

Rapport

Monitor Hilversum 2019

Peiling december 2019 – januari 2020

Colofon

Uitgave

I&O Research
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2020/067

Datum

mei 2020

Opdrachtgever

Gemeente Hilversum

Auteurs

Gwendolyn van Straaten
Wouter Andringa

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	6
1 Inleiding	16
1.1 Uitvoering onderzoek	16
1.2 Steekproef en respons	16
1.3 Representativiteit	16
1.4 Vragenlijst	17
1.5 Analyse	17
1.6 Presentatie en cijfers	17
1.7 Leeswijzer	18
2 Wonen en leefomgeving	20
2.1 Wonen	20
2.2 Leefomgeving	22
2.3 Gemeente Hilversum in het algemeen	29
3 Participatie, zorg, welzijn en arbeid	32
3.1 Zorg en welzijn en sociale acceptatie	32
3.2 Mantelzorg en vrijwilligerswerk	35
3.3 Sociale contacten	36
3.4 Arbeid en werkgelegenheid	37
4 Jeugd en onderwijs	41
4.1 Jeugd en onderwijs	41
5 Verkeer en bereikbaarheid	44
5.1 Verkeersveiligheid	44
5.2 Vervoersmiddelen	45
5.3 Bereikbaarheid	47
6 Recreatief	50
6.1 Sport en recreatie	50
6.2 Cultuur, evenementen en uitgaan	52
7 Duurzaamheid	56
7.1 Duurzaamheid, natuur en milieu	56
7.2 Energietransitie	57
7.3 Milieuklachten en schade	58
7.4 Schade door regenval	59



8	Veiligheid	61
8.1	Veiligheid algemeen	61
8.2	Veiligheidsgevoel in de buurt	62
8.3	Veiligheidsgevoel buiten de eigen buurt	65
8.4	Vuurwerk	66
9	Bestuur en publieke dienstverlening	69
9.1	Interactie gemeente burger & participatie	69
9.2	Dienstverlening	72
9.3	Communicatie	73
9.4	Sociaal Plein	75
A	Tabellen	78

Samenvatting



Samenvatting

De gemeente Hilversum voert jaarlijks de Hilversum Monitor uit. De vragenlijst is een omnibusenquête, waar verschillende thema's, waaronder jeugd, onderwijs, veiligheid en bereikbaarheid aan bod komen. Voor dit onderzoek is door de gemeente Hilversum een aselechte steekproef getrokken van 10.500 inwoners uit de Basis Registratie Personen (BRP). In totaal hebben 2.869 van de 10.500 geselecteerde inwoners een geldige vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 27,3 procent. Op de uitkomsten van het onderzoek is een weging toegepast, waarmee wordt gecorrigeerd voor verschillen in geslacht, leeftijd en wijk. Hierdoor is de data op deze kenmerken gelijk aan de Hilversumse bevolking.

Wonen en leefomgeving in de gemeente Hilversum

- De beoordeling van de kwaliteit van de woning in Hilversum is in 2019 gedaald ten opzichte van de jaren 2016, 2017 en 2018. In 2019 is 67 procent van de inwoners tevreden over de kwaliteit van de woning in 2016 was nog 77 procent hierover tevreden. Ook zijn er grote verschillen te zien tussen de wijken. In Noord-West is 85 procent tevreden over de kwaliteit van de eigen woning, ten opzichte van 57 procent in Noord-Oost.
- Tussen wijken zijn er verschillen in de mate waarin inwoner prettig wonen in de buurt en gehecht zijn aan de buurt. Inwoners van Noord-West wonen het prettigst in de buurt en zijn het meest gehecht aan hun buurt. In Noord-Oost woont men het minst prettig in de buurt en is men ook het minst gehecht aan de buurt.
- De sociale cohesie (onder andere in hoeverre buurtbewoners voor elkaar klaar staan en de mate van samenhang in de buurt) krijgt van inwoners een 6,5. Dit is vergelijkbaar met 2018. In de Hilversumse Meent zijn de inwoners het positiefst over de sociale cohesie in de buurt, deze krijgt een 7,1. De sociale cohesie in Noord-Oost wordt het laagst beoordeeld door de inwoners, namelijk met een 6.
- Inwoners beoordelen de fysieke omgeving met een 6,9. Dit is een afname ten opzichte van 2018 (7,1). Er is een verschil tussen de wijken en de mate waarin de fysieke omgeving positief wordt beoordeeld door de inwoners. De fysieke omgeving wordt door inwoners uit Noord-West het positiefst beoordeeld (7,8). In het Centrum krijgen aspecten met betrekking tot de fysieke omgeving de laagste beoordeling (6,1).
- Een op de vijf inwoners ervaart geen problemen in de woonbuurt (denk aan te hard rijdend verkeer, zwerfvuil of parkeerproblemen). Dit aandeel ligt lager dan in 2018 (23%), maar hoger dan 2016 (18%) en 2017 (17%). Er zijn verschillen tussen de wijken en de mate waarin inwoner problemen ervaren. In Zuid-West ervaren inwoners de minste problemen in de buurt (28% ervaart geen problemen), in het centrum en Oost ervaren inwoners de meeste problemen (15% ervaart geen problemen).
- Bijna een tiende van de inwoners heeft het idee dat de buurt vooruit is gegaan. Inwoners van Noord-West hebben het positiefste beeld, een vijfde van deze inwoners vindt dat de buurt er het afgelopen jaar op vooruit is gegaan.
- Inwoners van Hilversum geven de gemeente, net zoals in 2018, een rapportcijfer van een 7,5. De sfeer en uitstraling van het centrum van Hilversum wordt door de inwoners met een 6,8 beoordeeld. Ook dit cijfer wijkt niet af van 2018.
- Een kwart van de inwoners ervaarde in 2019 vooruitgang in Hilversum, dit komt overeen met 2016. In 2017 en 2018 was een groter deel van de inwoners van mening dat Hilversum vooruit was gegaan. In 2017 zag 23 procent van de inwoners vooruitgang, in 2018 was dit 28 procent.



Participatie, zorg, welzijn en arbeid in de gemeente Hilversum

- Driekwart van de inwoners beoordeelt de eigen gezondheid als zeer goed of goed. Inwoners van Noord-West beoordelen de eigen gezondheid het positiefst, acht op de tien inwoners geven aan een zeer goede of goede gezondheid te ervaren. In Noord-Oost ervaart het kleinste deel van de inwoners de eigen gezondheid als (zeer) goed (68%).
- Meer dan acht op de tien inwoners hebben geen behoefte aan zorg of hulp. Dit is ten opzichte van de andere jaren (2016 tot en met 2018) niet veranderd. Een zesde van de inwoners ontvangt wel een vorm van hulp.
- Inwoners zien meer discriminatie in de eigen omgeving dan dat ze het zelf ervaren. Bijna een kwart van de inwoners geeft aan wel eens te zien dat iemand anders wordt gediscrimineerd en een op de tien inwoners heeft zelf ervaring gehad met discriminatie. In het Centrum en in Noord-Oost wordt meer discriminatie ervaren dan in de rest van de wijken, bijna een zesde van de inwoners uit deze wijken geeft aan zelf ervaring met discriminatie te hebben gehad de afgelopen twaalf maanden. In de wijk Noord-Oost ervaart men zelf niet alleen meer discriminatie, ook zien inwoners dit vaker om hen heen gebeuren, drie op de tien inwoners hebben hier ervaring mee.
- Bijna een kwart van de inwoners geeft aan zich eenzaam te voelen. Het grootste deel hiervan, een vijfde, voelt zich soms eenzaam. Vooral in Centrum en Zuid-West voelt men zich eenzaam, drie op de tien inwoners van deze wijken voelen zich soms tot vaak eenzaam. In Noord-West en Hilversumse Meent voelt het kleinste deel van de inwoners zich eenzaam, ongeveer een zesde (17%) van de inwoners voelt zich in deze wijken eenzaam.
- In 2016 had bijna de helft van de inwoners een betaalde baan, in 2019 is dit opgelopen naar bijna vier zesde van de inwoners (65%). In het Centrum en Oost werkt het grootste deel van de bevolking. In beide wijken werkt driekwart van de inwoners. In Hilversumse Meent heeft maar de helft van de inwoners een betaalde baan.
- Ongeveer de helft van de inwoners met een betaalde baan werkt in Hilversum of in de Gooi en Vechtstreek.
- Van alle inwoners, ongeacht of men een baan heeft of niet, is iets meer dan een tiende op zoek naar een baan. In Noord-Oost is het grootste deel van de inwoners op zoek naar een (andere) betaalde baan, namelijk een vijfde van de inwoners. Het aandeel inwoners zonder betaalde baan is hier ook toegenomen ten opzichte van 2018, van 34 naar 41 procent.

Jeugd en onderwijs in de gemeente Hilversum

- Zeven op de tien ouders met kinderen op een Hilversumse basisschool vinden de kwaliteit van het basisonderwijs goed. In vergelijking met eerdere jaren (2016, 2017 en 2018) is de kwaliteit van het gegeven basisonderwijs in Hilversum volgens ouders gelijk gebleven.
- Meer dan driekwart van de ouders vindt de kwaliteit van het voortgezet onderwijs goed, ook dit is tussen 2016 en 2019 stabiel gebleven.

Verkeer en bereikbaarheid

- Meer dan de helft van de inwoners van Hilversum kent plekken waar de verkeersveiligheid verbeterd kan worden. In Oost vindt het grootste deel van de inwoners dat er plekken zijn waar de verkeersveiligheid moet worden verbeterd, meer dan zes op de tien inwoners (63%) in deze wijk vinden dit belangrijk. In Hilversumse Meent is men het positiefst over de verkeersveiligheid, twee derde van de inwoners stelt dat er geen plekken zijn waar de verkeersveiligheid moet worden verbeterd.

- Inwoners gebruiken vooral de (elektrische) fiets om zichzelf dagelijks te verplaatsen. Acht op de tien inwoners zijn tevreden over fietsen en wandelen in Hilversum. Over het gebruik van de auto voor reizen binnen Hilversum is men minder tevreden, iets minder dan een op de drie inwoners is hier tevreden over.
- De bereikbaarheid van het centrum per auto waarderen inwoners met een ruime 5. Ten opzichte van 2016 is deze waardering afgenomen. De bereikbaarheid van het centrum per fiets waarderen inwoners met een hoger cijfer. Inwoners geven de bereikbaarheid met de fiets vanaf 2018 een 8. Het is al een aantal jaar bekend dat de bereikbaarheid van het centrum met de auto lager wordt gewaardeerd dan de bereikbaarheid van het centrum met de fiets.
- In de Hilversumse Meent wordt de bereikbaarheid van het centrum met de auto het positiefst beoordeeld (5,6). In Noord-Oost is men het minst positief over de bereikbaarheid van het centrum per auto, inwoners uit deze wijk kennen de bereikbaarheid van het centrum per auto een 4,7 toe.

Recreatie

- Zeven op de tien inwoners doen aan sport. Het grootste deel van de sporters sport 2 tot 5 keer per maand. De sportiviteit onder Hilversummers is tussen 2016 en 2019 nagenoeg gelijk gebleven.
- Van de inwoners die sporten, doen de meeste mensen dat buiten verenigingsverband (58%). Deze verhouding is iets veranderd ten opzichte van de andere jaren. In 2016, 2017 en 2018 sportte men iets meer binnen verenigingsverband.
- Bijna twee derde van de sportende inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en -mogelijkheden in Hilversum. De tevredenheid hierover is tussen 2016 en 2019 toegenomen, van 48 procent naar 64 procent.
- Acht op de tien inwoners zijn (enigszins) bekend met het culturele aanbod in Hilversum. Van deze inwoners is de helft tevreden over het culturele aanbod. Tussen 2016 en 2018 nam deze tevredenheid toe (van 51% naar 57%). In 2019 is de tevredenheid wat gedaald, van 57 procent in 2018 naar 49 procent in 2019.
- Net zoals in 2016 is de helft (49%) van de inwoners in Hilversum tevreden over het evenementenaanbod in Hilversum. In 2017 en 2018 was een iets groter deel tevreden over het aanbod, namelijk meer dan de helft van de inwoners. Tegelijk zijn er maar weinig inwoners echt ontevreden over het evenementenaanbod.
- Het grootste deel van de inwoners, zes op de tien, is niet bekend dat Hilversum een regenboogstad is. Ongeveer twee vijfde wist hier wel van en een even groot deel heeft er wel eens van gehoord.

