



gemeente
Zoetermeer

OMNIBUS 2013

deelrapport toegankelijkheid



OMNIBUSENQUETE 2013

deelrapport toegankelijkheid

Mei 2014

Samenstelling rapport:
In opdracht van:

Josée Boormans, afdeling FB/Onderzoek en Statistiek
(Rein de Haan – *inmiddels met pensioen*) / Margot de Vaal, afdeling VTH

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. Toegankelijkheid	9
2.1 Met een handicap (fysieke beperking)	9
2.2 Problemen met toegankelijkheid	9
2.3 Anderen met problemen op het gebied van toegankelijkheid	10
2.4 Toegankelijkheid van sportvoorzieningen	11
2.5 Toegankelijkheid van scholen	12
2.6 Toegankelijkheid van stembureaus	12
2.7 Openbare invalidentoiletten	13
2.8 Schuifdeuren in nieuwe gebouwen	13
2.9 Meldpunt toegankelijkheid	14
BIJLAGE 1. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid	15
BIJLAGE 2. Populatie, steekproef, veldwerk en respons	17
BIJLAGE 3. Tabellen	19
BIJLAGE 4. Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2013 m.b.t. het onderwerp toegankelijkheid	21

SAMENVATTING

- **Respons**

Van alle 2000 in september/oktober 2013 benaderde Zoetermeeders van 18 jaar en ouder hebben er 1278 de vragen over het onderwerp toegankelijkheid ingevuld. Dit is een respons van 64%.

- **Problemen met toegankelijkheid**

In totaal zegt 4% van de respondenten uit dit onderzoek een handicap te hebben en weleens problemen te ervaren met de toegankelijkheid van gebouwen en/of voorzieningen in Zoetermeer. Als plek waar ze de meeste hinder ondervinden worden winkels genoemd. De grootste problemen op het gebied van toegankelijk worden voor hen veroorzaakt door ongelijke stoepen maar ook door liften in gebouwen, bij stations en drempels.

Ook andere respondenten ervaren wel eens problemen bij de toegankelijkheid van gebouwen en/of voorzieningen bv. bij het gebruik van een kinderwagen (8% van alle respondenten).

Bijna één op de acht respondenten zegt mensen in de Zoetermeer te kennen die op een of andere manier problemen hebben met de toegankelijkheid van gebouwen/voorzieningen.

Het merendeel van de respondenten ervaart zelf geen problemen met de toegankelijkheid van sportvoorzieningen, scholen en/of stembureaus.

- **Openbare invalidentoiletten**

Slechts 7% vindt het niet nodig dat er openbare invalidentoiletten komen in de winkelcentra. Bij de overige respondenten vindt het grootste percentage dat er in alle winkelcentra openbare invalidentoiletten moeten komen. Ook vindt een groot percentage dat deze invalidentoiletten alleen in de grotere winkelcentra zouden moeten zijn.

- **Meldpunt toegankelijkheid**

Iets meer dan één op de tien respondenten kent het Meldpunt toegankelijkheid waar men kan melden als men een gebouw of het openbaar gebied niet toegankelijk genoeg vindt. Slechts een klein percentage van hen heeft hier wel eens iets gemeld over problemen met de toegankelijkheid.

1

Onderzoeksverantwoording

1.1 Inleiding

Eind september/begin oktober 2013 is in Zoetermeer de jaarlijkse omnibusenquête gehouden. In deze enquête worden over uiteenlopende onderwerpen vragen gesteld aan inwoners van Zoetermeer. Eén van de onderwerpen in de omnibusenquête is het onderwerp “toegankelijkheid”.

1.2 Doelstelling

Doel van het onderzoek is een uitspraak te kunnen doen over de mate waarin Zoetermeerse burgers problemen ervaren met de toegankelijkheid van gebouwen en/of voorzieningen.

1.3 Respons

Voor de omnibusenquête 2013 zijn er drie niet overlappende steekproeven getrokken uit het bevolkingsbestand van de gemeente Zoetermeer van 2000 inwoners die per 1 september 2013 18 jaar of ouder waren. Voor de personen geldt bovendien dat zij op dat moment niet woonachtig waren in een ‘bijzonder woongebouw’ (verzorgingshuis, penitentiaire inrichting, gezinsvervangend tehuis) of in een woonwagen. Aan de personen uit de drie steekproeven zijn verschillende enquêtes voorgelegd.

De vragenlijsten zijn, in de periode van 21 september t/m 18 oktober 2013, door een team van koeriers persoonlijk bij de mensen afgegeven en enkele dagen later weer opgehaald.

