



gemeente

Zoetermeer

Omnibusenquête 2011

deelrapport

Wijkmanagement

O&S

Onderzoek & Statistiek



Omnibussenquête 2011

deelrapport Wijkmanagement

januari 2012

Opdrachtgever:
Directie Inwoners / Wijkmanagement

Marcel Looijaard

Uitvoering:
Directie Bedrijfsvoering,
afdeling FB, Onderzoek & Statistiek
Enquêteorganisatie
Analyse en verslaglegging

Simon Arndt
Annemiek van Soest

INHOUDSOPGAVE

SAMENVATTING	5
1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING	7
1.1 Inleiding	7
1.2 Doelstelling	7
1.3 Respons	7
1.4 Dit rapport	7
1.5 Andere Omnibus deelrapporten	8
2 WIJKPOSTEN, WIJKTEAMS EN WIJKWETHOUDERS	9
2.1 Wijkposten	9
2.2 Wijkteams	14
2.3 Wijkwethouders	14
3 COMMUNICATIE	15
3.1 Rubriek 'Dichtbij huis'	15
3.2 Wijkwebsites	16
3.3 Digitale nieuwsbrieven	17
4 WIJK-/ BUURTPARTICIPATIE	19
4.1 Participatie	19
4.2 Wijk aan Zet!	20
BIJLAGEN	21
Bijlage I bevolking, steekproef en respons	21
Bijlage II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	23
Bijlage III tellingen en toelichtingen	25
Bijlage IV vragenlijst	35

De digitale versie van dit rapport is te vinden in de onderzoeksdatabank van de gemeente Zoetermeer (te bereiken via intranet)

SAMENVATTING

Wijkposten, wijkteams en wijkwethouders

De bekendheid van de wijkposten is over de jaren heen redelijk groot. Van alle respondenten (in 2011) weet 88% dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is. In 2010 was dat 89%.

Van de respondenten heeft 28% in de twee jaar vóór de enquête de wijkpost van de eigen wijk benaderd. Het doen van een melding of het indienen van een klacht was (met 63%) de belangrijkste aanleiding voor dit contact.

Het meest recente contact met de wijkpost is door de desbetreffende respondenten van een beoordeling voorzien. Voor het *resultaat* van dit contact geeft men gemiddeld een 6,4. Voor de *wijze van afhandeling* geeft men gemiddeld een 6,3 en voor de *afhandelingstijd* een 6,4. Hiermee is de waardering iets toegenomen t.o.v. 2010.

Het merendeel van de respondenten (90%) is sinds 2008 (zeer) tevreden over de *openingstijden* van de wijkpost.

De *wijkteams* werken aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijken. De wijkteams zijn bekend bij 56% van de respondenten.

Sinds 2006 kent Zoetermeer het fenomeen *wijkwethouder*. De wijkwethouders staan los van de wijkteams. In 2011 vindt 22% van de respondenten dat het wijkwethouderschap meerwaarde geeft aan de wijk.

Communicatie

In het voorjaar van 2007 is de rubriek *Wijkactienieuws* in het maandblad Zoetermeer Magazine omgedoopt in: *Dichtbij huis*. De bekendheid van Dichtbij huis is minder (2008: 46%, 2009: 44%, 2010: 42%, 2011 39%) dan de bekendheid van Wijkactienieuws (in voorgaande jaren was dat gemiddeld 75%).

De wijkwebsites zijn bij 25% van de respondenten bekend. De helft van deze mensen heeft de eigen wijkwebsite de afgelopen 12 maanden wel eens bekeken.

Wijk-/ buurtparticipatie

Van de respondenten heeft 69% wel eens gehoord van een of meerdere 12 vooraf benoemde vormen van wijk-/buurtparticipatie. Van deze respondenten heeft 21% ook daadwerkelijk deelgenomen aan een participatietraject. Tweederde van de respondenten (67%) is van mening dat de gemeente voldoende doet om bewoners te betrekken bij het verbeteren van de leefomgeving.

Het bewonersbudget Wijk aan Zet! is bekend bij 7% van de respondenten. Van deze respondenten heeft bijna één op de vier het budget ook wel eens aangevraagd.

1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

1.1 Inleiding

In september/oktober 2011 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. In 2011 is in opdracht van de afdeling Wijkmanagement (Directie Inwoners) een aantal vragen gesteld over het wijkbeheer, over de betrokkenheid bij de eigen wijk en over de communicatie rond de wijken in Zoetermeer.

1.2 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is uitspraken te doen over:

- de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening op wijkniveau;
- de communicatie tussen burger en bestuur op wijkniveau;
- de betrokkenheid van de bewoners bij de eigen wijk.

1.3 Respons

Voor de omnibusenquête 2011 zijn drie niet overlappende steekproeven getrokken van 2000 inwoners van Zoetermeer, die op 1 september 2011 18 jaar of ouder waren. Voor de personen in deze steekproeven geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (bejaardenoord, gevangenis, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De respons op de enquête die de vragen over het wijkmanagement bevat bedraagt 1.260 personen (63,0%). Vragen met betrekking tot dit onderwerp zijn beantwoord door 1.233 personen (61,7%). De respons op de enquête die de vragen over het participatie bevat bedraagt 1.293 personen (64,7%). Vragen met betrekking tot dit onderwerp zijn beantwoord door 1.265 personen (63,3%). De Zoetermeerse bevolking is redelijk evenwichtig in de respons vertegenwoordigd: in bijlage I worden kenmerken van de respons (geslacht, leeftijd) vergeleken met gegevens uit het bevolkingsbestand. In bijlage II wordt stilgestaan bij de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van een onderzoek van deze omvang. In bijlage III is de vragenlijst opgenomen. In bijlage IV zijn de resultaten van het onderzoek in tabelvorm opgenomen.

1.4 Dit rapport

De volgende hoofdstukken gaan in op de resultaten van het onderzoek. Hoofdstuk 2 richt zich op de instellingen waarmee de gemeente zich in de wijk manifesteert: de wijkposten, wijkteams en wijkwethouders. Hoofdstuk 3 gaat over de wijzen waarop de gemeente met de burgers in de wijken communiceert. Hoofdstuk 4 gaat over de betrokkenheid van de bewoners bij de eigen wijk: wijk-/buurtparticipatie.

1.5 Andere Omnibus deelrapporten

Voor Wijkmanagement zijn onderwerpen uit de volgende deelrapporten ook interessant:

- Communicatie Raad

-Heeft u wel eens een raads- of commissievergadering van de gemeente Zoetermeer bezocht?

-Wist u dat u op deze manieren [burgerinitiatief/spreekrecht] invloed kunt uitoefenen op de politieke besluitvorming?

-Vindt u dat de raad u voldoende of onvoldoende informeert over besproken onderwerpen en genomen besluiten uit raads- en commissievergaderingen?

- Gemeentelijke informatiebronnen

Vragenblok over beleidsparticipatie, zie pagina 2 t/m 5.

- Natuur en milieu

-Heeft u momenteel, al of niet met buurtgenoten, zo'n stukje openbaar groen [verwijst naar uitleg over adoptiegroen] geadopteerd?

-Bent u van plan om in de nabije toekomst, al of niet met buurtgenoten, een stukje openbaar groen te adopteren?

-Aan welke gemeentelijke activiteiten in uw buurt denkt u in de nabije toekomst een bijdrage te willen leveren?

- Openbare ruimte

-Heeft u suggesties om de betrokkenheid van de burgers bij het beheer en onderhoud van hun directe woonomgeving te vergroten?

- Veiligheid

-Heeft u wel eens iets gedaan om de veiligheid in uw eigen buurt te verbeteren?

- WMO

-Heeft u in de afgelopen twaalf maanden wel eens informatie over ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn en/of zorg opgevraagd bij een wijkpost?

De digitale versies van deze rapporten zijn te vinden in de onderzoeksdatabase van de gemeente Zoetermeer (te bereiken via intranet).

2

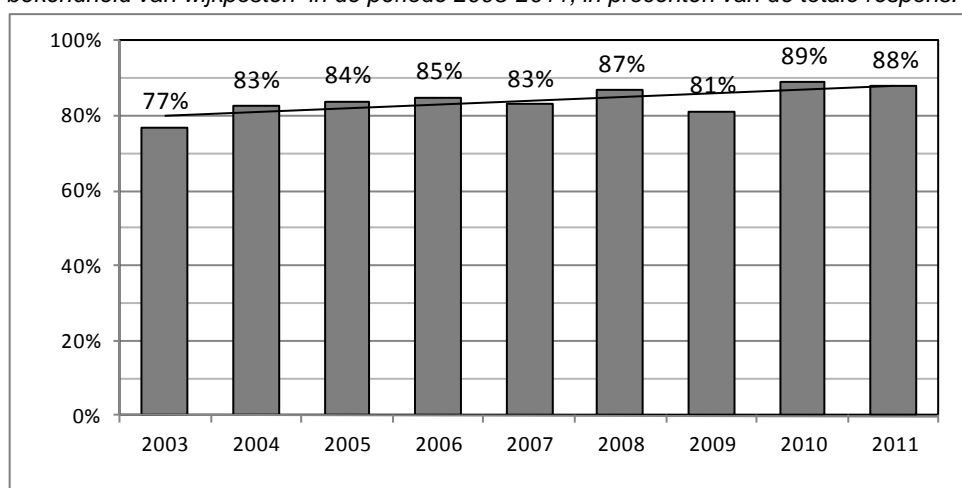
WIJKPOSTEN, WIJKTEAMS EN WIJKWETHOUDERS

2.1 Wijkposten

Wijkposten zijn meld- en informatiepunten voor alles wat met de woonomgeving te maken heeft. De wijken Centrum, Meerzicht, Buytenwegh De Leyens, Rokkeveen en Oosterheem hebben alle een eigen wijkpost. Seghwaert en Noordhove delen een wijkpost. De buurt Palenstein heeft een eigen wijkcentrum, met een vergelijkbare functie.