Duurzaamheid

- De meest voorkomende duurzaamheidsmaatregelen die inwoners in hun huis nemen is het plaatsen van dubbel glas, gevolgd door het isoleren van het dak. Ten opzichte van eerdere jaren zijn de belangrijkste ontwikkelingen meer zonnepanelen en minder verharding in de tuin.
- De bekendheid met de duurzaamheidslening van de gemeente Hilversum is in 2019 iets toegenomen ten opzichte van de andere jaren. In 2016 kende een kwart van de inwoners de lening. In 2019 kent iets meer dan een derde van de inwoners deze voorziening.
- Meer dan de helft van de inwoners kent, of heeft wel eens gehoord van de ontwikkelingen omtrent aardgas en energietransitie in de gemeente Hilversum. Iets meer dan vier op de tien inwoners vinden het ook een positieve ontwikkeling dat Hilversum van het aardgas afgaat.

- Een klein deel van de inwoners is bekend met de speciale website met informatie over de aardgasvrije ontwikkeling in Hilversum (17%), slechts 4 procent heeft deze website ook bekeken.
- Bijna zeven op de tien inwoners zijn (misschien) bereid om te investeren in een aardgasvrije woning. Een derde van de inwoners geeft aan niet te willen investeren.
- Iets minder dan de helft van de inwoners uit Hilversum ervaart milieuklachten (45%). In vergelijking tot voorgaande jaren is dit deel iets toegenomen, van vier op de tien naar 45 procent van de inwoners. De meest voorkomende milieuklacht die inwoners van Hilversum ervaren is geluidsoverlast veroorzaakt door (auto)verkeer.
- Inwoners in het Centrum ervaren de meeste milieuklachten, gevolgd door inwoners uit Noord-Oost en Oost. In het Centrum ervaart meer dan de helft van de inwoners milieuklachten, in Noord-Oost en Oost ervaart de helft van de inwoners deze klachten. In Oost is de situatie wel verbeterd ten opzichte van 2018 (van 58 naar 51%). In Hilversumse Meent ervaart het kleinste deel van de inwoners klachten, namelijk een derde. Dit is ook de enige wijk waar geluidsoverlast door autoverkeer niet de meest genoemde milieuklacht is.

Veiligheid

- Ongeveer een derde van de inwoners van Hilversum is in 2019 slachtoffer geworden van een delict of voorval. Het grootste deel van deze inwoners heeft te maken gehad met onbeschoft gedrag.
- In de wijken Oost en Noord-Oost is het slachtofferschap het hoogst, bijna vier op de tien inwoners van deze wijken zijn in 2019 slachtoffer geworden van een delict of voorval. In Noord-West en Hilversumse Meent ligt het slachtofferschap van een delict of voorval het laagst. Een vijfde van de inwoners uit deze wijken is in 2019 slachtoffer geworden.
- Meer dan acht op de tien inwoners voelen zich meestal of altijd veilig in de eigen buurt. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren (2016 tot en met 2018). De buurten waar men zich het veiligst voelt zijn Hilversumse Meent, Noord-West en Zuid, negen op de tien inwoners van deze wijken voelen zich meestal of altijd veilig in de buurt. In Oost en Zuid-West voelen inwoners zich het onveiligst, twee op de tien inwoners voelen zich in deze wijken wel eens onveilig. In deze wijken is het onveiligheidsgevoel ten opzichte van 2018 ook toegenomen.
- Iets minder dan drie op de tien inwoners in Hilversum vinden dat er sociaal onveilige plekken zijn in de eigen buurt. In het Centrum en Oost is een groter deel van de inwoners van mening dat er sociaal onveilige plekken in de buurt zijn, iets minder dan vier op de tien van deze inwoners hebben het idee dat er sociaal onveilige plekken in hun buurt zijn.
- Het grootste deel van de inwoners, twee op de vijf, denkt zeker te weten dat inbraak in hun buurt voorkomt. Inwoners vinden het moeilijk om een inschatting te maken van andere verdachte situaties, meer dan de helft heeft geen beeld bij verdachte situaties die kunnen duiden op ondermijnende criminaliteit.
- Een derde van de inwoners ervaart overlast van particulier vuurwerk. In Noord-Oost wordt de meeste overlast ervaren, vier op de tien de inwoners ervaren overlast van particulier vuurwerk.
- Twee derde van de inwoners heeft behoefte aan een vorm van georganiseerd vuurwerk in Hilversum. Een meerderheid hiervan wil graag dat dit vuurwerk alleen op één centrale plek in Hilversum wordt afgestoken. Meer dan de helft van de inwoners heeft behoefte aan een volledig vuurwerk vrije gemeente, maar wel met georganiseerd vuurwerk.

Bestuur en publieke dienstverlening

- Iets meer dan een kwart van de inwoners heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Hilversum bestuurd wordt. Tussen 2016 en 2019 is dit vertrouwen afgenomen, van 32 procent in 2016 naar 26 procent in 2019.
- Slechts 12 procent van de inwoners voelt zich vertegenwoordigd door de gemeenteraad.
- Vier op de tien inwoners zetten zich in voor de leefbaarheid in de eigen buurt. Het grootste deel hiervan zet zich incidenteel in. In Noord-West zet het grootste deel van de inwoners zich in (47%). In Zuid-West zet het kleinste deel van de inwoners zich in voor de buurt (29%).
- Tussen 2016 en 2019 is het gevoel van medeverantwoordelijkheid onder inwoners voor de leefbaarheid in de eigen buurt afgenomen, van 53 procent in 2016 naar 42 procent in 2019.
- Inwoners – die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente – geven de dienstverlening van de gemeente Hilversum een ruime 7, dit is tussen 2016 en 2019 gelijk gebleven.
- In 2019 zijn zes op de tien inwoners bekend met Sociaal Plein, dit komt overeen met 2018. Het gebruik van de diensten van het Sociaal Plein is, ten opzichte van 2018 iets toegenomen (van 27 naar 31%).
- De inwoners van Hilversum waarderen zowel in 2018 als in 2019 de dienstverlening van het Sociaal Plein met een 7. Meer dan de helft van de inwoners die gebruik maken of gebruik hebben gemaakt van diensten van het Sociaal Plein beoordeelt de dienstverlening van het Sociaal Plein positief.

Wijken vergeleken

Hilversum bestaat uit negen aparte wijken, deze zijn opgenomen in deze rapportage (zie kader). De uitkomsten behorende bij het Landelijk gebied zijn, vanwege de lage respons, indicatief.

- | | | |
|-------------|---------------------|--------------------|
| • Centrum | • Zuid-West | • Oost |
| • Zuid-Oost | • Noord-West | • Noord-Oost |
| • Zuid | • Hilversumse Meent | • Landelijk gebied |

Centrum

Het Centrum is een dynamische wijk waar veel gebeurt. Al die activiteit kan wel zorgen voor overlast en problemen. Dit heeft zijn weerslag op verschillende vlakken. In vergelijking tot de rest van Hilversum is in het Centrum:

- een lagere sociale cohesie;
- een lagere score op de aspecten van fysieke omgeving;
- een groter deel inwoners dat buurtproblemen ervaart;
- een groter deel van inwoners dat discriminatie ervaart;
- meer milieuklachten (waaronder geluidsoverlast);
- meer sociaal onveilige plekken.

Een sterke sociale cohesie in een wijk kan ervoor zorgen dat een aantal van deze negatieve aspecten af worden gezwaakt, echter is de sociale cohesie in het Centrum relatief laag. Ook is het deel van de inwoners dat zich eenzaam voelt hoger dan gemiddeld in Hilversum.

Ten opzichte van 2018 zit de wijk volgens inwoners wel in de lift:

- de beoordeling van de leefbaarheid in de buurt is toegenomen;



- het onderhoud van de openbare ruimte is toegenomen;
- inwoners voelen zich veiliger;
- inwoners zijn minder vaak slachtoffer van delicten en voorvallen;
- inwoners ervaren minder buurtproblemen.

De belangrijkste buurtproblemen die inwoners nog wel ervaren zijn:

- te hard rijdend verkeer;
- overlast van rondhangende jongeren;
- een gebrek aan openbaar groen.

In 2019 is het Centrum de wijk met de hoogste arbeidsparticipatie, maar tegelijkertijd is ook het percentage inwoners dat op zoek is naar een (andere) betaalde baan hier het hoogst.

Zuid-Oost

Zuid-Oost is een wijk die op veel aspecten overeenkomt met het Hilversums gemiddelde:

- inwoners wonen prettig in de buurt, en beoordelen dit met een 8;
- de sociale cohesie in de wijk krijgt van de inwoners 6,6;
- meer dan twee derde van de inwoners voelt zich onderdeel van de woonbuurt.

Zuid-Oost onderscheidt zich op een aantal aspecten positief, ten opzichte van het gemiddelde:

- een kwart van de inwoners ervaart geen problemen in de eigen buurt;
- inwoners in Zuid-Oost ervaren de minste vuurwerkoverlast.

Er zijn echter ook een aantal aspecten die minder goed gaan in Zuid-Oost:

- de inwoners van Zuid-Oost ervoeren de afgelopen 12 maanden de minste vooruitgang in de buurt. Het gevoel van achteruitgang is onder inwoners van Zuid-Oost ten opzichte van 2018 ook iets toegenomen;
- inwoners van Zuid-Oost zien in de eigen omgeving relatief veel discriminatie, meer dan een kwart geeft aan dit (af en toe) te zien. Alleen in Noord-Oost zien inwoners meer discriminatie. Het deel inwoners dat zelf discriminatie ervaart, wijkt echter niet veel af van het Hilversums gemiddelde;
- in Zuid-Oost maakt een relatief groot deel van de inwoners gebruik van de diensten van het Sociaal Plein. In deze wijk is het gebruik van de diensten het sterkst toegenomen, van bijna een op de zes inwoners in naar meer dan een derde van de inwoners.

Zuid

Volgens de inwoners is Zuid een prettige wijk om te wonen. In vergelijking tot andere wijken, zijn alleen de inwoners van Hilversumse Meent en Noord-West over het algemeen positiever over hun wijk. Zuid is, in vergelijking tot het Hilversums gemiddelde, een wijk:

- waar inwoners (zeer) gehecht zijn aan de buurt;
- met een sterke sociale cohesie in de buurten;
- waar een groot deel van de inwoners zich onderdeel voelt van de woonbuurt;
- met een goede fysieke omgeving;
- waar de inwoners minder problemen in de woonbuurt ervaren;
- waar inwoners een goede gezondheid ervaren;
- waar relatief weinig milieuklachten door de inwoners worden ervaren;
- waar inwoners zich relatief veilig voelen.

Ondanks dat het goed lijkt te gaan met de wijk, ervaart een relatief klein deel van de inwoners vooruitgang in de woonbuurt in het afgelopen jaar. Dit gevoel is, in vergelijking met 2018, ook iets afgenomen. Ook zet, in vergelijking met het gemiddelde, een kleiner deel van de inwoners zich in voor de leefbaarheid in de buurt. Alleen in Zuid-West is de inzet voor de woonbuurt onder inwoners nog lager. Echter is de inzet voor de woonbuurt in Zuid vanaf 2017 wel toegenomen. Daarnaast zijn inwoners meer tevreden over de algemene dienstverlening van de gemeente dan in 2018.

