

Stadsenquête Leiden 2001

Colofon

Uitgave
Projectleiding

Onderzoeksuitvoering
Bijdragen per onderwerp
Oplage
Druk

Bestuursdienst, gemeente Leiden, oktober 2001
BOA (Beleidsinformatie, Onderzoek, Advies)
drs. Pieter H. de Jong
tel. (071) 516 50 64 e-mail P.H.de.Jong@Leiden.nl
WBK Marktonderzoek, Den Haag
Gemeentelijke diensten en instellingen
400
Stadsdrukkerij gemeente Leiden

VOORWOORD

In mei/juni van dit jaar zijn ruim 2000 stadsgenoten ondervraagd over verschillende onderwerpen. De thema's daarvoor zijn door ambtelijke medewerkers, de ombudscommissie en door medewerkers van de LWO (Leidse Welzijns Organisatie) en de Bibliotheek aangedragen.

Met de stadsenquête Leiden 2001 beschikt Leiden over een instrument dat jaarlijks een schat aan gegevens oplevert over de meningen van burgers. Die meningen zijn voor het gemeentebestuur van belang om na te gaan of de dienstverlening en de uitvoering van maatregelen afgestemd zijn op de wensen en eisen van de inwoners.

Het onderzoek bestaat enerzijds uit trend- en beoordelingsvragen die periodiek zullen worden herhaald om ontwikkelingen te kunnen volgen en anderzijds uit beleidsvragen die veelal een eenmalig karakter hebben.

Een greep uit de resultaten van deze eerste stadsenquête:

- een interessant profiel van de Leidenaren; o.a. het gegeven dat opleidingsniveau van Leidenaren aanzienlijk hoger is dan het landelijk gemiddelde
- de gemeentelijke dienstverlening is in het afgelopen jaar iets vooruitgegaan. De snelheid van de dienstverlening is soms nog voor verbetering vatbaar.
- 87 % van de Leidenaren heeft de beschikking over een PC en driekwart heeft de beschikking over internet
- Ca. 75% van de inwoners vindt dat zij goed op de hoogte worden gehouden van het gemeentelijk nieuws
- 4 op de 10 Leidenaren ervaart (af en toe of vaak) overlast door lawaai van vliegverkeer
- 23% vindt de openingstijden van Burgerzaken onvoldoende om hun zaken te regelen. Men vindt met name dat Burgerzaken te vroeg sluit en te weinig in de avonduren geopend is.
- In bijna 2 op de 10 huishoudens bezoeken één of meer huisgenoten wel eens een buurthuis.

Dit zijn voorbeelden van resultaten die soms op zich waardevolle informatie geven en soms direct kunnen worden vertaald in (aanpassing van) maatregelen.

De uitkomsten van het rapport zullen in de komende maanden in de diverse raadscommissies worden besproken om zo te garanderen dat de meningen van de inwoners de aandacht krijgen die zij verdienen.

De inhoud van dit rapport beveel ik daarnaast aan aan geïnteresseerde inwoners, bedrijven en organisaties in de stad.

Voor suggesties die de bruikbaarheid van het instrument kunnen verhogen houden wij ons aanbevolen.

J.K.T. Postma
burgemeester van Leiden

INHOUD

	Samenvatting	1
Hfst 1	Inleiding	9
Hfst 2	Profiel Leidenaar	11
Hfst 3	Algemene beoordeling dienstverlening	19
Hfst 4	Contact en beoordeling gemeentelijke diensten/afdelingen	21
Hfst 5	Leefbaarheid in eigen wijk	27
Hfst 6	Financiële situatie	35
Hfst 7	Contact burger versus gemeente	37
Hfst 8	Vrijwilligerswerk	41
Hfst 9	Milieu	45
Hfst 10	Stadskrant	53
Hfst 11	Welzijnsorganisatie	57
Hfst 12	Welzijnsproblemen	63
Hfst 13	Energie	65
Hfst 14	Openbare bibliotheek	69
Hfst 15	Straatverlichting	73
Hfst 16	Burgerzaken	79
Hfst 17	Park Cronesteijn	83
Hfst 18	Onderzoeksverantwoording	85
Bijlage A	Overzichtskaart Leiden	89
Bijlage B	Vragenlijst	91

SAMENVATTING RESULTATEN STADSENQUETE LEIDEN 2001

In de maanden mei en juni 2001 heeft in Leiden een Stadsenquête plaatsgevonden. De Stadsenquête is gehouden door middel van telefonisch onderzoek onder ruim 2000 inwoners van Leiden van 18 tot en met 75 jaar. De onderwerpen die aan de orde zijn gekomen, kunnen worden onderverdeeld in:

1. Trend- en beoordelingsvragen (hfst 3 t/m 6): Deze vragen zijn aan 1500 mensen gesteld en geven inzicht in de beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening.
2. Beleidsvragen (hfst 7 t/m 17): Deze vragen zijn aan 500 mensen gesteld en hebben veelal een eenmalig karakter.

Hier volgt een samenvatting van de resultaten, waarbij wordt begonnen met een algemeen profiel van de Leidenaren.

Hfst 2 Profiel Leidenaren

Leiden telt begin januari 2001 ruim 117 duizend inwoners en bestaat uit vier stadsdelen, die samen weer zijn op te delen in tien districten. Eén op de drie (volwassen) Leidenaren woont al meer dan 30 jaar in Leiden. Gemiddeld woont een volwassen Leidenaar op dit moment 24 jaar in Leiden en ruim 11 jaar in de eigen wijk.

Het opleidingsniveau van de Leidenaren is aanzienlijk hoger in vergelijking met het Nederlands gemiddelde. In de Binnenstad is het gemiddelde opleidingsniveau het hoogst, in Leiden Noord het laagst. De beroepsbevolking in Leiden bestaat uit bijna 60.000 mensen. Bijna de helft van de werkzame bevolking werkt in de eigen stad, een kwart in één van de vier grote steden in de Randstad en ruim een kwart veelal in verschillende regionale steden. Ruim éénderde van de werkenden gaat met de auto naar het werk, hetzelfde percentage met de fiets en een kwart met het openbaar vervoer. De keuze van het vervoermiddel naar het werk hangt -logischerwijs- sterk samen met de plaats van het werk. Van de studenten en scholieren van 18 jaar en ouder studeert tweederde in Leiden en éénderde erbuiten.

Een gemiddeld huishouden in Leiden heeft netto ruim fl. 4.500,- per maand te besteden. Gemiddeld is het huishoudinkomen lager in Leiden Noord en hoger in het Merenwijk- en Roodenburgdistrict. Ruim acht op de tien Leidse huishoudens heeft thuis een PC, ruim tweederde kan thuis over internet beschikken.

Hfst 3 Algemene beoordeling dienstverlening

Per saldo vindt de Leidenaar de gemeentelijke dienstverlening in het afgelopen jaar iets vooruitgegaan. De verbeteringen die herkend worden, hebben met name betrekking op: een klantgerichtere/snellere/vriendelijkere dienstverlening en een verbeterde communicatie/voorlichting. Bij een verslechtering doelt men op een niet luisterende gemeente en hogere kosten voor belastingen en diensten.

Hfst 4 Contact en beoordeling gemeentelijke diensten/afdelingen

Er is gekeken naar het contact van de burger met een achttal afdelingen en diensten en de beoordeling daarvan. Burgerzaken en de informatiebalie van het Stadhuis zijn de plaatsen waar de mensen het meest vaak in contact komen met de gemeente. Deze onderdelen worden in de meeste gevallen bezocht, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de diensten die over huisvuil, de woonomgeving en parkeren gaan, deze worden vaak telefonisch benaderd voor vragen.

Onderstaande tabel geeft per dienst, dienstverleningsaspect en type contact een totaalbeoordeling. Te zien is dat de wachttijden en het schriftelijk contact de laagste waarderingen krijgen. Bij de beoordelingen dient te worden opgemerkt dat een vergelijking tussen de diensten eigenlijk niet goed mogelijk is. Immers, bij een bezoek aan de Belastingdienst en de dienst Sociale Zaken zijn vaker 'tegengestelde belangen' in het geding, terwijl dit in mindere mate het geval is bij een bezoek aan Burgerzaken.

Tabel 4a: Totaalbeoordeling

Naar dienst		Naar dienstverleningsaspect	
Informatiebalie Stadhuis	7.4	Vriendelijkheid personeel	7.5
Burgerzaken	7.4	Behulpzaamheid personeel	7.4
Stadsbeheer (Huisvuil en vegen)	6.9	Correctheid afhandeling	7.3
Telefonisch contact met gemeentenummer	6.9	Tempo afhandeling	7.1
Bouwen/wonen, woonvergunning	6.7	Wachttijden	6.5
Sociale Dienst	6.7		
Belastingen	6.6	Naar soort contact	
Stadsbeheer (Woonomgeving en parkeren)	6.5	Persoonlijk contact	7.3
		Telefonisch contact	7.1
		Schriftelijk contact	6.6

Klachten en suggesties

Van de Leidenaren heeft 8% in het afgelopen jaar een klacht/suggestie ingediend bij de gemeente. Daarnaast zegt 15% van de Leidenaren wel een klacht/suggestie te hebben gehad maar deze niet te hebben ingediend, omdat hun klacht niet serieus genoeg was of omdat ze het teveel moeite vonden. De niet-ingediende klachten hebben met name betrekking op zwerfvuil, onderhoud groenvoorzieningen, overvolle containers, het parkeerbeleid, de vuilnisophaaldienst en overlast van auto's.

Van de mensen die wel een klacht/suggestie hebben gemeld, geeft vier op de tien aan dit gedaan te hebben bij de Dienst Milieu en Beheer. De overige klachten zijn met name gericht aan de Bestuurdienst, het gemeentebestuur, de dienst Bouwen en Wonen en de Belastingen. De helft van de mensen is tevreden over de afhandeling van de klacht/suggestie. De andere helft is minder tevreden, met name omdat ze geen antwoord hebben gekregen, heel lang hebben moeten wachten, de vraag niet goed werd afgehandeld, ze steeds werden doorverbonden of mensen te laks omgingen met beloftes. De mensen hebben de klachtenafhandeling beoordeeld op zes aspecten. Helder taalgebruik en een voldoende respectvolle behandeling worden het meest positief gewaardeerd; de snelheid van beantwoording het laagst.

Tabel 4b: Beoordeling contact bij afhandeling klachten

TOTAAL BEOORDELING	5.8
Helder taalgebruik	7.2
Met respect behandeld	6.9
Telefonische bereikbaarheid	6.3
Deskundigheid ambtenaar	6.2
Duidelijkheid antwoord	6.0
Snelheid beantwoording	5.2

Als burgers vinden dat hun klacht door de gemeente niet goed is afgehandeld, kunnen ze hiervoor terecht bij de Ombudscommissie. Van alle Leidenaren is één op de vijf op de hoogte van het bestaan van de Ombudscommissie.

Hfst 5 Leefbaarheid in eigen wijk

De Leidse burgers hebben vijf aspecten beoordeeld, die betrekking hebben op het onderhoud van de stad en als zodanig onder de medeverantwoordelijkheid van de gemeente vallen. De inwoners van Leiden zijn relatief tevreden over de mate van overlast die men ervaart van wegwerkzaamheden in de eigen wijk. Het onderhoud van de straten en wegen en de netheid in de eigen wijk krijgen een relatief wat lagere beoordeling.

Tabel 5: Beoordeling vijf aspecten onderhoud in eigen wijk

Beperking overlast door werkzaamheden eigen wijk	7.2
Vuilnisophaaldienst	6.8
Onderhoud groen eigen wijk	6.6
Onderhoud straten en wegen	6.5
Netheid eigen wijk	6.4

De respondenten beoordelen de straatverlichting in hun wijk met een 7,3, het contact met de buurtbewoners met een 7,1 en de sociale veiligheid met een 7,1. Het contact met buurtbewoners in de Binnenstad en in Leiden Noord is minder hecht en de sociale veiligheid wordt in Binnenstad-Noord lager beoordeeld.

Mate van overlast

Burgers kunnen op veel verschillende manieren overlast ervaren van zaken/activiteiten, die in een gemeente plaatsvinden. In de Stadsenquête zijn 17 verschillende vormen van overlast aan de burgers voorgelegd. Onderstaand worden de belangrijkste vijf bronnen van overlast besproken.

1. Rommel op straat: De meeste irritatie wordt ervaren van rommel op straat. Meer dan de helft van de Leidenaren geeft aan overlast te hebben van los zwerfvuil. Mensen gooien van alles zomaar weg: blikjes, papier, open en gescheurde vuilniszakken, etc. Met name nabij containers en in de districten Leiden-Noord en de Binnenstad is de ergernis groter.

2. Hondenpoep: Ruim de helft van de Leidenaren irriteert zich soms of vaak aan hondenpoep op stoepen, in grasveldjes, vlak voor de deur en aan de gemakzuchtigheid van hondenbezitters.

3. Lawaai vliegverkeer: Circa vier op de tien burgers ondervindt in meer of mindere mate overlast van lawaai van vliegverkeer. De overlast bestaat uit laag overvliegende vliegtuigen; met name bij een bepaalde windrichting en vroeg in de ochtend. De lawaai-overlast van vliegverkeer is het grootst in het Merenwijkdistrict.

4. Lawaai wegverkeer: Bijna vier op de tien burgers ondervindt in meer of mindere mate overlast van lawaai van het wegverkeer, met name door te hard rijdende auto's ('ze racen als gekken'), brommers en/of langsrijdende bussen. De lawaai-overlast hiervan is het grootst in de Binnenstad.

5. Fout parkeren en overlast parkeren bedrijven en winkelend publiek: De veelheid van auto's levert aardig wat irritatie op. Het beperkte aantal parkeerplaatsen zorgt er voor dat volgens veel respondenten bewoners, bedrijven en winkelend publiek op allerlei manieren proberen hun auto te parkeren: op de stoep, dubbel parkeren, op plaatsen van vergunninghouders, etc. De overlast van fout parkeren is het grootst in het Stevenshofdistrict, in Leiden-Noord en in de Binnenstad.

In het rapport worden ook andere vormen van overlast behandeld, die in meer of mindere mate voorkomen.

Hfst 6 Financiële situatie

Ruim één op de drie Leidenaren vindt de eigen inkomenspositie verbeterd, ruim de helft ziet geen wijziging en 8% van de Leidenaren vindt dat de inkomenspositie verslechterd. Hierbij speelt dit jaar een complicerende factor. Door het nieuwe belastingstelsel krijgen de meeste werknemers op hun loonstrookje een hoger netto-bedrag. Van alle inwoners van Leiden zegt bijna één op de tien schulden te hebben en bijna 15% van de Leidenaren geeft aan dat ze in het afgelopen jaar door een tekort aan financiële middelen wel eens heeft moeten bezuinigen op eten, kleding of heeft moeten wachten met het betalen van de telefoonrekening of de rekening van het elektriciteitsbedrijf.

Hfst 7 Contact burger versus gemeente

Bijna de helft van de respondenten zegt (redelijk) geïnteresseerd te zijn in de plaatselijke politiek. Mannen, mensen van middelbare leeftijd en hoger opgeleiden tonen relatief gezien wat meer interesse in de plaatselijke politiek.

Ook is er een aantal mensen dat aangeeft zelf in de gemeenteraad zitting te willen nemen of deel te willen nemen aan een politieke partij.

Ruim de helft vindt dat Leidenaren invloed hebben op het gemeentebestuur. De meningen zijn verdeeld over het feit of het gemeentebestuur voldoende doet om de burgers bij het bestuur te betrekken. Op basis van een vergelijking met 1994 en 1997, toen dezelfde vragen zijn gesteld, lijkt het vertrouwen van de burgers in het gemeentebestuur verbeterd.

Eén op de vijf burgers geeft aan persoonlijk wel invloed te willen uitoefenen op het gemeentebestuur. Ze denken aan het opperen van ideeën en het stemmen over belangrijke onderwerpen/ referendum. Ook bewonersbijeenkomsten in de wijk worden bijzonder gewaardeerd.

De mensen die op dit moment al zeker weten dat ze niet gaan stemmen voor de gemeenteraadsverkiezingen, geven vooral als reden dat ze niet geïnteresseerd zijn in (gemeente)politiek. In mindere mate worden als redenen gegeven: heeft toch geen zin, ken de standpunten van de partijen niet, weet niet op wie ik moet stemmen en negatief over politiek.

Hfst 8 Vrijwilligerswerk

Eén op de vijf respondenten zegt op dit moment vrijwilligerswerk te doen. Ouderen, vrouwen en inwoners van de stadsdelen Zuid en West doen dit relatief iets vaker. Ruim driekwart van de vrijwilligers zegt hier vaker dan één keer per maand mee bezig te zijn. De tijd die er op een gewerkte dag wordt besteed, varieert van een paar uur tot de hele dag.

Vrijwilligerswerk wordt in algemene zin ('voor iedereen') gedaan of voor doelgroepen, zoals ouderen, jongeren, sporters, zieken en/of gehandicapten. Ook het soort werk dat door de vrijwilligers wordt gedaan, is erg gedifferentieerd. De helft van de vrijwilligers geeft aan alleen uitvoerende werkzaamheden te verrichten, een kwart bestuurlijke werkzaamheden en een kwart een combinatie van beiden.

Vrijwilligerswerk wordt het meest beoefend bij een sportvereniging, gevolgd door vrijwilligerswerk in de sectoren: maatschappelijke dienstverlening, sociaal cultureel werk, onderwijs of kinderopvang en kerk of religie.

Van de volwassen Leidse bevolking geeft één op de tien aan mogelijk wel (meer) vrijwilligerswerk te willen doen. Potentiële vrijwilligers denken hierbij met name aan werk in de 'sociale zorgsector', zoals maatschappelijke dienstverlening, de gezondheidszorg en het buurtwerk.

Hfst 9 Milieu

De Milieustraat is een (vrij nieuwe) voorziening waar bewoners zich kunnen ontdoen van hun grof huishoudelijk afval. Ruim twee op de tien Leidenaren heeft hier al eens gebruik van gemaakt en in totaal is ruim de helft van de bevolking op de hoogte van het bestaan van de Milieustraat. De openingstijden en de kosten zijn veelal niet precies bekend. De bezoekers van de Milieustraat gaan meestal één of twee keer per jaar en met name voor bouw- en sloopafval, grof en huishoudelijk afval en klein chemisch afval.

Voor de gescheiden inzameling van GFT in de binnenstad stelt de gemeente aan gemotiveerde bewoners sleutels beschikbaar van afsluitbare containers. Van de inwoners uit Binnenstad-Zuid is 42% bekend met dit project, in Binnenstad-Noord 55%. Gemiddeld maakt 9% van deze twee districten gebruik van het project. De mensen die wel bekend zijn met het project maar er geen gebruik van maken, noemen hiervoor met name als reden dat ze nauwelijks GFT-afval hebben. Daarnaast worden de afstand tot de container en gemakzucht relatief vaak genoemd.

Bijna driekwart van de respondenten geeft aan de kringloopwinkel 'Het Warenhuis' te kennen. Ze benoemen de winkel als de plaats voor het verzamelen van herbruikbare goederen en het opknappen en verkopen van tweedehands goederen. Een kwart van alle Leidenaren is er in de afgelopen 12 maanden ook weleens geweest. Driekwart van de bezoekers is er geweest om er rond te kijken of iets te kopen en bijna de helft komt er (wel eens) om zelf spullen in te leveren.

Bijna negen op de tien mensen doet (in meer of mindere mate) aan papierscheiding. Dit gebeurt voornamelijk via de papierbak en in veel mindere mate wordt het papier huis aan huis opgehaald of bij een vereniging ingeleverd. De mensen die niet aan papierscheiding doen, geven als voornaamste reden 'gemakzucht'. Mensen geven ook aan dat zij bij het wekelijks ophalen van oud papier of een papierbak dicht bij huis, dit misschien wel zouden gaan doen.

Bijna negen op de tien respondenten zegt (in meer of mindere mate) klein chemisch afval te scheiden. Ze leveren dit in de meerderheid van de gevallen in bij de chemokar die elk kwartaal door de straat rijdt, op afstand gevolgd door de standplaatsen van de chemokar en bij winkeliers.

Hfst 10 Stadskrant

Driekwart van de inwoners van Leiden vindt dat ze in het algemeen goed op de hoogte wordt gehouden van het gemeentelijk nieuws. De mensen halen de gemeentelijke informatie met name uit het Leids Nieuwsblad, andere kranten en krantjes, stads-/wijkkranten, huis-aan-huis bladen, brieven van de gemeente en foldertjes.

Een mogelijkheid om gemeentelijk nieuws onder ogen te krijgen, is de Stadskrant. Bijna zeven op de tien respondenten geeft aan de Stadskrant te kennen en vijf op de tien ontvangt de krant ook wekelijks. De ontvangers van de Stadskrant geven aan de krant gemiddeld zeven van elke tien keer (deels) te lezen of door te kijken. Als de Stadskrant wordt gelezen, wordt hier ruim 10 minuten aan besteed. Het meest interessant vindt de lezer het gemeentelijk nieuws, de informatie over bouwen & wonen, en de agenda/gemeenteplannen /vergaderingen, cultuur/uitgaan/evenementen en het wijk- en buurtnieuws.

De respondenten omschrijven de Stadskrant overwegend positief met beoordelingen als 'informatief', 'wel goed' en 'lokaal/ gemeentelijk nieuws'. Ook het informatiegehalte, de volledigheid, leesbaarheid, overzichtelijkheid en interessantheid worden in algemene zin gewaardeerd. Toch is er ook een kleinere groep lezers die de krant saai, onduidelijk en/of te ambtelijk vindt.

Hfst 11 Leidse Welzijnsorganisatie

Vier op de tien respondenten heeft wel eens gehoord van de Leidse Welzijnsorganisatie. De ouderen zijn hiervan relatief beter op hoogte dan de jongeren. De respondenten geven aan dat de LWO met name te kennen van de ouderenzorg en voor het welzijn van de burgers in het algemeen, gevolgd door het beheer van buurthuizen, kinderopvang, buurtwerk en vrijwilligerswerk. Het Leidse Volkshuis en het Steunpunt vrijwilligerswerk zijn de best bekende onderdelen van de LWO.

In bijna twee op de tien huishoudens bezoeken één of meerdere huisgenoten wel eens een buurthuis. Ouderen, gezinnen met kinderen en lager opgeleiden bezoeken relatief vaker buurthuizen, waarbij de Stevenshof het meest wordt bezocht. De buurthuisbezoekers komen voor 'sport en spel', cursussen of andere activiteiten voor ouderen of kinderen. Bijna alle bezoekers zijn tevreden over het door hen bezochte buurthuis, met name om de gezelligheid/sfeer, de leuke activiteiten voor zowel volwassenen als kinderen, de koffie/bar en de gunstige ligging. Als verbeterpunten worden genoemd: het buurthuis mag wel meer uitstraling krijgen, er is weinig in de Engelse taal en er wordt teveel gerookt.

Hfst 12 Welzijnsproblemen

De stad Leiden kent meerdere welzijnsproblemen waar de gemeente aandacht aan zou willen besteden. Onveiligheid en overlast door jongeren worden door de Leidenaren als meest belangrijke problemen gezien, gevolgd door problemen door het samenleven van diverse bevolkingsgroepen. Ook is de respondenten gevraagd naar eigen ideeën bij de aanpak van dit soort problemen. De meeste genoemde antwoorden zijn het van de straat houden van bepaalde groepen jongeren en meer politie/controle, gevolgd door nadruk leggen op een mentaliteitsverandering.

Hfst 13 Energie

Bijna twee op de tien respondenten gebruikt Natuurstroom. Daarnaast denkt ruim één op de tien erover na het misschien in de toekomst aan te vragen. Het gebruik van en de interesse in Natuurstroom is relatief minder groot in stadsdeel Midden, onder alleenstaanden en bij de lagere inkomensgroepen.

Bijna alle mensen met een koopwoning hebben in hun huis een of meerdere energiemaatregelen. Het meest aanwezig is isolatieglas (83%), gevolgd door een geïsoleerd dak (71%), een waterbesparende douchekop (59%), geïsoleerde gevel (57%) of een geïsoleerde vloer op de begane grond. Daarnaast heeft zes op de tien van alle respondenten spaarlampen thuis.

De Actie Warm Wonen is een actie van de gemeente en het energiebedrijf om particulieren (bewoners/eigenaars) behulpzaam te zijn met de aanschaf van een HR-ketel, zonneboiler en isolatie. Eenderde van de respondenten geeft aan wel eens van deze actie gehoord te hebben en 4% heeft er wel eens gebruik van gemaakt.

De actie Zonneboiler houdt in dat de gemeente f 500,- extra subsidie geeft voor een zonneboiler in bestaande woningen. Bijna de helft van de respondenten kent deze actie en 3% heeft gebruik gemaakt van deze subsidie.

Tot slot is eigenaars van een koopwoning gevraagd of ze weten dat ze voor een aantal energiebesparende maatregelen (zoals een HR-ketel of een zuinige koelkast) via Nuon energiepremies kunnen krijgen. Tweederde van de respondenten kent de energiepremies. Ruim één op de tien heeft hier ook wel eens gebruik van gemaakt.

Hfst 14 Openbare Bibliotheek

In circa vier op de tien Leidse huishoudens is minimaal één lenerspas van de bibliotheek voor iemand van 16 jaar en ouder aanwezig. Meestal gaat het om één lenerspas per huishouden.

Ruim vier op de tien respondenten bezoekt zelf wel eens een vestiging van de bibliotheek. Ongeveer driekwart van hen geeft aan dan ook bij de bibliotheek te lenen. De meeste van hen doen dit met een eigen lidmaatschapspas, maar ook een deel leent op de kaart van een huisgenoot. Vrouwen, hoger opgeleiden, ouders met kinderen en inwoners uit stadsdeel West maken relatief vaker gebruik van de bibliotheek. De mensen die nooit naar de bibliotheek gaan, noemen hiervoor met name als reden: tijdsproblemen, het niet of nauwelijks lezen van boeken en het zelf kopen van boeken.

Bijna negen op de tien bibliotheekbezoekers bezoekt wel eens de Centrale Bibliotheek, 15% het filiaal Stevenshof (met name de mensen uit West) en één op de tien het filiaal Merenwijk (met name de mensen uit Noord). De ruime meerderheid van de bibliotheekbezoekers gaat één keer per maand of minder vaak, met name om boeken te lenen, te zoeken naar specifieke informatie en voor het lenen van audiovisueel materiaal (cd, video en cd-rom). De voornaamste reden om de bibliotheek te bezoeken, is 'ontspanning/hobby', op afstand gevolgd door algemene ontwikkeling en studie.

In de filialen Stevenshof en Merenwijk wordt relatief meer geleend en meer gebruik gemaakt van materiaal/info voor kinderen; in de Centrale Bibliotheek wordt relatief meer van de andere diensten gebruik gemaakt.

De aanwezigheid van een compleet assortiment wordt door de bibliotheekbezoeker het belangrijkste gevonden, gevolgd door een overzichtelijke indeling en juiste openingstijden. Qua beoordeling scoort de Bibliotheek een 7,3. De service en de bereikbaarheid worden het hoogst beoordeeld, de openingstijden iets lager. De Centrale Bibliotheek scoort -logischerwijs- hoger op assortiment en openingstijden, de twee andere vestigingen hoger op bereikbaarheid.

Hfst 15 Straatverlichting

Driekwart van de Leidenaren beoordeelt de verlichting in de eigen straat als voldoende of hoger. Er zijn nauwelijks verschillen naar beoordeling per stadsdeel. Bij een defect van een lantaarn kunnen de burgers naar het storingsnummer van Nuon bellen. Ruim 2% van de volwassen Leidenaren belt wel eens (1000-1500 telefoontjes per jaar). Ze beoordelen de klantvriendelijkheid en de juistheid van de hulp als goed; de snelheid van de reparatie en de wachttijd lijken iets verbeterd te kunnen worden.

De beoordeling van de straatverlichting hangt enerzijds af van de vormgeving van de straatverlichting en anderzijds van het soort licht en de hoeveelheid licht van de lantaarnpalen. Zo heeft Leiden ouderwetse/klassieke-, kegel (koepel-) vormige, rechthoekige/overhangende- en bolvormige straatverlichting. Negen op de tien Leidenaren vindt de lantaarnpalen in de eigen straat passen en op logische plaatsen staan. Met name de mensen met ouderwetse klassieke lantaarnpalen in de eigen straat zijn erg tevreden. Eén op de tien mensen vindt dat de lantaarnpalen niet op logische plaatsen staan.

Als gekeken wordt naar de kleur van de straatverlichting in de eigen straat dan blijkt dat in Midden relatief vaker geel/oranje licht wordt gebruikt en in de andere stadsdelen relatief vaker wit. Ruim negen op de tien Leidenaren is positief over de kleur licht, herkent de medeweggebruikers in de straat voldoende en is van mening dat de verlichting in voldoende mate bijdraagt aan een gevoel van veiligheid.

Hfst 16 Burgerzaken

De afdeling Burgerzaken is momenteel geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 15.00 uur en op donderdagavond van 17.30 tot 20.00 uur. Voor ruim driekwart van de Leidenaren bieden deze openingstijden voldoende gelegenheid om hun zaken bij de afdeling Burgerzaken te regelen. Dit betekent dat bijna een kwart, met name werkenden, ontevreden is met de huidige openingstijden. Zij vinden met name dat Burgerzaken te vroeg sluit en te weinig in de avonden geopend is.

De afdeling Burgerzaken is van plan de openingstijden te wijzigen en op dinsdag en woensdag tot half vijf en op donderdag aaneengesloten van 's ochtends half negen tot acht uur 's avonds open te blijven. Daarnaast wil men in de zomermaanden mei t/m juli extra open zijn op woensdagavond. Tweederde van de Leidenaren overweegt van de nieuwe openingstijden gebruik te gaan maken indien ze naar Burgerzaken zouden moeten. Werkenden en de hogere inkomensgroepen reageren relatief het meest positief op de nieuwe openingstijden. Met name de uitbreiding van de avondopenstelling in het algemeen spreekt de respondenten aan. Per saldo geldt dat voor 95% van de Leidenaren de vernieuwde openingstijden voldoende gelegenheid bieden om zaken bij Burgerzaken te regelen.

Ruim de helft van de Leidenaren heeft in de periode juni 2000 – mei 2001 de afdeling Burgerzaken bezocht, met name voor een paspoort, op afstand gevolgd door een rijbewijs, uittreksel van het bevolkingsregister of adreswijziging. De bezoekers hebben gemiddeld 21 minuten moeten wachten voordat ze werden geholpen. Voor een kwart van de bezoekers is deze wachttijd onacceptabel. Gemiddeld wordt een wachttijd van ruim een kwartier acceptabel gevonden.

Er lijkt een redelijke interesse onder de burgers te zijn om vooraf een telefonische afspraak te maken voor een bezoek aan Burgerzaken en/of via internet documenten aan te vragen, wanneer dit de wachttijd verkort en/of het aantal keer dat ze naar Burgerzaken moeten, kan verminderen.

Hfst 17 Park Cronesteijn

Tweederde van de Leidenaren kent het begin jaren '80 aangelegde park Cronesteijn, dat aan de zuidkant van Leiden gelegen is. Bijna vier op de tien Leidenaren komt er ook wel eens. Vanwege de ligging van het park is het logisch dat Cronesteijn het best bezocht wordt door de inwoners uit stadsdeel Zuid. Ook wordt het park wordt relatief vaker bezocht door 35-plussers, gezinnen met kinderen en lager opgeleiden. De bezoekers gaan er met name naar toe om te wandelen of er doorheen te fietsen.

1. INLEIDING

1.1 Achtergrond

Voor gemeentelijke instellingen is het van belang om op de hoogte te zijn van hetgeen er leeft onder de inwoners van hun gemeente. Dit is niet alleen belangrijk om het huidige beleid te toetsen, maar ook om informatie en ideeën te krijgen voor het verbeteren en ontwikkelen van het toekomstig beleid. Ook in Leiden heeft de gemeenteraad besloten om middels een Stadsenquête extra te investeren in beleidsinformatie. In de maanden mei en juni 2001 is in dit kader een Stadsenquête gehouden. De Stadsenquête is gehouden door middel van telefonisch onderzoek onder ruim 2000 inwoners van Leiden van 18 tot en met 75 jaar. De onderwerpen die aan de orde zijn gekomen, kunnen worden onderverdeeld in:

1. Trend- en beoordelingsvragen. Deze geven inzicht in de beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening en de effecten van het gemeentelijk beleid.
2. Beleidsvragen. Deze vragen, gesteld door verschillende diensten, hebben veelal een eenmalig karakter.

De trend- en beoordelingsvragen zijn aan 1.500 inwoners voorgelegd en de beleidsvragen aan ruim 500 inwoners. Hiervoor is gekozen, omdat er voor de trend- en beoordelingsvragen meer belang wordt gehecht aan een uitsplitsing van de resultaten naar de belangrijkste districten en andere doelgroepen. Voor de beleidsvragen wordt een betrouwbaar beeld voor geheel Leiden gewenst en een iets indicatiever beeld per doelgroep voldoende geacht. Van alle respondenten zijn de algemene persoonskenmerken gevraagd, zoals leeftijd en opleiding.

1.2 Indeling rapport

In dit rapport worden de resultaten van de Stadsenquête gepresenteerd. De rapportage geeft allereerst in hoofdstuk twee een profiel van de inwoners van Leiden op basis van een verscheidenheid van algemene vragen, gebaseerd op kerncijfers van de afdeling B.O.A. (Beleidsinformatie Onderzoek en Advies) en de Stadsenquête 2001. Deze laatste cijfers zijn gebaseerd op ruim 2.000 respondenten. Immers, de algemene vragen zijn in beide deel-enquêtes aan de respondenten gesteld.