Van alle respondenten weet 88% dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is. De bekendheid van de wijkposten is over de jaren heen redelijk groot (figuur 2.1). De trendlijn in de grafiek laat vanaf 2003 de stijgende lijn van de bekendheid zien.

figuur 2.1 bekendheid van wijkposten in de periode 2003-2011, in procenten van de totale respons.



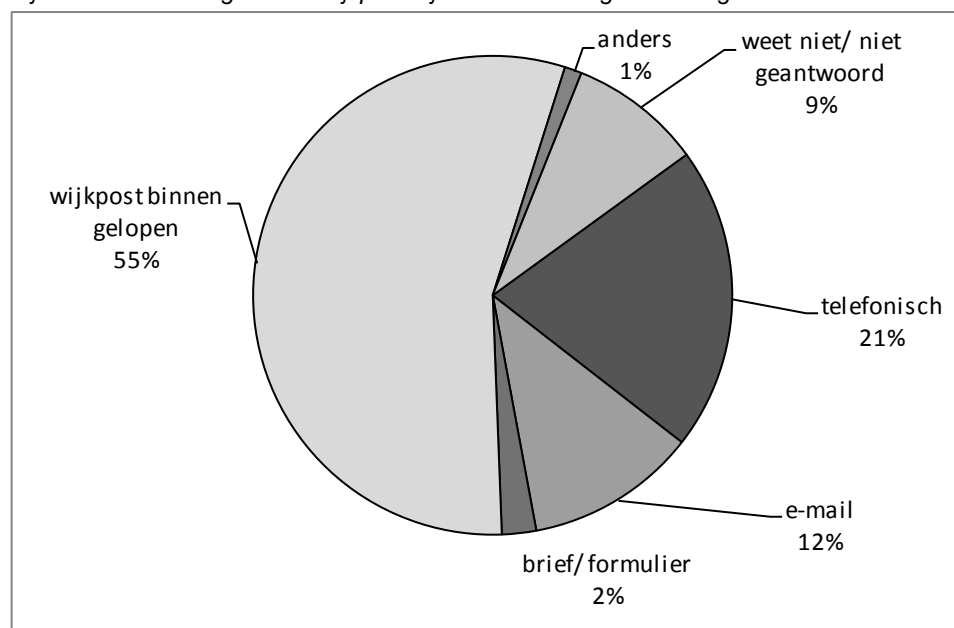
n(2009)=1233; voor de overige jaren varieert n van 1.301 tot 1.446

gebruik van wijkposten

In totaal 346 respondenten (28%) hebben in de twee jaar vóór de enquête de wijkpost. In de voorgaande jaren lag dit percentage tussen 18% en 27%.

Ruim de helft van deze 346 respondenten liep bij de wijkpost binnen; 21% gebruikte de telefoon; de andere wijzen van benaderen scoren lager. Sinds 2008 neemt het percentage telefonisch contact af, van 29% in 2008 tot 21% in 2011. Het percentage respondenten dat de wijkpost binnenloopt is toegenomen: 47% in 2008, 55% 2011. Zie figuur 2.2.

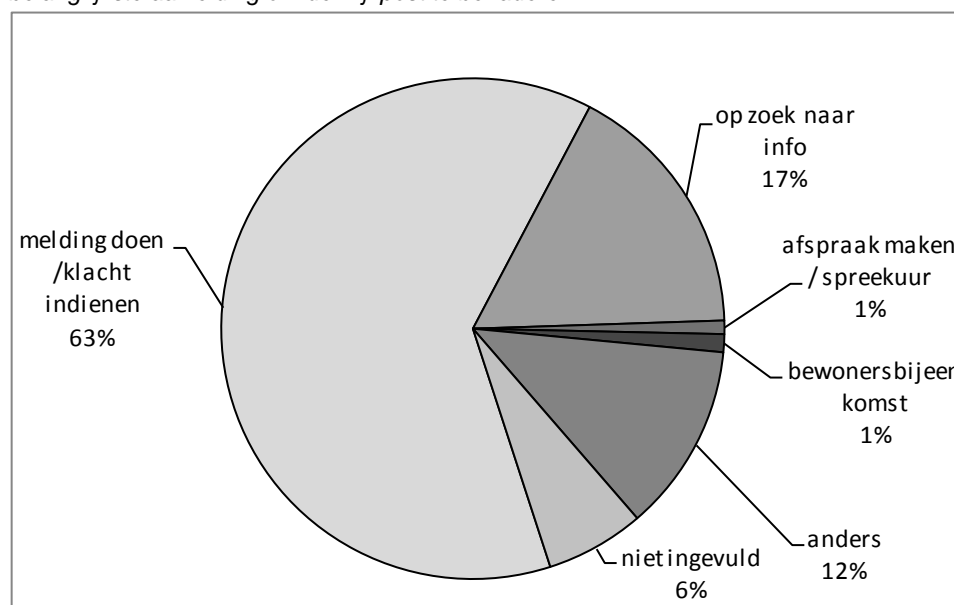
figuur 2.2 wijze van benadering van de wijkpost bij de laatste vraag of melding



n=346

Figuur 2.3 toont de aanleidingen die respondenten hadden om de wijkpost te benaderen. Het doen van een melding of het indienen van een klacht is met 63% de belangrijkste aanleiding, daarna komt met 17% 'op zoek naar informatie'. In 2010 waren deze percentages ongeveer gelijk.

figuur 2.3 belangrijkste aanleiding om de wijkpost te benaderen

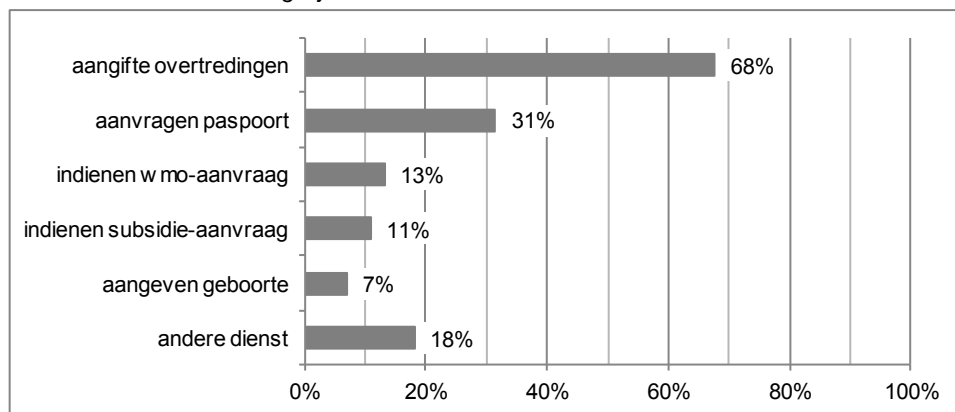


n=346

Voor een overzicht van de categorie 'anders', zie bijlage IV, tabel 4.

Aan de respondenten is vervolgens gevraagd voor welke diensten men nog meer gebruik zou willen maken van de wijkpost, 305 respondenten hebben één of meer diensten genoemd. Het doen van aangifte van overtredingen wordt het meest genoemd (68%). Aan de mogelijkheid om aangifte van geboorte te kunnen doen is het minst behoefte (7%).

figuur 2.4 diensten waarvoor respondenten gebruik van de wijkpost zouden willen maken. meerdere antwoorden mogelijk



n=305

Voor een overzicht van de categorie 'anders', zie bijlage IV, tabel 5.

beoordeling van wijkposten

Aan degenen die contact hebben gezocht met een wijkpost is gevraagd om in drie rapportcijfers een oordeel te geven over de afhandeling van het meest recente contact dat zij met de wijkpost hebben gehad (zie tabel 2.1).

Voor zowel het *resultaat* van het laatste contact als voor de *afhandelingstijd* geeft men gemiddeld een 6,4.

De *wijze van afhandeling* wordt beoordeeld met een 6.3.

Hiermee is de waardering iets toegenomen t.o.v. 2010.

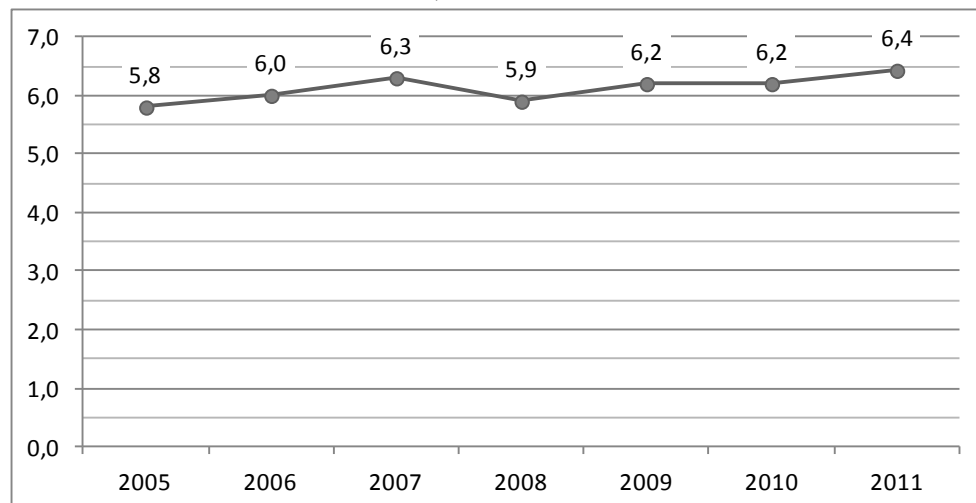
Uit eerdere rapportages zien we dat de rapportcijfers schommelen tussen 5,8 en 6,5 in de periode vanaf 2006. In tabel 2.1 zijn de resultaten voor de jaren 2010 en 2011 weergegeven. In 2011 liggen de scores iets hoger dan in 2010.

tabel 2.1 oordeel aspecten dienstverlening, in 2010 en 2011, in aantallen en % voldoende en onvoldoende rapportcijfers en gemiddelde rapportcijfers

		resultaat van het laatste contact		wijze van afhandeling laatste contact		tijd, gemoeid met afhandeling laatste contact	
		2010	2011	2010	2011	2010	2011
voldoende (6-10)	aantal	220	242	202	222	188	221
	procent	62,9	69,9	57,7	64,2	53,7	63,9
onvoldoende (1-5)	aantal	93	76	100	88	83	76
	procent	26,6	22,0	28,6	25,4	23,7	22,0
subtotaal	aantal	313	318	302	310	271	297
	procent	89,4	91,9	86,3	89,6	77,4	85,8
geen oordeel	aantal	14	18	24	24	51	36
	procent	4,0	5,2	6,9	6,9	14,6	10,4
niet ingevuld	aantal	23	10	24	12	28	13
	procent	6,6	2,9	6,9	3,5	8,0	3,8
totaal	aantal	350	346	350	346	350	346
	procent	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
gemiddeld oordeel		6,2	6,4	6,0	6,3	6,2	6,4

In de programmabegroting wordt het rapportcijfer voor het *resultaat van het laatste contact* opgenomen als rapportcijfer dienstverlening in het algemeen. Door de jaren heen is de beoordeling licht gestegen, zie onderstaande figuur.