Zuid-West

Zuid-West is een wijk waar de binding met de buurt en sociale interactie tussen buurtbewoners op sommige vlakken lager is dan gemiddeld in Hilversum. Ook is de binding en interactie op sommige vlakken, in vergelijking tot 2018, afgenomen in de wijk. Dit uit zich in de volgende eigenschappen en ontwikkelingen in de wijk:

- een klein deel van de inwoners voelt zich onderdeel van de woonbuurt, ook is ten opzichte van 2018, het deel inwoners dat zich onderdeel voelt van de woonbuurt afgenomen;
- in Zuid-West heerst een lagere sociale cohesie dan gemiddeld, ook is de sociale cohesie in vergelijking met 2018 afgenomen;
- in Zuid-West ervaart, ten opzichte van Hilversum en de andere wijken, een groter deel van de inwoners in de afgelopen 12 maanden achteruitgang in de buurt. Ten opzichte van 2018 is dit gevoel onder inwoners ook toegenomen. Ook is het deel inwoners dat vooruitgang ervaart lager dan gemiddeld, maar niet het laagst ten opzichte van de andere wijken. In Zuid en Zuid-Oost ervaart een nog kleiner deel vooruitgang;
- in Zuid-West voelt een relatief groot deel van de inwoners zich eenzaam. Het gevoel van eenzaamheid is sinds 2018 onder de inwoners toegenomen;
- in Zuid-West is het aandeel inwoners dat zich veilig voelt in de buurt lager dan gemiddeld en op Oost na, het laagste van alle wijken. Ten opzichte van 2018 is het aandeel inwoners dat zich veilig voelt ook afgenomen;
- in Zuid-West zet het kleinste deel van de inwoners zich in voor de buurt om de leefbaarheid te versterken. Dit deel is ook afgenomen ten opzichte van 2018. Ook geeft een groter deel dan gemiddeld aan dit in de nabije toekomst ook niet te willen (blijven) doen.

Ondanks het beperkte mate van sociaal contact, inzet voor de buurt en het relatief kleine deel inwoners dat zich veilig voelt, ervaart in Zuid-West een relatief klein deel van de inwoners problemen in de buurt.

Noord-West

Inwoners van Noord-West zijn zeer positief over hun wijk, en op sommige vlakken zijn inwoners zelfs het positiefst in vergelijking met de andere wijken en het gemiddelde. Op de volgende aspecten scoort de wijk positiever dan gemiddeld en dan de rest van de wijken:

- inwoners van Noord-West wonen het prettigst in hun buurt en zijn het meeste gehecht aan de eigen buurt;
- de fysieke omgeving en het onderhoud van de openbare ruimte worden het best beoordeeld door de inwoners;
- in de wijk wordt de meeste vooruitgang in de buurt in de afgelopen twaalf maanden ervaren;
- in Noord-West zet het grootste deel van de inwoners zich in voor de leefbaarheid in de buurt;
- in Noord-West voelt het kleinste deel van de inwoners zich eenzaam;

- in Noord-West ervaart het kleinste deel van de inwoners discriminatie ook is men het minst vaak slachtoffer van een delict of voorval;
- de diensten van het Sociaal Plein worden in Noord-West het minst gebruikt.

Inwoners van Noord-West zijn sinds 2017 positiever over hun buurt geworden. Dit is onder andere te herleiden uit de volgende ontwikkelingen:

- inwoners vinden het prettiger wonen in de buurt;
- inwoners zijn meer gehecht geraakt aan hun buurt;
- inwoners voelen zich meer onderdeel van de buurt;
- het deel van de inwoners dat vindt dat het afgelopen jaar de buurt vooruit is gegaan, is sinds 2017 gestegen, en tussen 2018 en 2019 zelfs verdubbeld.

Hilversumse Meent

Inwoners van Hilversumse Meent zijn zeer tevreden met de buurt waarin ze wonen. Over een aantal onderdelen zijn de inwoners van Hilversumse Meent positiever dan de rest van Hilversum:

- de inwoners zijn het positiefst over de sociale cohesie in de buurt;
- in Hilversumse Meent is de binding met de woonbuurt het grootst;
- in Hilversumse Meent voelen inwoners zich het minst eenzaam;
- in Hilversumse Meent ervaart men de beste verkeersveiligheid;
- in Hilversumse Meent heeft het kleinste deel van de inwoners last van milieuklachten;
- inwoners van Hilversumse Meent voelen zich het veiligst in de buurt.

In Hilversumse Meent is het kleinste deel van de inwoners op zoek naar een (andere) betaalde baan, terwijl hier de helft geen betaalde baan heeft.

Oost

Oost is een van de wijken, naast Noord-Oost en het Centrum, waar het minder goed mee gaat, in vergelijking met andere wijken en heel Hilversum. Inwoners van de wijk ervaren dit voornamelijk op het gebied van leefomgeving en veiligheid:

- inwoners van Oost wonen, ten opzichte van de andere wijken (met uitzondering van Noord-Oost) minder prettig in de buurt, ten opzichte van 2018 is het rapportcijfer ook gedaald;
- een kleiner deel van de inwoners, in vergelijking met de andere wijken (met uitzondering van Noord-Oost) is gehecht aan de eigen buurt;
- in Oost ervaart men, net zoals de inwoners van het Centrum, de meeste problemen in de woonbuurt;
- in Oost zijn, volgens inwoners de meeste plekken waar de verkeersveiligheid verbeterd moet worden;
- in Oost (en Noord-Oost) heeft de helft van de inwoners last van milieuklachten, alleen in het Centrum ervaart men meer milieuklachten. Ten opzichte van 2018 zijn de milieuklachten wel afgenomen.

Inwoners van Oost voelen zich, in vergelijking tot het gemiddelde en de andere wijken, het onveiligst in de buurt, ook is dit onveiligheidsgevoel ten opzichte van 2018 toegenomen. Deze ontwikkeling wordt mogelijk veroorzaakt doordat:

- in Oost het hoogste deel van de inwoners slachtoffer is geworden van een delict of voorval;
- in Oost het grootste deel van de inwoners sociaal onveilige plekken in de buurt ervaart.

Ondanks dat inwoners problemen in de buurt ervaren, hebben inwoners in 2019, ten opzichte van 2018 meer het gevoel gekregen dat de buurt vooruit is gegaan.

Noord-Oost

Noord-Oost is, naast het Centrum en Oost, een wijk waar het op sommige punten, in vergelijking tot de andere wijken en Hilversum, minder goed mee gaat:

- inwoners zijn het minst positief over de mate waarin ze prettig wonen in de buurt;
- het kleinste deel inwoners is gehecht aan de woonbuurt;
- de sociale cohesie is in Noord-Oost het laagst van de wijken;
- in Noord-Oost voelt het kleinste deel van de inwoners zich onderdeel van de woonbuurt;
- in Noord-Oost (en het Centrum) ervaart het grootste deel van de inwoners zelf discriminatie, ook zien inwoners dit vaker om hen heen gebeuren;
- het slachtofferschap van een delict of voorval ligt in Noord-Oost relatief hoog, alleen in Oost ligt het slachtofferschap iets hoger;
- de helft van de inwoners uit Noord-Oost (en Oost) ervaart milieuklachten, alleen in het Centrum ervaart een groter deel van de inwoners milieuklachten.

Er is ook sprake een aantal negatieve ontwikkelingen in de wijk ten opzichte van 2018:

- de beoordeling van hoe prettig het wonen is in de wijk, is in vergelijking tot 2018 afgenomen;
- het aandeel inwoners dat zelf discriminatie ervaart is toegenomen;
- het aandeel inwoners zonder betaalde baan is toegenomen.

Landelijk gebied

De uitkomsten voor het landelijk gebied zijn indicatief, aangezien deze gebaseerd zijn op de antwoorden van slechts 22 respondenten. Hierdoor is de bandbreedte van de waarden groter bij het landelijk gebied en daardoor minder stellig. Bij de andere wijken is er wel sprake van meer stelligheid en weinig bandbreedte. De werkelijke waarden van het landelijk gebied kan inderdaad de waarde zijn zoals weergegeven, maar er is een wat grotere kans dat het wat hoger of lager ligt dan bij de andere wijken. Toch kunnen er wel een aantal zaken geconstateerd worden:

- inwoners van het landelijk gebied zijn positief over wonen en leefomgeving, op meerdere punten staat het landelijk gebied bovenaan in de vergelijking: kwaliteit woning, prettig wonen in de buurt, onderdeel voelen woonbuurt en score fysieke omgeving;
- inwoners van het landelijk gebied zetten zich bovengemiddeld veel in voor het verbeteren van de leefbaarheid van de woonbuurt;
- er is in het landelijk gebied geen behoefte aan georganiseerd vuurwerk op een centrale plek.

Inleiding



1 Inleiding

De gemeente Hilversum voert jaarlijks de Hilversum Monitor uit. Deze monitor bestaat uit een omnibusenquête, waar verschillende thema's, waaronder jeugd, onderwijs, veiligheid en bereikbaarheid aan bod komen.

1.1 Uitvoering onderzoek

Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de gemeente Hilversum in 2019 onderzoeksbureau I&O Research ingeschakeld.

1.2 Steekproef en respons

Voor dit onderzoek is door de gemeente Hilversum een aselechte steekproef getrokken van 10.500 inwoners¹ uit de Basis Registratie Personen (BRP). Per adres is er maximaal één persoon geselecteerd. De steekproefomvang is zo gekozen dat er per wijk voldoende deelnemers zijn voor het doen van betrouwbare uitspraken op wijkniveau.

De geselecteerde inwoners kregen medio **december 2019** een brief thuis met een persoonlijke uitnodiging voor deelname aan het onderzoek en konden vervolgens tot en met **eind januari 2020** de vragenlijst invullen. Aan non-responders is een herinnering per post gestuurd.

In totaal hebben 2.869 van de 10.500 geselecteerde inwoners een geldige² vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 27,3 procent. Van de deelnemers heeft 48,7 procent de vragenlijst online ingevuld en 51,3 procent schriftelijk. In de tabellen achterin het rapport zijn de achtergrondkenmerken van de respondenten samengevat.

1.3 Representativiteit

De gekozen methode van steekproeftrekking: aselekt en gestratificeerd per wijk met voldoende omvang, zorg ervoor dat de deelnemers een goede afspiegeling zijn van Hilversum. Door gebruik te maken van verschillende methoden van onderzoek (digitaal en schriftelijk) wordt geprobeerd om een zo breed mogelijke doelgroep te bereiken. Het is ook dezelfde methode die in vorige edities is gebruikt, om de vergelijkbaarheid met voorgaande jaren zo hoog mogelijk te maken.

In de praktijk zijn sommige doelgroepen echter ondervertegenwoordigd. Soms is dit omdat een groep minder vaak in de steekproef terecht is gekomen (minder vrouwen dan mannen), of omdat een doelgroep vaker meedoet met onderzoek (ouderen in vergelijking met jongeren). Op de uitkomsten van het onderzoek is daarom een weging toegepast, waarbij er wordt gecorrigeerd voor verschillen tussen de samenstelling van de netto-steekproef en de bevolking van Hilversum. Met deze weging wordt de representativiteit van de uitkomsten verder verhoogd.

¹ Het betreft inwoners van 18 jaar en ouder in particuliere huishoudens. Dit is exclusief inwoners die verblijven in instellingen, inrichtingen en tehuizen. De inwoners moeten minimaal 12 maanden woonachtig in Hilversum zijn en er is maximaal 1 persoon per huishouden geselecteerd.

