



gemeente  
**Zoetermeer**

# Omnibusenquête 2016

Deelrapport beeld van de stad





# Omnibussenquête 2016

deelrapport

beeld van de stad

Zoetermeer, 18 april 2017

Gemeente Zoetermeer  
Afdeling Juridische Aangelegenheden & Bestuursondersteuning (JABO)  
Onderzoek & Statistiek  
Kaspar Bams



# Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
1. Onderzoeksverantwoording .....	5
1.1. Inleiding .....	5
1.2. Steekproef en respons .....	5
1.3. Rapportage .....	5
2. Uitkomsten .....	7
2.1. Tevredenheid met Zoetermeer .....	7
2.2. Ambassadeur van de stad .....	7
Bijlage 1: Populatie, steekproef en respons .....	13
Bijlage 2: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid .....	15
Bijlage 3: Vragenlijst .....	17
Bijlage 4: Rechte tellingen .....	19



## Samenvatting

Op verzoek van de afdeling Communicatie zijn in de omnibusenquête 2016 vragen opgenomen over het onderwerp beeld van de stad. De respons op dit onderdeel was 21%. Hieronder volgt een samenvatting van de resultaten.

De respondenten is gevraagd hoe tevreden Zoetermeeders zij zijn over hun stad. De tevredenheid kon worden uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 t/m 10. Gemiddeld wordt een 7,4 gegeven.

Van de respondenten heeft 94% wel eens iets positiefs gezegd aan mensen die niet in Zoetermeer wonen. Eén van de tien zegt vaak iets positiefs te hebben gezegd en 37% zegt dat regelmatig te hebben gedaan.

Het meest vaak (72%) hebben de betreffende respondenten iets positiefs gezegd over de eigen woning en/of buurt. Het groen, zoals parken, is het op één na meest genoemde onderwerp (61%). Verder heeft meer dan de helft iets positiefs gezegd over de centrale ligging van Zoetermeer in de Randstad.

Van de respondenten ziet bijna eenderde (32%) zichzelf een beetje ambassadeur van de stad. Een klein deel, 2%, in grote mate. De meerderheid, 56%, ziet zichzelf niet als ambassadeur.





# 1 ■ Onderzoeksverantwoording

## 1.1. Inleiding

In september/oktober 2016 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over verschillende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Beeld van de stad was één van de onderwerpen. Opdrachtgever voor dit deelonderwerp was de afdeling Communicatie.

## 1.2. Steekproef en respons

Voor de omnibusenquête 2016 zijn drie niet overlappende steekproeven van 4.000 inwoners getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer. Deze inwoners waren op 1 september 2016 woonachtig in Zoetermeer en op die datum 18 jaar of ouder. Voor deze personen geldt dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een 'bijzonder woongebouw' (zoals verpleeghuis, gevangenis of gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. De vragenlijsten konden digitaal worden ingevuld of per post worden teruggestuurd. Van de 4.000 benaderde inwoners hebben er 833 minimaal één vraag over dit deelonderwerp beantwoord. De respons op dit onderwerp bedraagt dus 21%. De totale respons is dit jaar lager dan voorgaande jaren als gevolg van logistieke problemen bij de drukker.

## 1.3. Rapportage

In de voorliggende rapportage worden de uitkomsten gepresenteerd. In bijlage 1 staat uitleg over de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de onderzoeksuitkomsten. In bijlage 2 staat een overzicht van de verdeling van de bevolking, steekproef en respons naar leeftijd en geslacht. Bijlage 3 bevat de vragen zoals gesteld in de enquête. In bijlage 4 zijn de resultaten in tabelvorm opgenomen.