Vervolgens worden in de hoofdstukken 3 tot en met 6 de trend- en beoordelingsvragen behandeld. Deze hoofdstukken gaan in op de beoordeling van de Leidenaren voor diverse vormen van dienstverlening, zoals Burgerzaken, klachtenafhandeling en onderhoud van de wijk. Ook wordt ingegaan op allerlei vormen van overlast, die de burgers kunnen ervaren in de eigen wijk. In hoofdstuk 6 wordt kort ingegaan op de financiële positie van de Leidenaar.

De hoofdstukken 7 tot en met 17 betreffen de beleidsvragen die door de verschillende diensten gesteld zijn. Elk hoofdstuk behandelt een ander onderwerp. Onderstaande schema geeft een overzicht van de behandelde onderwerpen.

Het rapport wordt afgesloten met de responseverantwoording. In de bijlage is een overzichtskaart van Leiden en een complete uitdraai van de vragenlijst opgenomen.

Hoofdstukindeling De Stadsenquête 2001

Hfst 2	Profiel Leidenaar
Hfst 3	Algemene beoordeling dienstverlening
Hfst 4	Contact en beoordeling gemeentelijke diensten/afdelingen
Hfst 5	Leefbaarheid in eigen wijk
Hfst 6	Financiële situatie
Hfst 7	Contact burger versus gemeente
Hfst 8	Vrijwilligerswerk
Hfst 9	Milieu
Hfst 10	Stadskrant
Hfst 11	Welzijnsorganisatie
Hfst 12	Welzijnsproblemen
Hfst 13	Energie
Hfst 14	Bibliotheek
Hfst 15	Straatverlichting
Hfst 16	Burgerzaken
Hfst 17	Park Cronesteijn
Hfst 18	Onderzoeksverantwoording

Naast dit eindrapport is aan alle deelnemende diensten een tabellenboek geleverd met een complete uitdraai van alle tabellen en de belangrijkste open antwoorden.

2. PROFIEL LEIDENAAR

In dit hoofdstuk wordt een profiel van de inwoners van Leiden gegeven, gebaseerd op kerncijfers van de afdeling B.O.A. (Beleidsinformatie Onderzoek en Advies) en de Stadsenquête 2001. Deze laatste cijfers zijn gebaseerd op ruim 2.000 respondenten. Immers de algemene vragen zijn in beide deel-enquêtes aan de respondenten gesteld. In dit hoofdstuk komt een grote verscheidenheid aan algemene onderwerpen aan de orde, te weten het aantal inwoners, de stadsdelen en districten, de bevolking naar sekse en leeftijd, aantal woonjaren dat Leidenaren in Leiden en de eigen wijk woonachtig zijn, de huishoudsamenstelling, etniciteit, opleidingsniveau, wel of geen betaald werk, het gebruikte vervoermiddel om naar het werk te komen, huishoudinkomen en tot slot de beschikbaarheid van PC's en internet.

2.1 Aantal inwoners Leiden

Leiden bestaat op 1 januari 2001 uit ruim 117 duizend inwoners; dit zijn bijna 14 duizend inwoners meer dan twintig jaar geleden.

Tabel 2.1: Aantal inwoners Leiden

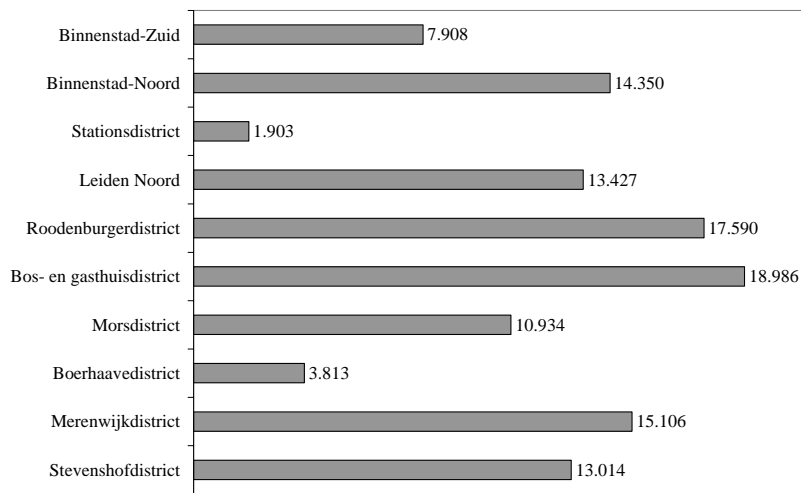
	Inwoners
1981	103.246
2001	117.031

Bron: BOA, kerncijfers 1-1-2001

2.2 Districten

Leiden bestaat uit vier stadsdelen (Midden, Noord, Zuid en West) en tien districten. In de bijlage aan het eind van dit rapport is een kaart van Leiden opgenomen. Onderstaande figuur geeft de grootte van de districten naar het aantal inwoners. Qua inwonersaantal is het Bos- en gasthuisdistrict het grootst, gevolgd door het Roodenburgerdistrict.

Grafiek 2.2: Aantal inwoners per district (bron: BOA, kerncijfers 1-1-2001)



2.3 Sekse en leeftijd

Van alle inwoners van Leiden is 49% man en 51% vrouw. Onderstaande tabel geeft de leeftijdsverdeling van de bevolking en vergelijkt deze met het Nederlands gemiddelde. Te zien is dat Leiden relatief iets minder kinderen telt en iets meer jongeren in de leeftijd van 15 tot en met 24 jaar (lees: studenten). In de Stadsenquête zijn inwoners ondervraagd van 18 tot en met 75 jaar. Van de inwoners van Leiden behoren 89.008 tot deze leeftijd.

Tabel 2.3: Leeftijdverdeling in Leiden en in Nederland

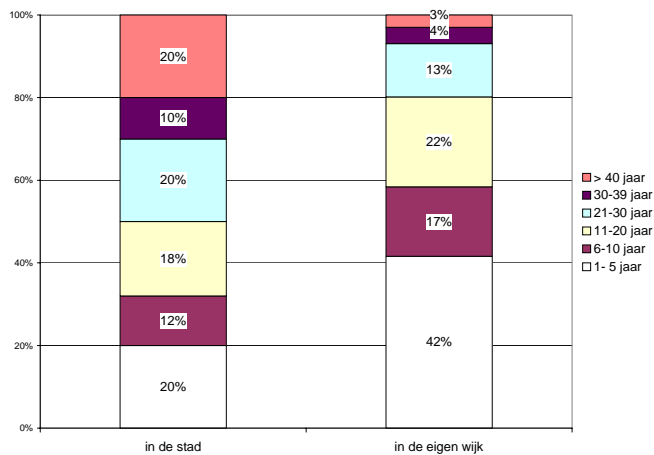
	Leiden	Nederland
0- 14 jaar	16%	19%
15-24 jaar	15%	12%
25-49 jaar	43%	41%
50-64 jaar	15%	17%
65 jaar en ouder	12%	11%
	100%	100%

Bron: BOA, kerncijfers 1-1-2001 en CBS 2001

2.4 Aantal woonjaren in Leiden en in eigen wijk

Eén op de drie inwoners woont al meer dan 30 jaar in Leiden; slechts 7% woont al meer dan 30 jaar in de eigen wijk.

Grafiek 2.4a: Aantal woonjaren in Leiden en in eigen wijk naar leeftijd



Gemiddeld woont een volwassen Leidenaar op dit moment 24 jaar in de eigen stad en ruim 11 jaar in de eigen wijk. Vijfenzestigplussers wonen gemiddeld al bijna 50 jaar in Leiden.

Tabel 2.4b: Aantal woonjaren in Leiden en eigen wijk naar leeftijd

	In de stad	In de eigen wijk
18-24 jaar	12 jaar	8 jaar
25-34 jaar	12 jaar	4 jaar
35-49 jaar	25 jaar	11 jaar
50-64 jaar	37 jaar	20 jaar
65-75 jaar	49 jaar	25 jaar

Bron: Stadsenquête 2001

2.5 Huishoudsamenstelling

Van de volwassen Leidenaren is 20% alleenstaand. Vier op de tien Leidenaren woont in een gezinshuishouden.

Tabel 2.5: Huishoudsamenstelling inwoners 18-75 jaar

Alleenstaand (< 40 jaar)	13%
Twee volwassenen (< 40 jaar)	19%
Gezin met kinderen	42%
Twee volwassenen (> = 40 jaar)	20%
Alleenstaand (> = 40 jaar)	7%
	100%

Bron: Stadsenquête 2001

2.6 Etnische herkomst

Een kwart van de bevolking van Leiden is van allochtone afkomst. Dit betekent dat ze zelf (1^e generatie) of dat één van beide ouders in het buitenland is geboren (2^e generatie). Bij de resultaten van een Stadsenquête kan het interessant zijn om te kijken naar de verschillen in resultaten tussen autochtonen en allochtonen. Toch moet hierbij opgepast worden, omdat de groep allochtonen zeer divers is. Hierbij kan gedacht worden aan het verschil tussen de 1^e en 2^e generatie, maar vooral aan de verschillen naar het land van herkomst.

Tabel 2.6: Etnische herkomst van alle inwoners Leiden

Nederland	76%
Marokko	4%
Turkije	2%
Suriname	2%
Aruba/Nederlandse Antillen	1%
Westerse landen	9%
Overige landen	7%
	100%

Bron: BOA, kerncijfers 1-1-2001

2.7 Opleiding

Onderstaande tabel geeft het opleidingsniveau van de Leidenaren van 18 tot en met 75 jaar. Hierbij is opleidingsniveau volgens de definitie van het CBS ingedeeld in drie groepen: lager onderwijs, middelbaar onderwijs en hoger onderwijs. Het opleidingsniveau van de Leidenaren is aanzienlijk hoger in vergelijking met het Nederlands gemiddelde.

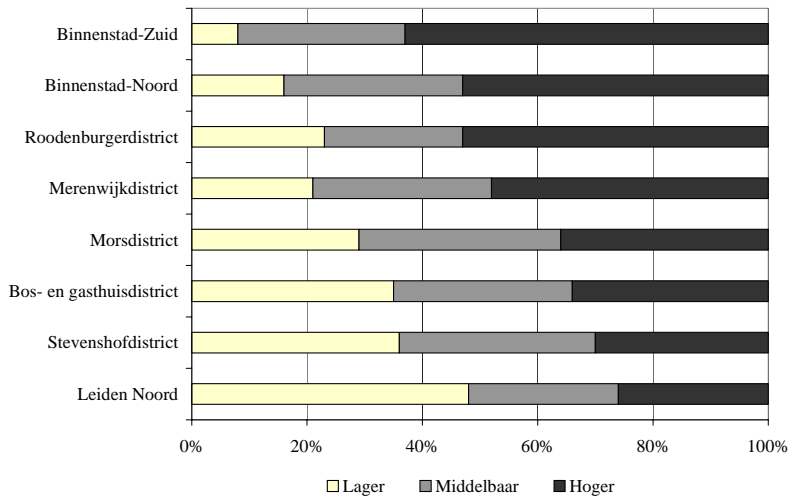
Tabel 2.7a: Opleidingsniveau Leidenaren in vergelijking met Nederland

	Leiden (volgens Stadsenquête)	Leiden (volgens CBS- cijfers 1998)	Nederland (volgens CBS)
Lager onderwijs	26%	24%	39%
Middelbaar onderwijs	29%	30%	40%
Hoger onderwijs	45%	45%	21%
	100%	100%	100%

Bron: Stadsenquête 2001 (18-75 jaar) en CBS, enquête beroepsbevolking 15-64 jaar

Relatief wonen de meeste volwassen Leidenaren met een hogere opleiding in de Binnenstad, terwijl in Leiden Noord relatief veel burgers met een lagere opleiding woonachtig zijn.

Grafiek 2.7b: Opleiding naar district (excl. Stationsdistrict en Boerhaavedistrict vanwege te weinig waarnemingen)



2.8 Betaald werk

De beroepsbevolking in Leiden bestaat uit bijna 60.000 mensen. In de Stadsenquête is aan de werkenden gevraagd naar de plaats waar ze werken. Bijna de helft van de werkzame bevolking werkt in de eigen stad (44%). 10% werkt in Den Haag, bijna 10% in Amsterdam /Schiphol/Hoofddorp, 2% in Rotterdam en 4% heeft geen vast werkadres. De overige werkenden (30%) zijn werkzaam in verschillende (met name regionale) steden, waarbij de belangrijkste Leiderdorp, Zoeterwoude, Oegstgeest, Utrecht, Zoetermeer, Delft, Voorschoten, Alphen aan de Rijn, Noordwijk, Leidschendam, Katwijk, Rijswijk, Sassenheim, Lisse en Wassenaar zijn.

Ook aan de studenten is gevraagd waar ze studeren. Van hen studeert tweederde in Leiden, 8% in Den Haag, 6% in Utrecht, 4% in Delft, 2% in Amsterdam en 3% thuis. De overige 10% studeert in andere steden.

2.9 Vervoermiddel naar het werk/studie

Onderstaande tabel laat zien dat studenten met name met de fiets (binnen Leiden) of de trein (buiten Leiden) naar hun school/Universiteit gaan. De keuze hangt sterk samen met de studielocatie.

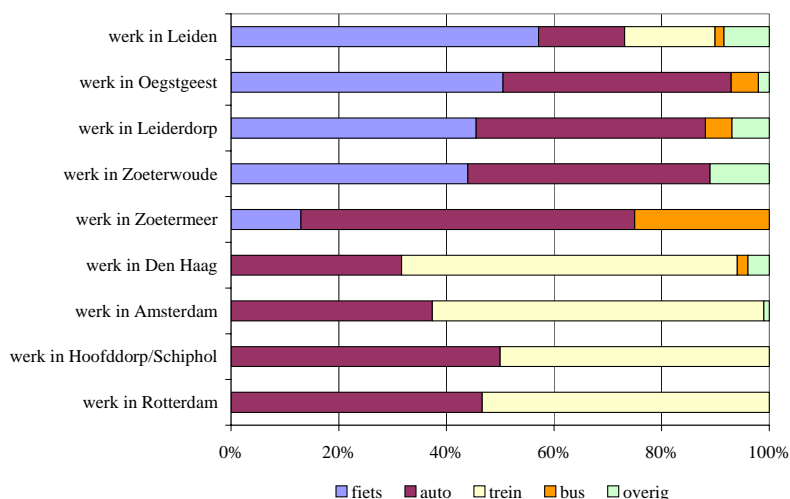
Tabel 2.9a: Vervoermiddel naar werk/studie

	Werkenden	Studerenden
Fiets	36%	47%
Auto	36%	2%
Trein	20%	33%
Bus	3%	6%
Lopend	3%	9%
Motor/bromfiets	3%	1%
Overig	0%	1%
	100%	100%

Bron: Stadsenquête 2001

De keuze van het vervoermiddel naar het werk hangt sterk samen met de plaats van het werk. De inwoners van Leiden die in de regiogemeenten Oegstgeest, Leiderdorp of Zoeterwoude werken, gaan relatief vaak op de fiets. De mensen die in de grote steden Den Haag en Rotterdam werken, gaan relatief vaak met de trein.

Grafiek 2.9b: Vervoermiddel naar werk



2.10 Inkomen

Onderstaande tabel geeft het netto maandelijks huishoudinkomen van de Leidenaren van 18 tot en met 75 jaar. Een gemiddeld huishouden in Leiden heeft netto fl. 4.556,- per maand te besteden.

Tabel 2.9a: Netto maandelijks huishoudinkomen

Minder dan 1.500,-	4%
1.501-2.500	11%
2.501-3.100	13%
3.101- 4.400	19%
4..401-5.400	17%
5..501-6.400	13%
6..401 en meer per maand	23%
	100%

Bron: Stadsenquête 2001

Het gemiddeld huishoudinkomen is het laagst in Leiden Noord en het hoogst in het Merenwijk- en Roodenburgdistrict. In de tweepersoonshuishoudens zonder kinderen is het gemiddeld huishoudinkomen het hoogst.

Tabel 2.10: Gemiddeld netto huishoudinkomen naar district, huishoudsituatie en leeftijd

<i>Naar district</i>		<i>Naar leeftijd</i>		<i>Naar huishouden</i>	
Binnenstad-Zuid	4.200	18-24 jaar	3.050	Alleenstaand (< 40 j.)	3.100
Binnenstad-Noord	4.050	25-34 jaar	4.750	Twee personen (< 40 j.)	5.350
Leiden-Noord	3.900	35-49 jaar	5.000	Gezin	4.950
Roodenburgdistrict	5.000	50-64 jaar	4.700	2 personen (>=40 j.)	4.550
Bos- en Gashuisdistrict	4.250	65-75 jaar	3.400	Alleenstaand(>=40 j.)	3.500
Morsdistrict	4.250				
Merenwijkdistrict	5.100				
Stevenshofdistrict	4.900				

2.11 Computer- en internetbeschikbaarheid

Landelijke onderzoeken geven aan dat steeds meer mensen de beschikking hebben over een computer. De laatste cijfers van het CBS spreken van 5 miljoen PC's in de bijna 7 miljoen huishoudens. Dit is ongeveer 70%. Vanwege de relatief hogere opleidingsgraad van de Leidse burgers mag verwacht worden dat dit percentage in Leiden nog iets hoger ligt.

Dit wordt in de Stadsenquête bevestigd. Ruim acht op de tien Leidse huishoudens heeft thuis een PC. Daarnaast kan een deel van de mensen, die thuis niet over een PC kunnen beschikken, hier wel op het werk of op school gebruik van maken. Dit betekent dat 87% van de Leidenaren de beschikking heeft over een PC. Iets minder, te weten driekwart van alle Leidenaren, heeft de beschikking over internet.

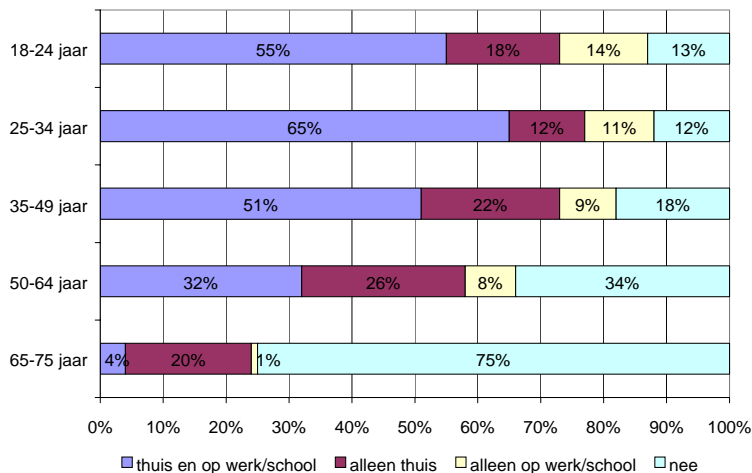
Tabel 2.11a: Beschikbaarheid computer en internet

	PC	Internet
Ja, thuis en op het werk/school	61%	48%
Ja, alleen thuis	20%	19%
Ja, alleen op werk/school	5%	9%
Nee	13%	23%
	100%	100%

Bron: Stadsenquête 2001

Als het gaat om de beschikbaarheid van internet, dan blijkt negen op de tien volwassenen tot en met 34 jaar hierover te kunnen beschikken. Hiertegenover staat dat van de 65 tot en 75-jarigen slechts een kwart over internet beschikt.

Grafiek 2.11b: Beschikbaarheid internet thuis of op werk/school



3. ALGEMENE BEOORDELING DIENSTVERLENING

In dit eerste korte hoofdstuk geven de burgers een algemeen oordeel over de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening.

Per saldo vindt de Leidenaar de gemeentelijke dienstverlening in het afgelopen jaar iets vooruitgegaan. Van de mensen die een oordeel geven, vindt 11% dat de dienstverlening van de gemeente het afgelopen jaar is verbeterd, 5% ziet een verslechtering. Wanneer gekeken wordt naar de verschillende leeftijdsgroepen blijkt dat jongeren de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening iets positiever beoordelen in vergelijking met de volwassenen van 50 jaar en ouder.

Tabel 3.1: Beoordeling dienstverlening gemeente ten opzichte van vorig jaar

	Kengetal (kolom A-C)	Verbeterd (A)	Gelijk gebleven (B)	Verslechterd (C)	Totaal
Totaal	+ 6	11%	84%	5%	100%
<i>Naar leeftijd</i>					
18-24 jaar	+ 7	10%	86%	3%	100%
25-34 jaar	+ 9	11%	87%	2%	100%
35-49 jaar	+ 4	11%	83%	7%	100%
50-64 jaar	+ 2	11%	80%	9%	100%
65-75 jaar	- 1	7%	85%	8%	100%

(excl. geen antwoord)

Vervolgens is de Leidenaren gevraagd eventuele verbeteringen/verslechteringen te motiveren, waarbij opvalt dat een aantal aspecten door een deel van de burgers als verbeterd en door een ander deel als verslechterd wordt gezien.

De verbeteringen hebben met name betrekking op :

- een klantgerichtere/snellere/vriendelijkere dienstverlening
- een verbeterd/netter onderhoud van de stad
- een verbeterde communicatie/voorlichting

De verslechtering richt zich met name op:

- de gemeente die weinig doet en nauwelijks luistert
- een verminderd onderhoud van de stad
- hogere kosten belastingen/diensten

In de volgende hoofdstukken zullen veel van deze punten nader aan de orde komen.

4. CONTACT EN BEOORDELING GEMEENTELIJKE DIENSTEN/AFDELINGEN

De Leidenaren kunnen om veel verschillende redenen contact hebben met de gemeente. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar het contact van burgers met acht diensten/afdelingen en de beoordeling van deze contacten. Vervolgens wordt inzicht gegeven in het aantal klachten dat in het afgelopen jaar is ingediend en hoe de klachtenafhandeling beoordeeld wordt.

4.1 Contact acht gemeentelijke diensten/afdelingen

Allereerst is de Leidenaren gevraagd of ze in het afgelopen jaar persoonlijk, telefonisch of schriftelijk contact hebben gehad met één of meerdere van de gemeentelijke diensten.

De Leidenaar heeft het meest contact met Burgerzaken en de informatiebalie van het Stadhuis. Deze afdelingen worden in de meeste gevallen bezocht, in tegenstelling tot de dienst Stadsbeheer waar het contact in de meeste gevallen telefonisch plaatsvindt.

Tabel 4.1: Percentage Leidenaren dat jaarlijks contact heeft en soort contact

	Perc. mensen dat afg. jaar contact heeft gehad	Soort contact
Burgerzaken	43%	Met name persoonlijk (92%)
Informatiebalie Stadhuis	41%	Met name persoonlijk (89%)
Stadsbeheer (Huisvuil en vegen)	25%	Met name telefonisch (88%)
Telef. contact met gemeentenummer	18%	Telefonisch
Bouwen/wonen, woonvergunning	11%	Telef. (42%), pers. (38%) en schr. (20%)
Belastingen	10%	Telef. (48%), pers. (33%) en schr. (19%)
Stadsbeheer (Woonomg. en parkeren)	7%	Telef. (65%), pers. (31%)
Sociale Dienst	4%	Pers. (59%), telef. (33%) en schr. (8%)

4.2 Profiel van mensen die contact hebben

Onderstaand worden de bezoekersprofielen van de verschillende afdelingen besproken.

Burgerzaken

Deze afdeling levert diensten, die voor alle Leidenaren in meer of mindere mate nodig kunnen zijn. Toch is er een aantal verschillen naar leeftijd, opleiding en stadsdeel. Relatief hebben Leidenaren van 45 jaar of jonger, Leidenaren met een hogere opleiding en de inwoners van de Binnenstad vaker contact. In één van de latere hoofdstukken zal nader op de afdeling Burgerzaken worden ingegaan.

Receptie en informatiebalie Stadhuis

Het profiel van de bezoeker van de receptie/informatiebalie van het Stadhuis is een mengeling van de profielen van de bezoekers van de andere afdelingen. Het profiel komt daarom grotendeels overeen met het profiel van de meest bezochte afdeling, te weten Burgerzaken.

Stadsbeheer (Huisvuil en vegen)

De mensen die bellen naar de afdeling Stadsbeheer komen verspreid uit alle districten. Wel valt op dat mensen met een hogere opleiding en Leidenaren van 35 tot 65 jaar vaker bellen.

Bellen met gemeentelijke nummer (5165165)

Het profiel van de beller komt vrijwel overeen met het profiel van de gemiddelde Leidenaar. Alleen blijken allochtone Leidenaren wat eerder de telefoon te pakken (27%) ten op zichte van de autochtone Leidenaar (16%).

Bouwen en wonen

Er zijn geen specifieke groepen, die daadwerkelijk aanzienlijk vaker contact hebben met de afdelingen Bouwen en Wonen. Wel zijn er groepen die duidelijk minder vaak contact hebben, te weten: alleenstaanden, jongeren tot 25 jaar, 65-plussers, lager opgeleiden en inwoners uit Stadsdeel West.

Belastingen

De Leidenaren die contact hebben met de Gemeentelijke Belastingdienst zijn vaker tussen de 25 en 49 jaar en relatief vaker allochtoon.

Stadsbeheer (woonomgeving/parkeren)

Inwoners uit het Merenwijkdistrict hebben relatief vaker contact gehad met deze afdeling van Stadsbeheer; de inwoners van Morsdistrict relatief minder vaak.

Sociale Zaken

Mensen met een laag inkomen en geen werk hebben – logischerwijs – relatief vaak contact met de dienst SZW.

4.3 Beoordeling diensten/afdelingen

Onderstaande tabel geeft per dienst een totaalbeoordeling over de dienstverlening. Bij het lezen van de tabel dient te worden opgemerkt dat een vergelijking tussen de diensten eigenlijk niet goed mogelijk is. Immers, bij een bezoek aan de Belastingdienst en de dienst Sociale Zaken zijn vaker 'tegengestelde belangen' in het geding, terwijl dit in mindere mate het geval is bij een bezoek aan Burgerzaken.

In het aan de diensten separaat geleverde tabellenboek geven respondenten precies aan waarom ze een contact met matig of slecht hebben beoordeeld. Dit levert per dienst veel handvatten voor verbetermogelijkheden.

Tabel 4.3: Beoordeling dienstverlening van acht afdelingen¹

	Berekend rapportcijfer	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	
Informatiebalie Stadhuis	7.4	9%	84%	5%	2%	100%
Burgerzaken	7.4	11%	80%	7%	2%	100%
Stadsbeheer (Huisvuil en veges)	6.9	9%	68%	12%	11%	100%
Telefonisch contact met gemeentenummer	6.9	5%	75%	15%	6%	100%
Bouwen/wonen, woonvergunning	6.7	7%	65%	17%	11%	100%
Sociale Dienst	6.7	14%	60%	8%	18%	100%
Belastingen	6.6	7%	62%	20%	11%	100%
Stadsbeheer (Woonomgeving en parkeren)	6.5	10%	54%	21%	15%	100%

¹ Berekend rapportcijfer op basis van: zeer goed(=9), goed(=7.5), matig(=5) en slecht(=3).

4.4 Beoordeling 5 dienstverleningsaspecten

Om meer grip te krijgen op de beoordelingen is de mensen gevraagd voor hun laatste contact verschillende aspecten te beoordelen. De behulpzaamheid, de vriendelijkheid en de correctheid van de afhandeling worden over het algemeen wel goed beoordeeld. De wachttijden worden relatief het minst positief beoordeeld.

Tabel 4.4a: Beoordeling 5 dienstverleningsaspecten

	Berekend rapportcijfer	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	
Vriendelijkheid personeel	7.5	13%	82%	4%	1%	100%
Behulpzaamheid personeel	7.4	13%	78%	7%	2%	100%
Correctheid afhandeling	7.3	11%	79%	6%	4%	100%
Tempo afhandeling	7.1	9%	73%	12%	6%	100%
Wachttijden	6.5	8%	56%	22%	13%	100%

Onderstaande tabel laat zien dat de beoordeling van het schriftelijk contact aanzienlijk lager wordt beoordeeld dan met name het persoonlijk contact en in mindere mate het telefonisch contact.

Tabel 4.4b: Rapportcijfer per soort contact

	Gemiddeld rapportcijfer	Vriendelijkheid	Behulpzaamheid	Correctheid Afhandeling	Tempo afhandeling	Wachttijden
Persoonlijk contact	7.3	7.6	7.6	7.5	7.2	6.5
Telefonisch contact	7.1	7.4	7.3	7.1	7.0	6.5
Schriftelijk contact	6.6	7.4	7.1	6.7	6.0	6.0

4.5 Klachten en suggesties

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de klachten en suggesties die Leidenaren bij de gemeente hebben ingediend. Allereerst wordt gekeken naar het aantal Leidenaren met (wel en niet ingediende) klachten en suggesties en de reden waarom mensen een klacht niet melden. Vervolgens wordt gekeken bij welke dienst de klacht is ingediend, hoe deze zijn ingediend en waar de klacht/suggestie over ging. Tot slot wordt nader gekeken naar de klachtenafhandeling: hebben mensen een ontvangen op hun klacht, melding of idee en is deze naar tevredenheid afgehandeld. Tot slot is gevraagd de klachtenafhandeling te beoordelen op een aantal afzonderlijke aspecten.

4.5.1 Aantal Leidenaren met (wel en niet ingediende) klachten en suggesties

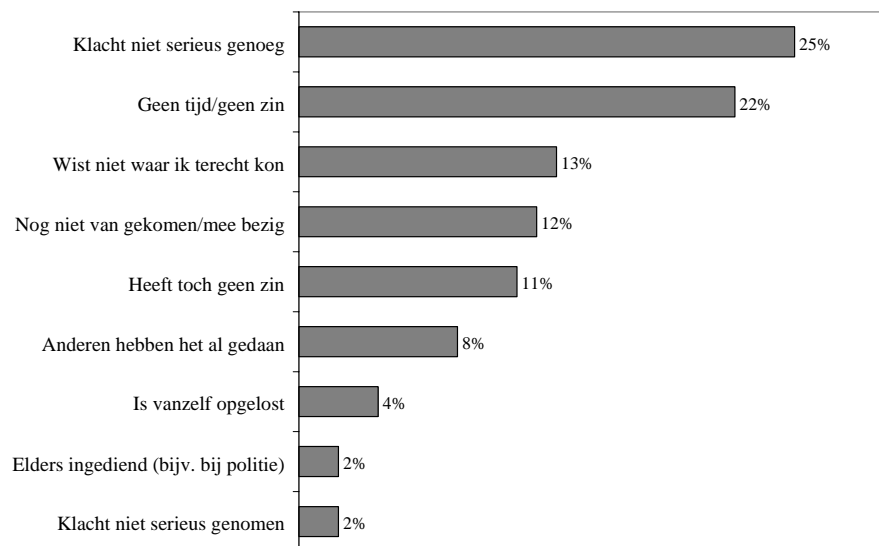
Van de Leidenaren heeft 8% in het afgelopen jaar een klacht ingediend bij de gemeente. Bewoners van Binnenstad-Noord en Leiden-Noord, 50-plussers en mensen met een hoog huishoudinkomen dienen relatief wat vaker een klacht in.

Tabel 4.5.1a: Soort klacht, melding, idee

Ja, klacht ingediend	8%
Nee, maar wel behoefte gehad	15%
Nee, ook geen behoefte gehad	77%
Totaal	100%

Bovenstaande tabel liet zien dat 15% van de Leidenaren geen klacht heeft ingediend, terwijl ze aangeven daar wel reden voor te hebben gehad. De niet-ingediende klachten hebben met name betrekking op zwerfvuil (36x), onderhoud groenvoorzieningen (25x), overvolle containers (22x), parkeerbeleid (22x), vuilnisophaaldienst (21x) en overlast van auto's. Deze mensen hebben hierover met name geen klacht ingediend, omdat hun klacht niet serieus genoeg was of omdat ze het teveel moeite vonden.

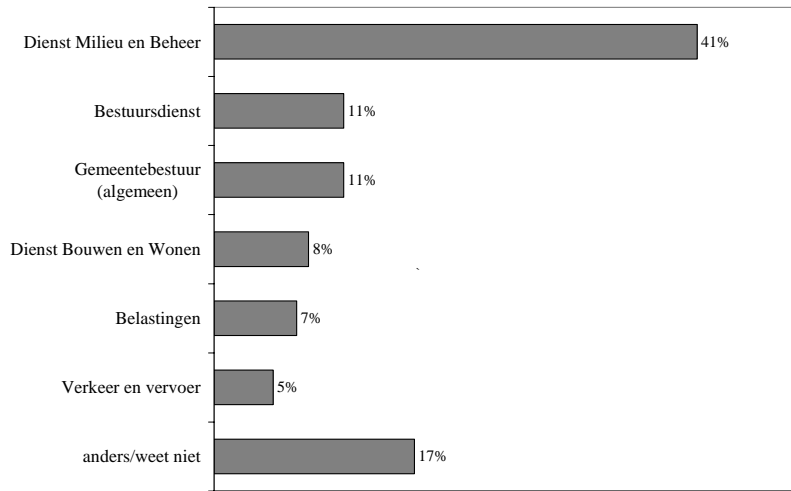
Grafiek 4.5.1b: Reden geen klacht, melding of idee ingediend



4.5.2 Afdeling waar klacht/suggestie is ingediend

De meeste klachten en suggesties hebben betrekking op taken van de Dienst Milieu en Beheer en betreffen een grote variatie aan onderwerpen zoals: klachten over huisvuil, groenonderhoud, zwerfvuil, legen van vuilnisbakken, onkruid, geluidsoverlast, kapotte containers, etc. Onderstaande tabel geeft de diensten waarbij de klacht/suggestie is ingediend.

