

Stadsenquête Leiden 2006

Colofon

Serie Statistiek 2006 / 11a

Uitgave
Projectleiding

Concernstaf, gemeente Leiden, oktober 2006
BOA (Beleidsinformatie, Onderzoek en Advies)
mw. drs. E. Dijkstra
tel: 071 - 516 5123
e-mail: boa@leiden.nl

Onderzoeksuitvoering
Oplage
Druk

WBK Marktonderzoek, Den Haag
250
Stadsdrukkerij gemeente Leiden

INHOUD

	Samenvatting	6
1	Inleiding	19
1.1	Achtergrond	19
1.2	Indeling rapport	19
2	Profiel Leidenaar	20
2.1	Aantal inwoners Leiden	20
2.2	Districten	20
2.3	Sekse en leeftijd	21
2.4	Huishoudsamenstelling	21
2.5	Etnische herkomst	21
2.6	Opleiding	22
2.7	Verdeling beroepsbevolking	22
2.8	Huishoudinkomen	23
3	Algemene “overall” beoordeling	24
4	Contact en beoordeling gemeentelijke diensten	25
4.1	Contact gemeentelijke diensten	25
4.2	Wijze contact	26
4.3	Beoordeling contact	27
4.4	Beoordeling dienstverleningsaspecten	28
4.5	Bekendheid en beoordeling Servicepunten	29
5	Beoordeling onderhoud in eigen wijk	31
5.1	Beoordeling onderhoud openbare ruimte	31
5.2	Beoordeling aspecten	32
5.3	Medeverantwoordelijkheid voor de leefbaarheid	33
6	Beoordeling verloedering in eigen wijk	34
6.1	Spontaan genoemde overlast	34
6.2	Mate van overlast van acht voorvallen/activiteiten	35
7	Kwaliteit gebouwen voorzieningen	37
7.1	Gebruik zes voorzieningen	37
7.2	Beoordeling voorzieningen	37
7.3	Verbeterpunten	38
8	Groen en water	39
8.1	Bezoek groen- en watergebieden binnen en buiten Leiden	39
8.2	Bezochte gebieden	40
8.3	Belangrijkste reden keuze specifiek groengebied	40
8.4	Meest ondernomen activiteit	41
8.5	Beoordeling groen en water in en om Leiden	41
8.6	Verbeter tips	42
8.7	Informatievoorziening rondom groenvoorzieningen	42
9	Trendvragen financiële situatie	44
9.1	Verandering financiële situatie in afgelopen jaar	44
9.2	Noodzaak van bezuinigingen op primaire levensbehoeften	45
9.3	Schuldsituatie	45
10	Financiële situatie	46
10.1	Rondkomen met het huishoudinkomen	46
10.2	Afsluiten van leningen	46
10.3	Betalingsachterstand	47

11	Financiële dienstverlening	48
11.1	Bekendheid regelingen	48
11.2	Gebruik regelingen	48
11.3	Bekendheid en gebruik Stadsbank	49
12	Mediagebruik en gemeentelijke informatievoorziening	51
12.1	Gebruik gemeentelijke/lokale en regionale media	51
12.2	Lezen Leidsch Dagblad versus andere dagbladen	52
12.3	Meest geschikte media voor Leids nieuws	52
12.4	Beoordeling gemeentelijke informatievoorziening	53
12.5	Stadskrant	53
12.6	Burgerjaarverslag	54
13	Gemeentelijke website en elektronische dienstverlening	55
13.1	Beschikking internet	55
13.2	Gebruik internet en email	55
13.3	Bekendheid en bezoek gemeentelijke website	56
13.4	Elektronische dienstverlening via gemeentelijke website	57
13.5	Aanvullende dienstverlening via gemeentelijke website	58
14	Afval en milieu	59
14.1	Milieustraat	59
14.2	Scheiden KGA	61
14.3	ChemoJack	62
15	Bezoek Burgerzaken	63
15.1	Openingstijden	63
15.2	Wachttijden bij bezoek Burgerzaken	64
15.3	Voorkeur voor langsgaan Burgerzaken met of zonder afspraak	64
16	Vrijwilligerswerk	66
16.1	Aantal vrijwilligers	66
16.2	Beschrijving omvang en type vrijwilligerswerk	67
16.3	Bekendheid en gebruik Steunpunt Vrijwilligerswerk	67
17	Bezoek en beoordeling binnenstad en andere winkelcentra Leiden	68
17.1	Dagelijkse boodschappen	68
17.2	Niet-dagelijkse boodschappen	69
17.3	Hoe reizen naar Leidse winkelcentra	70
17.4	Beoordeling binnenstad en andere winkelcentra	71
17.5	Verbetertips voor de binnenstad	71
18	Stadsbezoek	72
18.1	Aantrekkelijke bezoekaspecten Leiden	72
18.2	Vergelijking historische kern Leiden met andere steden	72
18.3	Leidse Loper	73
18.4	Horecabezoek Leiden	73
18.5	Bezoek musea	74
18.6	Levendigheid	75
19	Rembrandtjaar	76
19.1	Bekendheid Rembrandt als Leidse schilder	76
19.2	Viering 400 ^{ste} geboortejaar Rembrandt	76
19.3	Bekendheid programma activiteiten	77
19.4	Bekend met programma en beoordeling programmering	77
19.5	Bezoek activiteiten	78
19.6	Beoordeling aanpak Rembrandt activiteiten	79

20	Warenmarkten	80
20.1	Bezoek markten in Leiden	80
20.2	Meest gebruikte vervoermiddel naar bezochte markt	82
20.3	Meest gekochte producten	82
20.4	Behoeftte aan nieuwe markt in Leiden	83
21	Functioneren B&W en de gemeenteraad	84
21.1	Bekendheid taken en beoordeling functioneren college van B&W	84
21.2	Bekendheid taken en beoordeling functioneren gemeenteraad	84
21.3	Bekendheid Raadsleden	85
21.4	Resumerend bekendheid gemeentepolitiek	85
22	Bekendheid campagnes verkiezingen	86
22.1	Informatiebronnen voor stemkeuze	86
22.2	Stemmen in een willekeurig stemlokaal	87
22.3	Tips om de opkomst en betrokkenheid te verhogen	88
22.4	Waarom niet gestemd	88
23	Districtsraden	89
24	Kwaliteit inspraak	92
24.1	Burgerparticipatie bij gemeentelijk beleid	92
24.2	Inspraak	93
24.3	Beoordeling inspraakprocedures	94
25	Hondenbeleid	95
25.1	Hondenbezit	95
25.2	Bekendheid en gebruik voorzieningen	95
25.3	Bekendheid en naleving regels en verplichtingen	97
25.4	Handhaving	98
25.5	Beoordeling gemeentelijk hondenbeleid	99
26	VakantiePas	101
26.1	Doelgroep	101
26.2	Ontvangst VakantiePas	101
26.3	Gebruik VakantiePas	102
27	Overlast drugs- en alcoholverslaafden en dak- en thuislozen	103
28	Onderzoekverantwoording	104
28.1	Vaststellen vragenlijst	104
28.2	Methodologie	104
28.3	Steekproeftrekking	104
28.4	Responseverantwoording	105
28.5	Representativiteit	105
28.6	Betrouwbaarheid en nauwkeurigheidsmarges	106
	Bijlage A: Overzichtskaat Leiden	
	Bijlage B: Vragenlijst	

SAMENVATTING

Het gemeentebestuur van Leiden heeft in de maanden mei en juni 2006 voor het zesde achtereenvolgende jaar de Stadsenquête laten uitvoeren. Het onderzoek heeft telefonisch plaatsgevonden. De animo van de diensten was (wederom) dusdanig groot dat de enquête is gesplitst in meerdere deelonderzoeken die elk aan ruim 1100 mensen¹ zijn voorgelegd. De lengte van de interviews varieerde tussen de tien en twintig minuten, mede afhankelijk van de spraakzaamheid van de burger. In totaal hebben dit jaar bijna ruim 3.600 inwoners van Leiden van 18-75 jaar aan de Stadsenquête meegewerkt. Hier volgt een samenvatting.

Hfst 2. Profiel Leidenaar

Leiden heeft op 1 januari 2006 118.070 inwoners. Hoofdstuk 2 geeft een profiel van de inwoners van Leiden. Dit hoofdstuk is gebaseerd op zowel kerncijfers uit de Gemeentelijke Basis Administratie (aantal inwoners, sekse, leeftijd en etniciteit), als sociaal demografische vragen die gesteld zijn in de Stadsenquête (opleiding, werk en inkomen).

Hfst 3. Algemene 'overall' beoordeling

Al zes jaar wordt de respondenten gevraagd of ze "overall" vinden dat de gemeente het beter, vergelijkbaar of minder heeft gedaan in vergelijking met vorig jaar. Evenals in voorgaande jaren, ziet de burger per saldo een lichte vooruitgang (verbeterd 14%: achteruitgegaan 7%). De mate van vooruitgang is vergelijkbaar met eerdere jaren. Als voornaamste verbeteringen noemt men dat de informatievoorziening en voorlichting is verbeterd, het is schoner geworden, de straten en buurten zijn opgeknapt en de bereikbaarheid is verbeterd. Als gekeken wordt naar de redenen die mensen aangeven waarom de dienstverlening minder is geworden, is te zien dat bepaalde redenen zowel als positief als ook als minder punt worden genoemd.

Hfst 4. Contact en beoordeling gemeentelijke diensten/afdelingen

Ruim de helft van alle Leidenaren heeft in het afgelopen jaar contact gehad met één of meer gemeentelijke diensten. De meeste contacten vinden plaats met de dienst Informatie en Dienstverlening. Bijna zes op de tien contacten vindt plaats middels een persoonlijk bezoek, drie op de tien contacten verloopt telefonisch en één op de tien is schriftelijk. Er valt ten opzichte van eerdere jaren een toename te constateren van de emailcontacten, relatief gezien blijft het aantal emailcontacten nog beperkt (3%).

Ruim driekwart van de Leidenaren die contact hebben gehad, beoordeelt de contacten met goed tot uitstekend. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren. Ook de beoordeling van acht afzonderlijke dienstverleningsaspecten geeft over het algemeen een positief beeld te zien. Uitzondering hierop zijn de wachttijden, die door eenderde matig tot slecht worden bevonden, hoewel deze wel beter worden beoordeeld dan in eerdere jaren.

Tabel S4: Perc. tevreden over contact (beoordeling goed/uitstekend)

	2002	2003	2004	2005	2006
Algemene tevredenheid	82%	84%	78%	78%	77%
Bezoek/persoonlijke contacten	87%	88%	83%	86%	84%
Telefonische contacten	74%	80%	77%	75%	73%
Schriftelijke contacten	72%	66%	52%	65%	53%
Informatie en dienstverlening	86%	88%	86%	82%	84%
Milieu en beheer	76%	80%	75%	79%	72%
Bouwen en Wonen	70%	74%	64%	61%	65%

Ruim eenderde van de Leidenaren is bekend met de Servicepunten van de gemeente waar mensen terecht kunnen voor vragen over "Burgerzaken en Belastingen", de "Woonomgeving", "Bouwen en Wonen" en "Parkeren", 13% is zich er van bewust het afgelopen jaar met een Servicepunt te hebben gebeld. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren.

¹ Voor enkele onderwerpen volstond het om de vragen voor te leggen aan 550 mensen, omdat een uitsplitsing op districtsniveau niet noodzakelijk/niet van toepassing was.

Het meest gebelde Servicepunt is "Woonomgeving". Beoordeling van de Servicepunten op een zevental aspecten geeft over het algemeen, evenals vorig jaar, een positief beeld: minimaal driekwart is tevreden over de onderscheiden aspecten. Het meest tevreden is men over de vriendelijkheid van het personeel en relatief het minst over de juistheid van de afhandeling en de wachttijd aan de telefoon. Vergeleken met eerdere jaren is het oordeel over de correctheid van doorverbinden licht verbeterd, de afhandeling kent een iets lagere beoordeling.

Hfst 5. Beoordeling onderhoud in eigen wijk

Als Leidenaren het onderhoud van de openbare ruimte van hun eigen wijk beoordelen, baseren ze hun oordeel met name op het onderhoud van het groen, het onderhoud en vegen van straten en wegen en de vuilnisophaal.

Vervolgens is de Leidenaren gevraagd een "overall-cijfer" te geven voor het onderhoud van openbare ruimte in de eigen wijk. Gemiddeld geeft men een 6,7, waarbij te zien is dat tweederde van de Leidenaren een zeven of hoger geeft en eenderde een 6 of lager. Bij de beoordeling van een aantal specifieke onderhoudsaspecten is te zien dat drie van de vier aspecten (onderhoud groen en onderhoud en vegen straten en wegen) vooruit zijn gegaan. De beoordeling van het ophalen van vuilnis wordt de laatste jaren wat minder beoordeeld.

Tabel S5: Beoordeling "Overall-cijfer" onderhoud openbare ruimte in eigen wijk en acht specifieke aspecten (berekend cijfer)

Gem. "Overall" cijfer	6,7		2001	2002	2003	2004	2005	2006
5 of lager	14%	Onderhoud straatmeubilair	#	#	#	#	#	6,9
6	20%	Onderhoud groen eigen wijk	6,6	6,4	6,4	6,5	6,6	6,9
7	41%	Onderhoud speeltoestellen	#	#	#	#	#	6,9
8	22%	Het ophalen van vuilnis	6,8	7,1	7,1	7,0	6,9	6,8
9 of hoger	3%	Onderhoud watergangen	#	#	#	#	#	6,8
	100%	Vegen straten/wegen	#	6,3	6,4	6,4	6,5	6,7
		Onderhoud straten/wegen	6,5	6,4	6,5	6,5	6,4	6,7

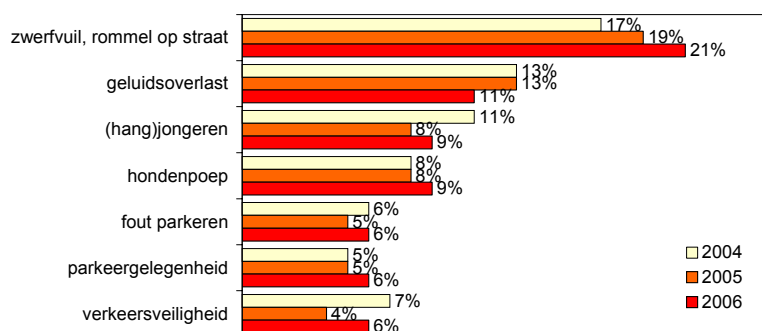
niet gevraagd

Bijna negen op de tien Leidenaren geeft aan zich medeverantwoordelijk te voelen voor de leefbaarheid in hun eigen wijk, eenderde geeft aan in de afgelopen 12 maanden daadwerkelijk actief te zijn geweest om de leefbaarheid te vergroten. Zij doen dit met name door mee te helpen de straat schoon te houden, of (in mindere mate) door sociale controle en bloemen/planten op straat te hebben/helpen verzorgen.

Hfst 6. Beoordeling verloedering in eigen wijk

Voor het derde achtereenvolgende jaar is middels een open vraag onderzocht aan welke zaken de Leidse burgers zich wel eens ergeren in de eigen buurt. Zeven op de tien Leidenaren noemt spontaan één of meer ergernissen. Zwerfvuil en geluidsoverlast worden hierbij net als in eerdere jaren het vaakst genoemd.

Grafiek S6a: Top 7 aan overlast in eigen buurt, spontaan (in % van alle Leidenaren)



Vervolgens zijn de Leidenaren acht mogelijke vormen van verloedering voorgelegd met de vraag in welke mate ze wel eens overlast ondervinden van deze voorvallen. In onderstaande tabel wordt het percentage Leidenaren weergegeven dat behoorlijke of ernstige overlast ervaart. De meeste overlast wordt ondervonden van zwerfvuil en hondenpoep. De overlast van hondenpoep is de laatste twee jaar afgenomen. De andere aspecten zijn redelijk gelijk gebleven.

Tabel S6b: Perc. behoorlijke of ernstige overlast in eigen wijk (na oplezen)

	2002	2003	2004	2005	2006
Zwerfvuil	27%	28%	29%	31%	30%
Hondenpoep	34%	34%	37%	31%	27%
Hangjongeren	#	#	#	12%	15%
Onkruid	#	#	#	#	11%
Drijfvuil op water *	#	14%	9%	11%	8%
Graffiti	6%	8%	4%	2%	2%
Stankoverlast watergangen*	#	#	2%	1%	2%
Wildplakken van posters	3%	2%	1%	0%	1%

* in % van resp. met watergangen in wijk
niet gevraagd

Hfst 7. Kwaliteit gebouwen voorzieningen

De gebruikers van sportvoorzieningen, onderwijs, buurthuizen, kinderopvang, huisartsen/tandartsen en culturele voorzieningen hebben net als in de afgelopen twee jaar de gebouwen/ accommodaties van deze voorzieningen beoordeeld op hoeveelheid en kwaliteit. De culturele voorzieningen scoren op beide punten het best (beide 7,6). De beoordeling van de voorzieningen is grotendeels gelijk aan vorige jaren, alleen de kinderopvang/ peuterspeelzaal wordt dit jaar hoger gewaardeerd op de hoeveelheid en het onderwijs lager op de kwaliteit van de gebouwen.

Tabel S7: Beoordeling hoeveelheid en kwaliteit gebouwen van de voorzieningen (gemiddeld cijfer)

	Hoeveelheid			Kwaliteit		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
Sportvoorzieningen	7,1	7,3	7,3	6,9	7,0	6,9
Basis-/ speciaal- of voortgezet onderwijs	7,4	7,4	7,4	6,7	6,9	6,5
Buurthuizen	7,0	7,0	7,1	6,7	6,8	6,8
Kinderopvang/ peuterspeelzaal	6,7	6,9	7,1	7,2	7,3	7,3
Huis-/ tandarts	6,8	7,1	7,2	7,3	7,3	7,4
Culturele voorzieningen	7,5	7,6	7,6	7,5	7,6	7,6

Hfst 8. Groen en water

Negen op de tien Leidenaren heeft in de afgelopen 12 maanden een groengebied binnen of buiten Leiden bezocht, ruim vier op de tien doet dit zelfs wekelijks of vaker. Ruim de helft van de bezoeken aan groen/water vindt plaats binnen Leiden, de rest buiten Leiden.

Tabel: S8a: Bezoek aan groen- en watergebieden, zowel totaal als binnen en buiten Leiden

	Totaal bezoek	Binnen Leiden	Buiten Leiden
Nooit	10%	22%	20%
Incidenteel (1-9x per jaar)	13%	19%	22%
1-3x per maand (10-40x per jaar)	35%	29%	40%
Wekelijks (41-75x per jaar)	20%	18%	12%
Meerdere keren per week (> 75x per jaar)	22%	11%	5%
Totaal	100%	100%	100%

Binnen Leiden worden Leidse Hout en Cronesteyn het meest bezocht, gevolgd door de parken in de wijk en de grachten/singels. Buiten Leiden worden met name de duinen/strand en in mindere mate Vlietlanden het meest bezocht. De nabijheid is vaak een doorslaggevende factor bij de keuze van een gebied, in combinatie met de grootte, de landschappelijke/natuurlijke omgeving en de rust en ruimte.

De gebieden worden vooral bezocht om te wandelen en in mindere mate om gewoon lekker niets te doen, recreatief te fietsen of om met de kinderen te spelen. In het rapport worden per groen-/watergebied de meest ondernomen activiteiten genoemd.

Zowel binnen als buiten Leiden krijgen de hoeveelheid en kwaliteit van het groen en water een hoger beoordelingscijfer in vergelijking met 2004.

Tabel S8b: Beoordeling hoeveelheid en kwaliteit groen en water (gemiddeld cijfer)

	2004	2005	2006
Hoeveelheid en kwaliteit groen en water binnen Leiden	6,7	6,8	6,9
Hoeveelheid een kwaliteit groen en water buiten Leiden	7,3	#	7,4

Bijna vier op de tien mensen geeft aan behoefte te hebben aan meer informatie over de groen-voorzieningen binnen en buiten Leiden. Ze denken hierbij met name aan informatie over wandel- en fietsroutes en over evenementen en excursies. Huis-aan-huiskranten en de gemeentelijke website worden hiervoor het vaakst als geschikte informatiebron genoemd.

Hfst 9. Trendvragen financiële situatie

Jaarlijks worden drie trendvragen gesteld die inzicht geven in de financiële positie van de Leidenaar. De resultaten maken duidelijk dat de neerwaartse trend van de afgelopen jaren lijkt gebroken voor wat betreft de beoordeling van de eigen financiële situatie. Dit jaar vindt 22% de eigen inkomenspositie verbeterd en 21% verslechterd. Dit betekent, na drie jaren van een negatief saldo, een positief saldo van +1. Deze verbetering van de financiële positie is nog niet terug te zien in het percentage Leidenaren dat wel eens moet bezuinigen of het percentage Leidenaren met schulden. Deze twee aspecten worden vergelijkbaar beoordeeld met eerdere jaren. Overigens zien met name jongeren en de hogere inkomensgroepen een verbetering in hun financiële situatie. Met name de lage inkomens, maar ook 50-plussers blijven hun financiële situatie zien verslechteren.

Tabel S9: Verandering financiële situatie Leidenaar

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Indicator eigen financiële situatie (verbeterd - verslechterd)	+29	+11	-8	-13	-11	+1
Perc. moet wel eens bezuinigen op primaire levensbehoeften	13%	17%	20%	26%	24%	23%
Perc. heeft schulden	10%	11%	10%	12%	12%	11%

Hfst 10. Financiële situatie

Naast de trendvragen worden er ook andere vragen over het financieel kunnen rondkomen van huishoudens gesteld. Tweederde van de Leidenaren, iets meer dan in 2005, geeft dit jaar aan gemakkelijk rond te komen met het huishoudinkomen, een kwart komt net rond en een op de tien kan (zeer) moeilijk rondkomen. De lagere inkomensgroepen geven - zoals te verwachten valt - vaker aan (zeer) moeilijk te kunnen rondkomen.

Ruim vier op de tien Leidenaren heeft in de afgelopen 12 maanden geld geleend. De meest gebruikte vorm van geld lenen is rood staan bij de bank of giro, gevolgd door studiefinanciering en een persoonlijke lening of doorlopend krediet. Het aantal mensen met een lening laat de afgelopen jaren een stijgende lijn zien. Van alle Leidenaren heeft 7% in het afgelopen jaar een betalingsachterstand (gehad) op hun vaste lasten of lening. Van hen geeft circa een kwart, dus 2% van alle Leidenaren aan, door de schulden in de problemen te zijn gekomen.

Hfst 11. Financiële dienstverlening

Dit hoofdstuk behandelt de bekendheid en het gebruik van vijf Leidse inkomensondersteunende regelingen onder respondenten met een netto huishoudinkomen van 1350 euro of minder, die zelf hun financiële zaken regelen. Bijna acht op de tien respondenten uit de genoemde inkomensgroep kent minimaal één van de vijf regelingen en eenderde maakt van minimaal één van de regelingen gebruik. De resultaten zijn globaal vergelijkbaar met eerdere jaren, ofschoon de bekendheid van met name de Declaratieregeling en de Bijzondere Bijstand dit jaar lijkt te zijn toegenomen.

Tabel S11: Perc. bekendheid/gebruik regelingen (in % hh inkomen ≤ 1350 euro en regelt financiële zaken zelf)

	Bekendheid				Gebruik			
	2003	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2006
Minimaal 1 bekend/gebruikt	77%	82%	77%	78%	37%	36%	31%	34%
Kwijtschelding Gemeentelijke Belastingen	63%	67%	67%	68%	19%	20%	21%	19%
Bijzondere Bijstand	55%	58%	56%	62%	8%	9%	9%	8%
Declaratieregeling	39%	37%	35%	45%	12%	7%	10%	8%
AV-gemeente Standaard/ Top	41%	45%	35%	40%	23%	23%	22%	20%
Langdurigheidstoeslag	#	24%	14%	25%	#	5%	1%	5%

Stadsbank

Inwoners van Leiden kunnen bij de Stadsbank terecht voor financieel advies, leningen en voor hulp bij het oplossen van schulden en budgetbeheer. Vergelijkbaar met vorige jaren kent bijna zes op de tien Leidenaren de Stadsbank, waarvan tweederde ook kan noemen waarvoor men er terecht kan. Van de Leidenaren heeft 5% (veelal mensen met een lager inkomen) er, bijna allemaal naar tevredenheid, gebruik van gemaakt. Van de Leidenaren die nog nooit gebruik hebben gemaakt van de Stadsbank kan ruim één op de tien zich voorstellen dat ze dit in de toekomst misschien wel gaan doen. Een grote meerderheid denkt echter van niet, veelal vanwege hun huidige (hoge) inkomen.

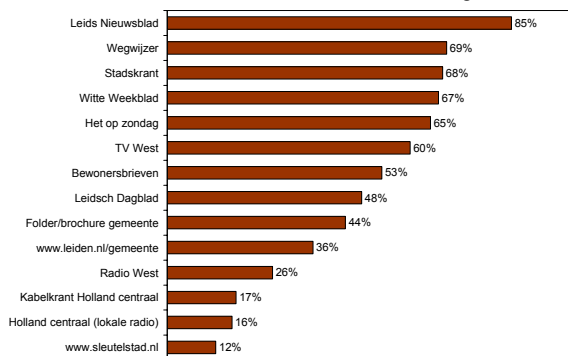
Hfst 12. Mediagebruik en gemeentelijke informatievoorziening

De gemeente heeft verschillende mogelijkheden om de Leidenaren te informeren over gemeentelijk nieuws. Dit kan via eigen kanalen, zoals de Stadskrant, bewonersbrieven, folders, de website of bijvoorbeeld de Wegwijzer, of via bestaande lokale en regionale media.

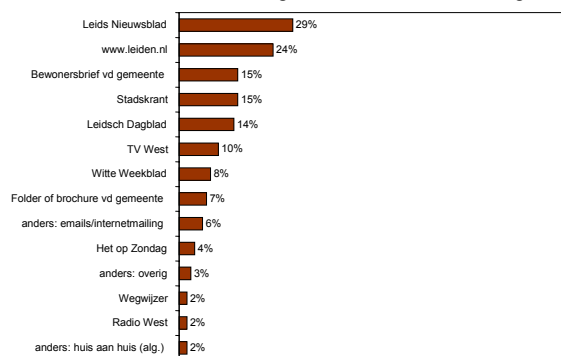
Van de voorgelegde eigen kanalen hebben de Wegwijzer en de Stadskrant het grootste bereik. Bijna zeven op de tien Leidenaren heeft hier in het afgelopen jaar wel eens gebruik van gemaakt. Van de diverse lokale en regionale media hebben de wekelijkse huis-aan-huis bladen het grootste bereik met als meest gelezen/ingekeken het Leids Nieuwsblad, het Witte Weekblad en Het op Zondag. Ook TV-West wordt zeer regelmatig bekeken.

Als vervolgens wordt gevraagd welke media het best zouden kunnen worden gebruikt om burgers te informeren over Leids Nieuws, dan worden het Leids Nieuwsblad en de gemeentelijke website het vaakst genoemd.

Grafiek S12a: Gebruik verschillende lokale en regionale media



Grafiek S12b: Meest geschikte media voor de gemeente



Vergelijkbaar met voorgaande jaren vindt ruim acht op de tien Leidenaren dat de gemeente hen voldoende op de hoogte houdt van het gemeentelijk nieuws.

Stadskrant

Eén van de media die de gemeente gebruikt om burgers te informeren is de Stadskrant. Vergelijkbaar met eerdere jaren leest ruim tweederde van de Leidenaren deze wel eens. Om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid van de lezers met de Stadskrant is hen gevraagd drie aspecten te beoordelen. De leesbaarheid wordt beoordeeld met een 7,0, de interessantheid met een 6,7 en de lay-out met een 6,6. De beoordeling is vergelijkbaar met vorige jaren.

Burgerjaarverslag

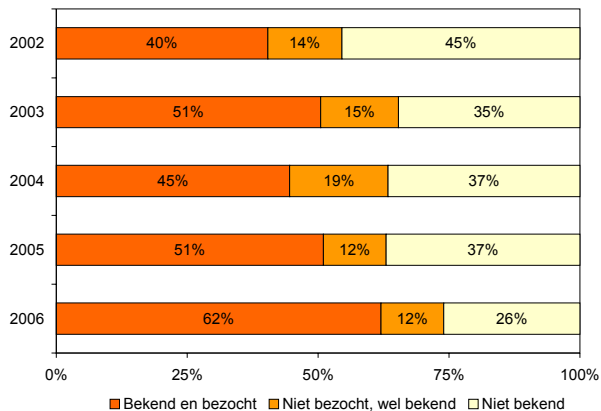
De gemeente publiceert jaarlijks een Burgerjaarverslag, waarin de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening wordt geëvalueerd. Dit jaar is het Burgerjaarverslag voor het tweede achtereenvolgende jaar als bijlage bij de Stadskrant verspreid. Ruim een maand na verspreiding kan één op de tien Leidenaren zich herinneren het Burgerjaarverslag te hebben ontvangen en heeft 7% het jaarverslag ook gelezen of bekeken. Van de lezers van het Burgerjaarverslag vindt zes op de tien de inhoud interessant en drie op de tien vindt dit niet.

Hfst 13. Gemeentelijke website en elektronische dienstverlening

Over de afgelopen 5 jaar is er een gestage groei te zien van het aantal Leidenaren dat over internet kan beschikken, dit jaar negen op de tien. Van de Leidenaren die beschikken over internet maakt acht op de tien er (vrijwel) dagelijks gebruik van. Dit is een toename ten opzichte van eerdere jaren.

Driekwart van de Leidse internetgebruikers is bekend met de gemeentelijke website www.leiden.nl, en ruim zes op de tien heeft de website ook al eens bezocht (=53% van alle Leidenaren). Zowel de bekendheid, het bezoek, als ook de bezoekfrequentie van de gemeentelijke website is het afgelopen jaar toegenomen.

Grafiek 13.3: Bekendheid en bezoek gemeentelijke site (in % internetgebruikers)



Bezoekers van de gemeentelijke website zijn voornamelijk op zoek naar gerichte informatie over de gemeente Leiden, en dan met name informatie over de openingstijden en procedures met betrekking tot gemeentelijke diensten en producten. Daarnaast wordt de website gebruikt voor informatie over uitgaan/toerisme en om iets aan te vragen of door te geven. Twee op de tien bezoekt de site zonder specifieke reden.

Elektronische dienstverlening via gemeentelijke website

Vier op de tien Leidse internetgebruikers is op de hoogte dat de gemeente Leiden vanaf het begin van dit jaar haar inwoners de mogelijkheid geeft om een aantal producten via de website aan te vragen en 7% (=6% van alle Leidenaren) zegt al op een of andere manier gebruik te hebben gemaakt van de internetmogelijkheden. Om gebruik te maken van deze gemeentelijke diensten, dienen burgers te beschikken over een digitaal identiteitsbewijs, de DigiD. Van alle respondenten geeft 37% aan te weten wat een DigiD is en heeft 14% er een.

Steeds meer gemeentelijke zaken zullen in de toekomst mogelijk via de website van de gemeente geregeld kunnen worden. Aan de respondenten is voor een aantal diensten/producten van de gemeente gevraagd of ze denken deze zaken in de toekomst via de gemeentelijke website te regelen of liever op een andere manier. Erg geschikt om via internet te regelen, lijken zaken als het aanvragen van een kapvergunning, het doorgeven van een verhuizing en het aanvragen van een parkeervergunning/ betalen boetes. Met name een afspraak met de gemeente maken en het laten ophalen van grofvuil regelt de Leidenaar liever telefonisch.

Hst 14. Afval en Milieu: KGA en Milieustraat

Leiden heeft een Milieustraat aan de J.C. de Rijpstraat. Vergeleken met voorgaande jaren is de bekendheid hiervan gelijk gebleven en het gebruik toegenomen. In de Stadsenquête van dit jaar blijkt acht op de tien Leidenaren de Milieustraat te kennen, en 46% heeft er in het afgelopen jaar gebruik van gemaakt. Bezoekers komen er jaarlijks meestal één of enkele keren, met name voor het inleveren van grof huishoudelijk afval en bouw- en sloopafval. Van de Leidenaren die bekend zijn met de Milieustraat weet ruim vier op de tien dat het gebruik veelal gratis is en eveneens ruim vier op de tien zegt bekend te zijn met de openingstijden.

Scheiden KGA

Bijna negen op de tien Leidenaren heeft in de afgelopen 12 maanden KGA (Klein Gevaarlijk Afval) gehad: 84% had lege batterijen en 55% ander KGA. Voor beide soorten KGA geldt dat circa negen op de tien aangeeft dit vrijwel altijd gescheiden in te leveren, de rest zegt het soms of nooit gescheiden in te leveren.

Lege batterijen worden met name bij de winkeliers ingeleverd of ook wel bij de ChemoJack. Een deel van de Leidenaren bewaart ze tot ze er meer hebben. Overig KGA wordt met name bij de ChemoJack, winkel of Milieustraat ingeleverd. De (weinig) Leidenaren die (eerlijk) aangeven hun KGA niet gescheiden in te leveren geven aan dit met name uit gemakzucht niet te scheiden en in mindere mate vanwege de beperkte mogelijkheden.

Ruim zes op de tien Leidenaren is ervan op de hoogte dat sinds 1 januari 2006 de chemokar niet meer ieder kwartaal door de straat rijdt, maar dat deze wekelijks, onder de naam ChemoJack, op vaste standplaatsen en tijden in de straat staat. Bijna twee op de tien Leidenaren heeft hier al gebruik van gemaakt, driekwart staat er voor open om de ChemoJack in de toekomst te zullen gebruiken. Circa 2% van alle Leidenaren heeft wel eens KGA afval naar randgemeenten gebracht, twee op de tien ziet dit als mogelijkheid voor de toekomst.

Hfst 15. Bezoek Burgerzaken

De afdeling Burgerzaken is op werkdagen dagelijks open van 8.30 tot 16.00 uur, donderdag doorlopend van 8.30 tot 20.00 uur en maandagochtend gesloten. Bijna driekwart vindt dat de huidige openingstijden voldoende gelegenheid bieden om hun zaken bij Burgerzaken te regelen, ruim een kwart vindt dit niet, omdat ze met name liever later in de middag of op een andere avond dan de donderdag langs willen komen. Bijna drie op de tien Leidenaren is bereid (een beetje) meer te betalen voor de producten en diensten van Burgerzaken als de openingstijden zouden worden verruimd. De bezoekers van Burgerzaken geven aan bij hun laatste bezoek gemiddeld 24 minuten te hebben moeten wachten voordat ze werden geholpen, dit is iets langer dan vorig jaar en vergelijkbaar met de twee jaren daarvoor. De maximaal acceptabele wachttijd ligt gemiddeld rond de 19 minuten. De maximaal acceptabele wachttijd laat de laatste jaren een dalende lijn zien: men wil steeds sneller geholpen worden.

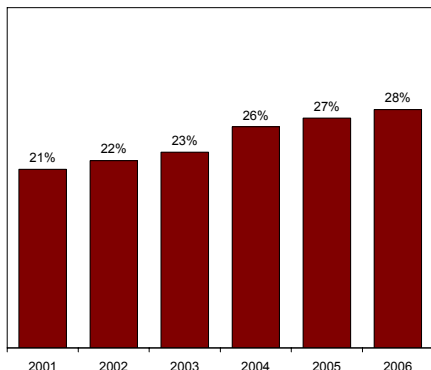
De helft van de Leidenaren weet dat het mogelijk is om onder andere voor het verlengen van reisdocumenten en het rijbewijs vooraf een afspraak bij Burgerzaken te maken. Voordeel hiervan is dat men direct geholpen wordt. Ruim een kwart heeft er ook al eens gebruik van gemaakt. Zowel de bekendheid als het gebruik is hoger. De respondenten gebruiken het liefst de meest gemakkelijke manier, voor de meesten is dat even bellen.

Tijdens de openingstijden kan men zowel vrij inlopen als op afspraak komen. Ook kunnen sommige producten digitaal worden aangevraagd. Men hoeft dan niet meer naar de gemeente te komen. Ruim eenderde geeft de voorkeur aan de vrije inloop, eenderde vraagt het liefst digitaal een product aan en een kwart maakt liever vooraf een afspraak.

Hfst 16. Vrijwilligerswerk

Ruim een kwart van de Leidenaren verricht op dit moment vrijwilligerswerk. Dit is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaar en wat hoger dan in de jaren daarvoor. De meeste vrijwilligers zijn werkzaam binnen de gemeente Leiden en besteden enkele uren per week aan het vrijwilligerswerk. Evenals in voorgaande jaren zijn vrijwilligers relatief vaak werkzaam bij een sportvereniging, gevolgd door het onderwijs, kerkelijke of levensbeschouwelijke organisaties en de zorg- en dienstverlening.

Grafiek S16: Percentage Leidenaren dat vrijwilligerswerk doet



Het vrijwilligerswerk in Leiden wordt gecoördineerd door het Steunpunt Vrijwilligerswerk/WAVeS. Ruim vier op de tien Leidenaren geeft aan wel eens van deze organisatie te hebben gehoord. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. 4% van de Leidenaren heeft wel eens gebruik gemaakt van de diensten van het Steunpunt.

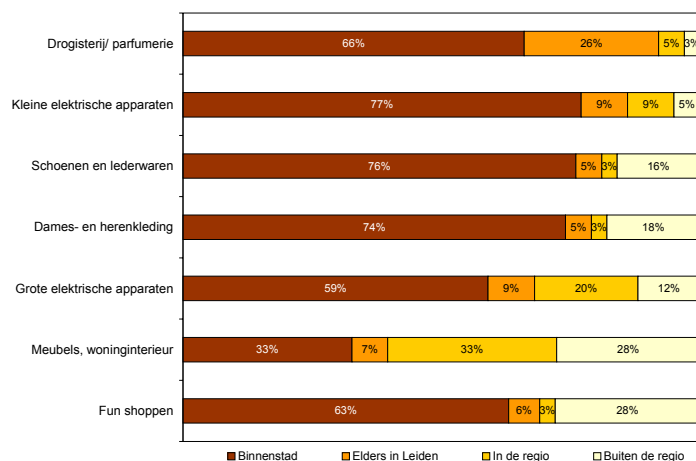
Hfst 17. Binnenstad en winkelcentra

De meeste Leidse huishoudens doen 2 à 3 keer in de week hun dagelijkse boodschappen. Waar men de dagelijkse boodschappen doet is, logischerwijs, afhankelijk van waar men woont. Gemeten over de twee meest bezochte supermarkten per Leidenaar is de Albert Heijn favoriet, gevolgd door de Digros, Hoogvliet en C1000. Vergeleken met twee jaar geleden gaan de Leidenaren minder vaak naar de Digros en relatief wat meer naar de Lidl.

Om meer inzicht te krijgen in de koopkrachtbinding van Leiden voor niet-dagelijkse boodschappen is, evenals in 2004, de Leidenaren gevraagd waar ze een aantal veel gekochte artikelsoorten kopen. Drogisterij- en parfumerie artikelen worden door ruim negen op de tien kopers meestal in Leiden gekocht, schoenen, lederwaren, kleine elektrische apparaten en kleding door (ruim) acht op de tien. Alleen voor meubels en woninginterieur gaat men meestal ergens anders naar toe in of buiten de Leidse regio, met name naar Zoeterwoude of Leiderdorp.

Acht op de tien Leidenaren winkelt wel eens gewoon voor de gezelligheid. Naast Leiden worden met name Den Haag en Amsterdam wel eens bezocht voor fun-shopping.

Grafiek S17a: Waar worden artikelsoorten meestal gekocht (in % koopt artikelsoort)



Vrijwel alle Leidenaren bezoeken wel eens de binnenstad. Daarnaast bezoekt een deel van de Leidenaren ook wel eens een ander winkelcentrum in Leiden, waarbij de Luifelbaan/ Bevrijdingsplein en de Kopermolen het vaakst genoemd worden. Het meest gebruikte vervoermiddel naar de winkelcentra is de fiets.

Beoordeling van de vijf meest bezochte winkelcentra op zeven aspecten geeft te zien dat de binnenstad op sfeer, horeca, looproutes, hoeveelheid en diversiteit aan winkels hoger wordt beoordeeld dan de overige winkelcentra in Leiden. Alleen op bereikbaarheid en parkeren scoort de binnenstad aanzienlijk lager. De meest genoemde verbetertips voor de binnenstad hebben dan ook betrekking op deze twee aspecten. Vergeleken met twee jaar geleden scoren de winkelcentra op vrijwel alle aspecten hoger.

Tabel S17b: Gemiddelde beoordeling winkelcentra (gemiddelde van 7 aspecten)

	2004	2006
Binnenstad	6,5	6,7
Luifelbaan	6,2	6,7
Kopermolen	6,5	6,9
Stevensbloem	#	5,9
Diamantplein	#	6,6

vanwege kleine n wordt hier geen vergelijking met 2004 gepresenteerd

Hfst 18. Stadsbezoek

De stad Leiden is onlosmakelijk verbonden met zijn historische kern. Zeven op de tien Leidenaren wandelt wel eens rond om van hiervan te genieten. Zij vinden de historische kern met name aantrekkelijk vanwege het historische karakter en de (oude) binnenstad, de musea, de grachten en de sfeer. De historische kern van Leiden wordt gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. Vergeleken met drie andere historische steden wordt Leiden iets beter beoordeeld dan Delft en duidelijk beter dan Haarlem en Dordrecht.

Leidse Loper

Sinds vorig jaar bestaat er een speciale wandelroute door het historisch centrum van Leiden, de Leidse Loper. Ruim de helft van de Leidenaren is bekend met de wandelroute, 15% heeft de route zelf (gedeeltelijk) gelopen. De route wordt bewegwijzerd door richtingaanwijzers op groene palen met witte toelichtingbordjes. Ruim de helft van de Leidenaren heeft deze bordjes wel eens gezien. Van hen vindt driekwart de bewegwijzering duidelijk en tweederde beoordeelt de hoeveelheid als precies goed.

Horecabezoek

Negen op de tien Leidenaren heeft in het afgelopen jaar wel eens een horecagelegenheid in Leiden bezocht om er iets te eten of te drinken. Acht op de tien heeft een restaurant bezocht, driekwart een terrasje, tweederde heeft een lunch/broodje genuttigd en ruim zes op de tien heeft iets gedronken in een café. Deze resultaten zijn redelijk vergelijkbaar met eerdere jaren.

Musea

Leiden kent een grote verscheidenheid aan musea. De helft van de Leidenaren heeft in de afgelopen 12 maanden één of meer Leidse musea bezocht. Dit is hoger dan vorig jaar en gelijk aan twee jaar geleden. De ontwikkeling in het aantal Leidse bezoekers geldt voor vrijwel alle (grote) musea. Evenals in voorgaande jaren lijken Naturalis en het Rijksmuseum voor Volkenkunde weer de meest bezochte musea voor Leidenaren. Dit jaar valt op dat het bezoek aan de Lakenhal bijna is verdubbeld vergeleken met vorig jaar. Een verklaring hiervoor zijn de activiteiten die daar in het kader van het Rembrandtjaar worden georganiseerd.

Levendigheid

Bijna negen op de tien Leidenaren vindt dat er genoeg te beleven is of wordt georganiseerd in Leiden, een op de tien vindt dit niet. Gemiddeld wordt de levendigheid met een 7,3 beoordeeld. In Leiden vinden jaarlijks verschillende evenementen plaats. Het meest trots zijn de Leidenaren op de 3-oktoberfeesten (Leids ontzet), de Lakenfeesten en het Rembrandt festival.

Hfst 19. Rembrandtjaar

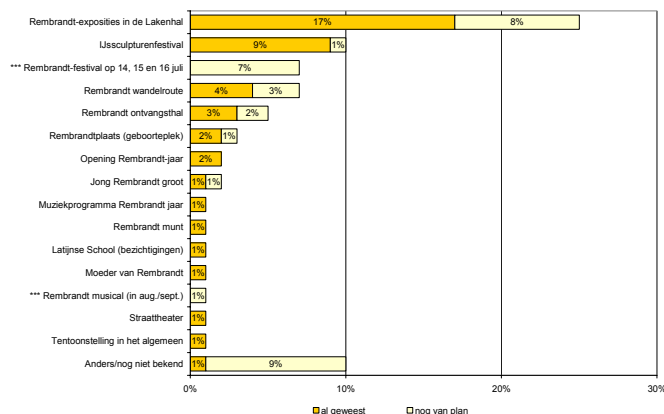
Dit jaar is het precies 400 jaar geleden dat Rembrandt van Rijn in Leiden werd geboren. Naast Rembrandt hebben in Leiden vele andere bekende schilders gewoond. Veruit het bekendst blijft echter Rembrandt zelf: bijna alle Leidenaren zijn hier bekend mee, op ruime afstand gevolgd door Jan Steen. Met het feit dat het in 2006 precies vierhonderd jaar geleden is dat Rembrandt in Leiden werd geboren en dat de gemeente dit uitgebreid viert, is negen op de tien Leidenaren bekend. Zoals te verwachten valt zijn de bekendheid van de 400^{ste} geboortedag en de bijbehorende viering in de afgelopen jaren fors toegenomen.

In het kader van het 400^{ste} geboortjaar van Rembrandt wordt het gehele jaar een groot aantal activiteiten georganiseerd. Bijna acht op de tien Leidenaren geeft aan bekend te zijn met het programma, waarvan de helft redelijk goed en de andere helft een beetje. Leidenaren houden zich hiervan met name op de hoogte door de lokale kranten en huis-aan-huisbladen.

De helft van alle Leidenaren heeft het programma gezien, veelal in een lokale krant of via het programmaboekje. Deze Leidenaren zijn veelal tevreden over het programma of staan hier neutraal tegenover, slechts 2% is ontevreden. De Rembrandt-expositie in de Lakenhal wordt het vaakst genoemd als het meest aantrekkelijke programmaonderdeel, gevolgd door ondermeer de speciale wandelroute en het IJssculpturenfestival.

Half juni 2006 had al eenderde van alle Leidenaren een of meer activiteiten bezocht die rond het Rembrandtjaar georganiseerd zijn en was 15% dit nog van plan. Dit betekent per saldo dat aan het eind van het jaar bijna de helft van de Leidenaren een Rembrandt-activiteit zou hebben bezocht. Veruit het meest bezocht/verwacht te bezoeken zijn de Rembrandt-exposities in de Lakenhal, gevolgd door het IJssculpturenfestival, het Rembrandtfestival, de wandelroute en de Rembrandt Ontvangsthal. Gemiddeld wordt de aanpak van de Rembrandt-activiteiten beoordeeld met een 7,3.

Tabel S19: Perc. (verwachte) bezoek activiteiten stand half juni 2006 (***) = nog niet plaatsgevonden)



Hfst 20. Warenmarkten

Leiden kent twee centrummarkten, op woensdag en zaterdag, en drie wijkmarkten. Acht op de tien Leidenaren bezoekt wel eens één van deze markten. De centrummarkt op zaterdag wordt veruit het vaakst bezocht. Vergeleken met vorig jaar lijkt het bezoek aan de markten in Leiden gemiddeld iets toegenomen. Niet-bezoekers geven veelal aan liever een supermarkt te bezoeken, hebben er geen interesse of tijd voor (over) of vinden het er te druk.

Ruim de helft van de marktbezoekers komt met de fiets naar de markt, eenderde gaat lopend, het overige deel maakt gebruik van een ander vervoermiddel. Op iedere markt zijn groenten en fruit de meest verkochte producten op afstand gevolgd door vis en kaas/zuivel. Daarnaast is met name op de wijkmarkten brood/banket een veel gekocht product.

Van de marktbezoekers geeft 12% aan behoefte te hebben aan een nieuwe markt, vorig jaar was dit nog 22%. Zij denken hierbij met name aan een grotere markt, een antiek-/rommelmarkt of iets met etenswaren (multicultureel/buitenlands eten, biologische markt). Als specifiek gevraagd wordt naar de behoefte aan een Kerstmarkt, dan geeft bijna zes op de tien aan dit op prijs te stellen.

Hfst 21. Functioneren B&W en de Gemeenteraad

Van de Leidenaren geeft 51% aan bekend te zijn met de taken van het college van Burgemeester en Wethouders. Vier op de tien Leidenaren weet taken van het college te noemen, waarbij ze het besturen van de stad als de belangrijkste taak noemen, gevolgd door het handhaven van de leefbaarheid, veiligheid en openbare orde. Van de mensen die bekend zijn met het college van B&W vindt ruim acht op de tien dat het college redelijk tot goed functioneert, 18% beoordeelt het functioneren matig tot slecht. De mensen die ontevreden zijn over het functioneren van het college van B&W zijn met name ontevreden over specifieke thema's of vinden het bestuur onduidelijk.

Iets minder dan de helft van de Leidenaren zegt bekend te zijn met de taken van de gemeenteraad. Dit is iets lager dan in eerdere jaren toen dit percentage tussen 50-55% lag. Vier op de tien Leidenaren kan taken van de raad opnoemen, waarbij het controleren van B&W het meest genoemd wordt, op afstand gevolgd door het besturen van de stad, het behartigen van de burgers en het handhavingsbeleid. Van de mensen die bekend zijn met de taken van de gemeenteraad vindt bijna driekwart dat de raad redelijk tot goed functioneert, een kwart beoordeelt het functioneren matig tot slecht. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar en beter dan in 2002 en 2003. De mensen die vinden dat de gemeenteraad niet goed functioneert, vinden de raad te weinig daadkrachtig of zijn ontevreden over specifieke thema's.

Van alle Leidenaren denkt 11% een of meer raadsleden te kennen. De meeste mensen noemen een of meer raadsleden, enkele Leidenaren noemen de burgemeester of een wethouder. De meest genoemde raadsleden zijn vaak de fractievoorzitters van verschillende partijen.

Hfst 22. Bekendheid campagnes verkiezingen

Op 7 maart 2006 zijn in Leiden gemeenteraadsverkiezingen gehouden. Van alle mensen die zijn gaan stemmen, geeft bijna zes op de tien aan hun stemkeuze voornamelijk door de lokale politiek te laten bepalen, bijna drie op de tien door de landelijke politiek en 15% door beide. De stemmers noemen met name de lokale krant, campagnefolders en de Stemwijzer als informatiebronnen om tot hun stemkeuze te komen. Van alle stemmers geeft 85% aan over voldoende informatie te hebben beschikt om tot een weloverwogen keuze te komen. De mensen die aangeven over onvoldoende informatie te beschikken hebben met name behoefte aan meer objectieve informatie die verschillen tussen de partijen in de lokale politiek duidelijk maakt.

De mensen die niet hebben gestemd, noemen hiervoor met name de volgende redenen: desinteresse, geen tijd/vakantie/was weg en heeft toch geen zin.

Voor het eerst was er de mogelijkheid om binnen elk willekeurig stemlokaal in Leiden te stemmen. Hiertoe was aan alle stemgerechtigden een stempas toegestuurd. Zo'n drie maanden na de verkiezingen weet tweederde van de Leidenaren nog dat ze overal in Leiden konden stemmen. Ze zijn hier met name via de stempas van op de hoogte gekomen, maar ook via publicaties in huis-aan-huisbladen en de flyer: "*vergeet uw stempas niet!*"

Van alle respondenten heeft bijna 7% daadwerkelijk in een ander stemlokaal gestemd, minder dan 1% van de stemmers denkt dat ze anders niet waren gegaan. De keuze voor wel of niet een ander stembureau dan gewoonlijk wordt met name bepaald door: nabijheid, op de route, gemak en vertrouwdeheid.

Hfst 23. Districtsraden

Zeven op de tien Leidenaren weet dat er in hun buurt, wijk of district een vereniging is die de belangen behartigt van de buurtbewoners. Tweederde heeft van zo'n vereniging ook wel eens informatie gehad via een wijkkrant of buurtbrief, 23% aan geeft in het afgelopen jaar wel eens contact te hebben gehad met zo'n belangenbehartiger en 7% is zelf lid/betrokken bij een bewonersvereniging. De percentages liggen allemaal wat hoger dan in 2005.

Per 1 januari 2005 wordt er in de tien districten van Leiden gewerkt met zogenoemde districtsraden. Ruim eenderde van de Leidenaren weet van het bestaan van de districtsraden, 20% zegt tevens te weten hoe ze hiermee in contact moeten komen. Beide percentages zijn hoger dan afgelopen jaar.

Voor elk district is er een budget beschikbaar waaruit bepaalde zaken en activiteiten op het gebied van leefbaarheid en veiligheid in de buurt betaald kunnen worden. Bijna alle Leidenaren vinden het positief dat bewoners kunnen meepraten over de besteding van dit budget. Zij geven aan dat bewoners het beste weten wat er gaande/nodig is, het belangrijk is dat ze inspraak hebben omdat het over hun geld gaat en zij er moeten leven. Ook wordt het goed gevonden voor de betrokkenheid/eigen verantwoordelijkheid van de bewoners.