De vragen over dit onderwerp zijn in voldoende mate beantwoord door 1278 respondenten uit de omnibusenquête, een respons van 63,9%.

Eigen aan steekproefonderzoek is dat de uitkomsten een schatting geven van de werkelijkheid. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid rondom de onderzoeksuitkomsten.

1.4 Opzet rapport

In de volgende drie hoofdstukken worden de resultaten gepresenteerd van de

Aan het einde van het rapport is een viertal bijlagen opgenomen.

Een eerste bijlage gaat over de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van de onderzoeksuitkomsten. In bijlage twee staan populatie, steekproef en respons naast elkaar. In de derde bijlage is een aantal tabellen opgenomen.

In de laatste bijlage staat een overzicht van de vragen uit de omnibusenquête over het onderwerp ‘toegankelijkheid’.

2 Toegankelijkheid

2.1 Met een handicap (fysieke beperking)

Aan alle respondenten uit het onderzoek is gevraagd of ze een handicap (fysieke beperking) hebben waardoor ze mogelijk problemen hebben met de toegankelijkheid van gebouwen en/of voorzieningen in Zoetermeer.

In totaal hebben 7 respondenten deze vraag niet beantwoord. Van de overige 1271 respondenten zegt 4% een handicap te hebben en problemen te ervaren met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer. Daarnaast zegt nog eens bijna 4% wel een fysieke beperking te hebben maar geen problemen te ervaren bij de toegankelijkheid in Zoetermeer. De overige 92% van de respondenten zegt geen handicap te hebben.

Tabel 1. Aantal en percentage respondenten dat al of niet een handicap (fysieke beperking) heeft waardoor ze mogelijk problemen hebben met de toegankelijkheid van gebouwen en/of voorzieningen in Zoetermeer.

Heeft u een handicap (fysieke beperking) waardoor u mogelijk problemen heeft met de toegankelijkheid van gebouwen en/of voorzieningen in Zoetermeer?	Aantal	In % van het totaal
Ja	51	4,0%
ja, ik heb een handicap (fysieke beperking) maar heb geen problemen met de toegankelijkheid in Zoetermeer	53	4,2%
Nee	1167	91,8%
Subtotaal	1271	100,0%
niet aangekruist	7	
Totaal	1278	

2.2 Problemen met toegankelijkheid

De respondenten die door hun handicap problemen ondervinden bij de toegankelijkheid is gevraagd op welke plaatsen ze deze problemen ondervinden. De meesten blijken problemen te ondervinden in of bij winkels. (zie tabel 2).

Tabel 2. Genoemde plaats(en) waar men problemen ondervindt met de toegankelijkheid door zijn of haar handicap.

	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten (=50)
- in of bij openbare gebouwen	19	40,4%
- in of bij winkels	21	44,7%
- op straat	20	42,6%
- bij parkeervoorzieningen	15	31,9%
- in of bij het openbaar vervoer	18	38,3%
- anders, namelijk: (zie bijlage 1 tabel 1).	14	29,8%
Totaal aantal respondenten: 47 (4 geen antwoord)		

Volgens de respondenten die aangeven door hun handicap problemen te hebben, worden de grootste problemen op het gebied van toegankelijkheid veroorzaakt door ongelijke stoepen. Maar ook liften in gebouwen/stations en drempels veroorzaken de nodige problemen zoals uit tabel 3 naar voren komt.

Tabel 3. Genoemde knelpunten op het gebied van toegankelijkheid in Zoetermeer

Problemen op het gebied van toegankelijkheid:	Aantal	In % van het totaal aantal respondenten (=50)
- Gebrek aan invalideparkeerplaatsen	10	23,3%
- Te smalle invalidenparkeerplaatsen	4	9,3%
- Gebrek/tekort aan invalidetoiletten	14	32,6%
- Liften in gebouwen/stations	18	41,9%
- Afstelling van verkeerslichten (te snel waardoor moeilijk oversteken)	11	25,6%
- Winkelpaden niet breed genoeg voor rolstoelen	14	32,6%
- Te hoge kassa's	9	20,9%
- Obstatels in de winkelcentra (van winkels/straatmeubilair	9	20,9%
- Poortjes om fietsen tegen te gaan waar je met de rollator/kinderwagen niet door kunt	12	27,9%
- Drempels	18	41,9%
- Ongelijke stoepen	27	62,8%
- Hellingbanen	10	23,2%
- Anders, nl . . . (zie bijlage 1 tabel 2)	6	14,0%
Totaal aantal respondenten: 43 (8 geen antwoord)		

2.3 Anderen met problemen op het gebied van toegankelijkheid

Niet alleen mensen met een handicap kunnen problemen hebben met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer.