Grafiek 4.5.2: Dienst waar klacht, melding of idee betrekking op heeft



4.5.3 Beoordeling afhandeling klacht/suggestie

Over het algemeen is de helft van de mensen tevreden over de afhandeling van de klacht/suggestie en de andere helft minder tevreden. De mensen die minder tevreden zijn, noemen hiervoor als redenen:

1. Geen antwoord gekregen/heel lang wachten op antwoord (20x)
2. Geen goede afhandeling vraag/geen goede argumenten gegeven (16x)
3. Constant doorverwezen/doorverbonden/van het kastje naar de muur gestuurd (13x)
4. Niets gedaan met klacht/ze zijn te laks met hun beloftes (12x)
5. Lange wachttijd/je wordt nogal eens in de wacht gezet (10x)
6. Onbereikbaarheid/bepaalde ambtenaren vaak niet aanwezig (9x)
7. Onduidelijke antwoorden/werden onduidelijk behandeld (9x)
8. Onvriendelijk behandeld (6x)

4.5.4 Beoordeling zes aspecten van afhandeling klacht/suggestie

Om meer grip te krijgen op verbetermogelijkheden van de klachtenafhandeling is de mensen gevraagd deze op zes verschillende aspecten te beoordelen. Helder taalgebruik en een voldoende respectvolle behandeling worden het meest positief gewaardeerd; de snelheid van beantwoording het laagst.

Tabel 4.5.4: Beoordeling contact bij afhandeling klachten of suggesties

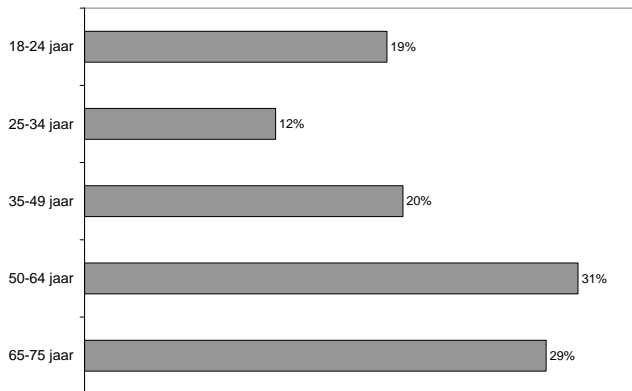
	Berekend rapportcijfer	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Totaal
TOTAAL BEOORDELING	5.8	5%	45%	28%	22%	100%
Helder taalgebruik	7.2	4%	83%	11%	2%	100%
Met respect behandeld	6.9	4%	75%	13%	8%	100%
Telefonische bereikbaarheid	6.3	8%	52%	26%	14%	100%
Deskundigheid ambtenaar	6.2	1%	56%	31%	12%	100%
Duidelijkheid antwoord	6.0	2%	55%	23%	20%	100%
Snelheid beantwoording	5.2	2%	33%	29%	36%	100%

(excl. geen antwoord)

4.6 Ombudscommissie

Leiden heeft een Ombudscommissie waar burgers terecht kunnen als zij vinden dat hun klacht door de gemeente niet goed is afgehandeld. Van alle Leidenaren is één op de vijf op de hoogte van de Ombudscommissie. Vijftig-plussers en in mindere mate de mannen blijken wat vaker op de hoogte.

Grafiek 4.6: Bekendheid met Ombudscommissie naar leeftijd



Minder dan 1% van de respondenten heeft al eens contact gehad met deze commissie (vier van de ruim 1500 respondenten). Zij waren tevreden over dit contact.

5. LEEFBAARHEID IN EIGEN WIJK

Dit hoofdstuk gaat nader in op de leefbaarheid in de eigen wijk. Allereerst wordt ingegaan op de beoordeling van het onderhoud van de eigen wijk. Vervolgens worden drie uiteenlopende leefbaarheidsaspecten, te weten straatverlichting, contact met buurtbewoners en sociale veiligheid behandeld. Tot slot wordt gekeken in hoeverre de Leidenaren allerlei vormen van overlast ondervinden in hun eigen woonomgeving.

5.1 Beoordeling onderhoud eigen wijk

De Leidse burgers hebben vijf aspecten beoordeeld die betrekking hebben op het onderhoud van de stad en als zodanig onder de mede-verantwoordelijkheid van de gemeente vallen. De inwoners van Leiden ondervinden relatief weinig overlast van wegwerkzaamheden in de eigen wijk. Ook de vuilnisophaaldienst wordt redelijk goed beoordeeld.

Tabel 5.1a: Beoordeling vijf aspecten onderhoud in eigen wijk

	Berekend rapportcijfer	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Totaal
Beperking overlast door werkzaamheden eigen wijk	7.2	5%	83%	10%	3%	100%
Vuilnisophaaldienst	6.8	5%	70%	19%	5%	100%
Onderhoud groen eigen wijk	6.6	7%	59%	26%	12%	100%
Onderhoud straten en wegen	6.5	3%	61%	26%	10%	100%
Netheid eigen wijk	6.4	4%	59%	29%	8%	100%

Onderstaand wordt gekeken of de beoordeling van de aspecten verschillen per district. Te zien is dat met name Leiden Noord lagere beoordelingen krijgt. Zowel de vuilnisophaaldienst als de netheid worden in dit district door de bewoners lager beoordeeld. De netheid van de eigen wijk wordt ook door de inwoners van de Binnenstad Noord aanzienlijk lager beoordeeld. In positieve zin valt het onderhoud van het groen in het Morsdistrict op.

Tabel 5.1b: Beoordeling vijf onderhoudsaspecten naar district

	Beperking overlast door werkzaamheden	Vuilnisophaaldienst	Onderhoud groen	Onderhoud Straten en wegen	Netheid
Leiden totaal	7.2	6.8	6.6	6.5	6.4
Binnenstad-Zuid	7.1	7.0	6.4	6.3	6.5
Binnenstad-Noord	7.2	6.8	6.4	6.3	5.8
Leiden-Noord	7.3	6.2	6.2	6.1	5.7
Roodenburgdistrict	7.3	6.9	6.7	6.5	6.8
Bos- en Gashuisdistrict	7.1	6.8	6.7	6.6	6.6
Morsdistrict	7.1	6.7	7.0	6.6	6.5
Merenwijkdistrict	7.4	7.0	6.7	6.5	6.7
Stevenshofdistrict	7.1	7.0	6.3	6.7	6.4

5.2 Beoordeling drie leefbaarheidsaspecten eigen wijk

De respondenten hebben drie leefbaarheidsaspecten beoordeeld, te weten de straatverlichting, het contact met de buurtbewoners en de sociale veiligheid.

1. De straatverlichting wordt door negen op de tien respondenten als goed of uitstekend beoordeeld; dit geldt in vergelijkbare mate voor alle doelgroepen.
2. Het contact met de buurtbewoners wordt door twee op de tien als matig of slecht beoordeeld. Het valt op dat vooral veel jongeren en alleenstaanden dit aangeven. Gezinnen met kinderen en 65-plussers zijn hierover relatief het meest tevreden.
3. Ook de sociale veiligheid wordt door twee op de tien burgers als onvoldoende beoordeeld. Bij dit aspect zijn de 65-plussers juist vaker ontevreden. In mindere mate geldt hetzelfde voor mensen met een lager huishoudinkomen. Dit laatste kan te maken hebben met de wijk waarin men woonachtig is (zie tabel 5.2b).

Tabel 5.2a: Beoordeling leefbaarheid in eigen wijk

	Berekend rapportcijfer	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Totaal
Straatverlichting	7.3	6%	85%	8%	1%	100%
Contact met buurtbewoners	7.1	10%	70%	17%	3%	100%
Sociale veiligheid	7.1	7%	74%	17%	3%	100%

Onderstaande tabel geeft verschillen in beoordeling van de drie aspecten per district. Wat opvalt is dat het contact met buurtbewoners in de Binnenstad en in Leiden Noord minder hecht is. Daarnaast beoordelen de bewoners in Binnenstad-Noord de sociale veiligheid aanzienlijk lager.

Tabel 5.2b: Beoordeling leefbaarheid naar district

	Straatverlichting	Contact buurtbewoners	Sociale Veiligheid
Leiden totaal	7.3	7.1	7.1
Binnenstad-Zuid	7.4	6.9	7.3
Binnenstad-Noord	7.4	6.8	6.7
Leiden Noord	7.2	6.9	7.0
Roodenburgdistrict	7.4	7.3	7.4
Bos- en Gashuisdistrict	7.4	7.1	7.1
Morsdistrict	7.3	7.1	7.0
Merenwijkdistrict	7.2	7.2	6.9
Stevenshofdistrict	7.3	7.2	7.0

5.3 Mate van overlast

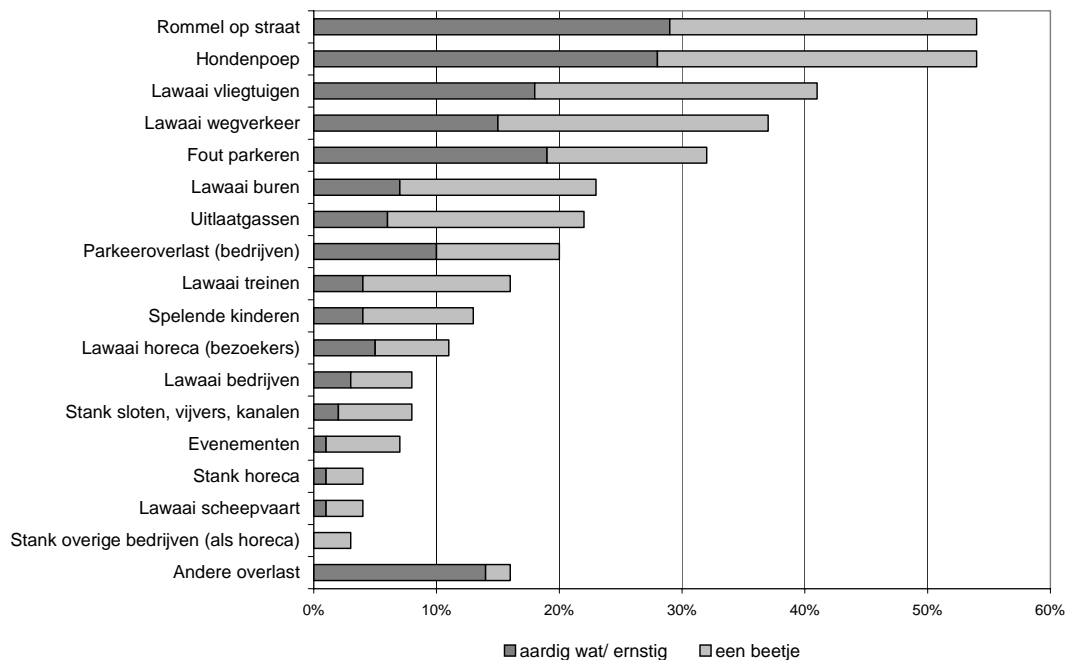
Burgers kunnen op veel verschillende manieren overlast ervaren van zaken/activiteiten, die in een gemeente plaatsvinden. In de Stadsenquête 2001 zijn 17 verschillende vormen van overlast aan de burgers voorgelegd met de vraag of ze hier in de eigen wijk een beetje, aardig wat of erge overlast van ondervinden.

5.3.1 Mate van overlast van 17 zaken/activiteiten

De burgers ervaren de meeste overlast van zwerfvuil en hondenpoep. Ruim de helft van de Leidenaren ondervindt hier overlast van. Maar ook het lawaai van vliegverkeer en wegverkeer wordt door ongeveer vier op de tien Leidenaren (af en toe of vaak) als overlast ervaren. Daarnaast heeft ongeveer eenderde overlast van fout parkeerders in de eigen wijk. Dit kan zijn doordat veel mensen één of twee auto's hebben, doordat er weinig parkeermogelijkheden in de straat zijn of door overlast van auto's die bedrijfsmatig in de buurt worden geparkeerd.

Het valt op dat mensen met een hogere opleiding over het algemeen wat vaker overlast ervaren in vergelijking met mensen met een lagere opleiding. Onderstaande tabel geeft een volledig overzicht van de mate van overlast per activiteit. Op de volgende pagina's worden de verschillende vormen van overlast per stuk besproken.

Grafiek 5.3.1: Mate van overlast van 17 zaken/activiteiten (meerdere antwoorden mogelijk)



5.3.2 Van welk aspect meeste overlast

Vervolgens is de respondenten gevraagd één aspect te noemen waarvan ze het meeste overlast ervaren. Dit aspect hebben ze vervolgens toegelicht. Onderstaande tabel laat zien dat de 'overlast-rangorde' van de aspecten vrijwel overeenkomt met die in de vorige paragraaf. Slechts de overlast van uitlaatgassen wordt relatief minder vaak genoemd. Dit komt met name, omdat dit aspect sterk samenhangt met de overlast van lawaai van wegverkeer.

Tabel 5.3.2: Waarvan meeste overlast en waarom

	Meeste overlast	Reden
Rommel op straat	14%	Veel los zwerfvuil, mensen gooien van alles zomaar weg: blikjes, papier, open en gescheurde vuilniszakken, etc. Met name nabij containers (te weinig bakken en soms overvol) en in mindere mate rondom scholen.
Hondenpoep	13%	Er ligt gewoon erg veel hondenpoep (op stoepen, in grasveldjes, vlak voor de deur). Ook over de stank en de gemakzuchtigheid van hondenbezitters wordt geklaagd.
Lawaai vliegtuigen	10%	Een deel van de vliegtuigen vliegt heel laag over; met name bij een bepaalde windrichting veel last. Vooral vroeg in de ochtend is het erg storend (wakker worden). Een aantal mensen klaagt over nachtelijke vluchten. In de zomer is het erger (ramen open en het lijkt wel of ze 's zomers lager vliegen).
Lawaai wegverkeer	9%	Geluidsoverlast, te hard rijdende auto's ('ze racen als gekken'), brommers, langrijdende bussen, wonen vlakbij verkeerslichten en muziek uit auto's.
Fout parkeren	9%	Te weinig parkeerplaatsen, auto's staan op stoep, dubbel parkeren, iedereen doet maar wat, ook plaatsen van vergunninghouders en invaliden worden bezet.
Lawaai buren	7%	Harde muziek (ook 's nachts), gehorige huizen, hard praten, naast studentenhuys, ruzies/mishandelingen, honden, alcoholprobleem.
Parkeeroverlast (bedrijven, winkelend publiek)	4%	Te weinig parkeermogelijkheden in eigen straat en dit komt mede doordat bedrijven hun auto's in woonwijken parkeren, als ook het winkelend publiek.
Lawaai treinen	2%	Geluidsoverlast, 's nachts lawaai, wonen er vlakbij, rijden over stalen brug (bij de Vink).
Spelende kinderen	2%	Gegil, geschreeuw, pesterijen, voetballen tegen muur
Lawaai horeca (bezoekers)	2%	Lawaai makende dronken) mensen die uit cafés komen.
Lawaai bedrijven	1%	Parkerende auto's, vrachtwagens.
Stank sloten, vijvers, kanalen	1%	Vooral bij warm weer/in zomer.
Evenementen	1%	Enkele dagen per jaar.
Lawaai scheepvaart	1%	Jongeren met motorboten/speedboten gaan erg hard.
Stank horeca	0%	Frietkraam.
Stank overige bedrijven (als horeca)	0%	Een enkele frietkraam, laden en lossende auto's.
Uitlaatgassen	0%	Veel auto's (maar het is vooral het lawaai).
Andere overlast	10%	Hierbij wordt het meest genoemd: hangjongeren/-plekken, baldadige jeugd, te weinig parkeerplaatsen, drugsgebruikers, lawaai uit de bouw, te hard rijdende auto's in wijk en brommers.
Geen enkele vorm van overlast	13%	
Totaal	100%	

5.3.3 Mate van overlast per aspect naar district

Deze paragraaf gaat alle aspecten nog eenmaal langs en bekijkt in hoeverre er verschillen zijn per district of andere groepen inwoners.

Rommel op straat (overlast 54%) en hondenpoep (overlast 54%)

Evenals in andere steden ervaren veel mensen in meer of mindere mate overlast van rommel op straat (zwerfvuil) en hondenpoep. De ergernis geldt in vergelijkbare mate onder alle leeftijdsgroepen, opleidingsniveaus en naar sekse. Wel blijkt de ergernis voor zwerfvuil in Leiden-Noord en de Binnenstad groter in vergelijking met andere districten. De ergernis van hondenpoep is in de districten Binnenstad-Noord en het Merenwijkdistrict groter.

Tabel 5.3.3a: Perc. mensen dat (een beetje of ernstige) overlast ervaart van zwerfvuil en hondenpoep

	Zwerfvuil		Hondenpoep
Leiden-Noord	72%	Binnenstad-Noord	63%
Binnenstad-Noord	70%	Merenwijkdistrict	63%
Binnenstad-Zuid	64%	Stevenshofdistrict	58%
Stevenshofdistrict	54%	Morsdistrict	58%
Morsdistrict	51%	Leiden-Noord	57%
Merenwijkdistrict	49%	Roodenburgdistrict	48%
Bos- en Gashuisdistrict	45%	Binnenstad-Zuid	42%
Roodenburgdistrict	43%	Bos- en Gashuisdistrict	40%

Lawaai vliegverkeer (overlast 41%) en lawaai wegverkeer (overlast 37%)

Circa vier op de tien burgers ondervindt in meer of mindere mate overlast van lawaai van vliegverkeer. Een vergelijkbaar percentage geldt voor het wegverkeer. Het valt op dat mensen met een hogere opleiding vaker overlast ervaren, terwijl 65-plussers zich aanzienlijk minder vaak ergeren. De lawaai-overlast van vliegverkeer is het grootst in het Merenwijkdistrict, terwijl in de Binnenstad de meeste overlast ervaren wordt van wegverkeer.

Tabel 5.3.3b: Perc. mensen dat (een beetje of ernstige) overlast ervaart van lawaai van vliegverkeer of wegverkeer

	Vliegverkeer		Wegverkeer
Merenwijkdistrict	63%	Binnenstad-Noord	51%
Morsdistrict	44%	Binnenstad-Zuid	46%
Roodenburgdistrict	39%	Morsdistrict	44%
Stevenshofdistrict	38%	Leiden-Noord	37%
Binnenstad-Noord	35%	Bos- en Gashuisdistrict	32%
Bos- en Gashuisdistrict	31%	Roodenburgdistrict	32%
Leiden-Noord	29%	Merenwijkdistrict	28%
Binnenstad-Zuid	26%	Stevenshofdistrict	27%

Fout parkeren (overlast 32%) en overlast parkeren bedrijven en winkelend publiek (overlast 20%)

De overlast van parkeren geldt voor de meeste doelgroepen in vergelijkbare mate, hoewel werkenden en mensen met een hoger inkomen iets vaker overlast ervaren. De overlast van fout parkeren is het grootst in het Stevenshofdistrict en in Leiden-Noord, terwijl in de Binnenstad de meeste overlast wordt gevoeld van parkeren van bedrijven en winkelend publiek.

Tabel 5.3.3c: Perc. mensen dat (een beetje of ernstige) overlast ervaart van fout parkeren of parkeren bedrijven

	Fout parkeren		Parkeeroverl. (bedrijven)
Stevenshofdistrict	44%	Binnenstad-Noord	30%
Leiden-Noord	40%	Binnenstad-Zuid	28%
Binnenstad-Noord	34%	Leiden-Noord	23%
Binnenstad-Zuid	32%	Roodenburgdistrict	22%
Morsdistrict	32%	Morsdistrict	21%
Bos- en Gashuisdistrict	31%	Stevenshofdistrict	17%
Roodenburgdistrict	26%	Bos- en Gashuisdistrict	16%
Merenwijkdistrict	25%	Merenwijkdistrict	11%

Lawaai buren (overlast 23%)

Ruim één op de vijf respondenten heeft wel eens overlast van de buren. Alleenstaanden klagen relatief vaker en 65-plussers relatief minder vaak. In de districten Binnenstad-Zuid en het Morsdistrict is de meeste overlast van buren.

Uitlaatgassen (overlast 22%)

De overlast van uitlaatgassen komt het meest voor in de districten waar ook relatief veel overlast van wegverkeer wordt ondervonden, te weten de Binnenstad en het Morsdistrict.

Lawaai treinen (overlast 16%)

Inwoners van het Morsdistrict hebben relatief vaak overlast van treinen, terwijl in de districten Binnenstad en Leiden-Noord overlast incidenteel voorkomt.

Tabel 5.3.3d: Perc. mensen dat (een beetje of ernstige) overlast ervaart van lawaai van treinen

	Treinen
Morsdistrict	30%
Bos- en Gashuisdistrict	20%
Merenwijkdistrict	19%
Stevenshofdistrict	19%
Roodenburgdistrict	16%
Leiden-Noord	4%
Binnenstad-Noord	2%
Binnenstad-Zuid	2%

Spelende kinderen (overlast 13%)

Overlast van spelende kinderen komt slechts in beperkte mate voor. Van alle Leidenaren zegt slechts 4% hier relatief wat meer last van te hebben, terwijl 9% een beetje overlast ervaart. Er zijn geen significante verschillen naar doelgroep.

Lawaai en stank horeca (resp. 11%, 7%), lawaai en stank overige bedrijven (resp. 8%, 3%)

Vier aspecten die aan de mensen zijn voorgelegd hebben te maken met lawaai en stankoverlast van bedrijven. Onderstaande tabel maakt duidelijk dat de overlast met name voor de Binnenstad geldt.

Tabel 5.3.3e: Perc. mensen dat (een beetje of ernstige) overlast ervaart van lawaai en stank van horeca en overige bedrijven

	Horeca		Overige bedrijven	
	Lawaai	Stank	Lawaai	Stank
Binnenstad-Zuid	41%	12%	22%	2%
Binnenstad-Noord	28%	11%	17%	4%
Morsdistrict	9%	7%	7%	5%
Roodenburgdistrict	7%	2%	7%	3%
Leiden-Noord	5%	1%	8%	2%
Bos- en Gashuisdistrict	6%	1%	5%	1%
Stevenshofdistrict	3%	1%	3%	1%
Merenwijkdistrict	3%	2%	3%	2%

Stank sloten, vijvers en kanalen (overlast 8%)

Overlast van stinkende sloten, vijvers en kanalen komt slechts in zeer beperkte mate voor. Slechts 2% van de burgers geeft aan hier aardig wat hinder van te ondervinden, terwijl 6% een beetje hinder ondervindt. Deze beperkte overlast komt relatief iets vaker voor in het Merenwijkdistrict en de Binnenstad.

Evenementen (overlast 7%)

Overlast van evenementen wordt door 7% van de burgers opgemerkt. Echter, vrijwel iedereen geeft aan dat dit beperkt is. De overlast wordt vrijwel alleen door bewoners van de Binnenstad-Zuid en Binnenstad-Noord gevoeld.

Lawaai scheepvaart (overlast 4%)

Lawaai van scheepvaart wordt nauwelijks ervaren.

Andere vormen van overlast (15%)

Hierbij wordt het meest genoemd:

- hangjongeren/-plekken, baldadige jeugd;
- te weinig parkeerplaatsen;
- drugsgebruikers;
- lawaai uit de bouw;
- te hard rijdende auto's in wijk;
- brommers.

6. FINANCIËLE SITUATIE

Dit hoofdstuk gaat over de financiële positie van de inwoners van Leiden in het algemeen. Behandeld worden de verandering in de financiële positie in het afgelopen jaar, de noodzaak tot bezuinigingen op primaire levensbehoeften en de schuldsituatie.

6.1 Verandering financiële situatie in afgelopen jaar

Aan de Leidenaar is gevraagd in hoeverre hij/zij vindt dat de eigen financiële situatie het afgelopen jaar is verbeterd of verslechterd. Ruim één op de drie vindt de eigen inkomenspositie verbeterd, ruim de helft ziet geen wijziging en 8% van de Leidenaren vindt dat de inkomenspositie is verslechterd. Hierbij speelt dit jaar een complicerende factor. Door het nieuwe belastingstelsel krijgen de meeste werknemers op hun loonstrookje een hoger netto-bedrag. Dit kan van invloed zijn op de beantwoording van deze vraag. Mensen met een hoger inkomen en mensen van middelbare leeftijd vinden relatief het vaakst dat hun inkomenspositie verbeterd is.

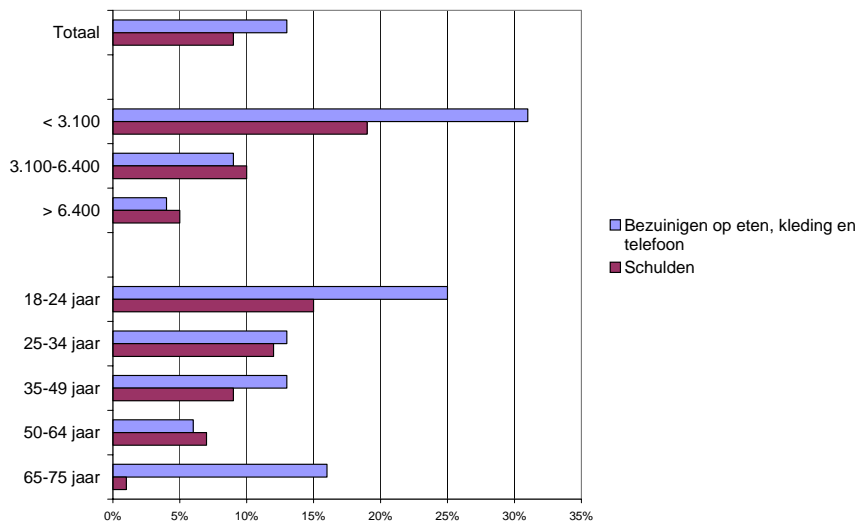
Tabel 6.1: Verandering financiële situatie Leidenaar tov. vorig jaar naar inkomens- en leeftijdsgroep

	Indicator (%. verbeterd - %. verslechterd)	Verbeterd	Gelijk gebleven	Verslechterd	Totaal
Totaal	+ 29	37%	55%	8%	100%
<i>Naar netto huish. inkomen per maand</i>					
< 3.100	+ 10	25%	60%	15%	100%
3.100-6.400	+ 36	43%	50%	7%	100%
> 6.400	+ 55	57%	41%	2%	100%
<i>Naar leeftijd</i>					
18-24 jaar	+ 16	30%	56%	14%	100%
25-34 jaar	+ 53	58%	37%	5%	100%
35-49 jaar	+ 30	38%	54%	8%	100%
50-64 jaar	+ 8	18%	73%	10%	100%
65-75 jaar	- 2	7%	84%	9%	100%

6.2 Noodzaak van bezuinigingen op primaire levensbehoeften en schuldsituatie

Bijna 15% van de Leidenaren geeft aan dat ze in het afgelopen jaar door een tekort aan financiële middelen wel eens heeft moeten bezuinigen op eten, kleding of heeft moeten wachten met het betalen van de telefoonrekening of de rekening van het electriciteitsbedrijf. Lagere inkomensgroepen hebben hier – logischerwijs- vaker mee te maken. Van alle inwoners van Leiden zegt bijna één op de tien schulden te hebben (dit is exclusief hypotheek en studieschuld).

Grafiek 6.2: Noodzaak tot bezuinigen en het hebben van schulden per inkomens- en leeftijdsgroep



7. CONTACT BURGER VERSUS GEMEENTE

De volgende elf hoofdstukken (hoofdstuk 7 tot en met 17) betreffen vragen van verschillende diensten. Elk hoofdstuk behandelt een ander onderwerp. Dit hoofdstuk gaat over het contact tussen de burger en de gemeente en de interesse in gemeentepolitiek.

7.1 Achtergrond (door opdrachtgever)

De afdeling communicatie van de gemeente Leiden voert door de jaren heen allerlei activiteiten uit, die als doel hebben het contact burger-gemeentebestuur positief te beïnvloeden. Om richting te geven aan nieuw beleid over dit onderwerp is het goed om eens in de zoveel tijd te peilen hoe de inwoners van Leiden de contacten met hun gemeentebestuur waarderen en hoe het gesteld is met de interesse in de plaatselijke politiek. De stellingen die in dit hoofdstuk aan de orde komen, zijn ook gesteld in de Stadspeiling die in 1997 onder de Leidse bevolking is gehouden in het kader van Vernieuwend Besturen. Zo is het mogelijk om te bekijken of er veranderingen zijn opgetreden.

In paragraaf 7.4 wordt bekeken of de burgers zelf invloed zouden willen uitoefenen op het gemeentebeleid en zo ja, op welke manier ze dit zouden willen doen. In de laatste paragraaf geven de mensen aan of ze de intentie hebben om volgend jaar te gaan stemmen bij de gemeenteraads-verkiezingen. Deze vraag komt aan de orde, omdat de afdeling communicatie op dit moment plannen maakt voor de verkiezingscommunicatie. De gemeente wil graag weten wat de burgers weerhoudt van een gang naar de stembus. De antwoorden op deze vraag kunnen mede richting geven aan de accenten in de verkiezingscommunicatie.

7.2 Interesse in plaatselijke politiek

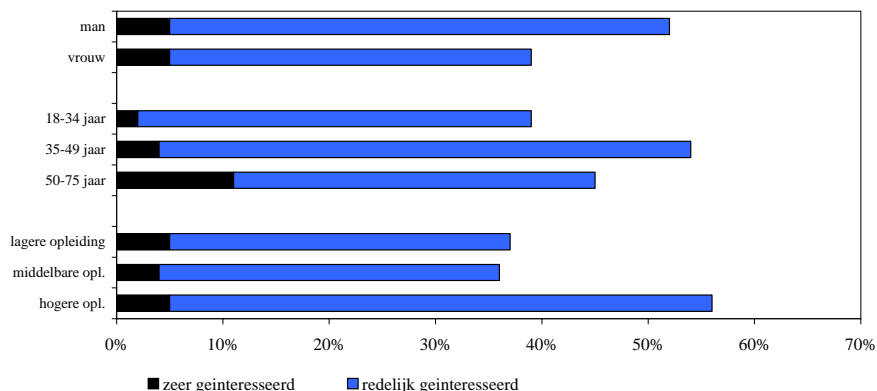
Bijna de helft van de respondenten zegt (redelijk) geïnteresseerd te zijn in de plaatselijke politiek, ruim de helft is niet (echt) geïnteresseerd.

Tabel 7.2a: Interesse in plaatselijke politiek

	Totaal
Zeer geïnteresseerd	5%
Redelijk geïnteresseerd	40%
Niet echt geïnteresseerd	34%
In het geheel niet geïnteresseerd	21%
Totaal	100%

Mannen, mensen van middelbare leeftijd en hoger opgeleiden tonen relatief gezien wat meer interesse in de plaatselijke politiek.

Grafiek 7.2b: Percentage respondenten dat (redelijk) geïnteresseerd is in de plaatselijke politiek



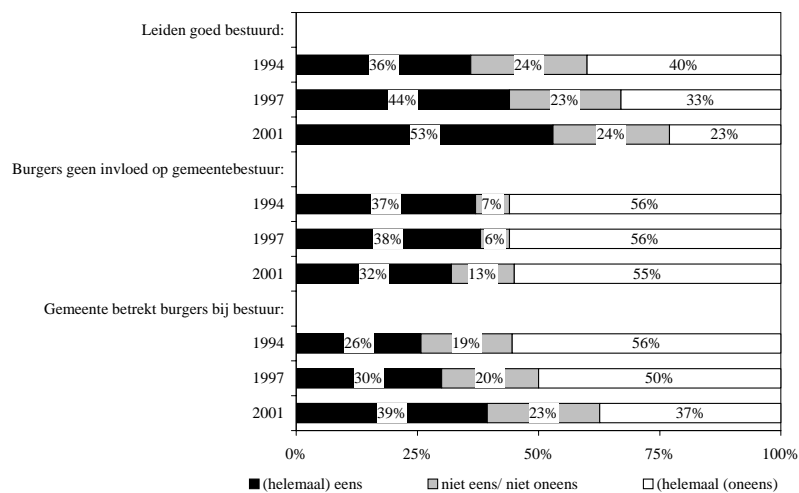
7.3 Drie stellingen imago gemeente

Aan de respondenten is middels drie stellingen gevraagd naar hun mening over de manier waarop Leiden wordt bestuurd en de invloed van de burgers hierbij. De stellingen zijn:

1. *Mensen zoals ik hebben geen invloed op het gemeentebestuur van Leiden;*
2. *Wanneer ik alles op een rijtje zet, dan vind ik dat de gemeente goed wordt bestuurd;*
3. *Het Leids gemeentebestuur doet veel om de burgers bij het bestuur te betrekken.*

De respondenten hebben aangegeven in hoeverre ze het eens, dan wel oneens zijn met deze drie stellingen. Ruim de helft vindt dat Leidenaren invloed hebben op het gemeentebestuur. Op de stelling dat het gemeentebestuur veel doet om de burgers bij het bestuur te betrekken, wordt verdeeld geantwoord. Onderstaande tabel laat zien dat het vertrouwen van de burgers in het gemeentebestuur aanzienlijk is verbeterd ten opzichte van 1994 en 1997, toen dezelfde vragen zijn gesteld ².

Grafiek 7.3: Drie stellingen imago gemeente (exclusief weet niet/geen antwoord)



7.4 Interesse burgers in persoonlijke invloed op gemeentepolitiek

Eén op de vijf burgers (19%) geeft aan persoonlijk wel invloed te willen uitoefenen op het gemeentebestuur. Onderstaande tabel laat zien dat mannen, mensen van middelbare leeftijd en met een hogere opleiding hier relatief meer interesse in hebben.