Hfst 24. Kwaliteit inspraak

Er zijn diverse manieren voorgelegd waarop Leidenaren invloed zouden kunnen uitoefenen op het gemeentelijk beleid. Invullen van een enquête of referendum of door te stemmen wordt door de meeste Leidenaren genoemd als iets waar ze (mogelijk) aan mee zouden doen. Slechts een klein deel toont interesse in het bijwonen van een commissievergadering of het lidmaatschap van een politieke partij. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2002, toen deze vraag ook gesteld is.

Als Leidenaren het niet eens zijn met een beslissing van de gemeente overweegt, overigens sterk afhankelijk van het type beslissing, 86% actie te ondernemen (wanneer het ze raakt), met name door op een andere partij te stemmen of contact op te nemen met de gemeente of wijkraad.

De gemeente Leiden biedt haar inwoners de mogelijkheid inspraak uit te oefenen op voorgenomen besluiten. Van alle respondenten geeft 11% aan hier in de afgelopen 12 maanden op een of andere wijze gebruik van te hebben gemaakt.

De meest genoemde onderwerpen zijn hierbij het Aalmarktproject, de RijnGouweLijn en diverse bouw-, bestemmings- en herinrichtingsplannen. Ruim eenderde van de deelnemers aan een inspraakprocedure is tevreden over het verloop van de procedure en krap tweederde ontevreden. De mensen die tevreden zijn over het verloop van de procedure noemen als redenen: het informeren van de burgers, het erbij betrekken van burgers, dat er naar je wordt geluisterd en/of de procedure goed is verlopen. Mensen die ontevreden zijn, noemen redenen als onvoldoende luisteren, dat het besluit vaak al vast staat, het proces vaak lang duurt en/of het proces door de inspraak niet overzichtelijker wordt.

Hfst 25. Hondenbeleid

Van alle Leidenaren heeft 11% een hond. Om de overlast van hondenpoep te minimaliseren heeft Leiden een hondenbeleid gebaseerd op drie pijlers: voorzieningen, regels en handhaving.

Bekendheid en gebruik voorzieningen

Om honden uit te laten heeft de gemeente drie voorzieningen gecreëerd: hondenuitlaatstroken, hondenpoepbakken en uitrenggebieden. Acht op de tien Leidenaren weet van de hondenuitlaatstroken en driekwart kent de hondenpoepbakken. De uitrenggebieden zijn minder bekend. Hondenbezitters zijn - zoals te verwachten valt - relatief beter bekend met de verschillende voorzieningen. Gemiddeld geeft 9-15% van de mensen die de voorzieningen kennen aan hier hinder van te ondervinden.

Van de hondenbezitters maakt tweederde regelmatig tot altijd gebruik van hondenpoepbakken, vier op de tien van de uitrenggebieden en ruim een kwart van de uitlaatstroken. De hondenbezitters die geen gebruik maken van de betreffende voorziening geven veelal aan dat de voorzieningen te ver weg zijn. Bij de hondenuitlaatstroken wordt verder als reden genoemd dat de hond niet op commando z'n behoeften doet of dit daar niet wil, bij de uitrenggebieden wordt als reden genoemd dat men de hond altijd aan de lijn heeft.

De hondenbezitters geven zelf aan in vergelijking met vorig jaar per saldo iets vaker gebruik te maken van de verschillende hondenvoorzieningen, veelal vanwege het feit dat de hoeveelheid voorzieningen is uitgebreid.

Bekendheid en naleving regels en verplichtingen

Drie belangrijke regels voor hondenbezitters zijn de opruimplicht, de aanlijnplicht en de hondenverbodsgebieden (met name kinderspeelplaatsen). Van deze drie onderscheiden regels en verplichtingen is de opruimplicht met 84% het best bekend. De andere twee regels/verplichtingen zijn bij tweederde van de Leidenaren bekend. Bijna alle hondenbezitters zijn op de hoogte van de drie regels.

Volgens de Leidenaren die bekend zijn met de onderscheiden regels en verplichtingen, worden de aanlijnplicht (47% (redelijk) goed) en de hondenverbodsgebieden (52%) wat beter nageleefd dan de opruimplicht (31%). De hondenbezitters zelf zijn overigens beduidend positiever over het naleven van de regels en verplichtingen door hondenbezitters dan de mensen zonder hond.

Een kwart van de hondenbezitters geeft aan regelmatig de hondenpoep van hun hond niet op te ruimen, eenderde van de hondenbezitters laat hun hond regelmatig los op plaatsen waar het eigenlijk niet mag (dus buiten de uitrenggebieden) en ruim één op de tien hondenbezitters geeft aan af en toe kinderspeelplaatsen te bezoeken met de hond.

Handhaving

Gemeentelijke opsporingsambtenaren voeren gerichte controles uit op naleving van de regels en kunnen boetes uitdelen bij overtredingen. Een op de tien hondenbezitters geeft aan wel eens een waarschuwing te hebben ontvangen voor overtreding van de regels van het hondenbeleid, slechts 1% is hiervoor beboet. Zij hebben met name een waarschuwing/boete gekregen voor het los laten lopen van hun hond waar dit niet mocht en voor het niet opruimen van de hondenpoep.

Een kwart van de Leidenaren geeft aan dat zij zelf een hondenbezitter wel eens hebben aangesproken op overtredingen van een van de drie plichten (opruimplicht, aanlijnplicht en hondenverbodsgebieden).

Beoordeling gemeentelijk hondenbeleid

Het gemeentelijk hondenbeleid wordt door bijna de helft van de Leidenaren als positief ervaren (overlast hondenpoep verminderd, regels zijn duidelijk, goed dat er aandacht aan wordt besteed), vier op de tien is neutraal en een op de tien ervaart het beleid als negatief (te weinig controle is, graag strenger optreden).

Van alle Leidenaren oordeelt ruim tweederde positief over de mogelijkheden om de hond uit te laten en zo'n acht op de tien oordeelt positief over de mogelijkheden om de hondenpoep op te ruimen. Hondenbezitters die niet tevreden zijn over de voorzieningen, missen met name meer uitrenggebieden bij hen in de buurt en hondenpoepbakken, maar ook voldoende zakjes en uitlaatstroken.

Vergeleken met twee jaar geleden vindt per saldo circa drie op de tien Leidenaren dat de overlast van hondenpoep in de directe omgeving en de overlast van honden op kinderspeelplekken is afgenomen. Wel vindt een meerderheid van de Leidenaren, zes op de tien, dat er onvoldoende gehandhaafd wordt.

Hfst 26. VakantiePas

De VakantiePas wordt sinds 2003 aan het einde van het schooljaar verspreid onder basisschoolleerlingen in Leiden. Met deze pas krijgen zij onder andere korting op diverse culturele, sportieve, (re)creatieve en educatieve activiteiten. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de bekendheid en het gebruik van de VakantiePas van 2005.

Ontvangst

Van alle Leidse kinderen die afgelopen jaar op de basisschool zaten, heeft 69% zeker de VakantiePas gehad, van 17% is het onbekend en 14% van alle kinderen heeft er zeker geen gehad. Van deze laatste groep geeft de meerderheid aan dat ze niet weten waarom ze geen VakantiePas hebben. In 3% van de gevallen zitten de kinderen niet in Leiden op school en 1% van de kinderen is de pas vergeten.

Gebruik

Ruim de helft van de kinderen die zeker een VakantiePas hebben gekregen, heeft deze ook gebruikt (= 37% van alle Leidse basisschoolleerlingen heeft de pas zeker gebruikt). In driekwart van de gevallen hebben de gebruikers de pas voor meer activiteiten gebruikt en in een kwart van de gevallen voor één activiteit. De kinderen die de pas wel hebben ontvangen, maar hier geen gebruik van hebben gemaakt, gebruiken de pas vaak niet vanwege de (lange) vakantie en andere bezigheden/activiteiten.

Hfst 27. Overlast drugs- en alcoholverslaafden en dak- en thuislozen

Twee op de tien Leidenaren ondervindt in meer of mindere mate overlast van drugs- en alcoholverslaafden en/of dak- en thuislozen; 3% ondervindt hier ernstige tot zeer ernstige overlast van. De overlast verschilt sterk per district. Inwoners van de Binnenstad en Leiden Noord ondervinden relatief vaker (enige) overlast. De overlast is in alle districten (licht) afgenomen. De afname is het sterkst in Leiden Noord.

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 het College besloten om middels een Stadsenquête extra te investeren in beleidsinformatie.

In dit kader is dit jaar 2006 voor het zesde achtereenvolgende jaar een Stadsenquête gehouden. De Stadsenquête is gehouden in de maanden mei/juni door middel van telefonisch onderzoek onder 3.631 inwoners van Leiden. 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. Hierbij is waar mogelijk een vergelijking gemaakt met voorgaande jaren. De trend- en beoordelingsvragen zijn aan 1.100 inwoners voorgelegd.
2. Beleidsvragen: Deze vragen, gesteld door verschillende diensten en een aantal gemeenteraadsfracties, hebben veelal een eenmalig karakter. De beleidsvragen zijn aan 1.100 of 550 inwoners voorgelegd. De keuze van de steekproefgrootte is afhankelijk van de mate van belang die aan uitsplitsing van de resultaten naar de belangrijkste districten en andere doelgroepen gehecht wordt.
3. Ouderenpeiling (in een separaat rapport gerapporteerd): Om inzicht te krijgen in zaken als de tevredenheid met het wonen in Leiden, de gezondheid en de hoeveelheid beweging, de belemmeringen, de wooneisen en de financiële situatie zijn dit jaar 831 ouderen van 55 tot en met 85 jaar ondervraagd.

Aan alle respondenten zijn de algemene persoonskenmerken gevraagd, zoals leeftijd en opleiding.

1.2 Indeling rapport

In dit rapport worden de resultaten van de eerste twee onderdelen van de Stadsenquête gepresenteerd. De rapportage geeft allereerst in hoofdstuk 2 een profiel van de inwoners van Leiden op basis van een verscheidenheid aan algemene gegevens, gebaseerd op kerncijfers van de afdeling BOA (Beleidsinformatie, Onderzoek en Advies) en de Stadsenquête 2006.

Vervolgens worden in de hoofdstukken 3 tot en met 27 de trend-, beoordelings- en beleidsvragen behandeld. Deze hoofdstukken gaan in op de beoordeling van de Leidenaren voor diverse vormen van dienstverlening en andere onderwerpen van gemeentelijk beleid.. Elk hoofdstuk behandelt een ander onderwerp.

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

Naast dit eindrapport is aan alle deelnemende afdelingen een tabellenboek geleverd met een complete uitdraai van alle tabellen inclusief een overzicht van de open antwoorden.

2. PROFIEL LEIDENAAR

In dit hoofdstuk wordt een profiel van de inwoners van Leiden gegeven, gebaseerd op kerncijfers van de afdeling BOA (Beleidsinformatie Onderzoek en Advies) en de Stadsenquête 2006. Deze laatste cijfers zijn gebaseerd op 3.631 respondenten. Immers de algemene vragen zijn in de verschillende deelenquêtes 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, de huishoudsamenstelling, etniciteit, opleidingsniveau, betaald werk en het huishoudinkomen.

2.1 Aantal inwoners Leiden

Leiden heeft op 1 januari 2006 118.070 inwoners.

Tabel 2.1: Aantal inwoners Leiden

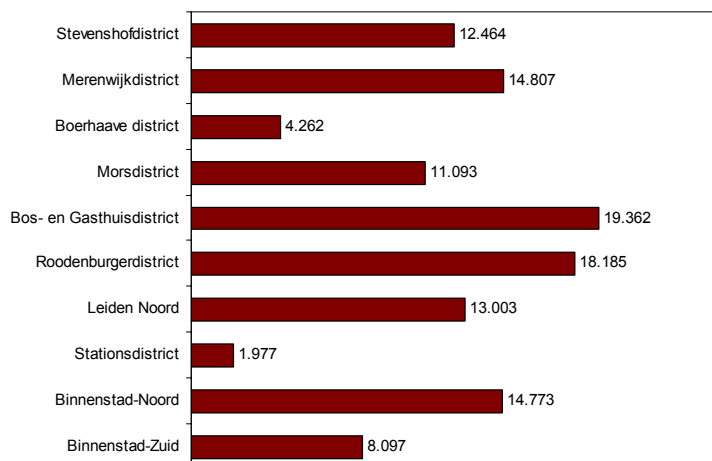
	Inwoners
1981	103.246
2001	117.031
2002	117.183
2003	117.732
2004	118.745
2005	118.598
2006	118.070

Bron: GBA Leiden, stand per 1 januari

2.2 Districten

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

Grafiek 2.2: Aantal inwoners per district (bron: GBA Leiden, stand 1-1-2006)



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 vorige jaren. In de Stadsenquête zijn inwoners ondervraagd van 18 tot en met 75 jaar. 90.234 Leidenaren vallen in deze leeftijdsgroep.

Tabel 2.3: Leeftijdverdeling in Leiden

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
0- 17 jaar	19%	19%	19%	19%	19%	18%
18-24 jaar	12%	12%	12%	12%	13%	13%
25-34 jaar	20%	20%	20%	19%	19%	18%
35-49 jaar	22%	23%	23%	23%	23%	23%
50-64 jaar	15%	15%	16%	16%	16%	16%
65-75 jaar	5%	6%	6%	6%	6%	6%
76 jaar en ouder	6%	5%	5%	5%	5%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: GBA Leiden, stand per 1 januari

2.4 Huishoudensamenstelling

Van de volwassen Leidenaren is twee op de tien alleenstaand, eenderde woont met z'n tweeën en ruim vier op de tien woont in een gezin met kinderen.

Tabel 2.4: Huishoudensamenstelling inwoners 18-75 jaar

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Alleenstaand (< 40 jaar)	13%	12%	12%	11%	10%	12%
Twee volwassenen (< 40 jaar)	19%	18%	17%	15%	16%	14%
Gezin met kinderen (incl. eenouder)	42%	43%	41%	44%	45%	46%
Twee volwassenen (> = 40 jaar)	20%	20%	21%	21%	20%	19%
Alleenstaand (> = 40 jaar)	7%	8%	9%	9%	9%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Stadsenquête Leiden

2.5 Etnische herkomst

Een kwart van de bevolking van Leiden is van allochtone afkomst. Dit betekent dat minstens één van hun ouders in het buitenland is geboren; als ze zelf ook in het buitenland zijn geboren is het een allochtoon van de 1^e generatie anders van de 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 2.5: Etnische herkomst van de inwoners Leiden

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Nederland	77%	76%	75%	75%	74%	74%
Marokko	4%	4%	4%	4%	4%	4%
Turkije	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Suriname	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Aruba/Nederlandse Antillen	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Overige niet-westerse landen	4%	4%	5%	5%	5%	5%
Westerse landen	<u>11%</u>	<u>11%</u>	<u>12%</u>	<u>12%</u>	<u>12%</u>	<u>12%</u>
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Autochtoon	77%	76%	75%	75%	74%	74%
Niet- westerse allochtonen	12%	13%	13%	14%	14%	14%
Westerse allochtonen	<u>11%</u>	<u>11%</u>	<u>12%</u>	<u>12%</u>	<u>12%</u>	<u>12%</u>
	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Autochtoon	77%	76%	75%	75%	74%	74%
Allochtoon 1 ^e generatie	13%	14%	14%	15%	15%	15%
Allochtoon 2 ^e generatie	<u>10%</u>	<u>10%</u>	<u>11%</u>	<u>11%</u>	<u>11%</u>	<u>11%</u>
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: GBA Leiden, stand per 1 januari

2.6 Opleiding

Onderstaande tabel geeft het opleidingsniveau van de Leidenaren van 18 tot en met 75 jaar. In deze paragraaf is het opleidingsniveau ingedeeld in vier groepen: lager onderwijs I, lager onderwijs II, middelbaar onderwijs en hoger onderwijs. In de rapportage zijn de eerste twee groepen samengevoegd, zodat daar drie groepen worden onderscheiden.

Relatief wonen de meeste volwassen Leidenaren met een hogere opleiding in de Binnenstad-Zuid, het Stationsdistrict en het Boerhaavedistrict, terwijl in Leiden Noord en de Stevenshof relatief veel mensen met een lagere opleiding wonen.

Tabel 2.6: Opleidingsniveau Leidenaren

		2001	2002	2003	2004	2005	2006
1. Lager onderwijs I:	Geen onderwijs	1%	1%	1%	1%	1%	1%
	Basisonderwijs	5%	3%	4%	3%	4%	3%
2. Lager onderwijs II:	LBO	10%	12%	11%	11%	9%	9%
	MAVO	9%	10%	9%	9%	9%	10%
3. Middelbaar onderwijs	MBO	15%	16%	17%	15%	17%	15%
	HAVO/VWO	13%	17%	14%	13%	14%	17%
4. Hoger onderwijs:	HBO	19%	20%	19%	22%	21%	20%
	Wetenschappelijk onderwijs	26%	22%	25%	26%	25%	25%
		100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Stadsenquête Leiden

2.7 Verdeling beroepsbevolking

De bevolking van 15-64 jaar wordt ook wel de potentiële beroepsbevolking genoemd. De potentiële beroepsbevolking bestaat uit circa 85.000 Leidenaren.

In de Stadsenquête worden alleen Leidenaren van 18 jaar en ouder ondervraagd, dus voor een vergelijking is een lichte correctie nodig. De netto participatiegraad geeft het percentage van de beroepsbevolking dat minimaal 12 uur per week betaald werk verricht. In onderstaande tabel is te zien dat deze voor de Leidse beroepsbevolking van 18-64 jaar op circa 72%-74% ligt. De participatiegraad verschilt per leeftijdscategorie. Bij jongeren tot 25 jaar en 55-plussers ligt de participatiegraad rond de 50%, bij mensen van middelbare leeftijd rond de 80-85%.

Tabel 2.7: Netto participatiegraad Leidse beroepsbevolking 18-64 jaar (driejaarlijks resp. tweejaarlijks gemiddelde)

	CBS-Statline Leiden Berekend		Stadsenquête Leiden	
	2002-2004	2003-2005	2002-2004	2005-2006
Betaald werk, minstens 12 uur per week	74%	71%	74%	72%
Geen betaald werk of minder dan 12 uur per week	26%	29%	26%	28%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: CBS-statline en Stadsenquête, CBS-cijfers aangepast voor 18-64 jaar

2.8 Huishoudinkomen

Leidenaren is gevraagd naar het gezamenlijk netto (=schoon) maandinkomen van het huishouden. Hierbij worden uitkeringen, pensioengelden, alimentatie en dergelijke als inkomen gezien. Vakantiegeld, kinderbijslag en huursubsidie worden niet meegerekend. Ruim een op de tien huishoudens heeft een maandinkomen van 1.130 euro of minder, ruim vier op de tien van 1.131-2.500 euro en 47% heeft een inkomen van meer dan 2.500 euro.

Tabel 2.8a: Netto huishoudinkomen per maand*

	2002	2003	2004	2005	2006
≤ 1.130 euro	13%	11%	9%	10%	12%
1.131 - 2.000 euro	28%	27%	27%	31%	28%
2.001 - 2.500 euro	14%	15%	16%	13%	14%
2.501 - 3.000 euro	15%	14%	14%	14%	14%
> 3.000 euro	32%	33%	34%	32%	33%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

* bedragen geïndexeerd

In het onderzoek is de respondent gevraagd in welke van 8 inkomensklassen hun netto huishoudinkomen valt. Als van deze inkomens de klassenmiddens worden genomen, kan een gemiddeld huishoudinkomen worden geschat. Evenals in de afgelopen twee jaar wordt dit geschat op 2.400 euro netto per maand.

Tabel 2.8b: Schatting gemiddeld netto huishoudinkomen

	2004	2005	2006
Gemiddeld Leiden	2.390	2.390	2.400
<i>Stadsdeel</i>			
Midden	2.275	2.275	2.200
Noord	2.475	2.475	2.475
Zuid	2.400	2.425	2.450
West	2.400	2.375	2.475
<i>Huishoudsamenstelling</i>			
alleenstaand (40 jaar of jonger)	1.600	1.625	1.650
twee personen (40 jaar of jonger) gezin	2.775	2.625	2.600
twee personen (41 jaar of ouder)	2.600	2.600	2.700
alleenstaand (41 jaar of ouder)	2.425	2.450	2.400
<i>Opleiding</i>			
Lager	1.850	1.675	1.725
Middelbaar	2.130	2.150	2.150
Hoger	2.730	2.875	2.875

3. ALGEMENE “OVERALL” BEOORDELING

Voordat in de volgende hoofdstukken specifieke onderwerpen aan de orde komen, wordt in dit korte hoofdstuk het algemene oordeel van de burgers over de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening gepresenteerd. Deze vraag is in de afgelopen vijf Stadsenquêtes ook gesteld.

Evenals in voorgaande jaren vindt de Leidenaar per saldo dat de gemeentelijke dienstverlening is vooruitgegaan. Dit jaar vindt 14% dat de dienstverlening van de gemeente het afgelopen jaar is verbeterd, 7% vindt dat deze is verslechterd.

Tabel 3.1a: Beoordeling dienstverlening gemeente, vgl. 2001-2006 (excl. geen antwoord)

	Kengetal (kolom A-C)	Verbeterd (A)	Gelijk gebleven (B)	Verslechterd (C)	Totaal
2001	+ 6	11%	84%	5%	100%
2002	+ 10	19%	72%	9%	100%
2003	+ 9	17%	74%	8%	100%
2004	+ 8	16%	76%	8%	100%
2005	+ 4	13%	78%	9%	100%
2006	+ 7	14%	79%	7%	100%

Toelichting bij kengetal: hoe groter het positieve/negatieve saldo, des te beter/slechter de waardering

Beoordeling naar doelgroep

De beoordeling van de dienstverlening van de gemeente verschilt nauwelijks tussen de verschillende doelgroepen. Alleen de inwoners van de Binnenstad-Noord tonen zich per saldo vaker tevreden over de ontwikkeling van de dienstverlening.

Vervolgens is gevraagd eventuele verbeteringen of verslechteringen toe te lichten. Als voornaamste verbeteringen noemt men dat de informatievoorziening en de voorlichting is verbeterd, het is schoner geworden, de straten en buurten zijn opgeknapt en de bereikbaarheid is verbeterd. Als gekeken wordt naar de redenen die mensen aangeven waarom de dienstverlening minder is geworden, is te zien dat bepaalde redenen zowel als positief als als minder punt worden genoemd.

Veel van de genoemde aspecten zullen in de hierna volgende hoofdstukken nader aan de orde komen.

Tabel 3.1b: Redenen waarom betere of mindere dienstverlening (excl. geen antwoord)

Waarom betere dienstverlening:	Waarom mindere dienstverlening:
1. Betere informatievoorziening, voorlichting (17x)	1. Vuilnisophaal, zwerfvuil, minder schoongemaakt (11x)
2. Schoner, beter geveegd, afval beter opgehaald(17x)	2. Lang wachten, alles duurt lang (7x)
3. Straten/buurten opgeknapt (15x)	3. Minder onderhoud groenvoorziening (6x)
4. Bereikbaarheid beter, servicepunten (12x)	4. Slechte service (6x)
5. Snellere afhandeling (11x)	5. Luisteren niet naar burgers, zijn teveel met regels bezig (5x)
6. Ze doen hun best, meer dan vroeger (11x)	6. Minder onderhoud straten/buurt (5x)
7. Dienstverlening burgerzaken: van te voren brief, afspraak maken (8x)	7. Negatieve ervaring (5x)
8. Meer contact met burgers (8x)	8. Geen handhaving regels (4x)
9. Websites waar je informatie kan vinden (7x)	9. Slecht contact (3x)
10. Loketten verbeterd (6x)	10. Bereikbaarheid, openingstijden (3x)
11. Groenvoorziening (4x)	11. Geen reactie op aanvraag/klacht (3x)
12. Luisteren naar burgers (4x)	12. Alles is minder (3x)
13. Inzet personeel, vriendelijker (4x)	13. Bureaucratie (3x)
14. Problemen worden aangepakt/ je ziet verbeteringen (4x)	14. Hondenbeleid (aanpakken hondenpoep, meer uitlaatgebieden) (2x)
15. Duidelijker waar je moet zijn/ beter aangegeven (3x)	15. Openbaar vervoer slecht (2x)
16. Enquêtes (3x)	
17. Infrastructuur verbeterd (2x)	

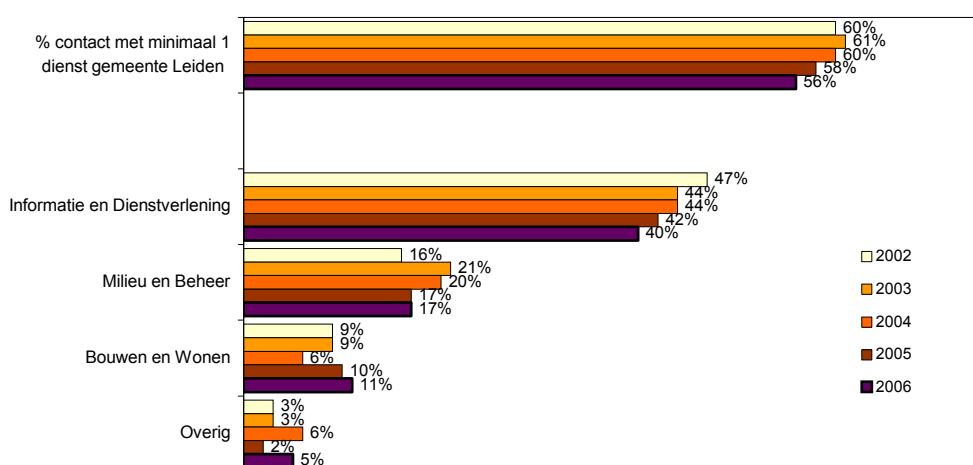
4. CONTACT EN BEOORDELING GEMEENTELIJKE DIENSTEN

Dit hoofdstuk behandelt de beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening in het algemeen en van de meest gecontacteerde publieksdiensten in het bijzonder. Ook wordt er gekeken naar verschillen in de beoordeling naar gemeentelijke dienst en de wijze waarop contact met de dienst is opgenomen. Het merendeel van de vragen wordt voor het vijfde jaar gesteld waardoor vergelijking mogelijk is.

4.1 Contact gemeentelijke diensten

Ruim de helft van alle Leidenaren heeft in het afgelopen jaar contact gehad met één of meer gemeentelijke diensten. Het vaakst heeft men contact gehad met de dienst Informatie en Dienstverlening, gevolgd door Milieu en Beheer en Bouwen en Wonen. De percentages lijken in de afgelopen jaren vrij stabiel.

Grafiek 4.1a: Percentage heeft contact gehad met gemeentelijke diensten



Contact naar doelgroep

25-50 jarigen, hoger opgeleiden en respondenten uit de hogere inkomensklassen hebben relatief vaker contact met de gemeente gehad. De hoeveelheid contacten met de gemeente wordt mede beïnvloed door de hoeveelheid activiteiten die je onderneemt, zoals het feit of je trouwt, kinderen krijgt, auto rijdt, of naar het buitenland reist, je je huis verbouwt, vaak verhuist, de hoeveelheid afval die je hebt en/of je contacten hebt aangaande je werk.

Tabel 4.1b: Percentage heeft contact gehad met één of meer gemeentelijke diensten

	2002	2003	2004	2005	2006
Totaal	60%	61%	60%	58%	56%
<i>Sekse</i>					
Man	58%	59%	59%	57%	57%
Vrouw	63%	63%	60%	59%	55%
<i>Leeftijd</i>					
18-34 jaar	65%	66%	62%	61%	58%
35-54 jaar	61%	60%	63%	60%	59%
55+	48%	52%	49%	50%	49%
<i>Opleiding</i>					
Lager	46%	47%	42%	47%	46%
Middelbaar	63%	60%	61%	50%	55%
Hoger	69%	69%	69%	68%	61%
<i>Netto huishoudinkomen</i>					
≤ 1600	59%	53%	57%	50%	54%
1601-3000	60%	64%	59%	58%	53%
>3000	72%	68%	71%	68%	66%

4.2 Wijze contact

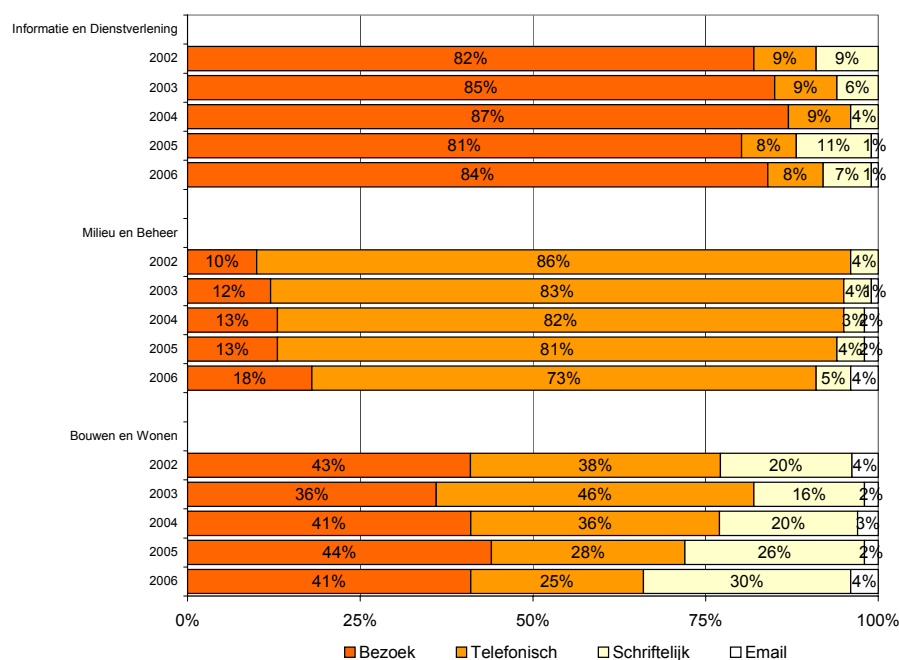
De meeste contacten met de gemeente verlopen via een persoonlijk bezoek of per telefoon. Email wordt nog nauwelijks gebruikt, al valt er wel een toename te constateren ten opzichte van de eerste meting in 2002.

Tabel 4.2a: Wijze contact gemeentelijke diensten/afdelingen (in % contacten)

	Bezoek	Telefonisch	Schriftelijk	Email	Totaal
Totaal 2002	61%	29%	10%	0%	100%
Totaal 2003	57%	36%	6%	1%	100%
Totaal 2004	56%	35%	7%	1%	100%
Totaal 2005	58%	29%	12%	1%	100%
Totaal 2006	58%	29%	11%	3%	100%

Contacten met Informatie en Dienstverlening en Bouwen en Wonen vinden met name plaats via een persoonlijk bezoek en contacten met Milieu en Beheer verlopen veelal telefonisch. Voor de diensten Informatie en Dienstverlening en Milieu en Beheer zijn er weinig verschillen in de afgelopen jaren. Bij de dienst Bouwen en Wonen is er sprake van een toename van het aantal schriftelijke contacten.

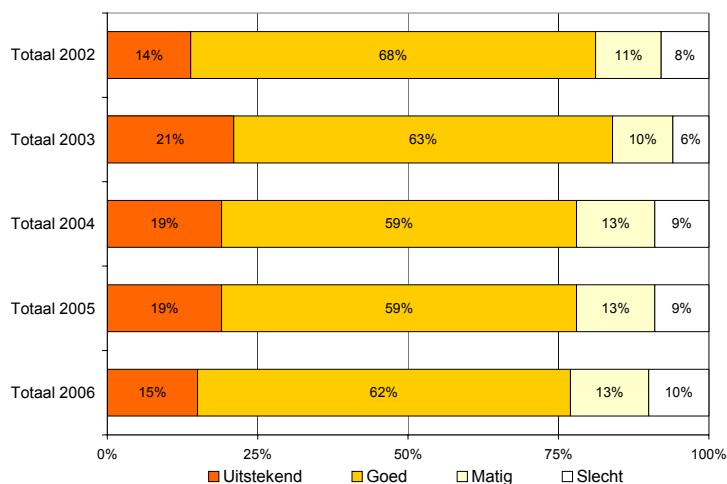
Grafiek 4.2b: Wijze contact gemeentelijke diensten/afdelingen (in % contacten)



4.3 Beoordeling contact

Om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid van de Leidenaren over het contact, is hen gevraagd een algemene beoordeling te geven. Vijftien procent van de contacten wordt met uitstekend beoordeeld, ruim zes op de tien met goed en ruim twee op de tien met matig of slecht. Dit is ongeveer gelijk aan voorgaande jaren.

Grafiek 4.3a: Beoordeling contact (in % contacten)



In tabel 4.3b is het verloop van de beoordelingen te zien tussen 2002 en 2006. De beoordelingen worden gegeven naar type contact en dienst waar men contact mee heeft. Te zien is dat contacten met de dienst Informatie en Dienstverlening en contacten die hebben plaatsgevonden via een persoonlijk bezoek wat positiever worden beoordeeld, contacten met Bouwen en Wonen en schriftelijke contacten minder positief.

Bij de tabel moet worden opgemerkt dat cijfers per dienst en per type contact met name met zichzelf vergeleken moeten worden. Een vergelijking tussen de diensten is niet goed mogelijk is, omdat de type contacten en de producten die de diensten leveren verschillen qua lading en inhoud. Ook de typen contacten laten zich moeilijk met elkaar vergelijken. Een feit is dat contacten van mens tot mens hoger gewaardeerd worden dan telefonische en schriftelijke contacten, omdat het face-to-face contact vaak een positieve invloed heeft.

Tabel 4.3b: Percentage contacten dat met uitstekend of goed beoordeeld wordt (in % contacten)

	2002	2003	2004	2005	2006
Totaal	82%	84%	78%	78%	77%
<i>Dienst</i>					
Informatie en Dienstverlening	86%	88%	86%	82%	84%
Milieu en Beheer	76%	82%	75%	79%	72%
Bouwen en Wonen	70%	74%	64%	61%	65%
<i>Wijze contact</i>					
Bezoek	87%	88%	83%	86%	84%
Telefonisch	74%	80%	77%	75%	73%
Schriftelijk	72%	66%	52%	65%	53%
Email	#	#	#	#	(71%)*

*klein aantal respondenten: n=21, # niet gevraagd

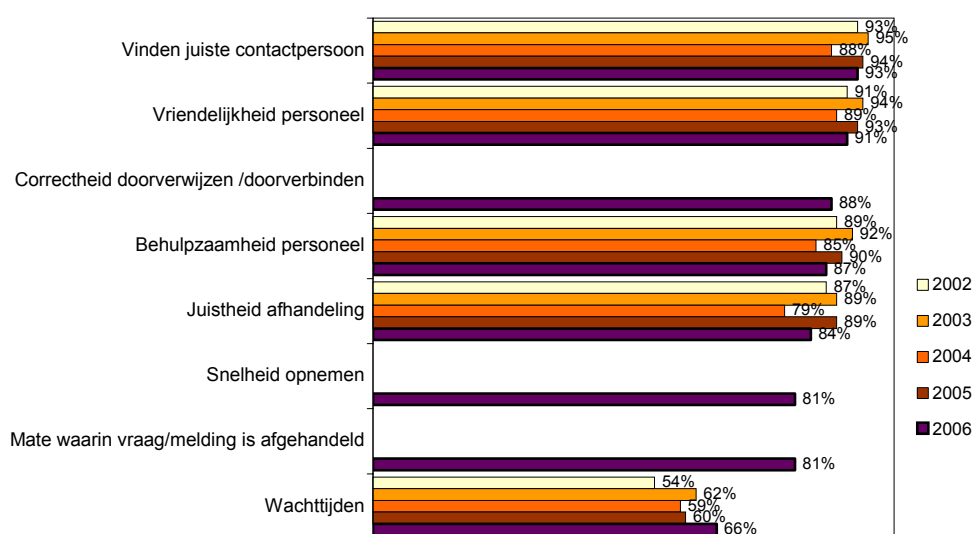
De mensen die ontevreden zijn over de dienstverlening noemen bij Informatie en Dienstverlening met name de wachttijd en bij Milieu en Beheer met name dat er nauwelijks iets gedaan is met de klacht/melding.

4.4 Beoordeling dienstverleningsaspecten

In de vorige paragraaf werd ingegaan op de algemene tevredenheid over het contact met de gemeente. In deze paragraaf wordt hier aan de hand van de beoordeling van acht aspecten meer uitgebreid op ingegaan. De beoordelingen hebben betrekking op de gehele afhandeling van het contact van begin tot eind.

Alle onderdelen van het contact worden door een meerderheid van de respondenten positief gewaardeerd. Relatief het minst positief is men over de wachttijden, hoewel deze wel beter worden beoordeeld dan in eerdere jaren. De meeste andere aspecten worden vergelijkbaar beoordeeld als in eerdere jaren.

Grafiek 4.4a: Perc. beoordeling aspect met uitstekend of goed (laatste contact van begin tot eind)²



Beoordeling naar dienst

Eerder kwam in paragraaf 4.3 naar voren dat de contacten met Informatie en Dienstverlening relatief positiever beoordeeld worden met Milieu en Beheer als goede tweede. Hetzelfde beeld is te zien als de beoordeling van de acht aspecten naar dienst worden uiteengezet. Vergeleken met vorig jaar valt met name de afname van de positieve beoordeling van de behulpzaamheid van het personeel bij de dienst Milieu en Beheer op.

Tabel 4.4b: Perc. beoordeling aspect met uitstekend of goed naar dienst

	Informatie en Dienstverlening				Milieu en Beheer				Bouwen en Wonen			
	2003	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2006
Algemene tevredenheid (§4.3)	88%	86%	82%	84%	82%	75%	79%	72%	74%	64%	61%	65%
Vinden juiste persoon/afdeling	++	++	++	++	++	+	++	+	+	+	+	+
Vriendelijkheid personeel	++	++	++	++	++	+	++	+	++	+	+	+
Correctheid doorverwijzen/-verbinden	#	#	#	++	#	#	#	+	#	#	#	0
Behulpzaamheid personeel	++	++	++	++	++	+	++	0	++	0	0	0
Juistheid afhandeling	++	+	++	++	+	0	+	0	0	0	0	-
Snelheid opnemen	#	#	#	*	#	#	#	+	#	#	#	*
Mate waarin vraag/melding is afgehandeld	#	+	++	++	#	-	+	0	#	-	-	--
Wachttijden	--	--	--	--	0	0	+	+	0	-	--	0

100%-90% = ++, 89%-80% = +, 79%-70% = 0, 69%-60% = -, 59%-50% = --

niet gevraagd; * te weinig waarnemingen

²

De beoordelingscategorieën van het aspect 'vinden juiste persoon/afdeling' zijn ivm de vergelijkbaarheid aangepast. De oorspronkelijke categorieën zijn: 'ging goed/snel/makkelijk', 'ging redelijk/leven doorvragen, maar lukte wel', 'ging moeilijk/van kastje naar muur, maar lukte wel', 'niet gevonden/niet gelukt'.

Beoordeling naar wijze contact

In paragraaf 4.3 was eerder te zien dat een persoonlijk bezoek positiever beoordeeld wordt dan een telefonisch of schriftelijk contact. Dit beeld is ook te zien als de beoordeling van de acht aspecten uiteen worden gezet naar de wijze waarop het contact heeft plaatsgevonden. Het schriftelijk contact wordt na een piek vorig jaar weer vergelijkbaar aan 2004 beoordeeld. De wachttijden bij het telefonisch en schriftelijk contact worden dit jaar beter beoordeeld. De juistheid van de afhandeling wordt dit jaar met name bij het schriftelijk contact lager beoordeeld.

Tabel 4.4c: Perc. beoordeling aspect met uitstekend of goed naar wijze contact

	Bezoek				Telefonisch				Schriftelijk			
	2003	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2006	2003	2004	2005	2006
Algemene tevredenheid (§4.3)	88%	83%	86%	84%	80%	77%	75%	72%	66%	52%	65%	53%
Vinden juiste persoon/afdeling	++	+	++	++	++	+	+	+	+	+	+	+
Vriendelijkheid personeel	++	++	++	++	++	+	++	+	++	0	0	0
Correctheid doorverwijzen/-verbinden	#	#	#	++	#	#	#	+	#	#	#	0
Behulpzaamheid personeel	++	++	++	++	+	0	+	+	+	0	-	--
Juistheid afhandeling	++	+	++	++	+	0	+	0	0	0	0	--
Snelheid opnemen	#	#	#	#	#	#	#	+	#	#	#	#
Mate waarin vraag/melding is afgehandeld	#	+	++	+	#	-	+	0	#	---	-	--
Wachttijden	--	--	--	--	0	0	0	+	--	---	---	-

100%-90% = ++, 89%-80% = +, 79%-70% = 0, 69%-60% = -, 59%-50% = -; # niet gevraagd

niet gevraagd; * te weinig waarnemingen

4.5 Bekendheid en beoordeling Servicepunten

De gemeente Leiden kent vier Servicepunten waar mensen terecht kunnen voor vragen over 'Burgerzaken en Belastingen', de 'Woonomgeving', 'Bouwen en Wonen' en 'Parkeren'. Deze Servicepunten moeten worden gezien als het eerste aanspreekpunt met de gemeente.

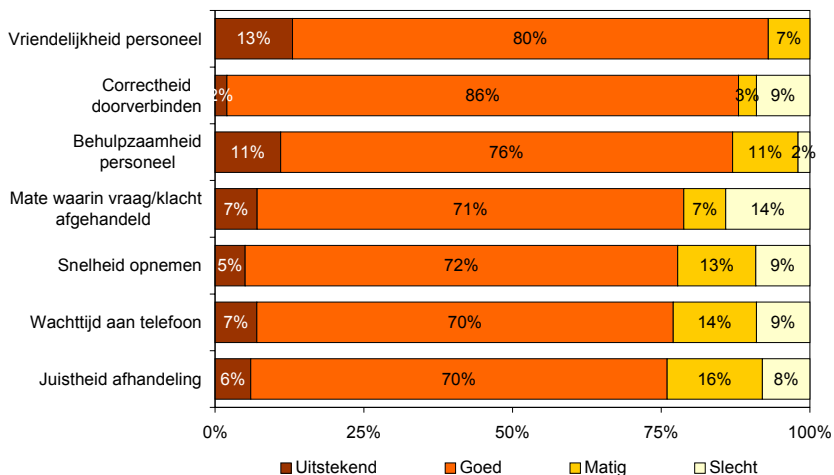
Ruim eenderde van de Leidenaren is bekend met één of meer Servicepunten. Jongeren zijn relatief vaker onbekend met de Servicepunten. De verschillen naar andere doelgroepen zijn over het algemeen beperkt. Van de Leidenaren is 13% zich ervan bewust dat ze het afgelopen jaar met een Servicepunt gebeld hebben. Het meest gebelde Servicepunt is 'Woonomgeving'.

Tabel 4.5a: Bekendheid Servicepunten en % bewust gebeld met een Servicepunt

	% bekend met 1 of meer Servicepunten	% ervan bewust dat met Servicepunt is gebeld
Totaal 2002	36%	#
Totaal 2003	32%	12%
Totaal 2004	35%	13%
Totaal 2005	37%	16%
Totaal 2006	37%	13%

Van de respondenten die het afgelopen jaar met een Servicepunt hebben gebeld is zeven op de tien direct geholpen, de overige mensen werden doorverbonden. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren. Vervolgens is het Servicepunt op een zevental aspecten beoordeeld. De aspecten worden over het algemeen positief beoordeeld. Toch geeft een aantal aspecten, met beoordelingen van 30% matig/slecht, nog zeker mogelijkheden tot verbetering.

Grafiek 4.5b: Beoordeling zeven aspecten dienstverlening Servicepunten (in % heeft telefonisch contact gehad)



Zes van de zeven aspecten zijn ook afgelopen jaar beoordeeld. De correctheid van doorverbinden geeft de afgelopen jaren een verbetering te zien, de juistheid van de afhandeling een verslechtering.

Tabel 4.5c: % Goede (uitstekende) beoordeling 2003-2006, zeven aspecten dienstverlening Servicepunten

	2003	2004	2005	2006
Vriendelijkheid personeel	*	*	*	93%
Correctheid doorverbinden	68%	74%	84%	88%
Behulpzaamheid personeel	89%	89%	88%	87%
Mate waarin vraag/klacht is afgehandeld	*	83%	80%	78%
Snelheid opnemen	83%	85%	82%	77%
Wachtijd aan telefoon	*	*	84%	77%
Juistheid afhandeling	82%	82%	81%	76%

5. BEOORDELING ONDERHOUD IN EIGEN WIJK

Evenals in de voorgaande edities van de Stadsenquête is de Leidse burgers een aantal aspecten voorgelegd die betrekking hebben op het onderhoud van de eigen wijk, met de vraag deze te beoordelen. Alvorens hier op in te gaan is eerst gevraagd de openbare ruimte in de eigen wijk te beoordelen met een rapportcijfer.

5.1 Beoordeling onderhoud openbare ruimte

Van alle Leidenaren beoordeelt tweederde het onderhoud van de openbare ruimte met een zeven of hoger. Inwoners van Binnenstad Zuid, het Roodenburgdistrict en de Merenwijk beoordelen dit relatief het hoogst.

Tabel 5.1a: Rapportcijfer onderhoud openbare ruimte

Gemiddeld rapportcijfer Leiden	6,7	Naar district	
<i>Verdeling cijfers</i>		Binnenstad-Zuid	7,0
9 of hoger	3%	Binnenstad-Noord	6,5
8	22%	Leiden-Noord	6,4
7	41%	Roodenburgdistrict	6,9
6	20%	Bos- en Gashuisdistrict	6,7
5 of lager	14%	Morsdistrict	6,4
	100%	Merenwijkdistrict	6,8
		Stevenshofdistrict	6,4

De mensen is gevraagd waar ze hun oordeel op baseren. De meeste mensen noemen hierbij het onderhoud van het groen, en het onderhoud en vegen van straten en wegen.

Tabel 5.1b: Top 10 waarop burgers hun beoordeling onderhoud openbare ruimte baseren

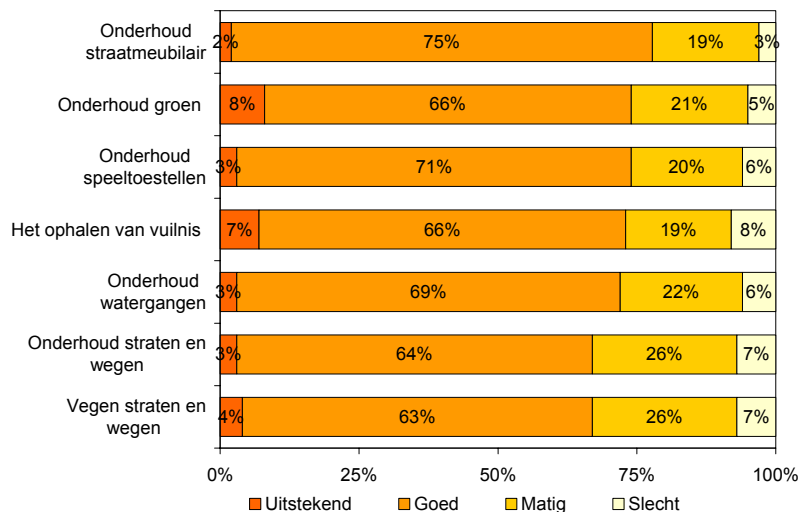
1. Onderhoud groen	42%
2. Onderhoud straten en wegen	36%
3. Vegen straten en wegen	34%
4. Ophalen vuilnis	22%
5. Verzorgdheid	7%
6. Onderhoud speeltoestellen	7%
7. Onderhoud straatmeubilair	6%
8. Zwerfvuil, hondenpoep	5%
9. Onderhoud watergangen	3%
10. Onderhoud lantaarns, bloembakken	2%

De mensen die hun oordeel baseren op het ophalen van vuilnis geven gemiddeld genomen een wat lager cijfer (6,5) dan bijvoorbeeld de mensen die een oordeel baseren op het onderhoud van het groen (6,9).

5.2 Beoordeling aspecten

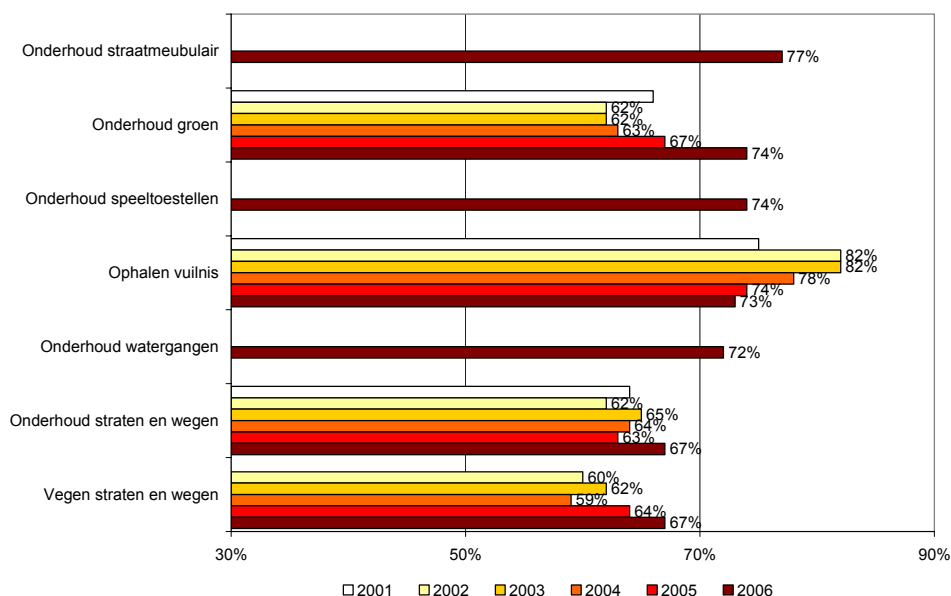
Vervolgens is gevraagd zeven aspecten van onderhoud in de eigen wijk te beoordelen. Deze aspecten worden alle door tweederde tot driekwart positief beoordeeld. Het onderhoud van het straatmeubilair scoort hierbij het hoogst en het vegen en onderhoud van de straten en wegen relatief het minst goed.

Grafiek 5.2a: Beoordeling zeven aspecten onderhoud in eigen wijk



Vier van de zeven aspecten met betrekking tot het onderhoud zijn ook in de afgelopen jaren aan de Leidenaren voorgelegd, de andere drie aspecten komen dit jaar voor het eerst aan de orde. Onderstaande grafiek geeft een overzicht van het percentage Leidenaren dat de aspecten met uitstekend/goed beoordeelt. Het onderhoud van het groen, het vegen van straten en wegen en het onderhoud van de straten en wegen worden dit jaar beter beoordeeld. Het ophalen van vuilnis geeft de laatste jaren een afnemende beoordeling te zien.

Grafiek 5.2b: Beoordeling zeven aspecten onderhoud in eigen wijk: Percentage uitstekend/goed '01-'06



Jaarlijks worden de beoordelingen van de aspecten omgerekend tot een rapportcijfer. Tabel 5.2c geeft de verschillen naar district. Het onderhoud van diverse aspecten scoort in met name Leiden-Noord, maar ook in de Stevenshof lager dan in andere districten.