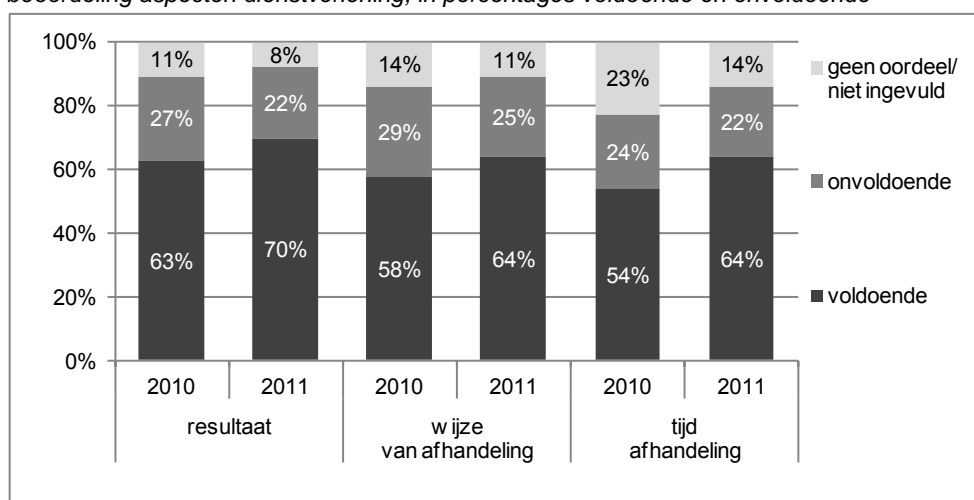
figuur 2.5 oordeel resultaat van het laatste contact, 2005-2011



Bij een nadere analyse van dit rapportcijfer blijkt dat de hoogte van de beoordeling afhankelijk is van de reden waarom men de wijkpost benaderd heeft. Wanneer men een melding wilde doen of een klacht wilde indienen, heeft men gemiddeld een 6,0 gegeven (n=208). Wanneer men op zoek was naar informatie, heeft men gemiddeld een 7,3 gegeven (n=53).

In onderstaande grafiek zijn de percentages 'voldoende', 'onvoldoende' en 'geen oordeel/ niet ingevuld' voor 2010 en 2011 nogmaals weergegeven. De drie aspecten van de dienstverlening zijn in 2011 beter beoordeeld dan in 2010.

figuur 2.6 beoordeling aspecten dienstverlening, in percentages voldoende en onvoldoende



In onderstaande tabel is het gemiddelde rapportcijfer per wijkpost gegeven. Let wel, het gaat hier om een klein aantal respondenten waardoor het resultaat minder betrouwbaar is. De respondenten is niet om een toelichting bij de beoordelingen gevraagd. Het onderzoek biedt derhalve geen verklaring voor de beschreven ontwikkelingen.

tabel 2.2 gemiddeld rapportcijfer over contacten met de wijkpost in 2010 en 2011, naar wijk

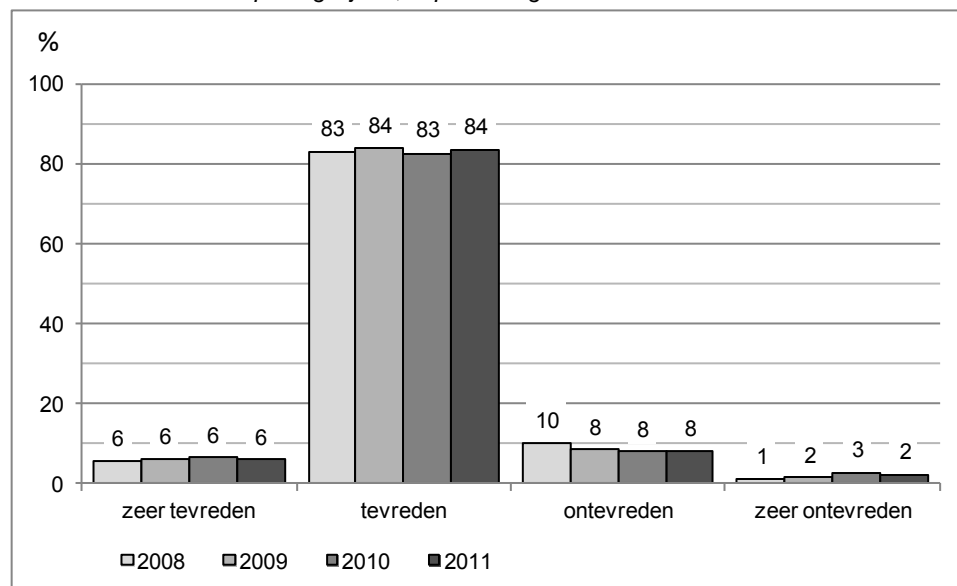
wijk		resultaat van het laatste contact		wijze van afhandeling laatste contact		tijd, gemoeid met afhandeling laatste contact	
		2010	2011	2010	2011	2010	2011
Centrum (incl. Palenstein)	gemiddeld cijfer	6,0	6,2	5,7	6,3	5,9	6,5
	aantal resp.	34	32	33	31	27	30
Meerzicht	gemiddeld cijfer	6,3	7,0	6,1	6,6	6,3	6,5
	aantal cijfers	38	41	36	39	32	36
Buytenwegh de Leyens	gemiddeld cijfer	5,8	6,2	6,1	6,1	6,1	6,1
	aantal cijfers	60	55	57	52	54	49
Seghwaert/ Noordhove	gemiddeld cijfer	6,5	6,4	6,4	6,3	6,5	6,4
	aantal cijfers	71	55	69	53	62	51
Rokkeveen	gemiddeld cijfer	6,1	6,2	5,9	6,0	6,0	6,0
	aantal cijfers	47	20	47	20	39	20
Oosterheem	gemiddeld cijfer	6,5	6,0	6,2	6,0	6,4	6,2
	aantal cijfers	40	40	38	40	37	37

openingstijden

De wijkposten zijn op werkdagen geopend van 8.30 tot 16.00 uur. Daarnaast bestaat de mogelijkheid voor het maken van een afspraak buiten kantooruren. Alle respondenten, zowel degenen die de wijkpost hebben benaderd als degenen die dat niet hebben gedaan, is gevraagd naar hun tevredenheid over de openingstijden.

Van de respondenten die *een mening hebben gegeven* is 90% (zeer) tevreden. Dit percentage is sinds 2008 ongeveer hetzelfde. Zie figuur 2.6.

figuur 2.7 tevredenheid over de openingstijden, in percentages



$n(2008)=749$; $n(2009)=592$; $n(2010)=586$; $n(2011)=601$

2.2 Wijkteams

In de wijkteams zijn, naast de gemeente, onder meer de politie, woningcorporaties en de stichting MOOI vertegenwoordigd. De wijkteams werken aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijken. Noordhove en Seghwaert beschikken samen over één wijkteam. Voor het overige hebben de Zoetermeerse wijken ieder hun eigen team. In de buurt Palenstein opereert het projectteam 'Palenstein leeft'.

De wijkteams zijn bekend bij 56% van de respondenten (bijlage IV, tabel 10). In eerdere jaren was dit een vergelijkbaar percentage.

2.3 Wijkwethouders

Sinds 2006 kent Zoetermeer het fenomeen *wijkwethouder*.

Dat er wijkwethouders zijn, was in 2008 bekend bij 27% van de respondenten. Daarna is deze vraag niet meer gesteld.

In 2010 was 34% van de respondenten van mening dat het wijkwethouderschap gecontinueerd moet worden. In 2009 was dit percentages vergelijkbaar.

In 2011 is aan de respondenten gevraagd of het wijkwethouderschap meerwaarde geeft aan de wijk. 22% van de respondenten vindt van wel, 21% van de respondenten vindt van niet. De overige respondenten hebben geen mening. Zie ook bijlage IV, tabel 11.

3

COMMUNICATIE

3.1 Rubriek 'Dichtbij huis'

Tot en met mei 2007 waren de laatste vier à vijf pagina's in het maandblad Zoetermeer Magazine gewijd aan het *Wijkactienieuws*, met als subtitel *Samen werken aan de wijken*. Na mei 2007 is het *Wijkactienieuws* omgedoopt in *Dichtbij huis*. De subtitel *Samen werken aan de wijken* werd wel gehandhaafd. Inhoudelijk behield de rubriek haar functie.