Tabel 7.4a: Percentage Leidenaren dat persoonlijk invloed wil uitoefenen

<i>Naar stadsdeel</i>		<i>Naar leeftijd</i>		<i>Naar huishouden</i>	
Midden	20%	18-34 jaar	14%	Alleenstaand	13%
Noord	22%	35-49 jaar	27%	Twee personen	17%
Zuid	16%	50-75 jaar	19%	Gezin	24%
West	20%				
		<i>Naar opleiding</i>		<i>Naar Rh</i>	
<i>Naar sekse</i>		Lager	14%	< 3.100	14%
Man	25%	Middelbaar	15%	3100-5.400	21%
Vrouw	14%	Hoger	25%	> 5.400	27%

De mensen die geen invloed willen uitoefenen, geven vaak aan geen interesse of geen tijd te hebben.

² Enkele kanttekeningen bij de vergelijking tussen 1994, 1997 en 2001: De vragenlijst in 1994 en 1997 had met name betrekking op het gemeentebestuur en hoe de burgers daar tegenaan kijken. De Stadsenquête van 2001 is veel breder opgezet en bevat ook vragen over zaken als vrijwilligerswerk, de straatverlichting en de bibliotheek. Dit zijn onderwerpen die over het algemeen dichter bij de burgers staan dan de lokale politiek en 'het gemeentebestuur'. Daarnaast kregen de mensen dit jaar eerst een brief met de aankondiging van het onderzoek. Dit alles kan de beantwoording van de vragen beïnvloeden.

Tabel 7.4b: Waarom geen interesse in persoonlijk invloed uitoefenen op gemeentebestuur

1. Geen interesse	190x
2. Geen tijd druk	109x
3. Te oud	33x
4. Niet de juiste capaciteiten daarvoor	24x
5. Haalt niets uit /ze luisteren toch niet	21x
6. Gaat goed /geen reden toe	16x

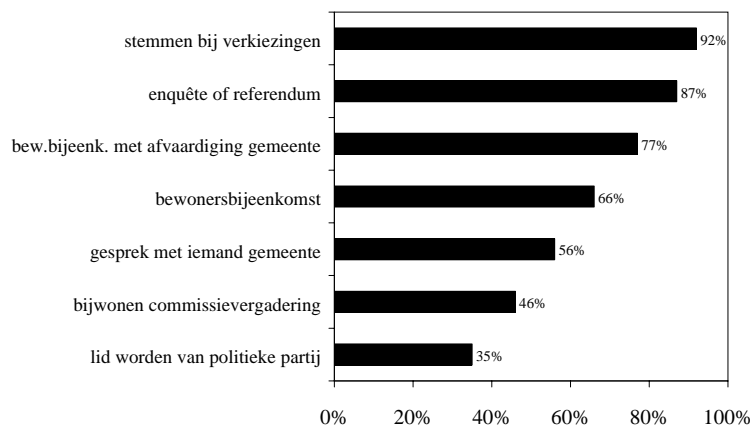
Manier van invloed uitoefenen

De mensen die aangeven wel invloed te willen uitoefenen, hebben allereerst zelf aangegeven aan wat voor manieren ze denken. Hun antwoorden zijn gevarieerd:

- het opperen van ideeën (15x)
- stemmen over belangrijke onderwerpen /referendum (14x)
- in de gemeenteraad zitting nemen (11x)
- deelnemen aan politieke partij (10x)
- middels enquête onder burgers (9x)
- bijwonen van bijeenkomsten (6x)
- wijkgerichte commissies (5x)

Vervolgens is aan deze groep mensen zeven manieren van invloed uitoefenen voorgelegd met de vraag of ze hier persoonlijk in zijn geïnteresseerd. Naast het reguliere stemmen en stemmen via referenda worden ook de bewonersbijeenkomsten bijzonder gewaardeerd. Hierbij wordt met name gedacht aan bijeenkomsten op wijkniveau. Van de bewoners die graag willen dat er ook een afgevaardigde komt van de gemeente, denkt de helft aan een burgemeester of wethouder, een kwart aan een raadslid en een kwart aan een ambtenaar.

Grafiek 7.4c: Manieren om invloed uit te oefenen (geholpen, in perc. mensen dat dat wil)



7.5 Verwachte deelname gemeenteraadsverkiezingen 2002

Bijna acht op de tien respondenten denkt te gaan stemmen. Dit hoge percentage moet gerelativeerd worden en wel om twee redenen:

1. Er is - logischerwijs - een direct verband tussen non-response bij een Stadsenquête en het niet-stemmen bij verkiezingen.
2. Er is jarenlang studie gedaan naar de betrouwbaarheid van onderzoeksresultaten met betrekking tot de verhouding van de mensen **die zeggen iets te zullen doen en die dat ook daadwerkelijk gaan doen**. Percentages worden nog al eens overschat, omdat mensen soms antwoord geven uit sociaal wenselijkheid en onwetendheid. Yankelovich International heeft onderzoeken van 25 jaar vergeleken en op basis hiervan kan berekend worden dat als 80% van de mensen iets zegt te gaan doen, geschat mag worden dat 45-50% dit daadwerkelijk zal doen. (In het separaat meegeleverde tabellenboek wordt hier nader uitleg over gegeven.)

De mensen die op dit moment al zeker weten dat ze niet gaan stemmen, geven vooral als reden dat ze niet geïnteresseerd zijn in (gemeente)politiek.

Tabel 7.5: Redenen om niet te gaan stemmen

1. (Gemeente)politiek interesseert me niet	134x
2. Heeft toch geen zin	42x
3. Ken de standpunten van de partijen niet	21x
4. Weet niet op wie ik moet stemmen	19x
5. Negatief over politiek	17x
6. Nog nooit gestemd	8x
7. Te oud	5x
8. Mag niet stemmen (geen Ned. nationaliteit)	5x
En 4x of minder	
- Begrijp stemcomputer niet	
- Taalprobleem	
- Stembureau te kort open	
- Vergeet altijd wanneer het is	

8. VRIJWILLIGERSWERK

Dit hoofdstuk probeert inzicht te geven in het huidige vrijwilligerswerk. Aan de orde komen wie het vrijwilligerswerk doen, hoeveel tijd er aan besteed wordt en om wat voor soort werkzaamheden het gaat. Ook wordt er gekeken naar het potentieel aan mogelijke nieuwe vrijwilligers.

8.1 Huidige en potentiële vrijwilligers

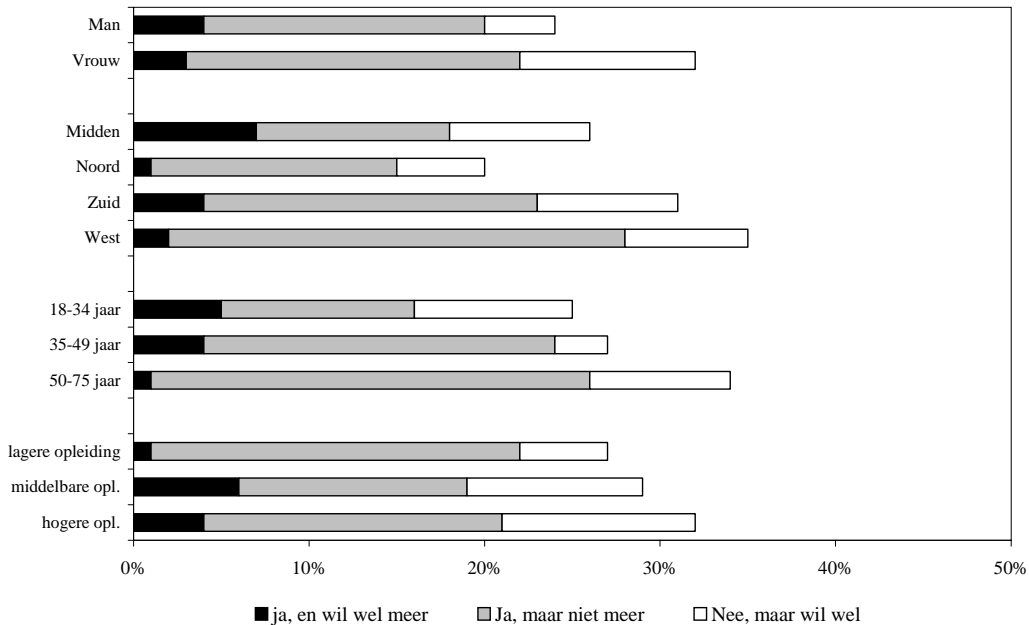
Van de respondenten zegt 21% op dit moment vrijwilligerswerk te doen, van hen wil één op de vijf in de toekomst zelfs nog wel meer doen. Daarnaast geeft 7% van de Leidse volwassen bevolking aan op dit moment geen vrijwilligerswerk te doen, maar hier wel interesse in te hebben.

Tabel 8.1a: Perc. van respondenten dat op dit moment vrijwilligerswerk doet/ wel wil gaan doen

Ja, en zou wel meer willen	4%
Ja, maar zou niet meer willen	17%
Nee, maar zou het wel willen	7%
Nee en zou het ook niet willen	72%
Totaal	100%

Onderstaande grafiek laat zien dat er relatief weinig opvallende verschillen zijn naar sekse, leeftijd en opleidingsniveau. Ouderen, vrouwen en inwoners van de stadsdelen Zuid en West doen relatief iets vaker vrijwilligerswerk.

Grafiek 8.1b: Huidig en potentieel aantal vrijwilligers



8.2 Huidig vrijwilligerswerk

Ruim driekwart van de vrijwilligers zegt vaker dan één keer per maand vrijwilligerswerk te doen, 15% doet dit maandelijks en 8% slechts sporadisch. De tijd die er op een gewerkte dag wordt besteed, varieert van een paar uur tot de hele dag.

Tabel 8.2a: Aantal dagen per jaar

Meer dan 1 keer per week	33%
1x per week	26%
Enkele keren per maand	18%
1x per maand	15%
Enkele keren per jaar	8%
Totaal	100%

Tabel 8.2b: Gewerkte uren per dag

1 à 2 uur	28%
3 uur	31%
4 uur	17%
5 à 6 uur	14%
7 à 8 uur	10%
	100%

Vrijwilligerswerk wordt in algemene zin ('voor iedereen') gedaan of voor vele verschillende doelgroepen. Dit is afhankelijk van het soort werk en de plaats waar het werk wordt gedaan. Doelgroepen waar veel voor gewerkt wordt, zijn ouderen en jongeren. Ook sporters, zieken, gehandicapten en dieren zijn echter doelgroepen, die vaker of minder vaak genoemd worden.

Ook het soort werk dat door de vrijwilligers wordt gedaan is erg gedifferentieerd. Dit wordt verduidelijkt door zomaar een aantal voorbeelden te geven: coachen, burenhulp, rondbrengen maaltijden, begeleiding kerkdiensten, kantinewerk, opvangen jonge asielzoekers, knutselmiddagen organiseren, redactie wijkkrantje, overblijfmoeder op school, scouting, koffiejuffrouw bij bejaarden, bestuurslid vereniging, verkoopster wereldwinkel, etc.

De helft van de vrijwilligers geeft aan alleen uitvoerende werkzaamheden te verrichten, een kwart bestuurlijke werkzaamheden en een kwart een combinatie van beiden. Het werken bij een sportvereniging (als trainer, bestuurslid of achter de bar) is het meest beoefende vrijwilligerswerk.

Tabel 8.2c: Sectoren waar vrijwilligers werkzaam in zijn

	Totaal
Sport	30%
Maatschappelijke dienstverlening	19%
Sociaal cultureel werk	17%
Onderwijs of kinderopvang	12%
Kerk of religie	9%
Gezondheidszorg	7%
Politiek	4%
Kunst en Cultuur	4%
Anders	11%
Totaal	100%

8.3 Potentieel vrijwilligerswerk

In paragraaf 8.1 was te zien dat 11% van de volwassen Leidse bevolking aangeeft mogelijk wel (meer) vrijwilligerswerk te doen. In de hoeveelheid werk die ze (mogelijk) willen verrichten, wijken de potentiële vrijwilligers nauwelijks af van de op dit moment werkzame vrijwilligers.

Tabel 8.3a: Aantal dagen per jaar (pot. vrijw.)

Meer dan 1 keer per week	24%
1x per week	40%
Enkele keren per maand	28%
1x per maand	6%
Enkele keren per jaar	2%
Totaal	100%

Tabel 8.3b: Gewerkte uren per dag (pot. vrijw.)

1 à 2 uur	13%
3 uur	15%
4 uur	36%
5 à 6 uur	23%
7 à 8 uur	11%
Totaal	100%

Qua werk denkt de helft van de potentiële vrijwilligers aan uitvoerende werkzaamheden, één op de vijf aan bestuurlijke werkzaamheden en één op de drie geeft de voorkeur aan een combinatie van beiden. Ook deze verhouding wijkt nauwelijks af van de verhouding binnen het huidige vrijwilligerswerk. In woorden geven veel potentiële vrijwilligers aan 'mensen te willen begeleiden'.

Er zijn wel verschillen in de sector die het meest geprefereerd wordt om vrijwilligerswerk te verrichten. Veel mensen denken aan werk in de 'sociale zorgsector', zoals maatschappelijke dienstverlening, de gezondheidszorg en het buurtwerk. Qua doelgroepen waarvoor men wel wil werken, worden ook iets vaker ouderen, zieken en migranten genoemd.

Tabel 8.3c: Sectoren waar potentiële vrijwilligers in werkzaam willen zijn

Maatschappelijke dienstverlening	34%
Gezondheidszorg	25%
Sociaal cultureel werk	21%
Onderwijs of kinderopvang	14%
Sport	10%
Politiek	3%
Kerk en religie	1%
Anders/weet niet	14%
Totaal	100%

9. MILIEU

9.1 Achtergrond (door opdrachtgever)

Om het scheiden en hergebruik van huishoudelijk restafval te stimuleren, wordt voortdurend onderzocht hoe de bewoners van Leiden met hun afval om gaan. Niet alleen hoe men over afval en afvalscheiding denkt is van belang, ook interessant is hoe de verschillende voorzieningen waar men afval kan inleveren bekend zijn. Zo nodig worden lopende projecten aangepast of nieuwe initiatieven ontwikkeld. Voorbeelden van lopende projecten zijn het GFT-project voor gemotiveerde bewoners in de binnenstad en de Milieustraat aan de J.C. de Rijpstraat 11. Voorbeelden waar mogelijk nieuwe initiatieven ontwikkeld moeten worden, zijn de inzamelsystemen voor papier en het Klein Chemisch Afval. In de Stadsenquête is een aantal van deze onderwerpen aan de orde gekomen, te weten: de Milieustraat, GFT-containers, de Kringloopwinkel, papierscheiding en Klein Chemisch Afval.

9.2 Milieustraat

De Milieustraat is een (vrij nieuwe) voorziening waar bewoners zich kunnen ontdoen van hun (grof) huishoudelijk afval. Ruim twee op de tien Leidenaren heeft hier al eens gebruik van gemaakt en in totaal is ruim de helft van de bevolking op de hoogte van het bestaan van de Milieustraat. Het gebruik is relatief wat groter onder 35-plussers en onder de bewoners van de districten Noord en West.

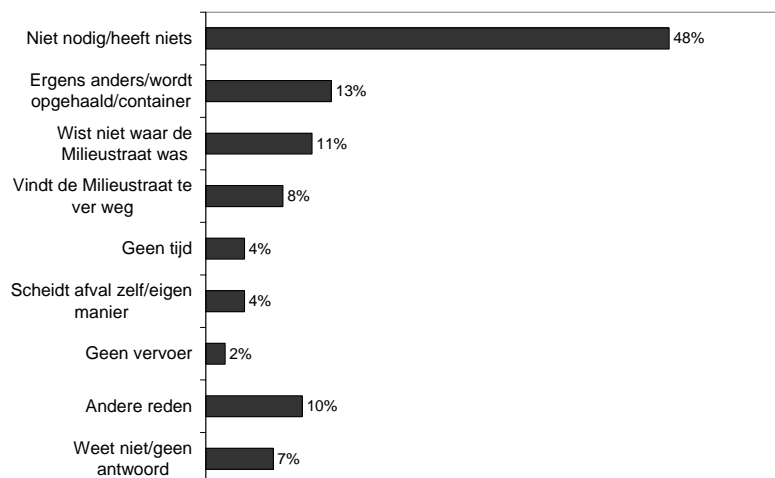
Tabel 9.2a: Bekendheid en gebruik Milieustraat naar stadsdeel en leeftijd

	Totaal	Stadsdeel			Leeftijd			
		Midde n	Noord	Zuid	West	18-34	35-49	50-75
Gebruik	22%	19%	25%	19%	26%	14%	30%	26%
Wel bekend, geen gebruik	31%	33%	25%	34%	33%	25%	33%	38%
Niet bekend, maar nu mogelijk wel gebruik	21%	23%	22%	24%	13%	27%	19%	15%
Niet bekend, verwacht geen gebruik	26%	24%	28%	23%	28%	34%	19%	21%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Redenen geen gebruik Milieustraat

De respondenten die wel bekend zijn met de Milieustraat, maar deze niet hebben bezocht, noemen hiervoor met name als reden dat ze geen afval voor de Milieustraat hebben.

Grafiek 9.2b : Redenen geen gebruik Milieustraat (door niet-gebruikers die wel bekend zijn met Milieustraat)



Bezoekfrequentie en aard bezoek Milieustraat

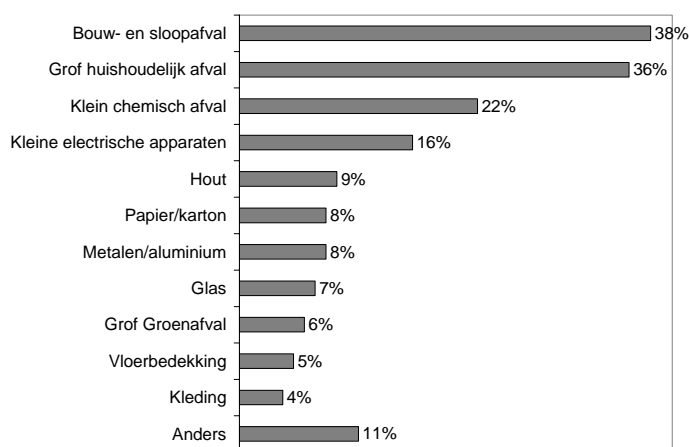
De mensen die wel naar de Milieustraat gaan, bezoeken deze meestal één of twee keer per jaar.

Tabel 9.2c : Bezoekfrequentie gebruikers Milieustraat per jaar

1x	39%
2x	28%
3x	17%
4x	7%
5x	5%
6x of meer	9%
Totaal	100%

De top drie van soorten afval waarvoor mensen een bezoekje aan de Milieustraat brengen, is respectievelijk bouw- en sloopafval, grof en huishoudelijk afval en klein chemisch afval.

Grafiek 9.2d : Aard van het bezoek (door gebruikers)



Bekendheid Milieustraat

kosten en openingstijden

Bij de Milieustraat aan de J.C. Rijpstraat kunnen de Leidenaren al hun afval gratis kwijt. Alleen voor bouw- en sloopafval geldt een maximum van 100 kilo per jaar. Daarboven kost het inleveren 35 cent per kilo. Van de respondenten die de Milieustraat kennen, is circa een kwart min of meer op de hoogte van de kosten van de Milieustraat.

Tabel 9.2e: Bekendheid met kosten

Nee, weet ik niet	72%
Er zijn geen kosten aan verbonden	19%
Ja, tot 1000 kg. gratis	3%
Ja, tot 100 kg. gratis	1%
Tot bepaald gewicht gratis	2%
Ja, anders	4%
Totaal	100%

De Milieustraat is op werkdagen geopend van 9.00-18.00 uur en op zaterdag tot 17.00 uur. Ruim één op de tien (12%) Leidenaren die de Milieustraat kennen geeft aan bekend te zijn met de openingstijden. Vier op de tien denkt dat de Milieustraat op zaterdag open is. Op de vraag of mensen bekend zijn met de openingstijden van de Milieustraat antwoordt 12% bevestigend.

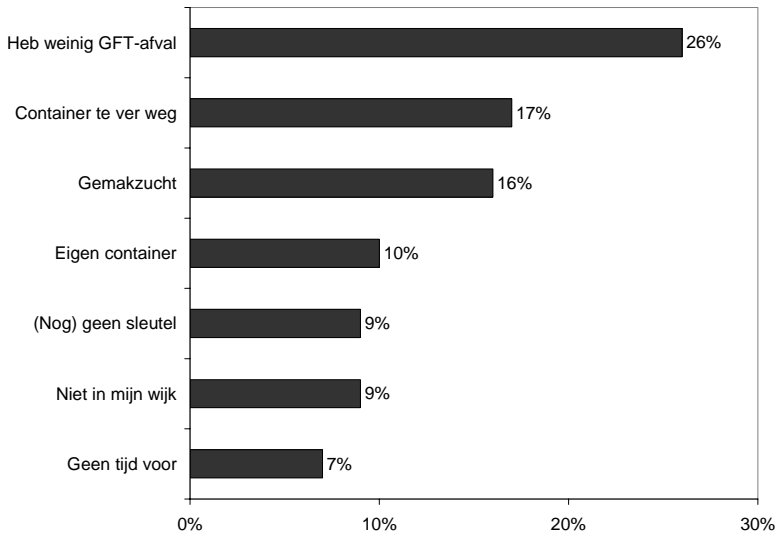
9.3 GFT-Containers

De gemeente stelt aan gemotiveerde bewoners van de Binnenstad sleutels beschikbaar van afsluitbare containers voor de gescheiden inzameling van GFT. Van de inwoners uit de Binnenstad-Zuid is 42% bekend met dit project, in de Binnenstad Noord 55%. Gemiddeld maakt 9% van deze twee districten gebruik van het project

Redenen geen gebruik GFT-project

De mensen die wel bekend zijn met het project maar er geen gebruik van maken, zijn noemen hiervoor met name als reden dat ze nauwelijks GFT-afval hebben. Daarnaast worden de afstand tot de container en gemakzucht relatief vaak genoemd.

Grafiek 9.3: Motieven om geen gebruik te maken van GFT-project

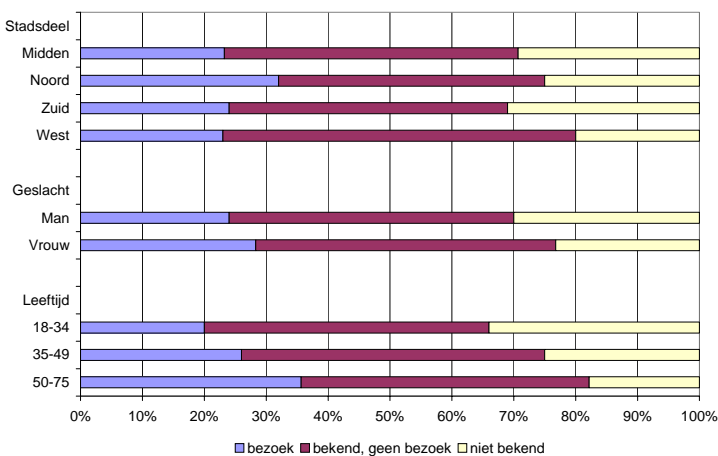


De gemeente denkt erover in het vervolg toch meer het nut van de gescheiden inzameling van GFT te benadrukken. De verwachting is dat dan gebruik gemaakt kan worden van de ervaring die wordt opgedaan met het project *Optimalisering afvalverwijdering Leiden* en de GFT inzamelcampagne in de Stevenshof, die in 2001 van start is gegaan.

9.4 Kringloopwinkel

Tegenover de Milieustraat ligt de kringloopwinkel 'Het Warenhuis'. Bijna driekwart (73%) van de respondenten geeft aan de kringloopwinkel te kennen. Van alle Leidenaren is een kwart er in de afgelopen 12 maanden ook weleens geweest. Er is weinig verschil in bezoek en bekendheid tussen de verschillende doelgroepen.

Tabel 9.4a: Bekendheid en bezoek Kringloopwinkel



Bezoekfrequentie

Van de bezoekers van de Kringloopwinkel is driekwart er geweest om er rond te kijken of iets te kopen en komt bijna de helft er (wel eens) om zelf spullen in te leveren.

Tabel 9.4b: Bezoekfrequentie naar bezoeks-motief (in % van bezoekers)

	Aantal keer rondgekeken/wat gekocht	Aantal keer wat ingeleverd
0 x	23%	53%
1x	27%	20%
2x	26%	16%
3x of meer	25%	13%
Totaal	100%	100%

Doelen Kringloopwinkel (spontaan genoemd)

Aan de mensen die bekend zijn met de Kringloopwinkel is gevraagd of ze bekend zijn met de doelen van de Kringloopwinkel. Bijna negen op de tien respondenten geeft aan dat te weten. Jongeren en mensen met een lager huishoudinkomen zijn relatief wat minder goed op de hoogte. De Kringloopwinkel is het best bekend vanwege de inzameling van herbruikbare goederen

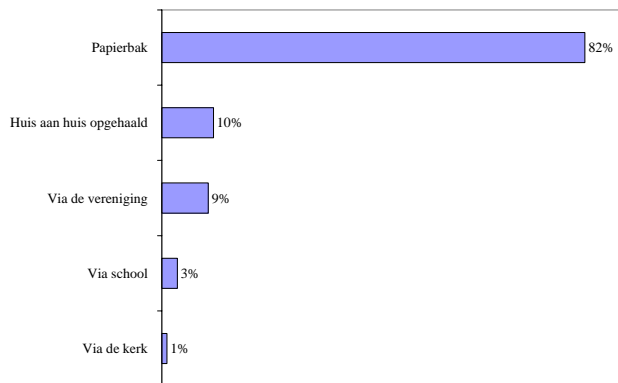
Tabel 9.4c: Bekendheid doelen onder mensen die bekend zijn met Kringloopwinkel (meerdere antw. mogelijk)

Inzameling herbruikbare goed.	68%
Opknappen/verkopen 2 ^e hands goed.	42%
Inzameling groot wit/bruingood	7%
Werkvoorziening	2%
Voor goede doelen	2%
Milieubewust	2%

9.5 Papierscheiding

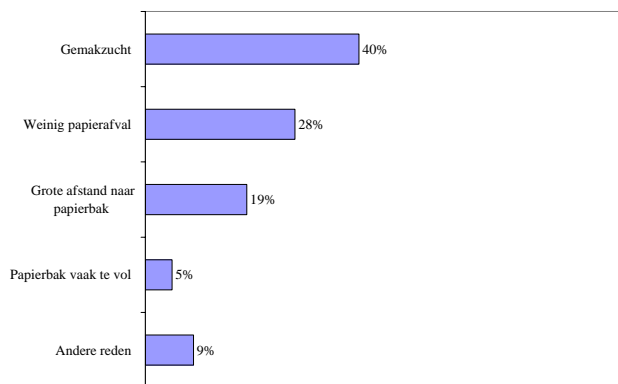
Bijna negen op de tien mensen doet aan papierscheiding. Dit gebeurt voornamelijk via de papierbak. Daarnaast wordt bij een kleine groep het papier huis aan huis opgehaald of via een vereniging. Overigens is niet gezegd dat alle mensen die aangeven het papier te scheiden dit ook altijd doen en ook niet dat al het papier gescheiden wordt (dus zowel kranten, tijdschriften, karton, papier als verpakkingen, etc).

Grafiek 9.5a: Gebruikte mogelijkheden van papierscheiding (in % mensen die het doen, meerdere antwoorden mogelijk)



De mensen die niet aan papierscheiding doen, geven als voornaamste reden 'gemakzucht'.

Grafiek 9.5b: Waarom geen papier scheiden (meerdere antwoorden mogelijk)



Situaties om wel papier te scheiden

De respondenten die hun papier niet scheiden, is gevraagd in welke situatie zij wel papier zouden scheiden. Met name bij het wekelijks ophalen van oud papier of een papierbak dichterbij huis zouden ze overwegen hun papier te gaan scheiden. Dit bevestigt de meest genoemde reden op dit moment geen papier te scheiden: gemakzucht.

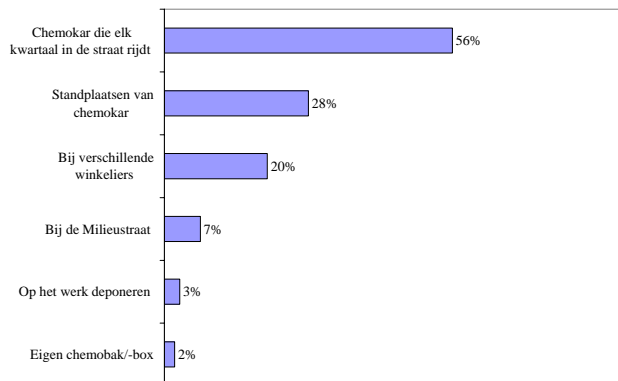
Tabel 9.5c: Situaties waarbij mensen die geen papier scheiden dit (weer) zouden gaan doen

Indien wekelijks opgehaald?	82%
Indien papierbak dichterbij?	65%
Indien papierbak vaker geleegd?	30%
Indien door iets anders?	8%

9.6 Klein chemisch afval

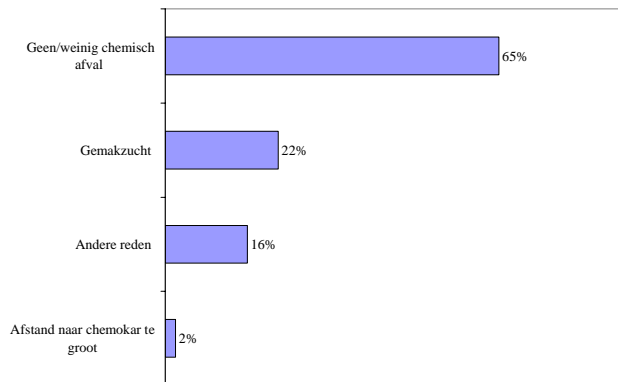
Bijna negen op de tien respondenten zegt hun klein chemisch afval te scheiden. Ze leveren dit in de meerderheid van de gevallen in bij de chemokar die elk kwartaal door de straat rijdt, op afstand gevolgd door de standplaatsen van de chemokar en bij winkeliers. Ook hier geldt, net als bij de papierscheiding, dat niet is gevraagd in welke mate de mensen KCA scheiden.

Grafiek 9.6a: Gebruikte mogelijkheden voor scheiden KCA (in % gebruikers, meerdere antwoorden mogelijk)



Van de Leidenaren zegt 11% helemaal geen KCA te scheiden. Ze doen dit met name niet, omdat ze nauwelijks van dit soort afval hebben en uit gemakzucht.

Grafiek 9.6b: Motieven om geen KCA te scheiden (meerdere antwoorden mogelijk)



Van de mensen die momenteel geen KCA scheiden, denkt bijna de helft dit wel te zullen doen als er wekelijks op een centrale plaats een chemokar zou staan, bijvoorbeeld bij de markt of het winkelcentrum.

9.7 Reactie op resultaten (door opdrachtgever)

Ondanks het hoge percentage van mensen dat papier scheidt, blijkt uit sorteeranalyses van de gemeente dat er nog veel herbruikbaar papier in het afval terecht komt. In het project 'Optimalisatie afvalverwijdering Leiden' wordt onderzocht hoe de inzameling verder kan worden verbeterd, zodat ook dit papier gescheiden wordt aangeleverd.

10. STADSKRANT

10.1 Achtergrond (door opdrachtgever)

De gemeente Leiden geeft wekelijks een eigen krant uit: De Stadskrant. Deze uitgave maakt onderdeel uit van de vrijdageditie van het Leids Nieuwsblad. Door de Stadskrant achterin en 'ondersteboven' te koppelen aan het Leids Nieuwsblad onderscheidt de Stadskrant zich duidelijk van het Leids Nieuwsblad en is er zelfs sprake van twee min of meer gelijkwaardige uitgaven, die zeer duidelijk van elkaar verschillen.

Doel van de Stadskrant is meervoudig: ten eerste worden de – verplichte - publicaties van gemeentebereichten er in opgenomen; daarnaast wordt er regelmatig informatie opgenomen over Wijkbeheer (route chemokar, veegschema's, etc.). Ten derde besteedt de Stadskrant aandacht aan onderwerpen, die vanuit de gemeente beoordeeld worden als zijnde relevant en actueel voor de inwoners van Leiden. Het kan daarbij zowel gaan om beleidsvoornemens als over concrete, uitvoerende activiteiten.

Uitgangspunt bij de keuze van de onderwerpen waar de Stadskrant aandacht aan besteedt en de invulling van afzonderlijke artikelen, is het belang dat de gemeente hecht aan het informeren van haar inwoners. De Stadsenquête biedt de mogelijkheid het bereik en de impact van de Stadskrant te onderzoeken.