Zo blijkt 8% van de respondenten wel eens op een andere manier problemen te ervaren met de toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen bv door het gebruik van een kinderwagen.

Tabel 4. Aantal en percentage respondentent dat wel eens op een andere manier dan een handicap problemen ervaart met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen

Op een andere manier problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer?	Aantal	In %
Ja	95	7,5%
Nee	1170	92,5%
Subtotaal	1265	100,0%
Geen antwoord	13	
Totaal	1278	

In totaal zijn er 145 respondentent (12% van de respondentent) die in Zoetermeer iemand kennen met een handicap (fysieke beperking) met problemen op het gebied van de toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen in Zoetermeer.

Tabel 5. Aantal en percentage respondentent die iemand in Zoetermeer kennen met een handicap en daarbij problemen ervaart met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer

Kent men iemand in Zoetermeer met een handicap die problemen heeft met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer?	Aantal	In %
Ja	145	11,5%
Nee	1120	88,5%
Subtotaal	1265	100,05%
Geen antwoord	13	
Totaal	1278	

2.4 Toegankelijkheid sportvoorzieningen

Aan alle respondentent is gevraagd of ze zelf wel eens problemen hebben de toegankelijkheid van sportvoorzieningen in Zoetermeer of dat ze mensen kennen die hier problemen mee hebben.

Uit de volgende tabel blijkt dat 92% zelf geen problemen heeft met de toegankelijkheid van en ook niemand kent die hiermee problemen heeft in Zoetermeer.

Tabel 5. Aantal en percentage respondentent dat wel eens problemen heeft met de toegankelijkheid van sportvoorzieningen of mensen kent die hiermee problemen hebben in Zoetermeer

Heeft u zelf problemen met de toegankelijkheid van sportvoorzieningen in Zoetermeer of kent u mensen die hier problemen mee hebben?	Aantal	In %
Ik heb hier problemen mee	29	2,3%
Ik heb hier problemen mee en ken anderen die hier problemen mee hebben	13	1,0%
Ik heb hier geen problemen mee maar ken wel anderen die hier problemen mee hebben	56	4,4%
Nee	1171	92,3%
Subtotaal	1269	100,0%
Geen antwoord	9	
Totaal	1278	

2.5 Toegankelijkheid van scholen

Een soortgelijke vraag is ook gesteld over de toegankelijkheid van scholen in Zoetermeer.

Van de respondenten zegt 96% geen problemen te hebben met de toegankelijkheid van scholen en ook niemand te kennen die hier in Zoetermeer problemen mee heeft.

Tabel 6. Aantal en percentage respondenten dat wel eens problemen heeft met de toegankelijkheid van scholen of mensen kent die hiermee problemen hebben in Zoetermeer

Heeft u zelf problemen met de toegankelijkheid van scholen in Zoetermeer of kent u mensen die hier problemen mee hebben?	Aantal	In %
Ik heb hier problemen mee	23	1,8%
Ik heb hier problemen mee en ken anderen die hier problemen mee hebben	5	0,2%
Ik heb hier geen problemen mee maar ken wel anderen die hier problemen mee hebben	25	19,7%
Nee	1213	95,8%
Subtotaal	1266	100,0%
Geen antwoord	12	
Totaal	1278	

2.6 Toegankelijkheid van stembureaus

Tenslotte is er ook nog een vraag gesteld over de toegankelijkheid van de stembureaus in Zoetermeer.

Uit tabel 7 blijkt dat 97% geen problemen heeft met de toegankelijkheid van de Zoetermeerse stembureaus en ook niemand kent die hiermee problemen heeft.

Tabel 7. Aantal en percentage respondenten dat wel eens problemen heeft met de toegankelijkheid van de stembureaus of mensen kent die hiermee problemen hebben in Zoetermeer

Op een andere manier problemen met de toegankelijkheid van stembureaus in Zoetermeer of kent u iemand die dat heeft?	Aantal	In %
Ik heb hier problemen mee	22	1,7%
Ik heb hier problemen mee en ken anderen die hier problemen mee hebben	2	0,2%
Ik heb hier geen problemen mee maar ken wel anderen die hier problemen mee hebben	16	1,3%
Nee	1232	96,9%
Subtotaal	1272	100,0%
Geen antwoord	6	
Totaal	1278	

2.7 Openbare invalidetoiletten

In de meeste winkelcentra kunnen klanten bijvoorbeeld bij de horeca of in sommige winkels gebruik maken van het toilet. Voor rolstoelers is dat meestal niet mogelijk.