Tabel 5.2c: Beoordeling onderhoudsaspecten naar district

	Gemiddelde 7 asp.	Onderhoud Straatmeubilair						Onderhoud groen						Onderhoud Speeltoestellen						Het ophalen van vuilnis						Onderhoud Watergangen						Onderhoud straten en wegen						Vegen straten en wegen					
		'06	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'06	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'06	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'06	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'06	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'06	'01	'02	'03	'04	'05	'06
Leiden totaal	6,8	6,9	6,6	6,4	6,4	6,5	6,6	6,9	6,9	6,8	7,1	7,1	7,0	6,9	6,8	6,8	6,5	6,4	6,5	6,5	6,4	6,7	6,8	6,5	6,4	6,5	6,5	6,4	6,7	6,3	6,4	6,4	6,5	6,7									
Binnenstad-Zuid	6,9	7,0	6,4	6,2	6,6	6,6	6,6	6,8	6,7	7,0	7,4	7,3	7,0	6,9	6,8	7,2	6,3	6,1	6,6	6,4	6,8	7,0	6	6,5	6,4	6,4	7,0																
Binnenstad-Noord	6,8	7,1	6,4	6,3	6,3	6,2	6,6	7,0	6,8	6,8	7,4	7,4	7,0	6,7	6,6	6,8	6,3	6,5	6,7	6,5	6,7	6,6	6,2	6,6	6,3	6,5	6,6																
Leiden-Noord	6,4	6,8	6,2	5,9	6,2	6,2	6,4	6,3	6,4	6,2	6,4	6,6	6,2	6,3	6,5	6,3	6,1	6,1	6,2	6,6	6,1	6,2	5,7	6,3	5,9	6,5	6,3																
Roodenburgdistrict	6,9	7,1	6,7	6,4	6,4	6,5	6,6	6,8	7,1	6,9	7,2	7,0	7,1	7,0	7,0	6,9	6,5	6,4	6,4	6,5	6,5	6,8	6,5	6,4	6,6	6,5	6,8																
Bos- en Gashuisdistrict	6,8	6,9	6,7	6,8	6,5	6,7	6,5	6,9	6,9	6,8	7,2	7,3	6,9	6,7	6,7	6,9	6,6	6,6	6,3	6,6	6,5	6,8	6,5	6,4	6,5	6,6	6,7																
Morsdistrict	6,8	6,9	7,0	6,6	6,8	6,7	6,8	7,0	6,9	6,7	7,2	7,2	7,1	7,0	6,9	6,8	6,6	6,6	6,8	6,6	6,4	6,5	6,5	6,6	6,6	6,4	6,5																
Merenwijkdistrict	6,9	6,8	6,7	6,4	6,6	6,5	6,7	7,3	6,9	7,0	7,2	7,5	7,3	7,4	7,1	6,7	6,5	6,4	6,7	6,5	6,2	6,7	6,3	6,6	6,5	6,7	6,8																
Stevenshofdistrict	6,6	6,6	6,3	6,2	6,0	6,0	6,3	6,6	6,7	7,0	6,9	7,0	7,1	7,0	6,9	6,5	6,7	6,4	6,4	6,2	6,1	6,6	6,4	6,0	6,2	6,5	6,6																

5.3 Medeverantwoordelijkheid voor de leefbaarheid

Bijna negen op de tien Leidenaren (88%) geeft aan zich medeverantwoordelijk te voelen voor de leefbaarheid in hun eigen wijk. Eenderde van alle Leidenaren is in de afgelopen 12 maanden actief geweest om de leefbaarheid te vergroten. Leidenaren van 45 jaar en ouder en Leidenaren met een hogere opleiding zijn vaker actief.

Tabel 5.3a: % Leidenaren dat aangeeft in het afgelopen jaar actief te hebben meegewerkt de wijk te verbeteren

Totaal Leiden	33%	<i>Naar sekse</i>	
		Man	34%
		Vrouw	32%
<i>Naar leeftijd</i>		<i>Naar opleiding</i>	
18-24	13%	Lager	29%
25-34	23%	Middelbaar	28%
35-49	43%	Hoger	38%
50-64	39%		
65+	36%		

Leidenaren die trachten de buurt te verbeteren, hebben aangegeven op welke wijze ze dit doen. Onderstaande tabel laat zien dat ze dit met name doen door mee te helpen de straat schoon te houden, op afstand gevolgd door sociale controle en bloemen/planten op straat te hebben/helpen verzorgen.

Tabel 5.3b: Activiteiten waarmee Leidenaren helpen de buurt te verbeteren (in % van Leidenaren die iets doen)

Straat helpen schoonhouden	61%
Sociale controle, mensen aanspreken op gedrag	19%
Bloemen, planten	13%
Buurtcommissie	9%
Straatfeest of andere activiteit	6%
Buurtwacht	1%
Anders, zoals:	21%
- gemeente inschakelen bij meldingen	
- eigen tuin netjes onderhouden	
- zelf meehelpen directe omgeving schoon te houden	
- lid wijk-/speeltuin vereniging	
- vergaderingen wijkavonden	
- alles een beetje in de gaten houden	
- burenhulp	
- etc	

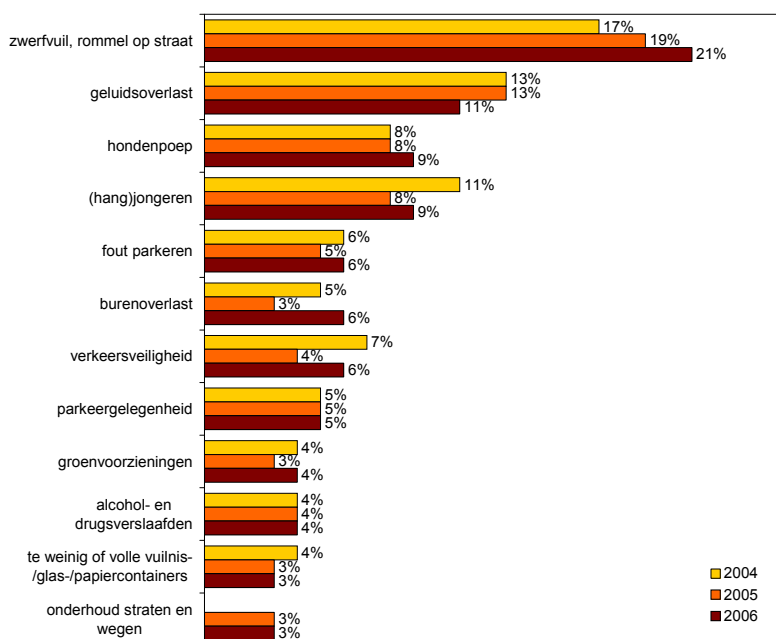
6. BEOORDELING VERLOEDERING IN EIGEN WIJK

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het onderwerp verloedering. In de eerste paragraaf wordt gekeken welke vormen van overlast Leidenaren spontaan noemen. Vervolgens worden acht mogelijke vormen van overlast besproken.

6.1 Spontaan genoemde overlast

Binnen een gemeente kunnen verschillende aspecten tot kleine of grote ergernissen leiden. Evenals voorgaande jaren is middels een open vraag gevraagd aan welke zaken de Leidenaren zich wel eens ergeren in de eigen buurt. Zeven op de tien Leidenaren noemt spontaan één of meer ergernissen. Zwerfvuil en geluidsoverlast worden hierbij net als in eerdere jaren het vaakst genoemd.

Grafiek 6.1a: Overlast in eigen buurt, spontaan



In onderstaande tabel worden de resultaten naar district weergegeven. Te zien is onder andere dat men in Binnenstad-Noord en -Zuid relatief vaker overlast ondervindt van zwerfvuil/ rommel op straat, geluidsoverlast en alcohol- en drugsverslaafden. Zwerfvuil/rommel op straat wordt ook door een kwart van de inwoners van het Bos- en Gasthuisdistrict en het Morsdistrict spontaan genoemd. In de Stevenghof valt de grotere overlast van hondenpoep en gebrek aan parkeergelegenheid op en in Leiden-Noord wordt overlast door (hang)jongeren relatief vaker spontaan genoemd.

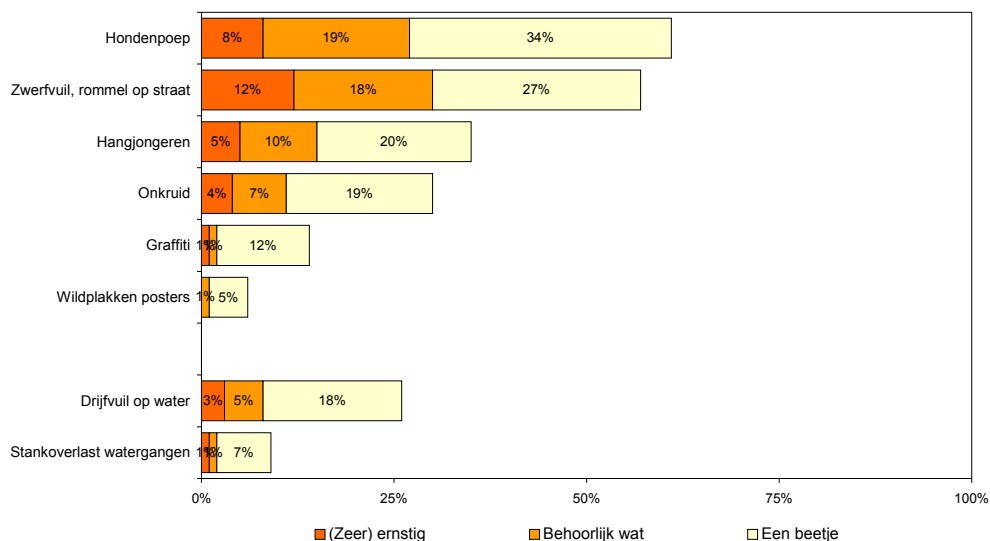
Tabel 6.1b: Overlast in eigen buurt, spontaan (naar district)

	Zwerfvuil, rommel op straat	Geluidsoverlast	Hondenpoep	(Hang)jongeren	Fout parkeren	Burenoverlast	Verkeersveiligheid	Parkeergelegenheid	Groenvoorzieningen	Alcohol- en drugsverslaafden	Te weinig of volle vuilnis-/glas-/papiercontainers	Onderhoud straten/ wegen
Totaal	21%	11%	9%	9%	6%	6%	6%	5%	4%	4%	3%	3%
Binnenstad- Zuid	31%	18%	4%	12%	1%	7%	5%	4%	5%	9%	6%	8%
Binnenstad- Noord	25%	18%	10%	9%	3%	7%	3%	3%	1%	14%	2%	0%
Leiden Noord	19%	7%	6%	15%	7%	5%	4%	4%	5%	2%	4%	2%
Roodenburgerdistrict	11%	7%	3%	5%	10%	5%	8%	6%	5%	2%	2%	4%
Bos-en Gasthuisdistrict	27%	10%	10%	7%	4%	8%	5%	3%	4%	1%	7%	4%
Morsdistrict	26%	5%	18%	7%	4%	9%	6%	3%	5%	1%	5%	4%
Merenwijkdistrict	22%	12%	8%	10%	6%	5%	6%	3%	6%	0%	4%	3%
Stevenghofdistrict	19%	11%	19%	10%	13%	4%	4%	18%	6%	1%	1%	2%

6.2 Mate van overlast van acht voorvallen/activiteiten

Vervolgens zijn de burgers acht verschillende vormen van overlast voorgelegd met de vraag in hoeverre ze hier in de eigen wijk overlast van ondervinden. De meeste overlast ondervindt men van hondenpoep en rommel op straat. Van wildplakken, graffiti en stankoverlast van de watergangen wordt relatief de minste overlast ervaren.

Grafiek 6.2a: Mate van overlast van acht voorvallen in eigen wijk³



Een vergelijking met voorgaande jaren laat zien dat het percentage Leidenaren dat aangeeft (zeer) ernstige of behoorlijke overlast te ondervinden van hondenpoep dit jaar lager is dan in de voorgaande jaren. De andere aspecten zijn redelijk gelijk gebleven. In onderstaande tabel worden de resultaten per jaar en naar district gepresenteerd.

Tabel: 6.2b: Perc. (zeer) ernstige/ behoorlijk wat overlast van acht voorvallen in eigen wijk, naar district

	Zwerfvuil	Hondenpoep	Hangjongeren	Onkruid	Graffiti	Wildplakken van posters	Overlast drijfvuil op water	Stankoverlast van watergangen
Totaal 2001	29%	28%	#	#	#	#	#	#
Totaal 2002	27%	34%	#	#	6%	3%	#	#
Totaal 2003	28%	34%	#	#	8%	2%	14%	#
Totaal 2004	29%	37%	#	#	4%	1%	9%	2%
Totaal 2005	31%	31%	12%	#	2%	0%	11%	1%
Totaal 2006	30%	27%	15%	11%	2%	1%	8%	2%
Binnenstad- Zuid	42%	19%	10%	9%	4%	2%	11%	0%
Binnenstad- Noord	36%	33%	12%	9%	1%	2%	9%	2%
Leiden Noord	38%	35%	18%	11%	0%	1%	8%	6%
Roodenburgerdistrict	18%	20%	16%	5%	1%	1%	7%	1%
Bos-en Gasthuisdistrict	36%	30%	12%	11%	2%	0%	7%	1%
Morsdistrict	21%	21%	14%	17%	0%	0%	7%	3%
Merenwijkdistrict	20%	23%	19%	14%	1%	0%	7%	3%
Stevenshofdistrict	29%	34%	26%	20%	4%	0%	6%	2%

³ De overlast van drijfvuil op water en stankoverlast van de watergang is alleen beoordeeld door respondenten met watergangen in de eigen wijk (88%).

De mensen die overlast van hondenpoep, zwerfvuil of onkruid ervaren, hebben hier met name op straten en wegen last van. Overlast van hondenpoep wordt daarnaast ook in het groen ervaren en zwerfvuil bij containers.

Tabel: 6.2c: Waar overlast hondenpoep, zwerfvuil, onkruid?

	Hondenpoep	Zwerfvuil	Onkruid
Op straten en wegen	56%	48%	69%
In het groen	35%	9%	16%
Bij containers	0%	30%	2%
Ergens anders	4%	6%	8%
Overall	5%	7%	5%
	100%	100%	100%

7. KWALITEIT GEBOUWEN VOORZIENINGEN

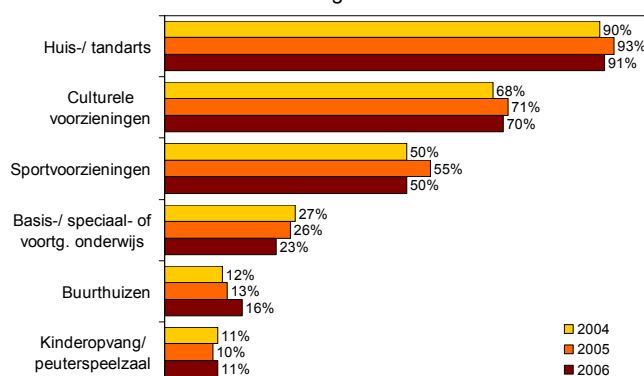
In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op het gebruik van zes voorzieningen en de beoordeling van de hoeveelheid en kwaliteit van de gebouwen/accommodaties van deze voorzieningen.

De voorzieningen zijn: sportvoorzieningen, onderwijs, buurthuizen, kinderopvang, huisartsen/tandartsen en culturele voorzieningen.

7.1 Gebruik zes voorzieningen

Aan de Leidenaar is een zestal voorzieningen voorgelegd met de vraag of iemand in het huishouden daar gebruik van maakt. Circa negen op de tien huishoudens maakt gebruik van een woning of groepspraktijk huisartsen/tandartsen, zeven op de tien van culturele voorzieningen en de helft van sportvoorzieningen. In vergelijking met vorige jaren zijn er geen significante verschillen in het gebruik van de verschillende voorzieningen.

Grafiek 7.1: Gebruik zes voorzieningen in Leiden



7.2 Beoordeling voorzieningen

Vervolgens is de respondenten die zelf of waarvan de huisgenoten gebruik maken van een of meer van de onderscheiden voorzieningen in Leiden, gevraagd deze te beoordelen op de hoeveelheid en de kwaliteit van de gebouwen/accommodaties van de voorzieningen.

De culturele voorzieningen scoren op beide aspecten het hoogst met een 7,6 en de kwaliteit van de gebouwen in het onderwijs het laagst met een 6,5. Het valt op dat de Leidenaren de sportvoorzieningen, het onderwijs en de buurthuizen op hoeveelheid hoger waarderen dan op kwaliteit. Voor kinderopvang en (tand)artsen geldt juist het omgekeerde.

De beoordeling van de voorzieningen is grotendeels gelijk aan vorige jaren, alleen de kinderopvang/peuterspeelzaal wordt dit jaar hoger gewaardeerd op de hoeveelheid en het onderwijs lager op de kwaliteit van de gebouwen.

Tabel 7.2: Beoordeling hoeveelheid en kwaliteit gebouwen van de voorzieningen (gemiddeld cijfer)

	Hoeveelheid			Kwaliteit		
	2004	2005	2006	2004	2005	2006
Huis-/ tandarts	6,8	7,1	7,2	7,3	7,3	7,4
Culturele voorzieningen	7,5	7,6	7,6	7,5	7,6	7,6
Sportvoorzieningen	7,1	7,3	7,3	6,9	7,0	6,9
Basis-/ speciaal- of voortgezet onderwijs	7,4	7,4	7,4	6,7	6,9	6,5
Buurthuizen	7,0	7,0	7,1	6,7	6,8	6,8
Kinderopvang/ peuterspeelzaal	6,7	6,9	7,1	7,2	7,3	7,3

7.3 Verbeterpunten

Tot slot hebben de gebruikers die een mindere beoordeling aan de gebruikte voorziening hebben gegeven, de mogelijkheid gekregen om verbetertips te geven. Er wordt een scala aan antwoorden genoemd. Onderstaand een overzicht van de meest genoemde verbeterpunten per voorziening.

Sportvoorzieningen	Basis-/ speciaal of voortgezet onderwijs	Culturele voorzieningen
1. Onderhoud moet beter (8x) 2. Beter schoonmaken (7x) 3. Moderniseren (5x) 4. Te weinig sportvoorzieningen (3x) 5. Goedkoper (3x) 6. Oud gebouw (3x)	1. Oud gebouw/ opknappen (9x) 2. Moderniseren/ vernieuwen (5x) 3. Slechte kwaliteit (4x) 4. Onderhouden (3x)	1. Beter/meer aanbod (8x) 2. Meer voorzieningen (6x) 3. Betere gebouwen (6x) 4. Toegankelijker gehandicapten (4x) 5. Beter aanbod in bioscopen (3x) 6. Meer voor jongeren (3x)
Kinderopvang/ peuterspeelzaal	Huisartsen/ tandartsen	Buurthuizen
1. Ruimere openingstijden (3x) 2. Goedkoper (2x) 3. Veiliger (2x)	1. Meer huisartsen (11x) 2. Meer tandartsen (8x) 3. Slechte bereikbaarheid (3x) 4. Betere huisvesting (3x) 5. In weekend bij huisarts slecht terecht (2x)	1. Moderniseren (2x) 2. Uitstraling verbeteren (2x)

8. GROEN EN WATER

In de gemeente Leiden en omgeving liggen diverse groen- en watergebieden. Onderscheiden worden het kleinere wijkgroen, het grotere stadsgroen en de groengebieden in de regio, zoals de duinen, de plassen en de landgoederen. Al deze gebieden zijn belangrijk voor ontspanning maar ook voor de natuur in en rond de stad. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de beoordeling en waardering van het groen en water in en buiten Leiden met de intentie om het beheer beter af te stemmen op het gebruik. Ook wordt gevraagd naar het bezoek van de diverse gebieden en wat voor activiteit(en) men daar onderneemt. Verder wordt er nog een aantal vragen gesteld over de informatievoorziening rondom groen- en watergebieden.

8.1 Bezoek groen- en watergebieden binnen en buiten Leiden

Van alle respondenten geeft 77% aan in de afgelopen 12 maanden minimaal maandelijks een groengebied binnen of buiten Leiden te hebben bezocht. Ruim vier op de tien Leidenaren doet dit wekelijks of vaker.

Tabel: 8.1a: Bezoek aan groen- en watergebieden binnen en buiten Leiden

	Totaal	Binnen Leiden	Buiten Leiden
Nooit	10%	22%	20%
Incidenteel (1-9x per jaar)	13%	19%	22%
1-3x per maand (10-40x per jaar)	35%	29%	40%
Wekelijks (41-75x per jaar)	20%	18%	12%
Meerdere keren per week (> 75x per jaar)	22%	11%	5%
Totaal	100%	100%	100%

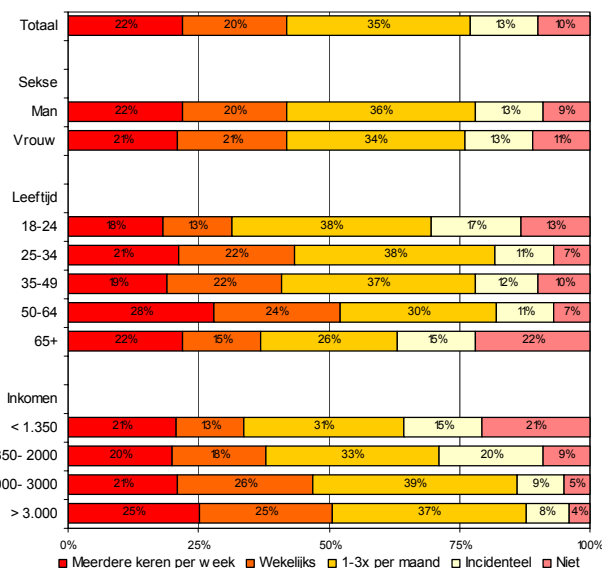
Ruim de helft van de bezoeken aan groen/water vinden plaats binnen Leiden. Dit geldt voor drie van de vier stadsdelen, alleen in stadsdeel West gaan de bezoekers wat vaker de stad uit voor een bezoek aan het groen.

Tabel: 8.1b: Aandeel van alle bezoek aan groen- en watergebieden dat binnen en buiten Leiden plaatsvindt

	Totaal	Midden	Noord	Zuid	West
Binnen Leiden	54%	58%	56%	56%	43%
Buiten Leiden	46%	42%	44%	44%	57%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Het bezoek van de groen- en watergebieden verschilt slechts beperkt per doelgroep. Ouderen en bewoners met een lager huishoudinkomen bezoeken het groen iets minder vaak.

Grafiek 8.1c Perc. Leidenaren dat groen- en watergebieden bezoekt



8.2 Bezochte gebieden

Binnen Leiden worden de Leidse Hout en Cronesteyn het meest bezocht, gevolgd door de parken in de wijk en de grachten/singels. Buiten Leiden zijn de duinen/strand en de Vlietlanden de meest bezochte groen- en watergebieden. In de afgelopen drie jaar zijn er geen verschillen opgetreden in de top drie van meest bezochte groen- en watergebieden binnen en buiten Leiden.

Tabel 8.2a: Bezoek groen-/ watergebieden binnen en buiten Leiden in afgelopen jaar (meer antwoorden mogelijk)⁴

Binnen Leiden		Buiten Leiden	
1. Leidse Hout	26%	1. Duinen en strand	43%
2. Cronesteyn	23%	2. Vlietlanden	33%
3. Parken in de wijk	20%	3. Kagerplassen	19%
4. Grachten, de Rijn, singels	20%	4. Polders *	12%
5. Plantsoen	19%	5. Valkenburgse meer	11%
6. V.d Werfpark	17%	6. Joppe	11%
7. Hortus Botanicus	10%	7. Panbos	10%
8. Burcht	9%	8. De Horsten	8%
9. Kinderboerderij Merenwijk	8%	En verder: o.a. Klinkenbergse plassen en	
10. Groen rond Speeltuinen	3%	Brasserveen	

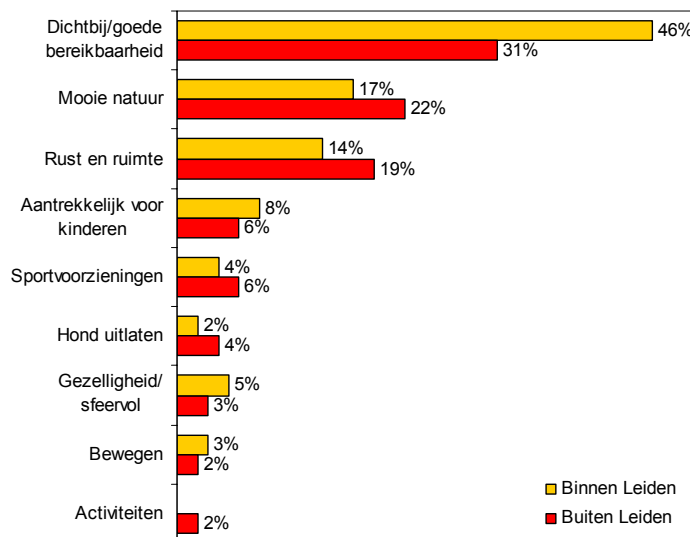
* + Warmond+Zoeterwoude+ Groene Hart+Leiderdorp/Voorschoten

8.3 Belangrijkste reden keuze specifiek groengebied

De belangrijkste reden om een bepaald groen-/ watergebied te bezoeken is dat het dichtbij/goed bereikbaar is, gevolgd door het mooie landschap en natuur en de rust en ruimte die men er vindt. Binnen Leiden speelt de nabijheid een grotere rol dan voor de gebieden buiten Leiden. Dit geldt met name voor de parken.

Bij de Leidse Hout en Cronesteyn wordt de mooie natuur relatief vaker genoemd als belangrijkste reden om deze gebieden te bezoeken, bij de grachten/Rijn/singels dat het er gezellig en sfeervol is.

Tabel: 8.3: Belangrijkste reden voor keuze bezoek groen- en watergebieden binnen en buiten Leiden



⁴ In 2005 zijn alleen de groengebieden binnen Leiden behandeld. Dit jaar zijn de verschillende parken in de anders-categorie bij elkaar gevoegd tot 'parken in de wijk', de singels uit de anders-categorie samengevoegd met grachten/Rijn en Hortus Botanicus voor het eerst als aparte categorie aangemerkt.

8.4 Meest ondernomen activiteit

Wandelen is de belangrijkste activiteit waarvoor mensen groen- en watergebieden bezoeken. Andere activiteiten die voor de Leidenaren belangrijk zijn om een groengebied te bezoeken zijn zonnen en niets doen, recreatief fietsen, spelen met de kinderen of om er te genieten van de rust en de ruimte. Binnen Leiden valt op dat mensen relatief vaker naar Cronesteyn gaan om er te fietsen, relatief vaker de Leidse Hout bezoeken om er te spelen met de kinderen en de grachten en andere waterpartijen van Leiden worden relatief vaker bezocht om er te varen.

Buiten Leiden is in het Panbos en de Horsten wandelen de belangrijkste activiteit, in de duinen/strand en bij het Valkenburgse Meer is zitten/zonnen/nietsdoen relatief een belangrijke bezigheid, het Panbos wordt relatief vaak bezocht om er te spelen met de kinderen en de Kagerplassen worden logischerwijs meestal bezocht om er te varen.

Tabel 8.4: Meest ondernomen activiteiten in meest bezochte groen-/ watergebieden (meer antwoorden mogelijk)

	Wandelen	Zitten, zonnen, niets doen	Recreatief fietsen	Spelen met kinderen	Sporten/trimmen	Varen	Genieten van rust en stilte	Hond uitlaten
Gemiddeld per gebied binnen Leiden 2004 *1)	74%	19%	19%	15%	9%	-	10%	6%
Gemiddeld per gebied binnen Leiden 2005	70%	21%	16%	15%	7%	-	6%	7%
Gemiddeld per gebied binnen Leiden 2006	66%	21%	19%	15%	11%	6%	6%	7%
Parken in de wijk	67%	13%	24%	14%	14%	#	5%	16%
Leidse Hout	73%	16%	14%	27%	11%	4%	5%	8%
Cronesteyn	72%	16%	38%	14%	26%	#	6%	5%
Plantsoen	70%	29%	12%	14%	10%	#	4%	9%
Grachten, Rijn, Singels	51%	19%	14%	1%	3%	33%	3%	4%
V/d Werfpark	55%	38%	10%	6%	4%	#	3%	7%
Gemiddeld per gebied buiten Leiden 2004	51%	28%	23%	11%	13%	10%	11%	4%
Gemiddeld per gebied buiten Leiden 2006	51%	27%	29%	11%	11%	11%	8%	5%
Duinen en strand	67%	41%	24%	10%	9%	1%	8%	6%
Vlietlanden	36%	23%	34%	10%	17%	11%	8%	3%
Kagerplassen	19%	7%	30%	3%	12%	55%	6%	1%
Joppe	57%	20%	32%	19%	12%	10%	6%	10%
Panbos	80%	10%	10%	39%	#	#	6%	4%
Horsten	75%	13%	49%	7%	2%	#	17%	3%
Valkenburgse Meer	42%	49%	21%	18%	4%	1%	5%	9%

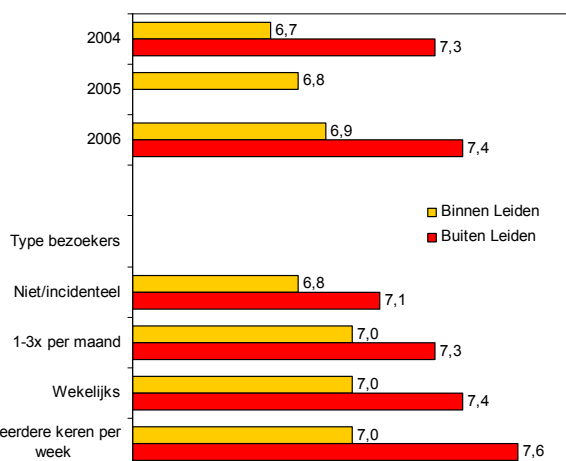
*1) let op: in rapportage 2004 werd een gemiddelde voor binnen én buiten Leiden gepresenteerd

niet van toepassing

8.5 Beoordeling groen en water in en om Leiden

Leidenaren waarderen de hoeveelheid en de kwaliteit van het groen en water binnen en buiten Leiden de afgelopen jaren steeds iets hoger. Het groen en water binnen Leiden krijgt een krappe 7, het groen en water buiten Leiden een ruime zeven⁵.

Tabel 8.5: Beoordeling gemiddelde cijfer op Kwaliteit en hoeveelheid groen/ water binnen en buiten Leiden



⁵ **Tabel:** Beoordeling groen/ water binnen en buiten Leiden

	2004	2005	2006
Hoeveelheid in Leiden	6,7	6,8	6,9
Kwaliteit in Leiden	6,7	6,8	6,9
Hoeveelheid buiten Leiden	7,3	#	7,4
Kwaliteit buiten Leiden	7,2	#	7,3

niet gevraagd

8.6 Verbeter tips

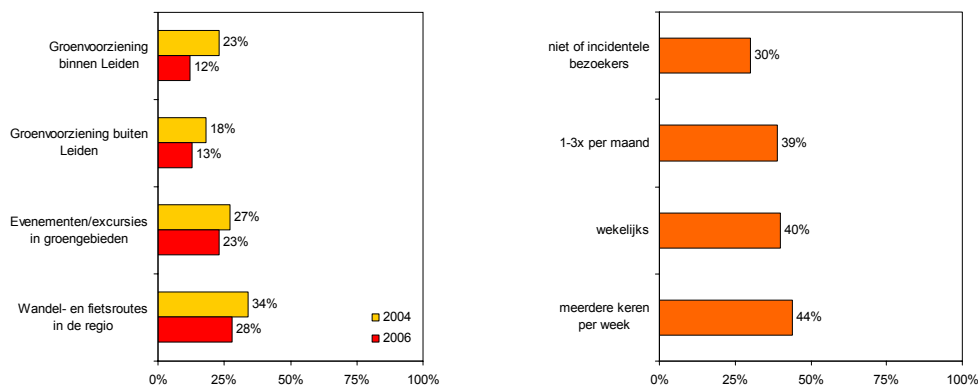
Aan de bezoekers is gevraagd of ze nog een verbeter tip hebben voor het door hen meest bezochte groengebied. In het tabellenboek is een overzicht opgenomen van alle ideeën en suggesties. Veel van de tips hebben betrekking op het schoonhouden van de groen- en watergebieden, parkeergelegenheid, maar ook op het voorkomen van overlast van honden(poep), de hoeveelheid en diversiteit van het groen, onderhoud paden en het plaatsen van bankjes, prullenbakken en speel mogelijkheden.

8.7 Informatievoorziening rondom groenvoorzieningen

Bijna vier op de tien mensen geeft aan behoefte te hebben aan meer informatie over de groenvoorzieningen binnen en buiten Leiden. Ze denken hierbij met name aan informatie over wandel- en fietsroutes en over evenementen en excursies. Vergeleken met twee jaar geleden is de behoefte aan informatie over alle vier de onderwerpen afgenomen.

Een mogelijke oorzaak voor de afname van deze informatiebehoefte is dat er de afgelopen jaren veel is gedaan aan verbetering van de informatievoorzieningen rondom groenvoorzieningen. Voorbeelden hiervan zijn: de dag van het park 2005 en 2006, de tentoonstelling en boekjesserie 'Leiden lekker wild' en nieuwe informatieborden en gebruiksmogelijkheden in Cronesteyn.

Grafiek 8.7a: Behoeft e aan informatie over 4 onderdelen (meer antwoor den mogelijk) en naar frequentie bezoek



De mensen die aangeven meer informatie over de groenvoorzieningen binnen en buiten Leiden op prijs te stellen, noemen hierbij iets vaker informatie over planten en dieren dan informatie over het onderhoud van de groenvoorzieningen. Andere ideeën die door de Leidenaren worden genoemd zijn: informatie over activiteiten en evenementen, speel mogelijkheden, het groenbeleid/toekomstbeeld, wandelroutes/kaarten, recreatiemogelijkheden en aanwezigheid groengebieden.

Tabel 8.7b: Andere ideeën (naast planten dieren en onderhoud) als mogelijke informatie over groenvoorzieningen Leiden

Andere ideeën voor informatie groen (binnen Leiden)	Andere ideeën voor informatie groen (buiten Leiden)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Activiteiten 2. Wanneer er specifieke kinderspeelmogelijkheden zijn 3. Algemene informatie over groen en de ontwikkelingen 4. Groenbeleid 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Activiteiten/evenementen 2. Toekomstbeeld/groenbeleid/ aanplantingsbeleid/bestemming 3. Alles over wandelen: kaarten/routes/ /laatste nieuws 4. Aanwezigheid groen, bossen, beschermde gebieden 5. Recreatiemogelijkheden 6. Mogelijkheden in natuur voor kinderen 7. Actuele zaken, algemene info, laatste nieuws 8. Parkeermogelijkheden 9. Informatie over specifieke terreinen

Aan de Leidenaren die behoefte hebben aan meer informatie is gevraagd welke manier men het meest geschikt vindt om informatie te ontvangen. Huis-aan-huis kranten en de gemeentelijke website worden het vaakst als geschikte informatiebron genoemd. Vergeleken met twee jaar geleden is de voorkeur voor informatie via de gemeentelijke website toegenomen, ten koste van de huis-aan-huis bladen. Ouderen geven hierbij de voorkeur aan de huis-aan-huis bladen, jongeren aan internet en 35-54 jarigen hebben geen voorkeur.

Tabel 8.7c: Welke manier is het meest geschikt om informatie te ontvangen (in % heeft behoefte aan meer informatie)

	2004	2006	18-34	35-54	55+
Huis-aan-huis kranten	52%	40%	26%	41%	62%
www.leiden.nl	31%	39%	44%	43%	24%
Folders in gemeentehuis	8%	10%	12%	11%	7%
Informatieborden in het gebied zelf	6%	7%	12%	5%	4%
Anders	2%	3%	6%	2%	4%
	100%	100%	100%	100%	100%

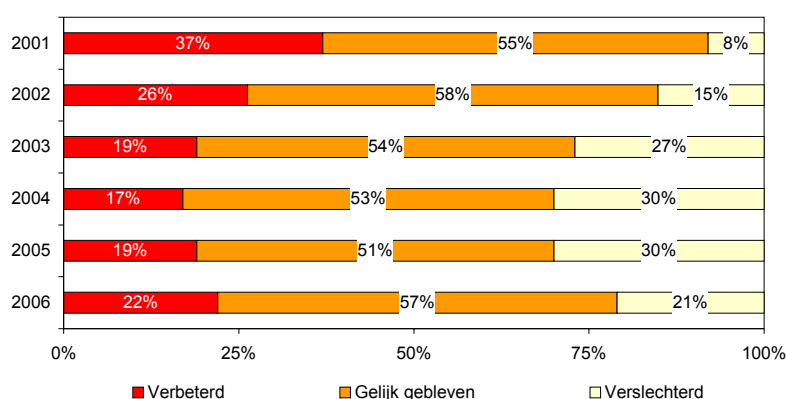
9. TRENDVRAGEN FINANCIËLE SITUATIE

Dit hoofdstuk gaat in op de financiële positie van de Leidse burgers in het algemeen. Behandeld worden de verandering van de financiële positie in het afgelopen jaar, de noodzaak tot bezuinigingen op primaire levensbehoeften en de schuldsituatie. In hoofdstuk 10 zal meer uitgebreid worden ingegaan op de financiële situatie.

9.1 Verandering financiële situatie in afgelopen jaar

De inwoners van Leiden is gevraagd of zij vinden dat de eigen financiële situatie het afgelopen jaar is verbeterd of verslechterd. Bijna zes op de tien ziet geen verandering, twee op de tien vindt deze verbeterd en twee op de tien vindt dat de inkomenspositie is verslechterd. De neerwaartse trend van de afgelopen jaren lijkt gebroken en de Leidenaar ziet de financiële positie weer iets positiever.

Grafiek 9.1a: Verandering financiële situatie



De afgelopen jaren is duidelijk geworden dat er grote verschillen zijn naar inkomen en leeftijd. Met name de lagere inkomensgroepen en 50-plussers geven per saldo vaker aan dat hun inkomenspositie is verslechterd, de hogere inkomensgroepen en jongeren zien per saldo vaker een verbetering.

Tabel 9.1b: Verandering financiële situatie Leidenaar naar inkomens- en leeftijdsgroep (25+ huishoudens)

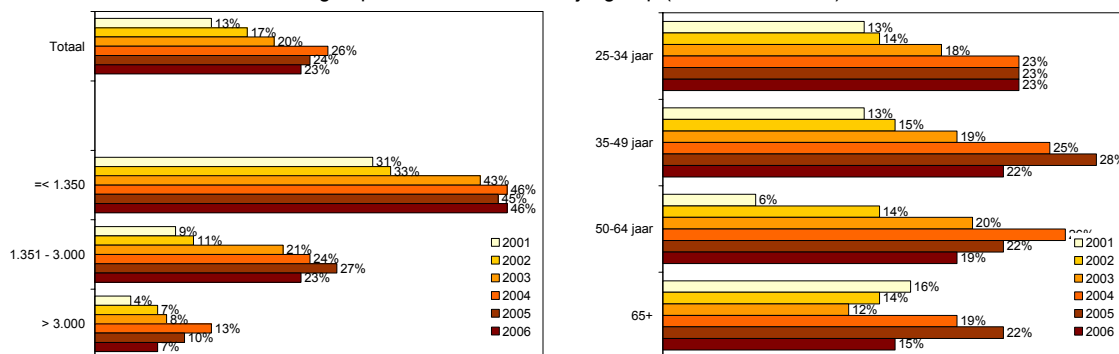
		Indicator = % verbeterd - % verslechterd					
		2001	2002	2003	2004	2005	2006
	Totaal	+29	+11	-8	-13	-11	+1
Netto huishoudinkomen ⁶	≤ 1.350	+10	- 13	-20	-27	-35	-32
	1.351 – 3.000	+36	+ 15	-13	-18	-15	0
	> 3.000	+55	+ 33	+13	+12	+8	+21
Leeftijd	25-34 jaar	+53	+ 29	+14	+7	+10	+15
	35-49 jaar	+30	+ 13	-15	-18	-19	+6
	50+	+4	-11	-23	-26	-29	-16

⁶ De verdeling naar netto huishoudinkomens wijkt licht af van 2001. Toen was de verdeling als volgt: ≤ 1.400 Euro, 1.401-3000 Euro > 3000 Euro.

9.2 Noodzaak van bezuinigingen op primaire levensbehoeften

Van alle Leidenaren heeft bijna een kwart in het afgelopen jaar door een tekort aan financiële middelen wel eens moeten bezuinigen op primaire levensbehoeften, zoals eten en kleding of door wachten met het betalen van de telefoon- of energierekening. Evenals eerdere jaren geldt dit met name voor mensen met een lager inkomen. Evenals vorig jaar is het totaal aantal mensen dat heeft moeten bezuinigen op primaire levensbehoeften niet verder toegenomen.

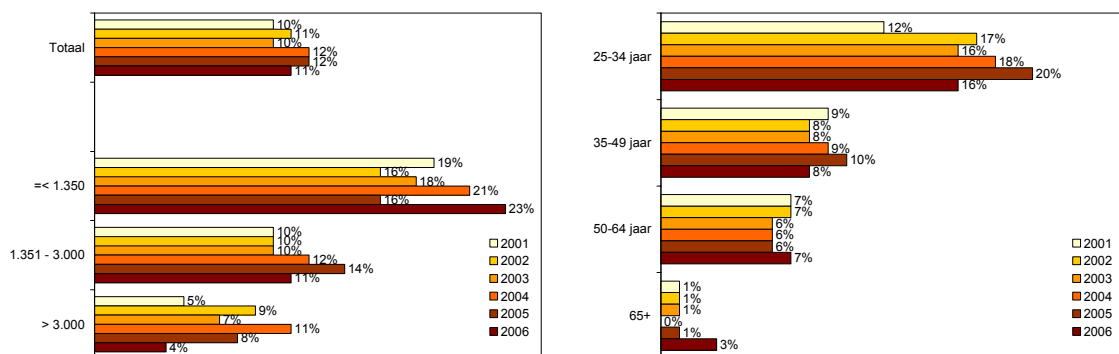
Grafiek 9.2: Noodzaak tot bezuinigen per inkomens- en leeftijdsgroep (huishoudens 25+)



9.3 Schuldsituatie

Van alle inwoners van Leiden zegt 11% schulden te hebben (exclusief hypotheek en studieschuld). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Evenals in eerdere jaren geven Leidenaren tot 35 jaar en de lagere inkomensgroepen vaker aan schulden te hebben.

Grafiek 9.3: Percentage mensen met schulden per inkomens- en leeftijdsgroep (huishoudens 25+)



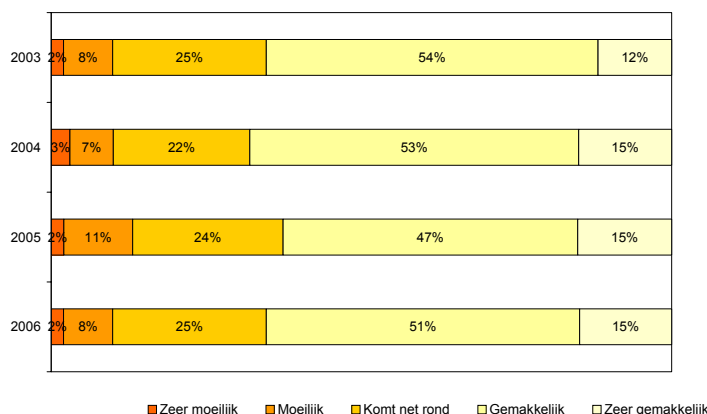
10. FINANCIËLE SITUATIE

Aan de hand van een drietal trendvragen is in het vorige hoofdstuk kort ingegaan op de financiële situatie van de Leidenaar. Dit hoofdstuk gaat verder in op de financiële positie van de inwoners van Leiden. Achtereenvolgens komen aan bod: de mate waarin men kan rondkomen, het afsluiten van leningen en betalingsachterstanden.

10.1 Rondkomen met het huishoudinkomen

Van de Leidenaren geeft 66% aan gemakkelijk rond te komen met het totale huishoudinkomen, 25% komt net rond en 10% kan (zeer) moeilijk rondkomen. Vergeleken met vorig jaar komt men gemiddeld iets gemakkelijker rond en zitten we weer op het niveau van de jaren daarvoor. Logischerwijs geven de lagere inkomensgroepen relatief vaker aan moeilijk te kunnen rondkomen.

Grafiek 10.1: Rondkomen met huishoudinkomen



10.2 Afsluiten van leningen

Ruim vier op de tien Leidenaren had in de afgelopen 12 maanden een lening (hypotheek buiten beschouwing gelaten). Dit geldt relatief vaker voor 50-minners en de lagere inkomensgroepen. De meest gebruikte vorm van geld lenen is rood staan bij de bank of giro, gevolgd door studiefinanciering en een persoonlijke lening of doorlopend krediet. Het aantal mensen met een lening laat de afgelopen jaren een stijgende lijn zien.

Tabel 10.2: Gebruik vormen van geld lenen (meer mogelijk)

	2003	2004	2005	2006
Rood staan bij bank of giro	26%	28%	31%	29%
Lening studiefinanciering	8%	8%	7%	11%
Persoonlijke lening of doorlopend krediet	12%	13%	13%	10%
Lening bij vrienden en familie	6%	6%	4%	8%
Op afbetaling bij postorderbedrijf, winkel	4%	5%	5%	5%
Andere lening (geen hypotheek)	2%	3%	2%	3%
Geen lening	65%	62%	60%	57%

10.3 Betalingsachterstand

In de afgelopen 12 maanden heeft 7% van de Leidenaren te maken gehad met een betalingsachterstand op hun vaste lasten (3%) en/of lening (6%). Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Respondenten uit de lagere inkomensgroepen en 50-minners hebben relatief vaker te maken met een betalingsachterstand.

Tabel 10.3a: Betalingsachterstand op schulden/ vaste lasten

	2003	2004	2005	2006
In dit jaar betalingsachterstand	5%	6%	5%	7%
Wel leningen, geen betalingsachterstand	30%	32%	36%	37%
Geen leningen	65%	62%	60%	57%
Totaal	100%	100%	100%	100%

De betalingsachterstanden bij de vaste lasten hebben vooral betrekking op de huur en energie- en waterrekening. De achterstanden bij leningen betreffen met name leningen bij vrienden of familie en rood staan.

Wanneer betalingsachterstand ontstaan

Voor tweederde van de respondenten die in de afgelopen 12 maanden te maken hebben gehad met een betalingsachterstand, geldt dat deze ook in deze periode is begonnen. Bij eenderde is de achterstand al eerder ontstaan.

Tabel 10.3b: Wanneer betalingsachterstand begonnen (in % afgelopen jaar betalingsachterstand)

	2003	2004	2005	2006
In de afgelopen 6 maanden	29%	39%	39%	41%
6-12 maanden geleden	32%	36%	23%	26%
1-2 jaar geleden	23%	17%	20%	13%
2-5 jaar geleden	13%	8%	16%	18%
Meer dan 5 jaar geleden	3%	1%	2%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Van de Leidenaren die in het afgelopen jaar te maken hebben gehad met een betalingsachterstand geeft een kwart aan door hun schulden in de problemen te zijn gekomen. Van hen hebben de meesten in verband met de betalingsachterstand ook hulp gezocht bij een hulpverlenende instantie, met name bij de Sociale Dienst. Dit is globaal vergelijkbaar met eerdere jaren.

Van alle Leidenaren geeft 3% aan op dit moment betalingsachterstanden te hebben. Van hen denkt zes op de tien dit zelf op te kunnen lossen, een kwart geeft aan hulp nodig te hebben.

11. FINANCIËLE DIENSTVERLENING

Het nu volgende hoofdstuk behandelt de bekendheid en het gebruik van vijf inkomensondersteunende maatregelen onder huishoudens met een wat lager inkomen, te weten: Kwijtschelding gemeentelijke belastingen, Bijzondere bijstand, AV-gemeente Standaard/ Top (=Collectieve aanvullende ziektekostenverzekering), Declaratieregeling, en de Langdurigheidstoeslag. Daarnaast wordt ingegaan op de bekendheid en het gebruik van de Stadsbank.

11.1 Bekendheid regelingen

Aan Leidse burgers met een netto huishoudinkomen van 1350 euro of minder, die zelf verantwoordelijk zijn voor de financiële zaken in het huishouden, zijn vijf inkomensondersteunde regelingen voorgelegd. Ruim driekwart geeft aan bekend te zijn met één of meer van de onderscheiden regelingen, 22% kent geen enkele regeling.

De regeling Kwijtschelding gemeentelijke belastingen is het best bekend, gevolgd door de Bijzondere bijstand.

Een uitsplitsing van de resultaten naar inkomen laat zien dat respondenten uit de laagste inkomensgroep (<1130 euro) relatief minder vaak bekend zijn met de verschillende regelingen.

Tabel 11.1: Percentage bekend met regeling (in % hh inkomen < 1350 euro en regelt financiële zaken zelf)

	Totaal				2006	
	2003	2004	2005	2006	≤ 1130	1131-1350
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	63%	67%	67%	68%	65%	73%
Bijzondere bijstand	55%	58%	56%	62%	57%	69%
Declaratieregeling	39%	37%	35%	45%	41%	52%
AV-gemeente Standaard/ Top	41%	45%	35%	40%	39%	42%
Langdurigheidstoeslag	#	24%	14%	25%	23%	27%
Geen van allen bekend	23%	18%	23%	22%	26%	15%

in 2003 niet gevraagd

11.2 Gebruik regelingen

Eenderde van de respondenten maakt gebruik van één of meer van de onderscheiden regelingen. De Collectieve aanvullende ziektekostenverzekering en de Kwijtschelding gemeentelijke belastingen worden het meest gebruikt.

Mensen met een inkomen van 1130 euro of minder maken relatief vaker gebruik van één of meer van de regelingen.

Tabel 11.2a: Percentage gebruik regeling (in % hh inkomen < 1350 euro en regelt financiële zaken zelf)

	Totaal				2006	
	2003	2004	2005	2006	≤ 1130	1131-1350
AV-gemeente Standaard/ Top	23%	23%	22%	20%	21%	20%
Kwijtschelding gemeentelijke belastingen	19%	20%	21%	19%	23%	13%
Declaratieregeling	12%	7%	10%	8%	9%	6%
Bijzondere bijstand*	8%	9%	9%	8%	10%	6%
Langdurigheidstoeslag	#	5%	1%	5%	7%	1%
Geen van allen gebruikt	63%	64%	69%	66%	65%	68%

in 2003 niet gevraagd

* dit jaar is tevens gevraagd naar het gebruik van de Bijzondere Bijstand aan mensen met een inkomen van 1351-2000. Van hen maakt 2% hier gebruik van.

Redenen wel/geen gebruik regelingen

Onderstaande tabel vat het gebruik samen en geeft aan wat de belangrijkste reden van niet-gebruikers is om geen gebruik te maken van de regelingen. De resultaten zijn vergelijkbaar met eerdere jaren.

Tabel 11.2b: Wel/geen gebruik maatregel, incl. motief

	Totaal				2006	
	2003	2004	2005	2006	< 1130	1131-1350
Maakt van 1 of meer regelingen gebruik	37%	36%	31%	34%	35%	32%
Ken geen van de regelingen	23%	18%	23%	22%	26%	15%
Ik kom hier niet voor in aanmerking	24%	32%	33%	30%	27%	37%
Ik weet niet hoe ik dit moet aanvragen	4%	2%	2%	2%	1%	3%
Teveel moeite om aan te vragen	4%	3%	1%	2%	1%	5%
Niet nodig	5%	6%	5%	5%	5%	6%
Niet over nagedacht. Anders	2%	3%	5%	3%	3%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Potentiële extra interesse in regelingen door toelichting tijdens enquête

Tijdens het afnemen van de enquête zijn de inkomensondersteunende regelingen kort toegelicht. Na de vijf regelingen te hebben behandeld, is de respondent gevraagd of hij/zij nieuwe informatie heeft gehoord waardoor men mogelijk bij de gemeente gaat informeren naar één of meer regelingen. Het aantal geïnteresseerden is met 12% aanzienlijk lager dan de afgelopen twee jaar (23% in 2004 en 20% in 2005), maar vergelijkbaar met 2003 (13%).

11.3 Bekendheid en gebruik Stadsbank

Bij de Stadsbank kunnen inwoners van Leiden terecht voor leningen, financieel advies en voor hulp bij het oplossen van schulden en budgetbeheer. Bijna zes op de tien Leidenaren kent de Stadsbank van naam en 5% heeft al eens van haar diensten gebruik gemaakt. Dit is vergelijkbaar met vorige jaren. Lager opgeleiden en huishoudens met een inkomen tot 2000 euro hebben relatief vaker wel eens van de Stadsbank gebruik gemaakt. De bekendheid en het gebruik liggen het laagst onder jongeren.

Tabel 11.3a: Bekendheid en gebruik Stadsbank

	% Bekend		% Gebruikt		
	Bekend	Gebruikt	Bekend	Gebruikt	
Totaal 2003	56%	5%	<i>Opleiding</i> Lager Middelbaar Hoger		
Totaal 2004	58%	6%		58%	11%
Totaal 2005	59%	6%		51%	4%
Totaal 2006	57%	5%		60%	3%
<i>Sekse</i>			<i>Netto huishoudinkomen</i> ≤ 1350 1351-2000 2001-3000 >3000		
Man	62%	6%		59%	11%
Vrouw	52%	5%		63%	9%
<i>Leeftijd</i>				66%	4%
18-24 jaar	27%	2%	57%	2%	
25-34 jaar	51%	2%			
35-49 jaar	64%	6%			
50-64 jaar	68%	9%			
65+	65%	9%			

Van de Leidenaren die wel eens gebruik hebben gemaakt van de Stadsbank is 86% daarover tevreden. Dit is iets minder in vergelijking met voorgaande jaren toen dit 90-92% bedroeg.

Bekendheid met diensten Stadsbank

De mensen die de Stadsbank van naam kennen, noemen met name het lenen van geld en schuldbemiddeling als diensten van de Stadsbank. Drie op de tien Leidenaren weet geen dienst van de Stadsbank te noemen. Leidse burgers tot 35 jaar zijn relatief minder goed bekend met de mogelijkheden van de Stadsbank.

