



gemeente

Zoetermeer

omnibusenquête 2012

deelrapport: beeld van de stad

Onderzoek & Statistiek

OMNIBUSENQUETE 2012

Deelrapport beeld van de stad

November 2012

Samenstelling rapport:

Josée Boormans, Directie Bedrijfsvoering, afdeling FB/Onderzoek en Statistiek

Enquête-organisatie:

Simon Arndt, Directie Bedrijfsvoering, afdeling FB/Onderzoek en Statistiek

In opdracht van:

Jan Kragt, Directie Bedrijfsvoering, afdeling Communicatie

INHOUDSOPGAVE

	pagina
Samenvatting	5
1. Onderzoeksverantwoording	7
1.1 inleiding	7
1.2 doelstelling	7
1.3 respons	7
1.4 opzet rapport	7
2. Beeld van de stad	9
2.1 tevredenheid met Zoetermeer	9
2.2 ambassadeur van de stad	10
Bijlage 1. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	11
Bijlage 2. Bevolking, steekproef en respons	13
Bijlage 3. Selectie van de vragen uit de omnibussenquête 2012	15

SAMENVATTING

- * *De respons op het deelonderzoek 'beeld van de stad' uit de omnibussenquête 2012 bedraagt 61%*
- * *Ruim driekwart van de respondenten is tevreden over de stad Zoetermeer als geheel*
- * *Gemiddeld geeft men een rapportcijfer 7,2 als waardering voor de stad. Slechts 5% geeft een onvoldoende rapportcijfer*
- * *Bijna 9 van de 10 respondenten heeft in de afgelopen jaren wel eens iets positiefs over Zoetermeer gezegd tegen mensen die niet in Zoetermeer wonen. Vooral positief is men over de woning/buurt waar men woont, het groen in de stad, het Stadshart, de centrale ligging van Zoetermeer in de Randstad en over Leisure.*

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In september/oktober 2012 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibussenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Eén van de onderwerpen in de omnibussenquête is het onderwerp 'beeld van de stad'.

1.2 doelstelling

Doel van het onderzoek is uitspraken te kunnen doen over:

** de tevredenheid van Zoetermeesters over hun stad*

** de wijze waarop de Zoetermeester de stad promoot naar buiten toe*

1.3 respons

Voor de omnibussenquête 2012 zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer van 2000 inwoners van 18 jaar en ouder. Deze waren op 1 september 2012 allen in Zoetermeer woonachtig (niet op een briefadres) en op die datum 18 jaar of ouder.

Voor de personen geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (zoals verzorgingshuis, gevangenis of gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Personen uit de ene enquête maken geen deel uit van de twee andere enquêtes die op dat moment ook zijn uitgezet.

De respons op de enquête met het onderwerp 'beeld van de stad' bedraagt 1258 personen (62,9%). De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1214 personen (60,7%).

1.4 Opzet rapport

In het volgende hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd.

In bijlage 1 staat uitleg over de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid rondom de onderzoeksuitkomsten. In bijlage 2 staat een overzicht van de verdeling van de bevolking, steekproef en respons naar leeftijd en geslacht.

In de derde bijlage worden de vragen die zijn gesteld in het onderzoek over het onderwerp 'beeld van de stad' weergegeven.

2

BEELD VAN DE STAD

2.1 Tevredenheid met Zoetermeer

De afdeling communicatie wil graag weten hoe tevreden Zoetermeesters zijn over hun stad en hun gevoel verwoorden aan mensen die niet in Zoetermeer wonen.

Uit het onderzoek blijkt dat meer dan driekwart van de respondenten (77%) uit het onderzoek zegt (zeer) tevreden te zijn over Zoetermeer als geheel. Iets minder dan een vijfde van de respondenten (18%) zegt tevreden noch ontevreden (neutraal) te zijn. In totaal is 3% van de respondenten (zeer) ontevreden over Zoetermeer als geheel.

Tabel 1. Mate van tevredenheid over Zoetermeer als geheel

Mate van tevredenheid	In aantal	In %
zeer tevreden	99	8,2
tevreden	831	69,0
neutraal	212	17,6
ontevreden	29	2,4
zeer ontevreden	7	0,6
weet niet	27	2,2
Subtotaal	1205	100%
Geen antwoord	9	
Totaal	1214	

Uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 t/m 10 geeft men een 7,2 (n=1153) als gemiddelde waardering voor de stad.

In totaal geeft 5% een onvoldoende rapportcijfer (5 of minder), 57% een 6 of 7 en de overige respondenten (38%) geven een rapportcijfer van 8 of meer.