² Vragenlijsten die zijn ingevuld tot en met het onderdeel 'Hilversum in het algemeen' zijn aangemerkt als geldig.

1.4 Vragenlijst

De vragenlijst van het onderzoek bestaat uit acht overkoepelende thema's, waar verschillende onderwerpen aan bod komen, onder andere op het gebied van wonen, leefomgeving en veiligheid. De volledige vragenlijst is te vinden in bijlage 2.

Overzicht van vraagblokken in de Hilversum monitor

- Wonen en leefomgeving
- Participatie, zorg en welzijn
- Jeugd en onderwijs
- Verkeer en bereikbaarheid
- Recreatie
- Duurzaamheid
- Veiligheid
- Bestuur en publieke dienstverlening

1.5 Analyse

De uitkomsten van de Hilversum Monitor 2019 zijn in dit rapport, waar mogelijk, vergeleken met de resultaten van 2018 en eerdere jaren. De verschillen tussen de resultaten van 2018 en 2019 worden beschreven als deze significant zijn. Dat wil zeggen dat als het minimaal 95 procent zeker is dat de resultaten ook daadwerkelijk van elkaar verschillen en het gevonden verschil niet te wijten is aan toeval.

Verschillen tussen de wijken worden beschreven aan de hand van het stadsgemiddelde. Met behulp van standaard betrouwbaarheidsmarges is berekend welke wijken hoger of lager scoren dan gemiddeld. Bij percentages wordt 6 procentpunt verschil gehanteerd als marge, bij rapportcijfers en schaalscores 0,3 punt.

1.6 Presentatie en cijfers

In dit rapport worden de resultaten voornamelijk op drie wijzen gepresenteerd:

- een deel van de resultaten wordt gepresenteerd in de vorm van percentages, bijvoorbeeld het percentage personen dat ergens tevreden over is. Bij de berekening van de percentages zijn de 'weigert' - en 'weet niet', niet buiten beschouwing gelaten;
- in dit rapport wordt ook gebruik gemaakt van zogenoemde schaalscores. Dit zijn cijfermatige samenvattingen van meerdere met elkaar samenhangende vragen die met een antwoordschaal worden beantwoord (bv. 'helemaal mee eens' tot 'helemaal mee oneens'). De antwoorden krijgen een waarde en vervolgens wordt de score berekend als een schaal van 0 tot 10. Bij de berekening van de schaalscores zijn de 'weigert' - en 'weet niet' - antwoorden, wel buiten beschouwing gelaten;
- het rapport bevat ook rapportcijfers. Hier zijn deelnemers gevraagd om een cijfer van 1 tot 10 te geven over een onderwerp, bv. 'veiligheid'. Bij de berekening van het gemiddelde rapportcijfer zijn de 'weigert' - en 'weet niet' - antwoorden, wel buiten beschouwing gelaten.

Let op! Een schaalscore staat niet gelijk aan een rapportcijfer, omdat de indicatoren zijn samengesteld op basis van percentages en niet op basis van rapportcijfers.

1.7 Leeswijzer

In de hoofdstukken 2 tot en met 5 worden de resultaten gepresenteerd over achtereenvolgens wonen en leefomgeving, participatie, zorg en welzijn, jeugd en onderwijs en verkeer en bereikbaarheid. De hoofdstukken 6 en 7 geven een beeld van recreatie en duurzaamheid in de gemeente Hilversum. In hoofdstuk 8 en 9 wordt ingegaan op veiligheid en bestuur en publieke dienstverlening.

Achterin het rapport in bijlage A staat een responsverantwoording met de respons uitgesplitst naar achtergrondkenmerken.

Er horen daarnaast drie losstaande bijlagen bij het rapport. Bijlage 1 bevat de vragenlijst van de enquête. Bijlage 2 is een Excel document met alle uitkomsten (tabellenboek). De antwoorden op open vragen uit de enquête staan in bijlage 3.

Wonen en leefomgeving



2 Wonen en leefomgeving

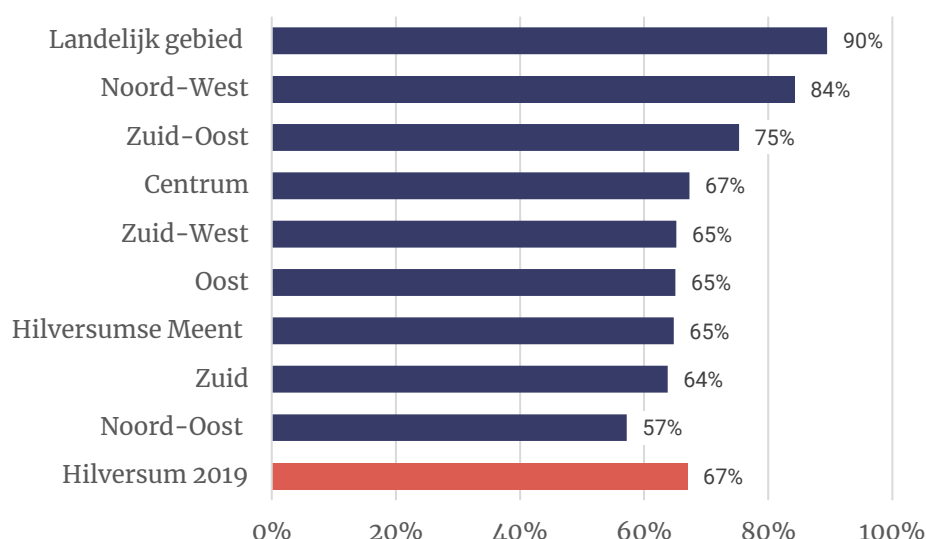
In dit hoofdstuk komen verschillende aspecten op het gebied van wonen en leefomgeving aan bod. In paragraaf 2.1 wordt weergegeven in wat voor type woningen Hilversummers wonen en wat het oordeel van hen is over de kwaliteit van de woning. In paragraaf 2.2 wordt weergegeven hoe Hilversummers het leven in hun buurt, op verschillende aspecten, ervaren. In paragraaf 2.3 wordt, op verschillende punten, de beoordeling, die Hilversummers van de gemeente hebben, beschreven.

- Hilversummers vinden het prettig wonen in hun buurt, en meer dan de helft van de inwoners is gehecht aan de eigen buurt. Meer dan de helft van de inwoners is ook gehecht aan Hilversum.
- De sociale cohesie krijgt een ruime voldoende van de inwoners (6,5), minder dan de helft voelt zich onderdeel van de buurt.
- Inwoners vinden dat hun eigen buurt en Hilversum het afgelopen jaar gelijk is gebleven, ze zien geen vooruitgang dan wel achteruitgang in de eigen buurt of in Hilversum als geheel.
- Hilversum is qua ontwikkeling volgens inwoners niet veranderd, meer dan de helft vindt dat er geen ontwikkeling is geweest in Hilversum.

2.1 Wonen

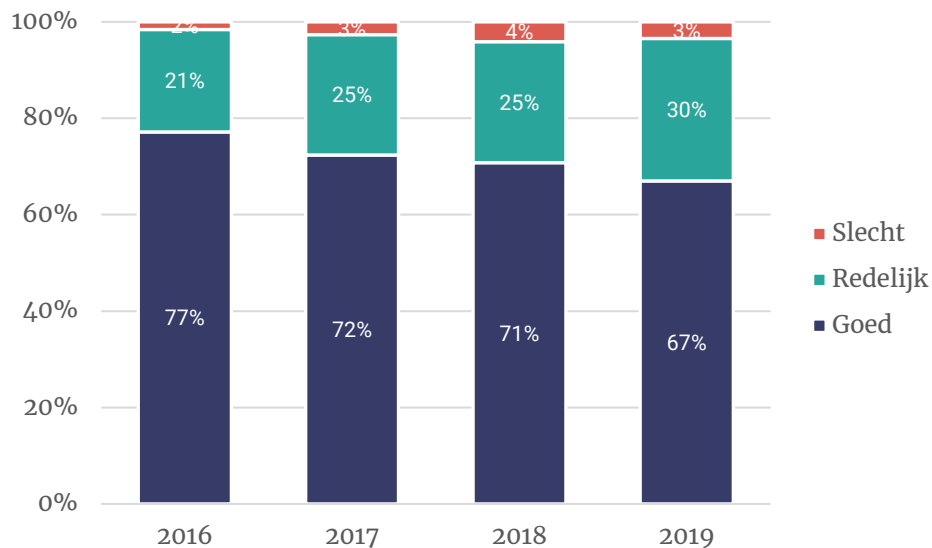
Hilversummers over het algemeen tevreden over kwaliteit woning

Inwoners van Hilversum zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van hun woning (Figuur 2.1), bijna zeven op de tien inwoners beoordelen de kwaliteit van de woning als goed. In Zuid-Oost en Noord-West is de kwaliteit van de woningen volgens inwoners beter dan gemiddeld in Hilversum. In Noord-Oost wordt de kwaliteit van de woningen het slechtst beoordeeld, iets minder dan zes op de tien inwoners vinden de kwaliteit van de woning goed.

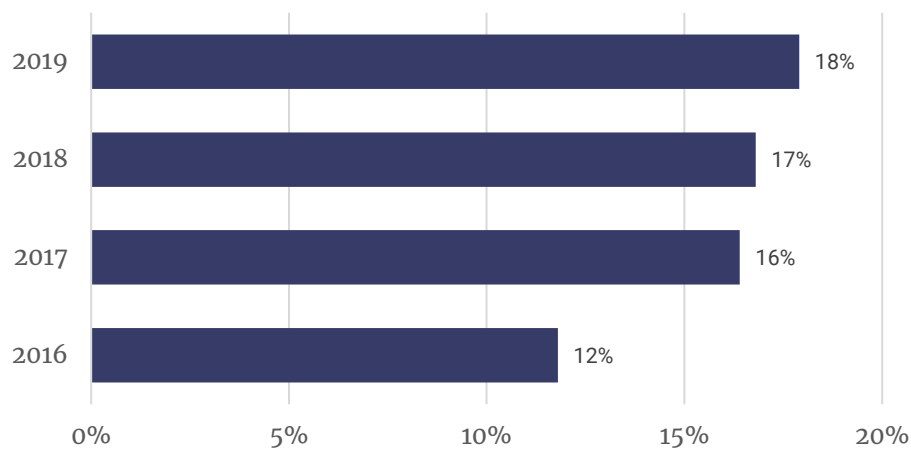


Figuur 2.1 - Mening over kwaliteit woning per wijk (percentage 'goed')

De tevredenheid over de kwaliteit van de woningen laat wel een dalende trend zien over de afgelopen vier jaar (Figuur 2.2). Wel geeft het grootste deel van de inwoners aan op zijn plek te zitten en niet van plan te zijn om nieuwe woonruimte te zoeken. Iets meer dan een zesde van de inwoners is wel op zoek naar een nieuwe woning (Figuur 2.3).