Tabel 11.3b: Bekendheid met diensten Stadsbank (in % bekend met Stadsbank)

	2003	2004	2005	2006
Geld lenen, doorlopend krediet	46%	40%	45%	41%
Schuldbemiddeling	34%	34%	40%	40%
Goedkoper/flexibeler dan andere banken	3%	4%	3%	2%
Voor lagere inkomens	3%	6%	2%	4%
Anders	1%	3%	3%	2%
Onbekend met diensten	34%	32%	27%	29%

Toekomstig gebruik

Van de Leidenaren die nog nooit van de diensten van de Stadsbank gebruik hebben gemaakt, denkt een op de tien dit in de toekomst (misschien) wel te gaan doen. Dit is vergelijkbaar met eerdere jaren.

Tabel 11.3c: Denkt in toekomst misschien gebruik te maken van Stadsbank (in % Stadsbank nooit gebruikt)

	2003	2004	2005	2006
Ja, zeker	1%	2%	1%	1%
Ja, misschien	12%	9%	8%	11%
Nee	87%	89%	91%	88%
Totaal	100%	100%	100%	100%

12. MEDIAGEBRUIK EN GEMEENTELIJKE INFORMATIEVOORZIENING

De gemeente Leiden communiceert op een groot aantal verschillende manieren met haar inwoners. Hierbij wordt onder andere gebruik gemaakt van verschillende media. In dit hoofdstuk wordt aan de hand van het mediagebruik van de Leidenaren gekeken naar welke media (het meest) geschikt zijn voor het informeren van Leidenaren over gemeentelijk nieuws. Daarnaast wordt meer uitgebreid ingegaan op twee specifieke communicatie-instrumenten van de gemeente, namelijk de Stadskrant en het Burgerjaarsverslag.

12.1 Gebruik gemeentelijke/lokale en regionale media

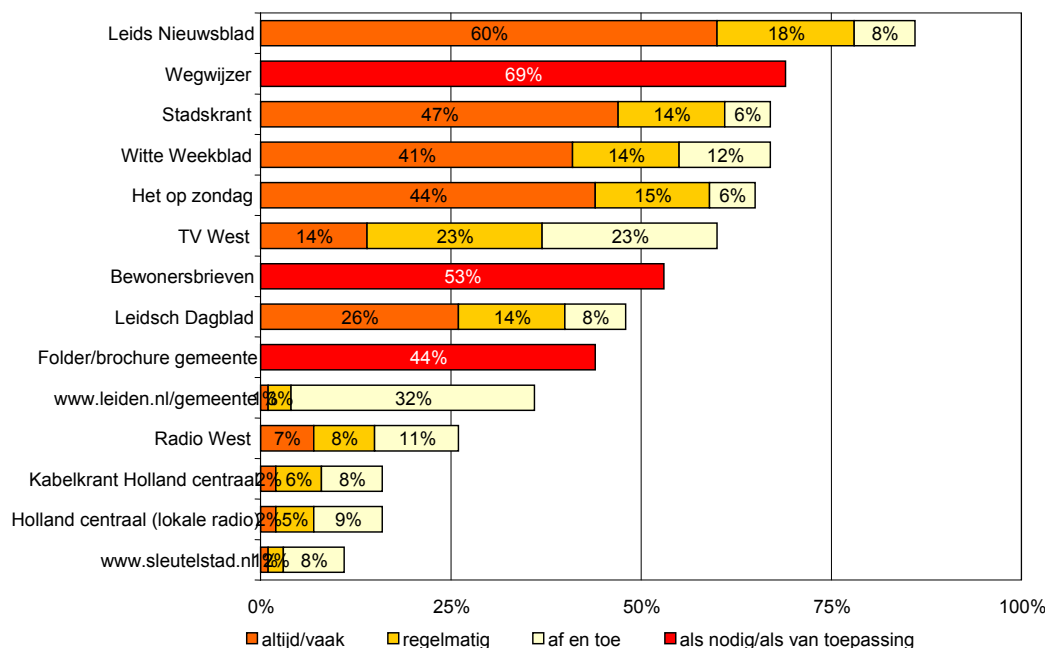
De gemeente heeft verschillende mogelijkheden om de Leidenaren te informeren. Dit kan via eigen kanalen, zoals de Stadskrant, bewonersbrieven⁷, folders, de website of bijvoorbeeld de Wegwijzer, of via bestaande lokale en regionale media. Alle kanalen hebben hun eigen dynamiek en toepassingsmogelijkheden. In de Stadsenquête is het bereik van veel van deze verschillende media op een rij gezet.

Van de voorgelegde eigen kanalen hebben de Wegwijzer en de Stadskrant het grootste bereik. Bijna zeven op de tien Leidenaren heeft hier wel eens gebruik van gemaakt in het afgelopen jaar.

Van de diverse lokale en regionale media hebben de wekelijkse huis-aan-huis bladen het grootste bereik met als meest gelezen het Leids Nieuwsblad (86%), het Witte Weekblad (67%) en Het op Zondag (65%). Ook TV-West wordt zeer regelmatig bekeken.

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van het bereik van alle in dit onderzoek voorgelegde gemeentelijke, lokale en regionale media.

Grafiek 12.1: Gebruik verschillende lokale en regionale media (in % wordt wel eens gebruikt)⁸



Leidenaren tot 35 jaar lijken gemiddeld genomen minder vaak gebruik te maken van de gedrukte gemeentelijke media, wel bezoeken ze vaker de gemeentelijke website. 55+plussers en lager opgeleiden lijken relatief vaker de huis-aan-huis bladen en het Leidsch Dagblad wel eens te lezen (hoger opgeleiden lezen vaker een landelijke krant). Ook lijken de 55-plussers wat vaker naar Radio West te luisteren. Leidenaren tot 35 jaar bezoeken vaker wel eens de website www.sleutelstad.nl.

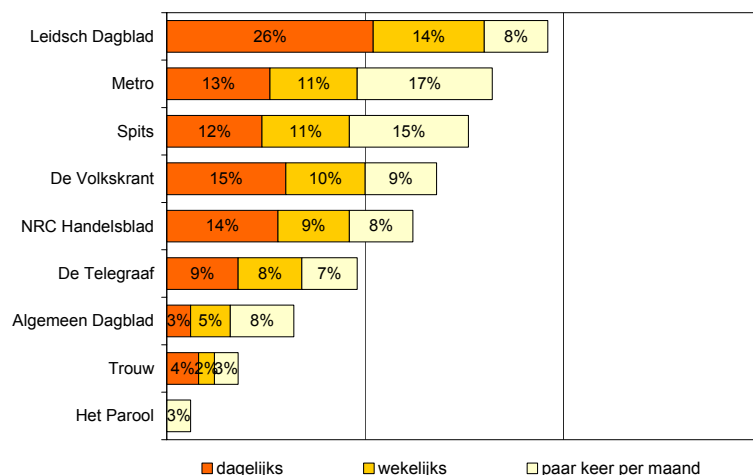
⁷ De vraag over bewonersbrieven is aan alle Leidenaren gesteld. Omdat jaarlijks niet iedereen een bewonersbrief zal krijgen, gaat het hierbij dus in mindere mate om feitelijk gebruik, maar om een soort van gewoontegebruik.

⁸ Voor de huis-aan-huisbladen geldt: altijd/vaak=wekelijks; regelmatig=maandelijks en af en toe=paar keer per jaar. Voor de dagbladen en overige media geldt: altijd/vaak=dagelijks; regelmatig=wekelijks en af en toe=paar keer per maand. Bij de 3 informatiebronnen: bewonersbrieven, folders gemeente en de Wegwijzer is niet gevraagd naar een gebruiksfrequentie.

12.2 Lezen Leidsch Dagblad versus andere dagbladen

Om een volledig beeld te krijgen van het mediagebruik, is aan de Leidenaren ook een aantal landelijke dagbladen voorgelegd, met de vraag hoe vaak ze hier gebruik van maken. Het Leidsch Dagblad wordt het meest gelezen en ook het meest frequent. Van de landelijke dagbladen worden de Volkskrant en de NRC het meest dagelijks gelezen, terwijl veel Leidenaren (forenzen en studenten) geregeld tijdens hun reis de kranten Metro en Spits doornemen.

Grafiek 12.2: Gebruik dagbladen



12.3 Meest geschikte media voor Leids nieuws

Als Leidenaren gevraagd wordt naar welke media de gemeente het best zou kunnen gebruiken om burgers te informeren over Leids nieuws, dan wordt het Leids Nieuwsblad en de gemeentelijke website het vaakst genoemd, gevolgd door bewonersbrieven, de Stadskrant en het Leidsch Dagblad.

Deels samenhangend met het mediagebruik zijn er nu ook weer verschillen te zien naar leeftijd en opleiding. Zo zien 55-plussers de gemeentelijke website minder vaak als geschikt medium, maar noemen ze vaker het Leidsch Dagblad. Leidenaren met een lagere opleiding noemen, naast het Leids Nieuwsblad, relatief vaak het Leidsch Dagblad en TV West als geschikt medium voor Leids nieuws.

Het valt op dat een kwart van de Leidenaren de website als meest geschikt medium voor Leids nieuws noemt, terwijl in grafiek 12.1 te zien was dat maar weinig mensen regelmatig op de site kijken.

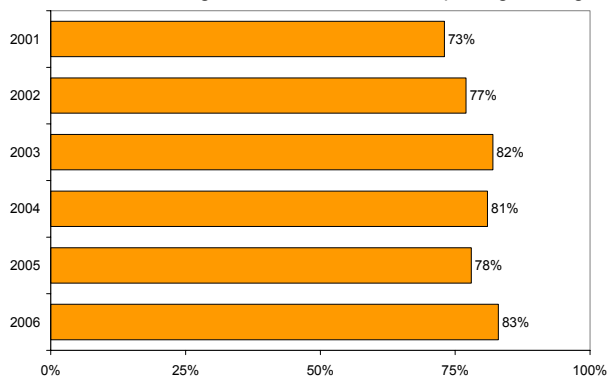
Tabel 12.3: Meest geschikte media voor gemeente om Leidenaren te informeren (meer antwoorden mogelijk)

	Totaal	18-34	35-54	55+	Lager	Middelbaar	Hoger
Leids Nieuwsblad	29%	22%	33%	33%	29%	29%	30%
www.leiden.nl	24%	30%	27%	10%	10%	23%	31%
Bewonersbrief vd gemeente	15%	18%	16%	9%	9%	14%	18%
Stadskrant	15%	10%	19%	16%	8%	15%	19%
Leidsch Dagblad	14%	10%	10%	23%	21%	15%	9%
TV West	10%	9%	7%	15%	20%	9%	5%
Witte Weekblad	8%	9%	6%	11%	14%	7%	7%
Folder of brochure vd gemeente	7%	9%	7%	6%	7%	8%	7%
Anders: emails/internetmailing	6%	8%	7%	1%	1%	5%	8%
Het op Zondag	4%	2%	6%	5%	5%	6%	2%
Wegwijzer	2%	4%	1%	1%	1%	1%	4%
Radio West	2%	1%	2%	4%	4%	3%	1%
Anders: huis- aan- huis (alg.)	2%	2%	3%	3%	3%	1%	3%

12.4 Beoordeling gemeentelijke informatievoorziening

Evenals in eerdere jaren is ook dit jaar de Leidenaren gevraagd naar een beoordeling van de gemeentelijke informatievoorziening. Ruim acht op de tien vindt dat de gemeente hen voldoende op de hoogte houdt van het gemeentelijke nieuws, 17% vindt van niet. De beoordeling fluctueert jaarlijks enigszins. De beoordeling van dit jaar is globaal vergelijkbaar met eerdere jaren.

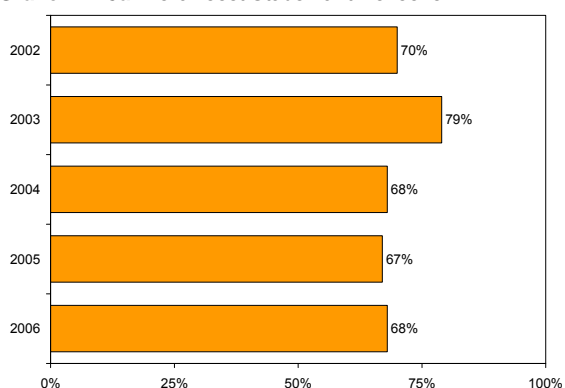
Tabel 12.4: Percentage bewoners voldoende op hoogte van gemeentelijk nieuws



12.5 Stadskrant

De Stadskrant wordt wekelijks als onderdeel van het Leids Nieuwsblad huis-aan-huis verspreid. In paragraaf 12.1 was al te zien dat 68% van de Leidenaren aangeeft de Stadskrant wel eens te lezen. Met uitzondering van 2003 is dit vergelijkbaar met eerdere jaren. 55-plussers en vrouwen lezen de Stadskrant relatief vaker.

Grafiek 12.5a: Perc. leest Stadskrant wel eens



Beoordeling Stadskrant op drie aspecten

Om meer inzicht te krijgen in de tevredenheid van de lezers met de Stadskrant is hen gevraagd een drietal aspecten te beoordelen. Evenals in voorgaande jaren zijn de lezers het meest tevreden over de leesbaarheid van de artikelen. De inhoud en de vormgeving worden wat lager beoordeeld.

Tabel 12.5b: Beoordeling drie aspecten Stadskrant (in % lezers Stadskrant)

	Gemiddelde rapportcijfers				2006			Totaal
	2003	2004	2005	2006	≤ 6	7	> 8	
Leesbaarheid artikelen	7,0	7,0	7,1	7,0	21%	51%	28%	100%
Interessantheid inhoud	6,8	6,7	6,8	6,7	31%	56%	13%	100%
Lay-out / vormgeving	6,7	6,7	6,8	6,6	37%	51%	12%	100%

12.6 Burgerjaarverslag

De gemeente publiceert jaarlijks een Burgerjaarverslag, waarin de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening wordt geëvalueerd. Het Burgerjaarverslag wordt als bijlage bij de Stadskrant verspreid, ook staat deze op de website van de gemeente.

Dit jaar is het Burgerjaarverslag 2005 op 2 mei als bijlage bij de Stadskrant verspreid. Ruim een maand na verspreiding kan één op de tien Leidenaren zich herinneren het Burgerjaarverslag te hebben ontvangen, 7% heeft deze ook gelezen of bekeken. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar. 55-plussers lijken zich het Burgerjaarverslag wat vaker te kunnen herinneren, ook geven zij wat vaker aan het te hebben bekeken/ gelezen. De verschillen zijn echter klein.

Tabel 12.6: Herinneren ontvangst en lezen Burgerjaarverslag

	2005	2006
Burgerjaarverslag gelezen	2%	3%
Burgerjaarverslag bekeken	4%	4%
Nog van plan Burgerjaarverslag te bekijken	1%	1%
Niet van plan Burgerjaarverslag te bekijken	3%	2%
Kan zich ontvangst Burgerjaarverslag niet herinneren	89%	90%
Totaal	100%	100%

Van de Leidenaren die het Burgerjaarverslag hebben ingekeken vindt zes op de tien de inhoud interessant, drie op de tien vindt het niet interessant en een op de tien heeft geen mening over de inhoud.

13. GEMEENTELIJKE WEBSITE EN ELEKTRONISCHE DIENSTVERLENING

De gemeentelijke website speelt een belangrijke rol in de communicatie en de dienstverlening van de gemeente naar de burgers toe. In dit hoofdstuk wordt eerst gekeken naar de beschikbaarheid en het gebruik van internet. Vervolgens wordt ingegaan op de bekendheid en het bezoek van de gemeentelijke website. Via de gemeentelijke website kunnen steeds meer zaken worden geregeld en aangevraagd. Gekeken wordt naar het huidige gebruik van de website om zaken te regelen en de interesse in uitbreiding van deze mogelijkheid in de toekomst.

13.1 Beschikking internet

Van de Leidenaren geeft 90% aan over internet te beschikken. Over de afgelopen 5 jaar is er een gestage groei te zien van het aantal Leidenaren dat over internet kan beschikken.

De beschikbaarheid over internet is voor de meeste doelgroepen vergelijkbaar met de afgelopen jaren. Wel blijven er aanzienlijke verschillen bestaan tussen groepen onderling. Ouderen, lager opgeleiden en de lagere inkomensgroepen beschikken nog steeds relatief minder vaak over internet.

Tabel 13.1: Beschikking over internet naar doelgroep (thuis of elders)

	2002	2003	2004	2005	2006		2002	2003	2004	2005	2006
Totaal	81%	84%	87%	88%	90%	<i>Opleiding</i>					
						Lager	56%	57%	71%	65%	70%
<i>Leeftijd</i>						Middelbaar	85%	86%	89%	91%	93%
18-34	91%	94%	96%	96%	97%	Hoger	95%	97%	96%	96%	97%
35-54	87%	87%	91%	94%	95%						
55+	53%	61%	66%	63%	69%	<i>Huishoud ink.</i>					
						≤ 1600*	59%	67%	75%	66%	72%
<i>Sekse</i>						1601 - 3000	84%	90%	93%	90%	94%
Man	84%	86%	87%	90%	91%	> 3000	97%	97%	96%	99%	99%
Vrouw	79%	81%	87%	86%	89%						

in 2002: grens 1400 euro

13.2 Gebruik internet en email

Van de Leidenaren die over internet beschikken, maakt acht op de tien hier ook dagelijks gebruik van en nog eens een op de tien doet dit meerdere malen per week. Mannen, 35-minners, hoger opgeleiden en Leidenaren uit de hoogste inkomensklassen maken frequenter gebruik van internet.

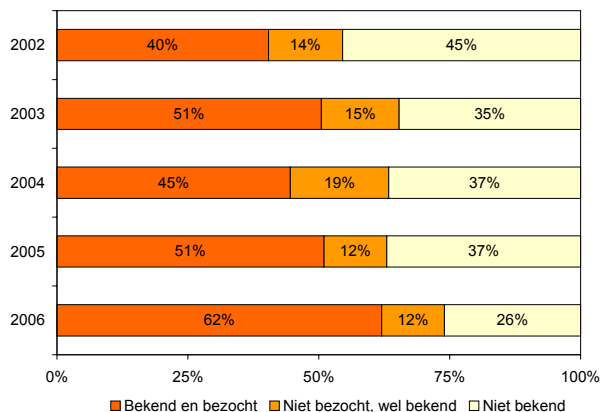
Tabel 13.2: Frequentie internet- en emailgebruik (in % resp. die beschikken over internet)

	2002	2003	2004	2005	2006
(Vrijwel) dagelijks	62%	66%	71%	71%	80%
Enkele malen per week	17%	14%	13%	14%	9%
Af en toe (ca. wekelijks)	12%	9%	5%	5%	5%
Incidenteel (ca. enkele malen per jaar)	3%	8%	7%	4%	1%
Nooit	6%	4%	5%	6%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

13.3 Bekendheid en bezoek gemeentelijke website

Driekwart van de Leidse internetgebruikers is bekend met de gemeentelijke website www.leiden.nl, en ruim zes op de tien internetgebruikers heeft de website ook wel eens bezocht (=53% van alle Leidenaren). Onder ouderen, lager opgeleiden en Leidenaren uit de lagere inkomensklassen liggen de bekendheid en het bezoek lager. Vergeleken met voorgaande jaren lijkt het website bezoek dit jaar tegenomen.

Grafiek 13.3a: Bekendheid en bezoek gemeentelijke site (in % internetgebruikers)



Van alle bezoekers van de website heeft vier op de tien deze in het afgelopen jaar 1 of 2 keer bezocht en zes op de tien bezocht de website vaker. Hiermee lijkt de frequentie van het website bezoek dit jaar wat hoger te liggen dan voorgaande jaren.

Tabel 13.3b: Frequentie bezoek afgelopen 12 maanden (in % bezoekers website)

	2002	2003	2004	2005	2006
1 keer	35%	30%	24%	26%	17%
2 keer	21%	25%	20%	22%	23%
3-4 keer	19%	26%	25%	25%	25%
5 keer of vaker	25%	19%	31%	27%	35%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bezoekers van de gemeentelijke website zijn voornamelijk op zoek naar gerichte informatie over de gemeente Leiden, en dan met name informatie over de openingstijden en procedures met betrekking tot gemeentelijke diensten en producten. Daarnaast wordt de website gebruikt voor informatie over uitgaan/toerisme en om iets aan te vragen of door te geven. Twee op de tien bezoekt de site zonder specifieke reden.

Tabel 13.3c: Waarvoor bezoekt u de gemeentelijke website? (meer antwoorden mogelijk)

Gerichte info (openingstijden, wat meenemen, etc.)	32%
Zomaar	21%
Info over uitgaan, toerisme, etc.	16%
Iets aanvragen of doorgeven	11%
Vragen stellen aan gemeente	5%
Formulieren downloaden en opsturen	3%
Specifieke reden, maar weet niet meer	4%
Anders	29%

13.4 Elektronische dienstverlening via gemeentelijke website

Vanaf begin dit jaar biedt de gemeente Leiden haar inwoners de mogelijkheid om een aantal producten via de website aan te vragen. Dit geldt onder andere voor het doorgeven van een verhuizing binnen de gemeente, een bestemmingsplan opvragen en het taxatieverslag van de woning voor de OZB inzien.

Van de Leidse internetgebruikers is vier op de tien op de hoogte van de digitale dienstverlening van de gemeente Leiden en heeft 7% hier al eens gebruik van gemaakt. Omgerekend naar alle Leidenaren is 36% van de Leidenaren bekend met de mogelijkheid om digitaal producten aan te vragen en heeft 6% hier al eens gebruik van gemaakt.

Bij Leidenaren uit de lagere inkomensklassen liggen de bekendheid en het gebruik lager.

Tabel 13.4a: Bekendheid en gebruik digitale dienstverlening gemeente Leiden (in % alle Leidenaren)

Bekend en ook al gebruikt	6%
Bekend, niet gebruikt	30%
Gebruikt wel internet, maar onbekend met digitale dienstverlening	50%
Gebruikt geen internet	15%
	100%

Mensen maken voornamelijk gebruik van de digitale dienstverlening om een taxatieverslag in te kijken (9x), een bestemmingsplan op te vragen (8x), een verhuizing door te geven (7x), een uittreksel aan te vragen (4x) of voor een formulier voor een bouwvergunning (3x).

De mensen die bekend zijn met de digitale dienstverlening, maar er nog geen gebruik van hebben gemaakt, geven met name als reden op dat men het nog niet nodig heeft gehad.

Tabel 13.4b: Waarom nog geen gebruik digitale dienstverlening, terwijl wel bekend

Nog niet nodig gehad	79%
Nog niet aan gedacht	7%
Kom liever zelf langs	3%
Doet weinig met de computer	3%
Partner/huisgenoot regelt dit soort zaken	3%
Geen tijd/gemakzucht	2%
Te ingewikkeld	1%
Heb geen DigiD	1%
Wel geprobeerd, maar lukte niet	1%
	100%

DigiD

Om gebruik te maken van deze gemeentelijke diensten, dienen burgers te beschikken over een digitaal identiteitsbewijs, de DigiD. Van alle Leidenaren geeft 37% aan te weten wat een DigiD is en heeft 14% er een.

Tabel 13.4c: Bekendheid en bezit DigiD (in % alle Leidenaren)

Heeft DigiD	14%
Bekend, heeft er geen	23%
Onbekend	49%
Gebruikt geen internet	15%
	100%

13.5 Aanvullende dienstverlening via gemeentelijke website

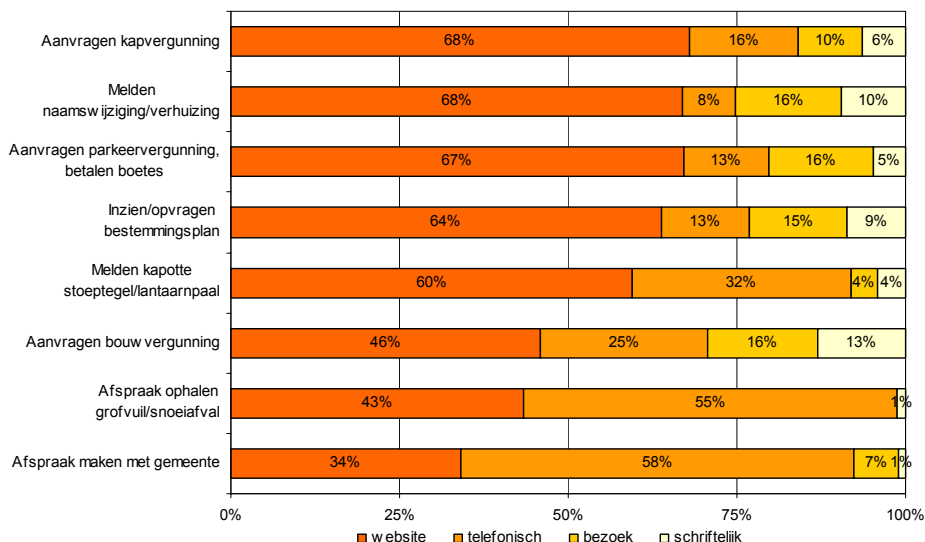
Steeds meer gemeentelijke zaken zullen in de toekomst mogelijk via de website van de gemeente geregeld kunnen worden. Aan de Leidenaren is voor een aantal diensten/producten van de gemeente gevraagd of ze denken deze zaken in de toekomst via de gemeentelijke website te regelen of liever op een andere manier. Bij dit onderwerp dient te worden opgemerkt dat bij het geven van zo'n keuze in een vragenlijst ervanuit wordt gegaan dat iedereen van de mogelijkheid om deze zaken via de website te regelen op de hoogte is. Dit zal in de praktijk niet zo zijn.

Het wordt duidelijk dat de voorgelegde diensten over het algemeen goed geschikt lijken om via internet aan te vragen/te regelen. Toch is er duidelijk onderscheid.

Erg geschikt om via internet te regelen, lijken het aanvragen van een kapvergunning, het doorgeven van een verhuizing en het aanvragen van een parkeervergunning/betalen boetes. Ongeveer tweederde van de Leidenaren vindt de gemeentelijke website hiervoor de favoriete manier om deze zaken te regelen. Een afspraak maken met de gemeente en ook het laten ophalen van grofvuil regelt zes op de tien Leidenaren liever telefonisch.

Over het algemeen geldt dat hoger opgeleiden meer interesse hebben in producten/diensten via de website aanvragen dan lager opgeleiden.

Grafiek 13.5a: Hoe producten/diensten in de toekomst aanvragen (in % alle Leidenaren)



Ruim een kwart van de Leidse internetgebruikers noemt spontaan nog specifieke producten/diensten die ze via de website zouden willen regelen. Men noemt hier met name het aanvragen van een paspoort of rijbewijs.

Tabel 13.5b: Andere producten die men via de website zou willen regelen

Paspoort	78x
Rijbewijs	17x
Uittreksel	13x
Zoveel mogelijk	11x
Klachten	6x
Documenten verlengen	5x
Vuilnis	4x

14. AFVAL EN MILIEU

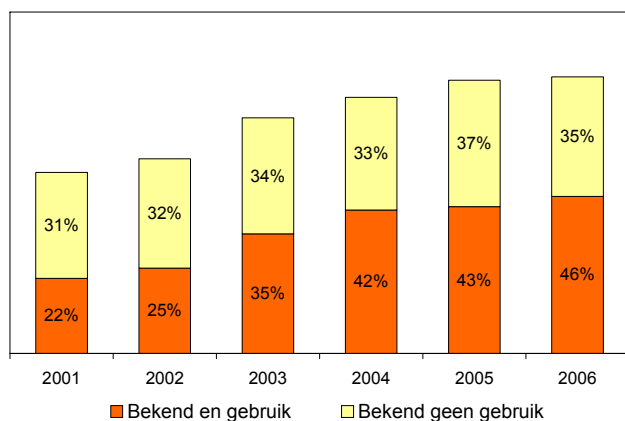
Om het scheiden en hergebruik van huishoudelijk restafval te stimuleren, wordt voortdurend onderzocht hoe de bewoners van Leiden met hun afval omgaan. Niet alleen hoe men over afval en afvalscheiding denkt is van belang, ook is interessant hoe bekend de verschillende voorzieningen zijn waar men afval kan inleveren. Dit jaar zijn in de Stadsenquête de bekendheid en gebruik van de Milieustraat en het omgaan met Klein Gevaarlijk Afval aan de orde gekomen.

14.1 Milieustraat

De Milieustraat, aan de J.C. de 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 overige afval worden ingeleverd. Acht op de tien Leidenaren is bekend met de Milieustraat en 46% heeft er in de afgelopen 12 maanden gebruik van gemaakt. Vergeleken met vorig jaar is de bekendheid gelijk gebleven en het gebruik toegenomen.

Leidenaren uit stadsdeel Midden en West, de lagere inkomensgroepen en lager opgeleiden maken relatief minder vaak gebruik van de Milieustraat.

Grafiek 14.1a: Bekendheid en (potentieel) gebruik Milieustraat, 2001-2006



Redenen geen gebruik Milieustraat

Ruim eenderde van de Leidenaren (35%) is wel bekend met de Milieustraat, maar heeft er het afgelopen jaar geen gebruik van gemaakt. De belangrijkste reden hiervoor is dat men geen afval had voor de Milieustraat.

Tabel 14.1b: Waarom geen gebruik Milieustraat (in % bekend, maar geen gebruik, meer antw. mogelijk)

Heb geen afval voor Milieustraat	76%
Vindt de Milieustraat te ver weg	10%
Wordt opgehaald	5%
Geen auto	4%
Regel het zelf	3%
Een ander regelt dit	3%
Weet niet waar Milieustraat is	3%
Weet niet precies wat wel/ niet kan	2%

Gebruikers Milieustraat

Leidenaren die in de afgelopen 12 maanden gebruik hebben gemaakt van de Milieustraat, zijn hier meestal één of enkele keren geweest. Ze komen met name voor het inleveren van grof huishoudelijk afval en bouw- en sloopafval.

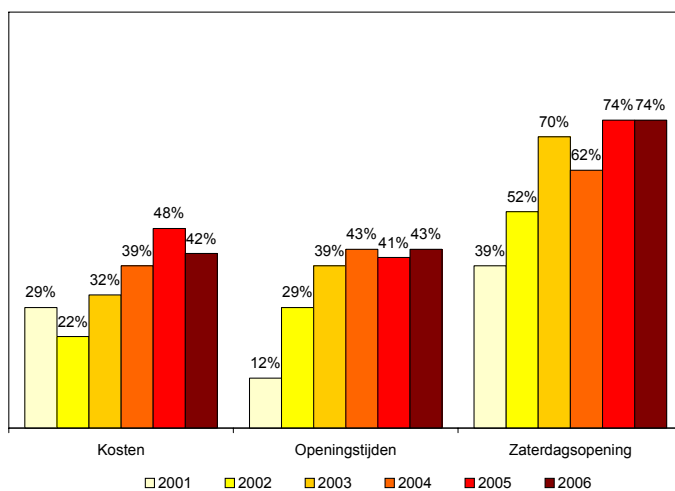
Tabel 14.1c: Afval waarvoor men naar Milieustraat gaat (in % Milieustraat bezocht, meer antw. mogelijk)

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Grof huishoudelijk afval	36%	45%	40%	33%	50%	46%
Bouw- en sloopafval	38%	33%	38%	40%	33%	34%
Klein gevaarlijk afval	22%	23%	19%	18%	15%	24%
Hout	9%	17%	18%	16%	20%	17%
Grof groenafval	6%	8%	11%	15%	13%	17%
Kleine elektrische apparaten	16%	24%	14%	13%	14%	14%
Metalen/aluminium	8%	10%	9%	3%	6%	8%
Papier, karton	8%	4%	4%	5%	4%	6%
Vloerbedekking	5%	5%	7%	6%	3%	4%
Glas	7%	1%	3%	4%	3%	3%
Kleding	4%	2%	2%	1%	1%	2%

Kosten en openingstijden

De Milieustraat is op werkdagen geopend van 9.00-17.00 uur en op zaterdag tot 16.00 uur. Het gebruik van de Milieustraat is voor inwoners van Leiden gratis. Alleen voor bouw- en sloopafval geldt voor particulieren een limiet. Van de Leidenaren die bekend zijn met de Milieustraat, weet ruim vier op de tien dat het gebruik veelal gratis is en een even grote groep zegt bekend te zijn met de openingstijden. Driekwart denkt dat de Milieustraat op zaterdag open is. De resultaten zijn globaal vergelijkbaar met eerdere jaren.

Grafiek 14.1d: Bekendheid kosten, openingstijden en zaterdagsopening Milieustraat (in % bekend met Milieustraat)



14.2 Scheiden KGA

Deze paragraaf gaat nader in op de inzameling van Klein Gevaarlijk Afval, zoals bijvoorbeeld batterijen, verfstesten, spaarlampen, olie, nagellak, oude medicijnen en toners. Er is in het onderzoek onderscheid gemaakt tussen batterijen en overig KGA-afval.

Bezit

Van alle Leidenaren heeft 84% in de afgelopen 12 maanden lege batterijen gehad en ruim de helft ander KGA. 35-55 jarigen en de hogere inkomensgroepen hebben relatief vaker lege batterijen en ander KGA en hebben hier ook vaker meer dan 10 stuks van.

Tabel 14.2a: Bezit KGA

	Totaal KGA 2006	waarvan lege batterijen	waarvan overig KGA
Ja, meer dan 10 stuks per jaar	64%	53%	25%
Ja, minder dan 10 stuks per jaar	24%	31%	30%
Nee	12%	16%	46%
	100%	100%	100%

Afvalscheiding KGA

Van de mensen die lege batterijen of ander KGA hebben, levert circa negen op de tien dit vrijwel altijd gescheiden in, bijna een op de tien soms en slechts 3-4% zegt dit nooit gescheiden in te leveren. De resultaten zijn vergelijkbaar met vorig jaar, toen er naar afvalscheiding van KGA als totaal is gevraagd. Jongeren van 18-34 jaar en de lagere inkomensgroepen scheiden relatief minder vaak lege batterijen en ander KGA.

Tabel 14.2b: Gescheiden inleveren KGA (in % mensen die het hebben)

	2005	2006	
	Totaal KGA	Lege batterijen	Overig KGA
(Vrijwel) altijd	94%	90%	88%
Soms		7%	8%
Nooit	6%	3%	4%
	100%	100%	100%

Hoe wordt KGA ingeleverd/gescheiden

Lege batterijen worden met name bij de winkeliers ingeleverd, of ook wel bij de ChemoJack. Een deel van de Leidenaren bewaart ze tot ze er meer hebben. Overig KGA wordt met name bij de ChemoJack, winkel of Milieustraat ingeleverd.

Tabel 14.2c: Hoe inleveren KGA (door mensen die aangeven KGA te scheiden)

	2005	2006	
	Totaal KGA	Lege batterijen	Overig KGA
Winkel	24%	50%	28%
ChemoJack (t/m '05 standplaatsen chemokar)	18%	23%	35%
Chemokar die elk kwartaal in de straat rijdt	36%	#	#
Milieustraat	14%	4%	21%
Bewaar ze nog tot ik er meer heb	#	14%	9%
Op werk	#	6%	#
Op school	#	3%	#
In rode chemobak	#	#	3%
Apotheek	#	#	2%
Anders	8%	-	-

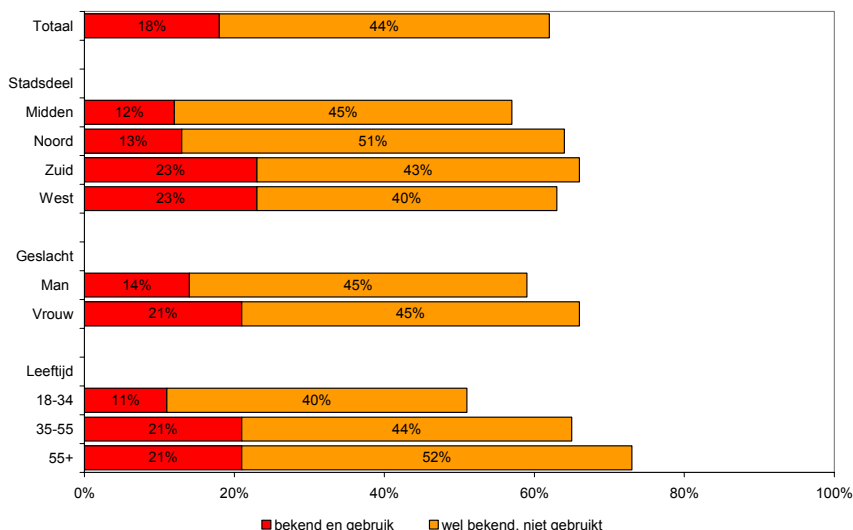
Redenen niet scheiden

De (weinig) Leidenaren die (eerlijk) aangeven hun KGA niet gescheiden in te leveren, is gevraagd naar de belangrijkste reden hiervoor. Voor het niet scheiden van batterijen zijn gemakzucht en in mindere mate de beperkte mogelijkheden de belangrijkste redenen.

14.3 ChemoJack

Sinds 1 januari van dit jaar rijdt de chemokar niet meer ieder kwartaal door de straat, maar staat deze wekelijks, onder de naam ChemoJack, op vaste standplaatsen en tijden. Ruim zes op de tien Leidenaren is hier van op de hoogte en bijna twee op de tien heeft hier al gebruik van gemaakt. Vrouwen en 35-plussers zijn hier relatief beter mee bekend, en maken hier relatief ook meer gebruik van. Daarnaast maken ook inwoners van Zuid en West hier relatief meer gebruik van.

Tabel 14.3a: Bekendheid en gebruik ChemoJack



Als alle respondenten is verteld over de ChemoJack, dan staat 74% open om de ChemoJack in de toekomst te zullen gebruiken. Dit percentage moet gezien worden als een bovenwaarde, omdat er wordt uitgegaan van maximale bekendheid van de ChemoJack. Daarnaast moet rekening gehouden worden met sociale wenselijkheid van de antwoorden en bleek in de vorige paragraaf dat een deel van de mensen slechts zeer beperkt KGA heeft (denkt te hebben).

Tabel 14.3b: Verwacht toekomstig gebruik ChemoJack (bij volledige bekendheid)

Ja, gebruikt het nu ook al	18%
Ja in toekomst wel, en afgelopen jaar niet	56%
Nee	26%
	100%

Leidenaren kunnen hun KGA ook naar de standplaatsen van ChemoJack in de randgemeenten (Zoeterwoude, Alkemade, Voorschoten, Leiderdorp, Teylingen en Oegstgeest) brengen.

Van alle Leidenaren heeft 2% hier al eens gebruik van gemaakt en heeft nog eens twee op de tien hier interesse in voor de toekomst. Inwoners van stadsdelen Noord en Zuid, 55-minners en de hogere inkomensgroepen hebben hier relatief meer interesse in.

Tabel 14.3b: Interesse en gebruik ChemoJack in randgemeenten

Gebruikt	2%
Nog niet gebruikt, wel interesse	20%
Maakt liever gebruik van inzameling in Leiden zelf	76%
Scheidt geen KGA	1%
Weet niet	1%
	100%

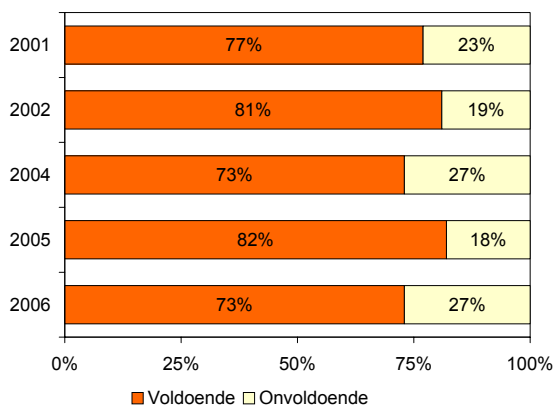
15. BEZOEK BURGERZAKEN

In dit hoofdstuk wordt gekeken in hoeverre de openingstijden aansluiten op de wensen van de burger. Om de dienstverlening van de afdeling verder te optimaliseren is in de Stadsenquête daarnaast ook ingegaan op de wachttijden en de interesse in het vooraf maken van een afspraak om deze wachttijden te verminderen. Tot slot wordt gekeken naar de interesse van de Leidenaren om via internet een afspraak te maken of producten aan te vragen.

15.1 Openingstijden

De afdeling Burgerzaken is op werkdagen dagelijks open van 8.30 tot 16.00 uur, donderdag doorlopend van 8.30 tot 20.00 uur en maandagochtend gesloten. Bijna driekwart van de Leidenaren vindt dat de huidige openingstijden voldoende gelegenheid bieden om hun zaken bij de afdeling Burgerzaken te regelen. Hiermee is de tevredenheid weer terug op het niveau van 2004. 55-minners (=werkenden) en hoger opgeleiden/hogere inkomensgroepen vinden de openingstijden wat minder vaak voldoende.

Grafiek 15.1a: Beoordeling huidige openingstijden



Als bijna driekwart van de Leidenaren de openingstijden voldoende vindt, vindt dus ruim een kwart van de Leidenaren de huidige openingstijden onvoldoende. Zij zouden met name liever later in de middag of op een andere avond dan de donderdag langs willen komen.

Tabel 15.1b: Wanneer dan langskomen (in % mensen die openingstijden onvoldoende vinden)

Op werkdagen later in de middag	37%
Extra avondopenstelling	37%
Openstelling op zaterdag	19%
Maandagochtend	4%
Op werkdagen eerder open	2%
Huidige tijdstippen zijn goed	1%
Totaal	100

Bijna drie op de tien Leidenaren geeft aan op zich bereid te zijn om meer te betalen voor de producten en diensten van Burgerzaken als de openingstijden zouden worden verruimd. Wel zegt de helft van hen spontaan dat ze alleen een klein beetje meer zouden willen betalen. 55-minners, middelbaar en hoger opgeleiden zijn relatief vaker bereid te betalen voor langere openingstijden. Mensen die de openingstijden onvoldoende vinden zijn vaker bereid te betalen voor langere openingstijden.

Tabel 15.1c: Bent u bereid meer te betalen bij langere openingstijden

	Totaal	Openingstijden voldoende?	
		Ja	Nee
Jawel	15%	11%	24%
Ja, alleen klein beetje	14%	10%	25%
Nee	72%	79%	52%
Totaal	100%	100%	100%

15.2 Wachtijden bij bezoek Burgerzaken

Van de Leidenaren zegt 34% het afgelopen jaar Burgerzaken te hebben bezocht. Zij geven aan bij hun laatste bezoek gemiddeld 24 minuten te hebben moeten wachten voordat ze werden geholpen. Dit is langer dan vorig jaar en vergelijkbaar met de twee jaren daarvoor. De maximaal acceptabele wachttijd ligt gemiddeld rond de 19 minuten en is daarmee korter dan de opgegeven wachttijd. De maximaal acceptabele wachttijd laat de laatste jaren een dalende lijn zien: men wil steeds sneller geholpen worden. Aangezien de opgegeven wachttijd ongeveer gelijk blijft, worden steeds minder mensen binnen de gemiddelde acceptabele wachttijd geholpen.

Tabel 15.2: Gemiddelde opgegeven en acceptabele wachttijd bij bezoek Burgerzaken

	Opgegeven wachttijd	Acceptabele wachttijd
2001	21 minuten	17 minuten
2003	26 minuten	24 minuten
2004	25 minuten	22 minuten
2005	21 minuten	21 minuten
2006	24 minuten	19 minuten
Geen wachttijd	4%	0%
binnen 5 minuten	18%	5%
binnen 10 minuten	15%	19%
binnen 15 minuten	18%	38%
binnen 20 minuten	7%	12%
binnen 30 minuten	17%	21%
binnen 60 minuten	21%	4%
	100%	100%

15.3 Voorkeur voor langsgaan Burgerzaken met of zonder afspraak

Voor veel producten is het mogelijk om vooraf een afspraak bij Burgerzaken te maken. Dit kan onder andere voor het verlengen van reisdocumenten en het rijbewijs. Voordeel hiervan is dat men direct geholpen wordt. De helft van de Leidenaren is hiermee bekend en ruim een kwart heeft er ook al eens gebruik van gemaakt. Dit is hoger dan vorig jaar, toen vier op de tien hiermee bekend was en twee op de tien er gebruik van maakte.

Tabel 15.3a: Bekendheid en gebruik mogelijkheid om vooraf afspraak te maken bij bezoek Burgerzaken

	2005	2006
Mee bekend, en gebruik van gemaakt	20%	28%
Mee bekend, nog geen gebruik van gemaakt	21%	24%
Niet mee bekend	58%	48%
Totaal	100%	100%

Van de mensen die wel op de hoogte zijn van de mogelijkheid om een afspraak te maken maar die nog niet hebben gemaakt, zegt 61% dat dit nog niet aan de orde is geweest, 13% vindt het te veel moeite en 8% geeft aan dat het voor hun product niet kan.

Tabel 15.3b: Waarom nog nooit afspraak gemaakt bij Burgerzaken, terwijl wel bekend met mogelijkheid

Nog niet aan de orde geweest	61%
Te veel moeite	13%
Kan niet voor betreffend product	8%
Niet erg om even te wachten	5%
Lastig om exact te moeten plannen	4%
Nooit aan gedacht	3%
Gaat sowieso snel genoeg	2%
Zit niet in mijn systeem	2%

Telefonisch versus internet

Als vervolgens aan alle respondenten gevraagd wordt of hun voorkeur uitgaat naar telefonisch of via internet een afspraak maken met Burgerzaken, dan maakt tweederde liever telefonisch een afspraak en twee op de tien liever via internet. De rest heeft geen voorkeur.

Jongeren tot 34 jaar, hoger opgeleiden en de hogere inkomensgroepen geven relatief vaker de voorkeur aan het maken van een afspraak via internet. 35-plussers, lager opgeleiden en de lagere inkomensgroepen maken liever telefonisch een afspraak.

Tabel 15.3c: Voorkeur voor telefonisch of via internet afspraak maken

Telefonisch	66%
Internet	20%
Geen voorkeur/weet niet/geeft spontaan aan geen afspraak te willen	14%
Totaal	100%

Afspraak versus vrij inlopen versus digitaal product aanvragen

Tijdens de openingstijden kan men zowel vrij inlopen als op afspraak komen. Ook kunnen sommige producten digitaal worden aangevraagd. Men hoeft dan niet meer naar het stadhuis te komen.

Ruim eenderde geeft de voorkeur aan de vrije inloop, eenderde vraagt het liefst digitaal een product aan en een kwart maakt liever vooraf een afspraak.

Leidenaren van 55 jaar en ouder, lager opgeleiden en de lagere inkomens geven er relatief vaker de voorkeur aan om zonder afspraak langs te gaan, jongeren, hoger opgeleiden en de hogere inkomens regelen zaken liever digitaal. Het afgelopen jaar is deze vraag op een iets andere wijze gesteld.

Duidelijk wordt dat mensen kiezen voor de gemakkelijkste weg die hen geboden wordt. De meest gehanteerde keuze zal dus zijn de keuze met de laagste drempel (een afweging van te verwachten wachttijd, gemak van maken afspraak, efficiency van proces).

Tabel 15.3d: Voorkeur voor wel/niet vooraf afspraak maken of digitaal product aanvragen

Zonder afspraak langsgaan	36%
Vooraf afspraak maken	24%
Digitaal product aanvragen	31%
Geen voorkeur/ weet niet	8%
Totaal	100%

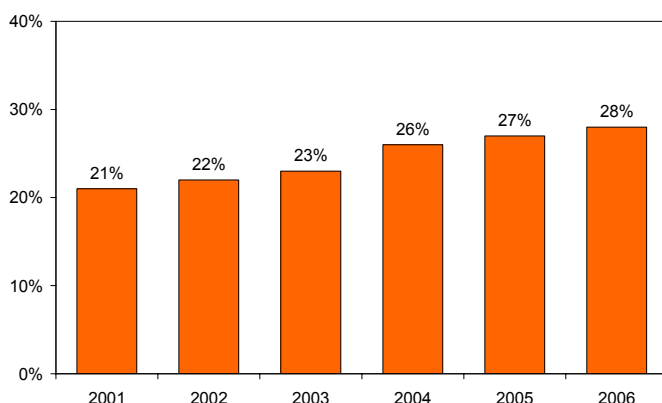
16. VRIJWILLIGERSWERK

Net zoals voorgaande jaren is in de stadsenquête van de gemeente Leiden een vragenblok over vrijwilligerswerk opgenomen. Vrijwilligerswerk gaat hierbij niet alleen om zorg of dienstverlening, maar ook om bijvoorbeeld bardiensten bij een vereniging, schrijven voor een clubkrantje, lid zijn van een bestuur, hulp op school of activiteiten voor een kerk.

16.1 Aantal vrijwilligers

Ruim een kwart van de Leidenaren verricht op dit moment vrijwilligerswerk. Dit is vergelijkbaar met de afgelopen twee jaar en wat hoger dan in de jaren daarvoor⁹.

Grafiek 16.1a: Percentage Leidenaren dat vrijwilligerswerk doet



Onderstaande tabel geeft een overzicht van het percentage vrijwilligers in de afgelopen twee jaar naar enkele segmenten. Vrijwilligerswerk wordt wat vaker gedaan door vrouwen, 35-plussers en middelbaar en hoger opgeleiden.

Tabel 16.1b: Verrichten van vrijwilligerswerk 2005-2006 naar doelgroepen

	2005	2006		2005	2006		2005	2006
Totaal	27%	28%	<i>District</i>			<i>Inkomen huish.</i>		
<i>Sekse</i>			Midden	27%	28%	≤ 1.600	22%	27%
Man	27%	26%	Noord	32%	27%	1601 – 3000	29%	26%
Vrouw	26%	29%	Zuid	23%	26%	> 3000	30%	32%
<i>Leeftijd</i>			West	24%	29%			
18-34	23%	23%	<i>Opleiding</i>					
35-49	31%	32%	Lager	19%	20%			
50+	27%	26%	Middelbaar	24%	29%			
			Hoger	32%	30%			

16.2 Beschrijving omvang en type vrijwilligerswerk

Driekwart van de vrijwilligers besteedt per week tot 5 uur aan vrijwilligerswerk. Vergeleken met voorgaande jaren zijn de verschillen marginaal.

Tabel 16.2a: Aantal uur per week besteed aan vrijwilligerswerk (in % vrijwilligers)

	2002	2003	2004	2005	2006
Minder dan 2 uur	29%	31%	27%	37%	30%
2-5 uur	47%	43%	45%	37%	44%
6-10 uur	14%	15%	18%	16%	21%
11-20 uur	7%	9%	7%	7%	4%
21 uur of meer	2%	2%	3%	2%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

⁹ Het is mogelijk dat door alle media-aandacht, aandacht op scholen, verkrijgen van pasjes/brieven, mensen zich meer bewust worden van het brede begrip vrijwilligerswerk. Er zijn veel activiteiten die onder vrijwilligerswerk vallen. Als dit zo zou zijn, stijgt het percentage bewuste vrijwilligers in de loop der jaren.

Net zoals vorige jaren zijn de meeste vrijwilligers werkzaam binnen de gemeentegrenzen van Leiden. Toch verricht eenderde (ook) vrijwilligerswerk buiten Leiden.

Tabel 16.2b: Plaats vrijwilligerswerk (in % vrijwilligers)

	2002	2003	2004	2005	2006
Binnen gemeente Leiden	75%	72%	69%	67%	67%
Buiten de gemeente Leiden	17%	18%	19%	20%	20%
Beide	9%	10%	12%	13%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De meeste vrijwilligers zijn actief bij een sportvereniging. Overige organisaties waarin men veelal actief is, zijn het onderwijs, kerkelijke of levenbeschouwende organisaties en de zorg- en dienstverlening. Over het algemeen zijn de resultaten vergelijkbaar met voorgaande jaren. Mannen zijn vaker actief bij sportverenigingen en vrouwen binnen het onderwijs, 55-plussers verrichten vaker vrijwilligerswerk bij ouderenorganisaties.

Tabel 16.2c: Meest genoemde sectoren huidig vrijwilligerswerk door vrijwilligers (in % vrijwilligers, meer mogelijk)

	2002	2003	2004	2005	2006
Sportvereniging	25%	20%	29%	26%	27%
School, onderwijs	15%	13%	13%	15%	17%
Kerkelijke, levenbeschouwelijke organisatie	14%	14%	12%	14%	12%
Zorg en dienstverlening	13%	10%	12%	14%	12%
Kunst en cultuur	9%	11%	8%	6%	9%
Bewonerscommissie, buurtvereniging	8%	7%	4%	6%	6%
Actiegroep/belangenorganisatie	6%	5%	4%	5%	5%
Politieke en/of campagneorganisatie	3%	2%	3%	5%	5%
Hobby/club	2%	9%	2%	5%	4%
Jongerenorganisatie	5%	4%	6%	4%	4%
Ouderenorganisatie	3%	7%	5%	3%	4%
Club-en buurthuiswerk	4%	3%	4%	3%	4%
Mantelzorg	3%	4%	3%	3%	3%

Driekwart van de vrijwilligers (76%) verricht uitvoerende taken, 30% doet bestuurlijke werkzaamheden en 21% houdt zich bezig met coördinerende of leidinggevende activiteiten. Mannen en middelbaar en hoger opgeleiden nemen vaker plaats in het bestuur.