Van alle respondenten is 42% van mening dat er in alle winkelcentra in Zoetermeer openbare invalidetoiletten moeten komen. In totaal vindt 30% dat er alleen in de grotere winkelcentra als Stadshart, Dorpsstraat, Meerzicht, Rokkeveen en Oosterheem invalidetoiletten moeten komen. Voor 7% van de respondenten zouden deze invalidetoiletten alleen maar moeten worden gerealiseerd in het Stadshart. In totaal vindt 7% het niet nodig dat er in de winkelcentra openbare invalidetoiletten komen.

Tabel 8. Aantal en percentage respondenten dat al of niet van mening is dat er openbare invalidetoiletten moeten komen in de winkelcentra.

Vindt u dat er in de winkelcentra openbare invalidetoiletten moeten komen?	Aantal	In %
Ja, in alle winkelcentra	536	42,0%
Ja, alleen in de grotere winkelcentra (Stadshart, Dorpsstraat, Meerzicht, Rokkeveen en Oosterheem)	368	28,9%
Ja, alleen in het Stadshart	89	7,0%
Nee	88	6,9%
Weet niet	194	15,0%
Subtotaal	1275	100,0%
Geen antwoord	3	
Totaal	1278	

2.8 Schuifdeuren in de nieuwe gebouwen

Voor de toegankelijkheid van gebouwen zijn schuifdeuren makkelijker voor mensen met een fysieke beperking dan gewone deuren. Schuifdeuren zijn echter duurder dan gewone toegangsdeuren.

Van de respondenten vindt 44% dat de gemeente er op moet aandringen dat er bij het realiseren van nieuwe gebouwen standaard schuifdeuren worden aangebracht. Voor een op de drie respondenten (33%) zouden deze schuifdeuren alleen moeten worden aangebracht bij nieuwe openbare gebouwen. Volgens 9% zijn gewone toegangsdeuren voldoende.

Tabel 8. Aantal en percentage respondenten dat al of niet van mening is dat de gemeenten er op moet aandringen dat er bij het realiseren van nieuwe gebouwen standaard schuifdeuren worden aangebracht

Vindt u dat de gemeente er op moet aandringen dat er bij het realiseren van nieuwe gebouwen standaard schuifdeuren worden aangebracht	Aantal	In %
- ja, bij alle nieuwe gebouwen	560	44,0%
- ja, alleen bij alle nieuwe openbare gebouwen	421	33,1%
- nee, gewone toegangsdeuren zijn voldoende	112	8,8%
- weet niet	180	14,1%
Subtotaal	1273	100,0%
Geen antwoord	5	
Totaal	1278	

2.9 Meldpunt toegankelijkheid

Als men een gebouw of het openbaar gebied niet toegankelijk genoeg vindt, kunt men dit melden bij de gemeente. Dit kan telefonisch maar ook digitaal via het Meldpunt toegankelijkheid

Iets meer dan één op de tien respondenten (11%-142 respondenten) had voor het onderzoek wel eens van dit meldpunt toegankelijkheid gehoord. De overige 89% kende het meldpunt dus voor het onderzoek niet.

Van de respondenten met een handicap en problemen met de toegankelijkheid van gebouwen/voorzieningen kent 12% het meldpunt wel en 88% niet. Van de respondenten met een handicap maar zonder ervaren problemen met de toegankelijkheid zegt 17% het meldpunt te kennen en 83% niet.

Van de 142 respondenten die het Meldpunt voorafgaand aan het onderzoek kenden, zeggen 17 respondenten wel eens gebruik te hebben gemaakt van dit Meldpunt om problemen met toegankelijkheid te melden.

Van deze 17 respondenten waren er 10 (zeer) tevreden over de reactie van de gemeente op hun melding. In totaal waren er 5 hierover (zeer) ontevreden en waren er 2 die hierover geen mening hadden.

Tabel 9. Aantal en percentage respondenten dat wel eens gebruik heeft gemaakt van het meldpunt toegankelijkheid om problemen met toegankelijkheid te melden

Heeft u wel eens gebruik gemaakt van het meldpunt toegankelijkheid om problemen met toegankelijkheid te melden	Aantal	In %
- ja	17	12,1%
- nee	123	87,9%
Subtotaal	140	100,0%
Geen antwoord	2	
Totaal	142	

BIJLAGE 1. Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De in dit verslag opgenomen uitkomsten hebben betrekking op de 1.278 respondenten uit de omnibusenquête die vragen hebben ingevuld over het onderwerp toegankelijkheid 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 intervallschattingen.