Figuur 2.2 - Mening over kwaliteit woningen per jaar

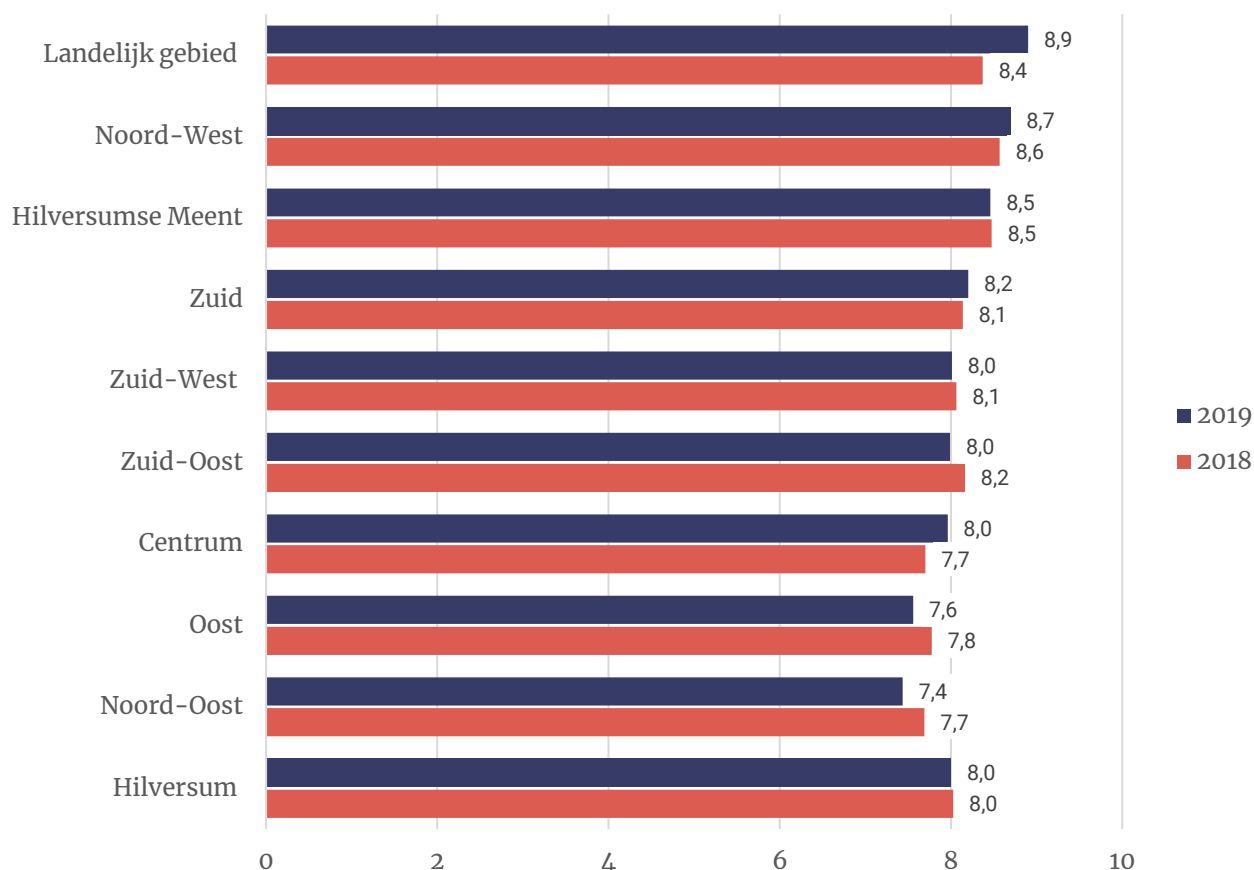


Figuur 2.3 - op zoek naar een nieuwe woning in Hilversum

2.2 Leefomgeving

Hilversummers vinden het erg prettig wonen in de buurt

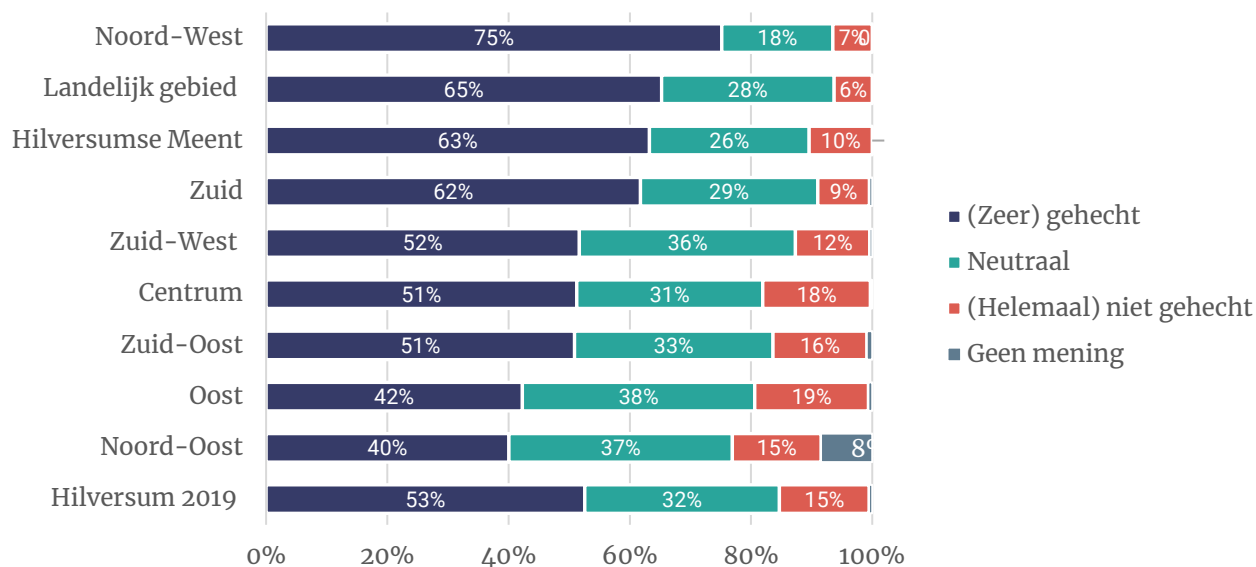
Men vindt het prettig wonen in Hilversum. Inwoners beoordelen dit, net zoals in jaren ervoor (2016, 2017 en 2018) met een rapportcijfer van een 8. De inwoners van Noord-West zijn het positiefst over hun leefomgeving, deze inwoners beoordelen de leefomgeving met een 8,6. De inwoners van Noord-Oost geven relatief het laagste cijfer. Dit cijfer is echter nog steeds een ruime voldoende, namelijk een 7,4. Ten opzichte van 2018 is het cijfer gestegen in het Centrum en gedaald in Oost en Noord-Oost.



Figuur 2.4 - Mate waarin men prettig woont in de buurt (rapportcijfer)

Meer dan de helft van de Hilversummers is (zeer) gehecht aan de buurt

Meer dan de helft van de inwoners is zeer gehecht aan de eigen buurt. Het aandeel inwoners dat gehecht is aan de eigen woonbuurt is over de afgelopen drie jaar vrijwel gelijk gebleven. Tussen de wijken zijn er grote verschillen in de mate dat men gehecht is aan de eigen buurt (Figuur 2.5). De inwoners van Noord-West zijn het meest gehecht aan de eigen buurt, maar liefst driekwart van de inwoners is (zeer) gehecht aan deze buurt. Inwoners uit Noord-Oost zijn het minst gehecht aan hun eigen woonbuurt, twee vijfde is (zeer) gehecht aan de woonbuurt.



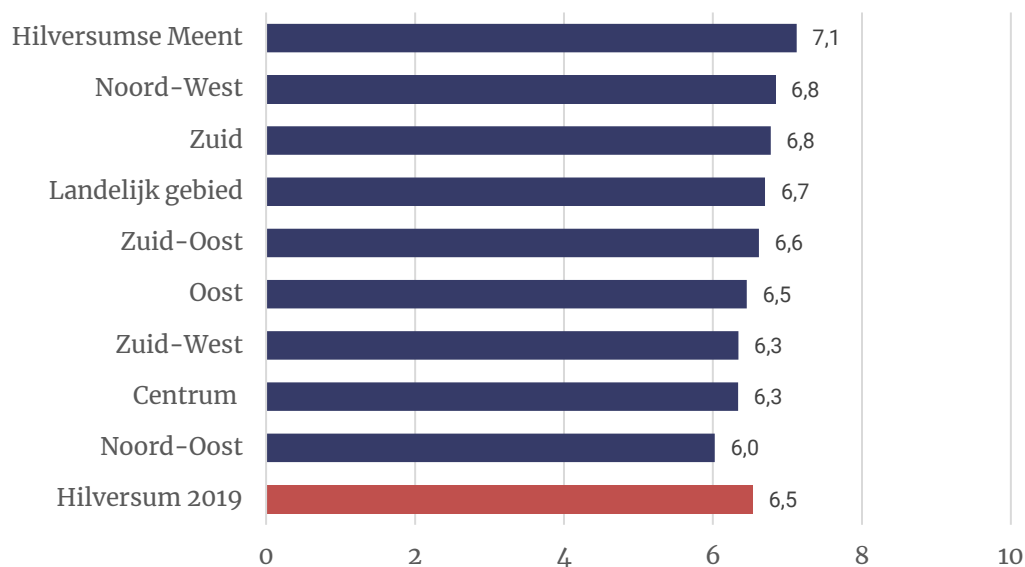
Figuur 2.5 - Gehechtheid aan woonbuurt per wijk

Sociale cohesie in de buurt

Hilversummers konden hun oordeel geven over verschillende aspecten van sociale cohesie in de buurt, waaronder of buurtbewoners voor elkaar klaar staan en de mate van saamhorigheid in de buurt. Uit de antwoorden op deze stellingen zijn schaalscores berekend.

De schaalscores voor sociale cohesie zijn berekend op basis van een viertal stellingen: 'de mensen gaan in deze manier op een prettige manier met elkaar om', 'ik voel me thuis bij de mensen die in deze buurt wonen', 'ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is' en 'de mensen kennen elkaar in deze buurt nauwelijks'. De schaalscore kan variëren tussen de 0 en 10. Hoe hoger de score, des te positiever men is over de sociale cohesie in de eigen buurt.

De schaalscore van sociale cohesie in Hilversum ligt op 6,5, dit is vrijwel gelijk aan de score in 2018 (6,6). Er zijn verschillen tussen wijken en de score op sociale cohesie (Figuur 2.6). In de Hilversumse Meent zijn de inwoners het positiefst over de sociale cohesie in de buurt, deze krijgt van de inwoners uit dit gebied een 7,1. De sociale cohesie in Noord-Oost wordt het laagst beoordeeld door de inwoners, namelijk met een 6.

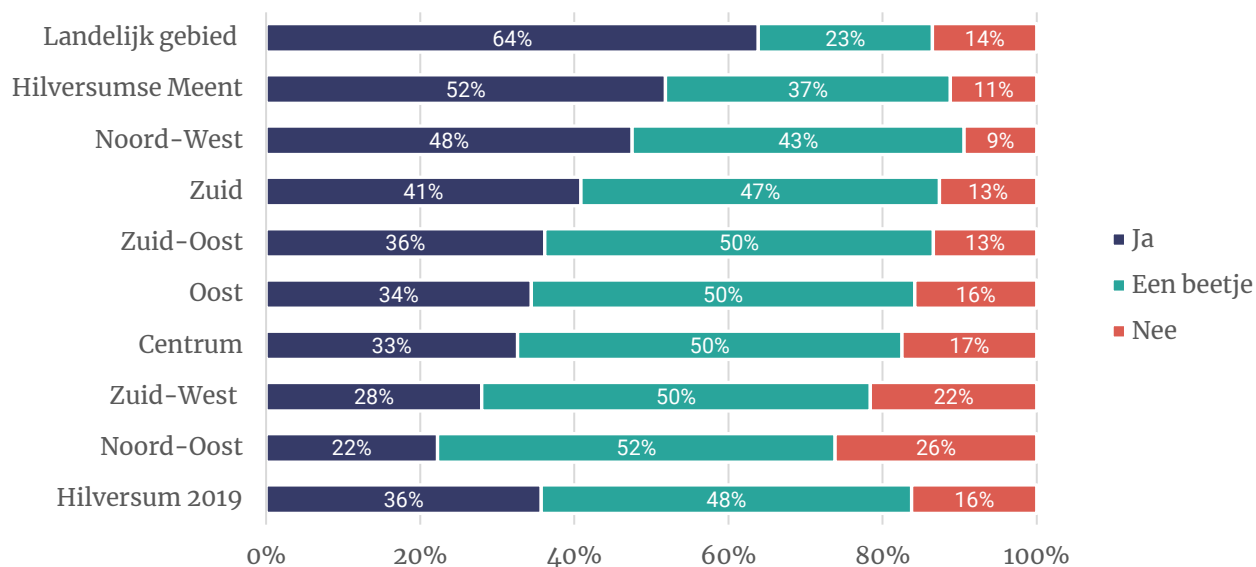


Figuur 2.6 - Schaalscore sociale cohesie

Onderdeel voelen woonbuurt

Iets minder dan 4 op de 10 inwoners (36 procent) voelen zich onderdeel van de eigen woonbuurt. Bijna de helft van de inwoners van Hilversum geeft aan zich een beetje onderdeel van de woonbuurt te voelen. In 2018 waren deze percentages vrijwel gelijk.