16.3 Bekendheid en gebruik Steunpunt vrijwilligerswerk

Het vrijwilligerswerk in Leiden wordt gecoördineerd door het Steunpunt Vrijwilligerswerk. De resultaten zijn vergelijkbaar met die van vorige jaren. Vrouwen en 50-plussers zijn relatief vaker met het Steunpunt bekend.

Tabel 16.3: Bekend/gebruik Steunpunt vrijwilligerswerk

	2002	2003	2005	2006
Steunpunt bekend en gebruik	4%	4%	4%	4%
Steunpunt bekend, geen gebruik	35%	33%	37%	39%
Steunpunt onbekend	61%	64%	59%	57%
Totaal	100%	100%	100%	100%

17. BEZOEK EN BEOORDELING BINNENSTAD EN ANDERE WINKELCENTRA LEIDEN

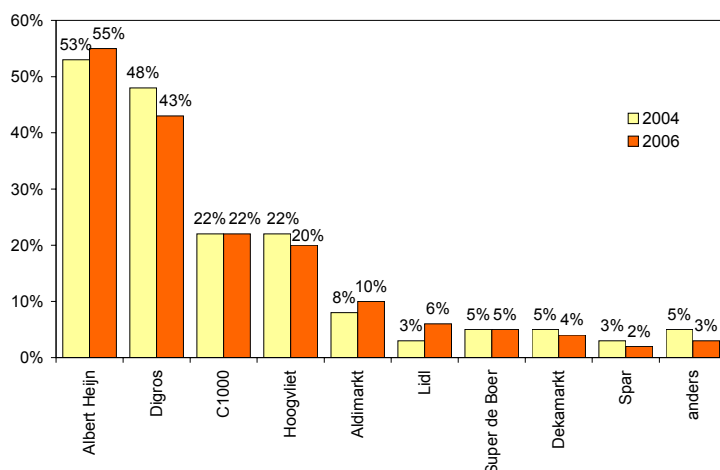
In dit hoofdstuk wordt gekeken naar het koopgedrag van de Leidenaar, zowel voor dagelijkse als voor niet-dagelijkse boodschappen. Ook wordt gekeken met welk vervoermiddel men de grote winkelcentra bezoekt. In de laatste paragraaf worden de binnenstad en verschillende winkelcentra in Leiden beoordeeld op een aantal aspecten.

17.1 Dagelijkse boodschappen

Eenderde van de Leidenaars doet vrijwel iedere dag dagelijkse boodschappen, de helft 2-3 keer per week. In vergelijking met 2004 wordt iets minder vaak dagelijks en vaker 2-3 keer per week boodschappen gedaan.

In Leiden en de directe omgeving zijn circa tien supermarktketens actief met één of meer vestigingen. Zo heeft Albert Heijn zes vestigingen in Leiden en vier vestigingen in de directe omgeving (Oegstgeest, Leiderdorp en Voorschoten) en Digros drie vestigingen in Leiden en één in Leiderdorp. In dit onderzoek is gevraagd welke supermarkt de Leidenaars het meest bezoeken. In vergelijking met twee jaar geleden gaan de Leidenaars minder vaak naar Digros en relatief wat meer naar de Lidl. De overige verschillen zijn klein.

Grafiek 17.1a: Meest bezochte supermarkt (2 antwoorden mogelijk)



Waar men de dagelijkse boodschappen doet is, logischerwijs, afhankelijk van waar men woont. Onderstaande tabel geeft per district de supermarkten die (het meest) worden bezocht.

Tabel 17.1b: Welke supermarkten worden het meest bezocht per district

	Totaal Leiden		Binnenstad Zuid		Binnenstad Noord		Leiden Noord		Roodenburger-district		Bos- en Gasthuis-district		Morsdistrict		Merenwijk		Stevenshof	
	'04	'06	'04	'06	'04	'06	'04	'06	'04	'06	'04	'06	'04	'06	'04	'06	'04	'06
Albert Heijn	53%	55%	32%	30%	49%	58%	59%	55%	49%	45%	63%	65%	16%	23%	73%	68%	63%	67%
Digros	48%	43%	13%	14%	58%	47%	68%	73%	17%	21%	39%	38%	85%	72%	25%	24%	86%	88%
C1000	22%	22%	#	7%	5%	6%	11%	5%	25%	28%	13%	16%	55%	50%	58%	53%	13%	7%
Hoogvliet	22%	20%	79%	63%	25%	24%	10%	11%	43%	40%	24%	18%	8%	3%	3%	3%	3%	5%
Aldimarkt	8%	10%	17%	12%	9%	18%	15%	11%	9%	15%	10%	9%	3%	9%	#	3%	4%	3%
Lidl	3%	6%	#	#	#	6%	6%	13%	#	3%	#	5%	#	3%	17%	15%	#	#
Super de Boer	5%	5%	5%	13%	12%	11%	#	4%	#	#	#	#	3%	10%	#	#	#	#
Dekamarkt	5%	4%	24%	20%	11%	4%	#	#	11%	9%	#	#	#	#	#	#	#	#
Spar	3%	2%	#	#	#	#	#	#	8%	4%	12%	10%	#	#	#	#	#	#
Anders*	5%	3%	#	4%	#	#	7%	#	9%	4%	6%	3%	6%	4%	#	4%	10%	3%

* anders= markt, buiten Leiden

= 2% of minder, in het tabellenboek staan de ketens ook onderverdeeld naar specifieke vestiging

Als gekeken wordt naar de circa veertig individuele supermarkten, blijken de vijf meest bezochte supermarkten (bij maximaal 2 genoemde supermarkten per respondent):

1. Digros Langegracht (19%)
2. Hoogvliet Levendaal (18%)
3. Albert Heijn Bevrijdingsplein (14%)
4. Digros Stevensbloem en Albert Heijn Hooigracht (12%)

17.2 Niet-dagelijkse boodschappen¹⁰

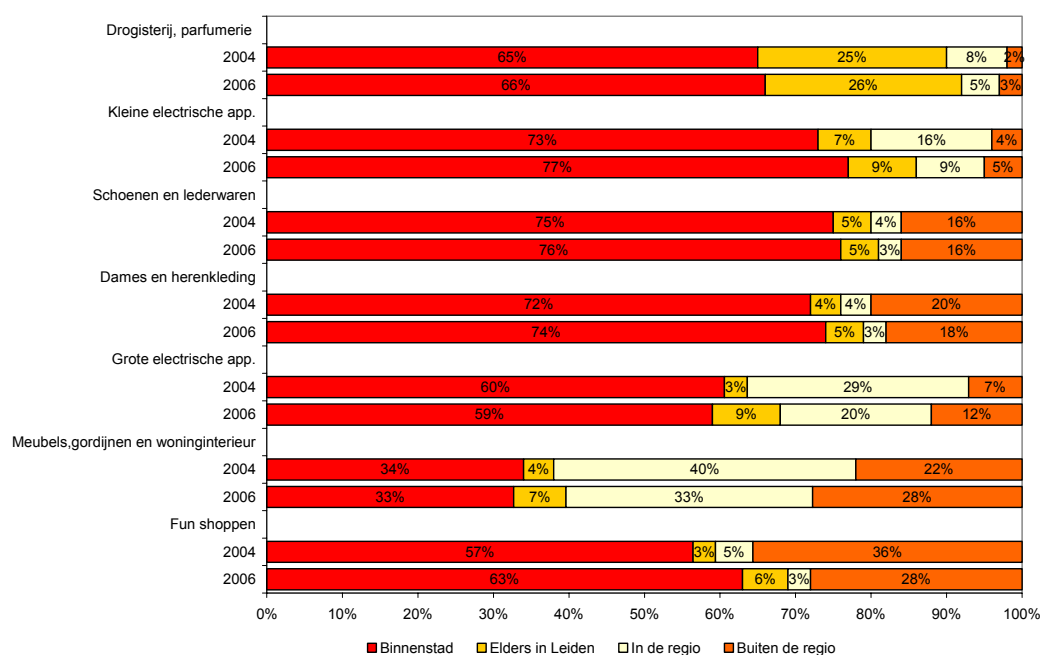
Om meer inzicht te krijgen in de koopkrachtbinding van Leiden zijn, evenals in 2004, de Leidenaren enkele veelverkochte artikelsoorten voorgelegd. Leidenaren die deze artikelen wel eens kopen is gevraagd waar ze deze artikelen (meestal) kopen.

Evenals in 2004 worden drogisterij- en parfumerie artikelen het vaakst in Leiden zelf (de binnenstad of elders in Leiden) gekocht (binnenstad+elders in Leiden). Ruim negen op de tien koopt dit in Leiden. Andere artikelen die veelal in Leiden zelf worden gekocht, zijn kleine elektrische apparaten, schoenen/lederwaren en kleding. Alleen voor meubels en woninginterieur gaat men meestal ergens anders naar toe in of buiten de Leidse regio, met name naar Zoeterwoude of Leiderdorp.

Acht op de tien Leidenaren winkelt wel eens gewoon voor de gezelligheid. Naast Leiden worden Den Haag (19%) en in mindere mate Amsterdam (15%) wel eens bezocht voor fun-shopping. Rotterdam en Utrecht worden hiervoor slechts door resp. 5% en 2% wel eens bezocht.

In vergelijking met 2004 lijken Leidenaren voor funshoppen iets vaker in eigen stad blijven. Hoewel de verschillen per artikelsoort nauwelijks significant zijn, is het verheugend dat alle voorgelegde artikelen soorten net iets vaker in Leiden gekocht worden dan in 2004.

Grafiek 17.2b: Waar worden artikelsoorten meestal gekocht (in % koopt artikelsoort)¹¹



¹⁰ Niet dagelijkse boodschappen zijn in te delen in drie typen: specialty goods (bv. sieraden, fotoapparatuur), shopping goods (bv. kleding, woninginrichting) en convenience goods (bv. drogisterij en huishoudelijke artikelen). Voor de aankoop van deze artikelen hebben de consumenten een verschillende inspannings-bereidheid en stellen ze verschillende eisen. Elke type product kent zijn eigen koopkrachtbinding. Voor specialty goods willen mensen betrouwbaarheid (service, garantie en bekendheid personeel), voor shopping goods bezoeken consumenten vaak meer winkelcentra om artikelen te kunnen vergelijken en voor convenience goods willen mensen snel en gemakkelijk winkelen (vaak dichtbij huis) en. De koopkrachtbinding van een stad is voor convenience goods veelal groter dan voor shopping goods.

¹¹ Tot de Leidse regio worden gerekend: Leiderdorp, Oegstgeest, Voorschoten, Zoeterwoude en Alkemade

Andere bezochte winkelcentra in Leiden om te winkelen

Vrijwel alle Leidenaren bezoeken wel eens de binnenstad. Daarnaast bezoekt een deel van de Leidenaren ook wel eens een ander winkelcentrum in Leiden. Onderstaande tabel geeft de vier belangrijkste: De Luifelbaan/ Bevrijdingsplein en de Kopermolen worden hierbij het vaakst genoemd. Logischerwijs is het vaakst bezochte winkelcentrum afhankelijk van waar men woont.

Tabel 17.2c: Vaakst bezochte winkelcentrum naast Binnenstad

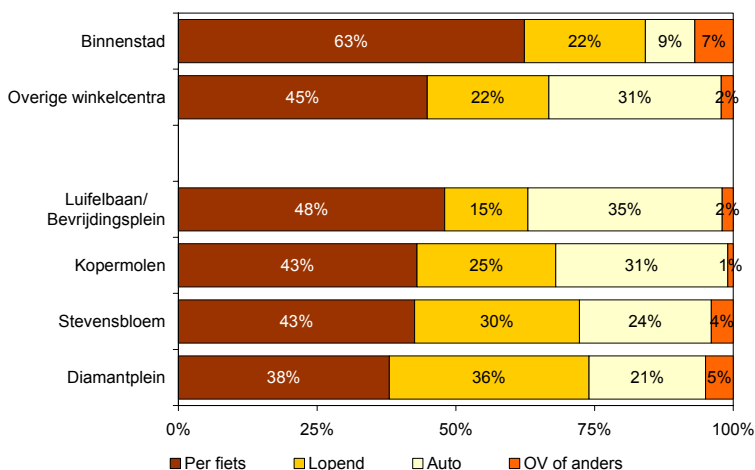
	2005	2006*
Luifelbaan/ Bevrijdingsplein	14-18%	15-20%
Kopermolen	12-16%	10-15%
Stevensbloem	6-11%	4-10%
Diamantplein	5-10%	3-8%

* er is een marge aangegeven omdat het een indicatieve uitspraak is.

17.3 Hoe reizen naar Leidse winkelcentra

Vervolgens is de mensen gevraagd met welk vervoermiddel ze naar de door hen bezochte winkelcentra gaan. Onderstaande tabel vergelijkt de wijze van reizen naar de vier vaakst bezochte centra met de wijze van reizen naar de binnenstad. Zowel voor de binnenstad als de andere winkelcentra is de fiets het meest gebruikte vervoermiddel. Wel wordt de fiets naar de binnenstad relatief vaker gebruikt. De bezoekers van de overige winkelcentra gebruiken daarentegen vaker de auto. De bezoekers van Bevrijdingsplein en de Kopermolen komen het vaakst met de auto die van het Diamantplein en Stevensbloem relatief vaker lopend.

Grafiek 17.3a: Hoe reizen naar binnenstad en vier vaakst bezochte Leidse winkelcentra (in % bezoekt winkelcentrum)



Vergeleken met twee jaar geleden lijken de mensen vaker de fiets te gebruiken om te winkelen in de Binnenstad en Luifelbaan/Bevrijdingsplein en minder vaak lopend te gaan.

Tabel 17.3b: Vervoermiddel naar Leidse winkelcentra, vergelijking '04-'06

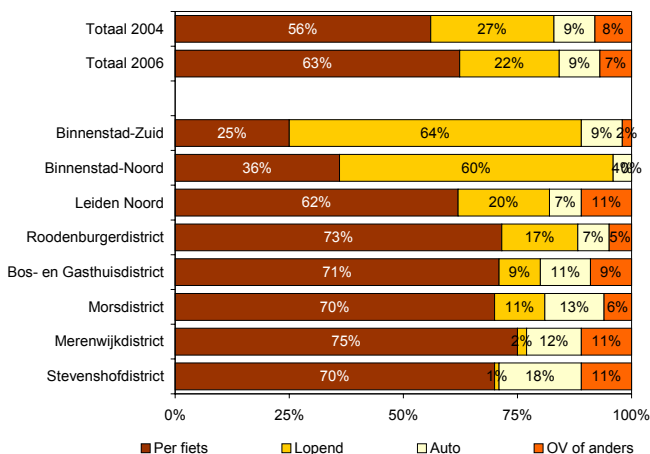
	Binnenstad		Luifelbaan/Bevrijdingsplein		Kopermolen		Stevensbloem*	Diamantplein*
	'04	'06	'04	'06	'04	'06	'06	'06
Per fiets	56%	63%	39%	48%	45%	43%	43%	38%
Lopend	27%	22%	23%	15%	19%	25%	30%	36%
Auto	9%	9%	36%	35%	34%	31%	24%	21%
OV of anders	8%	7%	3%	2%	3%	1%	4%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

* vanwege klein aantal respondenten wordt hier geen vergelijking met 2004 gepresenteerd

Vervoermiddel naar district

Onderstaande tabel laat zien dat de inwoners van de districten Binnenstad-Noord en Zuid veelal lopend de binnenstad bezoeken. De inwoners van de Stevenshof komen relatief wat vaker met de auto. De OV-gebruikers zijn meestal gepensioneerden.

Grafiek 17.3c: Hoe reizen naar binnenstad 2004 vs 2006 en naar district (in % bezoekt winkelcentrum)



17.4 Beoordeling binnenstad en andere winkelcentra

Aan de Leidenaar is gevraagd de door hem/haar bezochte winkelcentra te beoordelen op zeven aspecten. Op vijf van de zeven aspecten wordt de binnenstad, zoals te verwachten valt, hoger beoordeeld dan de overige winkelcentra in Leiden. Alleen op bereikbaarheid en parkeren scoort de binnenstad aanzienlijk lager. Het is verheugend dat bijna alle winkelcentra gemiddeld genomen circa 0,2 tot 0,4 punten hoger scoren in vergelijking met twee jaar geleden.

Tabel 17.4: Beoordeling winkelcentra op 7 aspecten

	Binnenstad		Luifelbaan		Kopermolen		Stevens- bloem*	Diamant- plein*
	'04	'06	'04	'06	'04	'06	'06	'06
Sfeer in winkelcentrum	7,1	7,3	5,8	6,6	6,4	6,7	5,7	6,4
Horeca in winkelcentrum	7,1	7,3	4,8	5,4	5,3	5,7	5,2	6,0
Looproutes door winkelcentrum	7,2	7,3	6,5	6,8	7,0	7,3	6,3	7,1
Hoeveelheid winkels in winkelcentrum	6,9	7,1	5,9	6,6	6,3	6,9	5,5	6,1
Diversiteit winkels in winkelcentrum	6,6	6,8	6,0	6,7	6,4	6,8	5,5	6,0
Bereikbaarheid winkelcentrum per auto	5,2	5,4	7,3	7,3	7,2	7,5	6,6	7,5
Parkeren in het winkelcentrum	5,1	5,4	7,2	7,2	7,0	7,3	6,4	7,1
Gemiddeld	6,5	6,7	6,2	6,7	6,5	6,9	5,9	6,6

* vanwege klein aantal respondenten wordt hier geen vergelijking met 2004 gepresenteerd

17.5 Verbeter tips voor de binnenstad

Tot slot is aan alle bezoekers van de binnenstad gevraagd of ze nog verbeter tips hebben. Er volgt een groot scala aan antwoorden met betrekking tot parkeren, diversiteit winkels, horeca, etc. Onderstaand de top 10. In het separaat geleverde tabellenboek staan ook meer losse ideeën/tips:

1. Meer parkeergelegenheid, met name in binnenstad (139x)
2. Parkeren in het winkelcentrum te duur/overall betalen (68x)
3. Winkelaanbod binnenstad: meer variatie, meer speciaalzaken, aparte winkels, kleine winkeltjes, meer grote winkelketens of juist minder (54x)
4. Bereikbaarheid binnenstad per auto is slecht, betere doorstroming, teveel 1-richting (52x)
5. Onderhoud openbare ruimte: schoonhouden, netter, meer groen (39x)
6. Meer sfeer in binnenstad: door bv. meer terrasjes, aankleding (19x)
7. Verkeersveiligheid (19x)
8. Meer horeca/uitgaansgelegenheden in centrum (14x)
9. Voorzieningen voor fietsers: fietspaden beter onderhouden, meer fietsenstallingen (13x)
10. Autovrij maken van binnenstad (12x)

18. STADSBEZOEK

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal aspecten die een belangrijke rol spelen bij een bezoek aan (het centrum van) Leiden. Als eerste wordt gekeken naar wat Leiden volgens de Leidenaren zelf aantrekkelijk maakt voor een bezoek. Vervolgens wordt ingegaan op de historische kern, de Leidse Loper, het gebruik van horeca gelegenheden en musea en de levendigheid van Leiden volgens de eigen inwoners.

18.1 Aantrekkelijke bezoekeraspecten Leiden

De stad Leiden is onlosmakelijk verbonden met zijn historische kern. Dit blijkt ook wel als de Leidenaren wordt gevraagd om aan te geven welke aspecten Leiden aantrekkelijk maken voor een stadsbezoek. Het historische karakter en de (oude) binnenstad worden hierbij het vaakst genoemd. Andere aspecten die worden genoemd zijn onder meer de verschillende musea, de grachten en het gezellige karakter van Leiden.

Tabel 18.1: Top-10 aantrekkelijke bezoekeraspecten Leiden

1. Historische/oude binnenstad (gebouwen)	25%
2. Binnenstad	22%
3. Musea	12%
4. Grachten/singels	12%
5. Gezellig	11%
6. Dorps (kleinschalig, overzichtelijk, rustig)	8%
7. Groen/natuur	6%
8. Cultuur, culturele stad	4%
9. Leuke stad, goed om te wonen	4%
10. Studentenstad/geleerden/universiteit	3%

Zeven op de tien Leidenaren loopt zelf wel eens door de stad om van de historische kern van Leiden te genieten.

18.2 Vergelijking historische kern Leiden met andere steden

De historische kern van Leiden wordt wel eens vergeleken met andere historische steden zoals Haarlem, Delft en Dordrecht. Ruim zeven op de tien Leidenaren is wel eens in de binnenstad van Haarlem geweest en evenzoveel in Delft. Dordrecht wordt met 36% beduidend minder bezocht.

De bezoekers van deze steden is gevraagd de historische kern ervan te beoordelen met een rapportcijfer. Ook voor Leiden is een beoordeling gevraagd. Leiden en Delft worden gemiddeld het best beoordeeld, Dordrecht scoort met een 7,2 lager. De historische kern van Leiden wordt over het algemeen mooier gevonden dan de kernen van de drie andere steden.

Tabel 18.2a: Vergelijking historische kern Leiden met drie andere steden (in % van bezoekers betreffende stad)

	Indicator (A-C)	Leiden mooier (A)	Beide steden even mooi (B)	Andere stad mooier (C)	Totaal
Delft	+15%	38%	39%	23%	100%
Haarlem	+28%	46%	37%	18%	100%
Dordrecht	+44%	57%	30%	13%	100%

De beoordelingen zijn vergelijkbaar met voorgaande jaren. Wel wordt Dordrecht dit jaar wat beter beoordeeld. In vergelijking met 2002 en 2004 zijn de bewoners Leiden in vergelijking met Delft en Haarlem meer gaan waarderen.

Tabel 18.2b: Beoordeling historische kern van Leiden en drie andere steden (in % van bezoekers betreffende stad)

	Gemiddeld rapportcijfer				Indicatorscore Leiden t.o.v. ...			
	2002	2004	2005	2006	2002	2004	2005	2006
Leiden	7,6	7,7	7,8	7,8	-	-	-	-
Delft	7,6	7,7	7,7	7,7	+2%	+1%	+12%	+15%
Haarlem	7,4	7,4	7,5	7,4	+20%	+22%	+28%	+28%
Dordrecht	6,9	7,0	7,0	7,2	+46%	+59%	+58%	+44%

18.3 Leidse Loper

Sinds vorig jaar bestaat er een speciale wandelroute door het historisch centrum van Leiden, de Leidse Loper. De route kan worden gevolgd via een boekje of via de richtingaanwijzers in de stad. Ruim de helft van de Leidenaren is bekend met de wandelroute, en 15% heeft de route zelf (gedeeltelijk) gelopen. Inwoners van stadsdeel Midden zijn logischerwijs vaker bekend met de wandelroute, echter zij lopen deze niet frequenter.

Tabel 18.3a: Bekendheid en gebruik Leidse Loper

Bekend met route, zelf helemaal gelopen	4%
Bekend met route, zelf gedeeltelijk gelopen	11%
Bekend met route, zelf niet gelopen	40%
Onbekend met route	45%
Totaal	100%

De route wordt bewegwijzerd door richtingaanwijzers op groene palen met witte toelichtingbordjes. Ruim de helft van de Leidenaren (54%) geeft aan deze bordjes wel eens te hebben gezien. Van hen vindt driekwart de bewegwijzering duidelijk en tweederde beoordeelt de hoeveelheid als precies goed.

Tabel 18.3b: Beoordeling duidelijkheid bewegwijzering en hoeveelheid voor bezoekers Centrum

<i>Bewegwijzering duidelijk</i>	
Ja	77%
Nee	9%
Weet niet	13%
	100%
<i>Beoordeling hoeveelheid bewegwijzering</i>	
Teveel	1%
Precies goed	64%
Te weinig	10%
Weet niet	25%
	100%

Een klein deel van de Leidenaren heeft spontaan een verbeterpunt voor de bewegwijzering. Het vaakst genoemd wordt dat er meer bordjes moeten komen en/of dat de bewegwijzering meer opvallend zou mogen (29x). Daarnaast wordt nog een aantal verbetertips gegeven die één keer of enkele malen worden genoemd. Deze zijn opgenomen in het tabellenboek.

18.4 Horecabezoek Leiden

De binnenstad van Leiden kent veel horecagelegenheden. Negen op de tien Leidenaren heeft hier in het afgelopen jaar wel eens wat gegeten of gedronken. Het vaakst betreft het een warme maaltijd of een drankje op een terras. Het bezoek en de bezoekfrequentie lijkt de laatste twee jaar vrij stabiel.

Ouderen en Leidenaren uit de lagere inkomensgroepen bezoeken relatief minder vaak een horecagelegenheid om er wat te eten of te drinken, 35-minners en Leidenaren uit de hogere inkomensgroepen doen dit daarentegen vaker.

Tabel 18.4a: Horecagebruik in Leiden naar type horeca

	Bezoekt in afgelopen jaar (in % alle Leidenaren)				Jaarlijkse bezoek freq. (in % alle bezoekers)			
	2002	2004	2005	2006	2002	2004	2005	2006
Warm eten in een restaurant	84%	84%	80%	82%	11x	9x	10x	10x
lets drinken op een terras	74%	80%	75%	77%	13x	14x	15x	16x
Lunchen/broodje eten	62%	73%	67%	68%	8x	11x	11x	11x
lets drinken in een café	60%	66%	63%	62%	12x	15x	15x	14x

18.5 Bezoek musea

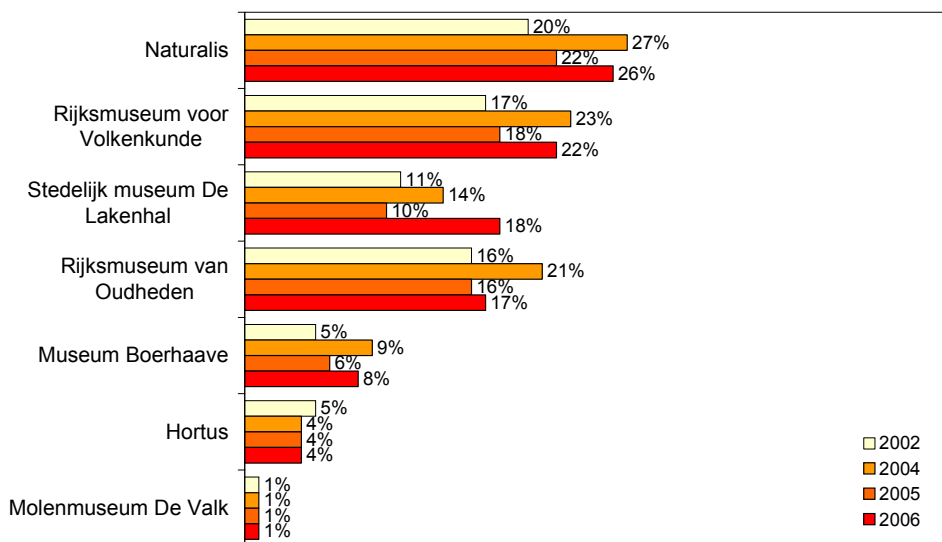
Leiden kent een grote verscheidenheid aan musea. De helft van de Leidenaren heeft in de afgelopen 12 maanden één of meer Leidse musea bezocht. Hoger opgeleiden en Leidenaren uit de hogere inkomensklasse bezoeken relatief het vaakst een museum. Het museumbezoek lijkt jaarlijks wat te fluctueren.

Tabel 18.5a: Museumbezoek per doelgroep

Totaal 2002	43%	<i>Opleiding</i>	
Totaal 2004	51%	Lager	29%
Totaal 2005	43%	Middelbaar	51%
Totaal 2006	51%	Hoger	68%
<i>Leeftijd</i>		<i>Netto huishoudinkomen</i>	
18-34	42%	≤ 1600	36%
35-54	57%	1601 – 3000	51%
55+	51%	> 3000	67%
<i>Sekse</i>			
Man	51%		
Vrouw	51%		

Evenals in voorgaande jaren lijken Naturalis en het Rijksmuseum voor Volkenkunde weer de meest bezochte musea door Leidenaren. Dit jaar valt op dat het bezoek aan de Lakenhal bijna is verdubbeld vergeleken met vorig jaar. Een verklaring hiervoor zijn de activiteiten die daar in het kader van het Rembrandtjaar worden georganiseerd.

Grafiek 18.5b: Bezoek Leidse musea door Leidenaren (spontaan genoemd, meer antwoorden mogelijk)



18.6 Levendigheid

Aan de Leidenaren is gevraagd of er voldoende te beleven is of wordt georganiseerd in Leiden. Bijna negen op de tien (87%) vindt dat er genoeg te beleven is of georganiseerd wordt in Leiden, één op de tien vindt dit niet. Als vervolgens wordt gevraagd om de tevredenheid over de levendigheid van Leiden in een rapportcijfer uit te drukken, dan wordt gemiddeld een 7,3 gegeven. Ruim vier op de tien geeft een acht of hoger, eveneens ruim vier op de tien een zeven en 13% is minder tevreden en beoordeelt de levendigheid met een 6 of lager.

Tabel 18.6a: Beoordeling levendigheid Leiden

	Totaal	18-34	35-55	55+
Gemiddeld rapportcijfer	7,3	7,3	7,2	7,3
5 of lager	3%	5%	3%	2%
6	10%	11%	11%	8%
7	44%	37%	47%	46%
8	39%	45%	35%	40%
9 of hoger	4%	3%	3%	4%
Totaal	100%	100%	100%	100%

In Leiden vinden jaarlijks verschillende evenementen plaats. Het meest trots zijn de Leidenaren op de 3-oktoberfeesten (Leids ontzet), de Lakenfeesten en het Rembrandt festival. Leidenaren van 35-54 noemen wat vaker de oktoberfeesten, 55-plussers het Rembrandt festival en Leidenaren tot 35 jaar Werfpop en de studentenfeesten.

Tabel 18.6b: Op welke evenementen het meest trots (max. 2 antwoorden)

1. 3-oktoberfeesten (Leids ontzet)	45%
2. Lakenfeesten	26%
3. Rembrandt festival	20%
4. Leiden culinair	6%
5. Werfpop	3%
6. Peurbakkentocht (= opening Lakenfeesten)	3%
7. Activiteiten in de Schouwburg	3%
8. Kroegentochten/ studentenfeesten	2%
9. Jazzfeest/week/festival	2%

Ongeveer een vijfde van de Leidenaren geeft spontaan aan nog wel evenementen in Leiden te missen. In onderstaande tabel wordt een overzicht gegeven van de meest genoemde ideeën. In het tabellenboek is een volledig overzicht opgenomen.

Tabel 18.6c: Welk evenement mist nog in Leiden (spontaan, aantal keer genoemd)

- Jazz of bluesfestival	11x
- Popconcerten/poppodium	9x
- Sportevenementen	8x
- Muziekfestivals	7x
- Openlucht optredens/voorstelling	7x
- Filmfestival/filmpremière	7x
- Parade/theaterfestival	7x
- Live muziek in cafés	6x
- Cultuurfeest in Leiden	6x
- Klassieke concerten	6x
- Meer uitgaansgelegenheden	5x

19. REMBRANDTJAAR

Dit jaar is het precies 400 jaar geleden dat Rembrandt van Rijn in Leiden werd geboren. Zijn eerste 25 levensjaren bracht hij wonend en werkend door in deze stad. Daarna vertrok hij naar Amsterdam. Zijn eerste experimenten, vooral zijn later wereldberoemde licht- en donker in zijn schilderijen, voerde hij echter in Leiden uit. In het kader van het Rembrandtjaar wordt er het hele jaar door in Leiden een groot aantal activiteiten georganiseerd. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de bekendheid van Leidenaren met het feit dat Rembrandt in Leiden heeft gewoond en de bekendheid en bezoek van de verschillende activiteiten.

19.1 Bekendheid Rembrandt als Leidse schilder

Naast Rembrandt hebben in Leiden vele andere bekende schilders gewoond. Veruit de bekendste blijft echter Rembrandt zelf: ruim negen op de tien Leidenaren is hier (ongeholpen) bekend mee. Vergeleken met voorgaande jaren is de bekendheid van het feit dat Rembrandt in Leiden heeft gewoond dit jaar verder toegenomen.

Tabel 19.1: Spontane bekendheid Leidse schilders (meer antwoorden mogelijk)

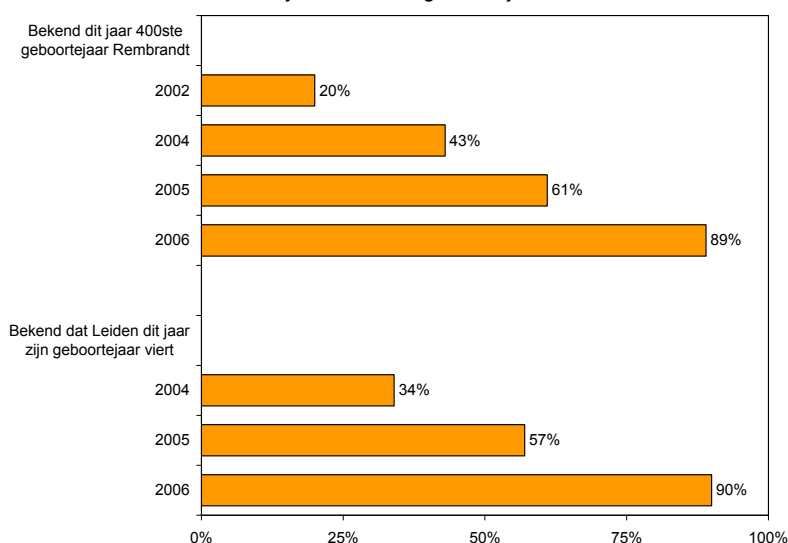
	2002	2004	2005	2006
Rembrandt	77%	81%	85%	95%
Jan Steen	10%	14%	14%	15%
Jan van Goyen	5%	3%	4%	6%
Lucas van Leijden	4%	5%	3%	5%
Jan Lievens	2%	1%	3%	3%
Weet er geen te noemen	21%	17%	12%	5%

Aan de mensen die Rembrandt niet uit zichzelf hebben genoemd wordt vervolgens gevraagd of ze weten dat hij in Leiden heeft gewoond. In totaal blijkt dan 98% van de Leidenaren dit te weten. Driekwart van de Leidenaren weet ook dat Rembrandt tot zijn 25^{ste} in Leiden gewoond en gewerkt heeft.

19.2 Viering 400^{ste} geboortjaar Rembrandt

Bijna negen op de tien Leidenaren geeft aan ervan op de hoogte te zijn dat het dit jaar precies vierhonderd jaar geleden is dat Rembrandt in Leiden is geboren. Eveneens negen op de tien weet dat Leiden zijn 400^{ste} geboortjaar het hele jaar door zal vieren. Vergeleken met voorgaande jaren is de bekendheid met het geboortjaar en de viering hiervan aanzienlijk toegenomen.

Grafiek 19.2: Perc. bekend dit jaar het 400^{ste} geboortjaar Rembrandt is en dat Leiden dit viert



19.3 Bekendheid programma activiteiten

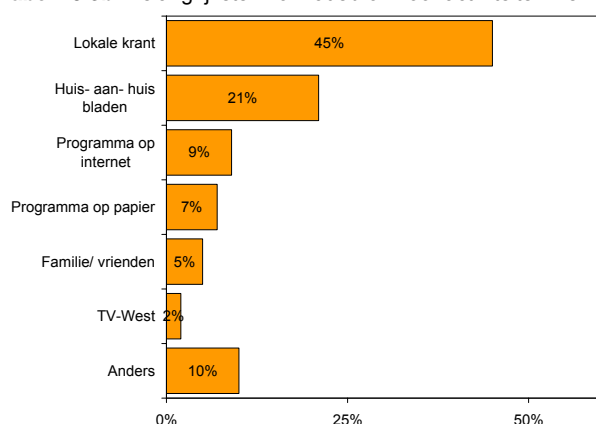
In het kader van het 400^{ste} geboortjaar van Rembrandt wordt het gehele jaar een groot aantal activiteiten georganiseerd. In de vorige paragraaf bleek al dat negen op de tien Leidenaren op de hoogte van de viering is. Bijna acht op de tien geeft aan ook bekend te zijn met het programma, waarvan de helft redelijk goed en de andere helft een beetje. 55-plussers geven relatief vaker aan redelijk goed op de hoogte te zijn van de programmering.

Tabel 19.3a: Bekendheid met viering 400^{ste} geboortjaar en programma

Bekend met viering, redelijk goed bekend met programma	38%
Bekend met viering, een beetje bekend met programma	40%
Bekend met viering, onbekend met programma	13%
Onbekend met viering 400 ^{ste} geb. jaar	10%
Totaal	100%

Als belangrijkste informatiebronnen om op de hoogte te blijven van de activiteiten van het Rembrandtjaar noemen de Leidenaren de lokale kranten en huis-aan-huis bladen.

Tabel 19.3b: Belangrijkste informatiebron voor activiteiten Rembrandtjaar (in % bekend met activiteiten Rembrandtjaar)



19.4 Bekend met programma en beoordeling programmering

Van alle Leidenaren heeft 45% het programma gezien, veelal hebben zij het programma gelezen in een lokale krant (54%) of het programmaboekje (31%) en in mindere mate op internet 8%.

De Leidenaren die in meer of mindere mate bekend zijn met de activiteiten van het Rembrandtjaar zijn veelal tevreden over het programma of staan hier neutraal tegenover, slechts 2% is ontevreden.

Tabel 19.4a: Beoordeling activiteiten programma (in % bekend met programma)

Zeer tevreden	4%
Tevreden	50%
Neutraal	43%
Ontevreden	2%
Totaal	100%

De Rembrandt expositie in de Lakenhal wordt gezien als het meest aantrekkelijke programma-onderdeel, gevolgd door ondermeer de speciale wandelroute en het ijssculpturenfestival. Als minst aantrekkelijk programma onderdeel worden verschillende activiteiten genoemd, allen echter maar in beperkte mate, zonder dat er één activiteit uitspringt.

Tabel 19.4b: Meest/minst aantrekkelijke programmaonderdeel (half juni 2006)

Meest aantrekkelijk		Minst aantrekkelijk	
Rembrandt-exposities in de Lakenhal	19%	Rembrandt-munt	3%
Rembrandt wandelroute	12%	Rembrandt bloembollenmozaïek	2%
IJssculpturenfestival	10%	Rembrandt wandelroute	2%
Rembrandtfestival op 14, 15 en 16 juli	7%	Muziekprogramma Rembrandt-jaar	2%
Jong Rembrandt Groot	6%	Latijnse school (bezigting)	2%
Opening Rembrandt-jaar	6%	Rembrandt-expositie in de Lakenhal	2%
Alle activiteiten	7%	IJssculpturenfestival	2%
		Rembrandt plaats (geboorteplek)	2%
Kan niets noemen	32%	Kan niets noemen	70%

19.5 Bezoek activiteiten

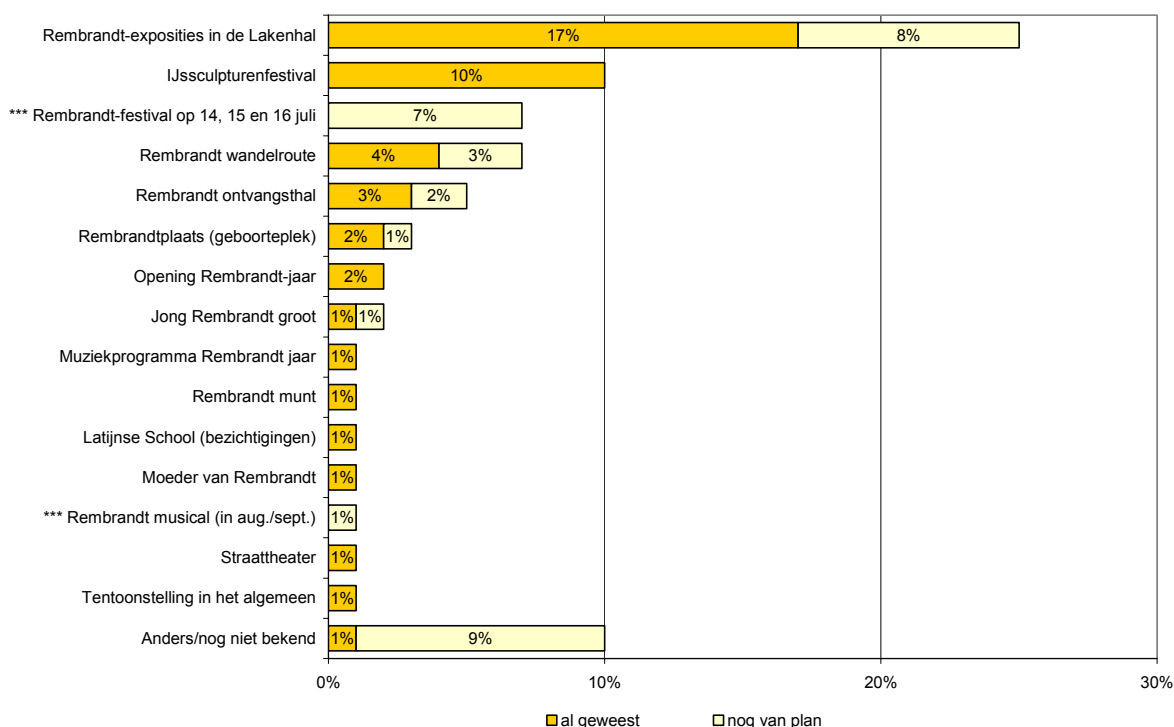
Half juni 2006 heeft al eenderde van alle Leidenaren 1 of meer activiteiten bezocht die rond het Rembrandtjaar georganiseerd zijn. Als gevraagd wordt naar de plannen voor het rest van het jaar, blijkt in het totaal de helft van de Leidenaren in het gehele jaar iets te gaan bezoeken. 55-Plusers, hoger opgeleiden en mensen met een hoger inkomen zijn het meest geïnteresseerd in Rembrandt.

Tabel 19.5a: Perc. Leidenaren dat half juni 2006 minimaal 1 Rembrandt-activiteit heeft bezocht en het totaal perc. Leidenaren dat dit jaar een Rembrandt activiteit denkt te bezoeken

	Al ge- weest	Maxi- maal		Al ge- weest	Maxi- maal		Al ge- weest	Maxi- maal
Totaal	33%	48%						
			<i>Opleiding</i>			<i>Stadsdeel</i>		
			Lager	16%	32%	Midden	39%	49%
<i>Leeftijd</i>			Middelbaar	30%	46%	Noord	32%	47%
18-34	23%	32%	Hoger	42%	58%	Zuid	33%	48%
35-54	30%	46%				West	23%	46%
55+	42%	68%						
			<i>Netto huishoudinkomen</i>					
<i>Sekse</i>			< €1.600	20%	41%			
Man	35%	47%	€1.601 - €3.000	31%	42%			
Vrouw	32%	50%	> €3.000	41%	58%			

Vervolgens is er gevraagd naar welke activiteiten men al heeft bezocht en denkt te gaan bezoeken. De Rembrandt-exposities in de Lakenhal wordt het meest genoemd, gevolgd door het ijssculpturenfestival. Natuurlijk dient gezegd te worden dat het Rembrandt festival en de musical nog moeten plaatsvinden. Deze schattingen zullen waarschijnlijk ruim overtroffen worden.

Tabel 19.5b: Perc. (verwachte) bezoek activiteiten stand half juni 2006 (***) = nog niet plaatsgevonden)



19.6 Beoordeling aanpak Rembrandt activiteiten

De Leidenaren die bekend zijn met het activiteitenprogramma is gevraagd de aanpak van de Rembrandt activiteiten te beoordelen met een rapportcijfer. Gemiddeld wordt ten tijde van het onderzoek in juni 2006 een 7,3 gegeven. Naar leeftijd en opleiding zijn er nauwelijks verschillen in de beoordeling van de aanpak.

De mensen die een hoog cijfer geven, geven als motivatie dat het goed en leuk gedaan is en dat ze voldoende informatie hebben gekregen. De mensen die een lager cijfer geven, vinden juist dat het aantal activiteiten op dat moment nog beperkt is geweest en hadden wel meer informatie gewild. Eind 2006 zal iedereen een afgerond oordeel kunnen geven.

Tabel 19.6: Beoordeling aanpak Rembrandt activiteiten (in % bekend met activiteiten)

Gemiddeld rapportcijfer	7,3
5 of lager	5%
6	10%
7	44%
8	34%
9 of hoger	7%
Totaal	100%

20. WARENMARKTEN

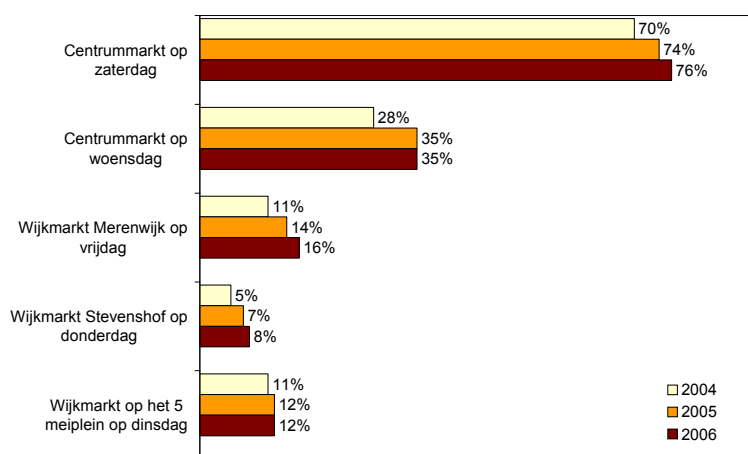
Leiden kent twee centrummarkten en drie wijkmarkten. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op het bezoek van deze markten door de Leidenaar. Er wordt gekeken naar de frequentie van het bezoek, de aankoop en het aanbod van de verschillende producten op deze markten en de beoordeling van een aantal aspecten. Ook wordt gekeken naar de eventuele behoefte aan een nieuwe markt in Leiden.

20.1 Bezoek markten in Leiden

Acht op de tien Leidenaars (82%) bezoekt wel eens een markt in Leiden. In 2004 lag dit percentage op 77%, in 2005 op 81%.

De centrummarkt op zaterdag wordt het best bezocht en ook het meest frequent. Driekwart van de Leidenaars gaat wel eens naar de markt op zaterdag: een kwart van de Leidenaars komt hier iedere week, bijna vier op tien 1-3 keer per maand en ruim een op de tien enkele keren per jaar.

Grafiek 20.1a: Bezoek markt(en) in Leiden (in % ja, meer mogelijk)



Vrouwen en 25-64 jarigen geven relatief vaker aan een markt te bezoeken.

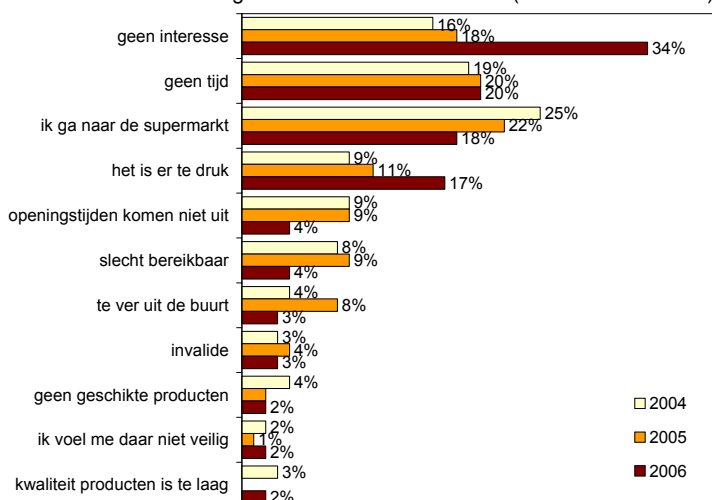
Tabel 20.1b: Perc. Leidenaars dat minimaal 1 markt bezoekt (2005 vs 2006)

	2005	2006		2005	2006		2005	2006
Totaal	81%	82%				<i>District</i>		
			<i>Opleiding</i>			Binnenstad-Zuid	85%	85%
<i>Leeftijd</i>			Lager	79%	78%	Binnenstad-Noord	88%	85%
18-24	75%	73%	Middelbaar	84%	84%	Leiden Noord	78%	81%
25-34	82%	82%	Hoger	80%	84%	Roodenburgerdistrict	86%	82%
35-49	83%	88%				Bos- en Gasthuisdistrict	76%	84%
50-64	82%	83%	<i>Netto huishoudinkomen</i>			Morsdistrict	75%	79%
65+	76%	78%	< €1.350	84%	81%	Merenwijkdistrict	76%	83%
			€1.350 - €2.000	76%	84%	Stevenshofdistrict	79%	77%
<i>Sekse</i>			€2.000 - €3.000	80%	83%			
Man	75%	78%	> €3.000	84%	85%			
Vrouw	87%	87%						

Redenen niet bezoeken markt

Van de Leidenaren die hebben aangegeven geen markt in Leiden te bezoeken, geeft de meerderheid aan dit te doen omdat ze er geen interesse in hebben. Ze bezoeken liever een supermarkt, hebben geen tijd (er voor over) of vinden het er te druk

Grafiek 20.1c: Waarom geen bezoek markt in Leiden (in % niet-bezoekers)¹²



Wanneer gevraagd wordt wat een markt voor hen wel aantrekkelijk zou maken, geeft een deel van de niet-bezoekers een antwoord. De niet-bezoekers noemen het meest een rustiger markt met voldoende/gratis parkeerplaatsen. Een deel van hen geeft echter spontaan aan toch niet te gaan omdat ze geen markttype zijn/geen tijd hebben om te gaan of dat de supermarkt voldoet.

Tabel 20.1d: Kan markt iets verbeteren om het interessanter te maken voor niet-bezoekers

1. Rustiger, houd niet van de drukte, te druk	13x
2. Parkeergelegenheid (meer en gratis)	11x
3. Niets, ben geen markttype, ga toch niet	11x
4. Diversiteit producten	6x
5. Geen tijd om te gaan	5x
6. Andere openingstijden	4x
7. Meer bijzondere/exclusieve producten	4x
8. Meer ruimte tussen kramen, ruimer opgezet	4x
9. Leukere kleding, merkkleding	4x
10. Gezelliger, nu niet gezellig	4x
11. Goedkoper, aanbiedingen	3x
12. Supermarkt voldoet	3x
13. Dichterbij	3x
14. Openbaar vervoer beter	3x
15. Boekenmarkt	3x
16. Kleinere markt	3x
17. Niet met fiets over de markt	3x

¹² De categorieën (te druk en geen interesse) zijn dit jaar als vaste categorieën meegenomen, waardoor ze wat sneller gekozen worden als mensen in 1 zin twee redenen noemen. In de afgelopen twee jaar stonden ze bij de anders-categorie en zijn ze na afloop gecodeerd.

20.2 Meest gebruikte vervoermiddel naar bezochte markt

De meeste Leidenaren die een markt bezoeken, gaan op de fiets. Eenderde gaat lopend naar de markt. De bezoekers van de wijkmarkten gaan relatief vaker met de auto.

Tabel 20.2: Meest gebruikte vervoermiddel (in % bezoekers)

	Totaal			Centrummarkt op zaterdag			Centrummarkt op woensdag			Wijkmarkt Merenwijk op vrijdag			Wijkmarkt Stevenshof op donderdag			Wijkmarkt op het 5 meiplein op dinsdag		
	'04	'05	'06	'04	'05	'06	'04	'05	'06	'04	'05	'06	'04	'05	'06	'04	'05	'06
Per fiets	52%	53%	53%	53%	56%	56%	55%	59%	58%	47%	44%	47%	49%	42%	47%	49%	50%	44%
Lopend	33%	31%	34%	34%	30%	33%	37%	33%	37%	27%	31%	34%	30%	44%	32%	28%	24%	34%
Auto	9%	11%	10%	7%	7%	7%	3%	4%	2%	21%	21%	17%	19%	10%	17%	20%	21%	17%
Openbaar vervoer	3%	3%	2%	5%	5%	4%	3%	3%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	0%	1%	1%	1%
Anders	2%	2%	2%	2%	1%	0%	2%	1%	3%	3%	2%	1%	0%	4%	4%	2%	3%	3%
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

20.3 Meest gekochte producten

Aan de bezoekers van de Leidse markten is gevraagd welke producten zij daar meestal kopen. In onderstaande tabel is te zien dat groente en fruit op iedere markt het meest wordt gekocht. Vis en kaas/ zuivel komen gemiddeld op een tweede en derde plaats. Vis wordt relatief minder gekocht op de wijkmarkten op het 5 meiplein en de Stevenshof. Naast de top 7 aan op de markt gekochte artikelen noemt men verschillende andere artikelen, zoals noten, drogisterij producten, biologische producten, olijven, kip, diervoeding, kruiden, vlees, huishoudartikelen, levensmiddelen en cd's.

