zijn waar zij dit vanaf laten hangen (50%). Andere redenen spelen veel minder, hoewel dit jaar het aandeel dat vindt dat de gemeente de buurt erbij moet betrekken sterk is toegenomen (4% in 2018, en 7% in 2019). Eén op de tien is van mening dat de gemeente meer speelgelegenheid moet bieden (10%).



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, n 2020 = 2-47, 2016-2019.

Participatie van ouders



Aan ouders die niet willen meewerken is eveneens gevraagd naar de reden. Ook hier speelt 'tijd' de belangrijkste rol (54%). Daarnaast geeft een deel aan dat de kinderen te oud zijn (17%), dat dit een taak is van de gemeente (6%), dat men er fysiek niet toe in staat is (5%) of men hier geen zin in heeft (5%).

Tijdsgebrek speelt iets meer dan vorig jaar een rol om geen bijdrage als vrijwilliger te willen leveren (45% in 2019) evenals kinderen die te oud zijn hiervoor (13%). Geen zin omdat men andere prioriteiten heeft, speelt veel minder dan met name vorig jaar (van 13% naar 5%).



Onderzoeksverantwoording

Vragenlijst

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

Steekproef, respons en weging

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

Uiteindelijk hebben 1.659 inwoners aan dit onderzoek meegewerkt, een respons van 18,8% ten opzichte van de bruto steekproef. Dat is vergelijkbaar met vorig jaar. Sommige respondenten hebben de vragenlijst niet volledig ingevuld. Dat betekent dat de respons voor sommige vraagblokken lager is. De vraagblokken Economie en Wonen zijn in alle deelenquêtes meegenomen. De respons op deze vraagblokken is 6.298 respondenten (17,5%). De meeste respondenten hebben de enquête online ingevuld (85%), 3% heeft een schriftelijke vragenlijst ingevuld en 12% is telefonisch afgenomen.

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

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

Onderzoeksverantwoording

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

Onderzoeksmethode

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

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

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

Responsoverzicht

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

Vraagblokken in de deelonderzoeken:

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

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

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

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

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

Representativiteit en betrouwbaarheid

Representativiteit

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

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheidsmarges

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

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

Representativiteit en betrouwbaarheid

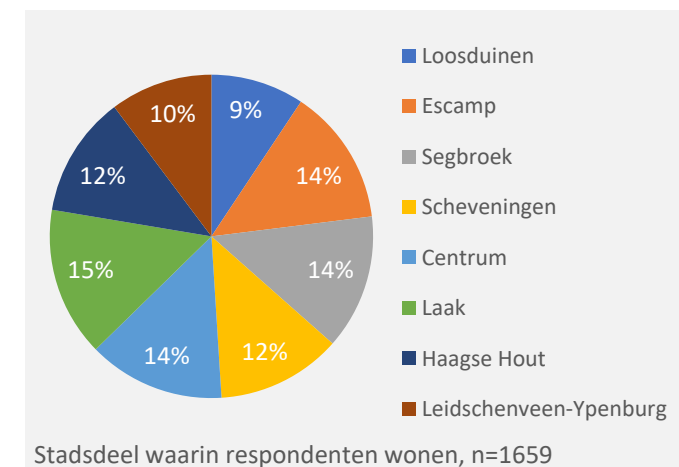
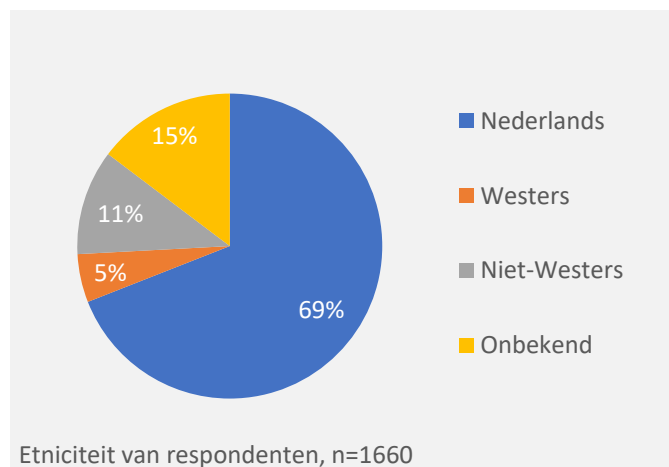
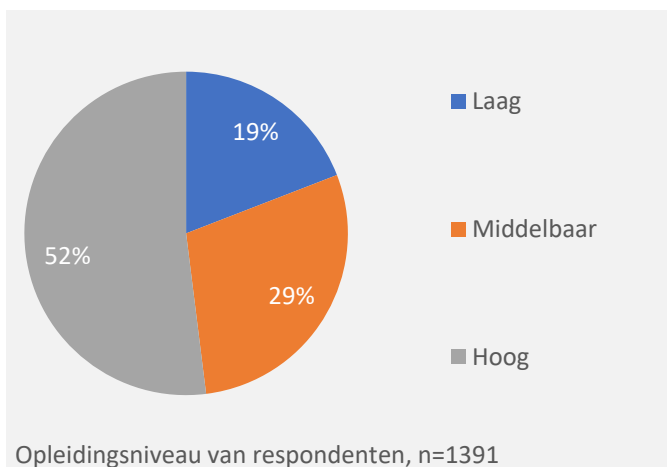
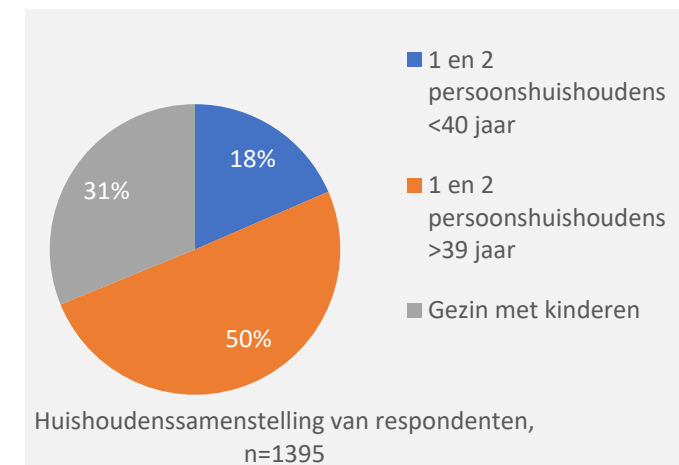
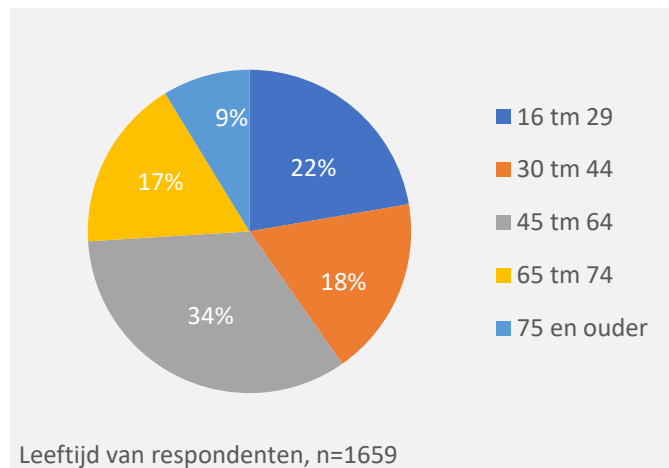
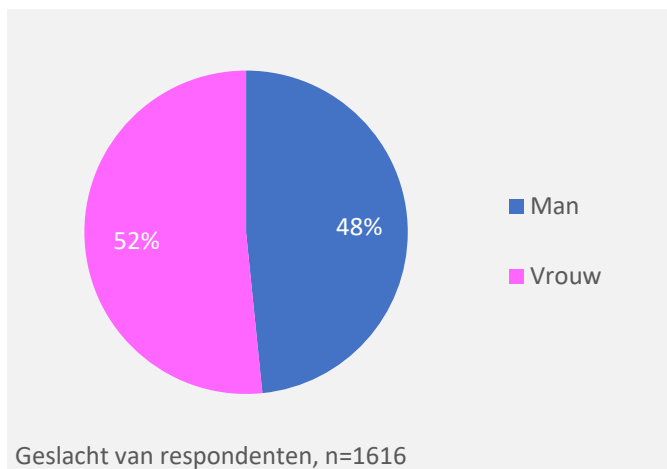
| aantal respondenten = n | <u>gevonden percentage in de steekproef</u> | | | | | |
|-------------------------------|---|------------|------------|------------|------------|------|
| | 5% of 95% | 10% of 90% | 20% of 80% | 30% of 70% | 40% of 60% | 50% |
| 50 | 6,0 | 8,3 | 11,1 | 12,7 | 13,6 | 13,9 |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

Nauwkeurighedsintervallen bij 95% betrouwbaarheid

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

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

Kenmerken van de respondenten: onderzoek Publiekszaken (vóór weging)



Colofon

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

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

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

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

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

Dimensus

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

COMPANEN ADVIES VOOR
WONINGMARKT
EN LEEFOMGEVING