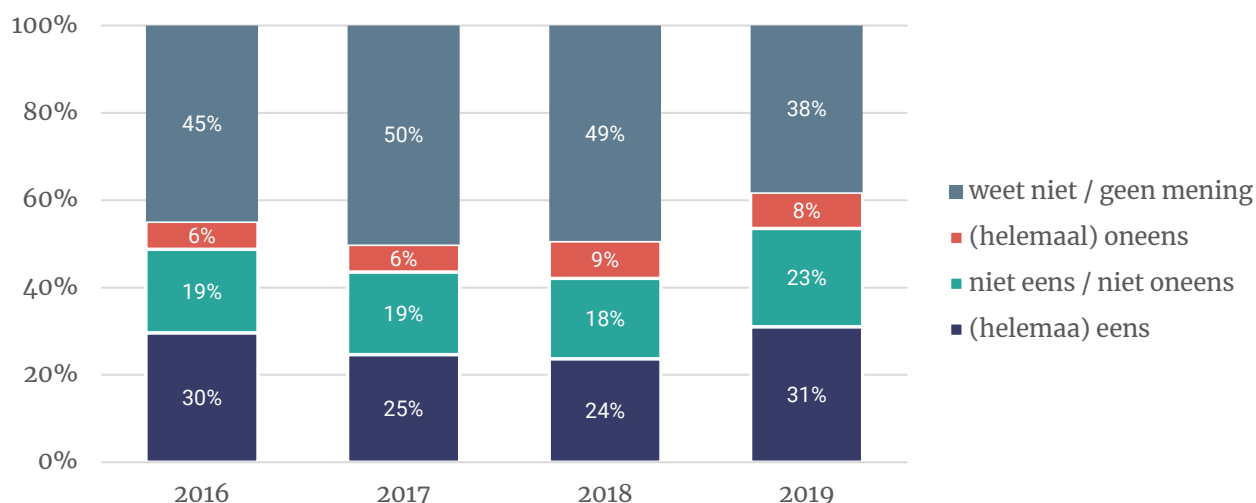
Het maakt verschil in welke wijk men woont in hoeverre men zich onderdeel voelt van de woonbuurt. In Noord-Oost voelen de minste inwoners zich onderdeel van de woonbuurt. Iets meer dan een vijfde heeft dit gevoel. In Hilversumse Meent is de binding met de woonbuurt het grootst, namelijk de helft.



Figuur 2.7 - Onderdeel voelen woonbuurt

Bereikbaarheid gemeente meldingen en klachten

Iets minder dan een derde (30 procent) van de inwoners in Hilversum is het (helemaal) eens dat de gemeente bereikbaar is voor meldingen en klachten over overlast, onveiligheid en voorvallen in de buurt (Figuur 2.8). Dit percentage ligt hoger dan in 2018, toen was het iets minder dan een kwart (24 procent). Een groot deel van de inwoners heeft geen mening of weet niet in hoeverre de gemeente bereikbaar is voor meldingen en klachten. In 2018 was dit bijna de helft, in 2019 is dit aandeel gedaald naar iets minder dan twee vijfde (38 procent).



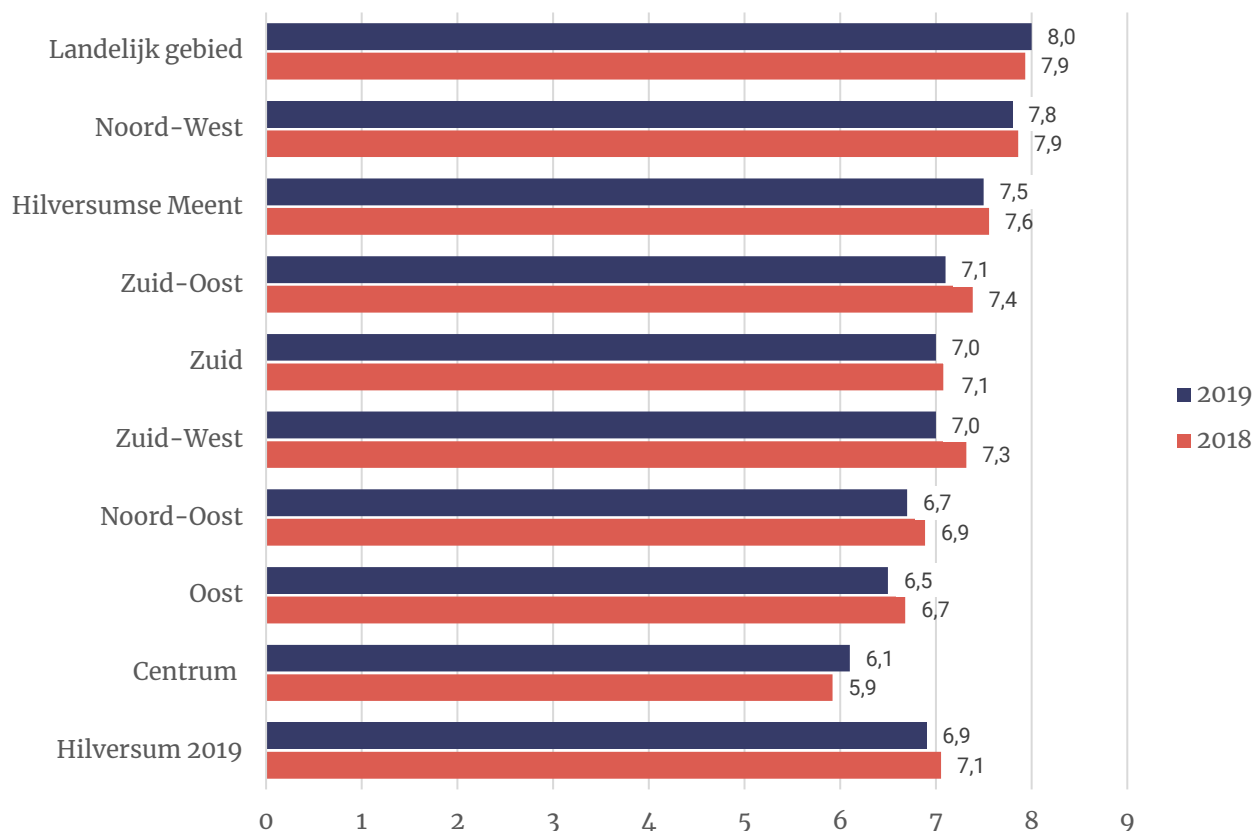
Figuur 2.8 - Bereikbaarheid gemeente meldingen en klachten

Fysieke omgeving en onderhoud openbare ruimte

De inwoners van Hilversum konden in de vragenlijst aangeven wat hun mening was over verschillende aspecten met betrekking tot de fysieke omgeving in de wijk. Deze aspecten hebben onder andere betrekking op schoon, heel en groen en de aanwezigheid van voorzieningen. Van deze aspecten is een schaalscore berekend.

De schaalscore voor fysieke kwaliteit is berekend op basis van de drie stellingen over fysieke voorzieningen. De schaalscore kan variëren tussen 0 en 10. Hoe hoger de score, des te meer inwoners de kwaliteit van de aanwezige fysieke voorzieningen waarderen.

De score die men aan de fysieke omgeving geeft is een 6,9. Dit is een afname ten opzichte van 2018 (7,1). Er is een verschil tussen de wijken en de mate waarin de fysieke omgeving positief wordt beoordeeld door de inwoners. De fysieke omgeving wordt door inwoners uit Noord-West het positiefst beoordeeld. In het Centrum krijgen aspecten met betrekking tot de fysieke omgeving de laagste beoordeling.

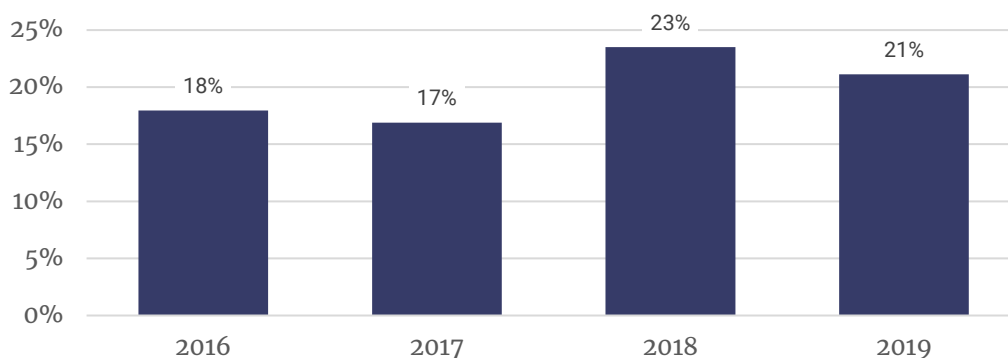


Figuur 2.9 - Schaalscore fysieke omgeving

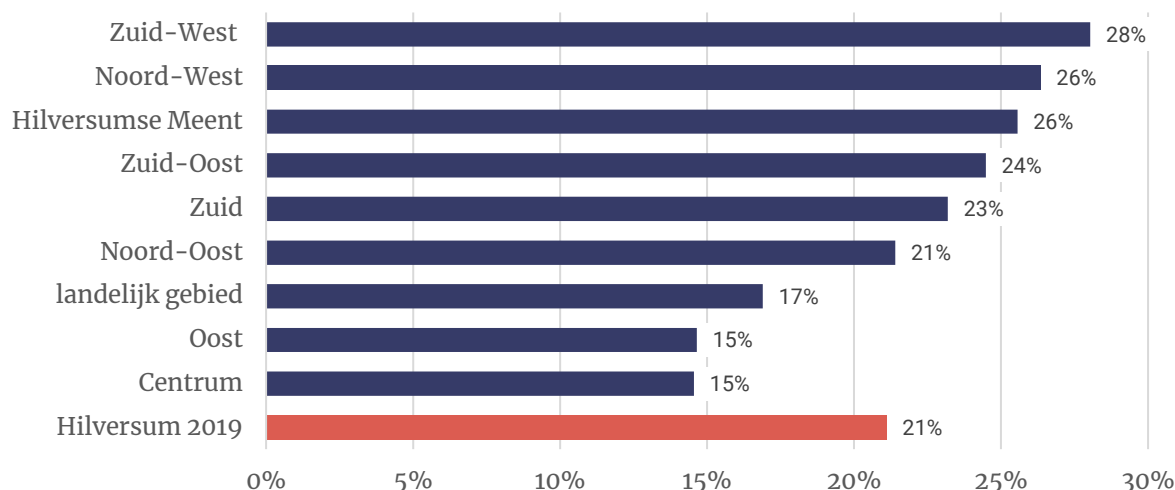
Inwoners geven het onderhoud in de openbare ruimte in de eigen buurt een 7,1 als rapportcijfer. Dit cijfer is vergelijkbaar met 2018 (7,2). De wijken verschillen niet veel naar rapportcijfer voor het onderhoud in de openbare ruimte. De rapportcijfers liggen tussen de 6,9 en 7,5. De inwoners van Noord-West geven met een 7,5 de hoogste beoordeling aan het onderhoud, in Noord-Oost wordt het onderhoud het laagst beoordeeld, met een 6,9.