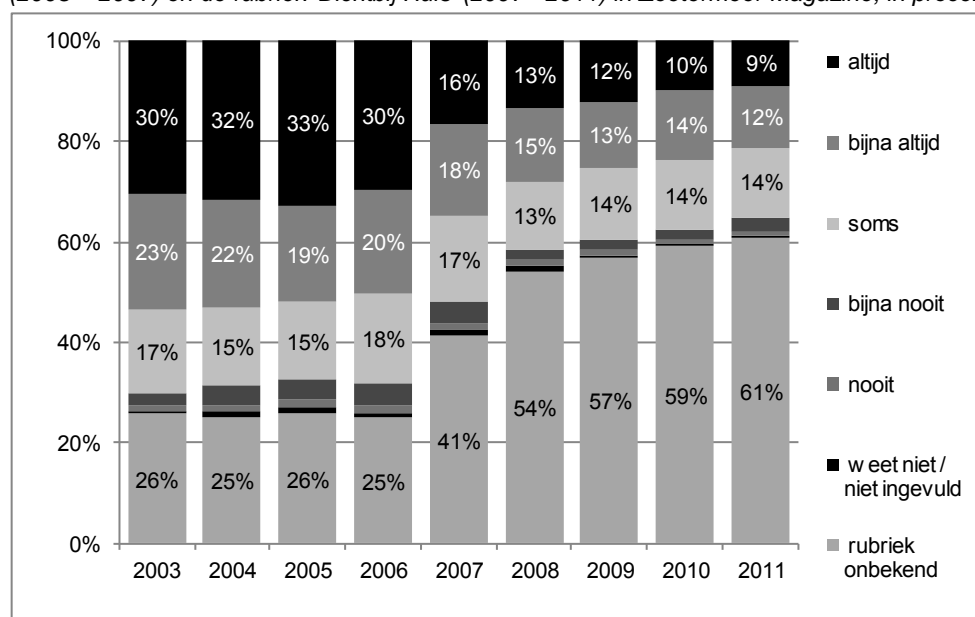
De bekendheid van *Wijkactienieuws* was in de periode 2003 tot 2006 zeer stabiel: tussen de 74% en 75%. In 2007 is nog eenmaal naar de bekendheid van het *Wijkactienieuws* gevraagd (de rubriek was toen al omgedoopt). De bekendheid viel toen een stuk lager uit (59%). Mogelijk heeft ook een kleine aanpassing in de vraagstelling (een gewijzigde inleiding) hiertoe bijgedragen.

In 2008 is de vraagstelling uit 2007 herhaald, waarbij de rubriek werd aangeduid als '*Dichtbij huis* (voorheen *Wijkactienieuws*)'. Nog slechts 46% zegt van het bestaan van de rubriek te weten.

In 2009 kent 44% de rubriek 'Dichtbij Huis', wederom een afname, in 2010 is dit percentage gedaald naar 42% en in 2011 naar 39%.

Van de respondenten die 'Dichtbij huis' kennen, zegt 54% de rubriek altijd of bijna altijd in te zien. Dat komt overeen met 21% van de totale respons, zie figuur 4.1. Vóór 2007 lag het aandeel frequente lezers van *Wijkactienieuws* rond de 50% van de totale respons.

figuur 3.1 frequentie van lezen of inzien van de rubriek *Wijkactienieuws* in Zoetermeer Magazine (2003 - 2007) en de rubriek 'Dichtbij Huis' (2007 - 2011) in Zoetermeer Magazine, in procenten.



$n(2011) = 1233$; voor de overige jaren varieert n van 1301 tot 1446

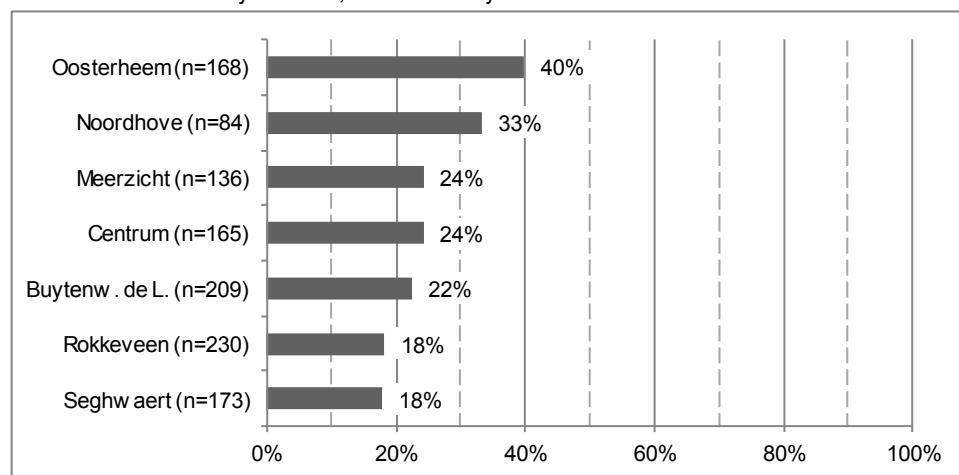
3.2 Wijkwebsites

De Zoetermeerse wijken hebben eigen websites, die deel uitmaken van de gemeentelijke website. De wijken Seghwaert en Noordhove delen een site. De buurt Palenstein heeft een afzonderlijke site. Alle websites, met uitzondering van die van Palenstein, zijn gelijk van opbouw en vormgeving.

De wijkwebsites zijn bekend bij 25% van alle respondenten.

De inwoners van Oosterheem zijn het meest bekend met de wijkwebsite: 40%. Bij inwoners van Rokkeveen en Seghwaert is de wijkwebsite het minst bekend: 18%. Zie onderstaande figuur.

figuur 3.2 bekendheid van de wijkwebsite, naar woonwijk

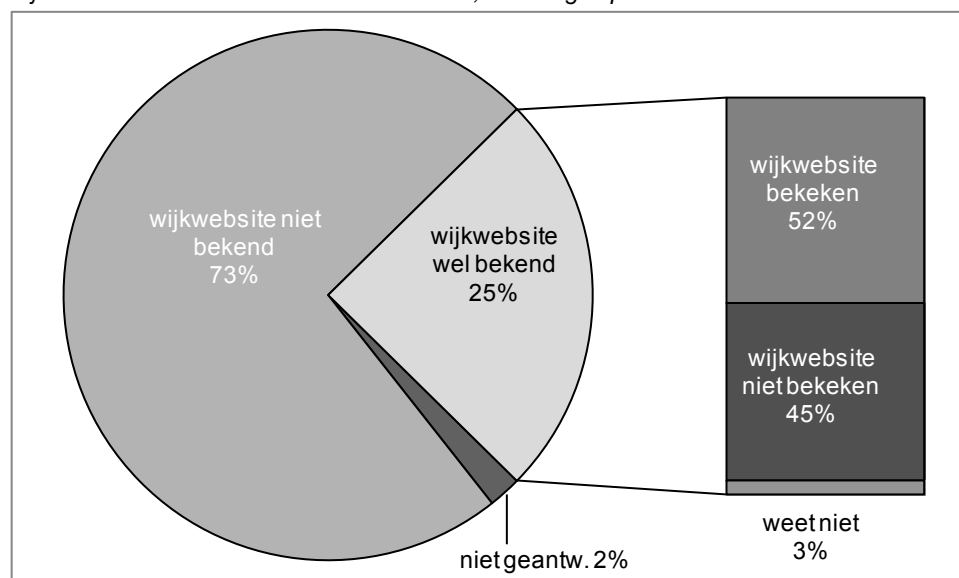


n=1165

Van de 25% (306 personen) die de wijkwebsite kent, heeft de helft in de twaalf maanden vóór de enquête wel eens de website van de eigen wijk bekeken. Zie figuur 3.3. Dat is 13% van de totale respons.

De cijfers voor 2011 zijn daarmee nagenoeg gelijk aan die voor 2010, 2009 en 2008.

figuur 3.3 wijkwebsites bekend en wel of niet bekeken, in de afgelopen twaalf maanden



n=1233

3.3 Digitale nieuwsbrieven

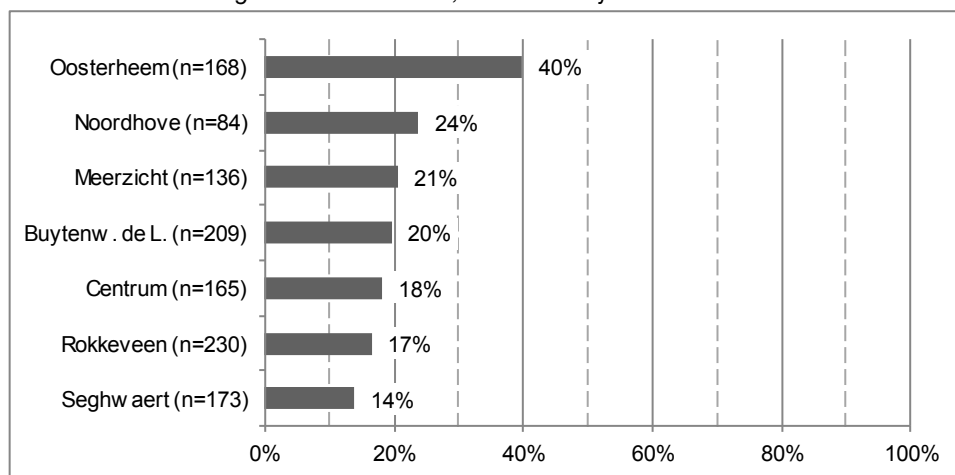
De digitale nieuwsbrief is een onderdeel van de wijkwebsite. Men kan zich op een e-mailversie van deze nieuwsbrieven abonneren.

De nieuwsbrieven zijn bekend bij 21% van de respondenten (bijlage IV, tabel 16).