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 (intervallschattingen).

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 1.278 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 27,5% en de 32,5%.
- 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 36,4% en 63,6% 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
1.287	1,6	2,2	2,5	2,7	2,7

BIJLAGE 2. Populatie, steekproef, veldwerk en respons

In de twee onderstaande tabellen worden de Zoetermeerse bevolking, de steekproef en de bruikbare respons van dit deelonderzoek onderling vergeleken aan de hand van de kenmerken *seks* en *leeftijd*. Geconcludeerd kan worden dat de drie verdelingen enigermate van elkaar afwijken. De verschillen zijn echter niet zo groot dat ze aanleiding gaven de uitkomsten van de enquête daarvoor via herwegingen aan te passen.

Geslacht en leeftijd, in %, van:

- de Zoetermeerse bevolking van 18 jaar en ouder (per 1-1-2013);
- de personen in de steekproef (per 1-1-2014);
- de respondenten (volgens opgave van de respondent).

Geslacht en leeftijd, in % van:

Geslacht en leeftijd	Bevolking	Personen in de steekproef	Respondenten
Man 18 < 30 jr	9,8%	10,8%	5,4%
Vrouw 18 < 30 jr	9,4%	8,8%	5,2%
Man 30 < 40 jr	7,4%	6,9%	6,7%
Vrouw 30 < 40 jr	7,8%	7,8%	8,0%
Man 40 < 50 jr	8,7%	7,8%	8,1%
Vrouw 40 < 50 jr	9,8%	8,7%	10,8%
Man 50+	22,3%	24,5%	28,9%
Vrouw 50+	24,7%	24,7%	27,0%
Totaal	100%	100%	100%
Aantal	97.040	2000	1.078

* 73 van de 1.151 respondenten uit 2013 hebben hun geslacht of leeftijd niet opgegeven

BIJLAGE 3. Tabellen

Tabel 1. Ander probleem met de toegankelijkheid

- Bereikbaarheid Stadshart.
- Bij ons voor de flat in de ingang en in het rustparkje voor de flat in het stadshart.
- Ik heb astma kan niet naar openbaar vervoer lopen maak dan gebruik van regio taxi
- In deze wijk zijn de loop/rijpaden erg smal. Als je in de rolstoel zit kunnen 2 rijdende niet passeren. Bv. een rolstoeler doet boodschappen, je wilt wat pakken uit de schappen en iemand anders moet er zo nodig erbij, dus de rolstoel moet opzij. Een kant een rolstoel en van de andere kant komt winkelende persoon.
- Ingang nieuwbouw appartementen.
- Kan niet helemaal naar A.H. lopen te ver met scootmobiel is het in winkels niet te doen.
- Liften op stations vaak defect
- Loop slecht dus overal
- Naar stadhuisplein moet met rolstoel via de markt of rr. lopen. Geen lift aanwezig
- Nog geen problemen ervaren
- Overal, heb tunnelvisie
- Overal!
- Pad Osylaan naar Dorpsstraat te stijl
- Ramen vernielen in bushokjes.
- Rond om de flat Molenwijk.
- Speeltuin.
- Toegang van mijn huurwoning

Tabel 2. Ander genoemd knelpunt op het gebied van toegankelijkheid in Zoetermeer

- Als er geen lift is dan een rol trap
- Bij veel wind hellingbaan naar dorp benauwd door steilheid
- Fietspaden die ongelijk zijn.
- Kan korte stukjes lopen.
- Slechte bestrating voor de flat, ben al een paar maal onderuit gegaan.
- Te weinig parkeervakken in veel wijken de auto's worden voornamelijk later op de avond maar ergens neergezet, omdat er gewoon geen plekje te vinden is.

BIJLAGE 4. Selectie van de vragen uit de omnibusenquête 2013 m.b.t. het onderwerp toegankelijkheid

TOEGANKELIJKHEID

17. Heeft u een handicap (fysieke beperking) waardoor u mogelijk problemen heeft met de toegankelijkheid van gebouwen en/of voorzieningen in Zoetermeer?