Tabel 20.3: Top 7 van meest gekochte producten op de Leidse markten (in % bezoekers)

	Totaal			Centrummarkt op zaterdag			Centrummarkt op woensdag			Wijkmarkt Merenwijk op vrijdag			Wijkmarkt Stevenshof op donderdag			Wijkmarkt op het 5 meiplein op dinsdag		
	'04	'05	'06	'04	'05	'06	'04	'05	'06	'04	'05	'06	'04	'05	'06	'04	'05	'06
1. Groente/ fruit	70%	64%	72%	72%	68%	74%	75%	71%	75%	66%	68%	66%	67%	48%	62%	59%	54%	71%
2. Vis	41%	35%	39%	45%	35%	43%	39%	37%	38%	52%	58%	56%	14%	17%	11%	27%	24%	28%
3. Kaas/ zuivel	31%	34%	29%	26%	25%	27%	34%	28%	30%	47%	50%	34%	44%	55%	49%	29%	32%	19%
4. Bloemen/ planten	22%	21%	19%	28%	26%	24%	16%	17%	15%	10%	13%	11%	33%	30%	17%	11%	18%	9%
5. Brood/ banket	15%	15%	12%	13%	13%	10%	10%	8%	7%	20%	18%	23%	33%	33%	26%	21%	16%	19%
6. Kleding/ stoffen	15%	12%	14%	14%	10%	12%	14%	13%	14%	9%	7%	8%	21%	9%	12%	23%	21%	25%
7. Buitenl. voed.	#	4%	5%	#	#	7%	#	#	4%	#	#	5%	#	#	0%	#	#	2%
Andere artikelen*	23%	21%	11%	27%	25%	11%	26%	19%	11%	20%	12%	8%	13%	16%	5%	28%	32%	11%

* zoals: noten, drogisterij producten, biologische producten, olijven, kip, diervoeding, kruiden, vlees, huishoudartikelen, levensmiddelen en cd's.

niet gevraagd

Van de marktbezoekers zegt 86% (in 2005: 85%) geen producten te missen. De bezoekers die aangeven wel producten te missen, noemen met name (nog meer) groente/fruit (kwaliteit, vers, variatie, exotisch), meer kaas/zuilvel, (meer) biologische producten, meer exotische/buitenlandse producten, naaispulletjes/stoffen/garen en brood, banket en koekjes.

20.4 Behoeftte aan nieuwe markt in Leiden

De gemeente inventariseert of er onder de Leidenaren behoefte is aan andere/ nieuwe markten. Dit kunnen ook markten zijn die zich richten op bepaalde producten.

Opvallend is dat dit jaar minder mensen (12%) behoefte hebben aan een nieuwe markt dan vorig jaar (22%). Aan hen is gevraagd wat voor soort markt zij zouden willen. In het tabellenboek is het complete overzicht van de antwoorden te vinden. Meest genoemd worden een grotere markt, antiekmarkt of rommelmarkt.

1. Grotere markt (bijv. zoals Haagse markt, Albert Cuijp)	26x
2. Antiekmarkt	15x
3. Rommelmarkt, brocante, curiosa (1x per jaar of maand)	14x
4. Boekenmarkt	7x
5. Multiculturele markt (Indisch, oosters)	7x
6. Biologische markt (op zaterdag)	6x
7. Stoffenmarkt	6x
8. Etenswaaren (Italiaans, exotisch, Indisch, groente)	6x

Kerstmarkt

Als specifiek gevraagd wordt naar de behoefte aan een Kerstmarkt, dan geeft evenals vorig jaar 58% aan dit op prijs te stellen. Vrouwen en lager opgeleiden zijn hier relatief meer in geïnteresseerd.

Tabel 20.4: Interesse in Kerstmarkt

Totaal 2005	58%	<i>Leeftijd</i>		<i>Opleiding</i>	
Totaal 2006	58%	18-24	58%	Lager	67%
		25-34	60%	Middelbaar	60%
<i>Sekse</i>		35-49	60%	Hoger	52%
Man	52%	50-64	53%		
Vrouw	64%	65+	59%		

Kraampjes met etenswaaren

Op of bij de markt staan vaak kraampjes met etenswaaren, zoals een loempiakraam of visboer. Slechts 4% van alle Leidenaren vindt deze kraampjes hinderlijk, zes op de tien Leidenaren vindt ze prettig en eenderde maakt het niets uit. Dit is gelijk aan vorig jaar.

21. FUNCTIONEREN B&W EN DE GEMEENTERAAD

De gemeente Leiden wordt bestuurd door de burgemeester, het college van burgemeester en wethouders (B&W) en de gemeenteraad. In dit hoofdstuk wordt gekeken hoe de Leidenaren het functioneren van beide beoordelen.

21.1 Bekendheid taken en beoordeling functioneren college van B&W

De helft van de Leidenaren (51%) geeft aan bekend te zijn met de taken van het college van B&W. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk wordt gekeken naar de verschillen in bekendheid tussen de verschillende groepen inwoners.

Vier op de tien Leidenaren weet taken van het college te noemen. Zij noemen het besturen van de stad de belangrijkste taak van B&W, gevolgd door handhaven leefbaarheid, veiligheid en openbare orde.

Tabel 21.1a: Belangrijkste taken college B&W (in % bekend met taken, meer antw. mogelijk)

1. Besturen stad	58%
2. Handhaven leefbaarheid en veiligheid, openbare orde	23%
3. Vaststellen beleid	8%
4. Behartigen belangen burgers	5%
5. Opdrachten gemeenteraad beoordelen/uitvoeren	3%
6. Vaststellen begroting	3%
7. Controleren/aansturen ambtenaren	3%
8. Handhaven/uitvoeren wet	2%
9. Anders	5%

Beoordeling functioneren college B&W

Van de mensen die bekend zijn met de taken van het college van B&W vindt ruim acht op de tien dat het college redelijk tot goed functioneert, 18% beoordeelt het functioneren matig tot slecht. 55-plussers tonen zich het meest kritisch over het functioneren van het college (29% matig/slecht). De mensen die ontevreden zijn over het functioneren van het college van B&W zijn met name ontevreden over specifieke thema's of vinden het bestuur onduidelijk.

Tabel 21.1b: Beoordeling functioneren college B&W volgens burgers (in % bekend met college B&W, excl. geen mening)

Goed	35%
Redelijk	47%
Matig	15%
Slecht	3%
Totaal	100%

21.2 Bekendheid taken en beoordeling functioneren gemeenteraad

Van de Leidenaren geeft 45% aan bekend te zijn met de taken van de gemeenteraad. Dit is iets lager dan in eerdere jaren toen dit percentage op 50-55% lag.

Vier op de tien weet daadwerkelijk taken van de raad te noemen. Evenals eerdere jaren is het controleren van B&W voor de meeste inwoners de belangrijkste taak van de gemeenteraad, op afstand gevolgd door het besturen van de stad, het behartigen van de belangen van de burgers en het handhavingsbeleid.

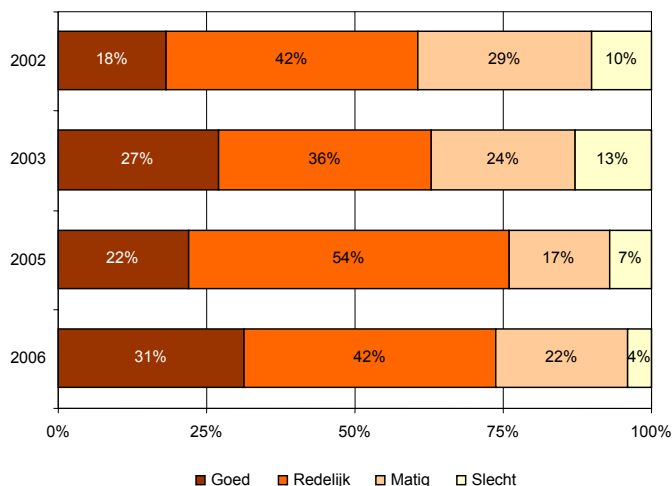
Tabel 21.2a: Belangrijkste taken gemeenteraad (in % bekend met taken, meer antw. mogelijk)

	2002	2003	2005	2006
Controle B&W	35%	40%	38%	37%
Besturen stad	25%	22%	22%	29%
Behartigen belangen burgers	12%	14%	16%	12%
Handhaven leefbaarh., orde en veiligheid	9%	7%	6%	12%
Kaders/randvoorwaarden stellen	17%	17%	13%	9%
Vaststellen begroting	5%	2%	6%	6%
Beleidssteuning	3%	3%	4%	6%
Adviseren B&W	2%	2%	2%	5%

Beoordeling functioneren gemeenteraad

Van de mensen die bekend zijn met de taken van de gemeenteraad vindt bijna driekwart dat de raad redelijk tot goed functioneert, een kwart beoordeelt het functioneren matig tot slecht. Ten opzichte van 2002 en 2003 is het percentage respondenten dat vindt dat de gemeenteraad goed tot redelijk functioneert gestegen.

Grafiek 21.2b: Beoordeling functioneren gemeenteraad volgens burgers (in % bekend met gemeenteraad, excl. geen mening)



De mensen die ontevreden zijn over het functioneren van de raad, vinden dat de raad te weinig daadkrachtig is of zijn ontevreden over specifieke thema's.

21.3 Bekendheid raadsleden

Van alle Leidenaren denkt 11% een of meer raadsleden te kennen. De meeste mensen noemen één of meer raadsleden, enkele Leidenaren noemen de burgemeester of een wethouder. De meest genoemde raadsleden zijn vaak de fractievoorzitters van verschillende partijen. Het meest genoemd worden de fractievoorzitters van PVDA en CDA, beide met 2%.

21.4 Resumerend bekendheid gemeentepolitiek

Mannen, 35-plussers, hoger opgeleiden en respondenten uit de hogere inkomensklassen geven relatief vaker aan bekend te zijn met de taken van B&W en de gemeenteraad en kunnen ook vaker raadsleden noemen.

Tabel 21.4: Bekendheid taken B&W en college en bekendheid raadsleden naar verschillende doelgroepen

	Taken B&W	Taken Raad	Raadsleden		Taken B&W	Taken Raad	Raadsleden
Totaal	51%	45%	11%	<i>Sekse</i>			
				Man	57%	52%	14%
				Vrouw	45%	38%	9%
<i>Leeftijd</i>				<i>Inkomen huish.</i>			
18-34	43%	36%	9%	≤ 1.600	44%	30%	6%
35-49	57%	47%	14%	1601 – 3000	47%	49%	12%
50+	51%	48%	12%	> 3000	68%	63%	16%
<i>District</i>				<i>Opleiding</i>			
Midden	57%	47%	19%	Lager	27%	22%	3%
Noord	43%	47%	11%	Middelbaar	44%	38%	12%
Zuid	54%	48%	12%	Hoger	67%	64%	16%
West	48%	37%	5%				

22. BEKENDHEID CAMPAGNES VERKIEZINGEN

Op 7 maart 2006 hebben in Leiden gemeenteraadsverkiezingen plaatsgevonden. In totaal heeft 57,7% van alle kiesgerechtigde Leidenaren een stem uitgebracht. Voor het eerst was er de mogelijkheid om binnen elk willekeurig stemlokaal in Leiden te stemmen. In dit hoofdstuk staat de campagne rondom de gemeenteraadsverkiezingen centraal en het gebruik van de stempas.

22.1 Informatiebronnen voor stemkeuze

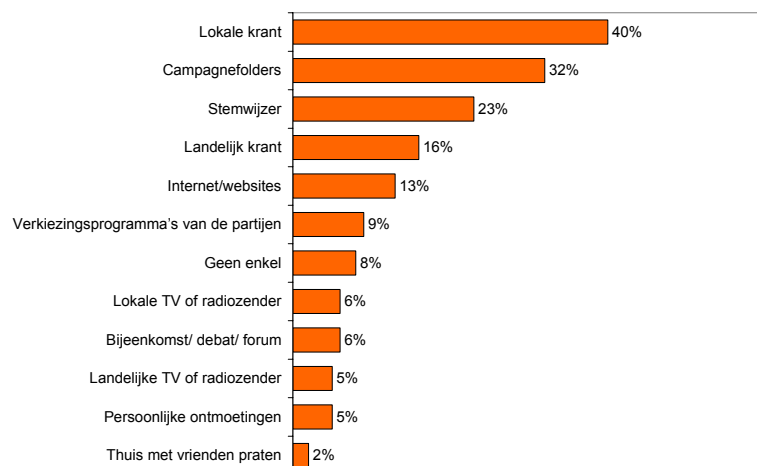
Van alle mensen die zijn gaan stemmen bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen geeft bijna zes op de tien aan zijn stemkeuze voornamelijk door de lokale politiek te laten bepalen. Bijna drie op de tien door de landelijke politiek en 15% door beide.

Tabel 22.1a: Stemkeuze gericht op lokale of landelijke politiek

Met name lokale politiek	57%
Met name landelijke politiek	28%
Beide evenveel	15%
	100%

De stemmers noemen met name de lokale krant, de campagnefolders van de politieke partijen en de Stemwijzer als informatiebronnen om tot hun stemkeuze te komen.

Grafiek 22.1b: Gebruikte informatiebronnen voor stemkeuze



Van alle stemmers geeft 85% aan over voldoende informatie te hebben beschikt om tot een weloverwogen keuze te komen. Aan de mensen die aangeven over onvoldoende informatie te hebben beschikt, is gevraagd wat ze hebben gemist. Er blijkt met name behoefte te zijn aan meer objectieve informatie die verschillen tussen de partijen in de lokale politiek duidelijk maakt.

Tabel 22.1c: Informatie die men mist (in % mensen die hoeveelheid informatie onvoldoende vinden)

Informatie om de verschillen in de lokale politiek duidelijk te krijgen	19x
Folders/affiches over de verschillende partijen	10x
Standpunten partijen	9x
Informatie over lokale Leidse plannen	6x
Duidelijke, heldere, objectieve informatie	6x
Partijprogramma's	6x

22.2 Stemmen in een willekeurig stemlokaal

Bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen heeft Leiden meegedaan aan het experiment 'Stemmen in een Willekeurig Stemlokaal'. Met de stempas, die aan alle stemgerechtigden was toegestuurd, kon men in ieder willekeurig stembureau in Leiden stemmen.

Zo'n drie maanden na de verkiezingen weet tweederde van de Leidenaren nog dat in elk willekeurig stembureau gestemd kon worden. Stemmers, 55-plussers, mannen en hoger opgeleiden zijn hier relatief beter van op de hoogte.

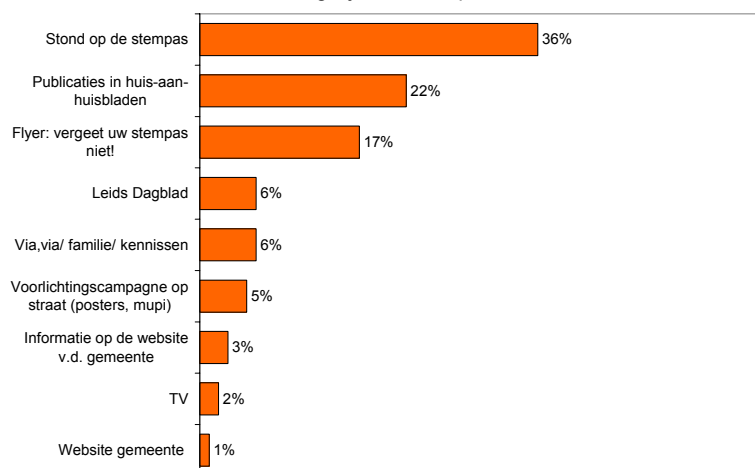
Van de mensen die niet zijn gaan stemmen en niet wisten van deze mogelijkheid, zegt 13% dat ze mogelijk wel hadden gestemd indien ze hiervan hadden geweten (dit is 5,5% van alle Leidenaren).

Tabel 22.2a: Bekend met stemmen in willekeurig stemlokaal in Leiden

Totaal 2006	67%	<i>Opleiding</i>	
Stemmers	76%	Lager	62%
Niet stemmers	45%	Middelbaar	63%
		Hoger	74%
<i>Leeftijd</i>		<i>Sekse</i>	
18-34	55%	Man	73%
35-54	70%	Vrouw	61%
55+	77%		

De Leidenaren die bekend zijn met de mogelijkheid om in ieder willekeurig stemlokaal in Leiden te stemmen, zijn hier met name via de stempas van op de hoogte gebracht, maar ook via publicaties in huis-aan-huisbladen en de flyer 'Vergeet uw stempas niet!'.

Grafiek 22.2b: Informatiebron mogelijkheid om op ieder stemlokaal te kunnen stemmen



Van alle stemmers heeft 10% daadwerkelijk in een ander stemlokaal gestemd (is gelijk aan 7% van alle respondenten). Van deze groep geeft één op de tien aan dat ze anders niet zouden hebben gestemd. De keuze voor wel of niet een ander stembureau dan gewoonlijk wordt met name bepaald door: nabijheid, op de route, gemak en vertrouwdheid.

Tabel 22.2c: Toelichting keuze wel/niet ander stembureau dan gewoonlijk

<i>In ander stembureau gestemd omdat:</i>		<i>Niet in ander stembureau gestemd omdat:</i>	
- Dichtbij waar ik was	16x	- Eigen stembureau is dichtbij	204x
- Was op de route	9x	- Niet nodig	35x
- Makkelijker	8x	- Eigen stembureau is vertrouwd	9x
- Dichtbij werk	6x		
- Kwam zo uit	5x		
- Op station	4x		

22.3 Tips om de opkomst en betrokkenheid te verhogen

Aan de mensen is gevraagd hoe de opkomst en betrokkenheid bij de volgende verkiezingen vergroot kan worden. De meeste opmerkingen hebben betrekking op de informatievoorziening. Men noemt hierbij: meer en duidelijkere informatie, meer uitleg standpunten, meer op de hoogte houden, beter overzicht/samenvatting, meer informatie via regionale TV en kranten. Andere tips hebben te maken met betrouwbaarheid, dichter naar de burgers en luisteren.

Tabel 22.3: Tips om opkomst en betrokkenheid te verbeteren

1.	Meer reclame/folders/posters	27x
2.	Meer/duidelijkere informatie	22x
3.	Meer uitleg over de standpunten/doelstellingen	20x
4.	Beter voorlichten/meer op de hoogte houden	14x
5.	Betere samenvatting/overzicht van wat ze precies doen	12x
6.	Doen wat er beloofd wordt	10x
7.	Stemmen via Internet	9x
8.	Afstand overheid/burgers verkleinen	9x
9.	Meer/beter luisteren naar de burgers	7x
10.	Openingstijden stembureau vergroten	7x
11.	Dat men zich niet alleen in de verkiezingstijd laat zien	7x
12.	Jongeren erbij betrekken/naar luisteren	7x
13.	Aantrekkelijk maken	5x
14.	Meer discussie houden/organiseren	5x
15.	Meer reclame regionale televisie	5x
16.	Meer gebruik maken van de kranten	5x
17.	Meerdere dagen stemmen	4x

22.4 Waarom niet gestemd

Tenslotte wordt ingegaan op de niet-stemmers. Gevraagd is naar de reden waarom men niet heeft gestemd. Onderstaande tabel geeft een overzicht. De meest genoemde redenen zijn desinteresse, geen tijd/vakantie/was weg en heeft toch geen zin. Een klein deel noemt aspecten die te maken hebben met de informatievoorziening/campagnes, zoals: onbekend met standpunten, wist niet op wie ik moest stemmen en te weinig informatie vooraf.

Tabel 22.4: Waarom niet gestemd

Interesseert me niet	23%
Geen tijd, werk	12%
Heeft toch geen zin	11%
Vakantie, was weg, ziek	11%
Mag niet stemmen (<5 jaar in NL)	8%
Ken standpunten lokale partijen niet	7%
Geen vertrouwen in politiek	6%
Wist niet op wie ik moest stemmen	4%
Vergeeten	4%
Wist niet waar/wanneer er verkiezingen waren	3%
Woonde nog niet in Leiden	3%
Laksheid	2%
Te weinig informatie vooraf	1%
Geen oproep, was zoek	1%
Stem alleen landelijk	1%

23. DISTRICTSRADEN

De gemeente Leiden kent diverse vormen van belangenbehartiging van de bewoners in de verschillende buurten. In dit hoofdstuk wordt eerst meer in het algemeen ingegaan op de bekendheid en het contact met dit soort verenigingen in het algemeen en vervolgens meer specifiek op de bekendheid en taken van de districtsraden.

Belangenbehartiging buurtbewoners

Bijna driekwart van de Leidenaren weet dat er in hun buurt, wijk of district een vereniging is die de belangen behartigt van de buurtbewoners. Zij denken hierbij veelal aan de wijkorganisaties (83%). Districtsraden en straatvertegenwoordigers worden door respectievelijk 4% en 2% genoemd. Het overige deel noemt weliswaar iets anders, maar lijkt vaak één van eerder genoemde belangenbehartigers te bedoelen: buurtbelangen, straatcoördinator, huurdersbelangen, etc.

Van de Leidenaren heeft 23% in het afgelopen jaar contact gehad met één van de genoemde belangenbehartigers en 7% is zelf lid van een bewonersvereniging. De overige contacten betreffen veelal het bezoek van een vergadering of activiteit van een vereniging of het persoonlijk contact met een bestuurslid.

Vergeleken met vorig jaar is het lidmaatschap van en contact met bewonersorganisaties toegenomen.

Tabel 23a: Bekendheid vereniging voor belangenbehartiging buurtbewoners

	2005	2006
Zelf lid van een bewonersvereniging	5%	7%
Geen lid, wel contact gehad	11%	15%
Bekend, geen contact	51%	50%
Denkt dat er geen belangenbehartigers in buurt zijn	4%	4%
Weet niet of ze er zijn	29%	24%
Totaal	100%	100%

Jongeren, lager opgeleiden, de lagere inkomensgroepen en inwoners van stadsdeel Noord zijn relatief minder bekend met bewonersorganisaties en hebben er ook minder contact mee.

Tabel 23b: Perc. bewoners dat contact heeft/bekend is met vereniging voor belangenbehartiging buurtbewoners

	Contact	Bekend		Contact	Bekend
Totaal 2005	16%	67%	<i>Leeftijd</i>		
Totaal 2006	23%	73%	18-34	14%	62%
			35-55	29%	81%
<i>Stadsdeel</i>			55+	25%	73%
Midden	22%	77%	<i>Inkomen</i>		
Noord	11%	57%	≤1600	17%	64%
Zuid	30%	72%	1601-3000	20%	74%
West	26%	86%	>3000	30%	80%
<i>Geslacht</i>			<i>Opleiding</i>		
Man	25%	73%	Lager	12%	61%
Vrouw	21%	72%	Middelbaar	24%	64%
			Hoger	27%	84%

Van de mensen die bekend zijn met de belangenbehartigers denkt ruim negen op de tien (92%) in de afgelopen 12 maanden wel eens informatie van hen te hebben gekregen, zoals een wijkkrant of een brief.

Districtsraden

Per 1 januari 2005 wordt er in de tien districten van Leiden gewerkt met zogenoemde districtsraden. Hierin overleggen bewonersverenigingen met de gemeente over de leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Ruim eenderde van de Leidenaren weet van het bestaan van de districtsraden. Dit is hoger dan vorig jaar toen een kwart hiermee bekend was. 20% zegt tevens te weten hoe ze hiermee in contact moeten komen. Dit was vorig jaar nog 12%. Wederom geldt dat jongeren duidelijk minder goed bekend zijn met deze vorm van belangenbehartiging.

Tabel 23c: Bekendheid bestaan districtsraden naar doelgroepen

Totaal 2005	23%	<i>Opleiding</i>	
Totaal 2006	36%	Lager	39%
		Middelbaar	32%
		Hoger	37%
<i>Stadsdeel</i>		<i>Inkomen</i>	
Midden	28%	≤1600	40%
Noord	33%	1601-3000	33%
Zuid	35%	>3000	37%
West	48%		
<i>Geslacht</i>		<i>Leeftijd</i>	
Man	34%	18-34	21%
Vrouw	38%	35-55	40%
		55+	51%

Voor elk district is er een budget beschikbaar waaruit bepaalde zaken en activiteiten op het gebied van leefbaarheid en veiligheid in de buurt betaald kunnen worden. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het plaatsen van zitbankjes in de buurt of om een actie van bewoners om de buurt schoon te houden. Bewoners moeten dan wel zelf met ideeën komen.

Van alle Leidenaren vindt 96% het positief dat bewoners kunnen meepraten over de besteding van dit budget. Zij geven aan dat bewoners het beste weten wat er gaande/nodig is, het belangrijk is dat ze inspraak hebben omdat het over hun geld gaat en zij er moeten leven. Ook wordt het goed gevonden voor de betrokkenheid/eigen verantwoordelijkheid van de bewoners.

Tabel 23d: Waarom goed dat bewoners kunnen meepraten over besteding budget

1. Bewoners weten het beste wat er gaande is en nodig	114x
2. Belangrijk dat bewoners invloed kunnen uitoefenen/inspraak hebben: het gaat over hun geld en zij moeten er leven	85x
3. Betreft deze mensen	55x
4. Goed voor betrokkenheid bewoners/ eigen verantwoordelijkheid	30x
5. Inspraak altijd goed	24x
6. Meer meningen, niet alleen van bestuurders	21x
7. Dan weet je waar het geld blijft	19x
8. Dan kun je aangeven wat er beter moet/ mening geven	19x
9. Bewoners hebben goede ideeën/ dan gebeurt er tenminste wat/ meer effect	14x
10. Democratisch recht	12x
11. Goed voor leefbaarheid buurt	8x
12. Dat belangen bewoners behartigd worden	7x
13. Alleen goed als je genoeg kennis/informatie hebt	6x
14. Geeft basis aan besluiten/meer draagvlak	5x
15. Als er behoefte is, dan moet de mogelijkheid geboden worden	4x
16. Voor bestuurders goed om een indruk te krijgen/weten waar mensen behoefte aan hebben	4x
17. Anders beslissingen vanachter bureau zonder buurtbewoners	3x
18. Zonder inspraak komt het niet goed/bende	3x
19. Sommige onderwerpen wel, andere niet geschikt	2x
20. Luisteren naar burgers	2x

De 4% die meepraten over het budget voor leefbaarheid/veiligheid geen goed idee vindt, noemt hiervoor met name als redenen dat dit een taak van de gemeente is en dat de bewoners zelf hier niet genoeg verstand van hebben.

Een kwart denkt dat er in het komend jaar een onderwerp zou kunnen zijn waarmee ze (mogelijk) contact zouden kunnen opnemen met de districtsraad. Onderzoekservaring leert dat de drempel om daadwerkelijk contact op te nemen vrij groot is. Er mag dus worden verwacht dat het werkelijke aantal mensen dat contact op gaat nemen een stuk kleiner zal zijn.

Tabel 23e: Top 17 aan onderwerpen die mensen zouden willen aandragen aan districtsraden

1. Parkeerbeleid	14x
2. Woningen (nieuw en verbouwingen)	10x
3. Groenvoorzieningen en onderhoud	9x
4. Schoonhouden/zwerfvuil	9x
5. Meer speelplekken	8x
6. Herinrichting	7x
7. Aanleg snelweg, brug over Haarlemmerweg, tramlijn, tunnel onder spoor, N11	6x
8. Veiligheid	6x
9. Bestemmingsplan	5x
10. Nieuwe school, pand studentenvereniging, winkelc, bouw nieuw complex, kinderboerderij	5x
11. Meer banken/vernieuwing straatmeubilair/lantaarns	4x
12. RijnGouweLijn	4x
13. Verkeersbeleid, doorstroming, voorrangsregels	4x
14. Erfpacht	3x
15. Huisvuil	3x
16. Inbraken/ schade/vandalisme	3x
17. Inrichting openbare ruimte	3x

24. KWALITEIT INSPRAAK

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de verschillende manieren waarop Leidenaren invloed kunnen uitoefenen op het gemeentelijk beleid.

Een van de mogelijkheden van invloed uitoefenen is het geven van inspraak op veel gemeentelijke beleidsvoornemens. Dit is geregeld in de Inspraakverordening. Gekeken wordt naar de bekendheid van de mogelijkheid tot inspraak, het gebruik ervan en de tevredenheid over het verloop van de procedure.

24.1 Burgerparticipatie bij gemeentelijk beleid

Leidenaren hebben zich uitgesproken over zeven manieren waarop de burgers invloed kunnen uitoefenen op het gemeentebestuur. Het invullen van een enquête of referendum en stemmen bij gemeenteraadsverkiezingen zijn het meest populair, het bijwonen van een commissievergadering of het lidmaatschap van een politieke partij het minst populair. Over het algemeen geldt dat hoger opgeleiden en mannen vaker geïnteresseerd zijn.

Bij deze resultaten dienen twee kanttekeningen te worden geplaatst:

- naar verwachting zullen respondenten van de Stadsenquête vaker interesse hebben in het invullen van een enquête of referendum dan non-respondenten.
- mensen doen niet altijd wat ze zeggen te zullen doen, dit leidt nog al eens tot overschattingen van percentages¹³.

Tabel 24.1a: Interesse in aantal manieren om invloed uit te oefenen op gemeentebestuur

	2002	2006	<i>Te verwachten gebruik bij maximale bekendheid (Yankelovich)</i>
Invullen enquête of door referendum	78%	87%	55-60%
Stemmen bij gemeenteraadsverkiezingen	84%	85%	55-60%
Informatie-avond bijwonen met vertegenwoordigers gemeente	41%	45%	18-22%
Bijeenkomst met alleen medebewoners bijwonen	40%	45%	18-22%
Persoonlijk gesprek met iemand van de gemeente	31%	29%	7-11%
Bijwonen gemeentelijke commissievergadering	19%	18%	4-8%
Lidmaatschap politieke partij	18%	15%	2-4%
Geen van allen	8%	5%	

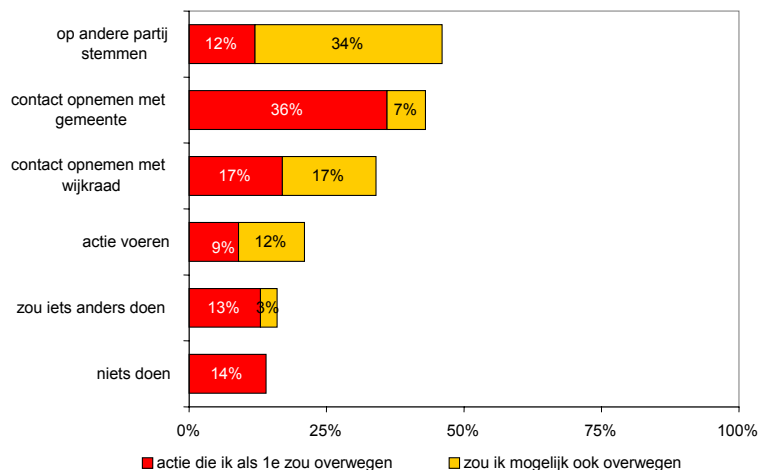
¹³ Er is jaren studie gedaan naar de betrouwbaarheid van onderzoeksresultaten met betrekking tot de verhouding van de mensen **die zeggen iets te zullen doen** en **die het ook daadwerkelijk zullen doen**. Percentages in onderzoeken worden nog al eens overschat omdat mensen soms antwoord geven uit sociaal wenselijkheid of onwetendheid. Yankelovich International, een gerenommeerd Amerikaans onderzoeksbureau heeft in 1993 alle onderzoeken die ze in de afgelopen 25 jaar hebben uitgevoerd naast elkaar gelegd en waar mogelijk vergeleken met de werkelijke gedragingen nadien. Dit resulteerde in:

- Als alle mensen zeggen iets te doen mag worden geschat dat $\pm 80\%$ dit daadwerkelijk gaat doen.
- Als 80% van de mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat $\pm 45-50\%$ dit daadwerkelijk gaat doen.
- Als de helft van de mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat $\pm 20-25\%$ dit daadwerkelijk gaat doen.
- Als een kwart van de mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat $\pm 5-10\%$ dit daadwerkelijk gaat doen.
- Als één op de tien mensen zegt iets te doen mag worden geschat dat $\pm 2\%$ dit daadwerkelijk gaat doen.

Actie als oneens met gemeentebesluit

Aan de respondenten is de vraag voorgelegd welke actie men zou ondernemen indien de gemeente een beslissing zou nemen waar men het niet mee eens is. Van de burgers overweegt, afhankelijk van de beslissing, 86% actie te ondernemen, met name door op een andere partij te stemmen of contact op te nemen met de gemeente of wijkraad.

Tabel 24.1b: Te overwegen acties van burger als gemeente beslissing neemt waar men het niet mee eens is



24.2 Inspraak

De gemeente Leiden biedt haar inwoners de mogelijkheid inspraak uit te oefenen op voorgenomen besluiten. Van alle respondenten geeft 11% aan hier in de afgelopen 12 maanden op één of andere wijze¹⁴ gebruik van te hebben gemaakt. Ze noemen diverse onderwerpen waarop de inspraak betrekking had. Het meest genoemd worden het Aalmarktproject, de RijnGouweLijn en diverse bouw-, bestemmings- en herinrichtingsplannen. 35-plussers, hoger opgeleiden en mensen met een hoger inkomen en bewoners van Stadsdeel Zuid hebben vaker deelgenomen aan een inspraakprocedure.

Tabel 24.2: Op één of andere wijze deelname aan inspraakprocedures

Totaal	11%	<i>Sekse</i>		<i>Netto huishoudinkomen</i>	
		Man	11%	< €1.350	9%
<i>Stadsdeel</i>		Vrouw	10%	€1.351 - €2.000	8%
Midden	9%	<i>Leeftijd</i>		€2.001 - €3.000	10%
Noord	10%	18-24	5%	> €3.000	17%
Zuid	15%	25-34	7%	<i>Opleiding</i>	
West	9%	35-49	12%	Lager	7%
		50-64	14%	Middelbaar	10%
		65+	15%	Hoger	13%

Van de mensen die geen gebruik hebben gemaakt van deze mogelijkheid tot inspraak, geeft de helft aan dat er geen onderwerpen zijn waarover men inspraak zou willen. Andere redenen om geen gebruik te maken van de inspraakprocedure zijn dat men niet weet niet wat inspraak is en dat het teveel tijd kost.

Tabel 24.2a: Waarom geen deelname inspraakprocedure

Er zijn geen onderwerpen waarover ik inspraak zou willen	50%
Weet niet wat het is	17%
Kost te veel tijd	11%
Geen interesse	7%
Weinig vertrouwen in	5%
Lukte niet op tijd	3%
Druk met andere zaken	2%
Anderen deden het al	2%
Lui, gemakzucht	1%

¹⁴ Er staat op één of andere wijze, omdat sommige respondenten wel aangeven dat ze hebben deelgenomen, maar soms wordt het niet geheel duidelijk of het de betreffende gemeentelijke inspraakprocedure was. De bewoners voelen zich in iedere geval gevoelsmatig betrokken.

24.3 Beoordeling inspraakprocedures

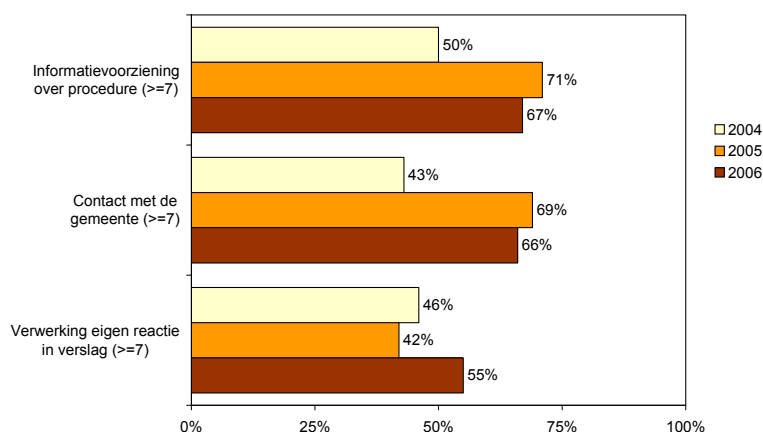
Van de mensen die in de afgelopen 12 maanden hebben deelgenomen aan een inspraakprocedure kan negen op de tien een beoordeling geven. Van hen is 37% tevreden over het verloop van de procedure. Dit betekent dat 63% ontevreden is.

De mensen die tevreden zijn over het verloop van de procedure noemen als redenen: het informeren van de burgers, het erbij betrekken van burgers, dat er naar je wordt geluisterd en/of de procedure goed is verlopen. Mensen die ontevreden zijn, noemen als redenen: het onvoldoende luisteren, dat het besluit vaak al vast staat, het proces vaak lang duurt en/of het proces door de inspraak onoverzichtelijker wordt.

In het separaat geleverde tabellenboek staat een uitgebreid overzicht van de 130 respondenten die hebben deelgenomen aan een inspraakprocedure, de onderwerpen waarover ze inspraak willen, hun tevredenheid over het proces van inspraak en waarom ze wel of niet tevreden zijn.

Als vervolgens drie deelaspecten van de inspraakprocedure worden beoordeeld, dan verklaart dit niet de algemene ontevredenheid. Over de informatievoorziening en het contact met de gemeente is tweederde tevreden: zij beoordelen dit met een zeven of hoger. Over de verwerking van de eigen reactie in het verslag is men minder tevreden. Dit beoordeelt ruim de helft met een zeven of hoger.

Grafiek: 24.3a: Beoordeling drie aspecten inspraakprocedure met rapportcijfer (in % deelgenomen aan procedure, n=130)



25. HONDENBELEID

Steevast staat hondenpoep in de top tien van ergernissen in de Leefbaarheidsmonitor en de Stadsenquête. Na een testperiode heeft de gemeente in de tweede helft van 2004 besloten de hondenpoep vanuit drie kanten aan te pakken: door het plaatsen van voldoende voorzieningen, het duidelijk communiceren van geldende regels en verplichtingen en het voldoende handhaven van deze regels zodat mensen zich conform de regels gaan gedragen. Afgesproken is het hondenbeleid in 2006 te evalueren. In dit hoofdstuk worden de drie pijlers van het gemeentelijk hondenbeleid behandeld: de bekendheid en het gebruik van de voorzieningen, de bekendheid en naleving van de regels en verplichtingen en tot slot de beoordeling van het beleid en de handhaving.

25.1 Hondenbezit

Van alle Leidenaren die ondervraagd zijn, heeft 11% een hond. In de woongebieden varieert het hondenbezit van 8% in Binnenstad-Noord tot 15% in de Stevenshof.

Tabel 25.1: Perc. Leidenaren dat hond heeft in huishouden naar district

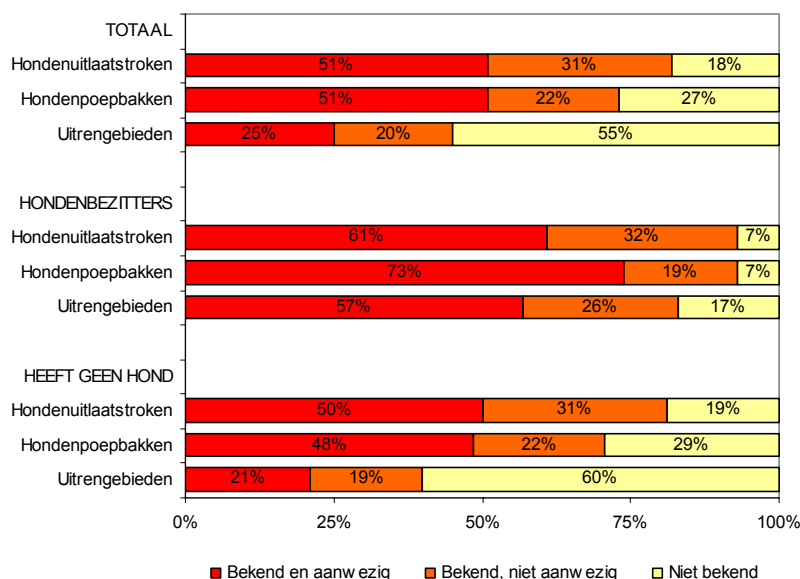
Binnenstad-Zuid	11%
Binnenstad-Noord	8%
Leiden Noord	13%
Roodenburgerdistrict	12%
Bos- en Gasthuisdistrict	11%
Morsdistrict	10%
Merenwijkdistrict	13%
Stevenshofdistrict	15%

25.2 Bekendheid en gebruik voorzieningen

Om honden uit te laten heeft de gemeente Leiden een aantal voorzieningen gecreëerd. Zo zijn er hondenuitlaatstroken waar hondenbezitters hun hond kunnen uitlaten zonder de hondenpoep te hoeven opruimen, uitreengebieden, waar hondenbezitters hun hond los kunnen laten lopen en hondenpoepbakken, waar hondenbezitters de hondenpoep in kwijt kunnen.

Acht op de tien Leidenaren weet van het bestaan van de hondenuitlaatstroken en driekwart kent de hondenpoepbakken. De uitreengebieden zijn minder bekend. Hondenbezitters zijn relatief beter bekend met de verschillende voorzieningen en geven ook vaker aan dat deze in de directe omgeving aanwezig zijn. De aanwezigheid van de voorzieningen wordt relatief wat meer herkend in het stadsdeel West en relatief wat minder in stadsdeel Midden.

Grafiek 25.2a: Bekendheid en aanwezigheid voorzieningen in de directe woonomgeving



Hinder van voorzieningen

Aan iedereen die bekend is met de voorzieningen in de eigen directe woonomgeving is gevraagd of ze hiervan hinder ondervinden. Gemiddeld genomen geeft 9-15% van de mensen die de voorzieningen kennen, aan hinder te ondervinden. Over het algemeen hebben de mensen die geen hond hebben meer last van de hondenvoorzieningen dan de mensen met een hond. Opvallend is dat een deel van de ergernis is dat de voorzieningen onvoldoende worden gebruikt.

Tabel 25.2b: Hinder van hondenvoorzieningen (in % mensen die bekend zijn met voorzieningen in eigen woonomgeving)

	Totaal	Honden- bezitters	Heeft geen hond	Soort overlast
Hondenuitlaatstroken	15%	14%	15%	1. Irritatie dat ze niet worden gebruikt 2. Veel hondensoep (ook rondom uitlaatstroken) 3. Hondensoep wordt niet opgeruimd, stank
Hondensoepbakken	12%	5%	14%	1. Irritatie dat ze niet worden gebruikt 2. Zakjes op 3. Veel hondensoep eromheen, stank
Uitrenggebieden	9%	6%	10%	1. Veel hondensoep 2. Loslopende honden

Gebruik voorzieningen door hondenezitters

Vervolgens is aan de hondenezitters gevraagd in hoeverre ze gebruik maken van de drie voorzieningen. Tweederde van de hondenezitters maakt regelmatig tot altijd gebruik van hondensoepbakken, vier op de tien regelmatig tot altijd van de uitrenggebieden en ruim een kwart regelmatig tot altijd van de hondenuitlaatstroken.

De hondenezitters die geen gebruik maken van de betreffende voorzieningen geven veelal aan dat de voorzieningen te ver weg zijn. Bij de hondenuitlaatstroken wordt verder als reden genoemd dat de hond niet op commando z'n behoeften doet of dit daar niet wil, bij de uitrenggebieden wordt als reden genoemd dat men de hond altijd aan de lijn heeft.

Tabel 25.2c: Gebruik voorzieningen en reden waarom nooit gebruik voorzieningen (in % hondenezitters)

Hondenuitlaatstroken		Hondensoepbakken		Uitrenggebieden	
<u>Gebruiksfrequentie</u>		<u>Gebruiksfrequentie</u>		<u>Gebruiksfrequentie</u>	
Vrijwel altijd	17%	Vrijwel altijd	42%	Vrijwel altijd	23%
Regelmatig	10%	Regelmatig	21%	Regelmatig	19%
Soms	14%	Soms	19%	Soms	10%
(Vrijwel) nooit	60%	(Vrijwel) nooit	18%	(Vrijwel) nooit	48%
	100%		100%		100%
<u>Waarom geen gebruik?</u>		<u>Waarom geen gebruik?</u>		<u>Waarom geen gebruik?</u>	
1. Niet in buurt, te ver, hond redt het niet	59x	1. Niet of weinig aanwezig	22x	1. Niet in de buurt aanwezig	43x
2. Wil hond niet, niet op commando	28x	2. Gooit thuis soepzakje weg	4x	2. Heeft hond altijd aan de lijn	27x
3. Andere uitlaatplek (bos, weide)	10x	3. Geen zakjes aanwezig	3x	3. Gebruik andere uitlaatplek	8x
4. Vies	8x			4. Gevaarlijk, langs grote weg	5x
5. Ruim het zelf op	7x			5. Te klein	4x
6. Te klein	7x			6. Hond te oud	3x
7. Niet nodig	3x				
8. Weet niet waar ze zijn	3x				

Gebruik voorzieningen in vergelijking met voorgaande jaren

Gemiddeld maken de hondenezitters vergeleken met vorig jaar, volgens henzelf, per saldo iets vaker gebruik van de verschillende hondenvoorzieningen: 26% van de hondenezitters geeft aan vaker gebruik te maken van de voorzieningen, 10% minder vaak.

Tabel 25.2d: Gebruik voorzieningen tov. voorgaande jaren (in % hondenezitters)

Vaker	26%
Vaker, omdat ze net hond hebben	4%
Even vaak	60%
Minder vaak	10%
	100%

De meest genoemde reden voor een verandering van gebruik van de hondenvoorzieningen is de aanwezigheid ervan en dan met name de aan- of afwezigheid van hondenpoepbakken en de bijbehorende zakjes.

Tabel 25.2e: Waarom ten opzichte van vorig jaar vaker of minder vaak gebruik hondenvoorzieningen

Vaker (26%)		Minder vaak (10%)	
1. Meer voorzieningen/bakken/zakjes	24x	1. Bakken niet aanwezig in mijn gebied	5x
2. Ze staan er pas dit jaar (waren er niet)	9x	2. Bakken te ver weg van huidige plaats	4x
3. Meer controles, is nu verplichting, kans op boete	7x	3. Bakken zijn te ver weg/ niet op wandelronde	4x
4. Meer aandacht in media/ je wordt erop gewezen	4x	4. Ben zelf tijd weg geweest/dus minder uitgelaten	4x
5. Zakjes worden beter bijgevuld	2x	5. Geen gebruik, vindt het niet nodig	2x
6. Bakken zijn beter en steviger	1x	6. Hond wordt ouder, loop kortere route, geen bak	1x
		7. Ik heb mijn hond goed getraind	1x

25.3 Bekendheid en naleving regels en verplichtingen

Hondenbezitters hebben te maken met een aantal regels en verplichtingen. Zo zijn er de aanlijnplicht die zegt dat honden buiten de uitreengebieden aangeliind moeten worden, de opruimplicht die aangeeft dat hondenpoep buiten de hondenuitlaatplekken moet worden opgeruimd, en de hondenverbodsgebieden¹⁵, die inhouden dat kinderspeelplaatsen, zandbakken en speelweiden verboden zijn voor honden. Van de drie onderscheiden regels en verplichtingen is de opruimplicht met 84% het best bekend. De andere twee regels/verplichtingen zijn bij tweederde van de Leidenaren bekend. Bijna alle hondenbezitters zijn op de hoogte van de drie regels.

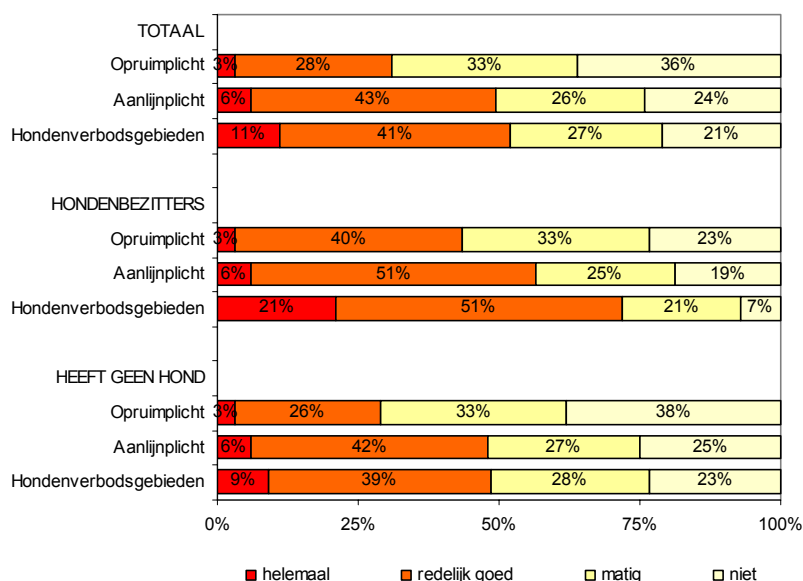
Tabel 25.3a: Bekend met drie regels en verplichtingen

	Totaal	Honden- bezitters	Heeft geen hond
Opruimplicht	84%	96%	82%
Aanlijnplicht	67%	93%	64%
Hondenverbodsgebieden	64%	96%	60%

Beoordeling naleving regels

Volgens de Leidenaren die bekend zijn met de onderscheiden regels en verplichtingen, worden de aanlijnplicht en de hondenverbodsgebieden het best nageleefd en de opruimplicht het minst goed. Hierbij kan overigens een zekere subjectiviteit (gevoelde overlast) meespelen. De hondenbezitters zelf zijn beduidend positiever over het naleven van de regels en verplichtingen door hondenbezitters dan de mensen zonder hond.

Grafiek 25.3b: Beoordeling naleving regels en verplichtingen (in % mensen die bekend zijn met regels)



¹⁵ Naast de kinderspeelplaatsen, zandbakken en speelweiden behoren ook de Burcht, het Heempark en specifieke gebieden in Cronesteyn tot de hondenverbodsgebieden

Naleving regels volgens hondenbezitters zelf

Ook de hondenbezitters zelf is gevraagd in hoeverre ze zich houden aan de drie regels en plichten. Een kwart van de hondenbezitters geeft aan regelmatig de hondenpoep van hun hond niet op te ruimen. Het meest genoemde argument is dat hun hond het altijd in de bosjes/parkjes/natuur doet.

Eenderde van de hondenbezitters laat hun hond regelmatig los op plaatsen waar het eigenlijk niet mag (dus buiten de uitreengebieden). Zij doen dit met name in parkjes of groenstroken en in mindere mate op straat of elders.

Ruim één op de tien hondenbezitters geeft aan af en toe kinderspeelplaatsen te bezoeken met de hond. Ze geven aan dat ze er alleen doorheen wandelen omdat het de kortste route is naar hun bestemming of omdat de spelende kinderen daar graag met hun hond willen spelen.

Grafiek 25.3c: Naleving regels/verplichting en redenen waarom men zich er niet aan houdt

Opruimplicht		Aanlijplicht		Hondenverbodsgebieden	
<u>Opruimen hondenpoep</u>		<u>Nooit hond los, waar 't niet mag</u>		<u>Nooit bezoek kinderspeelplaats</u>	
Houdt me er altijd aan	56%	Houdt me er altijd aan	56%	Houdt me er altijd aan	89%
Houdt me er vaak aan	17%	Houdt me er vaak aan	13%	Houdt me er vaak aan	7%
Houdt me regelmatig niet aan	11%	Houdt me regelmatig niet aan	13%	Houdt me regelmatig niet aan	5%
Houdt me er eigenlijk nooit aan	15%	Houdt me er eigenlijk nooit aan	19%	Houdt me er eigenlijk nooit aan	-
	100%		100%		100%
<u>Waarom niet houden aan opruimplicht?</u>		<u>Waar dan (soms) wel?</u>		<u>Waarom toch bezoek?</u>	
Hond doet het in bosjes	12x	in parkjes of groenstroken	59%	kortste weg naar bestemming	
Gaat vanzelf weg, natuur	5x	op straat	21%	kinderen willen met hond spelen	
Anderen doen het ook niet	3x	elders	22%		
Geen zin	3x				
Doe het op een uitlaatstrook	2x	<u>Voorbeelden parkjes/groen</u>			
		<u>waar hond losgelaten wordt</u>			
<u>Waarom soms wel/soms niet?</u>		Kan overal zijn	15x		
Als hond in bosjes/ gras/ struiken/ strand/	14x	Merenwijk	7x		
bij sloot poept dan niet, op straat wel		Cronesteijn	4x		
Alleen als poepbak/zakjes in de buurt	3x	Joppe	4x		
Te veel moeite/vies/geen zin	3x	Leidse Hout, Strand, Stevenshof			
		Poldergebied (allen 3x)			

Als mensen de poep van hun hond opruimen dan doen ze dat meestal in de hiervoor bestemde hondenpoepbakken op afstand gevolgd door gewone prullenbakken op straat en de afvalbak thuis.

Grafiek 25.3d: Waarin hondenpoep opruimen

Hondenpoepbak	58%
Gewone prullenbak	20%
Afvalbak thuis	15%
Goot	2%
Anders	4%
	100%

25.4 Handhaving

Gemeentelijke opsporingsambtenaren voeren gerichte controles uit op naleving van de regels en kunnen boetes uitdelen bij overtredingen.