Een op de vijf ervaart geen problemen in de woonbuurt

Een op de vijf (21 procent) inwoners van Hilversum ervaart geen problemen in de woonbuurt. Dit aandeel ligt lager dan in 2018, maar hoger dan 2016 en 2017. In Oost en in het Centrum ervaart men de meeste problemen in de woonbuurt, de inwoners van Zuid-West ervaren juist de minste problemen (Figuur 2.11). Bijna drie op de tien inwoners van deze wijk ervaren geen problemen in de buurt.

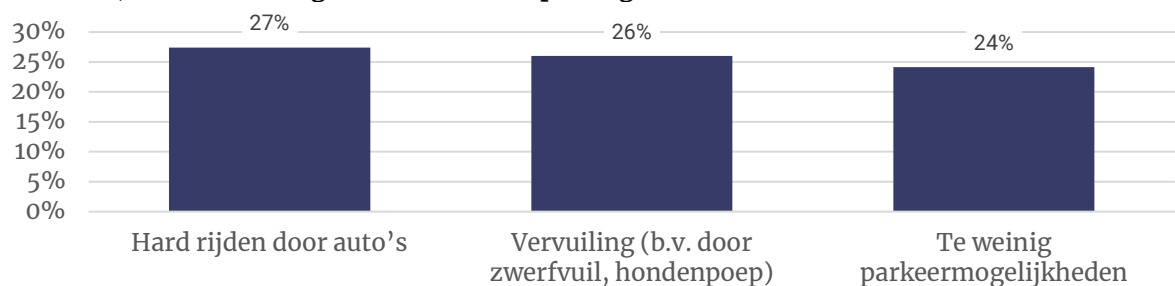


Figuur 2.10 - Problemen woonbuurt naar jaar (geen problemen)

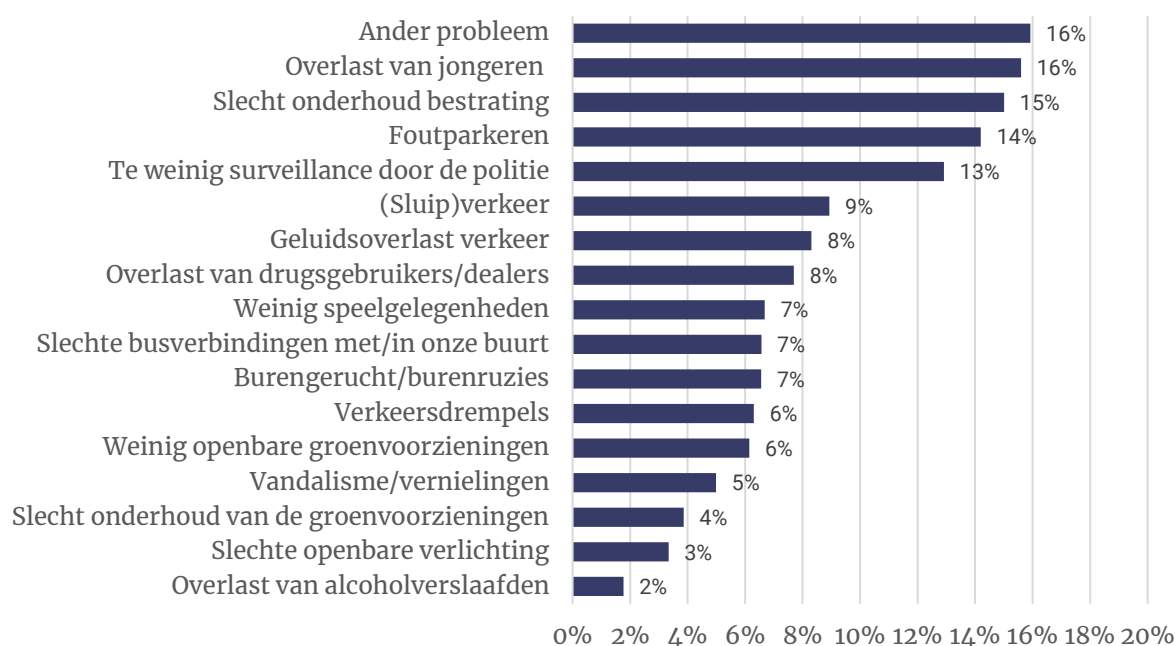


Figuur 2.11 - Problemen woonbuurt per wijk (geen problemen)

De buurtproblemen die door de meeste inwoners genoemd worden zijn te hard rijdende auto's, vervuiling en te weinig parkeermogelijkheden (Figuur 2.12). Dit beeld is in de meeste wijken hetzelfde, hoewel de volgorde van deze top 3 nog wel eens wisselt.

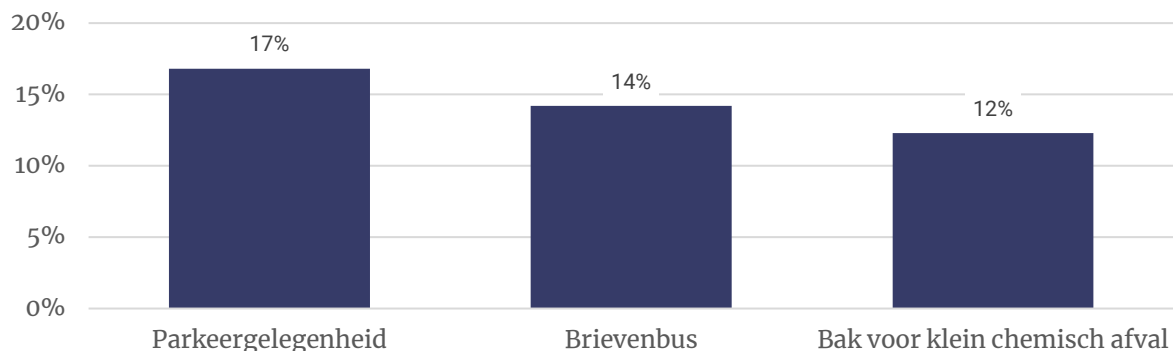


Figuur 2.12 - Top 3 problemen in de woonbuurt



Figuur 2.13 - overige problemen woonbuurt

Parkeergelegenheid is de voorziening die het meest gemist wordt in de buurt door inwoners, gevolgd door een brievenbus en een bak voor klein chemisch afval. Bij deze vraag gaf overigens 29 procent van de inwoners aan geen voorzieningen te missen.



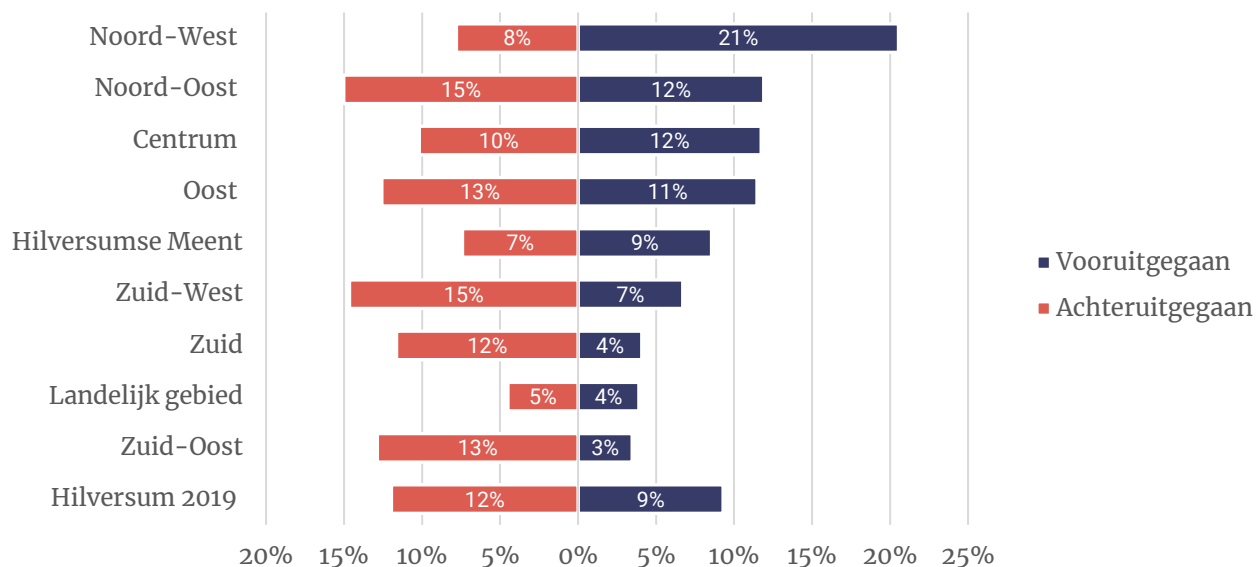
Figuur 2.13 - Top 3 gemiste voorzieningen



Figuur 2.14 - overige gemiste voorzieningen

Buurt het afgelopen jaar gelijk gebleven

Het grootste deel van de inwoners van Hilversum vindt dat de woonbuurt het afgelopen jaar niet vooruit of achteruit is gegaan, zeven op de tien inwoners delen deze mening. Bijna een tiende heeft het idee dat de buurt vooruit is gegaan (Figuur 2.15). Inwoners van Noord-West hebben het positiefste beeld, een vijfde (21 procent) van de inwoners van deze wijk vindt dat de wijk er het afgelopen jaar op vooruit is gegaan. De inwoners van Zuid en Zuid-Oost ervaren de afgelopen 12 maanden de minste vooruitgang in hun buurt.



Figuur 2.15 - Ontwikkeling woonbuurt afgelopen 12 maanden

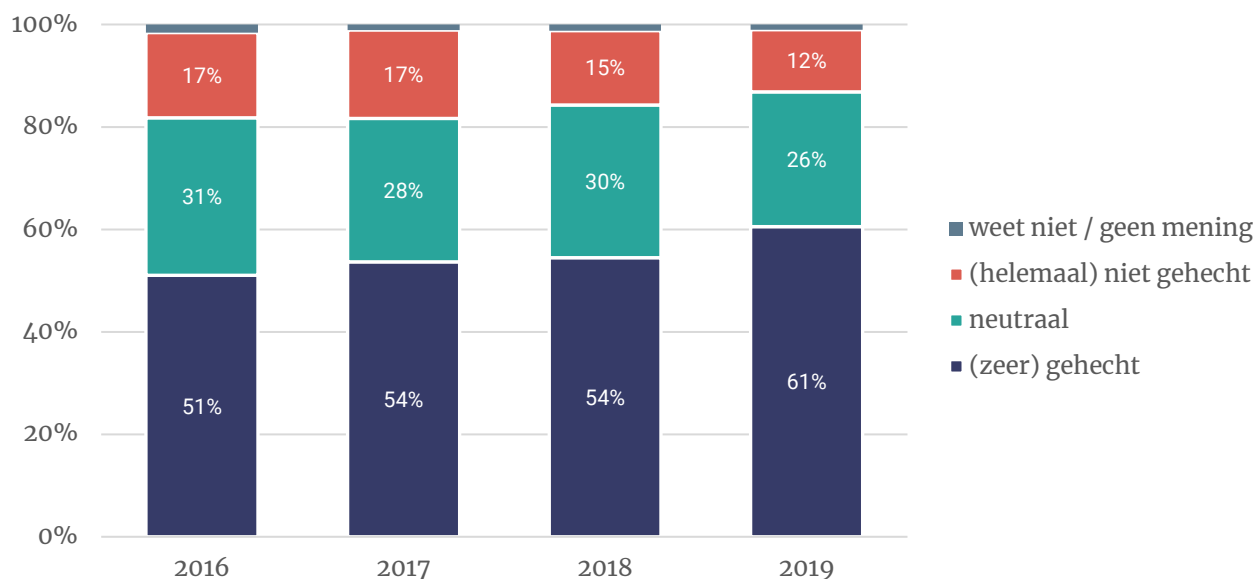
Als voorbeeld van redenen waarom mensen vinden dat de buurt vooruitgegaan is noemen inwoners onder andere nieuwe bestrating, nieuwe riolering en de nieuwe wijk Anna's hoeve. Bij achteruitgegaan wordt onder andere verwezen naar nieuwe bewoners, zwerfvuil, betaald parkeren, slecht onderhoud en minder parkeergelegenheid.