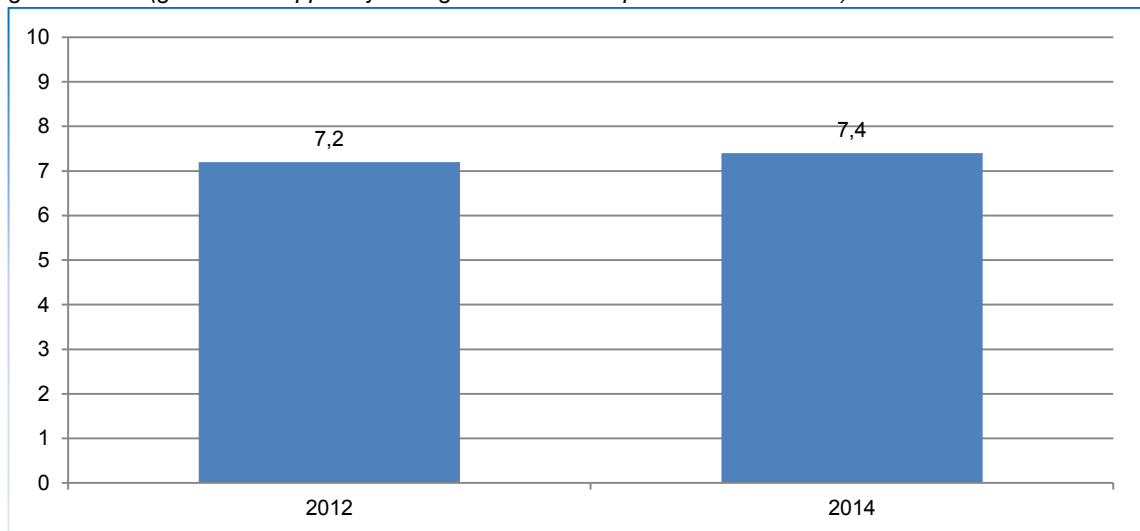
# 2. ■ Uitkomsten

## 2.1. Tevredenheid met Zoetermeer

De afdeling communicatie van de gemeente Zoetermeer wil weten hoe tevreden Zoetermeerders zijn over hun stad. In de omnibusenquête is hierover een vraag opgenomen. De tevredenheid kon worden uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 t/m 10. Van de respondenten die een cijfer hebben gegeven, geeft 3% een onvoldoende (5 of minder). Een zes of zeven wordt door 49% van deze respondenten gegeven en een 8 of meer door 48% van deze respondenten.

Gemiddeld wordt een 7,4 gegeven. In 2012 is deze vraag ook gesteld in de omnibusenquête. Toen werd gemiddeld een 7,2 gegeven (figuur 1).

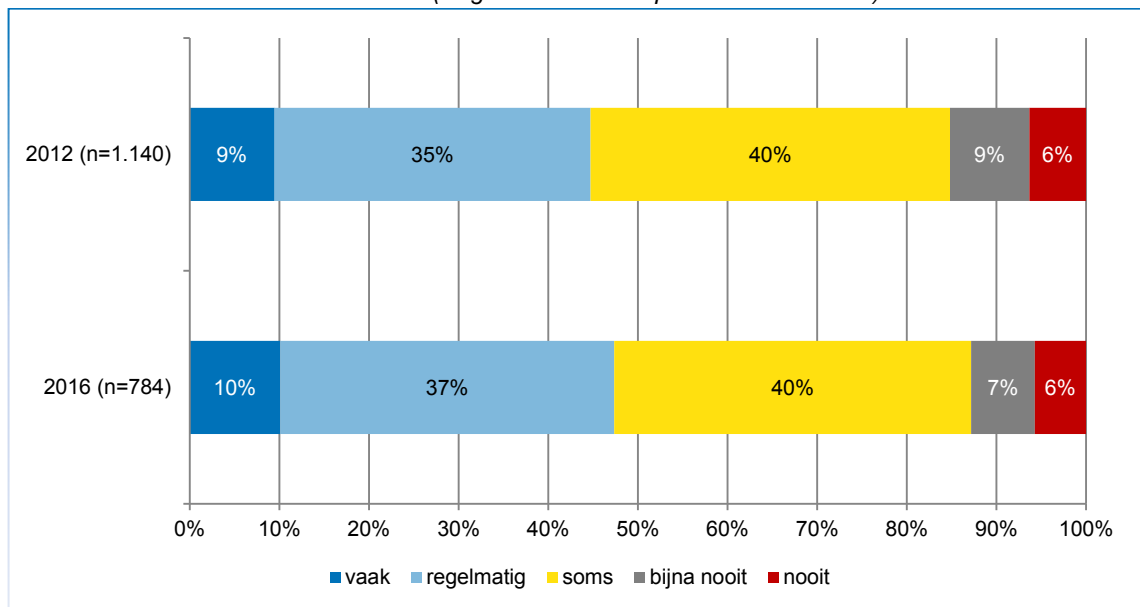
*Figuur 1 Als u uw tevredenheid over de stad Zoetermeer in een rapportcijfer moet uitdrukken, welk cijfer geeft u dan? (gemiddeld rapportcijfer volgens omnibusenquêtes 2012 en 2016)*