De cijfers zijn vergelijkbaar met die van 2010, 2009 en 2008.

De inwoners van Oosterheem zijn het meest bekend met de wijkniewsbrief (40%), de inwoners van Seghwaert het minst (14%). Zie onderstaande figuur.

figuur 3.4 bekendheid van de digitale nieuwsbrieven, naar woonwijk



n=1165

4

WIJK-/ BUURTPARTICIPATIE

4.1 Participatie

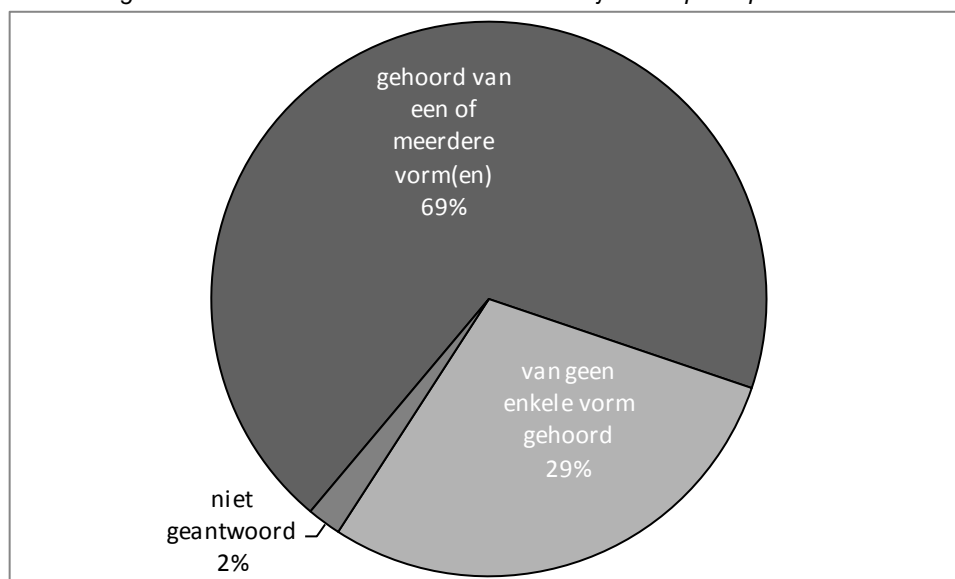
In welke mate werken burgers actief mee aan de verbetering van de eigen leefomgeving? Hoe is de ervaring van actieve burgers daarbij? Welke redenen geven burgers op voor hun niet-participeren? Deze zaken komen aan de orde in deze paragraaf.

Bekendheid

Aan de respondenten zijn twaalf vormen van wijk-/buurtparticipatie voorgelegd met de vraag of men van een of meerdere van deze vormen heeft gehoord.

Van alle respondenten heeft 69% gehoord van een of meerdere vormen van wijk-/buurtparticipatie. 29% van de respondenten geeft aan van geen enkele vorm gehoord te hebben, zie onderstaande figuur.

figuur 4.1 heeft men gehoord van een of meerdere vormen van wijk-/buurtparticipatie?



n=1265

Door de 874 respondenten die bekend zijn met een vorm(en) van wijk-/buurtparticipatie wordt adoptiegroen het meest genoemd (52%). Deelname aan een buurtpanel of buurttafel is het minst bekend, deze manier wordt door 8% van de respondenten genoemd. Zie onderstaande tabel.

tabel 4.1 *Van welke vormen van wijk-/buurtparticipatie heeft men wel eens gehoord? (meerdere antwoorden mogelijk)*

vorm van wijk-/buurtparticipatie	% genoemd
adoptiegroen	52%
bezoek aan bewonersbijeenkomst	45%
wekelijks spreekuur op de wijkpost	41%
schoonhouden van de buurt	41%
organiseren van buurtactiviteiten	39%
burgerinitiatief	29%
inrichting van het openbaar gebied in de buurt	28%
spreekuur van de wijkwethouder bezoeken	27%
verbetering van de leefbaarheid in de buurt	26%
inspraak in het wijkactieplan	21%
deelname aan een WAS-team	21%
deelname aan buurtpanel/ buurttafel	8%
een andere vorm van wijk-/buurtparticipatie	1%
totaal aantal respondenten	874

Van deze respondenten heeft 21% in de afgelopen drie jaar deelgenomen aan een van deze vormen van participatie. Voor de respondenten die niet hebben deelgenomen is de belangrijkste reden dat men te druk is (33%). Ook een gebrek aan interesse is vaak de reden (29%). Tweederde van de respondenten (67%) is van mening dat de gemeente voldoende doet om bewoners te betrekken bij het verbeteren van de leefomgeving. Zie ook bijlage III, tabel 18, tabel 19, en tabel 20.

4.2 **Wijk aan Zet!**

In het project *Wijk aan zet!* wordt een vast bedrag per inwoner (€ 2,-) ingezet voor de verbetering van de leefbaarheid van de wijk.

Van alle respondenten is 7% bekend met dit *Wijk aan zet!* budget, in 2010 was dit 13%, in 2009 was dit 12% en in 2008 was dit 9%.

Van de respondenten die het *Wijk aan zet!* budget kennen, heeft bijna één op de vier het budget ook wel eens aangevraagd, zie bijlage III, tabel 21.

BIJLAGEN

Bijlage I bevolking, steekproef en respons

Voor de Omnibusenquête zijn drie steekproeven getrokken, aan elk van deze steekproeven zijn verschillende vragenlijsten voorgelegd. De onderwerpen wijkmanagement en participatie stonden in verschillende vragenlijsten en zijn derhalve aan verschillende steekproeven voorgelegd.

In onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons per deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *sekse* en *leeftijd*. Binnen de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder zijn vrouwen in de meerderheid. De steekproeven tonen ten opzichte van de verdeling over mannen en vrouwen in heel Zoetermeer geen noemenswaardige afwijking.

In de respons voor het onderdeel wijkmanagement is het percentage vrouwen 3,5 procentpunten hoger dan in de steekproef (en het percentage mannen 3,5 procentpunten lager), zie tabel 1a. Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse *40-64 jaar*, en een ondervertegenwoordiging van de klasse *18-39 jaar*, zie tabel 2a

In de respons voor onderdeel participatie is het percentage vrouwen 5,1 procentpunten hoger dan in de steekproef (en het percentage mannen 5,1 procentpunten lager), zie tabel 1b. Verder laat de respons een zekere oververtegenwoordiging zien voor de leeftijdsklasse *40-64 jaar*, en een ondervertegenwoordiging van de klasse *18-39 jaar*, zie tabel 2b.

De verschillen zijn niet van dien aard dat in de analyse een correctie door middel van weging nodig geacht werd.

tabel I.1a Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar sekse

Sekse		bevolking 18+ op 01-01-2011	steekproef	respons
				wijk management
man	aantal	46.192	989	561
	procent	48,3	49,5	46,0
vrouw	aantal	49.531	1.011	659
	procent	51,7	50,6	54,0
sekse onbekend	aantal			13
totaal	aantal	95.723	2.000	1.233

tabel I.1b Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar sekse

Sekse		bevolking 18+ op 01-01-2011	steekproef	respons
				participatie
man	aantal	46.192	983	540
	procent	48,3	49,2	44,0
vrouw	aantal	49.531	1017	687
	procent	51,7	50,9	56,0
sekse onbekend	aantal			38
totaal	aantal	95.723	2.000	1.265

tabel I.2a Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar leeftijd in klassen

Leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2011	steekproef	respons wijk- management
18 t/m 39 jaar	aantal	33.645	656	309
	procent	35,1	32,8	25,7
40 t/m 64 jaar	aantal	46.348	980	691
	procent	48,4	49,0	57,5
65+	aantal	15.730	364	202
	procent	16,4	18,2	16,8
totaal	aantal	95.723	2.000	31
	aantal			1.233

peildatum leeftijd in de steekproef is 01-09-2011

tabel I.2a Zoetermeerse bevolking (18+), steekproef en respons, naar leeftijd in klassen

Leeftijd		bevolking 18+ op 01-01-2011	steekproef	respons participatie
18 t/m 39 jaar	aantal	33.645	696	347
	procent	35,1	34,8	28,7
40 t/m 64 jaar	aantal	46.348	951	658
	procent	48,4	47,6	54,5
65+	aantal	15.730	353	202
	procent	16,4	17,7	16,7
totaal	aantal	95.723	2.000	58
	aantal			1.265

peildatum leeftijd in de steekproef is 01-09-2011

Bijlage II betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Betrouwbaarheidsintervallen

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de totale respons of op bepaalde categorieën daarbinnen. Over de 'werkelijkheid', dat wil zeggen de situatie in de totale populatie van Zoetermeerders van 18 jaar of ouder, kunnen alleen uitspraken worden gedaan in de vorm van schattingen.

Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervalschattingen. Bij een puntschatting, dat wil zeggen een schatting in de vorm van één getal, ligt het voor de hand als benadering van de werkelijkheid de uitkomst uit de enquête te nemen. Wanneer in de respons bijvoorbeeld 40% een bepaald gedrag vertoont, wordt dan aangenomen dat dit ook in de populatie 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, met behulp van statistische formules, mogelijk de grootte van een interval zodanig rond de enquête uitkomst (bijvoorbeeld rond een percentage) te kiezen dat met een bepaalde mate van zekerheid (veelal 'betrouwbaarheid' genoemd) kan worden aangenomen dat het werkelijke percentage zich binnen dat interval bevindt.

In onderstaande tabel is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages weergegeven wat de nauwkeurigheidsmarges zijn. Het gaat daarbij om de marges bij 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als de steekproeftrekking en het onderzoek vele malen zou worden herhaald, het berekende nauwkeurigheidinterval in minstens 95 van de 100 gevallen de werkelijke waarde zou bevatten.