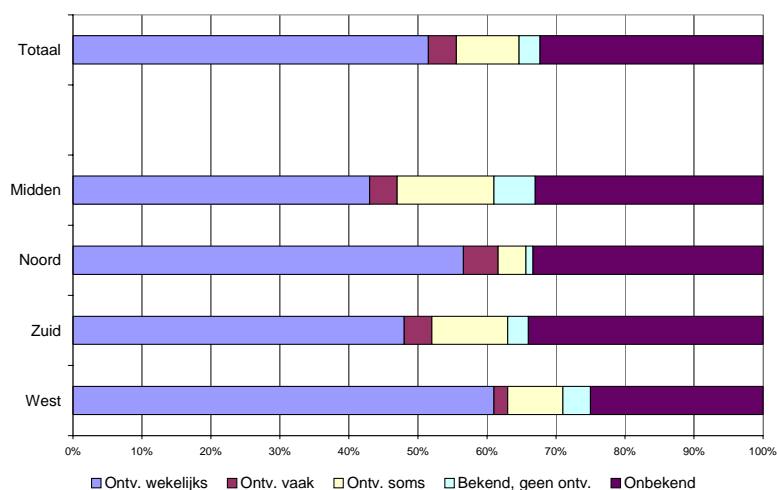
10.2 Voldoende op de hoogte van gemeentelijk nieuws

Driekwart van de inwoners van Leiden vindt dat ze goed op de hoogte wordt gehouden van het gemeentelijke nieuws. De mensen halen de gemeentelijke informatie met name uit de het Leids Nieuwsblad, andere kranten en krantjes, stads-/wijkkranten, huis-aan-huis bladen, brieven van de gemeente en foldertjes.

10.3 Bekendheid Stadskrant

Een mogelijkheid om gemeentelijk nieuws onder ogen te krijgen, is middels de Stadskrant. Bijna zeven op de tien respondenten geeft aan de Stadskrant te kennen en vijf op de tien ontvangt de krant ook wekelijks. Drie op de tien kent de Stadskrant helemaal niet. Dit geldt voor alle stadsdelen in vergelijkbare mate. De mensen die de Stadskrant niet kennen zijn over het algemeen wat jonger en hebben een lager huishoudinkomen.

Tabel 10.3: Ontvangst en bekendheid Stadskrant



10.4 Omschrijving Stadskrant

De respondenten die aangeven de Stadskrant te kennen, is gevraagd of ze de Stadskrant in enkele kernwoorden kunnen omschrijven. De positieve omschrijvingen overheersen. De top drie van de positieve omschrijvingen is respectievelijk 'informatief', 'wel goed' en 'lokaal/gemeentelijk nieuws'. Negatieve omschrijvingen zijn 'saai', 'onduidelijk' en 'ambtelijk'

Tabel 10.4: Top twaalf van omschrijvingen van de Stadskrant (door mensen die krant ontvangen)

Positieve omschrijvingen		Negatieve omschrijvingen	
1. Informatief	95x	1. Saai	15x
2. (Wel) goed	29x	2. Onduidelijk/rommelig	7x
3. Lokaal/gemeentelijk nieuws	19x	3. Zakelijk/formeel/ambtelijk	7x
4. Duidelijk	18x	4. Niet zo informatief	6x
5. Kort en bondig	15x	5. Veel reclame	5x
6. Compact, klein, kort	12x	6. Moeilijk taalgebruik	4x
7. Redelijk	11x	7. Overbodig	3x
8. Handig/makkelijk	8x	8. Niet uitnodigend	3x
9. Overzichtelijk	8x	9. Niet interessant	2x
10. Leuk om te lezen/leuke krant	6x	10. Kan beter	2x
11. Compleet	5x	11. Op z'n kop is lastig	1x
12. (Soms) interessant	4x	12. 'Suffertje, niet zo boeiend'	1x

10.5 Leesfrequentie en leestijd

Van de Leidenaren die de Stadskrant kennen en ontvangen, leest bijna iedereen deze weleens of bladert de krant door. De helft neemt de krant zelfs altijd door als ze deze ontvangen. Slechts 7% geeft aan de krant nooit te lezen, terwijl ze hem wel ontvangen.

Tabel 10.5a: Hoeveel van de 10 Stadskranten die men onder ogen krijgt, leest men

Alle keren	49%
7-9 keer	13%
4-6 keer	12%
1-3 keer	19%
Geen	7%
Totaal	100%

De mensen die de Stadskrant lezen besteden er meestal 5 à 15 minuten aan. De gemiddelde leestijd ligt op 12 minuten. Onderstaande tabel laat zien dat er nauwelijks verschillen zijn tussen de groepen naar sekse, leeftijd en opleiding

Tabel 10.5b: Gemiddelde leesfrequentie en leestijd Stadskrant naar geslacht, leeftijd en opleiding

	Gem. leesfrequentie van 10 ontvangen nummers	Gemiddelde leestijd
Man	7x	12 min
Vrouw	7x	12 min
18-34 j.	6x	11 min
35-49 j.	7x	11 min
50-75 j.	7x	15 min
Lager	7x	14 min
Middelbaar	6x	14 min
Hoger	7x	10 min

10.6 Belangrijke rubrieken

De respondenten hebben uit zichzelf aangegeven het gemeentelijk nieuws, de informatie over bouwen & wonen en de agenda/gemeentepannen/vergaderingen het meest interessant te vinden aan de Stadskrant.

Tabel 10.6: Top twaalf van belangrijkste rubrieken

1. Gemeentelijk nieuws	84x
2. Bouwen & wonen	69x
3. Agenda/gemeentepannen/vergaderingen	44x
4. Cultuur/uitgaan/evenementen/recreatie/bios	37x
5. Wijk- en buurtnieuws	29x
6. Alles	21x
7. Wegopbrekingen/verkeerssituatie	17x
8. Advertenties/reclame	11x
9. Niets/geen	8x
10. Vergunningen	7x
11. Politie	5x
12. Openingsstijden diensten	4x

10.7 Imago Stadskrant

De lezers is gevraagd de Stadskrant op vijf aspecten te beoordelen, te weten informatiegehalte, volledigheid, leesbaarheid, overzichtelijkheid en interessantheid. De aspecten worden alle vijf door een ruime meerderheid van de lezers positief beoordeeld. Het informatiegehalte scoort wat betreft de positieve beoordeling het hoogst.

Tabel 10.7: Imago Stadskrant

Informatief	94%
Niet informatief	6%
Volledig	77%
Onvolledig	23%
Prettig leesbaar	83%
Moeilijk leesbaar	17%
Overzichtelijk	82%
Onoverzichtelijk	18%
Interessant	72%
Oninteressant	28%

10.8 Ideeën Stadskrant

Tot slot is de inwoners van Leiden de vraag voorgelegd of ze zelf ideeën hebben om de Stadskrant meer naar hun zin te maken. Hier zijn veel reacties op gekomen, die in het tabellenboek vermeld staan. Een korte greep uit de lijst zijn: 'andere lay-out', 'ander papier', 'grotere letters', 'uitgaansagenda', 'meer over studenten, activiteiten, politiek en projecten' en 'rubriceren van artikelen'.

11. WELZIJSORGANISATIE

11.1 Achtergrond (door opdrachtgever)

De Leidse Welzijnsorganisatie is een brede welzijnsorganisatie. Op wijkniveau is de LWO actief in de vier stadsdelen op het terrein van het buurthuiswerk, buurtwerk, kinder,- tiener en jongerenwerk. Op stedelijk niveau heeft de LWO voorzieningen zoals het Leids Volkshuis, Stathuys en WAVEs. Bovendien voert de LWO op zowel buurt als stedelijk niveau allerlei projecten uit die in spelen op bestaande en nieuwe maatschappelijke vraagstukken. De LWO richt zich daarbij op kwetsbare situatie en groepen in de stad.

Sluitingen van buurthuizen hebben in de negentiger jaren veel pijn veroorzaakt in de Leidse buurten en in de afgelopen jaren konden we niet altijd optimaal waar maken wat we beloofden. Echter nog steeds maken vele Leidse burgers gebruik van de buurthuizen en de activiteiten die daar plaats vinden, maar ook van projecten zoals Sleuteldrop, Buurtbemiddeling en bijvoorbeeld WAVEs.

De LWO is bezig om een krachtige organisatie te worden, die duidelijk maakt wat burgers en partners van haar kunnen verwachten en welke prestaties en resultaten gerealiseerd worden. Het devies daarbij is "doen wat we beloven".

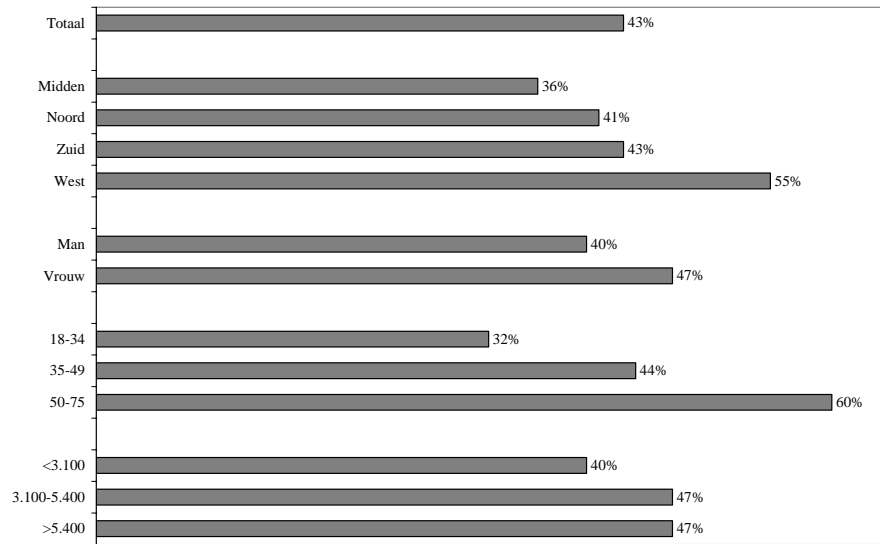
Verantwoording afleggen over onze prestaties doen we formeel gezien bij de gemeentelijke overheid; onze grootste subsidie verstrekker. Maar het is de burger/de klant als afnemer en/of gebruiker van onze diensten, die uiteindelijk een oordeel uitspreekt over het nut en de waardering van onze diensten.

Het realiseren van welzijns kwaliteiten vergt een verbeterproces in de organisatie; daar zitten wij nu midden in. Onderdeel van dat verbeterproces van de Leidse Welzijnsorganisatie is het meten van de "klanttevredenheid". De vragen in de stadsenquête kunnen als zodanig beschouwd worden als een eerste aanzet tot een klant-tevredenheidsonderzoek binnen de Leidse Welzijnsorganisatie. Met de uitkomsten van deze stadsenquête hopen wij inzicht te krijgen in het beeld dat de Leidse inwoners van de LWO hebben; wat zij van ons verwachten, van welke diensten zij gebruik maken en hoe zij die diensten waarderen.

11.2 Leidse Welzijnsorganisatie

Vier op de tien respondenten heeft wel eens gehoord van de Leidse Welzijnsorganisatie. Deze bekendheid is relatief gezien het grootst onder de respondenten van Stadsdeel West en het kleinst onder de respondenten van Midden. Wellicht logisch, aangezien er in West (en in Zuid) relatief veel ouderen wonen. De ouderen zijn dan ook relatief beter op de hoogte van het bestaan van de Leidse Welzijnsorganisatie dan jongeren. Daarnaast valt op dat de lagere inkomensgroepen relatief minder goed bekend zijn met de LWO.

Tabel 11.2a: Bekendheid LWO naar stadsdeel, sekse, leeftijd en netto huish.ink.



11.3 Bekendheid onderdelen LWO

Op de vraag of respondenten in enkele woorden kunnen aangeven wat de belangrijkste zaken zijn van deze organisatie, komen veel verschillende antwoorden naar voren. Het meest genoemd worden ouderenzorg en welzijn burgers in het algemeen.

Tabel 11.3a: Top tien van belangrijkste zaken van de LWO volgens de respondenten (spontaan)

Ouderenzorg/-activiteiten (Thuiszorg, Tafeltje Dekje...)	26x
Welzijn burgers algemeen/begeleiden bij problemen	25x
Beheer van buurthuis	15x
Kinderopvang/-activiteiten	14x
Buurtwerk/ acties voor de wijk	14x
Vrijwilligerswerk/-centrale	11x
Hulp aan minder bedeelden/minderheden/sociaal zwakkeren	10x
Acties voor jongeren/jeugdwerk	10x
Sociaal cultureel/maatschappelijk werk	7x
Geven van cursussen	6x

Vervolgens is de respondenten een aantal onderdelen van de Leidse Welzijnsorganisatie voorgelegd met de vraag of ze daar wel eens van hadden gehoord. Het Leidse Volkshuis en het Steunpunt vrijwilligerswerk zijn het best bekend

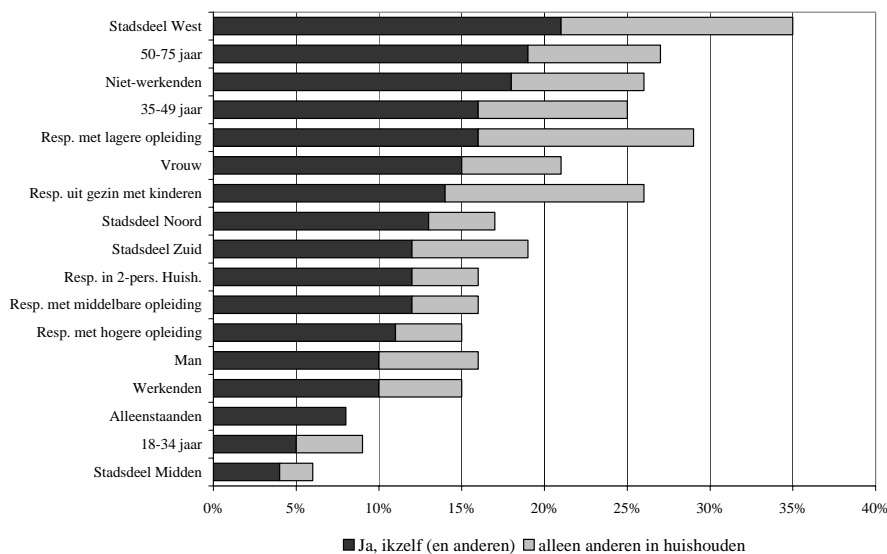
Tabel 11.3b: Bekendheid onderdelen LWO (geholpen)

Leidse Volkshuis	73%
Steunpunt vrijwilligerswerk	53%
Jongereninformatiepunt	38%
Buurtopbouwwerk	33%
Jongerencentrum 't Stathuys	32%
Scholing en werk	28%
Buurtbemiddeling	26%
Buurtmobiel	24%
Jeugdorp	22%
Oriëntatiecursus	21%
Digitaal Lokaal	19%
Vriendendienst	17%
Spelenkar	15%
Opvoeden zo	14%
Trajectwinkels	11%
Zomer 50-75	11%
Sleuteldrop	10%
Zakgeldproject	9%
Puber in huis cursus	8%
Activerend huisbezoek	6%
Afaak	4%
Attawasol	1%

11.4 Bezoek buurthuis

In bijna twee op de tien huishoudens (18%) bezoeken één of meerdere huisgenoten wel eens een buurthuis. In 12% van de huishoudens is dit de respondent zelf, in 6% een andere volwassene/kind uit het huishouden. Bij een onderscheid naar leeftijd, huishouden en opleiding blijkt dat vooral ouderen, gezinnen met kinderen en lageropgeleiden relatief vaker een buurthuis bezoeken. Bij een onderscheid naar stadsdeel komen uit West relatief de meeste bezoekers en uit Midden het minst.

Grafiek 11.4a: Bezoek buurthuis



Globaal gezien kan gezegd worden dat de helft van de volwassen bezoekers er enkele malen per jaar komt, 15% ongeveer maandelijks en eenderde (bijna) wekelijks. De kinderen die een buurthuis bezoeken komen relatief frequenter: vier op de tien gaan wekelijks en vier op de tien gaan maandelijks/tweewekelijks.

Meest bezochte buurthuis

Bijna een kwart van de bezoekers van een buurthuis gaat naar de Stevenshof. Daarnaast worden 'Cornelis Joppensz' en 'Morschwijk' beiden door één op de tien bezocht. Andere (in mindere mate) genoemde buurthuizen zijn: op eigen Wieken, 't Spoortje, Vogelvlucht, Matilo, Volkshuis, De Kooi en De Pancrat.

Ondernomen activiteiten

De respondenten of hun huisgenoten, die een bezoek hebben gebracht aan een buurthuis, is gevraagd welke activiteiten zij daar hebben ondernomen. De mensen komen met name naar het buurthuis voor 'sport en spel' en activiteiten speciaal voor volwassenen en cursussen.

Tabel 11.4b: Ondernomen activiteiten (meerdere antw. mogelijk)

Activiteiten speciaal voor volwassenen	26%
Cursussen	21%
Activiteiten speciaal voor 0-10 jarigen	15%
Vergaderingen	13%
Mensen ontmoeten/koffie drinken	6%
Activiteiten speciaal voor 11-18 jarigen	5%
Speel-o-theek	4%
Peuterspeelzaal	2%
Anders (vnl. sport en spel)	34%

11.5 Beoordeling buurthuis

Bijna alle bezoekers (95%) zijn erg of redelijk tevreden over het door hen bezochte buurthuis.

Tabel 11.5a: Beoordeling buurthuis

Erg tevreden	41%
Redelijk	54%
Niet zo	4%
Helemaal niet tevreden	1%
Totaal	100%

Positieve en negatieve punten buurthuis

De respondenten is gevraagd zowel punten op te noemen waar ze erg tevreden over zijn als punten die ze wel verbeterd willen zien. Er is een grote verscheidenheid aan antwoorden gegeven en onderstaande tabel toont de top vijftien van zowel positieve als negatieve punten. Er worden beduidend vaker positieve dan negatieve punten genoemd. De negatieve punten zijn meestal maar één keer genoemd.

Tabel 11.5b: Positieve punten en negatieve punten buurthuis

Positief (66x)	Negatief (19x)
1. Gezelligheid/leuke sfeer	1. Weinig uitstraling
2. Veel leuke activiteiten	2. Weinig in Engels
3. Koffie/bar	3. Teveel rokers
4. Dichtbij/gunstige ligging	4. Bereikbaarheid
5. Leuk voor de kinderen	5. Weinig voor de jeugd
6. Vriendelijke mensen	6. Erg donker
7. Cursussen aanbod	7. Cursus is weg
8. Goede organisatie	8. Schoonmaakwerk
9. Laagdrempelig	9. Teveel discussie
10. Speeltuin	10. Steeds minder activiteiten
11. Mooie ruimte	11. Weinig ruimte
12. Goed voor de buurt	12. Veel parkeeroverlast
13. Veel informatie	13. Teveel discussie
14. Veel variatie	14. Beperkt aanbod
15. Ontmoetingsplaats	15. Voornamelijk huisvrouwen

11.6 Reactie op resultaten van opdrachtgever

Bekendheid

Veel ouderen (60%) zijn bekend met de LWO. Hoe jonger men is hoe minder bekend de LWO is. Wellicht logisch is dan dat West en Zuid, waar relatief veel ouderen wonen, hoger scoren voor wat betreft bekendheid.

Belangrijkste zaken die deze organisatie uitvoert.

Dat de Leidse Welzijnsorganisatie flink scoort voor wat betreft de uitvoering van ouderenzorgdienstverlening is zeer opvallend en strookt niet met wat we werkelijk op dat terrein doen. Het kan zijn dat de Leidse burgers niet zo'n zicht hebben op wat nu precies de LWO en de Stichting Dienstverlening (die zich juist wel richt op relatie welzijn en zorg) aan kernactiviteiten verrichten. Dat zegt iets over de wijze van profilering van beide organisaties. Blijkbaar is de keuze van de LWO om voor het jaar 2002 in te zetten op het vergroten van het activiteiten aanbod voor ouderen, deels door intergenerationele activiteiten te initiëren en projecten te ontwikkelen op het snijvlak van welzijn, wonen en zorg, een keuze die op steun van de Leidse bevolking kan rekenen.

Het vermoeden bestond dat door de laagdrempeligheid en toegankelijkheid van buurthuizen deze soort dienstverlening het hoogst zou scoren; dit staat nu op een derde plaats. Aangenaam verrast zijn we dat "welzijn burgers algemeen/begeleiden bij problemen" hoog scoort aangezien met name in projecten en bijvoorbeeld in het kader van "sociale activering" de LWO zich ook steeds meer richt op individuele zelfredzaamheid.

Voorts blijkt naar ons idee uit de beantwoording dat de Leidse burger de verwachting koestert dat de LWO een brede welzijnsorganisatie is met laagdrempelige voorzieningen en diensten, zich inzet voor minder bedeeden en zich toelegt op zowel (bijzondere) groepen als individuen.

Bekendheid onderdelen

Algemene voorzieningen en diensten zoals het Leidse Volkshuis en het Steunpunt vrijwilligerswerk, scoren het hoogst. De overige diensten vaak minder, wellicht omdat deze projecten en/of diensten zich vaak richten op een specifiek thema, een (bijzondere) doelgroep of specifiek gebied. Opvallend is wel dat bij het benoemen van LWO-zaken, cursussen vrij laag scoren, terwijl het Leidse Volkshuis voornamelijk cursussen uitvoert. Dit zou erop kunnen duiden dat het Volkshuis wel heel bekend is onder de Leidse bevolking, maar men inmiddels een verouderd beeld heeft van wat er plaats vindt.

Buurthuisbezoek

Met een buurthuisbezoek van 18% zijn we meer dan tevreden. Landelijk ligt het buurthuisbezoek namelijk rond de 12%.

Ook hier valt op dat West een buurthuisbezoek heeft van 35%, daarentegen Midden maar 6%. In hoeverre hieruit zou blijken dat differentiatie in diensten (wel of geen buurthuiswerk, buurtopbouwwerk enz) op stadsdeelniveau gewenst is, zou nader onderzocht moeten worden.

Frequentie buurthuisbezoek

Wat al vermoed werd wordt bevestigd. Kinderen zijn de meest frequente bezoekers van buurthuizen.

Bezocht buurthuis

Buurthuis "de Stevenshof" in stadsdeel West is het best bezochte buurthuis en scoort tweemaal (23%) zoveel als het tweede buurthuis; Cornelis Joppenz (10%). Opvallend daarbij is dat blijkbaar 21% van de geïnterviewden niet de naam of straat weten van het buurthuis.

Ondernomen activiteiten

Uit de opgave blijken de cursussen (21%), activiteiten speciaal voor volwassenen (26%), kinderen (15%) en vergaderingen (13%) hoog te scoren. Dat 13% van het buurthuisbezoek bestaat uit het bijwonen van vergaderingen geeft naar ons idee aan dat het buurthuis een belangrijke faciliteit is voor het "organiserend vermogen" van een buurt.

Tevredenheid

Ondanks het gemis aan vergelijkingsmateriaal denken wij te mogen stellen dat we een goede tevredenheid scoren. Maar 5% heeft niet geantwoord, 1% is "helemaal ontevreden". De grootste groep 51%, is redelijk tevreden en 39% heel erg tevreden.

Goede punten buurthuizen

Uit de stadsenquête wordt duidelijk dat mensen van buurthuizen gebruik maken omdat sprake is van een combinatie van het aanbod van activiteiten en goede gezellige sfeer. De laagdrempeligheid (in de buurt, bereikbaarheid, sfeer en ligging) en de positieve bejegening van bezoekers bevorderen het buurthuisbezoek..

Verbeterpunten

De belangrijkste verbeterpunten voor de LWO zijn:

- een adequaat rookverbod/rookregeling in onze voorzieningen
- uitbreiding van het aanbod van activiteiten, met name voor de jeugd
- aanpassing van onze accommodaties (isolatie, onveiligheid, bereikbaarheid, parkeren, schoonmaak)
- doen wat beloofd wordt

12. WELZIJSPROBLEMEN

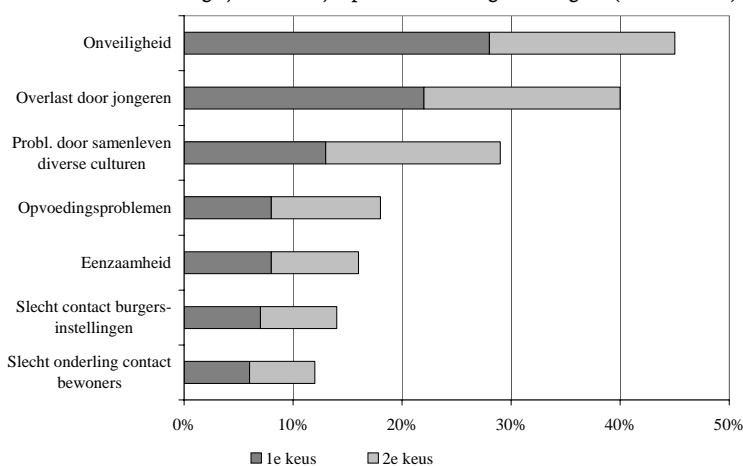
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op wat de Leidse burgers zien als belangrijkste welzijnsproblemen in Leiden die ze graag aangepakt willen zien.

12.1 Belangrijkste welzijnsproblemen volgens burgers

De stad Leiden kent meerdere welzijnsproblemen waar de gemeente aandacht aan zou willen besteden. Aan de Leidenaren zijn zeven mogelijke problemen voorgelegd met de vraag welke volgens hen het eerst aangepakt moeten worden. De burgers konden twee onderwerpen kiezen uit de volgende keuzemogelijkheden: slecht contact tussen burgers, instellingen en organisaties; slechte onderlinge contacten bewoners; eenzaamheid; overlast door jongeren; opvoedingsproblemen; problemen voortkomend uit samenleven van diverse bevolkingsgroepen; onveiligheid.

Onveiligheid en overlast door jongeren worden als meest belangrijke problemen gezien, gevolgd door problemen door het samenleven van diverse bevolkingsgroepen.

Grafiek 12.1a: Belangrijkste welzijnsproblemen volgens burgers (1^e + 2^e keus)



In onderstaande tabel worden de resultaten vergeleken per stadsdeel. Wat opvalt is dat in Zuid en West relatief vaker de onveiligheid als grootste probleem wordt genoemd. Eenzaamheid speelt relatief vaker in Zuid. Stadsdeel Midden heeft relatief meer te maken met slechte onderlinge contacten tussen de bewoners.

Tabel 12.1b: Belangrijkste welzijnsproblemen per stadsdeel (1^e keus)

	Totaal	Stadsdeel			
		Midden	Noord	Zuid	West
Onveiligheid	28%	24%	25%	29%	32%
Overlast door jongeren	22%	25%	24%	20%	21%
Problemen door diverse culturen	13%	7%	16%	13%	15%
Opvoedingsproblemen	8%	7%	10%	7%	8%
Eenzaamheid	8%	4%	6%	12%	7%
Slecht contact burgers en instellingen	7%	8%	10%	5%	4%
Slecht onderling contact bewoners	6%	17%	5%	3%	4%

12.2 Eigen ideeën burgers over welzijnsproblemen

Vervolgens is de respondenten ook gevraagd of ze zelf ideeën hebben over welke welzijnsproblemen zij graag aangepakt zouden willen zien. Ook hierbij komen overlast door jongeren en onveiligheid als grootste problemen naar voren. In het algemeen worden dezelfde onderwerpen genoemd als in de vorige paragraaf, echter vaak wordt dit door Leidenaren gecombineerd met een oplossingsrichting, zoals: jongeren van de straat houden en meer politie/controle.

Tabel 12.2: Top 15 van welzijnsproblemen volgens burgers (spontaan)

1. Jongeren van de straat houden	27x
2. Criminaliteit/onveiligheid op straat aanpakken	17x
3. Meer politie/controle	16x
4. Overlast van drugsgebruikers/zwervers tegengaan	12x
5. Mentaliteitsverandering	12x
6. Eenzaamheid (bijv. door bezoeken vrijwilligers)	7x
7. Meer speelruimte	7x
8. Ouderenzorg	6x
9. Bevorderen contacten met buurtbewoners	6x
10. Bevorderen van contacten met andere culturen	6x
11. Wijken schoonhouden	6x
12. Verkeersveiligheid	5x
13. Meer luisteren naar burgers	5x
14. Meer activiteiten	5x
15. Kinderopvang	3x

13. ENERGIE

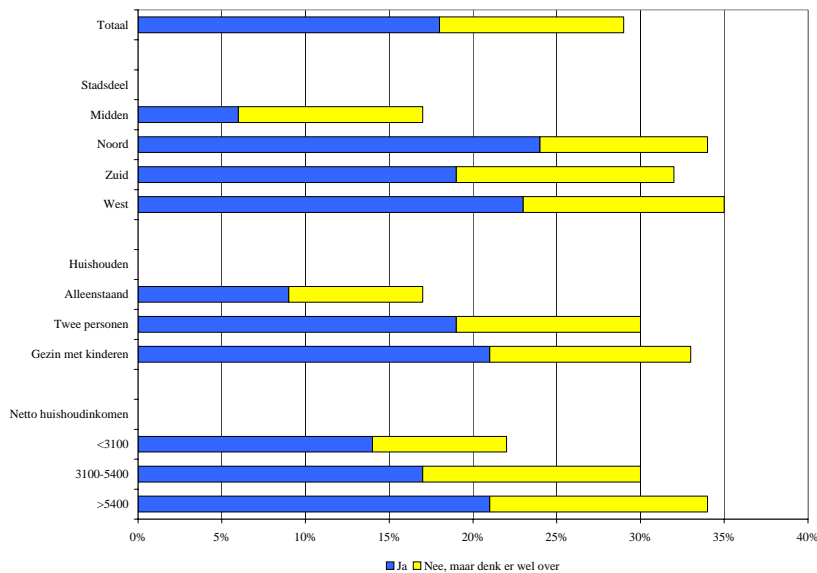
13.1 Achtergrond (door opdrachtgever)

Op het gebied van energie probeert Leiden veel voor zijn burgers te doen. Door acties als Actie Zonneboiler, Acties Warm Wonen en Actie Sun Power wordt het de burger makkelijk gemaakt energiebesparende maatregelen in en op zijn huis te laten uitvoeren. Voor volgende acties is het belangrijk te weten hoe bovenstaande acties zijn overgekomen en hoe energiezuinig de koopwoningen in Leiden zijn. Dit hoofdstuk behandelt een aantal onderwerpen die betrekking hebben op het gemeentelijk energiebeleid, zoals het gebruik van Natuurstroom, de aanwezigheid van isolatie in koophuizen en de bekendheid met de gemeentelijke energieacties.

13.2 Natuurstroom

Bijna twee op de tien respondenten gebruikt Natuurstroom (18%). Daarnaast denkt 11% erover na om het misschien in de toekomst aan te vragen. Het gebruik van en de interesse in Natuurstroom is relatief minder groot in stadsdeel Midden, onder alleenstaanden en bij de lagere inkomensgroepen.

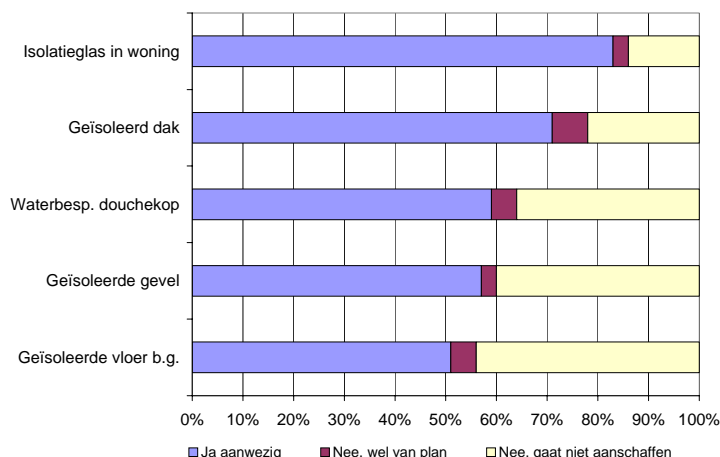
Grafiek 13.2: Gebruik en interesse Natuurstroom naar stadsdeel, huishouden en inkomen



13.3 Isolatie

Vervolgens is de respondenten met een koopwoning gevraagd of zij in hun woning een geïsoleerde vloer, geïsoleerd dak, geïsoleerde gevel, waterbesparende douchekop en/of isolatieglas hebben. Het meest voorkomende is het isolatieglas in de woning (83%), gevolgd door een geïsoleerd dak.

Grafiek 13.3a: Aanwezigheid/ verwachte aanschaf isolatie (in % mensen met koophuis)



Relatief gezien hebben de inwoners van stadsdeel West en meerpersoonshuishoudens de meeste energiebesparende maatregelen genomen.

Tabel 13.3b: Aanwezigheid isolatie per stadsdeel en huishoudtype

	Isolatieglas in woning	Geïsoleerd dak	Waterbesp. douchekop	Geïsoleerde gevel	Geïsoleerde vloer b.g.
Totaal	83%	71%	59%	57%	51%
Stadsdeel					
Midden	70%	77%	50%	55%	54%
Noord	82%	65%	63%	50%	48%
Zuid	83%	68%	59%	50%	51%
West	92%	77%	60%	75%	54%
Huishouden					
Alleenstaand	65%	74%	41%	45%	51%
Twee personen	82%	72%	62%	58%	54%
Gezin met kinderen	87%	70%	61%	59%	49%

Bovenstaand was te zien dat in 83% van de koopwoningen isolatieglas aanwezig is. Dit betreft met name dubbelglas in alle of het merendeel van de ramen.

Tabel 13.3c: Soort en hoeveelheid isolatieglas (in % van koopwoningen met isolatieglas)

Dubbel glas	90%	Alle ramen	59%
HR – glas	7%	ca. 75%	16%
HR+ glas	2%	ca. 50%	17%
HR++ glas	1%	ca. 25%	8%
Totaal	100%		100%

13.4 Spaarlampen (in zowel koop- als huurwoningen)

Zes op de tien respondenten heeft spaarlampen in hun woning. Ouderen, eigenaars van koopwoningen en inwoners uit Stadsdeel Noord hebben relatief vaker spaarlampen in huis. De eigenaars van een koopwoning hebben iets vaker spaarlampen dan de bewoners van huurwoningen. Het aantal spaarlampen dat de respondenten (die er minimaal één hebben) in huis hebben varieert van één tot meer dan tien. Het gemiddelde ligt op circa vijf stuks.