## 2.2. Ambassadeur van de stad

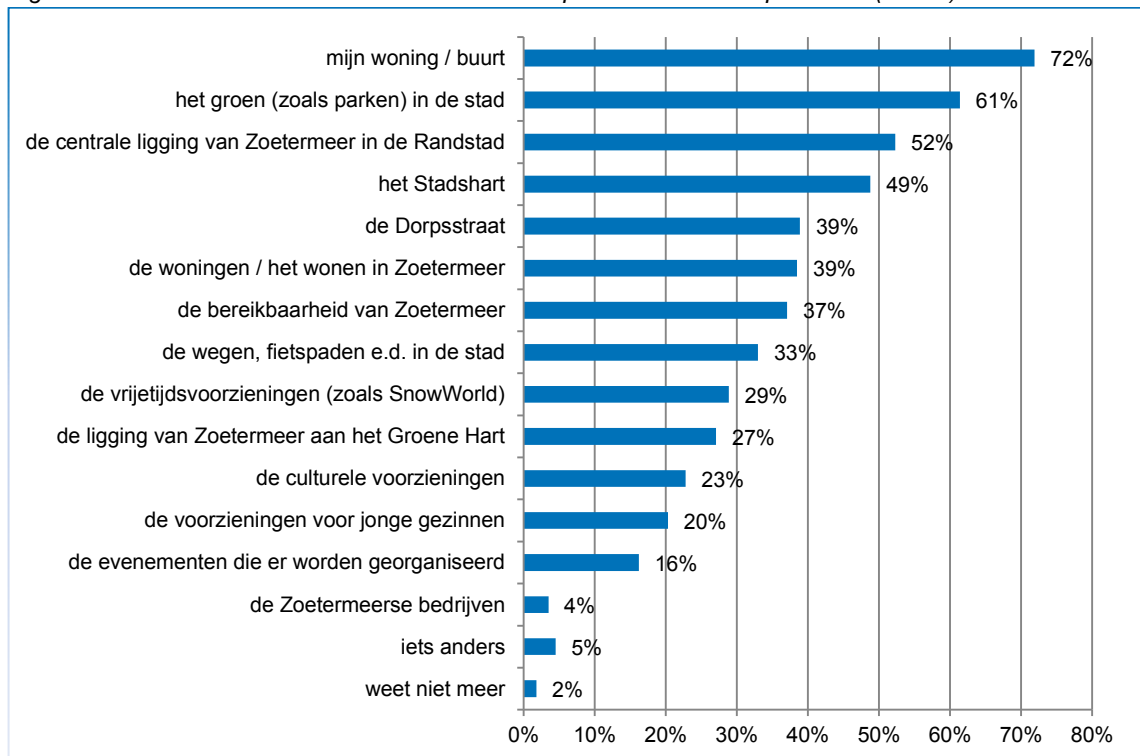
Aan de respondenten is vervolgens gevraagd hoe vaak zij in de afgelopen jaren iets positiefs hebben verteld over Zoetermeer aan mensen die niet in Zoetermeer wonen. Van de respondenten die kunnen herinneren dat zij dat hebben gedaan, heeft 94% wel eens iets positiefs gezegd. Eén van de tien zegt vaak iets positiefs te hebben gezegd en 37% zegt dat regelmatig te hebben gedaan. Ten opzichte van 2012, toen deze vraag ook is gesteld in de omnibusenquête, is er weinig veranderd (figuur 2).