Overtreden regels hondenbeleid

Een op de tien hondenbezitters geeft aan wel eens een waarschuwing te hebben ontvangen voor overtreding van de regels van het hondenbeleid, slechts 1% is hiervoor beboet. Zij hebben met name een waarschuwing/boete gekregen voor het los laten lopen van hun hond waar dit niet mocht (19x) en voor het niet opruimen van de hondenpoep (3x).

Tabel 25.4a: Overtreden regels hondenbeleid (in % alle hondenbezitters)

Ja, beboet	1%
Ja, gewaarschuwd	10%
Nee	89%
	100%

Aanspreken hondenbezitters op overtredingen

Een kwart van de Leidenaren geeft aan dat zij zelf een hondenbezitter wel eens hebben aangesproken op overtredingen van een van de drie plichten (opruimplicht, aanlijnplicht en geen honden in kinderspeelplekken), één op de tien ziet wel overtredingen, maar spreekt hondenbezitters daar niet op aan. Zij geven veelal aan dit niet te doen omdat ze bang zijn voor de reactie, ze geen ruzie willen of geven aan dat dit de verantwoordelijkheid van de hondenbezitter is. Tweederde van de Leidenaren geeft aan nooit hondenbezitters op heterdaad betrap te hebben¹⁶.

Tabel 25.4b: Aanspreken hondenbezitters op overtredingen

Ja, wel eens gedaan	25%
Nee, wel gezien, niet gedaan	9%
Nee, nooit nodig geweest/ nooit gezien	66%
	100%

25.5 Beoordeling gemeentelijk hondenbeleid

Het gemeentelijk hondenbeleid wordt door bijna de helft van de Leidenaren als positief ervaren en een op de tien ervaart het beleid als negatief. Mensen zonder hond zijn hier positiever over dan de hondenbezitters.

Tabel 25.5a: Beoordeling gemeentelijk hondenbeleid (excl. 7% geen mening)

	Totaal	Honden- bezitters	Heeft geen hond
Saldo (positief – negatief)	+ 38%	+ 15%	+ 41%
Positief	48%	35%	50%
Neutraal	42%	45%	41%
Negatief	10%	20%	9%
Totaal	100%	100%	100%

De mensen die het gemeentelijk hondenbeleid positief beoordelen, vinden de hondenpoep verminderd, de regels duidelijk, goed dat er aandacht aan wordt besteed en de overlast verminderd. De mensen die negatief zijn over het beleid vinden dat er te weinig controle is en dat er strenger moet worden opgetreden. Anderen vinden juist dat er teveel regels zijn. In het separaat geleverde tabellenboek staat een uitgebreider overzicht van de positieve en negatieve punten van het hondenbeleid.

Tabel 25.5b: Waarom positief of negatief over beleid

Positief		Negatief	
1. Schoner, minder hondenpoep	48x	1. Weinig controle	16x
2. Goede, duidelijke regels	44x	2. Strenger optreden	9x
3. Goed dat er aandacht aan besteed wordt, goed beleid	43x	3. Te veel regels	7x
4. Minder overlast, andere mensen minder overlast	41x	4. Meer en grotere uitlaatstroken	5x
5. Beleid goed, uitvoering minder, meer controle, strenger	37x	5. Helpt toch niet	3x

Overlast hondenpoep vergeleken met twee jaar geleden

Vergeleken met twee jaar geleden vindt bijna vier op de tien dat de overlast van hondenpoep in de directe omgeving is afgenomen en 7% ziet een toename. Per saldo is dus een verbetering te zien. Hondenbezitters zijn hier positiever over dan mensen zonder hond.

Tabel 25.5c: Ontwikkeling overlast hondenpoep tov. 2 jaar geleden (excl. 9% geen mening)

	Totaal	Honden- bezitters	Heeft geen hond
Saldo (positief – negatief)	+ 31%	+ 45%	+ 31%
Verbeterd	38%	49%	38%
Gelijk gebleven	55%	46%	56%
Verslechterd	7%	4%	7%
Totaal	100%	100%	100%

¹⁶ Omgekeerd geeft 13% van de hondenbezitters aan wel eens door mensen op straat te zijn aangesproken over overtreding van de regels van het hondenbeleid: 8% is één keer aangesproken en 5% meer dan eens.

Hondenverbodgebieden

Het verbod voor honden op kinderspeelplekken geldt sinds drie jaar. Vergeleken met drie jaar geleden vindt vier op de tien de hondenpoep op deze plaatsen verminderd en bijna niemand toegenomen. Per saldo is dus een verbetering te zien.

Tabel 25.5d: Hondenpoep op kinderspeelplaatsen (excl. 47% heeft geen mening)

	Totaal	Honden- bezitters	Heeft geen hond
Saldo verbeterd +/- verminderd	+ 36	+ 44	+ 34
De situatie is verbeterd	40%	44%	38%
Gelijk gebleven	58%	56%	58%
De situatie is verslechterd	4%	0%	4%
	100%	100%	100%

Beoordeling voorzieningen en handhaving

Aan zowel de hondenbezitters als de mensen zonder hond is gevraagd of zij vinden dat er voldoende mogelijkheden zijn voor hondenbezitters om hun hond uit te laten en hondenpoep op te ruimen. Ruim tweederde oordeelt positief over de mogelijkheden om de hond uit te laten en zo'n acht op de tien oordeelt positief over de mogelijkheden om de hondenpoep op te ruimen. Een minderheid van de Leidenaren, vier op de tien, vindt dat er voldoende wordt opgetreden tegen overtredingen van het hondenbeleid.

Tabel 25.5e: % Leidenaren die beoordelingen voorzieningen en handhaving voldoende vinden (excl. ca 22% geen mening)

	Totaal	Honden- bezitters	Heeft geen hond
Mogelijkheden om hond uit te laten	68%	58%	70%
Mogelijkheden Hondenpoep opruimen	80%	59%	83%
Handhaving Hondenbeleid	39%	48%	37%

De hondenbezitters die niet tevreden zijn over de voorzieningen hebben aangegeven wat ze missen. Zij missen met name meer uitrenggebieden bij hen in de buurt en hondenpoepbakken, maar ook voldoende zakjes en uitlaatstroken.

Tabel 25.5f: Verbetermogelijkheden/wat gemist aan

Mogelijkheden om hond uit te laten		Mogelijkheden om hondenpoep op te ruimen	
1. Meer uitrenggebieden in de buurt	42x	1. Hondenpoepbakken	50x
2. Meer ruimte	15x	2. Zakjes	15x
3. Meer plekken om hond vrij uit te laten, spelen	10x	3. Uitlaatstroken (betere en meer)	11x
4. Hondenpoepbakken	5x	4. Bakken vaker legen	5x
5. Veilige plekken, hek eromheen	4x	5. Groter uitrenggebied	4x
6. Duidelijkheid, goede info waar wel/ niet	3x	6. Beter controle	4x
7. Meer grasvelden, groengebieden	3x	7. Verantwoording bij bazen	3x

26. VAKANTIEPAS

De VakantiePas wordt sinds 2003 aan het einde van het schooljaar verspreid via het basisonderwijs onder basisschoolleerlingen in Leiden. Met deze pas krijgen zij onder andere korting op diverse culturele, sportieve, (re)creatieve en educatieve activiteiten. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de bekendheid en het gebruik van de VakantiePas van 2005. Hiervoor zijn ouders geïnterviewd die vorig jaar één of meer kinderen op de basisschool hadden zitten.

26.1 Doelgroep

Ouders met kinderen op de basisschool hebben gemiddeld 1,5 kind op de basisschool per gezin. Meestal heeft men 1 of 2 kinderen op de basisschool.

Tabel 26.1: Aantal kinderen per gezin op de basisschool

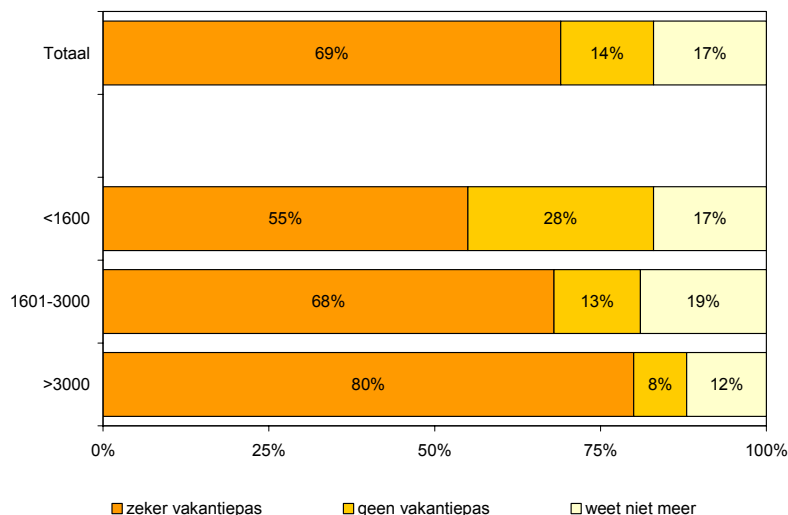
Gemiddeld aantal kinderen op basisschool	1,5
<i>Verdeling basisschoolleerlingen per gezin</i>	
1 kind	56%
2 kinderen	39%
≥3 kinderen	5%
	100%

26.2 Ontvangst VakantiePas

De Stadsenquête is circa 11 maanden nadat de VakantiePas is uitgedeeld, gehouden. Dit betekent dat er een mogelijkheid is dat niet alle ouders zich de VakantiePas kunnen herinneren.

Van alle kinderen heeft 69% zeker de VakantiePas gehad, 14% van alle kinderen heeft er zeker geen gehad en van 17% is het onbekend. Ouders van kinderen met een hoger inkomen geven relatief vaker aan de pas te hebben ontvangen.

Grafiek 26.2: Ontvangst VakantiePas

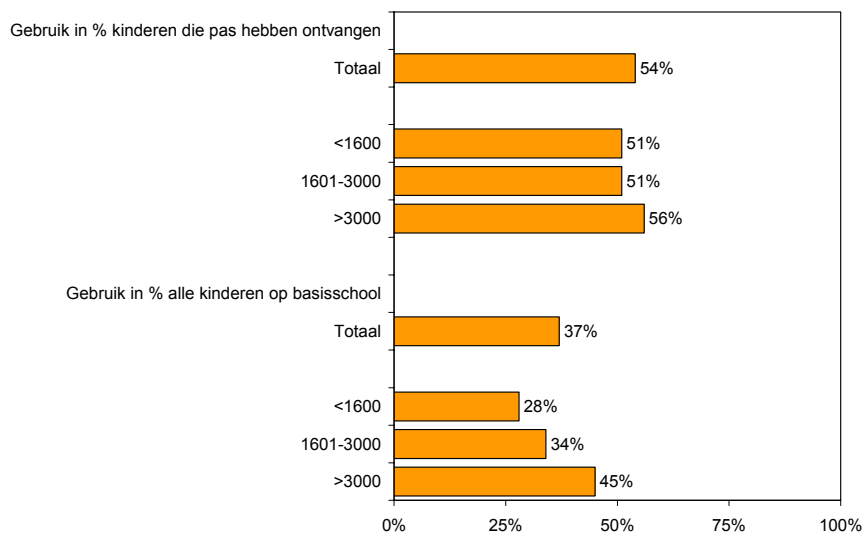


Van de ouders die aangeven dat hun kind geen VakantiePas heeft gekregen, heeft de helft geen idee waarom niet. Andere redenen die genoemd worden, zijn dat hun kinderen niet in Leiden op school zitten (ca. 20%) en dat het kind de pas is vergeten (ca. 5%).

26.3 Gebruik VakantiePas

Van de kinderen die zeker een VakantiePas hebben gekregen, heeft ruim de helft deze ook gebruikt. Dit betekent per saldo dat 37% van alle kinderen van de basisschool de pas hebben gebruikt. Het gebruik van de pas onder kinderen die zeker een pas hebben gekregen, is vergelijkbaar tussen de drie inkomensgroepen. Echter omdat relatief veel ouders met een lager inkomen aangeven dat hun kind de pas niet heeft gekregen, is over alle kinderen bezien het gebruik tussen de drie inkomensgroepen niet gelijk.

Grafiek 26.3a: Gebruik VakantiePas



De kinderen die de VakantiePas hebben gebruikt, hebben de pas in driekwart van de gevallen voor meer activiteiten gebruikt en in een kwart van de gevallen voor één activiteit.

Tabel 26.3b: Mate van gebruik pas (in % gebruikers van pas)

Voor 1 activiteit	24%
Voor meer activiteiten	76%
Totaal	100%

De kinderen die de pas wel hebben ontvangen, maar hier geen gebruik van hebben gemaakt, gebruiken de pas vaak niet vanwege de (lange) vakantie en andere bezigheden/activiteiten.

Tabel 26.3c: Reden waarom vakantiepas niet gebruikt

Op (lange) vakantie geweest	33x
Andere activiteiten gedaan	21x
Geen tijd	14x
Geen interesse/behoefte	9x
Niet aan toegekomen	8x
Niet nodig gehad	7x
Zat niets leuks bij om te doen	6x
Kind is er te jong voor	4x
Kind had er geen zin in	3x

27. OVERLAST DRUGS- EN ALCOHOLVERSLAAFDEN EN DAK- EN THUISLOZEN

Het gemeentelijk beleid is er op gericht de overlast door alcohol- en drugsverslaafden en dak- en thuislozen beperkt te houden en goede opvang en zorg voor hen te realiseren. Om inzicht te krijgen in de mate van overlast die burgers ondervinden van deze groepen, is hiertoe voor het vijfde opeenvolgende jaar een vraag opgenomen in de Stadsenquête.

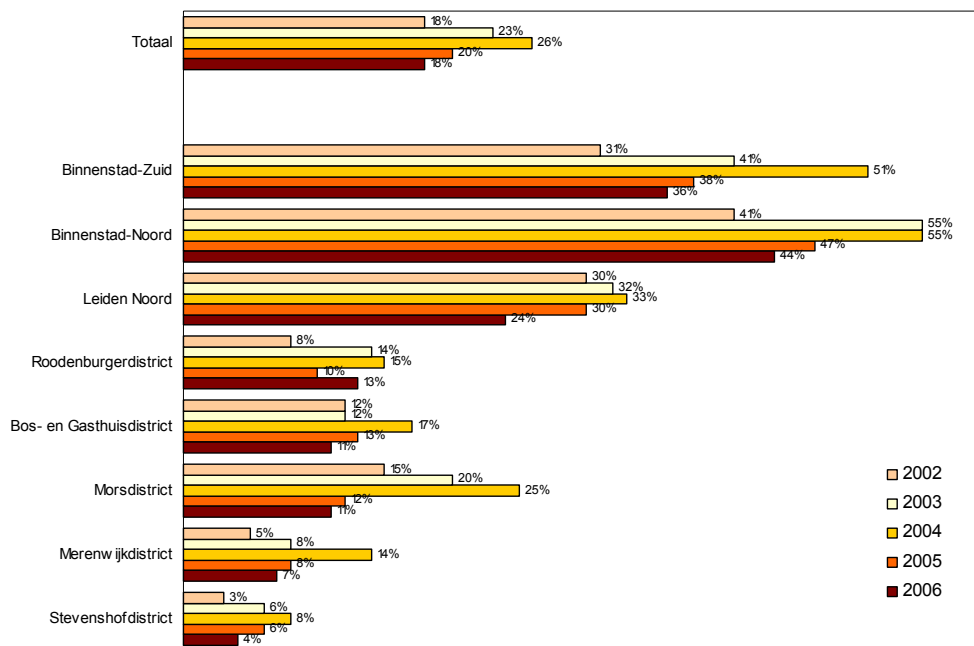
Twee op de tien Leidenaren ondervindt in meer of mindere mate overlast van alcohol- en drugsverslaafden en/of dak- en thuislozen. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar.

Tabel 27a: Mate van overlast van alcohol- en drugsverslaafden en/of dak- en thuislozen

	2002	2003	2004	2005	2006
Zeer ernstige overlast	1%	2%	1%	1%	1%
Ernstige overlast	2%	3%	4%	2%	2%
Behoorlijk wat overlast	5%	7%	7%	5%	5%
Een beetje overlast	11%	11%	14%	12%	10%
Geen overlast	82%	77%	73%	80%	82%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

De overlast verschilt sterk per district. Inwoners uit Binnenstad-Noord, Binnenstad-Zuid en Leiden Noord ondervinden relatief vaker (enige) overlast van alcohol- en drugsverslaafden en/of dak- en thuislozen. De overlast is in bijna alle districten (licht) afgenomen. De afname is het sterkst in Leiden Noord.

Grafiek 27b: Percentage ervaart (een beetje) overlast van alcohol- en drugsverslaafden en/of dak- en thuislozen



28. ONDERZOEKSVERANTWOORDING

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

28.1 Vaststellen vragenlijst

Nadat de deelnemende diensten/afdelingen onderwerpen hebben aangedragen heeft het onderzoeksbureau WBK Marktonderzoek ruim 250 vragen samengesteld. De vragen zijn onderverdeeld in a) trend- en beoordelingsvragen, die inzicht geven in het effect van het gemeentelijk beleid en de beoordeling van de dienstverlening, b) beleidsvragen met veelal een eenmalig karakter en c) vragen waarbij inzicht wordt gewenst tussen verschillende bevolkingsgroepen.

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

28.2 Methodologie

Voor de Stadsenquête is gekozen voor telefonisch onderzoek. De voordelen van telefonisch boven schriftelijk en internet onderzoek zijn een hogere en representatievere response en lagere kosten. Nadeel is echter dat mensen met een geheim nummer en alleen een mobiel 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 25-30%) in vergelijking met een response van 65-70% bij de mensen die telefonisch bereikt worden;
- 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 deelgroepen, die zorgen dat een schriftelijke vragenlijst in omvang erg veel pagina's zou omvatten. Dit werkt veelal "drempelverhogend" en dus "responseverlagend". Dit terwijl voor veel mensen een groot deel van deze vragen niet van toepassing is en overgeslagen zou kunnen worden;
- Internet onderzoek kent zowel een relatief lage response (circa 15-20%) als een selectievere response van mensen die vaker gebruik maken van en handiger zijn met internet. Dit zijn veelal jongeren en hoger opgeleide mensen;
- Bij telefonisch onderzoek kan uitleg worden gegeven bij vragen van de respondent.

28.3 Steekproeftrekking

De doelstelling is per soort vraag verschillend. Er wordt onderscheid gemaakt in:

- Trend- en beoordelingsvragen. Deze zijn aan circa 1.100 inwoners van Leiden van 18 tot 75 jaar voorgelegd. Hiervoor is gekozen om resultaten uit te kunnen splitsen naar de belangrijkste districten en andere doelgroepen;
- Beleidsvragen: hierbij konden de diensten kiezen tussen 1.100 of 550 inwoners, afhankelijk van of uitspraken op districtniveau gewenst zijn of dat een betrouwbaar beeld voor geheel Leiden voldoende is (zie paragraaf 28.6 voor de betrouwbaarheidsmarges);
- Vragen voor de rapportage van de Ouderenpeiling (55+) die zijn voorgelegd aan 831 Leidenaren van 55 jaar en ouder waardoor ook, na herweging, betrouwbare resultaten voor de drie groepen 55-64, 65-74 en 75-84 gegeven kunnen worden.

Vanwege het grote aantal onderwerpen zijn de vragen verdeeld over meerdere deelenquêtes. In totaal zijn 3.631 vraaggesprekken gehouden om alle vragen te kunnen stellen, waarbij als randvoorwaarde gold dat een gesprek zeker niet langer mag duren dan 15 minuten. Hiervoor 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 60% van alle geselecteerde Leidse adressen is het telefoonnummer bij de persoon gevonden. De overige personen hebben geen vaste telefoonaansluiting (bijv. alleen een gsm) of een geheim nummer.

De mensen in de steekproef hebben allen voorafgaand aan de telefonische enquête een brief van de gemeente toegezonden gekregen. Deze brief geeft informatie over de Stadsenquête en kondigt aan dat men in de komende weken gebeld kan worden. Bij de brief is een bijlage gevoegd met alvast een aantal vragen met antwoordcategorieën om het telefonisch interview makkelijker te laten verlopen. 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 de periode van begin mei tot begin juli 2006 uitgevoerd.

28.4 Responseverantwoording

Uiteindelijk zijn er voor de Stadsenquête 2006 3.631 volledige interviews afgenomen. De response van het telefonisch onderzoek is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Van de mensen die telefonisch zijn bereikt, werkt 72% mee. Leidenaren van allochtone afkomst hebben de mogelijkheid gekregen het interview telefonisch te doen in het Turks, Arabisch/Berbers of Engels. Deze interviews zijn uitgevoerd door tweetalige interviewers.

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. 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 28.4: Response telefonisch onderzoek

	Absoluut	Response 2006	Response 2005	Response 2004	Response 2003	Response 2002	Response 2001
Totaal aantal nummers	6.635						
Niet bereikt (minimaal 3 keer niet thuis)	1.332						
Fout nummer/woont er niet meer	187						
Netto bestand	5.116	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Doet mee							
- bruikbare enquête	3.631	71,0%	73,1%	72,6%	73,3%	75,8%	75,3%
- niet bruikbare enquête	31	0,6%	0,6%	0,8%	0,7%	0,6%	0,8%
Doet niet mee	1.454	28,4%	26,3%	26,5%	26,0%	23,6%	23,9%

Evaluatie na afloop leert dat zowel de respondenten als de interviewers in de meeste gevallen een prettig gevoel hebben 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 en een vraagstelling die niet "bedreigend" overkomt.

28.5 Representativiteit

Om uitspraken te doen over de gehele doelpopulatie dient de steekproef qua opbouw zoveel 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, te weten sekse, leeftijd en stadsdeel. Onderstaande tabel laat de steekproefaantallen naar leeftijd, sekse en stadsdeel zien.

Tabel 28.5: De steekproefaantallen voor de variabelen waarop herweging heeft plaatsgevonden

Totaal	3631	Leeftijd		Stadsdelen	
		18-24	294	Midden	644
		25-34	465	Noord	964
Sekse		35-44	909	Zuid	1292
Man	1593	50-64	1092	West	733
		65-74	610		
Vrouw	2038	75+ (ouderenpeiling)	261		

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 onder- of 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 te benaderen zijn bij een enquête.

28.6 Betrouwbaarheid en nauwkeurigheidsmarges

Door per onderscheiden doelgroep een steekproef te nemen, kunnen niet alleen uitspraken worden gedaan 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. Eén 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 wordt gevonden die in het berekende interval valt. Onderstaande tabel geeft een beeld van de betrouwbaarheidsmarges bij verschillende steekproefgroottes.

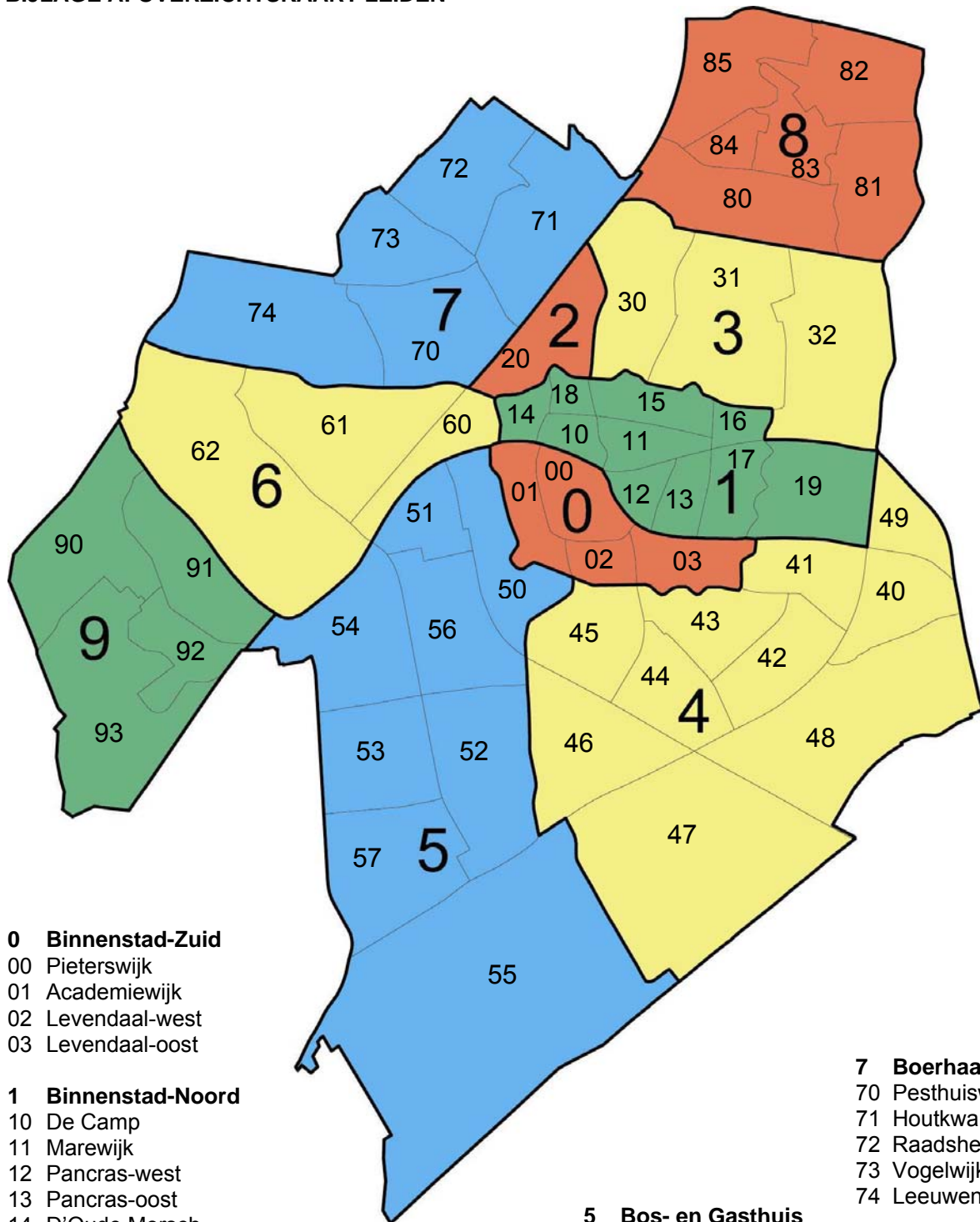
Tabel 28.6a: Betrouwbaarheidsmarges bij verschillende steekproefgroottes

Steekproefgrootte (+)	Marge
1100	1 - 2%
550	3 - 4%
250	4 - 7%
125	5 - 10%
50	8 - 14%

Voorbeeld: Uit de analyse blijkt dat 60% van alle inwoners van Leiden (n=1100) (een beetje) overlast ervaart van hondenpoep.

Dit betekent: Tussen de 58% en 62% van de inwoners van Leiden ergert zich aan hondenpoep.

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
- 49 Waardeiland

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 STADSENQUÊTE LEIDEN 2006

Onderstaand staan de vragen zoals ze gesteld zijn in de Stadsenquête, gerangschikt per hoofdstuk zoals ze in het rapport besproken zijn.

HOOFDSTUK 2: PROFIEL

- A2 Huishoudsamenstelling:
- Alleenstaand
 - Twee personen
 - Gezin met thuiswonende kinderen
 - Alleenstaande ouder met thuiswonende kinderen tot 18 jaar
 - Anders, nl. _____
- A4 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. _____
- A5 Verricht u per week betaalde werkzaamheden?
- Nee, ik verricht geen betaalde werkzaamheden
 - Ja, 1-12 uur
 - Ja, 12 uur of meer
- A6 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.
- < Euro 800
 - 801-1130 Euro
 - 1.131-1.350 Euro
 - 1.351- 1.600 Euro
 - 1.601- 2.000 Euro
 - 2.001- 2.500 Euro
 - 2.501- 3.000 Euro
 - 3.001- 3.750 Euro
 - > 3751 Euro
 - Geen antwoord

HOOFDSTUK 3: OVERALL BEOORDELING (T)

1. [DEZE WORDT ALS LAATSTE VRAAG GESTELD] Voordat we u nog een aantal korte algemene vragen stellen wil ik u vragen of u de dienstverlening van de gemeente, alles overziend, in het afgelopen jaar beter vindt geworden, gelijk vindt gebleven of juist minder vindt geworden?
- Beter, omdat _____
 - Gelijk
 - Minder, omdat _____
 - Weet niet

HOOFDSTUK 4: CONTACT EN BEOORDELING GEMEENTE (AA)

De respondenten krijgen of vraag 1 of vragen 2-6

1. De gemeente Leiden heeft enige jaren geleden servicepunten opgezet waar mensen telefonisch terecht kunnen met vragen over 'Burgerzaken en Belastingen', de 'Woonomgeving', 'Bouwen en Wonen' en 'Parkeren'. Wist u van het bestaan van deze (telefonische) servicepunten?
- ja, alle vier bekend →}
 - ja, enkele bekend →} Hoe wist u hiervan? _____
 - nee → vraag 2
- 1a. Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebeld met een servicepunt?
- ja → **Met welk servicepunt (of onderwerp)?**
 - Informatie en Dienstverlening en Belastingen
 - Woonomgeving
 - Bouwen en Wonen
 - Parkeren
- Bent u toen direct geholpen of doorverbonden?**
- direct geholpen (aspecten a,b,c,d,f)
 - doorverbonden (aspecten a,b,c,d,e,f)
- Hoe beoordeelde de volgende aspecten van het servicepunt op de schaal uitstekend/goed/matig/slecht?**
- a. Snelheid opnemen
 - b. Wachtijd aan telefoon
 - c. Vriendelijkheid personeel
 - d. Behulpzaamheid personeel
 - e. Correctheid doorverbinden
 - f. Juistheid afhandeling
 - g. Mate waarin vraag/ melding is afgehandeld
- Toelichting indien spontaan gemaakt:**
- _____
- nee

2. Over welk gemeentelijk onderwerp heeft u het laatst contact gehad?

nr: _____

3. Was dit laatste contact:
- persoonlijk
 - telefonisch
 - schriftelijk
 - email

4. Beoordeelde u dit contact als?
- voldoende
 - onvoldoende, omdat _____

5. Kon u bij het laatste contact gemakkelijk de juiste contactpersoon of afdeling vinden?
- ging goed/snel/makkelijk
 - ging redelijk/even doorvragen, maar lukte wel
 - moeilijk/ van kastje naar muur gestuurd, maar wel gevonden
 - niet gevonden/lukte niet

6. Kunt u aangeven of u de volgende aspecten van [noemen laatste contact] als uitstekend, goed, matig of slecht beoordeelt?

- a. Snelheid opnemen
- b. Wachtijd (aan telefoon of bij bezoek/schriftelijk/emailcontact)
- c. Vriendelijkheid personeel
- d. Behulpzaamheid personeel
- e. Correctheid doorverbinden//doorverwijzen
- f. Juistheid afhandeling
- g. Mate waarin vraag/ melding is afgehandeld

Toelichting indien spontaan gemaakt: _____

7. Heeft u nog over andere gemeentelijk onderwerp contact gehad?

- Ja, nrs: _____
- Nee

8. Was dit contact: persoonlijk telefonisch schriftelijk email

9. Beoordeelde u dit contact als.....?

- voldoende
- onvoldoende, omdat _____

HOOFDSTUK 5: BEOORDELING ONDERHOUD EIGEN WIJK (BB)

De volgende vragen gaan over het onderhoud van de openbare ruimte. Het gaat hier om het schoon en heel houden van de openbare ruimte, zoals: straten, fietspaden, groen, speelplekken, straatmeubilair, sloten en het weghalen van bijvoorbeeld grof vuil.

1. Kunt u het onderhoud van de openbare ruimte in uw eigen wijk beoordelen met een rapportcijfer? ____

2. Waarop bepaalt u met name uw rapportcijfer? (waar denkt u aan; Hierbij letters van vraag 3 gebruiken, max 3 antwoorden)

a b c d e f g anders: _____

3. Nu volgen enkele vragen over het onderhoud van de openbare ruimte in uw eigen wijk. Wilt u de inspanningen van de gemeente wat betreft een aantal onderdelen hiervan beoordelen met uitstekend, goed, matig of slecht?

	Beoordeling onderhoud gemeentelijke voorzieningen				
	Uitstekend	Goed	Matig	Slecht	Geen antw.
A. Onderhoud groen in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Vegen van straten en wegen in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Onderhoud straten en wegen in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Ophalen van vuilnis in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E: Indien aanwezig: Onderhoud van watergangen, zoals vijvers, grachten en singels in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Onderhoud speeltoestellen in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Onderhoud straatmeubilair in uw wijk (banken, prullenbakken, lantaarns, bloembakken, enz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Voelt u zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in uw buurt?

- Ja
- Nee

5. Bent u zelf in de afgelopen 12 maanden actief geweest om de buurt te verbeteren?

- Ja →
- Nee

Hoe? (meer antwoorden mogelijk)

- straat helpen schoonhouden
- buurtcommissie
- buurtwacht
- straatfeest of andere activiteit (mede) georganiseerd
- bloemen/planten op straat
- sociale controle/ mensen aanspreken op hun gedrag
- anders: _____

HOOFDSTUK 6: VERLOEDERING IN EIGEN WIJK (CC)

1. De volgende vraag gaat over mogelijke vormen van overlast in uw eigen buurt. Zijn er zaken waar u zich wel eens aan ergert in uw eigen buurt?

1.
 2.
 3.

2. In hoeverre heeft u in uw wijk overlast van de volgende voorvallen? U kunt antwoorden met helemaal niet, een beetje, behoorlijk wat, ernstig of zeer ernstig.

	Helemaal niet	Een beetje	Behoorlijk wat	Ernstig	Zeer Ernstig
A. Graffiti in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Wildplakken van posters of pamfletten in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Hondenpoep in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Onkruid in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Zwerfvuil in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Hangjongeren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Als overlast van respectievelijk hondenpoep, onkruid en/of zwerfvuil in eigen wijk: per onderdeel waarvan men overlast heeft onderstaande vervolgvraag stellen.

3. U gaf eerder aan overlast te hebben van <... > in uw eigen wijk. Ondervindt u deze overlast met name in het groen, bij containers, op straten en wegen of ergens anders? (Hier steeds 1 antwoord kiezen. Hierbij 'overall' niet noemen, maar alleen invullen als mensen hier zelf mee komen.)

	In het groen	Op straten en wegen	Met name ... Bij containers	Ergens anders	Overall
A. Hondenpoep	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Onkruid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Zwerfvuil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Zijn er in uw wijk watergangen, zoals sloten, vijvers, grachten, singels of andere waterpartijen in de openbare ruimte?

- ja → vraag 5
 nee → volgend blok

5. In hoeverre heeft u in uw wijk overlast van ...

	Helemaal Niet	Een beetje	Behoorlijk wat	Ernstig	Zeer ernstig
H. Drijfvuil op water in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J. Stankoverlast van watergangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

HOOFDSTUK 7: KWALITEIT GEBOUWEN VOORZIENINGEN (NN)

Nu noemen we een zestal voorzieningen in Leiden. Kunt u aangeven of u of iemand in uw huishouden van deze voorzieningen gebruik maakt en kunt u middels twee rapportcijfers de hoeveelheid en de kwaliteit van de voorzieningen in Leiden beoordelen. Als u uw antwoord wil toelichten is hier de mogelijkheid voor.

	NN1 Maakt iemand in uw huishouden er gebruik van?	NN2 Kunt u middels twee rapportcijfers de hoeveelheid en de kwaliteit van de voorzieningen in Leiden beoordelen:	NN3 Heeft u verbetermogelijkh. voor deze voorzieningen?
Sportvoorzieningen in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid sportvoorz. ___ Kwaliteit gebouwen ___	
Basis-/speciaal- of voortgezet onderwijs in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid scholen ___ Kwaliteit gebouwen ___	
Buurthuizen in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid buurthuizen ___ Kwaliteit gebouwen ___	
Kinderopvang/peuter Speelzaal/buitenschoolse opvang in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid kinderopvang ___ Kwaliteit gebouwen ___	
Woning of groepspraktijk Huisartsen/tandartsen in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid huis-/tandartsen ___ Kwaliteit gebouwen ___	
Culturele voorzieningen, als musea/theaters/concertzalen in Leiden	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee	Hoeveelheid culturele voorz. ___ Kwaliteit gebouwen ___	

HOOFDSTUK 8: GROEN EN WATER (DD)

In de gemeente Leiden en de omgeving liggen diverse groen- en watergebieden. We onderscheiden het kleinere wijkgroen, het grotere stadsgroen en de groengebieden in de regio, zoals de duinen de plassen en de landgoederen. Al deze gebieden zijn belangrijk voor ontspanning maar ook voor de natuur in en rond de stad.

De volgende vragen gaan over uw de Groen- en Watergebieden in en rondom Leiden. U heeft bij de aankondigingsbrief een bijlage gekregen waar de meeste gebieden opstaan.

Bijlage: (Groen is ook water)

Wijkgroen en Stadsgroen		Groen buiten Leiden	Activiteiten
1 Cronesteyn	31	Duinen en strand	A Wandelen
2 Leidse Hout	32	Valkenburgse meer	B Recreatief fietsen
3 Burcht	33	Joppe	C Sporten (skeeleren, trimmen.)
4 Kinderboerderij Merenwijk	34	Vlietlanden	D Varen
5 Parken in de wijk	35	Landgoederen	E Zitten/zonnen/ niets doen
6 Waterspeelplaatsen	36	Land v. Wijk & Wouden	F Genieten van rust en stilte
7 V.d. Werfpark	37	Kagerplassen	G Activiteiten zoals picknicken
8 Plantsoen	38	De Horsten	H Spelen met kinderen
10 Grachten, de Rijn	39	Panbos	I Observeren natuur en vogels
11 Wijksloten			J Hond uitlaten
12 Dierenweiden			K Bezoek evenementen, nl.....
13 Hortus Botanicus			L Bezoeken attractie, zoals.....
14 Speeltuinen			M Anders, nl _____
15 Speelplekken			

1. Kunt u de volgende vier aspecten omtrent "Groen en Water" beoordelen met een rapportcijfer:

- de hoeveelheid Groen en Water binnen de stadsgrenzen van Leiden ...
- de kwaliteit van het Groen en Water binnen de stadsgrenzen van Leiden ...
- de hoeveelheid Groen en Water buiten de stadsgrenzen van Leiden ...
- de kwaliteit van het Groen en Water buiten de stadsgrenzen van Leiden ...

2. Kunt u aangeven welke stukken groen- en/of water, binnen of buiten de stadsgrenzen van Leiden, u in de afgelopen 12 maanden heeft bezocht? (ENQ. DOORVRAGEN]

Binnen Leiden: nr: ___ ___ (als niets genoemd, skip vraag 3,4)
 Buiten Leiden: nr: ___ ___ (als niets genoemd, skip vraag 5,6)

Hoe vaak bezoekt u jaarlijks deze groengebieden

Binnen Leiden ___ keer
 Buiten Leiden ___ keer

Als bij vraag 2 minimaal 1 genoemd:

3. Welk stuk wijk- of stadsgroen binnen de stadsgrenzen van Leiden heeft u in het afgelopen jaar het meest bezocht? NR: ___ [zie schema, als nooit → vraag 5]

a. Wat is de belangrijkste reden om juist dit gebied te bezoeken?

- goede bereikbaarheid / dichtbij
- mooie landschap en natuur
- rust en ruimte
- sportvoorzieningen
- aantrekkelijk voor kinderen
- andere reden, nl _____

b. Welke activiteiten doet u in dit wijk/stadsgroen? LETTER: ___ ___ (zie schema)

c. Heeft u verbeterwensen voor dit (wijk/stads)groen? _____

4. Heeft u behoefte aan meer informatie over de groenvoorzieningen binnen Leiden?

- Ja → **Wenst u informatie over onderhoud, over planten en dieren of iets anders (meer antwoorden mogelijk)?**
 - Onderhoud groenvoorzieningen
 - Planten en dieren
 - Anders, nl _____
- Nee

Als bij vraag 2 minimaal 1 genoemd:

5. Welke stuk natuur, zoals duinen, parken, landgoederen, polders of plassen buiten de stadsgrenzen van Leiden heeft u in het afgelopen jaar het meest bezocht? NR: ___ [zie schema, als nooit → vr 7]

a. Wat is de belangrijkste reden om juist dit gebied te bezoeken?

- goede bereikbaarheid
- mooie landschap en natuur
- rust en ruimte
- sportvoorzieningen
- aantrekkelijk voor kinderen
- andere reden, nl _____

b. Welke activiteiten doet u in gebied? LETTER: ___ ___ (zie schema)

c. Heeft u verbeterwensen voor dit groengebied? _____

6. Heeft u behoefte aan meer informatie over de groenvoorzieningen buiten Leiden:
- Ja → **Wenst u aan informatie over onderhoud, over planten en dieren of iets anders (meer antwoorden mogelijk)?**
- Onderhoud groenvoorzieningen
- Planten en dieren
- Anders, nl _____
- Nee
7. Heeft u behoefte aan meer informatie over evenementen en excursies in groengebieden?
- ja
- nee
8. Heeft u behoefte aan meer informatie over de wandel en fietsroutes in de regio?
- Ja
- Nee

Als vraag 4,6,7 of 8 = ja

9. Op welke van de volgende manieren wil u over de informatie beschikken.....
- | | |
|---------------------------------------|--------|
| a huis-aan-huiskranten | ja/nee |
| b Internet: www.Leiden.nl | ja/nee |
| c folder te halen op het gemeentehuis | ja/nee |
| d informatieborden in het gebied zelf | ja/nee |

Welke manier vindt u het meest geschikt: ____

HOOFDSTUK 9: TRENDVRAGEN FINANCIËLE SITUATIE (R)

Nu volgen drie vragen over uw financiële situatie. Deze vragen worden elk jaar gesteld om te kijken of er verschuivingen optreden in de financiële situatie van de Leidenaars. Dit is van belang voor het bijstandsbeleid van de gemeente. We willen nogmaals benadrukken dat deze enquête anoniem is.

1. Is de financiële situatie van het huishouden waarin u woont in de afgelopen twaalf maanden verbeterd, gelijk gebleven of verslechterd?
- Verbeterd
- Gelijk gebleven
- Verslechterd
2. 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
3. Heeft u schulden? (Hiermee bedoelen we geen hypotheek of korte termijn betalingsachterstanden)
- Ja
- Nee

HOOFDSTUK 10: FINANCIËLE SITUATIE (ZZ)

De volgende vragen gaan over de financiële positie van de burgers van Leiden. De resultaten hiervan zijn van belang voor de gemeente om de juiste beleidsbeslissingen te kunnen nemen en daarmee de burgers die dat nodig hebben financieel te kunnen ondersteunen. We wijzen u er nogmaals op dat de door u gegeven antwoorden anoniem zijn.

1. We willen graag weten hoe moeilijk of gemakkelijk uw huishouden kan rondkomen met het totale huishoudinkomen?
- zeer moeilijk
- moeilijk
- komt net rond
- gemakkelijk
- zeer gemakkelijk
2. Het komt vaak voor dat mensen geld lenen voor bepaalde uitgaven. Ik noem hierna een aantal vormen van geld lenen. Wilt u aangeven of u daar in de afgelopen 12 maanden gebruik van heeft gemaakt? (meer antwoorden mogelijk)
- op afbetaling gekocht bij postorderbedrijf of winkels
- rood staan bij bank of giro
- persoonlijke lening of doorlopend krediet
- lening bij vrienden of familie
- lening in het kader van de studiefinanciering
- andere lening (geen hypotheek voor huis)
3. Is bij de betaling van de aflossing van één of meer van deze schulden OF bij de betaling van uw vaste lasten in de laatste 12 maanden een achterstand ontstaan?
- ja, zowel bij schulden als vaste lasten
- ja, alleen bij schulden
- ja, alleen bij vaste lasten
- nee → ga verder bij vraag 8

4. Zo ja: om welke schulden ging het (meer antwoorden mogelijk)

- op afbetaling gekocht bij postorderbedrijf of winkels
- rood staan bij bank of giro
- persoonlijke lening of doorlopend krediet
- lening bij vrienden of familie
- lening in het kader van de studiefinanciering
- andere lening (geen hypotheek voor huis)

... of om welke vaste lasten ging het (meer antwoorden mogelijk)

- huur
- hypotheek
- energie en waterbedrijf
- belastingen
- verzekeringen
- andere betalingsachterstanden

5. Wanneer heeft uw huishouden voor het eerst te maken gekregen met deze betalingsachterstanden?

- in de afgelopen 6 maanden
- 6-12 maanden geleden
- 1-2 jaar geleden
- 2-5 jaar geleden
- >=5 jaar geleden

6. Zijn uw schulden zodanig, dat u in de problemen bent gekomen of zult komen?

- Ja
- Nee

7. Heeft uw huishouden in verband met een betalingsachterstand hulp gezocht bij hulpverlenende instanties? (bijvoorbeeld de Sociale Dienst, het Maatschappelijk Werk, of de Kredietbank Stadsbank)

- ja → namelijk bij _____ (naam organisatie)

Bent u daar geholpen met uw financiële problemen?

- ja, goed
- ja, matig/gaat wel, wat kon beter?

- nee, waarom niet _____

- nee → Denkt u dat wel te gaan doen?

- ja
- nee →

Waarom niet?

- omdat ik niet precies weet welke instantie mij kan helpen
- omdat ik zelf al een oplossing heb gevonden
- anders, nl _____

8. Heeft uw huishouden OP DIT MOMENT te maken met betalingsachterstanden?

- ja → Denkt u dat uw huishouden zonder hulp van andere personen of instellingen deze betalingsachterstand(en) kan oplossen?
 - ja, binnen 3 maanden
 - ja, dat duurt 3 tot 6 maanden
 - ja, dat duurt 6 tot 12 maanden
 - ja, dat duurt meer dan een jaar
 - nee, mijn huishouden kan dat niet zonder hulp oplossen
 - weet niet
- nee

De volgende vragen gaan over de Stadsbank Leiden, gevestigd aan de Breestraat.

9. Kent u de Stadsbank van naam?

- ja → Weet u waarvoor u bij de Stadsbank terecht kunt? (doorvragen, meer antwoorden mogelijk)
 - schuldbemiddeling/schuldsanering/budgetbeheer
 - geld lenen/doorlopend krediet
 - goedkoper/flexibeler dan andere banken
 - voor lagere inkomens
 - anders, nl: _____
 - nee, weet het niet

Heeft u er wel eens gebruik van gemaakt?

- ja → Was u tevreden met de dienstverlening?
 - nee
 - ja
 - nee, omdat: _____
- nee

Mensen die nog nooit gebruik hebben gemaakt van de Stadsbank:

10. Bij de Stadsbank kunt u terecht voor financieel advies, leningen en voor hulp bij het oplossen van schulden en budgetbeheer. Nu u dit weet, denkt u hier in de toekomst gebruik van te gaan maken?

- ja, zeker
- ja, misschien
- nee

HOOFDSTUK 11: FINANCIËLE DIENSTVERLENING (W)

De gemeente Leiden voert diverse inkomensondersteunende maatregelen uit die bedoeld zijn voor huishoudens met een lager inkomen.

1. 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.

- ≤ Euro 800
 801-1130 Euro
 1.131-1.350 Euro
 1.351- 1.600 Euro → alleen vraag 2 en 3b
 1.601- 2.000 Euro → alleen vraag 2 en 3b
 2.001- 2.500 Euro → alleen vraag 2 en volgend blok
 2.501- 3.000 Euro → alleen vraag 2 en volgend blok
 3.001 - 3.750 Euro → alleen vraag 2 en volgend blok
 ≥ 3.751 Euro → alleen vraag 2 en volgend blok
 geen antwoord → volgend blok

2. Bent u degene die de financiële zaken regelt in uw huishouden?

- ja
 nee

3. Kunt u aangeven of u de volgende inkomensondersteunende regelingen kent en hier het afgelopen jaar een beroep op heeft gedaan?

a. Kwijtschelding Gemeentelijke Belastingen Huishoudens met een lager inkomen en weinig vermogen kunnen kwijtschelding aanvragen van gemeentelijke belastingen, zoals de onroerend zaakbelasting en de afvalstofheffing	<input type="checkbox"/> gebruik <input type="checkbox"/> bekend, geen gebruik <input type="checkbox"/> onbekend
b. Bijzondere Bijstand Regeling voor mensen met een wat lager inkomen, om extra noodzakelijke uitgaven te bekostigen die niet van het maandelijkse inkomen kunnen worden betaald, zoals verhuis- en inrichtingskosten, koelkast, wasmachine, e.d. (NB: dit is niet gelijk aan de gewone bijstandsuitkering!!!)	<input type="checkbox"/> gebruik <input type="checkbox"/> bekend, geen gebruik <input type="checkbox"/> onbekend
c. De Declaratieregeling/ Eenmalige uitkering Declaratieregeling is bedoeld voor minima, en geeft een vergoeding voor sport/cultuur/bibliotheek/NS, e.d.. Voor 65+ers met een minimuminkomen is het ook mogelijk te kiezen voor een eenmalige bijdrage.	<input type="checkbox"/> gebruik <input type="checkbox"/> bekend, geen gebruik <input type="checkbox"/> onbekend
d. Collectieve aanvullende ziektekostenverz.:AV-gemeente Standaard of Top Uitgebreide collectieve aanvullende ziektekostenverzekeringen voor mensen met een minimuminkomen waarbij de gemeente de premie geheel of gedeeltelijk vergoedt.	<input type="checkbox"/> gebruik <input type="checkbox"/> bekend, geen gebruik <input type="checkbox"/> onbekend
e. De Langdurigheidstoeslag Een financiële tegemoetkoming voor een huishouden dat langer dan 5 jaar een inkomen heeft gehad op bijstandsniveau en in die periode geen inkomsten heeft gehad in verband met arbeid.	<input type="checkbox"/> gebruik <input type="checkbox"/> bekend, geen gebruik <input type="checkbox"/> onbekend

Indien wel 1 of meer regelingen bekend, maar geen gebruik:

4. U geeft aan 1 of meer regelingen wel te kennen, maar hier geen gebruik van te maken.

Waarom maakt u hier geen gebruik van?

- Ik kom hier niet voor in aanmerking
 Ik weet niet hoe ik dit moet aanvragen
 Te veel moeite om aan te vragen
 ik wil dit niet aanvragen
 Anders, namelijk: _____

5. Heeft u zojuist informatie gehoord over bovenstaande regelingen, waardoor u mogelijk bij de gemeente informatie gaat inwinnen over deze inkomensondersteunende regelingen?

- ja → namelijk: _____
 nee

HOOFDSTUK 12: MEDIAGEBRUIK EN GEMEENTELIJKE INFORMATIEVOORZIENING (SS)

1. Vindt u dat u als burger voldoende op de hoogte wordt gehouden van het gemeentelijk nieuws?

- Ja
 Nee

Om u zo goed mogelijk van informatie te kunnen voorzien, wil de gemeente weten welke informatiebronnen u ontvangt en leest.

2. Heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de volgende gemeentelijke informatiebronnen?

	Ja	Nee
a. Bewonersbrief van de gemeente (thuis in de brievenbus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Folder of brochure van de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De Wegwijzer (=Gemeentegids)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Een ander informatiebron zijn de huis-aan-huisbladen. Leest u wel eens een huis-aan-huisblad, ook al is het maar af en toe?

- Ja → vraag 4
 Nee → vraag 5

4. Ik noem u eerst een aantal huis-aan-huisbladen. Kunt u aangeven of u deze wekelijks, maandelijks, een paar keer per jaar of nooit leest?

	Wekelijks	Maandelijks	Paar keer per jaar	Zelden of nooit
a. Witte Weekblad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Leids Nieuwsblad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Het op zondag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Stadskrant (onderdeel van Leids Nieuwsblad op vrijdag)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Anders, nl: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Leest u wel eens een dagblad, ook al is het maar af en toe? Het gaat hier zowel om landelijke dagbladen, regionale dagbladen als Metro en Spits.

- Ja → vraag 6
 Nee → vraag 7

6. Ik noem u nu een aantal dagbladen. Kunt u aangeven of u deze dagelijks, wekelijks, een paar keer per maand of nooit leest?

	Dagelijks	Wekelijks	Paar keer per maand	Zelden of nooit
a. Leidsch Dagblad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De Telegraaf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Trouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Het Parool	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De Volkskrant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. NRC Handelsblad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Algemeen Dagblad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Metro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Spits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Anders, nl:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Kunt u tot slot voor de volgende media aan geven of u hier dagelijks, wekelijks, een paar keer per maand of nooit gebruik van maakt?

	Dagelijks	Wekelijks	Paar keer per maand	Zelden of nooit
a. Radio West	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. TV West	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Holland centraal (lokale radio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Kabelkrant Holland centraal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Website gemeente: www.leiden.nl/gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. www.sleutelstad.nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Welke media zou de gemeente het best kunnen gebruiken om u te informeren over het Leidse nieuws?