- 1. ja
- 2. ja, ik heb een handicap (fysieke beperking) maar heb geen problemen met de toegankelijkheid in Zoetermeer → ga naar vraag 20
- 3. nee → ga naar vraag 20

18. Op welke plaats(en) ondervindt u deze problemen?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- in of bij openbare gebouwen
- in of bij winkels
- op straat
- bij parkeervoorzieningen
- in of bij het openbaar vervoer
- anders, namelijk:

19. Wat zijn volgens u de grootste knelpunten op het gebied van toegankelijkheid in Zoetermeer?

LET OP: meer antwoorden mogelijk.

- gebrek aan invalidenparkeerplaatsen
- te smalle invalidenparkeerplaatsen
- gebrek/tekort aan invalidentoiletten
- liften in gebouwen/stations
- afstelling van verkeerslichten (te snel waardoor moeilijk oversteken)
- winkelpaden niet breed genoeg voor rolstoelen
- te hoge kassa's
- obstakels in de winkelcentra (van winkels/straatmeubilair)
- poortjes om fietsen tegen te gaan waar je met de rollator/kinderwagen niet door kunt
- drempels
- ongelijke stoepen
- hellingbanen
- anders, namelijk:

20. **Heeft u op een andere manier weleens problemen met de toegankelijkheid van gebouwen of voorzieningen in Zoetermeer, bijvoorbeeld bij het gebruik van een kinderwagen?**
1. ja
2. nee
21. **Kent u iemand met een handicap (fysieke beperking) in Zoetermeer die problemen heeft met de toegankelijkheid van gebouwen en voorzieningen in Zoetermeer?**
1. ja
2. nee
22. **Heeft u zelf problemen met de toegankelijkheid van sportvoorzieningen in Zoetermeer of kent u mensen die hier problemen mee hebben?**
1. ik heb hier problemen mee
2. ik heb hier problemen mee en ken anderen die hier problemen mee hebben
3. ik heb hier geen problemen mee maar ken wel anderen die hier problemen mee hebben
4. nee
23. **Heeft u zelf problemen met de toegankelijkheid van scholen in Zoetermeer of kent u mensen die hier problemen mee hebben?**
1. ik heb hier problemen mee
2. ik heb hier problemen mee en ken anderen die hier problemen mee hebben
3. ik heb hier geen problemen mee maar ken wel anderen die hier problemen mee hebben
4. nee
24. **Heeft u zelf problemen met de toegankelijkheid van stembureaus in Zoetermeer of kent u mensen die hier problemen mee hebben?**
1. ik heb hier problemen mee
2. ik heb hier problemen mee en ken anderen die hier problemen mee hebben
3. ik heb hier geen problemen mee maar ken wel anderen die hier problemen mee hebben
4. nee
25. In de meeste winkelcentra kunnen klanten bijvoorbeeld bij de horeca of in sommige winkels gebruik maken van het toilet. Voor rolstoelers is dat meestal niet mogelijk.
- Vindt u dat er in de winkelcentra openbare invalidentoiletten moeten komen?**
1. ja, in alle winkelcentra
2. ja, alleen in de grotere winkelcentra (Stadshart, Dorpsstraat, Meerzicht, Rokkeveen en Oosterheem)
3. ja, alleen in het Stadshart
4. nee
5. weet niet

26. Voor de toegankelijkheid van gebouwen zijn schuifdeuren makkelijker voor mensen met een fysieke beperking dan gewone deuren. Schuifdeuren zijn echter duurder dan gewone toegangsdeuren.

Vindt u dat de gemeente er op moet aandringen dat er bij het realiseren van nieuwe gebouwen standaard schuifdeuren worden aangebracht?

- 1. ja, bij alle nieuwe gebouwen
- 2. ja, alleen bij alle nieuwe openbare gebouwen
- 3. nee, gewone toegangsdeuren zijn voldoende
- 4. weet niet

27. Als u een gebouw of het openbaar gebied niet toegankelijk genoeg vindt, kunt u dit melden bij de gemeente. Dit kan telefonisch maar ook digitaal via het Meldpunt toegankelijkheid

Had u voor dit onderzoek wel eens gehoord van het Zoetermeerse Meldpunt Toegankelijkheid?

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 30

28. **Heeft u wel eens gebruik gemaakt van dit Meldpunt om problemen met toegankelijkheid te melden?**

- 1. ja
- 2. nee → ga naar vraag 30
- 3. weet niet → ga naar vraag 30

29. **In hoeverre bent u tevreden over de reactie van de gemeente op uw melding?**

- 1. zeer tevreden
- 2. tevreden
- 3. ontevreden
- 4. zeer ontevreden
- 5. weet niet/geen mening