*Figuur 2 Hoe vaak heeft u in de afgelopen jaren iets positiefs over de stad Zoetermeer verteld aan mensen die niet in Zoetermeer wonen? (volgens omnibusenquêtes 2012 en 2016)*



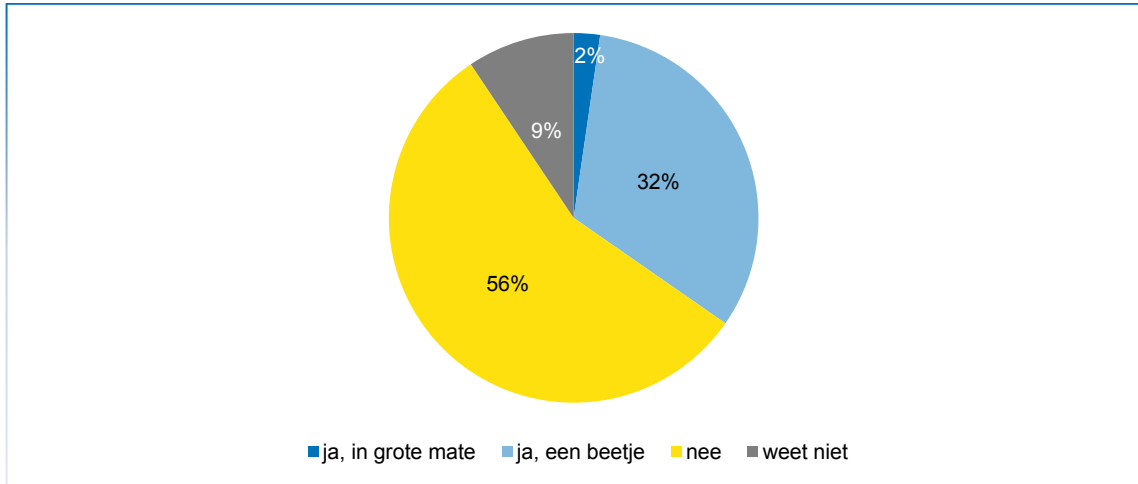
Aan de respondenten die wel eens iets positiefs hebben gezegd over de stad is vervolgens gevraagd aan te geven over welke onderwerpen ze iets positiefs hebben gezegd. Het meest vaak (72%) hebben de respondenten iets positiefs gezegd over de eigen woning en/of buurt. Het groen, zoals parken, is het op één na meest genoemde onderwerp (61%). Verder heeft meer dan de helft iets positiefs gezegd over de centrale ligging van Zoetermeer in de Randstad (figuur 3).

*Figuur 3 Over welke van de onderstaande onderwerpen vertelde u iets positiefs? (n=733)*



Aan de respondenten is ook gevraagd of zij zichzelf zien als ambassadeur van de stad. Hiervoor is de volgende definitie gegeven: 'ambassadeurs van de stad zijn inwoners van de stad die hun stad een warm hart toedragen, weten wat er in hun stad te doen is en hun enthousiasme over de stad uitdragen'. Van de respondenten ziet bijna eenderde (32%) zichzelf een beetje ambassadeur van de stad. Een klein deel, 2%, in grote mate. De meerderheid, 56%, ziet zichzelf niet als ambassadeur (figuur 4).

Figuur 4 Ziet u zichzelf als ambassadeur van de stad?



Negen procent van de respondenten hebben aangegeven hoe de gemeente ambassadeurs van de stad zou kunnen ondersteunen. De volgende tips of opmerkingen zijn gegeven:

- Adequater reageren op verzoeken en opmerkingen. Kom weinig doortastende ambtenaren tegen.
- Als de gemeente zich ermee bemoeit, is de ambassadeur gekleurd. Een echte ambassadeur is onafhankelijk.
- Als er meer sfeer komt.
- Als geboren Zoetermeerder.
- Als gemeente meer naar buiten
- Ambassadeur moet zichzelf vormen. Dan is het een echte ambassadeur
- Arjen Lubach uit te nodigen. Waarom hij Zoetermeer de hel noemt in zijn zondag met Lubach.
- Betaalde baan aan te bieden.
- Beter luisteren naar de bewoners en niet doen alsof er inspraak is (zoals bij verbouw Snowworld)
- Betere info, meer cohesie in c
- Betrek de jeugd vanaf de basis
- Contact te houden en te hebben met zijn burgers
- De zaken slim te blijven aanpakken. Bijvoorbeeld het eens en voor altijd oplossen van het Keerpunt en DWD debacle enz. Van een succes naar keiharde faal! Mismanagement noemen we dit.
- Digitale nieuwsbrief
- Door bij keuzes maken voor voorzieningen ook te denken aan de inwoners en niet alleen aan aantrekkende werking. Bijv. Sluiten van buitenbad is kwalijk, steunen van Dutch Waterdreams echt een dwaling.
- Door bij klachten de burger serieus te nemen. Bij klachten over geluidsoverlast van de naburige kinderboerderij (Balijhoeve) wordt er niet of zuiver formeel gereageerd. Eigenlijk staat er tussen de regels: zeur niet zo. Terwijl een jaar lang gegak van ganzen toch echt wel heel erg vervelend, zeker als dit midden in de nacht gebeurt.

Verplaatsing van deze ganzen is niet bespreekbaar, de ganzenkenner in gemeentedienst weet al dat ze binnen enkele dagen weer terug zijn op hun oude stek. Dan zeg ik: er zijn nog andere boerderijen, die niet binnen 15 m van bewoning staan. S.v.p. Haal ze weg, dan genieten wij ook weer van een ongestoorde nachtrust.

- Door bij politie beter te luisteren bij aangifte. En de wensen van bewoners door gemeentepersoneel serieus te nemen
- Door de informatie over de wijk regelmatig te verstrekken
- Door de stad zo mooi te houden.
- Door gebruik te maken van elkaars ervaringen.
- Door nog beter naar de inwoners te luisteren en niet alleen maar aan uiterlijk vertoon doen. Inwoners hebben zelf ook behoeftes zoals een normaal zwembad met openlucht zwembad en betere bereikbaarheid stadshart.
- Door te blijven gaan met het aantrekkelijk houden van de stad, de parken en de wijken. Veel (gratis) evenementen blijven steunen
- Door te gaan met het ingezette beleid. Zoetermeer bruist, upgrading stadshart
- Door te gaan zoals nu, wellicht meer aanwezig in het veld / in de praktijk
- Door te luisteren als een bewoner een probleem ervaart in zijn woonwijk.
- Door toch beter aan te voelen wat de gemiddelde Zoetermeerder wil: bomenkap van hoge bomen die zowel schaduwverlast veroorzaken als vuil verspreiden. Ook de discussie over de brug over de Zoetermeerse plas heb ik als kadebuurtbewoner gevolgd, maar is voor mij een schandalige, droevige gang van zaken. Niet alleen het onzalige plan uit laten werken als de eindeloze discussie erna is kosten verslindend. Dit is wellicht een inspraak-paradepaardje, maar m.i. belachelijk. Kan zo in het programma over de balk.
- Een baan bij de gemeente Zoetermeer
- Een inspraak procedure niet hetzelfde te laten zijn als "bewoners er samen uit laten komen" duurt jaren, kost veel te veel. Luister en neem als gemeente zelf een goede en onderbouwde beslissing, zou ik beter vinden
- Geen idee. Ik word op mijn werk zeer regelmatig in negatieve zin aangesproken op mijn keuze om in Zoetermeer te gaan wonen. Het ook niet geheel mijn eigen voorkeur om als ambassadeur op te treden. Ik ben er echter inmiddels wel bedreven in geworden. Het is me nog altijd een raadsel waarom zovele van mijn collega's zo onmetelijk negatief denken over Zoetermeer. Hun argumenten komen vaak niet verder dan de afwezigheid van de Oudegracht, het Plein, het Spui en kroegjes. Ik kan best zonder die plaatsen (en zoals ik ook tegen hen zeg: als je daar niet woont, betekent dat niet dat die plaatsen ineens op de maan liggen: je kan er nog steeds naartoe).
- Goed naar de bewoners te luisteren
- Goed te blijven luisteren naar mensen met ideeën, plannen goed te communiceren en beslissingen te nemen.
- Goede voorlichting over wat er
- Het "naar de zin hebben" in Zoetermeer is een aanleiding om Zoetermeer te promoten. Er is voldoende informatie beschikbaar.
- Informatie, ontwikkelfase.
- Informatie over de stad en wij
- Informatieavonden
- Liefs niet, naast nog actieve baan ben ik betrokken in verenigingsleven in Zoetermeer
- Meer informatie te verschaffen over de doelstellingen van de stad
- Meer op de hoogte gehouden worden
- Mensen serieus te nemen. Ben vorig jaar gevallen met krukken over losliggende stoeptegels waar bladeren overheen gewaaid waren, heb moeten soebatten over een