Tabel 13.4: Aanwezigheid spaarlampen

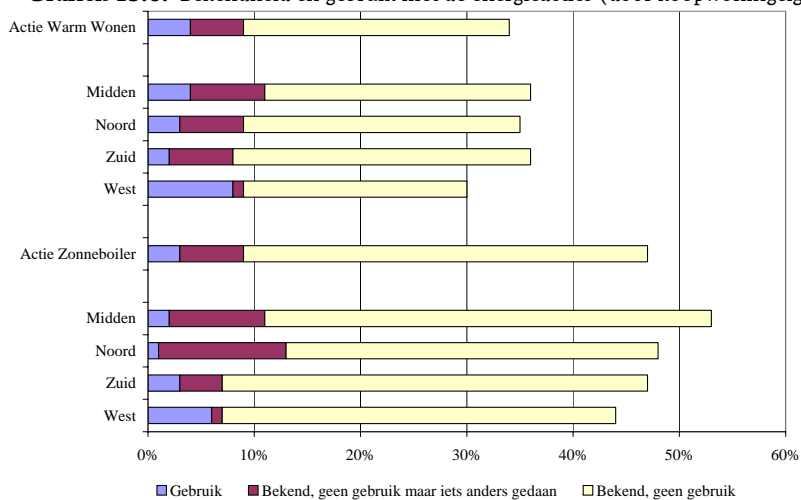
Stadsdeel	
Midden	59%
Noord	66%
Zuid	61%
West	53%
Type woning	
Koopwoning	63%
Huurwoning	57%

13.5 Bekendheid en gebruik Actie Warm Wonen en Actie Zonneboiler (onder koopw.)

De Actie Warm Wonen is een actie van de gemeente en het energiebedrijf om bewoners behulpzaam te zijn met de aanschaf van een HR-ketel, zonneboiler en isolatie. Een derde van de respondenten geeft aan wel eens van deze actie gehoord te hebben en 4% geeft aan er wel eens gebruik van te hebben gemaakt. Stadsdeel West heeft er met 8% het meest aan deelgenomen.

De actie Zonneboiler houdt in dat de gemeente f 500,- extra subsidie geeft voor een zonneboiler in bestaande woningen. Bijna de helft van de respondenten kent deze actie en 3% heeft gebruik gemaakt van deze subsidie.

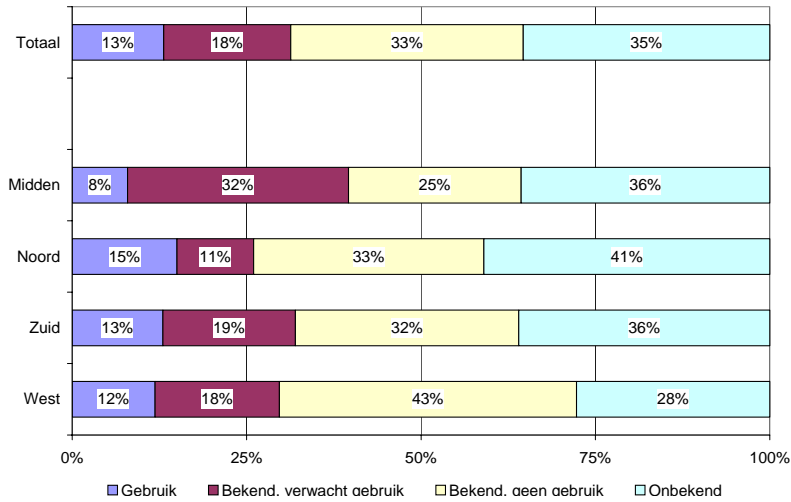
Grafiek 13.6: Bekendheid en gebruik met de energieacties (door koopwoningseigenaars)



13.6 Bekendheid met energiepemie NUON (onder eigenaars koopwoning)

Tot slot is eigenaars van een koopwoning gevraagd of ze weten dat ze voor een aantal energiebesparende maatregelen via Nuon energiepemies kunnen krijgen. Het gaat hierbij om een HR-ketel, zuinige koelkast, zonne-energie, isolatie e.d. Tweederde van de respondenten kent de energiepemies. Ruim één op de tien heeft hier ook wel eens gebruik van gemaakt.

Grafiek 13.6: Bekendheid energiepemie (bij koopwoningeigenaars)



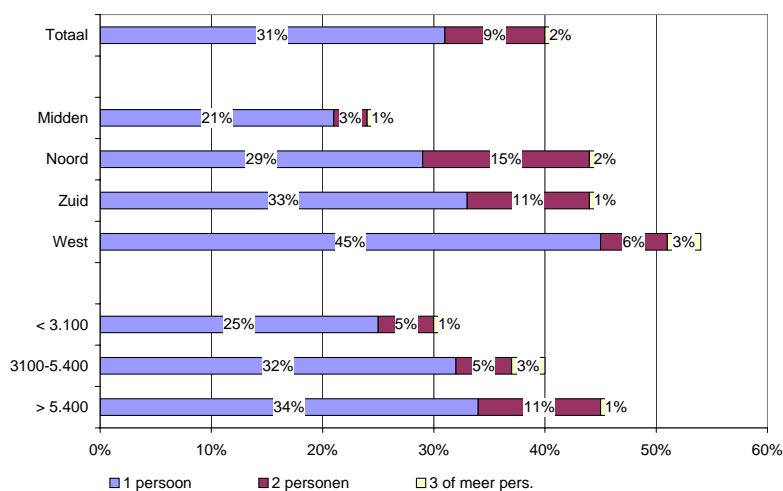
14. OPENBARE BIBLIOTHEEK

Dit hoofdstuk gaat over onderwerpen die betrekking hebben op de Openbare Bibliotheek. Achtereenvolgens worden behandeld: het aantal lenerspassen in Leiden, percentage bibliotheekbezoekers, enkele aspecten over het bezoekgedrag en de beoordeling van een aantal bibliotheekaspecten.

14.1 Lenerspassen

In 43% van de ondervraagde³ huishoudens Leidse huishoudens is minimaal één lenerspas van de bibliotheek voor iemand van 16 jaar en ouder aanwezig. Meestal gaat het om één lenerspas per huishouden. Huishoudens in het stadsdeel Midden en met een lager inkomen zijn relatief minder vaak lid van de bibliotheek.

Grafiek 14.1 : Aantal bibliotheeklenerspassen voor 16 jaar en ouder per huishouden



14.2 Bezoek bibliotheek

Ruim vier op de tien respondenten bezoekt zelf wel eens een vestiging van de Leidse Openbare bibliotheek. Ongeveer driekwart van hen geeft aan ook bij de bibliotheek te lenen. De meeste van hen doen dit met een eigen lidmaatschapspas, echter ook een deel leent op een kaart van een huisgenoot.

Tabel 14.2a: Bibliotheekbezoek

Ja, leen met eigen kaart	22%
Ja, leen op kaart huisgenoot	7%
Ja, leen op kaart iemand anders	1%
Ja, leen op andere manier	1%
Ja, maar leen er nooit	11%
Nee, ik bezoek nooit een bibliotheek	57%
Totaal	100%

³ In Stadsenquêtes kan het aantal lenerspassen per huishouden licht overschat worden. Dit komt omdat er een significant verband bestaat tussen de non-response (mensen die zich niet betrokken voelen bij communicatie en informatie) en bibliotheekbezoek (mensen die zich wel betrokken voelen bij communicatie en informatie).

Vrouwen, hoger opgeleiden, ouders met kinderen en inwoners uit stadsdeel West maken relatief vaker gebruik van de bibliotheek.

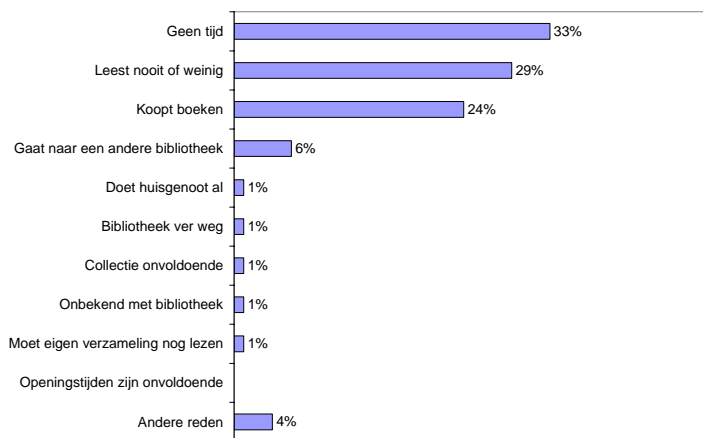
Tabel 14.2a: Bibliotheekbezoek

<i>naar stadsdeel</i>		<i>naar leeftijd</i>		<i>naar huishoudtype</i>	
Midden	39%	18-34 jaar	40%	alleenstaand	38%
Noord	43%	35-49 jaar	51%	twee personen	41%
Zuid	41%	50-75 jaar	38%	gezin met kinderen	45%
West	49%				
		<i>naar opleiding</i>		<i>naar hh.inkomen</i>	
<i>naar sekse</i>		lager	29%	< 3.100	34%
man	37%	middelbaar	42%	3100-5.400	39%
vrouw	48%	hoger	52%	> 5.400	48%

Redenen om de bibliotheek niet te bezoeken

De mensen die nooit naar de bibliotheek gaan noemen hiervoor uiteenlopende redenen. De meeste redenen hebben weinig met de bibliotheek te maken, maar betreffen eerder persoonlijke omstandigheden/interesses. Geen tijd, het niet of nauwelijks lezen van boeken en het kopen van boeken zijn de meestgenoemde redenen. Mensen met een lagere opleiding noemen relatief vaker als reden dat ze nauwelijks lezen, mensen met een hogere opleiding noemen relatief vaker het kopen van hun boeken als argument.

Grafiek 14.2b: Percentage van respondenten dat redenen aangeeft voor het niet bezoeken van de bibliotheek



Andere, minder genoemde redenen zijn : dyslectie, ziekte, te duur en spreekt andere taal.

14.3 Bezoekgedrag bibliotheekbezoekers

Bijna negen op de tien bibliotheekbezoekers (87%) bezoekt wel eens de Centrale Bibliotheek, 15% het filiaal Stevenshof (met name de mensen uit West) en 9% het filiaal Merenwijk (met name de mensen uit Noord).

Tabel 14.3a: Bezochte vestigingen (meerdere antwoorden mogelijk)

Centrale bibliotheek	87%
Filiaal Stevenshof	15%
Filiaal Merenwijk	9%
Overig	3%

De ruime meerderheid van de bibliotheekbezoekers gaat één keer per maand of minder vaak.

Tabel 14.3b: Bezoekfrequentie

Eén keer per maand of minder	66%
Twee à drie keer per maand	20%
Eens per week of vaker	14%
Totaal	100%

De voornaamste reden om de bibliotheek wel te bezoeken, is 'ontspanning/hobby', op afstand gevolgd door algemene ontwikkeling en studie.

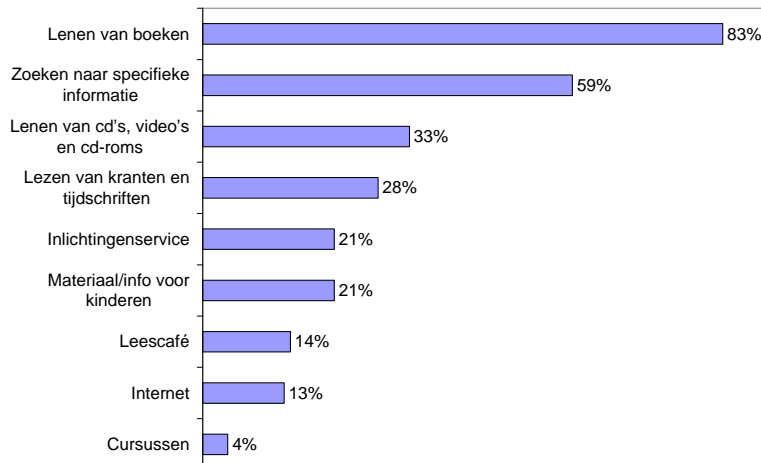
Tabel 14.3c: Bezoekmotief

Ontspanning en hobby	65%
Algemene ontwikkeling	19%
Studie	14%
Werk	1%
Totaal	100%

Vervolgens is de respondenten gevraagd van welke diensten zij gebruik maken als ze naar de bibliotheek gaan. De top drie is respectievelijk boeken lenen, zoeken naar specifieke informatie en het lenen van audiovisueel materiaal (cd, video en cd-rom).

In de filialen Stevenshof en de Merenwijk wordt relatief meer geleend en er wordt in deze filialen meer gebruik gemaakt van het materiaal/info voor kinderen, in de Centrale Bibliotheek wordt relatief meer van andere diensten gebruik gemaakt.

Grafiek 14.3d: Gebruikte diensten door bibliotheekbezoekers



14.4 Beoordeling aspecten bibliotheek

Omdat een bezoeker van de bibliotheek verschillende eisen aan bijvoorbeeld de inrichting, openingstijden en service kan stellen, is hen een vijftal aspecten voorgelegd met de keuzemogelijkheid in welke mate ze het aspect belangrijk vinden in relatie tot hun bibliotheekbezoek.

De aanwezigheid van een compleet assortiment wordt over het algemeen het belangrijkste gevonden, gevolgd door een overzichtelijke indeling en juiste openingstijden.

Tabel 14.4a: Perc. bibliotheekjes. dat aspect 'erg belangrijk' vindt

Aanwezigheid compleet assortiment	70%
Overzichtelijke indeling	67%
Juiste openingstijden	62%
Goede service	57%
Goede bereikbaarheid	50%

Daarna is de bibliotheekbezoekers gevraagd of ze de vestiging die ze het meest bezoeken willen beoordelen met een rapportcijfer op de bovengenoemde aspecten. De service en de bereikbaarheid worden het hoogst beoordeeld, de openingstijden relatief iets lager. De Centrale Bibliotheek scoort –logischerwijs- hoger op assortiment en openingstijden, de twee andere vestigingen op bereikbaarheid.

Tabel 14.4b: Rapportcijfers van respondenten per aspect voor hun meest bezochte vestiging

	Totaal	Meest bezochte vestiging		
		Center. Bib.	Stevenshof	Merenwijk
Aanwezigheid compleet assortiment	7.2	7.3	6.9	6.8
Overzichtelijke indeling	7.2	7.2	7.4	7.2
Juiste openingstijden	7.0	7.1	6.8	6.8
Goede service	7.5	7.5	7.6	7.6
Goede bereikbaarheid	7.5	7.4	8.1	7.9
Gemiddelde	7.3	7.3	7.4	7.3

14.5 Reactie op resultaten van opdrachtgever

De resultaten van de enquête zullen gebruikt worden bij de besprekingen rond een budgetcontract tussen gemeente en de bibliotheek. Het gaat dan m.n. over de omvang van het gebruik en het bereik van de bibliotheekdienstverlening en de klanttevredenheid. De bibliotheek zal de gegevens voorts gebruiken als 'bouwsteen' voor de marktmonitor die thans wordt ontwikkeld. De ontwikkeling van deze marktmonitor is onderdeel van de ontwikkeling van marketingbeleid, waarbij de dienstverlening gedefinieerd wordt in te onderscheiden product-markt combinaties. De uitkomsten van stadsenquetes vormen tenslotte een goede aanvulling op gebruikersonderzoek dat de bibliotheek zelf uitvoert en geeft bij herhaling een beeld van de ontwikkeling in de tijd.

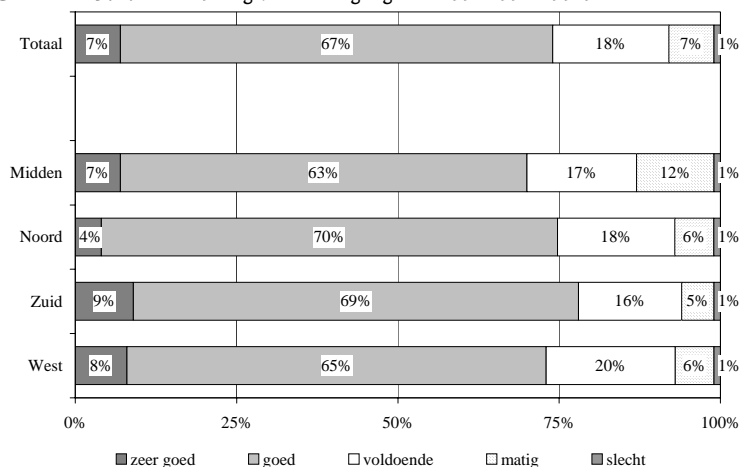
15. STRAATVERLICHTING

Dit hoofdstuk gaat nader in op de straatverlichting in de eigen straat. Hierbij wordt zowel gekeken naar de vormgeving als het soort licht van de straatverlichting. Daarnaast wordt ingegaan op de klachtenafhandeling bij het melden van een defecte lantaarn bij NUON.

15.1 Beoordeling straatverlichting in eigen straat

Negen op de tien Leidenaren beoordeelt de verlichting in de eigen straat als voldoende of hoger. Er zijn nauwelijks verschillen naar beoordeling per stadsdeel. Alleen de inwoners uit stadsdeel Midden zijn relatief iets minder positief.

Grafiek 15.1: Beoordeling verlichting eigen straat naar stadsdeel



In paragraaf 5.2 was te zien dat de straatverlichting met een 7,3 wordt beoordeeld. Ruim negen op de tien Leidenaren beoordeelt de verlichting als goed (of uitstekend), 8% als matig, 1% als slecht.

15.2 Bellen met storingsnummer NUON en ingenieursbureau

Wanneer een lantaarn defect is, kunnen de inwoners van Leiden bellen met het storingsnummer 0800-1890 van NUON en wanneer men niet tevreden is over de openbare verlichting kan men bellen met het Ingenieursbureau van de gemeente⁴.

Van de respondenten zegt 2% het storingsnummer van Nuon te hebben gebeld. Minder dan 1% (6 personen) heeft het ingenieursbureau gebeld. De bellers met het storingsnummer van Nuon hebben een beoordeling gegeven aangaande vijf aspecten van de dienstverlening. Hoewel de steekproefomvang (n=43) beperkt is, lijken de snelheid van de reparatie en de wachttijd van het storingsnummer voor verbetering vatbaar.

Tabel 15.2b: Beoordeling dienstverlening storingsnummer Nuon (n=43)

	Uitstekend/ goed	Matig/ slecht	Totaal
Klantvriendelijkheid	83%	17%	100%
Juistheid hulp	82%	18%	100%
Behulpzaamheid	78%	22%	100%
Wachttijd	70%	30%	100%
Snelheid reparatie	65%	35%	100%

15.3 Uiterlijk straatverlichting

De beoordeling van de straatverlichting hangt enerzijds af van de vormgeving van de straatverlichting en anderzijds van het soort licht en de hoeveelheid licht van de lantaarnpalen. Onderstaande tabel gaat nader

⁴ Deze vraag is (als enige beleidsvraag) gesteld aan 1.500 Leidenaren, omdat vooraf verwacht werd dat het aantal mensen dat gebeld heeft klein zou zijn. Zo werd gehoopt voldoende celvulling te krijgen voor de erop volgende beoordelvragen.

in op de vormgeving. Hieruit blijkt dat in de vier stadsdelen verschillende combinaties van verlichting worden toegepast, waarbij in stadsdeel Midden relatief meer klassieke lantaarnpalen worden toegepast en in de andere stadsdelen meer moderne lantaarnpalen.

Tabel 15.3a: Uiterlijk straatverlichting in eigen straat (volgens respondenten)

	Midden	Noord	Zuid	West	Totaal
Soort verlichting in straat *)					
Ouderwetse/klassieke lantaarnpalen	55%	7%	6%	3%	15%
Kegel (koepel-)vormige lampen	11%	40%	29%	29%	28%
Rechthoekige, overhangende lampen	17%	17%	48%	38%	32%
Bolvormige lampen	<u>16%</u>	<u>36%</u>	<u>17%</u>	<u>30%</u>	<u>25%</u>
	100%	100%	100%	100%	100%
Hoogte lantaarnpalen in straat *)					
Hoger dan 5 m	35%	28%	51%	38%	39%
Lager dan 5 m	<u>65%</u>	<u>72%</u>	<u>49%</u>	<u>62%</u>	<u>61%</u>
	100%	100%	100%	100%	100%

*) excl. weet niet (ca. 15%)

Beoordeling straatverlichting in eigen straat

Negen op de tien Leidenaren vindt de lantaarnpalen in de eigen straat passen en op logische plaatsen staan. Inwoners uit Noord zijn over beide onderdelen relatief iets minder positief. De mensen die van mening zijn dat de lantaarnpalen in hun straat niet op logische plaatsen staan, noemen hiervoor met name als reden dat lantaarnpalen op gevaarlijke of irritante plaatsen staan (op de stoep of in parkeervakken), dat het licht in de slaapkamer schijnt en dat er te weinig lantaarnpalen staan.

Tabel 15.3b: Beoordeling straatverlichting in eigen straat

	Ouderwetse klassieke lantaarnpalen	Kegelvormige lampen	Rechthoekige overhangende lampen	Bolvormige lampen	Totaal
Lantaarnpalen passen in straat					
(Zeer) goed	89%	72%	77%	73%	76%
Voldoende	6%	15%	11%	12%	13%
Matig/slecht	<u>5%</u>	<u>14%</u>	<u>12%</u>	<u>14%</u>	<u>11%</u>
	100%	100%	100%	100%	100%
Lantaarnpalen staan op logische plaatsen					
Ja	88%	89%	88%	86%	89%
Nee	<u>12%</u>	<u>11%</u>	<u>12%</u>	<u>14%</u>	<u>11%</u>
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

15.4 Kleur licht van straatverlichting

Als gekeken wordt naar de kleur van de straatverlichting in de eigen straat dan blijkt dat in stadsdeel Midden relatief vaker geel/oranje licht wordt gebruikt en in de andere stadsdelen relatief vaker wit.

Tabel 15.4a: Kleur licht straatverlichting in eigen straat (volgens respondenten)

	Midden	Noord	Zuid	West	Totaal
Wit	21%	50%	49%	56%	46%
Geel	55%	39%	39%	35%	41%
Oranje	24%	11%	12%	9%	13%
	100%	100%	100%	100%	100%

Beoordeling licht

Ruim negen op de tien Leidenaren is positief over de kleur licht, herkent de medeweggebruikers in de straat voldoende en is van mening dat de verlichting in voldoende mate bijdraagt aan een gevoel van veiligheid in de eigen straat.

Tabel 15.4b: Beoordeling straatverlichting in eigen straat

	Wit	Geel	Oranje	Totaal
Beoordeling kleur licht				
Prettig	88%	94%	91%	91%
Niet prettig	<u>12%</u>	<u>6%</u>	<u>9%</u>	<u>9%</u>
	100%	100%	100%	100%
Herkent medeweggebruikers in straat				
(Zeer) goed	79%	80%	75%	77%
Voldoende	14%	14%	10%	14%
Matig/slecht	<u>7%</u>	<u>6%</u>	<u>15%</u>	<u>8%</u>
	100%	100%	100%	100%
Bijdrage verlichting aan gevoel van veiligheid				
(Zeer) goed	71%	74%	82%	72%
Voldoende	22%	19%	12%	21%
Matig/slecht	<u>7%</u>	<u>7%</u>	<u>5%</u>	<u>7%</u>
	100%	100%	100%	100%

15.5 Reactie op resultaten van opdrachtgever

Beoordeling verlichting eigen straat

Gemiddeld 92% oordeelt de straatverlichting voldoende in hun eigen straat. De 13% score onvoldoende in stadsdeel Midden kan worden herleid tot de toepassing van klassieke verlichting in de binnenstad. Deze verlichting wordt grotendeels nog verzorgd door een oud type lantaarn die vorig jaar significant is verbeterd waardoor er meer licht uit de lantaarn wordt gehaald. De komende jaren zullen de lantaarns van het oude type langzamerhand gaan verdwijnen en zal de kwaliteit van de straatverlichting hier aanmerkelijk verbeteren.

Afgelopen jaar gebeld over straatverlichting

Over de uitkomst is weinig te zeggen, alleen dat ouderen duidelijk vaker bellen dan jongeren. Hetgeen niet opzienbarend is omdat mensen op oudere leeftijd zowel lichamelijk als sociaal meer problemen kennen. Dit zie je ook terug komen in de beoordeling van de straatverlichting in de eigen straat die door ouderen 1% vaker met 'slecht' wordt beoordeeld dan de andere leeftijdsgroepen.

De gemiddeld 2% die klaagt bij Nuon lijkt veel ten opzichte van het aantal klachten dat binnenkomt bij het storingsnummer, ca. 1400 á 1500 per jaar.

Beoordeling bellen met Nuon

Het aantal van 43 is te weinig om keiharde conclusies te trekken. We signaleren wel trends waarover met Nuon zal worden gecommuniceerd. Omdat het storingsnummer een algemeen nummer is waar men met alle storingen terecht kan rijst de vraag of de verwevenheid met die andere storingen de beoordeling heeft beïnvloed.

De beoordeling van de snelheid van de reparatie van het storingsnummer Nuon (35% matig/slecht) is voor verbetering vatbaar. Misschien speelt hierbij een rol dat men niet op de hoogte is van de contractafspraken die Nuon heeft met de gemeente: storingen dienen binnen 10 werkdagen te worden verholpen. Uitleg hierover bij de intake van de klacht is een mogelijkheid en sneller reageren op hinderlijke storingen (gevoelige plaatsen, knipperende lampen, etc) lijkt gewenst.

Soort verlichting in de straat

De 48% klassieke lantaarnpalen in Stadsdeel Midden zal op den duur hoger worden omdat het beleid van de gemeente erop is gericht dit soort verlichting in de gehele binnenstad toe te passen. Gemiddeld 15% weet niet welke verlichting er in de straat staat hetgeen erop kan duiden dat de verlichting redelijk binnen het straatbeeld past en niet opvalt.

In stadsdeel Zuid scoren de langere masten aanmerkelijk hoger dan in de rest van de stadsdelen omdat de woonstraten daar over het algemeen breder zijn en dat vereist een hogere verlichting.

Past verlichting in straat

Gemiddeld 89% vindt dat de verlichting voldoende in de straat past. De 17% score onvoldoende in stadsdeel Noord is alleen te verklaren door de 16% score onlogische plaatsen in de volgende vraag. De 13% score onvoldoende in stadsdeel Zuid kan te maken hebben met de hogere verlichting. Vreemd is de hoge score voldoende in stadsdeel West als 13% van de ondervraagde mensen de verlichting niet op een logische plaats vindt staan.

Lantaarnpalen staan op logische plaatsen

De hoge scores in stadsdelen Noord en West, resp. 16% en 13%, kan worden herleid tot de straatindeling in de wijken Merenwijk en Stevenshof. In deze wijken zijn veel straten ingedeeld zonder trottoirs. Dan wordt het voor de ontwerpers heel moeilijk een plaats te vinden voor obstakels zoals lantaarnpalen en komen deze wel eens op voor omwonenden onlogische plaatsen te staan. De eerste twee redenen die worden opgegeven waarom lantaarnpalen niet op logische plaatsen staan wijzen dat ook uit. De laatste vier redenen geven wel zorg want dat duidt op onvoldoende licht op straat.

Kleur van het licht

De score in stadsdeel Midden geeft aan dat mensen weinig verschil maken tussen geel licht (hogedruk natrium) en oranje licht (lagedruk natrium). In de binnenstad komen veel klassieke lantaarns voor met hogedruk natrium en betrekkelijk weinig lantaarns met lagedruk natrium.

Kleur prettig/niet prettig

Blijkbaar is er geen echte voorkeur voor de kleur van het licht. Ondanks de grote hoeveelheid geel en oranje licht ten opzichte van wit licht in stadsdeel Midden komen de scores overeen met de stadsdelen waar de hoeveelheid wit licht en geel/oranje licht gelijkmatig is verdeeld.

Mate herkenning weggebruikers

De 13% score onvoldoende in stadsdeel Midden is te herleiden tot de grote hoeveelheid hogedruk natrium lampen van de klassieke lantaarns. Bij deze monochromatische verlichting (licht dat maar een enkele kleur ondersteunt) is kleurherkenning en daarmee herkenning van medeweggebruikers veel moeilijker dan bij wit licht.

Mate bijdragen verlichting aan gevoel van veiligheid

Gemiddeld 7% vindt dat de verlichting onvoldoende bijdraagt aan het gevoel van veiligheid op straat. Dat is veel en daar moet dan ook aan gewerkt worden om dat percentage omlaag te brengen. De 10% score onvoldoende in stadsdeel Noord kan verklaard worden uit de verlichting in de wijken Merenwijk en Leiden Noord waar de verlichting aan vervanging toe is en in de komende jaren veel lampen zullen worden geplaatst met een modernere en betere lichttechniek.

Eindconclusie

Over het algemeen lijkt de burger met een score van ca. 92% voor voldoende redelijk tevreden te zijn over de straatverlichting. Aan de ca. 8% score onvoldoende moet duidelijk gewerkt worden. Vooral het gevoel van onveiligheid zal verminderd moeten worden.

16. BURGERZAKEN

16.1 Achtergrond (door opdrachtgever)

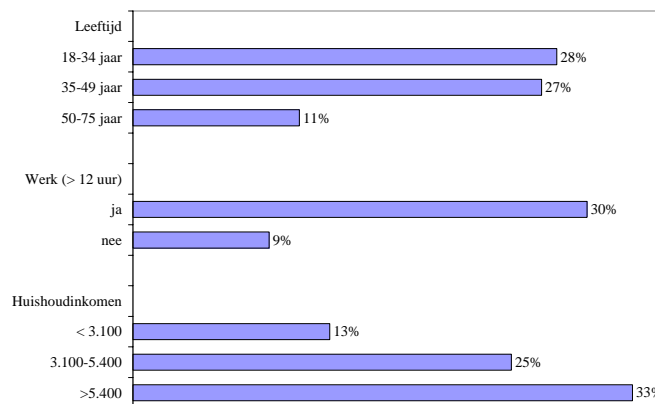
De afdeling Burgerzaken verricht als het ware eerstelijnszorg voor de burgers van Leiden. Vanuit de Gemeentelijke Basisadministratie en de registers Burgerlijke Stand worden wettelijke taken verricht als het verwerken van overlijden en geboorte, het doen van ondertrouw, het verstrekken van reisdocumenten en rijbewijzen, het afgeven van afschriften en uittreksels en nog veel meer.

De afdeling Burgerzaken denkt in het kader van een verandertraject na over haar takenpakket en dienstverlening, waaronder de openingstijden. Voor vrijwel alle zaken moeten de klanten (volgens de wet) langskomen in het Stadhuis. In dit kader is de afdeling benieuwd naar de ervaringen van klanten hiermee en naar hun eventuele wensen op dit gebied. Informatie hierover zou de dienst kunnen helpen bij het vaststellen van openingstijden, die zoveel mogelijk tegemoet komen aan de wens van de klant.

16.2 Openingstijden Burgerzaken

De afdeling Burgerzaken is momenteel geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 15.00 uur en op donderdagavond van 17.30 tot 20.00 uur. Voor bijna een kwart van de Leidenaren (23%) bieden deze openingstijden onvoldoende gelegenheid om hun zaken bij de afdeling Burgerzaken te regelen. Dit zijn met name 50-minners, werkenden en mensen met een hoog huishoudinkomen. (Logischerwijs zijn deze variabelen in hoge mate gecorreleerd).

Grafiek 16.2a. Percentage mensen dat ontevreden is met openingstijden



De mensen die ontevreden zijn, vinden met name dat Burgerzaken te vroeg sluit en te weinig in de avonden geopend is.

Tabel 16.2b: Reden voor ontevredenheid met openingstijden

Sluit te vroeg	45x
Te weinig open in de avonden	31x
Moeilijke tijden voor werkende mensen	21x
Liever ook op zaterdag open	10x

De afdeling Burgerzaken overweegt de openingstijden te wijzigen en op dinsdag en woensdag tot half vijf en op donderdag aaneengesloten van 's ochtends half negen tot acht uur 's avonds open te blijven. Daarnaast overweegt de afdeling Burgerzaken in de zomermaanden mei t/m juli extra open zijn op woensdagavond. Tweederde van de Leidenaren overweegt van de nieuwe openingstijden gebruik te gaan maken, indien ze naar Burgerzaken zouden moeten. Werkenden en de hogere inkomensgroepen reageren relatief het meest positief op de nieuwe openingstijden, met name vanwege de uitbreiding van de avondopenstelling.

Tabel 16.2c: Welke aanpassing openingstijden Burgerzaken meest positief?

Avondopenstellingen in het algemeen	139x
Woensdagavond	53x
Donderdagavond	45x
's Middags later dicht	27x
Donderdag overdag	16x
Woensdagmiddag later gesloten	15x
Alle aanpassingen	12x
Dinsdagmiddag later gesloten	7x

Om deze ruimere openingstijden te kunnen bieden, denkt de afdeling Burgerzaken erover om elke maandagochtend en mogelijk buiten het seizoen (augustus tot en met april) ook de vrijdagmiddag gesloten zijn. Voor één op de tien Leidenaren is dit bezwaarlijk, met name omdat vrijdag voor veel mensen een vrije dag is. Ook wordt het als verwarrend ervaren om in een jaar verschillende openingstijden te hebben. Per saldo geldt dat voor 95% van de Leidenaren de vernieuwde openingstijden voldoende gelegenheid bieden om hun zaken bij de afdeling Burgerzaken te regelen. Dit is een aanzienlijke toename t.o.v. de tevredenheid met de huidige openingstijden.