Tabel 2. Tevredenheid over Zoetermeer uitgedrukt in een rapportcijfer (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden).

Rapportcijfer	Aantal	totaal
1	1	0,1%
2	2	0,2%
3	8	0,7%
4	12	1,0%
5	36	3,1%
6	165	14,3%
7	491	42,6%
8	354	30,7%
9	63	5,5%
10	21	1,8%
Subtotaal	1153	100%
Geen antwoord/geen mening	61	
Totaal	1214	
Gemiddelde waardering: 7,2		

2.2 Ambassadeur van de stad

Aan de respondenten is gevraagd hoe vaak ze in de afgelopen jaren iets positiefs over Zoetermeer hebben verteld aan mensen die niet in Zoetermeer wonen. Het blijkt dat één op de drie respondenten regelmatig iets positief over Zoetermeer zei tegen buitenstaanders in de afgelopen jaren. Daarnaast zei 9% zelfs vaak iets positiefs over de stad en 38% soms. Hoewel 8% bijna nooit iets positiefs over de stad zegt betekent dit wel dat ze wel eens iets positiefs over Zoetermeer gezegd hebben in de afgelopen jaren.

In totaal heeft dus 88% van de respondenten in de afgelopen jaren wel eens iets positiefs over Zoetermeer gezegd tegen mensen die niet in Zoetermeer wonen

Tabel 3. Frequentie waarmee respondenten in de afgelopen jaren iets positiefs over Zoetermeer hebben verteld aan mensen die niet in Zoetermeer wonen

Frequentie van iets positief vertellen over Zoetermeer aan buitenstaanders	In aantal	In %
vaak	108	8,9
regelmatig	402	33,3
soms	457	37,8
bijna nooit	101	8,4
nooit	72	6,0
weet niet	68	5,6
Subtotaal	1208	100%
Geen antwoord	6	
Totaal	1214	

Aan alle respondenten die wel eens iets positiefs verteld hebben over de stad is gevraagd aan te geven over welke onderwerp(en) ze dan iets positiefs vertelden. In totaal gaven deze respondenten 4114 antwoorden gegeven. Dit betekent dat men gemiddeld over bijna 4 onderwerpen iets positiefs gezegd heeft in de afgelopen jaren.

Uit de volgende tabel blijkt dat de meeste respondenten positief zijn over hun woning/buurt (66%). Daarna blijkt men het meest positief te praten over het groen (zoals parken) in de stad (44%), over het Stadshart (40%) en over de centrale ligging van Zoetermeer in de Randstad (33%).

Worden een aantal Leisure onderwerpen samengevoegd (vrijtijdsvoorzieningen, voorzieningen die Zoetermeer heeft voor jonge kinderen, culturele voorzieningen en evenementen) dan blijkt dat 70% van de respondenten (die iets positiefs vertelden) de afgelopen jaren weleens iets positief te hebben verteld over Leisure aan niet Zoetermeesters.

Tabel 4. Genoemde onderwerpen waarover de respondenten in de afgelopen jaren iets positiefs vertelden aan mensen die niet in Zoetermeer wonen (n=1068)

Men praatte positief over:	Aantal keren genoemd	In % van aantal Respondenten
- mijn woning/buurt	706	66,2%
- het groen (zoals parken) in de stad	469	44,0%
- het Stadshart	426	39,9%
- de centrale ligging van Zoetermeer in de Randstad	353	33,1%
- de woningen/het wonen in Zoetermeer	334	31,3%
- de wegen, fietspaden e.d. in de stad	276	25,9%
- de Dorpsstraat	273	25,6%
- de bereikbaarheid van Zoetermeer	263	24,6%
- de vrijetijdsvoorzieningen (zoals Snowworld)	247	23,1%
- de voorzieningen die Zoetermeer heeft voor jonge gezinnen (o.a. sport, onderwijs etc.)	187	17,5%
- de ligging van Zoetermeer aan het Groene Hart	168	15,7%
- de culturele voorziening (zoals Boerderij, theater, CKC, bibliotheek)	150	14,1%
- de evenementen die er worden georganiseerd	144	13,5%
- de Zoetermeerse bedrijven	21	2,0%
- iets anders	55	5,2%
- weet niet meer	42	3,9%
Totaal aantal respondenten: 1068		

BIJLAGE 1. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 1.214 respondenten uit de omnibusenquête die vragen hebben ingevuld over het onderwerp 'beeld van de stad' of op bepaalde categorieën daarvan. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeerse 18 plussers kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van punt- of intervalschattingen.

Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt aangenomen dat dit in de populatie ook 40% zal zijn. Een dergelijke puntschatting van een percentage zal bijna altijd in meer of mindere mate van de werkelijkheid afwijken.

De kans op een verkeerde schatting kan aanzienlijk worden teruggebracht door de werkelijkheid te schatten in de vorm van intervallen (intervalschattingen).

Het is daarbij mogelijk, met behulp van statistische formules, de grootte van een interval zodanig rond de enquête-uitkomst te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

Enkele voorbeelden ter verduidelijking:

- stel dat van alle 1.214 respondenten 30% opvatting A heeft. In werkelijkheid (dus in de totale populatie van Zoetermeesters van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 27,4% en de 32,6%.
- Stel dat van alle respondenten er 50 gedrag x vertonen. Als van deze 50 personen 60% vrouw is dan kan met 95% zekerheid gesteld worden dat van alle Zoetermeerse 18 plussers die gedrag x vertonen tussen de 46,4 en 73,6% vrouw is.

Tabel 1. Procentpunten waarmee de werkelijke percentages (dus die in de populatie) maximaal kunnen afwijken van die in de respons. (Bij een betrouwbaarheidsniveau van 95%).

Aantal respondenten	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
100	5,9	7,8	9,0	9,6	9,8
200	4,2	5,5	6,4	6,8	6,9
300	3,4	4,5	5,2	5,5	5,7
400	2,9	3,9	4,5	4,8	4,9
500	2,6	3,5	4,0	4,3	4,4
600	2,4	3,2	3,7	3,9	4,0
700	2,2	3,0	3,4	3,6	3,7
800	2,1	2,8	3,2	3,4	3,5
900	2,0	2,6	3,0	3,2	3,3
1.000	1,9	2,5	2,8	3,0	3,1
1.100	1,8	2,4	2,7	2,9	3,0
1.214	1,7	2,3	2,6	2,8	2,8

BIJLAGE 2. Populatie, steekproef en respons

In de volgende tabel zijn de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de respons naast elkaar gezet naar de kenmerken leeftijd en geslacht.

Geconcludeerd kan worden dat de drie vergelijkingen enigszins van elkaar afwijken. De verschillen zijn echter niet zo groot dat ze aanleiding geven de uitkomsten door herweging aan te passen.

In totaal hebben 38 respondenten geen leeftijd of geslacht ingevuld en kunnen dus niet worden meegenomen in de responsberekening.

Tabel 1. Verdeling van de respondenten naar bevolking, steekproef en respons

Geslacht en leeftijd	Bevolking	Steekproef	Respons
Man 18 tot 30 jaar	9,8%	9,6%	5,9%
Vrouw 18 tot 30 jaar	9,5%	8,3%	4,8%
Man 30 tot 40 jaar	7,5%	7,2%	8,3%
Vrouw 30 tot 40 jaar	7,9%	8,2%	5,4%
Man 40-50 jaar	8,9%	8,4%	12,2%
Vrouw 40-50 jaar	10,0%	9,3%	7,7%
Man 50 jaar en ouder	22,0%	23,7%	28,4%
Vrouw 50 jaar en ouder	24,3%	25,5%	27,3%
Totaal	100%	100%	100%
Aantal	96.199	2.000	1.171*

* In totaal hebben 43 van de 1214 respondenten hun leeftijd en/of geslacht niet ingevuld

BIJLAGE 3. Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2012 over het onderwerp 'beeld van de stad'

BEELD VAN DE STAD

120. Hoe tevreden bent u over Zoetermeer als geheel?

- ☐ 1. zeer tevreden
- ☐ 2. tevreden
- ☐ 3. tevreden noch ontevreden
- ☐ 4. ontevreden
- ☐ 5. zeer ontevreden
- ☐ 6. weet niet/geen mening → ga naar vraag 122

121. Als u uw tevredenheid over Zoetermeer in een rapportcijfer moet uitdrukken, welk cijfer geeft u dan?

zeer ontevreden

zeer tevreden geen mening

- | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 99 |

122. Hoe vaak heeft u in de afgelopen jaren iets positiefs over Zoetermeer verteld aan mensen die niet in Zoetermeer wonen?