financiële vergoeding, die ik na veel pijn en moeite toegewezen kreeg, mits het daarbij afgedaan was. Had een scheur in mijn elleboog opgelopen, dus het was een flinke smak die ik gemaakt heb. Stuur dan gelijk een bloemetje, dat doet vriendelijker aan, dan een brief waarin je in feite voor zeur uitgemaakt wordt.

- Mij informatie per mail te sturen over de ontwikkelingen in de stad
- Minder leegstand in winkelcentra
- Niet beter dan door de uitstekende website van de gemeente.
- Nog beter te communiceren
- Ook moskeebouw te faciliteren
- Openheid over nieuwkomers en advies over integratie voor de nieuwkomers (vluchtelingen).
- Speelvoorzieningen laagdrempelig te houden
- Te blijven investeren in groen
- Te informeren.
- Te luisteren
- Te luisteren naar de bewoners en er dan ook daadwerkelijk iets mee te doen. Echt iets doen i.p.v. Veel woorden en geen daden
- Te luisteren naar ideeën/klacht
- Veel informatie over de stad te geven
- Veiligheid op alle fronten hoog te houden.
- Veiligheid van de burgers voor
- Voorlichting te geven op velerlei gebied
- Voorzichtig te zijn bij de plannen voor een outlet, verkeersdrukke kan grote negatieve factor worden
- Wat openlijker naar buiten te zijn.
- Wat te doen aan de houding die mensen in de stad hebben, de stad gaat er op achteruit. Veel agressiviteit en weinig begrip voor elkaar. Vaak reageren mensen met buitenlandse afkomst alsof ze de baas zijn, ze gedragen zich dominant en agressief. Dit maakt mij steeds minder enthousiast over de stad, de bevolking van de stad.
- Wellicht door ambassadeurs meer inspraak te geven, en (meer) openheid in zaken te geven
- Woonvoorzieningen voor 60 plus: eigentijdse woningen
- Zo door te gaan.
- Zoetermeer is al groot genoeg. Waarom zou ik pr moeten doen voor deze gemeente?
- Zoetermeer veilig te houden.





## Bijlage 1: Populatie, steekproef en respons

In de onderstaande tabel worden de Zoetermeerse bevolking (per 1 januari 2016), de steekproef (per 1 september 2016) en de respons van dit deelonderzoek vergeleken aan de hand van de kenmerken geslacht en leeftijd. In onderstaande tabel is te zien dat 18 tot en met 49 jarigen zijn ondervertegenwoordigd in de respons en respondenten van 60 jaar en ouder juist wat zijn oververtegenwoordigd.

Er is geen weging toegepast omdat niet zeker is dat daarmee de werkelijkheid beter wordt benaderd.

leeftijd	geslacht	bevolking	steekproef	respons
18 t/m 29 jaar	man	9,3%	9,2%	3,0
	vrouw	9,1%	8,9%	3,3
30 t/m 39 jaar	man	7,6%	7,8%	4,5
	vrouw	7,8%	7,7%	4,5
40 t/m 49 jaar	man	8,0%	7,9%	6,7
	vrouw	8,9%	8,6%	6,8
50 t/m 59 jaar	man	9,2%	9,4%	10,4
	vrouw	10,1%	10,1%	9,7
60 t/m 69 jaar	man	8,6%	8,5%	15,7
	vrouw	8,7%	8,9%	16,0
70 t/m 79 jaar	man	3,9%	4,4%	8,1
	vrouw	4,4%	4,6%	6,0
80 jaar en ouder	man	1,7%	1,6%	2,6
	vrouw	2,8%	2,6%	2,6
totaal	man	48,2%	48,6%	51,1
	vrouw	51,8%	51,4%	48,9
totaal		100,0%	100,0%	100,0%



## Bijlage 2: Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op 833 respondenten uit de Omnibusenquête 2016 die vragen hebben ingevuld over het onderwerp beeld van de stad. 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 schattingen. Dit kan in de vorm van puntschattingen en intervallschattingen. 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 (intervallschattingen). Het is 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.