Voorbeelden

Allereerst enkele voorbeelden ter verduidelijking van de tabel:

- Stel dat van alle (1233/1265¹) respondenten 20% opvatting A aanhangt. In werkelijkheid (dus in de totale populatie Zoetermeerders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 17,8% en 22,2%.
- 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.

¹ Onderdeel Wijkmanagement: 1233 respondenten
Onderdeel Participatie: 1265 respondenten

tabel II-1 Procentpunten waarmee de werkelijke percentages, uit de populatie, maximaal kunnen afwijken van die in de respons (betrouwbaarheidsinterval van 95%).

aantal respon- denten	percentages in de respons				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
50	8.3	11.1	12.7	13.6	13.9
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
1.200	1.7	2.3	2.6	2.8	2.8
1.233	1.7	2.2	2.6	2.7	2.8
1.265	1.7	2.2	2.5	2.7	2.8

Bijlage III tellingen en toelichtingentabel III-1 *Is men ermee bekend dat er voor iedere wijk een wijkpost is? (vraag 92)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	1083	87,8	88,5
nee	141	11,4	11,5
subtotaal	1224	99,3	100,0
niet geantwoord	9	,7	
totaal	1233	100,0	

tabel III-2 *Heeft men de wijkpost in de afgelopen twee jaar benaderd met een melding of vraag? (vraag 93)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	346	28,1	28,3
nee	876	71,0	71,7
subtotaal	1222	99,1	100,0
niet geantwoord	11	,9	
totaal	1233	100,0	

tabel III-3 *wijze van benadering van de wijkpost bij de meest recente vraag of melding (vraag 94)*

	aantal	% totaal	% totaal wijkpost bena- derd	% subtotaal wijkpost bena- derd
telefonisch	71	5,8	20,5	22,3
per e-mail	40	3,2	11,6	12,5
met een brief of formulier	8	,6	2,3	2,5
ben bij de wijkpost binnengelopen	192	15,6	55,5	60,2
anders*	4	,3	1,2	1,3
weet niet meer	4	,3	1,2	1,3
subtotaal	319	25,9	92,2	100,0
niet geantwoord	27	2,2	7,8	
totaal (wijkpost benaderd)	346	28,1	100,0	
niet van toepassing	887	71,9		
totaal aantal respondenten	1233	100,0		

* andere wijze van benadering

- Strooizout opgehaald.
- Vestia en Gemeentehuis.
- Was gesloten.
- Wijkagent heeft mij n.a.v. een klacht telefonisch benaderd.

tabel III-4 belangrijkste aanleiding om de wijkpost te benaderen (vraag 95)

	aantal	% totaal	% totaal wijkpost benaderd	% sub totaal wijkpost benaderd
wilde melding doen / klacht indienen	217	17,6	62,7	67,0
was op zoek naar informatie	58	4,7	16,8	17,9
wilde afspraak maken / kwam naar spreekuur	3	0,2	0,9	0,9
kwam voor een bewonersbijeenkomst	4	0,3	1,2	1,2
anders*	42	3,4	12,1	13,0
subtotaal	324	26,3	93,6	100,0
niet geantwoord	22	1,8	6,4	
totaal (wijkpost benaderd)	346	28,1	100,0	
niet van toepassing	887	71,9		
totaal aantal respondenten	1233	100,0		

**andere aanleiding om de wijkpost te benaderen*

- Aanvraag speelplek oude woning/wijk (jaar geleden naar huidig huis verhuisd).
- Aanvraag vergunning plaatsing container.
- Bracht wat folders over een wijk-activiteit t.b.v. de info-balie.
- Een basisschool verbied kinderen te spelen op gemeentegrond.
- Extra strooizout.
- Fietssleutel verloren.
- Gevonden sleutel brengen.
- Gladheid.
- Halen van strooizout.
- Herhaaldelijk auto inbraken in straat.
- Het ophalen van strooizout.
- Honden poep zakjes ophalen.
- Hondenpoepzakjes ophalen.
- Hondenpoepzakjes.
- Ijsmeester ijsbaantje Parkdreef.
- Ik was mijn sleutels verloren.
- Ik wilde overleg over overlast van bomen vd gemeente.
- Kapotte verlichting in het van Tuylpark.
- Medisch.
- Melding van bosjes over pad/zout in de winter.
- Ophalen reinigingstok van zwerfvuil.
- Ophalen strooizout voor gladheidbestrijding.
- Ophalen strooizout.
- Ophalen wegeenzout.
- Overleg over overlast Populieren grenzend aan onze huis.
- Poepzakjes ophalen voor de hond.
- School.
- Streekblad/postiljon.
- Strooizout halen.
- Strooizout opgehaald.
- Strooizout.
- Vandalisme, overlast jongeren (ps. niet echt veel afgenomen by the way!)
- Verzoek indienen.
- Via particuliere beveiliging.
- Vraag of afgegraven grond naar het gronddepot Mog. Dit mocht niet.
- Vragen over hondenpoep in mijn tuin.
- Winkelen dus over winkelcentrum.
- Zout halen met de sneeuw.

tabel III-5 diensten waarvoor men gebruik wil maken van de wijkpost (vraag 96)

	aantal	% van totaal aantal resp.	% totaal vraag beantwoord
aangifte van overtredingen	206	16,7	67,5
aanvragen van een paspoort	96	7,8	31,5
indienen van een wmo-aanvraag	40	3,2	13,1
indienen van een subsidie-aanvraag	33	2,7	10,8
aangeven van een geboorte	21	1,7	6,9
anders*	55	4,5	18,0
totaal (vraag beantwoord)	305	24,7	100,0
niet geantwoord	41		
niet van toepassing	887	71,9	
totaal aantal respondenten	1233	100,0	

*andere dienst waarvoor men gebruik wil maken van de wijkpost

- Aangifte doen van overlast.
- Afhankelijk gebeurtenissen in de wijk.
- Alleen als er personeel is die van wanten weet.
- Alles over de wijk.
- Beter onderhoud groenvoorziening, weinig of geen toezicht.
- Bezwaar bomenkamp!
- Bladeren ophalen.
- Buurtvoorziening - groen etc.
- Centraal loket en/of digitaal is voldoende.
- Controle of klachten afgehandeld zijn.
- De wijkpost is niet vaak open! Graag ruimere openingstijden!
- Dit kan toch via het pabbelsplein of internet!
- Geen behoefte aan.
- Geen mening.
- Geen.
- Gelijke reactie op situaties, n.l. criminaliteit.
- Het slechte onderhoud van 't groen in Buytenwegh.
- Klacht indienen over bv woonomgeving.
- Klachten behandeling.
- Klachten.
- Klachten/ overlast/ juridisch.
- Lantaarn was stuk.
- Liever alles op 1 punt, n.l. het stadhuis.
- Maken er weinig gebruik van.
- Melding doen van zaken in de wijk.
- Niet nodig.
- Onderhoud van het groen, de verwerking van het vuil
- Ongemakken in de wijk. Verzakte straten. Spinselmot overlast. Kapotte straatverlichting.
- Over het groen van de omgeving.
- Over beplanting, er wordt te weinig gesnoeid.
- Parkeer problemen
- Politie is niet te vinden in de wijk Palenstein.
- Spreekuur met wijkagent en/of wijkmanager.
- Stadhuis als centraal loket is voldoende.
- Strooizout, klachten.
- Veranderen van buurt, veiliger voor kinderen, drempels, speeltuintje.
- Verkeersveiligheid in de wijk.
- Verstoren openbare orde/vandalisme.
- Voor gevaarlijke situaties en vandalisme.
- Vraag of klacht indien nodig.

- Vragen/klachten onderhoud.
- Weet niks.
- Wijkaangelegenheden.
- Wijkproblemen doorgeven.
- Zoals het nu is.
- Zwerfvuil/aanpassing groen voorziening.

tabel III-6 rapportcijfer voor het resultaat van het laatste contact met de wijkpost (vraag 97a)

	aantal	% totaal	% totaal wijk- post benaderd	% subtotaal wijkpost bena- derd
rapportcijfer: 1	15	1,2	4,3	4,5
„ 2	11	0,9	3,2	3,3
„ 3	13	1,1	3,8	3,9
„ 4	22	1,8	6,4	6,5
„ 5	15	1,2	4,3	4,5
„ 6	50	4,1	14,5	14,9
„ 7	87	7,1	25,1	25,9
„ 8	63	5,1	18,2	18,8
„ 9	28	2,3	8,1	8,3
„ 10	14	1,1	4,0	4,2
geen oordeel	18	1,5	5,2	5,4
subtotaal	336	27,3	97,1	100,0
niet ingevuld	10	0,8	2,9	
totaal (wijkpost benaderd)	346	28,1	100,0	
niet van toepassing	887	71,9		
totaal aantal respondenten	1233	100,0		
gemiddeld cijfer: 6,4				

tabel III-7 rapportcijfer voor de wijze waarop de vraag of melding door de wijkpost is afgehandeld (vraag 97b)

	aantal	% totaal	% totaal wijk- post benaderd	% subtotaal wijkpost bena- derd
rapportcijfer: 1	15	1,2	4,3	4,5
„ 2	12	1,0	3,5	3,6
„ 3	16	1,3	4,6	4,8
„ 4	20	1,6	5,8	6,0
„ 5	25	2,0	7,2	7,5
„ 6	42	3,4	12,1	12,6
„ 7	76	6,2	22,0	22,8
„ 8	65	5,3	18,8	19,5
„ 9	22	1,8	6,4	6,6
„ 10	17	1,4	4,9	5,1
geen oordeel	24	1,9	6,9	7,2
subtotaal	334	27,1	96,5	100,0
niet ingevuld	12	1,0	3,5	
totaal (wijkpost benaderd)	346	28,1	100,0	
niet van toepassing	887	71,9		
totaal aantal respondenten	1233	100,0		
gemiddeld cijfer: 6,3				