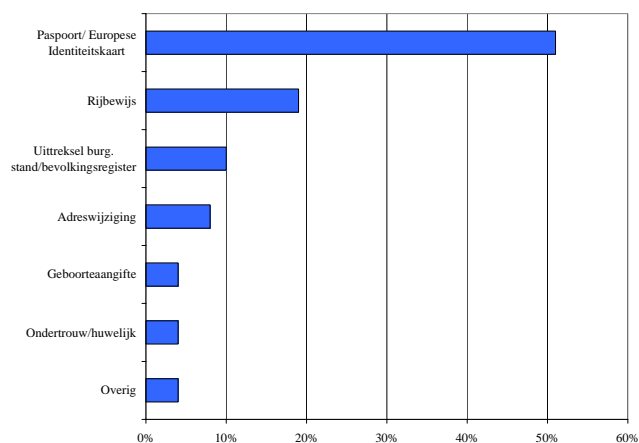
Tabel 16.2d: Tevredenheid huidige en voorgestelde openingstijden (% ja)

Huidige openingstijden	77%
Openingstijden na uitbreiding	95%

16.3 Bezoek Burgerzaken

Ruim de helft van de Leidenaren (53%) heeft in de periode juni 2000 – mei 2001 de afdeling Burgerzaken bezocht. Inwoners uit stadsdeel Midden, 50-minners, werkenden en middelbaar/hoger opgeleiden bezoeken Burgerzaken relatief vaker. Burgerzaken wordt in de helft van de gevallen bezocht voor een paspoort, op afstand gevolgd door een rijbewijs, uittreksel bevolkingsregister of adreswijziging.

Grafiek 16.3a: Reden bezoek Burgerzaken



Wachttijd

De bezoekers hebben gemiddeld 21 minuten moeten wachten voordat ze werden geholpen. Voor een kwart van de bezoekers was deze wachttijd onacceptabel. Gemiddeld wordt een wachttijd van maximaal 17 minuten acceptabel gevonden.

Tabel 16.2b: Gemiddelde feitelijke en acceptabele wachttijd bij bezoek Burgerzaken

	Feitelijke wachttijd	Acceptabele wachttijd
Gemiddeld	21 minuten	17 minuten
geen wachttijd	2%	1%
circa 5 minuten	14%	8%
circa 10 minuten	23%	27%
circa 15 minuten	21%	37%
circa 20 minuten	14%	12%
30 minuten of meer	11%	13%
meer dan 30 minuten	15%	4%
Totaal	100%	100%

16.4 Verminderen wachttijd

Onderstaand worden twee opties besproken om de wachttijd bij de afdeling Burgerzaken te verminderen. Het gaat om het van tevoren bellen met de servicelijn om een afspraak te maken met Burgerzaken en om het via internet aanvragen van een rijbewijs, vergunning of uittreksel. In dit laatste geval scheelt dit één bezoek, omdat alleen nog voor het ophalen van de bescheiden een bezoek aan Burgerzaken nodig is.

Aan de respondenten zijn beide opties voorgelegd. Bijna de helft van de respondenten toont interesse in het maken van een telefonische afspraak voor een bezoek aan Burgerzaken en ruim zes op de tien zou in de toekomst van internet gebruik maken voor het aanvragen van documenten (80% van de mensen die over internet beschikken). Bij deze resultaten is een aantal kanttekeningen op zijn plaats:

- In de praktijk zal niet iedereen van deze mogelijkheden op de hoogte zijn, waardoor het werkelijke gebruik lager zal liggen;
- Er is een discrepantie tussen wat mensen zeggen te zullen doen en wat ze feitelijk doen. Als de helft van de mensen zegt iets te doen, mag worden geschat dat ± 20-25% dit daadwerkelijk zal doen (bron: Yankelovich International (gerenommeerd Amerikaans onderzoeksbureau));
- Internet lijkt de voorkeur te hebben boven het maken van een telefonische afspraak. Dit is opvallend omdat niet iedereen over internet beschikt en bij internet meer handelingen nodig zijn. Dit verschil kan veroorzaakt zijn, doordat in de vraagstelling bij het maken van een telefonische afspraak alleen de wachttijd wordt verminderd en bij het aanvragen van documenten van internet tevens een bezoek aan Burgerzaken wordt gespaard.

Tabel 16.4a: Potentieel en verwacht gebruik van servicelijn en internet om wachttijd Burgerzaken te verminderen

	Resultaten Stadsenquête →	Verwacht gebruik op lange termijn - bij optimale bekendheid - (op basis van schattingsmodel)
Telefonische afspraak maken met Servicelijn	46%	Circa 17 tot 23%
Aanvragen documenten via Internet	62%	Circa 27 tot 32%

16.4 Reactie op resultaten door opdrachtgever

Alhoewel 77% van de klanten aangeeft dat de huidige openingstijden (incl. maandagochtendsluiting) voldoende gelegenheid bieden om zaken te regelen, zegt 95% procent dat de voorgestelde nieuwe openingstijden voldoende gelegenheid geven. Oftewel, de verandering waar de afdeling aan denkt, lijkt een verbetering.

Dit komt vooral door de latere sluiting op de dag en de avondopenstelling, waar, zo blijkt uit de onderzoeksresultaten, behoefte aan is. Eventuele sluiting op maandagochtend en vrijdagmiddag wordt door slechts 11% bezwaarlijk gevonden.

Het verschil tussen acceptabele wachttijd (17 minuten) en reële wachttijd (20 minuten) ligt dicht bij elkaar dan verwacht. Dit zou kunnen verklaren waarom 'maar' 46% van de mensen zegt een afspraak te gaan maken, als dat mogelijk is. Blijkbaar is de wachttijd niet zo lang, dat men deze gaat omzeilen met het maken van een afspraak.

De interesse is groot om producten via internet aan te vragen. We kunnen daar nu nog niet adequaat op inspelen, omdat voor veel producten een identificatieplicht geldt. In de toekomst verandert dat misschien.

Aanbevelingen op grond hiervan:

Een latere sluiting dan 15.00 uur is gewenst. De klant ervaart het niet als een probleem dat de afdeling een dagdeel gesloten is. Hier zal de afdeling op in trachten te spelen bij het voorstel voor nieuwe openingstijden, evenals handhaving van de avondopenstelling en mogelijke uitbreiding hiervan in het seizoen. Gezien het succes van het werken op afspraak, zal de afdeling overwegen deze dienstverlening verder uit te breiden (naar andere producten) afhankelijk van capaciteit en middelen.

Alhoewel acceptabele wachttijd dicht bij reële wachttijd ligt, blijft het terugdringen van de lange wachttijden in het seizoen een punt van aandacht, zowel voor de klanten als voor de werkdruk op de afdeling.

17. PARK CRONESTEYN

17.1 Achtergrond (door opdrachtgever)

Het relatief jonge (begin jaren '80 aangelegde) park Cronesteyn, gelegen aan de zuidkant van Leiden, is een uniek park. Het is aangelegd om een aantal ecologische aspecten van het typische Zuid-Hollandse polderlandschap te bewaren en natuur binnen Leiden een plek te geven. Er is ook aandacht voor recreatie door de waterspeelplaats, de camping, het ruiterspad, door kunstwerken als Broei' en 'Kleigeisers' en recent door het zonnebloemendoolhof. Daarnaast komt ook educatie aan de orde, door middel van het bezoekerscentrum Reigersbos en schooltuinen. Op het moment evalueert de sector wijkbeheer de diverse functies en het gebruik van het park. De gestelde vragen in de enquête moeten meer inzicht geven in de bekendheid en het gebruik van het park. Eventuele acties die de komende tijd worden genomen, zouden bij een latere enquête een wijziging van de cijfers in positieve zin moeten laten zien.

17.2 Bezoek park

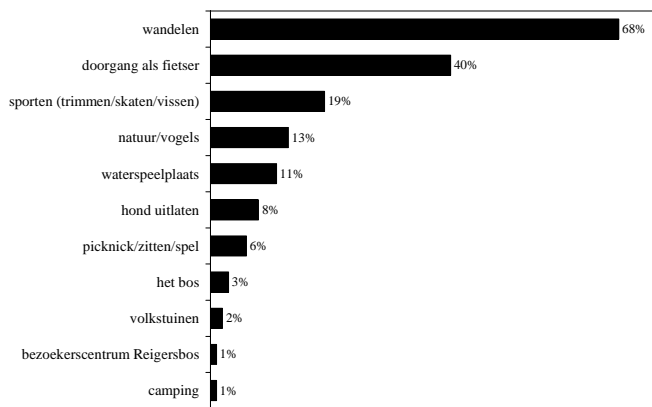
Van alle Leidenaren kent 67% het park en komt 39% er wel eens. Vanwege de ligging van het park is het logisch dat Cronesteyn het best bekend is bij en bezocht wordt door de inwoners uit stadsdeel Zuid. Daarnaast is het park beter bekend en wordt het beter bezocht door 35-plussers, gezinnen met kinderen en lager opgeleiden.

Tabel 17.2a: Bekendheid en bezoek Cronesteyn naar doelgroep

	Bekend	Bezocht		Bekend	Bezocht
Stadsdeel			Huishouden		
Midden	59%	38%	alleenstaand	55%	36%
Noord	56%	32%	2 personen	62%	33%
Zuid	81%	58%	gezin met kinderen	76%	43%
West	59%	33%			
Leeftijd			Opleiding		
18-34	54%	30%	lager	84%	46%
35-49	74%	41%	middelbaar	62%	35%
50-75	79%	48%	hoger	61%	37%

Cronesteyn wordt met name door wandelaars bezocht, alsmede door fietsers die het park als doorgangsroute gebruiken. Vanwege de open vraagstelling zijn de respondenten geneigd activiteiten die ze meerdere keren in het park hebben ondernomen eerder te noemen dan activiteiten die ze maar één keer hebben gedaan. Dit zou het relatief lage percentage (1%) dat aangeeft het park te bezoeken vanwege het bezoekerscentrum, kunnen verklaren. Een nader onderzoek zou hier wenselijk zijn.

Grafiek 17.2b: Spontaan genoemde redenen voor bezoek park (meerdere antwoorden mogelijk)



18. ONDERZOEKSVERANTWOORDING

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksopzet en de verantwoording van de uitvoering besproken.

18.1 Vaststellen vragenlijst

Nadat de deelnemende diensten/afdelingen onderwerpen hebben aangedragen heeft het onderzoeksbureau WBK Marktonderzoek ruim 120 conceptvragen samengesteld. De vragen zijn onderverdeeld in enerzijds trend- en beoordelingsvragen die inzicht geven in het effect van het gemeentelijk beleid en de beoordeling van de dienstverlening. Anderzijds zijn er door verschillende afdelingen, diensten of instellingen beleidsvragen gesteld die veelal een eenmalig karakter hebben.

Bij het maken van de vragenlijsten is rekening gehouden met het feit dat een vragenlijst zeker niet te lang mag zijn, om irritatie bij de respondent te voorkomen. Daarom zijn de vragen uitgesplitst over twee vragenlijsten, die ter aanvulling en goedkeuring zijn voorgelegd aan de betreffende opdrachtgever. Vervolgens is in samenspraak met de betrokkenen de definitieve vragenlijst vastgesteld.

18.2 Methodologie

Voor de Stadsenquête is gekozen voor telefonisch onderzoek. Het voordeel van telefonisch boven schriftelijk onderzoek is met name de hogere response (en daarmee de betere representativiteit). Nadeel is echter dat mensen met een geheim nummer op deze wijze niet worden benaderd. Bij de keuze voor telefonisch onderzoek hebben de volgende argumenten de doorslag gegeven:

- De response bij schriftelijk onderzoek is relatief laag (in grotere steden circa 30%) in vergelijking met een response van 70-75% bij de mensen die telefonisch bereikt worden;
- Bij telefonisch onderzoek kan uitleg gegeven worden bij vragen van de respondent;
- Schriftelijk onderzoek levert een scheve responseverdeling op omdat met name hoger opgeleiden meedoen. Bij telefonisch onderzoek speelt dit aanzienlijk minder;
- Een deel van de vragen heeft betrekking op doelgroepen die zorgen dat een schriftelijke vragenlijst in omvang erg veel pagina's zou omvatten, wat een responseverlagende invloed heeft.

18.3 Steekproeftrekking

De doelstelling vooraf is om de trend- en beoordelingsvragen aan 1.500 inwoners van Leiden van 18 tot 75 jaar voor te leggen en de beleidsvragen aan circa 500 inwoners. Hiervoor is gekozen omdat er voor de trend- en beoordelingsvragen meer belang wordt gehecht aan een uitsplitsing van de resultaten naar de belangrijkste districten en andere doelgroepen. Voor de beleidsvragen wordt een betrouwbaar beeld voor geheel Leiden gewenst en een iets indicatiever beeld per doelgroep voldoende geacht (zie paragraaf 18.6 voor de betrouwbaarheidsmarges).

Om deze 2000 vraaggesprekken te houden is een steekproef getrokken op persoonsniveau uit het bevolkingsbestand van de gemeente Leiden. Dit bestand is door KPN verrijkt met telefoonnummers met vaste aansluitingen. Van 65% van alle adressen wordt het telefoonnummer bij de persoon gevonden. De overige personen hebben geen vaste telefoonaansluiting of hebben een geheim nummer. De mensen in de steekproef hebben allen voorafgaand aan de telefonische enquête een brief ontvangen. Deze gemeentelijke brief geeft informatie over de Stadsenquête en kondigt aan dat men in de komende weken gebeld kan worden. Deze brieven zijn gefaseerd verstuurd om de tijd tussen het verkrijgen van de brief en de telefonische enquête zo kort mogelijk te houden.

Het veldwerk van de Stadsenquête is in 4 weken uitgevoerd. Het heeft plaatsgevonden in de periode van eind mei tot en met eind juni 2001.

18.4 Responseverantwoording

De response van het telefonisch onderzoek is bijzonder goed. Van de mensen die telefonisch zijn bereikt, werkte 76% mee. Een deel van de mensen kon na minimaal drie keer bellen niet worden bereikt, omdat de betreffende persoon niet thuis was of omdat de telefoon niet werd opgenomen. Opvallend is dat veel mensen een antwoordapparaat of 'voice-mail' hebben. De mensen die niet mee wilden doen gaven meestal aan geen zin of geen interesse te hebben in deelname of vonden zichzelf te oud.

Tabel 18.4: Response telefonische onderzoek

		Response
Totaal aantal nummers	3.970	
Niet gebeld omdat onderzoek ten einde was	- 332	
Niet bereikt (minimaal 3 keer niet thuis)	- 830	
Fout nummer/woont er niet meer	- 123	
Netto bestand	2.685	100%
Doet mee		
- bruikbare enquête	2.021	75,3%
- niet bruikbare enquête	21	0,8%
Doet niet mee	643	23,9%

Zowel de respondenten als de interviewers hebben in vrijwel alle gevallen een prettig gevoel overgehouden aan het gesprek. De belangrijkste redenen voor het goede verloop van het onderzoek zijn:

- de niet al te lange vragenlijst (circa 15 minuten);
- de aankondigingsbrief;
- de vraagstelling die niet "bedreigend" overkomt.

18.5 Representativiteit

Om uitspraken te doen over de gehele doelpopulatie te doen dient de steekproef qua opbouw zo veel mogelijk gelijk te zijn aan de werkelijke doelpopulatie. Om dit te bereiken zijn de steekproeven van de verschillende deelenquêtes herwogen op een aantal 'sleutel'-variabelen. Om de resultaten zo representatief mogelijk te laten zijn, zijn de onderscheiden doelgroep-enquêtes als volgt herwogen:

Tabel 18.5: Steekproefomvang en herweging

	Steekproefomvang	herweging
Trend- en beoordelvragen	1.519	herwogen op stadsdeel, leeftijd en sekse
Blokken	ca. 500	herwogen op leeftijd en sekse

In dit rapport zijn uitsluitend de resultaten na weging opgenomen. Door de herweging zijn de resultaten representatief voor de betreffende variabelen.

Hierbij moet worden opgemerkt dat een volledig representatieve steekproef een 'illusie' is, omdat een steekproef dan op alle denkbare variabelen gelijk moet zijn aan de populatie, en veel variabelen zijn moeilijk 'beïnvloedbaar/controleerbaar'. Onderstaand worden enkele voorbeelden gegeven van mensen die in een enquête ook na herweging oververtegenwoordigd zullen zijn:

- mensen die zich betrokken voelen bij de stad zullen eerder aan een stadsenquête deelnemen.
- mensen die geïnteresseerd zijn in informatie zullen eerder meedoen aan een stadsenquête, en dus in een steekproef oververtegenwoordigd zijn.
- er blijven altijd mensen - relatief vaak met een lagere opleiding - die moeilijk met zich laten communiceren.

18.6 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheidsmarges

Door per onderscheiden doelgroep een steekproef te nemen, kunnen niet alleen uitspraken gedaan worden over degenen die geënquêteerd zijn, maar (evt. na herweging) ook over de hele populatie waaruit die steekproef is getrokken.

Voor een steekproef geldt wel een betrouwbaarheidsmarge, die onder andere afhankelijk is van de steekproefgrootte en het gevonden percentage. Dit betekent dat het resultaat dat gegeven wordt bijvoorbeeld 2, 3 of 4% kan afwijken. Binnen deze zogenaamde nauwkeurigheidsmarge valt de werkelijke waarde voor de totale populatie.

De mate van nauwkeurigheid neemt af naarmate het aantal respondenten kleiner is. Een en ander is met name van belang wanneer de vraag slechts door een beperkt aantal respondenten is beantwoord of wanneer de resultaten worden uitgesplitst naar een aantal variabelen (bijv. stadsdeel of leeftijd), waardoor er per onderverdeling slechts een gering aantal respondenten resteert.

Doorgaans wordt bij het berekenen van deze marges uitgegaan van 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat als het onderzoek 100 maal herhaald wordt, 95 keer een waarde gevonden wordt die in het berekende interval valt. Onderstaande tabel geeft een beeld van de betrouwbaarheidsmarges bij verschillende steekproefgroottes.

Tabel 18.6: Betrouwbaarheidsmarges bij verschillende steekproefgroottes

Steekproefgrootte (+)	Marge
1500	1 - 2%
500	3 - 4%
250	4 - 7%
125	5 - 10%
50	8 - 14%

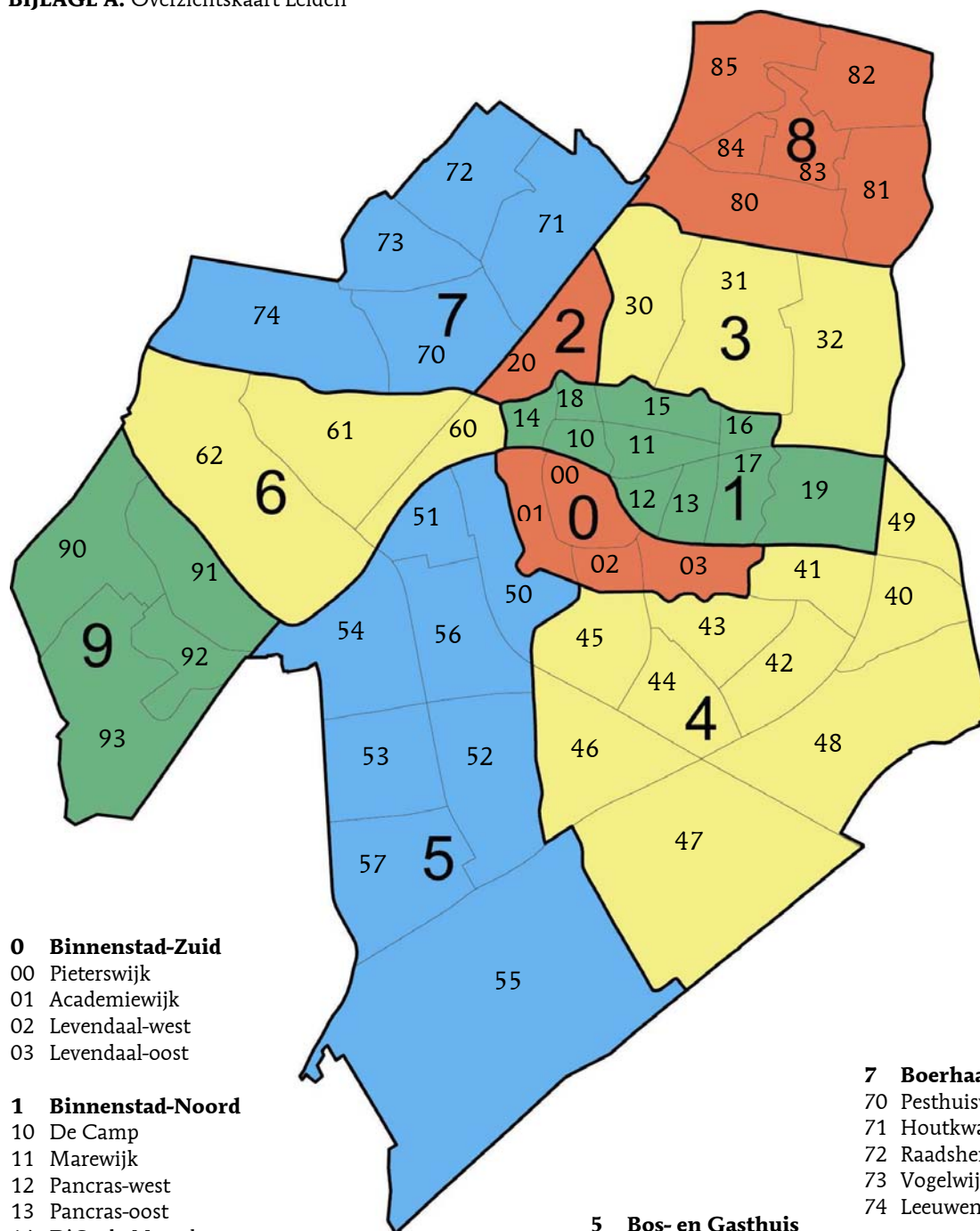
Voorbeeld:

1. Uit de analyse blijkt dat 54% van alle inwoners van Leiden (n=1519) (een beetje) overlast ervaart van hondenpoep.
2. Van de inwoners van het Roodenburgerdistrict (n=261) is 23% op de hoogte van de Ombudscommissie.

Dit betekent:

1. Tussen de 52% en 56% van de inwoners van Leiden ergert zich aan hondenpoep.
2. Tussen de 18% en 28% van de inwoners van het Roodenburgerdistrict is bekend met de Ombudscommissie.

BIJLAGE A: Overzichtskaart Leiden



0 Binnenstad-Zuid

- 00 Pieterswijk
- 01 Academiewijk
- 02 Levendaal-west
- 03 Levendaal-oost

1 Binnenstad-Noord

- 10 De Camp
- 11 Marewijk
- 12 Pancras-west
- 13 Pancras-oost
- 14 D'Oude Morsch
- 15 Noordvest
- 16 Havenwijk-noord
- 17 Havenwijk-zuid
- 18 Molenbuurt
- 19 De Waard

2 Stationsdistrict

- 20 Stationskwartier

3 Leiden Noord

- 30 Groenoord
- 31 Noorderkwartier
- 32 De Kooi

4 Roodenburger-district

- 40 Meerburg
- 41 Rijndijkbuurt
- 42 Professorenwijk-oost
- 43 Burgemeesterswijk
- 44 Professorenwijk-west
- 45 Tuinstadwijk
- 46 Cronestein
- 47 Klein Cronestein
- 48 Roomburg

5 Bos- en Gasthuis district

- 50 Vreewijk
- 51 Haagweg-noord
- 52 Gasthuiswijk
- 53 Fortuinwijk-noord
- 54 Boshuizen
- 55 Oostvliet
- 56 Haagweg-zuid
- 57 Fortuinwijk-zuid

6 Morsdistrict

- 60 Transvaalbuurt
- 61 Lage Mors
- 62 Hoge Mors

7 Boerhaavedistrict

- 70 Pesthuiswijk
- 71 Houtkwartier
- 72 Raadsherenbuurt
- 73 Vogelwijk
- 74 Leeuwenhoek

8 Merenwijkdistrict

- 80 Slaaghwijk
- 81 Zijlwijk-zuid
- 82 Zijlwijk-noord
- 83 Merenwijk-centrum
- 84 Leedewijk-zuid
- 85 Leedewijk-noord

9 Stevenshofdistrict

- 90 Schenkwijk
- 91 Kloosterhof
- 92 Dobbewijk-noord
- 93 Dobbewijk-zuid

BIJLAGE B: VRAGENLIJST STADSENQUETE LEIDEN 2001

Nr.	Onderwerp	Steekproefomvang
1-13.	Beoordeling Dienstverlening- en Producten	1.519
14-17	Trendvragen	1.519
A-vragen	Algemene vragen	2.021
Blok 1	Contact burger/gemeente	500
Blok 2	Vrijwilligerswerk	502
Blok 3	Milieu	502
Blok4	Stadskrant	502
Blok 5	Welzijnsorganisatie	502
Blok 6	Welzijnsproblemen	512
Blok 7.	Energie	502
Blok 8.	Bibliotheek	502
Blok 9.	Straatverlichting	512
Blok 10.	Burgerzaken	526
Blok 11.	Parken	502

De eerste vragen betreffen de afhandeling van klachten van burgers over de gemeentelijke dienstverlening.

1. Heeft u de afgelopen 12 maanden wel eens een klacht of suggestie bij de gemeente ingediend over haar dienstverlening?

- Ja → vraag 2
 Nee →

Heeft u in het afgelopen jaar wel eens de behoefte gehad om een klacht of suggestie over de dienstverlening in te dienen?

- Nee → vraag 6
 Ja, over _____

Waarom heeft u dat niet gedaan?

- Klacht niet serieus genoeg → vraag 6
 Wist niet waar ik terecht kon met de klacht → vraag 6
 Anders, namelijk: _____ → vraag 6

2. Waarover ging deze klacht/suggestie? _____

3. Bij welke afdeling heeft u uw klacht/suggestie ingediend?

- Burgerzaken
 Bestuursdienst met klachten over belastingen, parkeerbeheer, woonvergunning, etc.
 Dienst Bouw en Wonen
 Dienst Milieu en Beheer
 Dienst Cultuur en Educatie
 Dienst Sociale Zaken
 Bij de gemeente in het algemeen
 Anders, nl: _____
 Weet niet

4. Ik noem u een aantal aspecten die te maken hebben met de klachten en suggesties over de gemeentelijke organisatie. Kunt u aangeven of u dit bij u uitstekend, goed, matig of slecht vond?

	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen mening	N.v.t.	Geen antw.
a. (Telefonische) bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Snelheid beantwoording	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Met respect behandeld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Deskundigheid ambtenaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Helder taalgebruik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Duidelijkheid van het ord	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Totale beoordeling dienstverl. klachtenbehandeling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien geen matig of slecht → vraag 6)

5. U heeft één of meer aspecten als matig of slecht beoordeeld, kunt u dit toelichten?

6. Er bestaat in Leiden een Ombudscommissie. Dit is een commissie waar burgers terecht kunnen als zij vinden dat hun klacht door de gemeente niet goed is afgehandeld. Weet u van het bestaan van de Ombudscommissie?

- Ja → **Heeft u wel eens een klacht ingediend bij de Ombudscommissie?**
 Ja
 nee → vraag 7

Bent u over het algemeen tevreden of ontevreden over de wijze van afhandeling door de Ombudscommissie?

- Tevreden
 Ontevreden

Kunt u dit antwoord toelichten:

- Nee → vraag 7

DIENSTVERLENING (GEMEENTELIJK PERSONEEL)

7. Met welke van de volgende diensten/onderwerpen heeft u in het afgelopen jaar persoonlijk of telefonisch contact heeft gehad? En indien u contact heeft gehad, heeft u het contact als uitstekend, goed, matig of slecht ervaren?

	Contact gehad?	Beoordeling dienstverlening				
		Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antwoord
1. Receptie-/informatiebalie van het Stadhuis/stadsbouwhuis	<input type="checkbox"/> Ja → <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Telef. contact met gemeentenR (5165165)	<input type="checkbox"/> Ja → <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Burgerzaken	<input type="checkbox"/> Ja → <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Burgerzaken Belastingen	<input type="checkbox"/> Ja → <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Bouwen/wonen, woonvergunning	<input type="checkbox"/> Ja → <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Stadsbeheer: milieu, huisvuil, afvalstoffen	<input type="checkbox"/> Ja → <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Stadsbeheer: wegen, straten, groen	<input type="checkbox"/> Ja → <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Sociale Dienst	<input type="checkbox"/> Ja → <input type="checkbox"/> Nee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Alleen indien matig of slecht geantwoord)

7a. U heeft één of meer aspecten als matig of slecht beoordeeld, kunt u dit toelichten?

Indien in het afgelopen jaar geen enkel contact met gemeente → naar vraag 9.

8. Met welke gemeentelijke dienst heeft u het laatst contact gehad? _____

8a. Was dit laatste contact: Telefonisch Schriftelijk

8b. Kunt u aangeven of u de volgende aspecten als uitstekend, goed, matig of slecht beoordeelt?

	Beoordeling laatste contact gemeente				
	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antw.
Behulpzaamheid personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vriendelijkheid personeel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Correctheid afhandeling van vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo afhandeling van vragen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wachttijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De volgende vraag gaat over de straatverlichting.

9. Wanneer een lantaarn defect is, kunt u het storingsnummer 0800-1890 van NUON bellen en wanneer u niet tevreden bent over de openbare verlichting het Ingenieursbureau van de gemeente. Heeft u in de afgelopen 12 maanden wel eens met een van beide of beide telefoonnummers gebeld? (meerdere antw. mogelijk)

- Ja, met storingsnummer NUON →hoe vaak _____→ vraag 9b
 Ja, met het Ingenieursbureau →hoe vaak _____→ vraag 9c
 Nee → vraag 10

9b. Kunt u aangeven of u de volgende aspecten van het storingsnummer van NUON als uitstekend, goed,matig, of slecht beoordeelt?

	Beoordeling contact NUON				
	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antw.
Wachttijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klantvriendelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behulpzaamheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juistheid hulp/doorverwijzing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snelheid reparatie defect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9c. Kunt u aangeven of u de volgende aspecten van uw contact met het Ingenieursbureau als uitstekend, goed, matig of slecht beoordeelt?

	Beoordeling contact Ingenieursbureau				
	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antw.
Wachttijd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klantvriendelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behulpzaamheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Juistheid hulp/doorverwijzing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snelheid reparatie defect	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Nu volgen enkele vragen over het onderhoud van een aantal gemeentelijke voorzieningen in uw eigen wijk. Wilt u de inspanningen van de gemeente wat betreft deze voorzieningen beoordelen met uitstekend, goed, matig of slecht?

	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antw.
Onderhoud groen in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onderhoud straten en wegen in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuilnisophaaldienst in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beperking overlast door werkzaamheden in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Netheid in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Indien geen matig of slecht → vraag 11)

10a. U heeft één of meerdere voorzieningen als matig of slecht beoordeeld, kunt u dit toelichten?

Ik noem u een aantal vormen van mogelijke overlast op. Kunt u aangeven of u daarmee te maken heeft in uw woonomgeving? U kunt antwoorden met: helemaal geen, een beetje, aardig wat overlast, ernstige of zeer ernstige overlast.

	Helemaal niet	Een beetje	Aardig wat	Ernstig	Zeer ernstig
A. Lawaai van wegverkeer (auto's, bussen, vrachtwagens, motoren, bromfietsen, scooters)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Uitlaatgassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Lawaai van horeca (bezoekers)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Lawaai van bedrijven/winkels/winkelend publiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Parkeeroverlast bedrijven/winkels/winkelend publiek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Stank van horeca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Stank van overige bedrijven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H. Lawaai van treinen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I. Stank sloten, vijvers of kanalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J. Lawaai (overlast) van de scheepvaart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K. Spelende kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L. Lawaai van burelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M. Rommel op straat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N. Lawaai van vliegtuigen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O. Hondenpoep	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P. Fout parkeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q. Evenementen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R. Ervaart u nog andere vormen van overlast?					
<input type="checkbox"/> Ja, nl. _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Nee					

(Indien niet meer dan 1 vorm van overlast → v13)

12a. Van welke bron wordt bij u thuis de meeste hinder ondervonden? Noteren: letter ____ (zie vraag 11)

12b. Kunt u aangeven waaruit die hinder precies bestaat?

13. Beoordeelt u de volgende aspecten in uw eigen wijk als uitstekend, goed, matig of slecht?

	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antw.
Veiligheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
straatverlichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contact met buurtbewoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nu volgen er drie vragen die vanaf nu elk jaar in de stadsenquête voorkomen om te kijken of er ook verschuivingen optreden in de financiële situatie. Dit is van belang voor het bijstandsbeleid van de gemeente. We willen nogmaals benadrukken dat deze enquête anoniem is.

14. Is de financiële situatie van het huishouden waarin u woont in de afgelopen twaalf maanden verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd?

- Verbeterd
- Gelijk gebleven
- Verslechterd

15. Moet u door een tekort aan financiële middelen wel eens bezuinigen op eten, kleding of wachten met het betalen van de telefoonrekening of de rekening van het elektriciteitsbedrijf?

- Ja
- Nee
- Geen antwoord

16. Heeft u schulden? (Hiermee bedoelen we geen hypotheek of korte termijn betalingsachterstanden.)

- Ja
- Nee
- Geen antwoord

17. Voordat we u nog een aantal korte algemene vragen stellen wil ik u, alles overziend, vragen of u de dienstverlening van de gemeente in het afgelopen jaar beter vindt geworden, gelijk vindt gebleven of juist minder vindt geworden?