In onderstaande tabel is voor verschillende aantallen respondenten en voor verschillende percentages in de respons 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.

*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%
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	3,5	3,5
833	2,0	2,7	3,1	3,3	3,3

### Voorbeeld

- Stel dat van alle 832 respondenten 30% opvatting A heeft. In werkelijkheid (dus in de totale populatie van Zoetermeeders van 18 jaar en ouder) zal dit percentage dan met 95% zekerheid liggen tussen 26,9 en 33,1%.



## Bijlage 3: Vragenlijst

Vragen uit de Omnibusenquête 2016 over het onderwerp beeld van de stad.

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

zeer ontevreden zeer tevreden geen

<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 de stad 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

**124.** Ambassadeurs van de stad zijn inwoners van de stad die hun stad een warm hart toedragen, weten wat er in hun stad te doen is en hun enthousiasme over de stad uitdragen.

**Ziet u zichzelf als ambassadeur van de stad?**

- 1. ja, in grote mate
- 2. ja, een beetje
- 3. nee
- 4. weet niet

**125.** Hoe kan de gemeente (u als) ambassadeur(s) van de stad ondersteunen?

1. door:

2. weet niet

## Bijlage 4: Rechte tellingen

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

	aantal	percentage
1	2	0,2
2	2	0,2
3	-	-
4	3	0,4
5	16	1,9
6	56	6,8
7	350	42,4
8	330	40,0
9	47	5,7
10	19	2,3
subtotaal	825	100,0
geen mening	7	
vraag niet ingevuld	1	
totaal	833	

**gemiddeld rapportcijfer: 7,4**

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

	aantal	percentage
vaak	79	10,1
regelmatig	292	37,2
soms	312	39,8
bijna nooit	56	7,1
nooit	45	5,7
subtotaal	784	100,0
weet niet	49	
totaal	833	

Over welke van de onderstaande onderwerpen vertelde u iets positiefs? (multi-responsevraag)

	aantal	percentage
over mijn woning / buurt	527	71,9
over het groen (zoals parken) in de stad	450	61,4
over de vrijetijdsvoorzieningen (zoals SnowWorld)	212	28,9
over de woningen / het wonen in Zoetermeer	282	38,5
over de voorzieningen die Zoetermeer heeft voor jonge gezinnen (o.a. sport, onderwijs etc.)	149	20,3
over de centrale ligging van Zoetermeer in de Randstad	383	52,3
over de ligging van Zoetermeer aan het Groene Hart	199	27,1
over de Zoetermeerse bedrijven	26	3,5
over het Stadshart	358	48,8
over de Dorpsstraat	285	38,9
over de culturele voorzieningen (zoals Boerderij, theater, CKC, bibliotheek)	167	22,8
over de bereikbaarheid van Zoetermeer	272	37,1
over de wegen, fietspaden e.d. in de stad	242	33,0
over de evenementen die er worden georganiseerd	119	16,2
over iets anders	33	4,5
weet niet meer	13	1,8
subtotaal	733	
vraag niet beantwoord	6	
totaal	739	

*Ambassadeurs van de stad zijn inwoners van de stad die hun stad een warm hart toedragen, weten wat er in hun stad te doen is en hun enthousiasme over de stad uitdragen. Ziet u zichzelf als ambassadeur van de stad?*

	aantal	percentage
ja, in grote mate	19	2,3
ja, een beetje	269	32,4
nee	465	56,0
weet niet	78	9,4
subtotaal	831	100,0
vraag niet beantwoord	2	
totaal	833	

*Hoe kan de gemeente (u als) ambassadeur(s) van de stad ondersteunen?*

	aantal	percentage
door:	66	8,7
weet niet	697	91,3
subtotaal	763	100,0
vraag niet beantwoord	70	
totaal	833	