tabel III-8 *rapportcijfer voor de tijd die met de afhandeling van de melding gemoeid was (vraag 97c)*

	aantal	% totaal	% totaal wijk- post benaderd	% subtotaal wijkpost bena- derd
rapportcijfer: 1	15	1,2	4,3	4,5
„ 2	10	0,8	2,9	3,0
„ 3	11	0,9	3,2	3,3
„ 4	21	1,7	6,1	6,3
„ 5	19	1,5	5,5	5,7
„ 6	48	3,9	13,9	14,4
„ 7	73	5,9	21,1	21,9
„ 8	67	5,4	19,4	20,1
„ 9	19	1,5	5,5	5,7
„ 10	14	1,1	4,0	4,2
geen oordeel	36	2,9	10,4	10,8
subtotaal	333	27,0	96,2	100,0
niet ingevuld	13	1,1	3,8	
totaal (wijkpost benaderd)	346	28,1	100,0	
niet van toepassing	887	71,9		
totaal aantal respondenten	1233	100,0		
gemiddeld cijfer: 6,4				

tabel III-9 *tevredenheid over de openingstijden van de wijkposten (vraag 98)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
zeer tevreden	36	2,9	3,0
tevreden	502	40,7	41,4
ontevreden	49	4,0	4,0
zeer ontevreden	14	1,1	1,2
geen mening	613	49,7	50,5
subtotaal	1214	98,5	100,0
niet geantwoord	19	1,5	
totaal	1233	100,0	

tabel III-10 *bekend dat er voor elke wijk een wijkteam is samengesteld? (vraag 99)*

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	692	56,1	56,6
nee	531	43,1	43,4
subtotaal	1223	99,2	100,0
niet geantwoord	10	,8	
totaal	1233	100,0	

tabel III-11 geeft het wijkwethouderschap meerwaarde aan de wijk? (vraag 100)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	273	22,1	22,5
nee	263	21,3	21,7
geen mening	677	54,9	55,8
subtotaal	1213	98,4	100,0
niet geantwoord	20	1,6	
totaal	1233	100,0	

tabel III-12 bekendheid rubriek 'dichtbij huis' (voorheen Wijkactienieuws) in Zoetermeer Magazine (vraag 101)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	484	39,3	39,9
nee	728	59,0	60,1
subtotaal	1212	98,3	100,0
niet geantwoord	21	1,7	
totaal	1233	100,0	

tabel III-13 lees- of kijkfrequentie in de rubriek 'Dichtbij huis' (vraag 102)

	aantal	% totaal	% totaal kent de rubriek	% subtotaal kent de rubriek
altijd	110	8,9	22,7	23,0
bijna altijd	152	12,3	31,4	31,7
soms	170	13,8	35,1	35,5
bijna nooit	38	3,1	7,9	7,9
nooit	9	0,7	1,9	1,9
weet niet	0	0,0	0,0	0,0
subtotaal	479	38,8	99,0	100,0
niet geantwoord	5	0,4	1,0	
totaal (kent de rubriek)	484	39,3	100,0	
niet van toepassing	887	71,9		
totaal aantal respondenten	1233	100,0		

tabel III-14 bekendheid met het bestaan van de wijkwebsites (vraag 103)

	aantal	% totaal	% subtotaal
ja	306	24,8	25,3
nee	905	73,4	74,7
subtotaal	1211	98,2	100,0
niet geantwoord	22	1,8	
totaal	1233	100,0	

tabel III-15 heeft men de website van de eigen wijk wel eens bekeken in de afgelopen twaalf maanden? (vraag 104)

	aantal	% totaal	% totaal bekend met wijkwebsite	% sub totaal bekend met wijkwebsite
ja	158	12,8	51,6	51,8
nee	137	11,1	44,8	44,9
weet niet	10	0,8	3,3	3,3
subtotaal	305	24,7	99,7	100,0
niet geantwoord	1	0,1	0,3	
totaal (bekend met de wijkwebsite)	306	24,8	100,0	
niet van toepassing	887	71,9		
totaal aantal respondenten	1233	100,0		

tabel III-16 bekendheid met het bestaan van digitale nieuwsbrieven voor de verschillende wijken (vraag 105)

	aantal	% totaal	% sub totaal
ja	264	21,4	21,8
nee	946	76,7	78,2
subtotaal	1210	98,1	100,0
niet geantwoord	23	1,9	
totaal	1233	100,0	

De vragen over participatie zijn in een aparte vragenlijst opgenomen, daarom een afwijkende vraagnummering.

tabel III-17 van welke vorm(en) van wijk-/ buurtparticipatie heeft men wel eens gehoord? (vraag 74)
meerdere antwoorden mogelijk

	aantal	% totaal	% totaal gehoord van	% sub totaal gehoord van
adoptiegroen	454	35,9	50,5	51,9
bezoek aan bewonersbijeenkomst	394	31,1	43,8	45,1
burgerinitiatief	362	28,6	40,3	41,4
deelname aan buurtpanel/ buurttafel	358	28,3	39,8	41,0
deelname aan een WAS-team	345	27,3	38,4	39,5
inrichting van het openbaar gebied in de buurt	256	20,2	28,5	29,3
inspraak in het wijkactieplan	245	19,4	27,3	28,0
organiseren van buurtactiviteiten	234	18,5	26,0	26,8
schoonhouden van de buurt	230	18,2	25,6	26,3
spreekuur van de wijkwethouder bezoeken	185	14,6	20,6	21,2
verbetering van de leefbaarheid in de buurt	180	14,2	20,0	20,6
wekelijks spreekuur op de wijkpost	67	5,3	7,5	7,7
een andere vorm van wijk-/buurtparticipatie, namelijk	11	,9	1,2	1,3
subtotaal	874	69,1	97,2	100,0
niet geantwoord	25	2,0	2,8	
totaal (gehoord van wijk-/buurtparticipatie)	899	71,1	100,0	
geen enkele	366	28,9		
totaal	1265	100,0		

tabel III-18 heeft men in de afgelopen drie jaar deelgenomen aan een vorm van wijk-/buurtparticipatie? (vraag 75)

	aan- tal	% totaal	% totaal gehoord van	% subtotaal gehoord van
ja	189	14,9	21,0	21,7
nee	652	51,5	72,5	74,9
weet niet	29	2,3	3,2	3,3
subtotaal	870	68,8	96,8	100,0
niet geantwoord	29	2,3	3,2	3,3
totaal (gehoord van vormer van participatie)	899	71,1	100,0	103,3
van geen enkele vorm gehoord	366	28,9		42,1
	126			
totaal	5	100,0		

tabel III-19 belangrijkste reden waarom men niet heeft deelgenomen aan genoemde vormen van participatie (vraag 76)

	aantal	% totaal	% totaal niet deel- genomen	% subtotaal niet deel- genomen
ik wist niet dat ik daaraan kon deelnemen	28	2,2	4,3	4,6
ik had daar geen interesse voor	192	15,2	29,4	31,8
ik had daar zelf geen belang bij	78	6,2	12,0	12,9
ik had het te druk/ ik had andere prioriteiten	217	17,2	33,3	35,9
het beleid ligt volgens mij toch al vast	54	4,3	8,3	8,9
andere reden, namelijk*	35	2,8	5,4	5,8
subtotaal	604	47,7	92,6	100,0
niet geantwoord	48	3,8	7,4	
totaal (niet deelgenomen)	652	51,5	100,0	
nvt (wel deelgenomen/weet niet/niet geantwoord)	247	19,5		
van geen enkele vorm gehoord	366	28,9		
totaal	1265	100,0		

* andere reden, namelijk

- Chronische ziekte.
- Er is mij te weinig bekend over de mogelijkheden en procedures van wijk-/buurtparticipatie (weinig info).
- Geen zin.
- Geloof dat mensen persoonlijk moet worden aangesproken hierop en niet wachten tot ze komen. degenen die bijv. de buurt vervuilen, zullen niet zelf aan zo'n participatie meedoen. Ze moeten erop aangesproken worden.
- Gezondheid.
- Hoe moet ik dat weten.
- Ik ben net verhuisd in oude wijk in Zoetermeer kan dit niet, vve/flat.
- Ik wist niet hoe ik daaraan kon deelnemen/door andere prioriteiten ook niet meer naar de mogelijkheden gezocht.
- Ik woon hier pas (weer) sinds eind december.
- Ik woon sinds november pas weer in Zoetermeer (na een afwezigheid van 16 jaar).
- Ik zorg in ieder geval zelf al voor het vegen van de straat.
- Ik wil Zoetermeer verlaten.
- In onze buurt (buiten gebied) speelt dit niet zo.