- Beter, omdat _____
- Gelijk
- Minder, omdat _____
- Weet niet

Ter afsluiting willen wij u vragen nog enkele persoonlijke gegevens in te vullen.

A1 Wat is uw leeftijd? _____ jaar

A2 Sekse:

- Man
- Vrouw

A3 Huishoudsamenstelling:

- Alleenstaand
- Twee personen
- Gezin met kinderen
- Alleenstaande ouder met thuiswonende kinderen tot 18 jaar
- Anders, nl. _____

A4 Uit hoeveel personen bestaat uw huishouden, uzelf meegerekend? _____ personen
Hoeveel personen (uzelf meegerekend) zijn jonger dan 18 jaar? _____ personen

A5 Postcode: - - - - -

A6 Hoeveel jaar woont u al in Leiden? _____ jaar
Hoe lang woont u in uw huidige buurt? _____ jaar

A7 Wat is de hoogste schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?

- Geen onderwijs
- Basisonderwijs (lagere school)
- Lager beroepsonderwijs (LBO, LTS, LEAO, huishoudschool, etc.)
- MAVO (vroegere MULO-A)
- KMBO, leerlingwezen, cursorisch beroepsonderwijs
- Middelbaar beroeps onderwijs (MBO, MTS, verpleegster, etc.)
- HAVO/VWO (vroegere MULO-B, HBS, MMS, Gymnasium)
- HBO (HTS, HEAO, HLS, KMA, PABO, etc.)
- Wetenschappelijk onderwijs (Universiteit)
- Anders, nl. _____

A8 Verricht u per week gedurende 12 uur of meer betaalde werkzaamheden?

- Nee, ik verricht helemaal geen betaalde werkzaamheden → A11
- Nee, ik verricht gedurende 1 - 12 uur betaalde werkzaamheden → A11
- Ja, ik heb betaald werk
- Schoolgaand

A9 Waar werkt/studeert u?

- Thuis → A12
- Elders in Leiden
- Buiten Leiden, nl.: _____ (postcode of anders gemeente invullen)
- Geen vast werkadres

A10 Hoe verplaatst u zich meestal naar uw werk of studieadres? (Bij meerdere vervoermiddelen: welk vervoermiddel verplaatst u zich de grootste afstand)

- Lopend
- Fiets
- Snor/bromfiets
- Motor
- Auto
- Bus
- Trein
- Overig
- Nvt

A11 Er wordt wel eens gesproken over verschillende inkomensgroepen. Rekent u uw huishouden tot de groep met een laag inkomen, een gemiddeld inkomen of een hoger inkomen?

- Laag inkomen
- Gemiddeld inkomen
- Hoger inkomen
- Geen antwoord

A12 In welke klasse valt het gezamenlijk netto (= schoon) inkomen van uw huishouden?

Uitkeringen, pensioengelden, alimentatie en dergelijke zijn ook inkomen. Niet meegerekend worden: vakantiegeld, kinderbijslag en huursubsidie.

- Minder dan 1.500,-
- 1.501 – 2.500
- 2.501 – 3.100
- 3.101 – 4.400
- 4.401 – 5.400
- 5.401 – 6.400
- 6.401 en meer per maand
- Geen antwoord

A13 Bent u of is één van uw ouders buiten Nederland geboren?

Nee

Ja →

Wie (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Uzelf, in _____
- Vader, in _____
- Moeder, in _____

Geen antwoord

A14 Heeft u thuis en/of op uw werk/school de beschikking over een PC?

- Thuis en werk/school
- Alleen thuis
- Alleen op werk/school
- Nee → vraag 10

A15 Heeft u thuis en/of op uw werk/school de beschikking over internet?

- Thuis en werk/school
- Alleen thuis
- Alleen op werk/school
- Nee → vraag 10

A16 Als er nu verkiezingen voor de GEMEENTERAAD zouden worden gehouden, zou u dan uw stem uitbrengen?

Ja

Nee, waarom niet? (ENQ. NIET HELPEN)

- Begrijp stemcomputer niet
- Ik ken de standpunten van de lokale partijen niet
- Interesseert me niet
- Heeft toch geen zin
- Ik weet niet op wie ik moet stemmen
- Ik weet niet/nooit wanneer er verkiezingen zijn
- Stembureau te kort open (dit is landelijk geregeld)

Anders, nl.: _____

Geen antwoord

A17 De volgende vraag hoeft u niet te beantwoorden als u dat niet wil. Onafhankelijk of u wel of niet denkt te gaan stemmen: wat zou u stemmen als u nu uw stem voor de gemeenteraad zou mogen uitbrengen?

- CDA
- D66
- Groen Links
- Leiden Weer Gezellig/ De Groenen
- PvdA
- Christen Unie
- SP
- VVD
- Anders
- Geen antwoord

De resultaten van het onderzoek zijn na de zomervakantie bekend. Het is mogelijk een korte samenvatting toegestuurd te krijgen van deze resultaten. Als u dat wilt, kunt u dit aangeven. Deze adresgegevens zullen in een apart bestand worden opgeslagen en dus niet worden gekoppeld aan de gegeven antwoorden. Uw anonimiteit blijft gewaarborgd.

NAAM _____

ADRES _____

POSTCODE _____

Heeft u tot slot nog opmerkingen naar aanleiding van deze enquête?

Hiermee bent u aan het eind van deze vragenlijst gekomen. Wij danken u voor uw medewerking.

BLOK 1: CONTACT BURGER-GEMEENTE

De volgende vragen gaan over het contact tussen de burger en de gemeente.

- Bent u zeer, redelijk, niet echt of in het geheel niet geïnteresseerd in de plaatselijke politiek?**
 - Zeer geïnteresseerd
 - Redelijk geïnteresseerd
 - Niet echt geïnteresseerd
 - In het geheel niet geïnteresseerd
- Ik noem u nu drie stellingen. Kunt u aangeven of u het daar helemaal mee eens, eens, niet eens/niet oneens, oneens of helemaal mee oneens bent.**

	Helemaal eens	Eens	Niet eens/ niet oneens	Oneens	Helemaal oneens
"MENSEN ZOALS IK HEBBEN GEEN INVLOED OP HET GEMEENTE-BESTUUR VAN LEIDEN."	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"WANNEER IK ALLES OP EEN RIJTJE ZET, DAN VIND IK DAT DE GEMEENTE LEIDEN GOED WORDT BESTUURD."	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"HET LEIDSE GEMEENTEBESTUUR DOET VEEL OM DE BURGERS BIJ HET BESTUUR TE BETREKKEN."	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Zou u zelf persoonlijk invloed willen uitoefenen op het gemeentebestuur, en zo ja hoe?**

- Niet, ik hou me afzijdig van politiek, want _____ → *volgende blok*
- Wel, nl.: _____

- Ik noem u nu een aantal mogelijkheden om eventueel invloed uit te oefenen op het gemeentebestuur. Kunt u per mogelijkheid aangeven of u hier persoonlijk in geïnteresseerd bent?

- Bijwonen bijeenkomst met alleen medebewoners → Denkt u dan aan wijk- of stadsbijeenkomsten?
- Bijwonen bewonersbijeenk. met vertegenw. van gem. → Denkt u dan aan wijk- of stadsbijeenkomsten?
→ Prefereert u dan een gesprek met een ambtenaar, een wethouder of burgemeester of een raadslid?
- Persoonlijk spreken met iemand van gemeente → Prefereert u dan een gesprek met een ambtenaar, een wethouder of burgemeester of een raadslid?
- Het bijwonen van een commissievergadering
- Stemmen bij verkiezingen
- Door het invullen van een enquête of door een referendum
- Door lid te worden van een politieke partij
- Een andere manier, nl.: _____

BLOK 2: VRIJWILLIGERSWERK

- Ik wil het nu met u over vrijwilligerswerk hebben. Doet u momenteel aan vrijwilligerswerk bij een vereniging, instelling of organisatie?**

- Ja
- Nee → *vraag 3*

- Kunt u aangeven hoe vaak u vrijwilligerswerk doet?**

- Meer dan één keer per week
- Eén keer per week
- Enkele keren per maand
- Eén keer per maand
- Enkele keren per jaar
- Eén keer per jaar
- Weet niet

- Wanneer u een dag vrijwilligerswerk doet, hoeveel tijd besteedt u hier dan aan op zo'n dag?**

_____ uur _____ minuten

2c. Kunt u het vrijwilligerswerk wat u doet in enkele woorden omschrijven? _____

2d. Op welk gebied verricht u vrijwilligerswerk?

- Gezondheidszorg
- Maatschappelijke dienstverlening
- Sociaal-cultureel werk
- Sport
- Onderwijs of kinderopvang
- Kunst en cultuur
- Politiek
- Kerk of religie
- Levensbeschouwelijke organisaties
- Belangenbehartiging
- Anders, nl.....

2e. Voor welke groep mensen doet u vrijwilligerswerk:

- Niet voor een speciale groep
- Ouderen
- Jongeren
- Migranten
- Vrouwen
- Zieken/hulpbehoevenden
- Gehandicapten
- Sociaal-kwetsbaren
- Psychiatrische patiënten
- Bewoners van uw wijk of buurt
- Anders, nl.....

2f. Is het vrijwilligerswerk wat u verricht meer uitvoerend ("dus werk met handen") of meer organisatorisch/bestuurlijk ("dus meer denken/ praten etc")?

- Uitvoerend
- Bestuurlijk
- Beide

2g. Zou u meer vrijwilligerswerk willen doen?

- Ja → vraag 4a
- Nee → volgende blok

3. Zou u vrijwilligerswerk willen doen?

- Ja
- Nee → volgende blok

4a. Kunt u aangeven hoe vaak u vrijwilligerswerk zou willen doen? (incl. wat u evt. nu al doet)

- Meer dan één keer per week
- Eén keer per week
- Enkele keren per maand
- Eén keer per maand
- Enkele keren per jaar
- Eén keer per jaar
- Weet niet

4b. Wanneer u een dag vrijwilligerswerk zou willen doen, hoeveel tijd wilt u hier dan aan besteden op zo'n dag?

_____ uur _____ minuten

4c. Als u (meer) vrijwilligerswerk zou willen doen. Aan wat voor soort werk denkt u dan?

4d. Op welk gebied zou u dan willen werken?

- Gezondheidszorg
- Maatschappelijke dienstverlening
- Sociaal-cultureel werk
- Sport
- Onderwijs of kinderopvang
- Kunst en cultuur
- Politiek
- Kerk of religie
- Levensbeschouwelijke organisaties
- Belangenbehartiging
- Anders, nl.....

4e. Voor welke groep van mensen zou u willen werken?

- Geen specifieke groep
- Ouderen
- Jongeren
- Migranten
- Vrouwen
- Zieken/hulpbehoevenden
- Gehandicapten
- Sociaal-kwetsbaren
- Psychiatrische patiënten
- Bewoners van uw wijk of buurt
- Anders, nl.....

- 4f. **Denkt u dan meer aan uitvoerend ("dus werk met handen") vrijwilligerswerk of meer aan organisatorisch/bestuurlijk ("dus meer denken/ praten etc")?**
- Uitvoerend
 - Bestuurlijk
 - Beide

BLOK 3: MILIEU

De volgende vragen gaan over de gescheiden inzameling van afval en huisvuil en over recycling van goederen.

1. Heeft u wel eens van de Milieustraat gehoord?

- Ja → vraag 2
- Nee →

De Milieustraat, aan de J.C. Rijpstraat, is een voorziening waar inwoners van Leiden op vertoon van een legitimatie hun grof huishoudelijk afval kunnen brengen. Daarnaast kan er ook bijna al het andere afval worden ingeleverd [ENQ: zoals restafval, grof groenafval, glas, papier en karton, schoon puin, hout, metalen, aluminum, kleding, Klein Chemisch Afval en kleine elektrische apparaten]. Nu u dit weet, denkt u er in de toekomst gebruik van te gaan maken?

- Ja → vraag 7
- Nee → vraag 7

2. Heeft u de afgelopen twaalf maanden wel eens een bezoek aan de Milieustraat gebracht?

- Ja, ___ keer →
- Nee →

Kunt u de soorten afval noemen waarvoor u meestal naar de Milieustraat gaat?

- Grof Huishoudelijk afval
- Bouw- en sloopafval
- Vloerbedekking
- Grof groenafval
- Glas
- Papier, karton
- Hout
- Metalen/aluminum
- Kleding
- Klein Chemisch afval
- Kleine elektrische apparaten
- Anders, nl: _____

- Nee →

Waarom maakt u geen gebruik van de Milieustraat? (meerdere antw. mogelijk)

- Wist niet waar de Milieustraat was
- Vindt de Milieustraat te ver weg
- Anders, nl: _____

3. Weet u wat de kosten zijn van het gebruik maken van de diensten van de Milieustraat?

- Nee, weet ik niet
- Ja, nl. _____
- Er zijn geen kosten aan verbonden

4. Bent u bekend met de openingstijden van de Milieustraat?

- Nee, weet ik niet
- Ja, van _____ tot _____

5. Denkt u dat u er ook op zaterdag terecht kunt?

- Nee
- Ja, van _____ tot _____

6. De volgende vraag is alleen van toepassing voor mensen die in de binnenstad wonen. Valt uw postcode in het gebied van 2310 tot 2319?

- Ja → **Weet u dat de gemeente gemotiveerde bewoners van de binnenstad een sleutel geeft van afsluitbare containers voor de gescheiden inzameling van GFT?**

Ja → **Maakt u ook gebruik van deze mogelijkheid?**

- Nee Ja
- Nee → **Zo nee, waarom niet?**

- Heb heel weinig / moeite niet waard
- Gemakzucht
- Afstand naar de GFT-containers is te groot
- Anders: _____

- Nee

7. Tegenover de Milieustraat ligt de kringloopwinkel 'Het Warenhuis'. Heeft u daar wel eens van gehoord?

- Ja → **Bent u bekend met de doelen van een kringloopwinkel?**
- Ja → **Kunt u er enkele noemen?**
- inzameling herbruikbare goederen
 - inzameling groot wit- en bruingoed
 - opknappen en verkopen van tweedehands goederen
- Nee → vraag 10

8. Heeft u de afgelopen twaalf maanden een bezoek gebracht aan deze Kringloopwinkel?

- Ja → **Hoe vaak om er rond te snuffelen en hoe vaak om spullen in te leveren?**
- _____ keer om te snuffelen/kopen (in het afgelopen jaar)
 - _____ keer om spullen in te leveren (in het afgelopen jaar)
- Nee

9. Scheidt u uw papier?

- Ja → **Van welke mogelijkheid maakt u hiervoor gebruik?**
- Papierbak
 - Wordt huis-aan-huis opgehaald
 - Via mijn vereniging (sport, muziek etc.)
 - School
 - Anders, nl. _____
- Nee → **Waarom niet?**
- Heb heel weinig / moeite niet waard
 - Gemakzucht
 - Afstand naar papierbak te groot
 - Papierbak is te vaak vol
 - Anders, nl. _____
- Kunt u zich voorstellen weer papier te gaan scheiden als?**
- Het papier wekelijks huis-aan-huis wordt ingezameld
 - Er een papierbak dichterbij zou zijn
 - De papierbakken vaker geleegd worden
 - Anders, nl. _____

10. Scheidt u uw Klein Chemisch Afval?

- Ja → **Van welke mogelijkheid maakt u hiervoor gebruik?**
- Standplaatsen van de chemokar
 - Bij de chemokar die elk kwartaal door uw straat rijdt
 - Bij de Milieustraat
 - Bij de verschillende winkeliers
 - Anders, nl. _____
- Nee → **Waarom niet?**
- Heb heel weinig / moeite niet waard
 - Gemakzucht
 - Afstand naar papierbak te groot
 - Papierbak is te vaak vol
 - Anders, nl. _____
- Kunt u zich voorstellen weer Klein Chemisch Afval te gaan scheiden als er wekelijks op een Centrale plaats, bijvoorbeeld bij de markt of het winkelcentrum in uw buurt, een chemokar zou staan?**
- Ja
 - Nee

BLOK 4: STADSKRANT

1. **Vindt u dat u als burger voldoende op de hoogte wordt gehouden van het gemeentelijk nieuws?**
 Nee
 Ja, namelijk door: _____
2. **Kent u de Stadskrant?**
 Ja
 Nee → volgende blok
3. **Hoe zou u de Stadskrant in enkele kernwoorden omschrijven?** _____
4. **Ontvangt u de Stadskrant wekelijks?**
 Ja
 Nee, maar wel vaak
 Nee, soms
 Nee, nooit → volgende blok
5. **Van elke tien keer dat u de Stadskrant ontvangt, hoe vaak leest u hem dan/bladert u hem door?**
 _____ keer
 Nooit → volgende blok
6. **Hoeveel minuten besteedt u gemiddeld aan het lezen van één Stadskrant (als u 'm leest)?** ____ minuten
7. **Welke rubrieken/onderwerpen in de Stadskrant waardeert u als belangrijk of informatief?**
1. _____
2. _____
3. _____
8. **Ik noem u nu telkens twee woorden op. Kunt u telkens dat woord kiezen dat u het meest van toepassing vindt voor de Stadskrant?**

<input type="checkbox"/> Informatief of	<input type="checkbox"/> Niet informatief
<input type="checkbox"/> Volledig of	<input type="checkbox"/> Onvolledig
<input type="checkbox"/> Prettig leesbaar of	<input type="checkbox"/> Moeilijk leesbaar
<input type="checkbox"/> Overzichtelijk of	<input type="checkbox"/> Onoverzichtelijk
<input type="checkbox"/> Interessant of	<input type="checkbox"/> Oninteressant
10. **Heeft u nog ideeën of mist u onderwerpen in de Stadskrant?**

BLOK 5: WELZIJSORGANISATIE

1. **Heeft u wel eens gehoord van de Leidse Welzijnsorganisatie?**
 Ja → **Kunt u in enkele woorden aangeven wat de belangrijkste zaken zijn die deze organisatie uitvoert?** _____
 Nee

Van iedere kolom vragen we telefonisch 150 mensen naar de bekendheid

2. **Ik noem u nu een aantal onderdelen van de Leidse Welzijnsorganisatie. Kunt u per onderdeel aangeven of u daar wel eens van gehoord heeft?**

<input type="checkbox"/> Het Leidse Volkshuis	<input type="checkbox"/> Buurtmobiel	<input type="checkbox"/> Puber in Huis cursus
<input type="checkbox"/> Trajectwinkels	<input type="checkbox"/> Spelenkar	<input type="checkbox"/> Opvoeden zo
<input type="checkbox"/> Steunpunt vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/> Sleuteldrop	<input type="checkbox"/> Attawasol
<input type="checkbox"/> Afaak	<input type="checkbox"/> Jeugdorp	<input type="checkbox"/> Zakgeldproject
<input type="checkbox"/> Vriendendienst	<input type="checkbox"/> Zomer 50+	<input type="checkbox"/> Buurtbemiddeling
<input type="checkbox"/> Scholing en Werk	<input type="checkbox"/> Digitaal Lokaal	<input type="checkbox"/> JongereninformatiePunt
<input type="checkbox"/> Oriëntatiecursus	<input type="checkbox"/> Activerend Huisbezoek	<input type="checkbox"/> Jongerencentrum 't Stathuys
<input type="checkbox"/> Buurtopbouwwerk		

3. Hebben u of uw huisgenoten de afgelopen 12 maanden wel eens een buurthuis bezocht (meerdere antwoorden mogelijk)?

- Ja, ikzelf → _____ x per jaar
 Ja, ___ huisgenoten (volwassenen) → _____ x per jaar (per persoon)
 Ja, ___ huisgenoten (kinderen) → _____ x per jaar (per persoon)
 Nee → volgende blok

4. Welk buurthuis heeft u (uw huisgenoten) het meest bezocht? (naam of straat) _____

5. Aan welke activiteiten van het buurthuis hebben u/uw huisgenoten de afgelopen twaalf maanden deelgenomen?

- Mensen ontmoeten/koffie drinken
 Cursussen, namelijk: _____
 Activiteiten speciaal voor volwassenen, namelijk: _____
 Activiteiten speciaal voor jongeren 11-18 jaar, nl: _____
 Activiteiten speciaal voor kinderen 0-10 jaar, nl: _____
 Peuterspeelzaal
 Speel-o-theek
 Vergaderingen
 Anders, nl: _____

6. Bent u over het algemeen heel erg, redelijk of niet zo tevreden over het buurthuis?

- Heel erg
 Redelijk
 Niet zo
 Helemaal niet

7. Kunt u over het buurthuis zowel een punt noemen waar u erg tevreden over bent, als ook een punt wat verbeterd kan worden?

Erg tevreden: _____
Minder tevreden: _____

Blok 6: WELZIJSPROBLEMEN

1. De stad Leiden kent meerdere welzijnsproblemen waar de gemeente aandacht aan zou willen besteden. Ik noem u zeven mogelijke problemen. Welk welzijnsprobleem zou u het eerst aangepakt willen zien?

1. Slecht contact tussen burgers, instellingen en organisaties
2. Slechte onderlinge contacten bewoners
3. Eenzaamheid
4. Overlast door Jongeren
5. Opvoedingsproblemen
6. Problemen voortkomend uit samenleven van diverse bevolkingsgroepen
7. Onveiligheid

Meest belangrijk: nr _____

Als tweede : nr _____

1a Heeft u zelf ook ideeën over welke welzijnsproblemen u graag aangepakt zou willen zien?

BLOK 7: ENERGIE

De volgende vragen gaan over de bekendheid met energiebesparende maatregelen en het gebruik daarvan.

1. Woont u op een etagewoning/flat (dus niet met een begane grond)?

- op etage/in flat
- wel begane grond

1b. Is het een koop-of huurwoning?

- Koopwoning
- Huurwoning

2. Heeft u gekozen voor Natuurstroom van Nuon?

- Ja, voor 100 %
- Nee, denk er wel over
- Nee, ook niet van plan
- Weet niet

(Indien v1 = huur → vraag 5)

3. Zijn de volgende zaken aanwezig in uw woning of denkt u deze binnenkort aan te schaffen?

	Ja, <u>aanwezig</u>	Nee, maar ik denk het binnenkort <u>aan te schaffen</u>	Nee, en ga het binnenkort ook <u>niet aanschaffen</u>	Weet <u>niet</u>
Geïsoleerde vloer begane grond	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geïsoleerd dak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Geïsoleerde gevel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Waterbesparende douchekop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Is uw woning (deels) voorzien van isolatieglas?

- Ja → **Is dit... (omcirkelen)**
 - Dubbel glas
 - HR-glas
 - HR+ glas
 - HR ++ glas

Welk deel van de ramen in uw woning zijn van isolatieglas voorzien? (omcirkelen)

Alle / circa 75% / circa 50% / circa 25%

- Nee → **Denkt u dit binnenkort aan te schaffen?**
 - Ja
 - Nee
- Weet niet

[zowel koop-als huurwoningen]

5. Gebruikt u spaarlampen in uw woning?

- Ja, ongeveer _____ stuks
- Nee
- Weet niet

[vragen 6 en 7: alleen voor huurwoningen]

5. De gemeente en het rijk willen het nemen van energiebesparende maatregelen in woningen bevorderen. Kent u de volgende acties en heeft u hier aan deelgenomen?

- | | Bekend? | |
|---|-------------------------------|--|
| 1. Actie Warm wonen | <input type="checkbox"/> Ja → | <input type="checkbox"/> Ja, daar heb ik van gehoord |
| <i>Een actie van uw gemeente en energiebedrijf om particulieren (bewoner/eigenaars) behulpzaam te zijn met de aanschaf van HR-ketel, zonneboiler en isolatie.</i> | <input type="checkbox"/> Nee | <input type="checkbox"/> Ja, van actie gebruik gemaakt |
| | | <input type="checkbox"/> Ja, geen gebruik van actie, maar hierdoor wel zelf wat anders gedaan |
| | | <input type="checkbox"/> Nee |
| 2. Actie Zonneboiler | <input type="checkbox"/> Ja → | <input type="checkbox"/> Ja, van actie gebruik gemaakt |
| <i>De gemeente geeft fl. 500,- extra subsidie voor een zonneboiler in bestaande woningen.</i> | <input type="checkbox"/> Nee | <input type="checkbox"/> Ja, geen gebruik van actie, maar daardoor wel zonneboiler laten installeren |
| | | <input type="checkbox"/> Nee, had er al een |
| | | <input type="checkbox"/> Nee |

7. Wist u dat u voor een aantal energiebesparende maatregelen (HR-ketel, zuinige koelkast, zonne-energie, isolatie etc.) via NUON een Energiepremie kunt krijgen?

- Ja → **Heeft u al eens van deze premies gebruik gemaakt of bent u dit nog van plan?**
- Ja, al eens gedaan
 - Nee, maar wel van plan
 - Nee en ook niet van plan
- Nee, onbekend

BLOK 8: BIBLIOTHEEK

De volgende vragen gaan over de Openbare Bibliotheek in Leiden.

1. Hoeveel leden van uw huishouden van 16 jaar of ouder, inclusief uzelf, hebben een lenerspas van de bibliotheek?

- Geen
- 1 persoon
- 2 personen
- 3 personen
- 4 personen of meer
- Weet ik niet

2. Bezoekt u *zelf* wel eens een vestiging van de Leidse openbare bibliotheek?

- Ja → **Leent u ook wel eens materialen?**
- Zo ja, op wiens kaart?**
- Ja, op mij eigen kaart
 - Ja op kaart van een huisgenoot
 - Ja, en ik leen op kaart anders dan van huisgenoot
 - Ja, anders nl. _____ Ja,
- maar ik leen er nooit
- Nee, ik kom er nooit → **Waarom bezoekt u de bibliotheek nooit?**
- Collectie onvoldoende
 - Openingstijden zijn onvoldoende
 - Bibliotheek ver weg
 - Geen tijd
 - Onbekend met bibliotheek
 - Ik lees nooit of weinig
 - Gaan naar andere bibliotheek
 - Ik koop boeken
 - Andere reden, nl _____

→ Volgende blok

3. Welke vestiging bezoekt u het meest, en welke nog meer?

	Meest bezocht	Ook genoemd
1. Centrale Bibliotheek, Nieuwstraat 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Filiaal Stevenshof, T. Terwindstraat 6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Filiaal Merenwijk, Rosmolen 4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Uitleenpost Cornelis Joppensz, Oppenheimstraat 6a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Uitleenpost Haagwijk, Beethovenlaan 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Uitleenpost Zorgcentrum Robijnhof, Robijnhof 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Uitleenpost Zorgcentrum Rijn en Vliet,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Uitleenpost Zijloever, Lage Rijndijk 129	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Jeugdbus (diverse standplaatsen in Leiden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Vestiging 't Spooortje, Bernhardkade 38	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Hoe vaak bezoekt u 1 of meer vestigingen van de bibliotheek Leiden?

- Eens per week of vaker
- Minder dan eens per week maar vaker dan 1x per maand
- 1x per maand of minder

5. Is de belangrijkste reden voor uw bezoek uw studie, werk, ontspanning of algemene ontwikkeling?

- Studie
- Werk
- Ontspanning
- Algemene ontwikkeling

6. Maakt u gebruik van de volgende diensten van de bibliotheek?

	Ja	Nee
Lenen boeken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lenen cd's, video's, cd-rom	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lezen kranten/ tijdschriften	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zoeken naar specifieke informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inlichtingservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Materialen, informatie voor kinderen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Leescafé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cursussen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Er zijn verschillende redenen om de bibliotheek te bezoeken. Kunt u aangeven of u de volgende aspecten erg belangrijk, gewoon belangrijk of niet zo belangrijk vindt?

	Erg belangrijk	Gewoon belangrijk	Niet zo belangrijk	Weet niet
Aanwezigheid compleet assortiment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een overzichtelijke inrichting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een goede bereikbaarheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De juiste openingstijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Een goede service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Kunt u de vestiging die u het meest bezoekt met een rapportcijfer beoordelen op de volgende aspecten.

Aanwezigheid compleet assortiment	—
Een overzichtelijke inrichting	—
Een goede bereikbaarheid	—
De openingstijden	—
Een goede service	—

BLOK 9: STRAATVERLICHTING

1. Vindt u dat uw straat zeer goed, goed, voldoende, matig of slecht is verlicht?

- Zeer goed
- Goed
- Voldoende
- Matig
- Slecht

2. **Staan er in uw straat**
- Ouderwetse/klassieke lantaarnpaal
 - Lantaarnpaal met kegelvormige (koepelvormige) lamp
 - Lantaarnpaal met rechthoekige (overhangende) lamp
 - Lantaarnpaal met bolvormige lamp
 - Weet niet
3. **Zijn de lantaarnpalen hoger of lager dan 5 meter?**
- Hoger dan 5 meter Lager dan 5 meter Weet niet
4. **In hoeverre vindt u deze verlichting in uw straat thuis passen? Is dat....**
- Zeer goed
 - Goed
 - Voldoende
 - Matig
 - Slecht
 - Geen mening
5. **Staan de lantaarnpalen in uw straat op logische plaatsen?**
- Ja
- Nee, want _____
6. **Wat is de kleur van het licht?** Wit Geel Oranje Weet niet
7. **Wat vindt u van de kleur van het licht?**
- Prettig
 - Niet prettig
 - Geen mening/weet niet
8. **Herkent u medeweggebruikers (voetgangers/fietsers/auto's) in uw straat**
- zeer goed
 - Goed
 - Voldoende
 - Matig
 - Slecht
8. **In welke mate draagt de openbare verlichting in uw straat bij aan uw gevoel van veiligheid op straat? Is dat....**
- Zeer goed
 - Goed
 - Voldoende
 - Matig
 - Slecht

BLOK 10: BURGERZAKEN

De volgende vragen gaan over de afdeling Burgerzaken op het Stadhuis. U kunt hier terecht voor zaken als het aanvragen van een paspoort, een rijbewijs en bijv. voor een uittreksel uit het bevolkingsregister.

1. **Vindt u dat de huidige openingstijden u voldoende gelegenheid bieden om uw zaken bij de afdeling Burgerzaken te regelen?** (INT: momenteel is de afdeling Burgerzaken geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 15.00 uur en op donderdagavond van 17.30 tot 20.00 uur 's avonds.)
- Ja
- Nee → **Waarom niet?** _____
2. **De afdeling Burgerzaken is van plan de openingstijden te wijzigen en op dinsdag en woensdag tot half vijf open te blijven en op donderdag aaneengesloten van 's ochtends half negen tot acht uur 's avonds . Daarnaast wil men in de zomermaanden mei t/m juli extra open zijn op woensdagavond. Denkt u, indien u naar Burgerzaken moet, juist van deze nieuwe openingstijden gebruik te gaan maken?**
- Ja → **Welke aanpassing spreek u het meest aan?** _____
- Nee
3. **Om deze ruimere openingstijden te kunnen bieden, zal de afdeling Burgerzaken elke maandagochtend en in de maanden augustus tot en met april ook de vrijdagmiddag gesloten zijn. Vindt u dit bezwaarlijk?**
- Ja → **Kunt u dit toelichten?** _____
- Nee

4. **Als u alle plannen voor de vernieuwde openingstijden zo hoort vindt u dan dat deze voldoende gelegenheid bieden om uw zaken bij de afdeling Burgerzaken te regelen?**

- Ja
 Nee → **Waarom niet/ Wat vindt u dan vooral een prettig moment in de week om te komen?**
-

5. **Heeft u de afdeling Burgerzaken in de afgelopen twaalf maanden bezocht?**

- Ja → **Waarvoor?**
- Paspoort/Europese identiteitskaart
 - Geboorteaangifte
 - Adreswijziging
 - Uittreksel burgerlijke stand/bevolkingsregister
 - Rijbewijs
 - Ondertrouw/huwelijk
 - Anders, nl.: _____

Hoe lang moest u de laatste keer wachten, voordat u geholpen werd? ____ minuten

Vond u deze wachttijd acceptabel?

- Ja
 Nee

Wat vindt u een acceptabele wachttijd? _____ minuten

- Nee

Om uw wachttijden te verminderen, kan Burgerzaken u op afspraak helpen. Hiervoor moet u dan wel van tevoren bellen met de servicelijn om een afspraak te maken.

6. **Zou u in de toekomst de voorkeur geven aan het maken van een afspraak of blijft u waarschijnlijk langsgaan zonder afspraak, met kans op een langere wachttijd?**

- Vooraf afspraak maken
 Zonder afspraak langsgaan

7. **Heeft u thuis en/of op uw werk/school de beschikking over een PC?**

- Thuis en werk/school
 Alleen thuis
 Alleen op werk/school
 Nee → vraag 10

8. **Heeft u thuis en/of op uw werk/school de beschikking over internet?**

- Thuis en werk/school
 Alleen thuis
 Alleen op werk/school
 Nee → vraag 10

9. **Zou u van internet gebruik maken als u via internet een rijbewijs, gemeentelijke vergunning of een uittreksel zou kunnen aanvragen, waardoor u voor het aanvragen niet meer naar het Stadhuis/stadsbouwhuis hoeft? (Voor het ophalen moet men nog wel naar het Stadhuis/stadsbouwhuis.)**

- Ja
 Nee

BLOK 11: PARKEN

1. **Kent u Polderpark Cronesteijn?**

- Ja → **Hoe vaak bezoekt u het park?**
- nooit
 - een paar keer per jaar
 - regelmatig (minimaal maandelijks)
 - vaak (minimaal wekelijks)

Waarvoor bezoekt u het park?

- Nee