Nr: _____ gebruik codes vragen 2-7
 Nr: _____

Als de Stadskrant wordt gelezen (vraag 4):

9. heeft aangegeven dat u de Stadskrant wel eens leest. Kunt u een rapportcijfer geven aan de Stadskrant over:

- interessantheid van de inhoud →
 - lay-out/vormgeving/opmaak →
 - leesbaarheid van de artikelen →

Burgerjaarverslag

De gemeente Leiden publiceert jaarlijks een burgerjaarverslag. Hierin wordt onder andere de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening beoordeeld en geëvalueerd. De beoordeling van de gemeentelijke dienstverlening is voor een belangrijk deel afkomstig uit de Stadsenquête Leiden die jaarlijks wordt gehouden en waar u nu aan meedoet. Dit jaar is het burgerjaarverslag 2005 op 2 mei als bijlage bij de Stadskrant verspreid.

10. Kunt u zich herinneren dat u het Burgerjaarverslag heeft ontvangen?

- Ja
 Nee → STOP

11. Heeft u het burgerjaarverslag ingekeken of gelezen?

- Ja, alleen ingekeken

- Ja, gelezen
 Nee, maar nog wel van plan → STOP
 Nee, en ook niet van plan → STOP

12. Vond u de inhoud van het burgerjaarverslag interessant?

- Ja
 Nee

13. Zijn er onderwerpen die u heeft gemist in het burgerjaarverslag?

- Ja → Welke? _____
 Nee

HOOFDSTUK 13: ELEKTRONISCHE DIENSTVERLENING (XX)

A15. Heeft u de beschikking over internet? (toelichting: kan thuis, op het werk, op school of elders zijn)

- Ja
 Nee → volgend blok

1. Hoe vaak maakt u gebruik van internet en email?

- Dagelijks
 Enkele malen per week
 Wekelijks
 Enkele malen per maand
 Maandelijks
 Enkele malen per jaar
 Nooit → volgend blok

2. Kent u de gemeentelijke website www.leiden.nl?

- Ja
 Nee → vraag 6

3. Heeft u deze website wel eens bezocht?

- Ja → Hoe vaak in de afgelopen 12 maanden? ____ keer
 Nee → vraag 6

4. Bezoekt u de website veelal gericht voor een specifieke reden of om zomaar wat te zoeken?

- Gericht
 Zomaar → vraag 6

5. **Waarvoor heeft u de website van de gemeente bezocht?** *(niet helpen, meer antwoorden mogelijk)*

- Gerichte informatie over bijv. openingstijden, over wat ik mee moeten nemen of welke regels gelden
- Informatie over de stad, zoals uitgaan, toerisme e.d. (vragen die niet de gemeentelijke organisatie raken)
- Formulieren downloaden en deze opsturen, bijvoorbeeld voor een bouwvergunning
- Ik wil iets kunnen aanvragen of doorgeven, zoals een paspoort, vergunning, overhangend groen, verhuizing
- Vragen stellen aan gemeente
- Discussiëren met andere inwoners
- Anders, nl: _____

De gemeente biedt de mogelijkheid om een aantal producten via de website aan te vragen. U hoeft dan niet meer naar het gemeentehuis te komen. U kunt onder andere uw verhuizing binnen de gemeente regelen, een bestemmingsplan opvragen of het taxatieverslag van uw woning voor de OZB (Onroerend Zaak Belasting) inzien.

6. **Weet u dat u dit kunt doen via de website?**

- Ja
- Nee → vraag 8

7. **Heeft u hier ook al gebruik van gemaakt?**

- Ja → **Waarvan heeft u gebruik gemaakt?** *(meer antwoorden mogelijk, niet helpen)*
- Uittreksel aangevraagd
- Verhuizing doorgegeven
- Taxatieverslag OZB ingezien
- Bezwaar tegen WOZ-waarde
- Subsidie-aanvraag
- Status bouwvergunning volgen
- Opvragen bestemmingsplan
- Inzien monumentenlijst
- Formulieren bouwvergunning
- Schrijfwijze straatnamen
- Welstandsinformatiesysteem (WIS) voor bekijken welstandscriteria
- Anders, nl: _____

Nee → **Waarom niet?**

- Nog niet nodig
- Niet aan gedacht
- Te ingewikkeld
- Ik kom liever zelf langs
- Heb geen DigiD
- Geprobeerd, maar het lukte niet
- Anders, nl: _____

8. **Ik noem u nu een aantal dingen die u mogelijk in de toekomst via de website van de gemeente kunt regelen. Stel u heeft met deze zaken te maken en u wist van de mogelijkheid om dit via de website te regelen. Zou u dit dan schriftelijk, telefonisch, via een bezoek of via de website?** *(splitsen: per deelenquête de helft van de aspecten)*

	Schri- f- lijk	Telefo- nisch	Be- zoek	Web- site	Heb ik nooit/ nvt
Afspraak voor het ophalen van grofvuil, snoeiafval e.d.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aanvragen van een bouwvergunning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aanvragen van een kapvergunning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aanvragen van een parkeervergunning, parkeerkaarten, betalen boetes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melden naamswijziging of verhuizing naar Leiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Melden kapotte stoeptegel, lantaarnpaal e.d.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inzien/opvragen bestemmingsplan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Afspraak maken met de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. **Zijn er andere dingen die u via de website zou willen regelen?**

- Ja → _____
- Nee

10. **Weet u wat een DigiD is?** *(spreek uit: Digid)*

- Ja → **Heeft u ook een DigiD?** Ja
- Nee Nee

HOOFDSTUK 14: AFVAL EN MILIEU: KGA EN MILIEUSTRAAAT (PP)

De volgende vragen gaan over de gescheiden inzameling van huishoudelijk afval 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. Nu u dit weet, denkt u er in de toekomst gebruik van te gaan maken?

- Ja → vraag 6
 Nee → vraag 6

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

- Ja, ___ keer → 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 Gevaarlijk afval
 Kleine elektrische apparaten
 Anders, nl: _____

- Nee → Waarom maakt u geen gebruik van de Milieustraat? (meer antw. mogelijk)

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

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

- Nee, weet ik niet
 Ja, (controle)
 Er zijn geen kosten aan verbonden

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

- Nee, weet ik niet
 Ja (controle)

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

- Nee
 Ja (controle)

De volgende vragen gaan over de inzameling van Klein Gevaarlijk Afval, zoals bijvoorbeeld batterijen, verfstrepen, spaarlampen, olie, nagellak, oude medicijnen en toners.

6. Heeft u in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met lege batterijen?

- Ja → Waren dit er meer of minder dan 10?

- Meer
 Minder

Scheidt u deze batterijen altijd, soms of nooit van het andere afval?

- (Vrijwel) altijd → Op welke manier?

- Soms
 bij de winkel
 ChemoJack
 Bewaar ze nog tot ik er meer heb
 Milieustraat
 Anders, nl: _____

- Nooit →

Waarom niet?

- Moeite niet waard, gooi ze bij ander afval
 Gemakzucht
 Weet niet waar
 Standplaats van ChemoJack (chemokar) is te ver weg
 Chemokar rijdt niet meer door de straat
 Anders, nl: _____

- Nee

7. En heeft in de afgelopen jaar maken met de andere soorten Klein Gevaarlijk Afval, zoals verfstrepen, oude medicijnen of nagellak?

- Ja → Was die meer of minder dan tien stuks afval?

- meer
 minder

Scheidt u dit soort KGA altijd, soms of nooit van het andere afval?

- (Vrijwel) altijd → Op welke manier?

- Soms
 bij de winkel/apotheek
 ChemoJack
 Bewaar ze nog tot ik er meer heb
 Milieustraat
 Anders, nl: _____

- Nooit →

Waarom niet?

- Moeite niet waard, gooi ze bij ander afval
 Gemakzucht
 Weet niet waar
 Standplaats van ChemoJack (chemokar) is te ver weg
 Chemokar rijdt niet meer door de straat
 Anders, nl: _____

- Nee

iedereen

8. Sinds 1 januari van dit jaar rijdt de chemokar niet meer ieder kwartaal door uw straat, maar staat deze wekelijks, onder de naam ChemoJack, op vaste standplaatsen en tijden. Wist u dit?
- Ja → Hebt u al van de ChemoJack gebruik gemaakt? ja
- Nee nee

Als nog geen gebruik gemaakt van ChemoJack

9. (Nu u dit weet) denkt u hier in de toekomst gebruik van te maken?
- Ja
- Nee

iedereen

10. Leidenaren kunnen hun Klein Gevaarlijk Afval (KGA) ook naar de standplaatsen van ChemoJack in de randgemeenten brengen. Dit kan naar: Zoeterwoude, Alkemade, Voorschoten, Leiderdorp, Teylingen en Oegstgeest. Is dit voor u een aantrekkelijke optie?
- Ja, en ook al gebruik van gemaakt
- Ja, nog geen gebruik van gemaakt, maar misschien in de toekomst
- Nee, maak liever gebruik van inzameling in Leiden zelf
- Nee, scheidt geen KGA

HOOFDSTUK 15: BURGERZAKEN (MM)

De volgende vragen gaan over de dienstverlening van de afdeling Burgerzaken op het Stadhuis. U kunt hier terecht voor zaken als het aanvragen van een paspoort, een rijbewijs, aangifte van geboorte of ondertrouw.

1. De afdeling Burgerzaken is door de week dagelijks geopend van half 9 tot 4 uur, donderdag tot 20.00 uur en maandagochtend gesloten. Bieden deze openingstijden u voldoende ruimte om Burgerzaken te bezoeken?
- Ja
- Nee → Wanneer zou u dan langs willen komen? (niet helpen, één kiezen)
- Op werkdagen langer open
- Op werkdagen eerder open
- Openstelling op zaterdag
- Een extra avondopenstelling
- Huidige tijdstippen zijn goed
- Geen mening
- Anders, namelijk: _____
- Weet niet
2. Bent u bereid om meer te betalen voor de producten van Burgerzaken als de openingstijden verruimd zouden worden? (Dit geld kan gebruikt worden om extra personeel in te zetten.)
- Ja
- Nee

3. Voor veel producten kunt u vooraf een afspraak bij Burgerzaken maken. Dit heeft als voordeel dat u direct geholpen wordt. Weet u dat u een afspraak kunt maken?

- Ja → Heeft u hier ook al eens gebruik van gemaakt?
- Nee ja
- nee, is me te veel moeite om een afspraak te maken
- nee, kan niet voor dit product
- nee, sinds ik het weet, is het nog niet aan de orde geweest
- nee, om een andere reden: _____

4. Als u een afspraak zou maken, zou u dat dan liever telefonisch of via internet doen?

- Telefonisch
- Internet
- Kom liever zonder afspraak langs
- Geen voorkeur/weet niet

5. Tijdens de openingstijden kunt u zowel vrij inlopen als op afspraak komen. Ook kunt u sommige producten digitaal aanvragen. U hoeft dan niet meer naar het stadhuis te komen. Waar gaat uw voorkeur naar uit? (één kiezen)

- Op afspraak komen
- Vrije inloop
- Digitaal het product aanvragen
- Geen voorkeur
- Geen mening

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

- Ja → Waarvoor?
- Nee 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

7. Wat vindt u een (maximale) acceptabele wachttijd aan de balie van de afdeling Burgerzaken?

____ minuten

HOOFDSTUK 16: VRIJWILLIGERSWERK (OO)

De volgende vragen gaan over vrijwilligerswerk. U heeft hierover in de bijlage van de aankondigingsbrief kunnen lezen. Daarin staat o.a. een opsomming van organisaties waar mensen vrijwilligerswerk kunnen doen:

BIJLAGE	
1.ouderenorganisatie	10.culturele organisatie (incl. muziek, koren ed)
2.jongerenorganisatie	11.politieke en/of campagneorganisatie
3.migrantenorganisatie	12.vakvereniging
4. vrouwenorganisatie	13.bewonerscommissie/ buurtvereniging
5.sportvereniging	14.club- en buurt huiswerk
6.organisatie voor zorg en dienstverlening	15.kinderopvang/ peuterwerk
7.mantelzorg	16.school/ onderwijs
8.zelfhulporganisatie	17.actiegroep/ belangenorganisatie
9.kerkelijke of levenbeschouwelijke organisatie	18.hobbyclub
	20.anders

1. **Vrijwilligerswerk gaat niet alleen om zorg of dienstverlening, maar ook om bijvoorbeeld bardensten bij een vereniging, schrijven voor een clubkrantje, lid zijn van een bestuur, hulp op school of activiteiten voor een kerk. Doet u aan vrijwilligerswerk?**

- ja → Bij wat voor type organisatie(s)? (Zie lijst)
nr: _____ nr: _____ nr: _____ nr: _____
- nee → vraag 5

2. **Bent u in deze organisatie(s) meer bestuurlijk, coördinerend of uitvoerend bezig?** (meer antw. mogelijk)

- bestuurlijke taken
 coördinerende/ leidinggevende taken
 uitvoerende taken

3. **Hoeveel uur per week besteedt u hier in totaal gemiddeld aan?**

- minder dan 2 uur
 2-5 uur
 6- 10 uur
 10- 20 uur
 21 uur en meer

4. **Verricht u het vrijwilligerswerk in of buiten de gemeente Leiden?**

- in de gemeente
 buiten de gemeente
 in en buiten de gemeente

5. **Kent u het Steunpunt Vrijwilligerswerk/WAVeS en heeft u wel eens gebruik gemaakt van haar diensten?**

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| Bekend _____ | Gebruik _____ |
| <input type="checkbox"/> ja → | <input type="checkbox"/> ja |
| <input type="checkbox"/> _nee | <input type="checkbox"/> nee |

HOOFDSTUK 17: BINNENSTAD EN WINKELCENTRA (II)

1. **Hoe vaak worden er in uw huishouden dagelijkse boodschappen gedaan?**

- ledere dag
 2 à 3 keer per week
 1 keer per week
 2 à 3 keer per maand
 1 keer per maand of minder
 nooit

2. **Bij welke supermarkt doet u meestal uw boodschappen. En welke supermarkt is uw 2^e keus?**

Bij welke supermarkt doet u meestal uw boodsch?	Welke supermarkt is uw 2 ^e keus?
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Bevrijdingsplein	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Bevrijdingsplein
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Hooigracht	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Hooigracht
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Kooilaan	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Kooilaan
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Kopermolen	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Kopermolen
<input type="checkbox"/> Albert Heijn in het station	<input type="checkbox"/> Albert Heijn in het station
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Stevensbloem	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Stevensbloem
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Leiderdorp Winkelhof	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Leiderdorp Winkelhof
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Oegstgeest Irislaan	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Oegstgeest Irislaan
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Oegstgeest Terweeplein	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Oegstgeest Terweeplein
<input type="checkbox"/> Albert Heijn Voorschoten Schoolstraat	<input type="checkbox"/> Albert Heijn Voorschoten Schoolstraat
<input type="checkbox"/> Aldimarkt Langegracht	<input type="checkbox"/> Aldimarkt Langegracht
<input type="checkbox"/> Aldimarkt Garenmarkt/Raamsteeg	<input type="checkbox"/> Aldimarkt Garenmarkt/Raamsteeg
<input type="checkbox"/> Aldimarkt Voorschoten Schoolstraat	<input type="checkbox"/> Aldimarkt Voorschoten Schoolstraat
<input type="checkbox"/> Aldimarkt Stationsplein	<input type="checkbox"/> Aldimarkt Stationsplein
<input type="checkbox"/> C 1000 Diamantplein	<input type="checkbox"/> C 1000 Diamantplein
<input type="checkbox"/> C 1000 Herenstraat	<input type="checkbox"/> C 1000 Herenstraat
<input type="checkbox"/> C 1000 Kopermolen	<input type="checkbox"/> C 1000 Kopermolen
<input type="checkbox"/> C 1000 Slingerland Voorschoten (Planciusplantsoen)	<input type="checkbox"/> C 1000 Slingerland Voorschoten (Planciusplantsoen)
<input type="checkbox"/> C 1000 Oegstgeest Irislaan	<input type="checkbox"/> C 1000 Oegstgeest Irislaan
<input type="checkbox"/> C 1000 Roemer Oegstgeest Boerhaaveplein	<input type="checkbox"/> C 1000 Roemer Oegstgeest Boerhaaveplein
<input type="checkbox"/> C 1000 De Jong Leiderdorp Laan van Ouderzorg	<input type="checkbox"/> C 1000 De Jong Leiderdorp Laan van Ouderzorg
<input type="checkbox"/> C 1000 Zoeterwoude Dorpsstraat	<input type="checkbox"/> C 1000 Zoeterwoude Dorpsstraat
<input type="checkbox"/> Dekamarkt Levendaal	<input type="checkbox"/> Dekamarkt Levendaal
<input type="checkbox"/> Digros Diamantplein	<input type="checkbox"/> Digros Diamantplein
<input type="checkbox"/> Digros Langegracht	<input type="checkbox"/> Digros Langegracht
<input type="checkbox"/> Digros Stevensbloem	<input type="checkbox"/> Digros Stevensbloem
<input type="checkbox"/> Digros Leiderdorp Winkelhof	<input type="checkbox"/> Digros Leiderdorp Winkelhof
<input type="checkbox"/> Hoogvliet Levendaal	<input type="checkbox"/> Hoogvliet Levendaal
<input type="checkbox"/> Hoogvliet Voorschoten	<input type="checkbox"/> Hoogvliet Voorschoten
<input type="checkbox"/> Hoogvliet Leiderdorp	<input type="checkbox"/> Hoogvliet Leiderdorp
<input type="checkbox"/> Lidl Kopermolen	<input type="checkbox"/> Lidl Kopermolen
<input type="checkbox"/> Spar Brahmsslaan	<input type="checkbox"/> Spar Brahmsslaan
<input type="checkbox"/> Spar Berendsen Herenstraat	<input type="checkbox"/> Spar Berendsen Herenstraat
<input type="checkbox"/> Spar Ijsselkade	<input type="checkbox"/> Spar Ijsselkade
<input type="checkbox"/> Super de Boer Lange Mare	<input type="checkbox"/> Super de Boer Lange Mare
<input type="checkbox"/> Super de Boer Stationsweg	<input type="checkbox"/> Super de Boer Stationsweg
<input type="checkbox"/> Anders	<input type="checkbox"/> Anders

Winkelcentra binnen Leiden	Steden in Leidse regio	Steden buiten regio
1. Binnenstad	11. Oegstgeest	21. Den Haag
2. Luifelbaan/Bevrijdingsplein	12. Leiderdorp	22. Rotterdam
3. Diamantplein	13. Voorschoten	23. Amsterdam
4. Herenstraat	14. Alkemade (= o.a. Roelofarendsveen)	24. Utrecht
5. Kopermolen	15. Zoeterwoude	25. Zoetermeer
6. Stevensbloem		26. Gouda
7. Kooiplein		27. Leidschendam
40. Wagnerplein		28. Wassenaar
41. IJsselkade		29. Noordwijk
10. overig		30. Katwijk
		31. Alphen aan den Rijn
		32. elders

3. Nu noem ik een aantal winkelartikelen. Kunt u aangeven in welke stad/winkelcentrum u deze artikelen meestal koopt en in welke steden/centra soms?

	Meestal	Soms (1)
1. dames- en herenkleding	.	.
2. schoenen en lederwaren	.	.
3. meubelen, gordijnen en woninginterieur	.	.
4. grotere elektr. Apparatuur, zoals tv, geluidsapparatuur	.	.
5. kleine elekt. huish. Apparatuur (koffiezetapp., etc.)	.	.
6. drogisterij/parfumerie-artikelen	.	.
7. gezelligheidswinkelen, zonder koopdoel	.	.

4. Hoe gaat u meestal naar de binnenstad van Leiden?

- Lopend
 Per fiets
 Per brommer
 Met openbaar vervoer
 Met de auto

5. Kunt u de volgende aspecten van de binnenstad van Leiden beoordelen met een rapportcijfer?

Sfeer	
Horeca	
Hoeveelheid winkels	
Diversiteit aan winkels	
Looproutes door het Centrum	
Bereikbaarheid per auto	
Parkeren	

Wilt u nog iets toelichten wat u graag verbeterd wil zien? _____

6. Welk winkelcentrum in Leiden buiten de binnenstad in Leiden bezoekt u het vaakst?

- geen andere

7. Hoe gaat u meestal naar dit winkelcentrum?

- Lopend
 Per fiets
 Per brommer
 Met openbaar vervoer
 Met de auto

8. Kunt u de volgende aspecten van het winkelcentrum waar u ook wel eens boodschappen doet beoordelen met een rapportcijfer?

Sfeer	
Horeca	
Hoeveelheid winkels	
Diversiteit aan winkels	
Looproutes door het winkelcentrum	
Bereikbaarheid per auto	
Parkeren	

HFDST. 18/19: HISTORISCHE STAD, STADSBEZOEK, LEIDSE LOPER, LEVENDIGHEID EN REMBRANDT-JAAR (VV)

Aantrekkelijkheid Leiden

1. Als u Leiden zou moeten aanprijzen aan een buitenstaander. Wat zou u dan met name onder de aandacht brengen? (steekwoorden)

Historische stad en stadsbezoek

De volgende vragen gaan over Leiden als historische stad.

2. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een of meer Leidse musea bezocht?

- ja → Welke? Rijksmuseum van Oudheden
 nee Rijksmuseum voor Volkenkunde
 Naturalis
 Museum Boerhaave
 Het Koninklijk Penningkabinet
 Hortus Botanicus
 Stedelijk Museum De Lakenhal
 Molenmuseum De Valk
 anders, namelijk: _____

3. Leiden is een historische stad. Loopt u wel eens rond in Leiden om van de historische kern te genieten?

- Ja
 Nee

4. De historische kern van Leiden wordt wel eens vergeleken met Haarlem, Delft en Dordrecht. Bent u wel eens in de binnenstad van deze steden geweest? Zo ja, welk rapportcijfer geeft u aan de historische kernen van deze steden? En wat voor cijfer geeft u aan de historische kern van Leiden?

	Bekend met historische kern?	Rapportcijfer historische kern
a. Haarlem	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee
b. Delft	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee
c. Dordrecht	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee
d. Leiden	Ja →

5. De volgende vraag gaat over het bezoek van horecagelegenheden in Leiden. Heeft u in de afgelopen 12 maanden in Leiden wel eens? Zo ja, hoe vaak?

	Bezoek?	Bezoekfrequentie per j.
a. wat gedronken op een terras	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee
b. wat gedronken in een café (binnen)	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee
c. geluncht/ broodje gegeten	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee
d. gegeten in restaurant	<input type="checkbox"/> ja → <input type="checkbox"/> nee

Leidse Loper

6. De volgende vragen gaan over de 'Leidse Loper'. Dit is een rondwandeling door het historisch centrum van Leiden. De route kan worden gevolgd via een boekje, of door de richtingaanwijzers in de stad te volgen.

Kent u de Leidse Loper?

- Ja
 Nee → vraag 8

7. Heeft u de route wel eens geheel of gedeeltelijk gelopen?

- Ja, helemaal
 Ja, een gedeelte
 Nee

8. De route van de Leidse Loper wordt bewegwijzerd door richtingaanwijzers op groene palen met witte toelichtingbordjes. Heeft u deze bewegwijzering wel eens gezien?

- Ja
 Nee → volgend onderwerp

9. Vindt u de bewegwijzering duidelijk?

- Ja
 Nee → Waarom niet? _____

10. Vindt u deze bewegwijzering voor bezoekers van het Centrum van Leiden over het algemeen teveel, precies goed of te weinig?

- Teveel → }
 Precies goed → } Toelichting: _____
 Te weinig → }
 Geen mening

Levendigheid

11. Vindt u dat er in Leiden voldoende te beleven is of wordt georganiseerd?

- Ja
 Nee

12. Kunt u Leiden hiervoor beoordelen met een rapportcijfer? ____

13. Op welk evenement in Leiden bent u het meest trots? _____ (na 50 voorcoderen)

14. Is er een evenement dat u nog mist in Leiden?

- Ja → nl: _____
 Nee

*Rembrandtjaar***15. In Leiden hebben vele bekende schilders gewoond. Kunt u een of meer namen noemen?***(spontaan)*

- Rembrandt
 Jan Steen
 Lucas van Leyden
 Jan van Goyen
 Jan Lievens
 anders, namelijk: _____

*als niet genoemd bij vraag 15***16. Eén van de bekendste schilders die in Leiden heeft gewoond is Rembrandt. Wist u dit?**

- ja
 nee → einde BLOK

17. Wist u de volgende feiten over Rembrandt:

- a. dat hij tot zijn 25^{ste} in Leiden heeft gewoond en gewerkt? ja nee
 b. dat 2006 zijn vierhonderdste geboorte jaar is? ja nee

18. Weet u dat de gemeente Leiden in 2006 zijn geboortjaar uitgebreid viert?

- ja
 nee → einde BLOK

19. In dit kader wordt een groot aantal activiteiten georganiseerd. Bent u hier redelijk goed, een beetje of helemaal niet van op de hoogte?

- Redelijk goed
 Een beetje
 Helemaal niet → einde BLOK

20. Heeft u een programma van de activiteiten onder ogen gehad? (meer antwoorden mogelijk)

- Ja → **Op papier of internet?** apart programma op papier
 via internet
 programma in lokale krant
 anders, nl: _____
 Nee

21. Op welke manier houdt u zich met name op de hoogte van de activiteiten die georganiseerd worden?

- Programma op papier
 Programma op internet/Rembrandt-site
 TV-West
 Lokale krant
 Huis-aan-huis bladen
 Familie/vrienden
 Anders, nl: _____

22. Bent u zeer tevreden, tevreden, neutraal, ontevreden of zeer ontevreden over de programmering?

- Zeer tevreden
 Tevreden
 Neutraal
 Ontevreden
 Zeer ontevreden

23. Wat spreekt u met name aan en wat niet? (evt. onderstaande nummers gebruiken)

Positief: _____

Negatief: _____

1. Opening Rembrandtjaar
2. Rembrandt Ontvangsthal → informatiepunt in Scheltemacomplex (naast Lakenhal)
3. Rembrandtroute → wandelroute
4. Rembrandtplaats → geboorteplek Rembrandt, heringericht en nieuw kunstwerk
5. Latijnse School → bezichtiging
6. Jong Rembrandt Groot → schilderijen van Rembrandt op reuzachtige doeken
7. Rembrandt Bloembollenmozaiek → bij Molen de Valk
8. Rembrandt-exposities in de Lakenhal
9. Rembrandtfestival → 14,15,16 juli
10. Muziekprogramma Rembrandtjaar
11. Cultuureducatieve activiteiten voor het Leidse basisonderwijs
12. Rembrandt Musical → aug/sept
13. Rembrandtmunt
14. IJssculpturenfestival
15. Anders, nl: _____

24. Bent u al naar een of meer evenementen/tentoonstellingen geweest? Zo ja, welke?

- Ja → Nr: ____
 Nee

25. Bent u nog van plan naar een of meer evenementen/tentoonstellingen te gaan? Zo ja, Welke?

- Ja → Nr: ____
 Nee

26. Kunt u de gemeente Leiden een rapportcijfer geven over hoe ze dit herdenkingsjaar van Rembrandt hebben aangepakt? _____

Eventuele toelichting: _____

HOOFDSTUK 20: WARENMARKTEN (UU)

1. Bezoekt u wel eens een markt in Leiden?

- ja → vraag 3
 nee→ **Waarom niet? (meer antwoorden mogelijk)**

- ik ga naar de supermarkt
 te ver uit de buurt
 slecht bereikbaar
 openingstijden komen niet uit
 geen geschikte producten
 kwaliteit producten is te laag
 te duur
 ik voel me daar niet veilig
 geen tijd
 anders, nl _____

Wat zou een markt voor u aantrekkelijk kunnen maken waardoor u er wel heen zou gaan?

→ vr 6

2. Hoe vaak bezoekt u de volgende markten in Leiden?

	<input type="checkbox"/> (bijna) elke week <input type="checkbox"/> 2-3 keer per maand <input type="checkbox"/> eens per maand <input type="checkbox"/> enkele keren per jaar <input type="checkbox"/> (vrijwel) nooit
a. Centrummarkt op zaterdag	
b. Centrummarkt op woensdag	
c. Wijkmarkt in Merenwijk op vrijdag	
d. Wijkmarkt Stevenshof op donderdag	
e. Wijkmarkt op 5 Meiplein op dinsdag	

3. Hoe gaat u meestal naar deze markt(en)?

	Markt a/b/c/d/e
Fiets/brommer	<input type="checkbox"/>
Auto	<input type="checkbox"/>
Lopend	<input type="checkbox"/>
Openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>
Anders, nl _____	<input type="checkbox"/>

4. Welke producten koopt u meestal op deze markt/markten en welke producten mist u op deze markt(en) of waarvan zou u meer willen zien? (spontaan, meer antwoorden mogelijk)

	Wel	Niet
Vis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
groente / fruit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kaas / zuivel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
brood / banket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
buitenlandse voedingsmiddelen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bloemen / planten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kleding / stoffen /handwerkbenodigdheden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
schoenen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
diervoeding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
boeken	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
anders, nl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. De gemeente inventariseert of er onder de Leidenaren behoefte is aan andere/ nieuwe markten, dit kunnen ook markten zijn die zich richten op bepaalde producten. Zou u het op prijs stellen als er een markt in Leiden bij komt, en zo ja, aan wat voor soort markt denkt u?

- ja, nl. _____
 nee

6. Zou u het op prijs stellen als er in Leiden in de kerstperiode een kerstmarkt zou komen?

- ja
 nee

7. In de stad zijn diverse kraampjes met etenswaren, zoals een loempiaboer of een visboer. Vindt u het prettig of hinderlijk dat deze kraampjes er zijn?

- prettig
 hinderlijk
 maakt me niets uit

HOOFDSTUK 21: FUNCTIONEREN B&W EN RAAD (I)

In vragenlijst A:

De gemeente wordt bestuurd door het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad. De volgende vragen gaan over het functioneren van het college van B&W.

1. **Bent u bekend met de taken van het college van B&W (burgemeester en wethouders)?**
 ja
 nee → Stop
2. **Weet u wat de belangrijkste taak is van het college van B&W?**
 ja, namelijk: _____
 nee
3. **Vindt u dat het college van B&W goed, redelijk, matig of slecht functioneert?**
 goed
 redelijk
 matig →} **Waarom?** _____
 slecht →}
 weet niet

In vragenlijst B:

De gemeente wordt bestuurd door het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad. De volgende vragen gaan over het functioneren van de gemeenteraad.

4. **Bent u bekend met de taken van de gemeenteraad?**
 ja
 nee → Stop
5. **Weet u wat de belangrijkste taak is van de gemeenteraad?**
 ja, namelijk: _____
 nee
6. **Vindt u dat de gemeenteraad goed, redelijk, matig of slecht functioneert?**
 goed
 redelijk
 matig →} **Waarom?** _____
 slecht →}
 weet niet
7. **Kunt u enkele namen noemen van Leidse raadsleden?**
 ja, nl _____
 nee

De volgende vragen gaan over de laatste gemeenteraadsverkiezingen van 7 maart.

8. **Heeft u toen gestemd?**
 Ja
 Nee → **Waarom heeft u niet gestemd?**
 kende standpunten lokale partijen niet
 interesseert me niet
 heeft toch geen zin → vraag 6
 wist niet op wie ik moest stemmen
 wist niet wanneer de verkiezingen waren
 te weinig informatie vooraf
 vergeten
 mag niet stemmen (woont korter dan 5 jaar in NL)
 anders, namelijk: _____
 geen antwoord
- aan de stemmers*
9. **Welke informatiebronnen heeft u gebruikt om tot uw stemkeuze te komen?**
(meer antwoorden mogelijk, bij meer antwoorden aangeven welke de belangrijkste is)
 Stemwijzer
 De verkiezingsprogramma's van de partijen
 Lokale krant
 Landelijke krant
 Campagnefolders
 Lokale TV of radiozender
 Landelijke TV of radiozender
 Persoonlijke ontmoetingen
 Bijeenkomst/debat/forum
 Anders, namelijk: _____
 geen
 10. **Heeft u zich hierbij meer op de lokale of landelijke politiek gericht?**
 Met name de lokale politiek
 Met name de landelijke politiek
 beide
 11. **Vindt u dat u voor de verkiezingen voldoende informatie gehad heeft om een juiste keuze te kunnen maken?**
 Ja
 Nee → **Wat heeft u gemist?** _____

12. Mag ik u vragen op welke partij u heeft gestemd?

- Ja →
- PvdA
 - VVD
 - Groen Links
 - D66
 - CDA
 - Leefbaar Leiden
 - SP
 - ChristenUnie
 - Leiden Weer Gezellig / De Groenen
 - WijLeiden
 - Duurzaam Nederland
 - Stadspartij Leiden Ontzet
 - Stadsbelang Leiden
- Nee

Met de gemeenteraadsverkiezingen op 7 maart 2006 is er voor het eerst met de stempas gestemd. Dat betekent dat u in ieder willekeurig stemlokaal in Leiden uw stem kon uitbrengen.

13. Was u ervan op de hoogte dat u zelf kon bepalen in welk stemlokaal u kon gaan stemmen?

- Ja
- Nee → *als niet gestemd:*
- Als u dit wel had geweten, was u dan wel gaan stemmen?**
- Ja → vraag 16
- Nee → vraag 16

14. Hoe wist u hiervan?

- Stond op de stempas
- Informatie op de website van de gemeente: www.leiden.nl/verkiezingen
- Flyer 'Vergeet uw stempas niet!' (huis-aan-huis verspreid)
- Publicaties in huis-aan-huisbladen
- Voorlichtingscampagne 'op straat' (mupi's, posters in stemlokalen)
- Bezoek aan de verkiezingsmarkt op Stadhuisplein op zaterdag 4 maart
- Anders, namelijk: _____

15. Bent u daadwerkelijk in een ander stembureau dan gebruikelijk gaan stemmen?

- Ja → **Was u anders ook gaan stemmen?**
- Nee Ja
- Nee Nee

16. Waarom wel / niet? _____

17. Heeft u tips om de opkomst en betrokkenheid van de Leidenaren bij de volgende gemeenteraadsverkiezingen te verbeteren?

HOOFDSTUK 22: BEKENDHEID CAMPAGNES VERKIEZINGEN (J)

De volgende vragen gaan over de laatste gemeenteraadsverkiezingen van 7 maart.

1. Heeft u toen gestemd?

- Ja
- Nee → **Waarom heeft u niet gestemd?**
- kende standpunten lokale partijen niet
 - interesseert me niet
 - heeft toch geen zin
→ vraag 6
 - wist niet op wie ik moest stemmen
 - wist niet wanneer de verkiezingen waren
 - te weinig informatie vooraf
 - vergeten
 - mag niet stemmen (woont korter dan 5 jaar in NL)
 - anders, namelijk: _____
 - geen antwoord

aan de stemmers

2. Welke informatiebronnen heeft u gebruikt om tot uw stemkeuze te komen?

(meer antwoorden mogelijk, bij meer antwoorden aangeven welke de belangrijkste is)

- Stemwijzer
- De verkiezingsprogramma's van de partijen
- Lokale krant
- Landelijke krant
- Campagnefolders
- Lokale TV of radiozender
- Landelijke TV of radiozender
- Persoonlijke ontmoetingen
- Bijeenkomst/debat/forum
- Anders, namelijk: _____
- geen

3. Heeft u zich hierbij meer op de lokale of landelijke politiek gericht?

- Met name de lokale politiek
- Met name de landelijke politiek
- beide

4. Vindt u dat u voor de verkiezingen voldoende informatie gehad heeft om een juiste keuze te kunnen maken?

- Ja
- Nee → **Wat heeft u gemist?** _____

5. Mag ik u vragen op welke partij u heeft gestemd?

 Ja →

- PvdA
- VVD
- Groen Links
- D66
- CDA
- Leefbaar Leiden
- SP
- ChristenUnie
- Leiden Weer Gezellig / De Groenen
- WijLeiden
- Duurzaam Nederland
- Stadspartij Leiden Ontzet
- Stadsbelang Leiden

 Nee

Met de gemeenteraadsverkiezingen op 7 maart 2006 is er voor het eerst met de stempas gestemd. Dat betekent dat u in ieder willekeurig stemlokaal in Leiden uw stem kon uitbrengen.

6. Was u ervan op de hoogte dat u zelf kon bepalen in welk stemlokaal u kon gaan stemmen?

 Ja Nee → *als niet gestemd:*

Als u dit wel had geweten, was u dan wel gaan stemmen?

- Ja → vraag 10
- Nee → vraag 10

7. Hoe wist u hiervan?

- Stond op de stempas
- Informatie op de website van de gemeente: www.leiden.nl/verkiezingen
- Flyer 'Vergeet uw stempas niet!' (huis-aan-huis verspreid)
- Publicaties in huis-aan-huisbladen
- Voorlichtingscampagne 'op straat' (mupi's, posters in stemlokalen)
- Bezoek aan de verkiezingsmarkt op Stadhuisplein op zaterdag 4 maart
- Anders, namelijk: _____

8. Bent u daadwerkelijk in een ander stembureau dan gebruikelijk gaan stemmen? Ja

→

Was u anders ook gaan stemmen?

 Nee Ja Nee

9. Waarom wel / niet? _____

10. Heeft u tips om de opkomst en betrokkenheid van de Leidenaren bij de volgende gemeenteraadsverkiezingen te verbeteren?

HOOFDSTUK 23: DISTRICTSRADEN (G)

De volgende vragen gaan over de belangenbehartiging van de bewoners in uw buurt.

1. Weet u of er in uw buurt, wijk of district een vereniging is die de belangen behartigt van de buurtbewoners?

 Ja → namelijk: wijkorganisatie Nee → vraag 4 districtsraad straatvertegenwoordiger anders, namelijk: _____

2. Heeft u in de afgelopen 12 maanden op één of andere manier contact gehad met zo'n organisatie?

 Ja → Op welke manier? is lid van bewonersvereniging Nee naar vergadering geweest naar 1 of meer activiteiten van bewonersvereniging geweest. persoonlijk contact met bestuurslid telefonisch contact/ brief geschreven website bezocht contact via email anders, nl: _____

3. Heeft u de afgelopen 12 maanden informatie gekregen van één of meer van deze organisaties, bijvoorbeeld een wijkkrant, brief of email-bericht?

 ja nee

Per 1 januari 2005 wordt er in de 10 districten van Leiden gewerkt met zogenoemde districtsraden. Hierin overleggen bewonersverenigingen met de gemeente over de leefbaarheid en veiligheid in de buurt.

4. Wist u van het bestaan van de districtsraden?

 Ja →

Weet u hoe u hiermee in contact moet komen?

 Ja Nee Nee

Voor elk district is er een budget beschikbaar waaruit bepaalde zaken en activiteiten op het gebied van leefbaarheid en veiligheid in de buurt betaald kunnen worden. Het kan dan bijv. gaan om het plaatsen van zitbankjes in de buurt of om een actie van bewoners om de buurt schoon te houden. Bewoners moeten dan wel zelf met ideeën komen.

5. Vindt u het goed dat bewoners kunnen meepraten over de besteding van dat budget?

 Ja → Waarom? _____ Nee → Waarom niet? _____

6. Denkt u dat er in het komend jaar een onderwerp zou kunnen zijn waarmee u contact zult opnemen met de districtsraad?

 Ja, namelijk: _____ Nee

HOOFDSTUK 24: KWALITEIT INSPRAAK (KK)

Het gemeentebestuur bestaat dus uit de burgemeester, de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders.

1. Ik noem u nu een aantal mogelijke manieren waarop u invloed kunt uitoefenen op het gemeentebestuur. Kunt u aangeven of u hier persoonlijk in geïnteresseerd bent?

- Bijwonen van bijeenkomst met alleen medebewoners
- Bijwonen van informatieavond met vertegenwoordigers van de gemeente
- Persoonlijk spreken met iemand van de gemeente
- Het bijwonen van een commissievergadering van de gemeente
- Stemmen bij de gemeenteraadsverkiezingen
- Invullen van een enquête of door een referendum
- Lidmaatschap van een politieke partij
- Anders, namelijk: _____

2. De gemeente Leiden biedt haar inwoners de gelegenheid om invloed uit te oefenen op voorgenomen besluiten. Dit heet inspraak. Vorig jaar is onder andere inspraak mogelijk geweest op de 'Zorglocatie op het Nuon-terrein (voor dak- en thuislozen), het voornemen tot sloop van de Diamantlaan en het Haagwegterrein, de concept-Sportnota en verschillende voorontwerpen van bestemmingsplannen. Heeft u de afgelopen 12 maanden deelgenomen aan zo'n inspraakprocedure?

- Ja → **Wat voor onderwerp betrof dit?** _____

Bent u over het algemeen tevreden of ontevreden over de het proces van inspraak?

- Tevreden
- Ontevreden

Kunt u dit antwoord toelichten: _____

Wilt u rapportcijfers geven voor drie aspecten aangaande het gehele proces rond de inspraak:

- a) informatievoorziening over de procedure _____
- b) contact met de gemeente _____
- c) verwerking van uw reactie in het verslag _____

- Nee → **Waarom niet?**

- Ik weet niet wat het is
- Er was geen onderwerp waarover ik inspraak zou willen
- kost te veel tijd
- lukte niet op tijd
- weinig vertrouwen in
- anderen deden het al
- andere reden, nl _____

3. Stel dat de gemeente een beslissing neemt over bijvoorbeeld de RijnGouweLijn, de Oostvlietpolder of de Opvang van Daklozen en u bent het er niet mee eens. Wat zou u dan doen? Zou u ...

	Ja	Nee
a. Contact opnemen met de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Contact opnemen met de wijkraad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Bij de eerstvolgende gemeenteraadsverkiezingen anders stemmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Gaan actievoeren (handtekeningactie, demonstreren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Iets anders, namelijk: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Niets doen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 3a. Als op meer onderdelen ja → Welke past het meest bij u?** nr: _____

HOOFDSTUK 25: HONDENBELEID (EE)

De volgende vragen gaan over het hondenbeleid in Leiden. De gemeente Leiden wil graag de mening weten van zowel hondenbezitters als van niet-hondenbezitters over het Leidse hondenbeleid.

I Gebieden en voorzieningen

1. t/m 3. Om honden uit te laten heeft de gemeente Leiden een aantal voorzieningen gecreëerd.

[Facultatief: Zo zijn er hondenuitlaatstroken waar hondenbezitters hun hond kunnen uitlaten zonder de hondenuitlaatstrook te hoeven opruimen, uitrenggebieden, waar hondenbezitters hun hond los kunnen laten lopen en hondenuitlaatbakken, waar hondenbezitters de hondenuitlaatstrook in kwijt kunnen.]

- a. **Kunt u aangeven of u bekend bent met het bestaan van ...?**
- b. **Zo ja: Zijn deze ook in uw directe omgeving aanwezig?**
- c. **Zo ja: Ondervindt u hier hinder van bij u in de buurt?**
- d. **Zo ja: Hoe?**

	Bekend?	Aanwezig in directe omgeving?	Hinder?	Hoe?
1. Hondenuitlaatstroken (hier kunnen hondenbezitters hun hond uitlaten zonder de hondenuitlaatstrook te hoeven opruimen)	0 ja → 0 nee	0 ja → 0 nee 0 weet niet	0 ja → 0 nee	_____
2. Uitrenggebieden (hier kunnen hondenbezitters hun hond los laten lopen)	0 ja → 0 nee	0 ja → 0 nee 0 weet niet	0 ja → 0 nee	_____
3. Hondenuitlaatbakken	0 ja → 0 nee	0 ja → 0 nee 0 weet niet	0 ja → 0 nee	_____

II Regels en verplichtingen

Hondenbezitters hebben te maken met een aantal regels en verplichtingen.

4. **De eerste is de aanlijnplicht. Buiten de uitrenggebieden moeten honden worden aangeliind. Wist u dit?**
 Ja
 Nee
5. **Vindt u dat deze verplichting helemaal, redelijk goed, matig of niet wordt nageleefd door de hondenbezitters?**
 Helemaal
 Redelijk goed
 Matig
 Niet
 Weet niet
6. **De tweede verplichting is de opruimplicht. Hondenbezitters zijn verplicht, buiten de hondenuitlaatplekken, de hondenpoep van hun hond op te ruimen. Wist u dit?**
 Ja
 Nee
7. **Vindt u dat deze verplichting helemaal, redelijk goed, matig of niet wordt nageleefd door de hondenbezitters?**
 Helemaal
 Redelijk goed
 Matig
 Niet
 Weet niet
8. **De derde verplichting zijn de hondenverbodsgebieden. Wist u dat kinderspeelplaatsen, zandbakken en speelweiden verboden zijn voor honden?**
 Ja
 Nee
9. **Vindt u dat deze verplichting helemaal, redelijk goed, matig of niet wordt nageleefd door de hondenbezitters?**
 Helemaal
 Redelijk goed
 Matig
 Niet
 Weet niet
10. **Het verbod voor honden op kinderspeelplekken geldt sinds drie jaar. Is volgens u, de hondenpoep op deze plekken sindsdien verminderd, gelijk gebleven of toegenomen?**
 Verminderd
 Gelijk gebleven
 Toegenomen
11. **Heeft uzelf wel eens een hondenbezitter aangesproken op het overtreden van een van deze drie plichten?**
 Ja
 Nee, waarom niet? _____

III Gemeentelijk hondenbeleid

Dan volgt nu een aantal vragen over uw mening over het gemeentelijk hondenbeleid.

12. **Is de overlast van hondenpoep in de afgelopen twee jaar in uw directe omgeving toegenomen, gelijk gebleven of verminderd?**
 Toegenomen
 Gelijk gebleven
 Verminderd
 Weet niet
13. **Wordt er, volgens u, voldoende opgetreden tegen hondenbezitters die zich niet aan het gemeentelijk hondenbeleid houden?**
 Ja
 Nee
14. **Staat u over het algemeen positief, neutraal of negatief tegen het gevoerde gemeentelijke hondenbeleid?**
 Positief, omdat _____
 Neutraal
 Negatief, omdat _____
 Weet niet
- Selectievraag:*
15. **Bent u in het bezit van één of meer honden?**
 Ja → blok IV en verder
 Nee → vraag 16 en 17
16. **Vindt u, als niet-hondenbezitter, dat er voldoende mogelijkheden zijn voor de hondenbezitter om hun hond uit te laten?**
 Ja
 Nee
 Weet niet/geen mening
17. **Vindt u, als niet-hondenbezitter, dat er voldoende mogelijkheden zijn voor de hondenbezitter om de hondenpoep op te ruimen?**
 Ja
 Nee
 Weet niet/geen mening
 → naar slotvraag deel V

IV Huidige omgang met beleid

Het laatste onderdeel is alleen voor hondenbezitters. De gemeente Leiden wil graag weten in hoeverre hondenbezitters zich houden aan de regels en wat de redenen zijn om zich hier niet aan te houden. Om zo realistisch mogelijke uitkomsten te krijgen, wil ik u er daarom op wijzen dat de uitkomsten van deze enquête anoniem worden verwerkt en geen persoonlijke consequenties hebben.

18. Als u uw hond uitlaat, maakt u dan vrijwel altijd, regelmatig, soms of vrijwel nooit gebruik van uitrenggebieden, waar honden los mogen lopen?

- (Vrijwel) altijd
 Regelmatig
 Soms
 (Vrijwel) nooit → Waarom niet? _____

19. Laat u uw hond in Leiden wel eens loslopen, buiten de gebieden waar het is toegestaan?

- Ja, altijd →}
 Ja, regelmatig →} 20. Doet u dit in parkjes, groenstroken, op straat of ergens anders?
 Ja, soms →} (meer antw. mogelijk)
 Nee, nooit

- in park/groenstrook → naam: _____
 op straat
 anders, nl: _____

21. Als u uw hond uitlaat, maakt u dan vrijwel altijd, regelmatig, soms of vrijwel nooit gebruik van hondenuitlaatstroken?

- (Vrijwel) altijd
 Regelmatig
 Soms
 (Vrijwel) nooit → Waarom niet? _____

22. Ruimt u zelf, buiten de hondenuitlaatstroken, altijd, meestal, soms, of nooit de poep van uw hond op?

- Altijd
 Meestal
 Soms → Waarom niet altijd? _____
 Nooit om andere reden → Waarom niet? _____ → vraag 26

23. Als u de hondenpoep opruimt, doet u dit dan meestal in ...

- Hondenpoepbak
 Gewone prullenbak
 Afvalbak thuis
 Goot
 Anders, nl: _____

24. Maakt u vrijwel altijd, regelmatig, soms of nooit gebruik van hondenpoepbakken?

- (Vrijwel) altijd
 Regelmatig
 Soms
 (Vrijwel) nooit → Waarom niet? _____

25. Maakt u vergeleken met een jaar geleden: vaker, even vaak of minder vaak gebruik van de door de gemeente geboden voorzieningen, zoals uitlaatstroken en hondenpoepbakken?

- Vaker → Waarom? _____
 Even vaak
 Minder vaak → Waarom? _____

26. Bent u als hondenbezitter tevreden over de mogelijkheden die geboden worden om hondenpoep op te kunnen ruimen?

- Ja
 Nee, wat mist u _____

27. ... en over de mogelijkheden die geboden worden om uw hond uit te laten?

- Ja
 Nee, wat mist u _____

Verbod kinderspeelplekken

28. Komt u wel eens met uw hond op kinderspeelplekken?

- Ja → 28a. Regelmatig of incidenteel?
 Regelmatig
 Incidenteel

- Nee

Aangesproken op overtreding van regels hondenbeleid

29. Bent u al eens door iemand van het stadstoezicht of de politie gewaarschuwd of beboet voor overtreding van de regels van het hondenbeleid?

- Ja → Bent u beboet of alleen gewaarschuwd?
 Beide
 Beboet
 Gewaarschuwd

Waarvoor? (meer antwoorden mogelijk)

- Hond los laten lopen waar het niet mocht
 Niet opruimen hondenpoep
 Met hond op kinderspeelplek
 Met hond in ander hondenverbodsgebied
 Anders, nl: _____

- Nee

Toelichting voor enquêteur over Hondenverbodsgebieden in Leiden:

- Kinderspeelplaatsen
- De Burcht
- Het Heempark
- Specifieke gebieden in Cronesteyn: weidevogelgebied, landgoedbos en hakhoutwal, reigerbos, moerastuin

30. Bent u hier wel eens door anderen (mensen op straat) op aangesproken (overtreding regels hondenbeleid)?

- Ja, meer dan eens
 Ja, 1 keer
 Nee

HOOFDSTUK 26: VAKANTIEPAS (HH)

Achtergrond: vragen voor ouders met kinderen op basisschool

1. Heeft u kinderen die vorig schooljaar op de basisschool zaten?

- Ja → **Hoeveel?** ___ kinderen op de basisschool
 Nee → stop, volgend blok

De volgende vragen gaan over de Vakantiepas van 2005. Deze pas is vorig jaar in de week voor de zomervakantie verspreid onder kinderen op de basisschool. Hiermee konden kinderen tijdens de zomervakantie gratis of met korting een groot aantal activiteiten ondernemen.

Achtergrondinfo voor enquêteur:

Vakantiepas: Klein boekje, oranje/zwart, korting op o.a. diverse musea, recreatie, sport, openluchttheater, activiteiten in bibliotheken en stads- en kinderboerderijen.

Titel: Zomerplezier voor kind en dier. Bevat tevens kluskaart: door klussen te doen kunnen kinderen postzegels verdienen. Het geld van de postzegels verdeeld over de asiels.

2. De vakantiepas wordt in principe via de basisschool verspreid. Kunt u zich nog herinneren of uw kind(eren) de Vakantiepas heeft/hebben gekregen?

(LET OP: gaat alleen om kinderen die vorig jaar op de basisschool zaten. Totaal aantal kinderen moet gelijk zijn aan aantal bij vraag 1)

Aantal wel gekregen: ___ kinderen

Aantal niet gekregen: ___ kinderen

Weet niet meer: ___ kinderen

Als minimaal 1 kind geen pas heeft gekregen:

→ **Eventueel reden waarom geen pas gekregen noteren:** _____

Als niemand de pas heeft gekregen → STOP, volgend blok

<De volgende vragen gelden alleen voor kinderen die de pas wel hebben gekregen>

3. U geeft aan dat ... kind(eren) de pas hebben gekregen. Hoeveel van hen hebben de vakantiepas gebruikt?

- Ja, ___ kinderen → **Voor 1 of meer activiteiten?** 1 activiteit
 Nee, geen een meer activiteiten

<De volgende vraag is voor kinderen die wel een pas hebben gekregen maar deze niet gebruikt hebben >

4. Waarom heeft/hebben uw kind(eren) geen gebruik van de pas gemaakt?

HOOFDSTUK 27: OVERLAST ALCOHOL- EN DRUGSVERSLAAFDEN/DAK- EN THUISLOZEN (FF)**1. Ervaart u in uw wijk overlast van alcohol- en drugsverslaafden of dak- en thuislozen? U kunt antwoorden met helemaal niet, een beetje, behoorlijk wat, ernstig of zeer ernstig.**

- ja, zeer ernstig
 ja, ernstig
 ja, behoorlijk wat
 ja, een beetje
 nee, helemaal niet