- ☐ 1. vaak
- ☐ 2. regelmatig
- ☐ 3. soms
- ☐ 4. bijna nooit
- ☐ 5. nooit → ga naar vraag 124
- ☐ 6. weet niet → ga naar vraag 124

123. Over welke van de onderstaande onderwerpen vertelde u iets positiefs?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- ☐ over mijn woning/buurt
- ☐ over het groen (zoals parken) in de stad
- ☐ over de vrijetijdsvoorzieningen (zoals Snowworld)
- ☐ over de woningen/het wonen in Zoetermeer
- ☐ over de voorzieningen die Zoetermeer heeft voor jonge gezinnen (o.a. sport, onderwijs etc.)
- ☐ over de centrale ligging van Zoetermeer in de Randstad
- ☐ over de ligging van Zoetermeer aan het Groene Hart
- ☐ over de Zoetermeerse bedrijven
- ☐ over het Stadshart
- ☐ over de Dorpsstraat
- ☐ over de culturele voorzieningen (zoals Boerderij, theater, CKC, bibliotheek)
- ☐ over de bereikbaarheid van Zoetermeer
- ☐ over de wegen, fietspaden e.d. in de stad
- ☐ over de evenementen die er worden georganiseerd
- ☐ over iets anders

- ☐ weet niet meer

PERSOONLIJKE GEGEVENS

126. Bent u een man of een vrouw?

- ☐ 1. man
- ☐ 2. vrouw

127. Wat is uw leeftijd?

..... jaar

128. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- ☐ 1. geen
- ☐ 2. lager algemeen onderwijs (lagere school, basisschool)
- ☐ 3. middelbaar algemeen onderwijs (bijv. MULO, MAVO, VGLO, VMBO-T)
- ☐ 4. hoger algemeen onderwijs (bijv. HBS, VWO, MMS, HAVO)
- ☐ 5. lager beroepsonderwijs (bijv. LEAO, LTS, LHNO, LAS, VMBO)
- ☐ 6. middelbaar beroepsonderwijs (bijv. MEAO, MTS, MHNO)
- ☐ 7. hoger beroepsonderwijs (bijv. HEAO, HTS, MO-A)
- ☐ 8. wetenschappelijk onderwijs
- ☐ 9. anders, namelijk:.....
- ☐ 10. weet niet

129. Verricht u momenteel betaald werk?

(Ook als het maar voor enkele uren per week is of voor een korte periode)

- ☐ 1. ja
- ☐ 2. nee → ga naar vraag 131

130. Hoeveel uur per week verricht u gewoonlijk betaald werk?

..... uur per week

131. Welke van onderstaande situaties is op u het meest van toepassing?

LET OP: het 'meest', dus slechts één hokje aankruisen.

- ☐ 1. werkzaam in loondienst, eigen bedrijf of praktijk
- ☐ 2. werkzoekende zonder werk
- ☐ 3. student of scholier
- ☐ 4. werkzaam in eigen huishouding
- ☐ 5. gepensioneerd, AOW'er, VUT'er, rentenier
- ☐ 6. arbeidsongeschikt of invalide
- ☐ 7. verricht vrijwilligerswerk
- ☐ 8. iets anders, namelijk:

132. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

- ☐ 1. alleenstaande → ga naar vraag 136
- ☐ 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 135
- ☐ 3. twee partners, met kind(eren)
- ☐ 4. éénoudergezin (= één volwassene met kind(eren))
- ☐ 5. anders, namelijk:

133. Wat is uw plaats in het huishouden?

- ☐ 1. één van de twee partners
- ☐ 2. hoofd van het éénoudergezin
- ☐ 3. kind
- ☐ 4. anders, namelijk:

134. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

..... personen

135. Hoeveel personen van uw huishouden hebben een inkomen?

..... personen

136. In welke klasse valt momenteel het totale netto-inkomen per maand van het hoofd van uw huishouden plus dat van de (eventuele) partner van dat hoofd?

LET OP: -vakantiegeld en onregelmatige toelagen niet meerekenen.
-het gaat om niet meer dan een ruwe schatting!

- ☐ 1. minder dan € 501,-
- ☐ 2. € 501,- t/m € 1.000,-
- ☐ 3. € 1.001,- t/m € 1.500,-
- ☐ 4. € 1.501,- t/m € 2.000,-
- ☐ 5. € 2.001,- t/m € 2.500,-
- ☐ 6. € 2.501,- t/m € 3.000,-
- ☐ 7. € 3.001,- t/m € 3.500,-
- ☐ 8. € 3.501,- t/m € 4.000,-
- ☐ 9. € 4.001,- of meer
- ☐ 10. weet niet

137. Tot welke bevolkingsgroep rekent u zichzelf vooral?

LET OP: 'vooral', dus slechts één hokje aankruisen.

- ☐ 1. Nederlandse
- ☐ 2. Surinaamse
- ☐ 3. Antilliaanse/Arubaanse
- ☐ 4. Indonesische/Nederlands Indische
- ☐ 5. andere