- Kreeg de buren niet zover voor adoptiegroen.
- Leeftijd + huiselijke omstandigheden.
- Leeftijd en fysieke toestand.
- Leeftijd.
- Me niet (tijdig) gerealiseerd dat er een activiteit was waarin ik geïnteresseerd was.
- Nam zelf initiatief -> gemeente wijkpost -> maar werkt niet.
- Niet bij stilgestaan.
- Omdat ik niet wist van de mogelijkheden.
- Onregelmatige dienst (werk).
- Per 1-2 in Zoetermeer komen wonen.
- Sinds 2010 in Zoetermeer.
- We organiseren een aantal zaken met buren onderling.
- Weet niet wat precies de bedoeling is.
- Wegens mijn gezondheid.
- Werk zelf bij de/GU.
- Woon hier pas enkele maanden.
- Woon net een jaar in Zoetermeer.
- Zelf initiatief genomen op mijn moment.
- Zie vraag 70.
- Ziekte.

tabel III-20 vindt men dat de gemeente genoeg doet om bewoners te betrekken bij het verbeteren van de leefomgeving? (vraag 77)

	aantal	% totaal	% totaal gehoord van	% subtotaal gehoord van
ja	604	47,7	67,2	72,2
nee	233	18,4	25,9	27,8
subtotaal	837	66,2	93,1	100,0
niet geantwoord	62	4,9	6,9	
totaal (gehoord van vormer van participatie)	899	71,1	100,0	
van geen enkele vorm gehoord	366	28,9		
totaal	1265	100,0		

tabel III-20 is men bekend met het bewonersbudget van Wijk aan zet! ? (vraag 78)

	aantal	% totaal	% totaal gehoord van	% subtotaal gehoord van
ja	93	7,4	7,5	7,5
nee	1155	91,3	92,5	100,0
subtotaal	1248	98,7	100,0	
niet geantwoord	17	1,3		
totaal	1265	100,0		

tabel III-21 heeft men wel eens gebruik gemaakt van het bewonersbudget van Wijk aan zet? (vraag 79)

	aantal	% totaal	% totaal bekend met	% subtotaal bekend met
ja	22	1,7	23,7	23,9
nee	70	5,5	75,3	76,1
subtotaal	92	7,3	98,9	100,0
niet geantwoord	1	,1	1,1	
totaal (bekend met Wijk aan zet!)	93	7,4	100,0	
nvt (niet bekend/niet geantwoord)	1172	92,6		
totaal	1265	100,0		

Bijlage IV vragenlijst

WIJKMANAGEMENT

92. De wijkpost is een meld- en informatiepunt voor alles wat met uw woonomgeving te maken heeft.

Weet u dat er voor iedere wijk van Zoetermeer een wijkpost is?

1. ja
 2. nee

93. Heeft u de wijkpost in de afgelopen twee jaar wel eens benaderd met een melding of een vraag (per post, e-mail of telefoon, of met een bezoek)?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 98

94. Op welke wijze heeft u de wijkpost benaderd bij uw laatste vraag of melding?

1. telefonisch
 2. per e-mail
 3. met een brief of formulier
 4. ik ben bij de wijkpost binnengelopen
 5. anders, namelijk:
 6. weet ik niet meer

95. Wat was voor u de belangrijkste aanleiding om de wijkpost te benaderen?

1. ik wilde een melding doen of een klacht indienen
 2. ik was op zoek naar informatie
 3. ik wilde een afspraak maken / ik kwam naar een spreekuur
 4. ik kwam voor een bewonersbijeenkomst
 5. anders, namelijk:

96. Voor welke van de onderstaande diensten zou u gebruik willen maken van de wijkpost?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- indienen van een WMO-aanvraag
 indienen van een subsidie-aanvraag
 aangifte doen van kleine overtreedingen
 aanvragen van een paspoort
 aangeven van een geboorte
 anders, namelijk:

97. Kunt u in drie rapportcijfers (van 1 tot 10) uw oordeel geven over de reactie van de wijkpost op uw laatste vraag of melding?

a. rapportcijfer voor het resultaat van uw laatste contact met de wijkpost

laagste waardering										hoogste waardering	geen oordeel
<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"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99	

b. rapportcijfer voor de wijze waarop de wijkpost uw vraag of melding heeft afgehandeld

laagste waardering									hoogste waardering	geen oordeel
<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

c. rapportcijfer voor de tijd die met de afhandeling van de vraag of melding gemoeid was

LET OP: houdt u er bij het geven van het rapportcijfer rekening mee dat complexe meldingen langere afhandeltijd nodig hebben.

laagste waardering									hoogste waardering	geen oordeel
<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

98. De wijkposten zijn op werkdagen geopend tijdens kantooruren.
Ook bestaat de mogelijkheid voor het maken van een afspraak buiten kantooruren.

Hoe tevreden bent u over de huidige openingstijden van de wijkposten?

1. zeer tevreden
 2. tevreden
 3. ontevreden
 4. zeer ontevreden
 5. geen mening

99. In de wijkteams zijn, naast de gemeente, onder meer de politie, woningcorporaties en de stichting MOOI vertegenwoordigd. De wijkteams werken aan de leefbaarheid en veiligheid in de wijken.

Weet u dat er voor elke wijk een wijkteam is samengesteld?

1. ja
 2. nee

100. Sinds najaar 2006 is er voor iedere wijk een wijkwethouder.

Vindt u dat het bestaan van het wijkwethouderschap meerwaarde geeft aan de wijk?

1. ja
 2. nee
 3. geen mening

COMMUNICATIE

101. Er bestaan verschillende bronnen van (gemeentelijke) informatie over plannen voor uw wijk, en over ontwikkelingen binnen uw wijk:
- 'Dichtbij Huis' (voorheen 'Wijkactienieuws') is een vaste rubriek van Zoetermeer Magazine, verschijnt dus vier keer per jaar.
 - Iedere wijk heeft een eigen wijkwebsite.
 - Iedere wijk heeft een eigen digitale nieuwsbrief; deze is te vinden op de wijkwebsite en kan ook per e-mail worden toegestuurd.

Weet u van het bestaan van de rubriek 'Dichtbij Huis' (voorheen 'Wijkactienieuws') in Zoetermeer Magazine?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 103

102. Hoe vaak leest of bekijkt u de rubriek 'Dichtbij Huis' (voorheen 'Wijkactienieuws')?

- 1. altijd
- 2. bijna altijd
- 3. soms
- 4. bijna nooit
- 5. nooit
- 6. weet niet

103. Weet u van het bestaan van de wijkwebsites?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 105

104. Heeft u de website van uw eigen wijk in de afgelopen twaalf maanden wel eens bekeken?

- 1. ja
- 2. nee
- 3. weet niet

105. Via de digitale nieuwsbrief kunt u geïnformeerd worden over zaken die in uw wijk spelen. U kunt zich via de wijkwebsite aanmelden voor de digitale nieuwsbrief van uw wijk.

Weet u van het bestaan van digitale wijknieuwsbrieven voor de verschillende wijken?

- 1. ja
- 2. nee

De vragen over participatie zijn in een aparte vragenlijst opgenomen, daarom een afwijkende vraagnummering.

PARTICIPATIE

Bij participatie gaat het om het betrekken van inwoners bij gemeentelijke werkzaamheden. Het gaat daarbij om:

- beleidsparticipatie¹ (inwoners betrekken bij het maken van projecten en beleid, bijvoorbeeld bij bouwprojecten, stadsvisie, dienstverlening, sportbeleid) en
- wijk-/buurtparticipatie (inwoners betrekken bij het verbeteren van de eigen leefomgeving, zoals Wijk aan Zet, wijkactieplan, spreekuur wijkpost).

WIJK-/BUURTPARTICIPATIE - INWONERS BETREKKEN BIJ HET VERBETEREN VAN DE LEEFOMGEVING

74. Van welke vormen van wijk-/buurtparticipatie heeft u wel eens gehoord?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- adoptiegroen
- bezoek aan bewonersbijeenkomst
- burgerinitiatief
- deelname aan buurtpanel/ buurttafel
- deelname aan een WAS-team
- inrichting van het openbaar gebied in de buurt
- inspraak in het wijkactieplan
- organiseren van buurtactiviteiten
- schoonhouden van de buurt
- spreekuur van de wijkwethouder bezoeken
- verbetering van de leefbaarheid in de buurt
- wekelijks spreekuur op de wijkpost
- een andere vorm van wijk-/buurtparticipatie, namelijk:

- geen enkele → ga naar vraag 78

75. Heeft u in de afgelopen drie jaar in Zoetermeer wel eens deelgenomen aan een of meer van de in vraag 74 genoemde vormen van wijk-/buurtparticipatie?

- 1. ja → ga naar vraag 77
- 2. nee
- 3. weet niet → ga naar vraag 77

76. De gemeente wil graag de wijk-/buurtparticipatie zo goed mogelijk afstemmen op de wensen van de inwoners.

Kunt u de belangrijkste reden aangeven waarom u in de afgelopen drie jaar aan geen van de genoemde vormen van wijk-/buurtparticipatie heeft deelgenomen?

LET OP: de belangrijkste reden, dus slechts één hokje aankruisen.

- 1. ik wist niet dat ik daaraan kon deelnemen
- 2. ik had daar geen interesse voor
- 3. ik had daar zelf geen belang bij
- 4. ik had het te druk / ik had andere prioriteiten
- 5. het beleid ligt volgens mij toch al vast
- 6. andere reden, namelijk:

77. Vindt u dat de gemeente genoeg doet om de bewoners te betrekken bij het verbeteren van de leefomgeving?

- 1. ja
- 2. nee

¹ Vragen over beleidsparticipatie zijn opgenomen in het Omnibus deelrapport "Gemeentelijke informatiebronnen".

78. In het project Wijk aan zet! wordt een vast bedrag per inwoner (€ 2,-) ingezet voor de verbetering van de leefbaarheid van de wijk.

Bent u bekend met het bewonersbudget van Wijk aan zet! ?

1. ja
 2. nee → ga naar vraag 80

79. **Heeft u wel eens gebruik gemaakt van het bewonersbudget van Wijk aan zet! ?**

1. ja
 2. nee

PERSOONLIJKE GEGEVENS

134. **Bent u een man of een vrouw?**

1. man
 2. vrouw

135. **Wat is uw leeftijd?**

..... jaar

136. **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

137. **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 139

138. **Hoeveel uur per week verricht u gewoonlijk betaald werk?**

..... uur per week

139. 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:

140. Waaruit bestaat het huishouden waartoe u behoort?

- 1. alleenstaande → ga naar vraag 144
- 2. twee partners, zonder kind(eren) → ga naar vraag 143
- 3. twee partners, met kind(eren)
- 4. één-oudergezin (=één volwassene met kind(eren))
- 5. anders, namelijk:

141. Wat is uw plaats in het huishouden?

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

142. Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden?

..... personen

143. Hoeveel personen van uw huishouden hebben een inkomen?

..... personen

144. 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

145. 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