2.3 Gemeente Hilversum in het algemeen

Inwoners van Hilversum geven de gemeente, net zoals in 2018, een rapportcijfer van een 7,5. De sfeer en uitstraling van het centrum van Hilversum wordt door de inwoners met een 6,8 beoordeeld. Ook dit cijfer wijkt niet af van 2018. Tussen de wijken zijn er nauwelijks verschillen in de rapportcijfers die men toekent aan de twee aspecten.

Ruime meerderheid van de inwoners (zeer) gehecht aan Hilversum

Zes op de tien inwoners zijn (zeer) gehecht aan Hilversum (Figuur 2.16). Dit aandeel is duidelijk hoger dan in 2018, toen ruim de helft van de inwoners aangaf (zeer) gehecht te zijn aan Hilversum. Inwoners van Hilversum zijn iets meer gehecht aan Hilversum zelf dan aan de eigen woonbuurt, iets meer dan de helft geeft aan gehecht te zijn aan de eigen woonbuurt (Figuur 2.5).

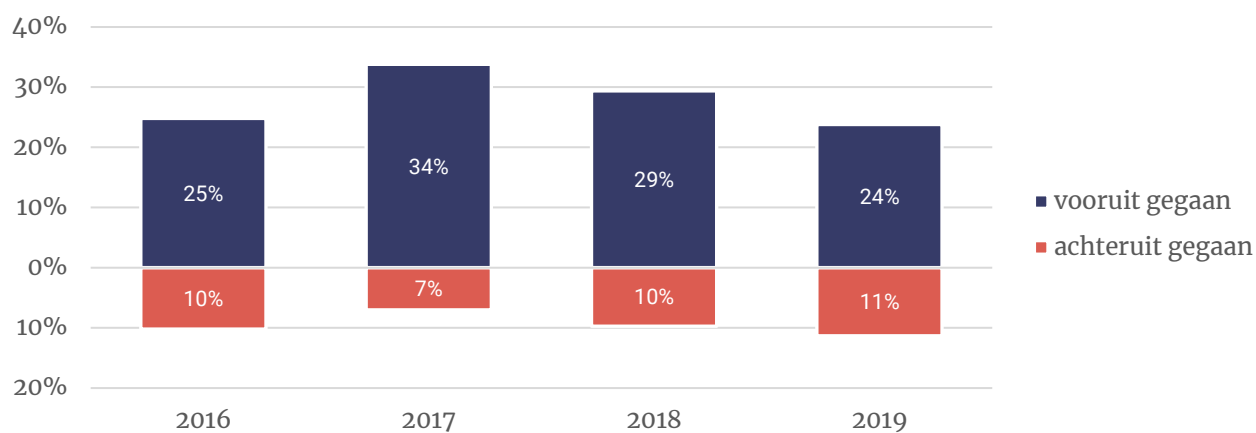


Figuur 2.16 - Gehechtheid aan Hilversum

Inwoners nu minder positief over ontwikkeling Hilversum dan in 2018 en 2017

Meer dan de helft van de inwoners van Hilversum is van mening dat er geen ontwikkeling is in Hilversum en de situatie dit jaar gelijk is gebleven. Een kwart zag het afgelopen jaar vooruitgang in Hilversum. In 2018 was een iets groter deel van de inwoners van mening dat Hilversum vooruit was gegaan het afgelopen jaar, bijna drie op de tien hadden deze mening.

Inwoners zijn positiever over de ontwikkeling van de gemeente Hilversum als geheel, dan over de ontwikkeling van de eigen woonbuurt (Figuur 2. en figuur 2.17).



Figuur 2.17 - Ontwikkeling Hilversum het afgelopen jaar

Redenen waarom inwoners noemen dat Hilversum achteruit is gegaan zijn voornamelijk de leegstand van winkels in het centrum, ook wordt betaald parkeren hier weer als reden genoemd. Aan de andere kant noemen de inwoners die positief zijn over vooruitgang ook veel zaken in het centrum, zoals het opknappen van oude panden, het nieuwe marktplein, de goede horeca en ook wordt er hier verwezen naar de nieuwbouw in Anna's hoeve.

Participatie zorg, welzijn en arbeid



3 Participatie, zorg, welzijn en arbeid

Dit hoofdstuk richt zich op aspecten op het vlak van participatie, zorg, welzijn en arbeid.

Paragraaf 3.1 beschrijft de visie van Hilversummers op het vlak van zorg en welzijn & sociale acceptatie. Paragraaf 3.2 geeft weer in hoeverre Hilversummers zich inzetten voor anderen, door het doen van mantelzorg en/of vrijwilligerswerk. Paragraaf 3.3 geeft een beeld van de mate van eenzaamheid en de sociale contacten die Hilversummers onderhouden. Paragraaf 3.4 sluit het hoofdstuk af met de thema's arbeid en werkgelegenheid.

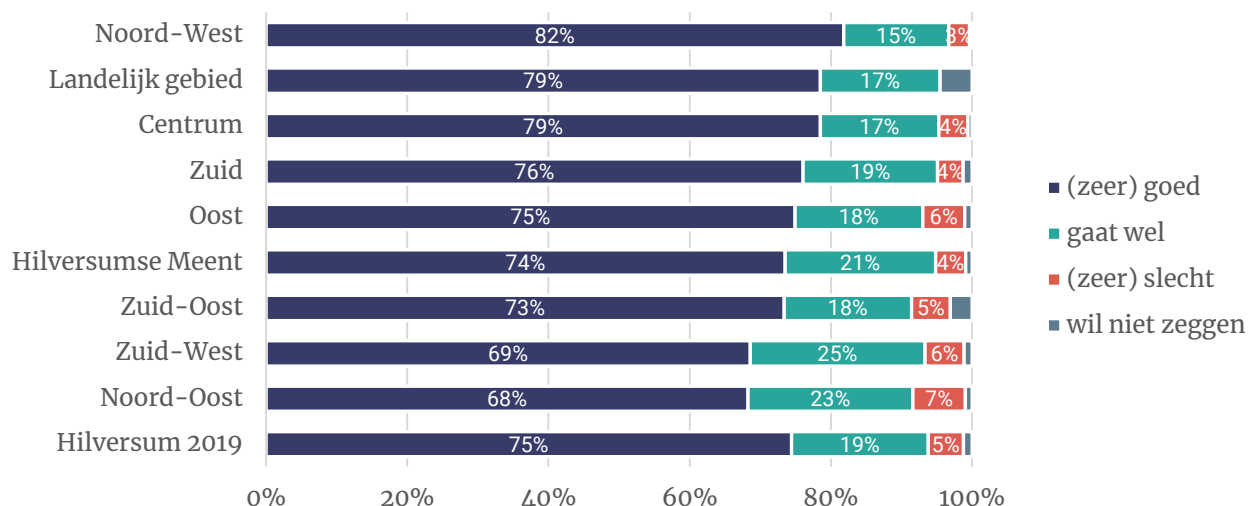
- Driekwart van de inwoners van Hilversum ervaart een goede gezondheid.
- Een ruime meerderheid van de inwoners heeft geen behoefte aan zorg of hulp, een zesde ontvangt hulp of zorg.
- Negen op de tien inwoners worden niet gediscrimineerd, een kwart ziet wel discriminatie in de eigen omgeving.
- Inwoners verlenen vooral (incidenteel) hulp aan burens. Ongeveer de helft verleent zorg aan een hulpbehoevende naaste of doet vrijwilligerswerk en meer dan de helft is wellicht bereid om vrijwilligerswerk te doen in de nabije toekomst.
- Bijna een kwart van de inwoners voelt zich eenzaam, een vijfde deel hiervan voelt zich soms eenzaam. Acht op de tien inwoners hebben voldoende sociale contacten, inwoners hebben het meeste contact met familie, vrienden en kennissen.
- Het grootste deel van de inwoners heeft een betaalde baan in Hilversum, waarvan de meeste mensen 12 uur of meer.
- Iets meer dan een op tien van alle inwoners van Hilversum is op zoek naar een andere baan.

3.1 Zorg en welzijn en sociale acceptatie

Driekwart van de inwoners ervaart goede gezondheid

Een groot deel van de inwoners in Hilversum ervaart een goede gezondheid, driekwart van de inwoners beoordeelt de eigen gezondheid als zeer goed of goed. Een heel klein deel (5 procent) geeft aan een slechte tot zeer slechte gezondheid te ervaren.

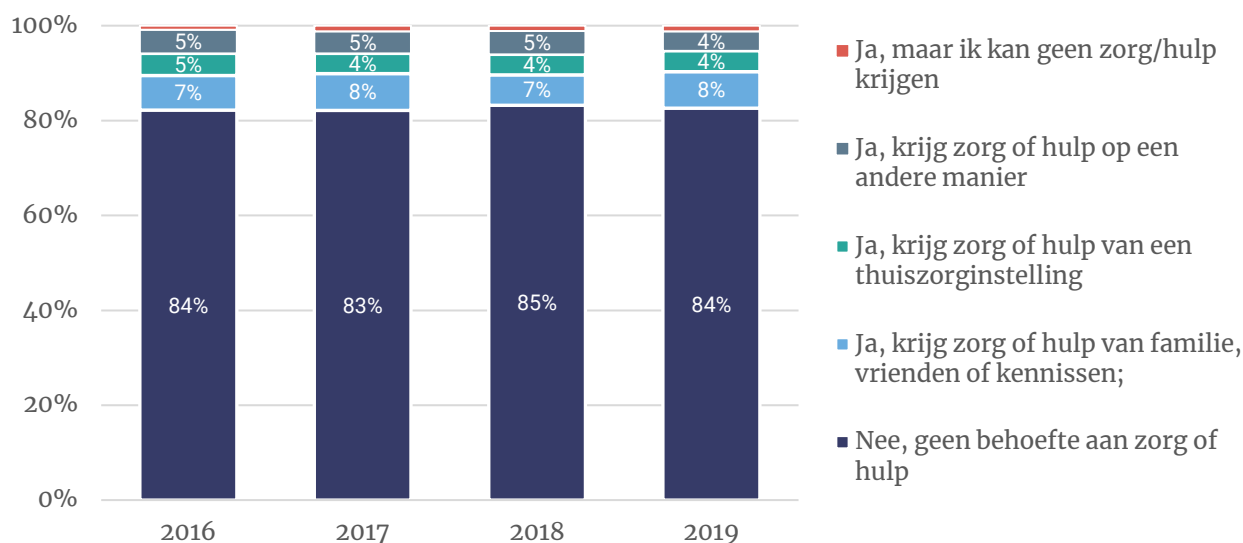
Inwoners van Noord-West beoordelen de eigen gezondheid het positiefst, acht op de tien inwoners geven aan een zeer goede of goede gezondheid te ervaren. In Noord-Oost ervaart het kleinste deel van de inwoners de eigen gezondheid als (zeer) goed.



Figuur 3.1 - Beoordeling gezondheid naar wijk

Grootste deel van inwoners geen behoefte aan zorg of hulp

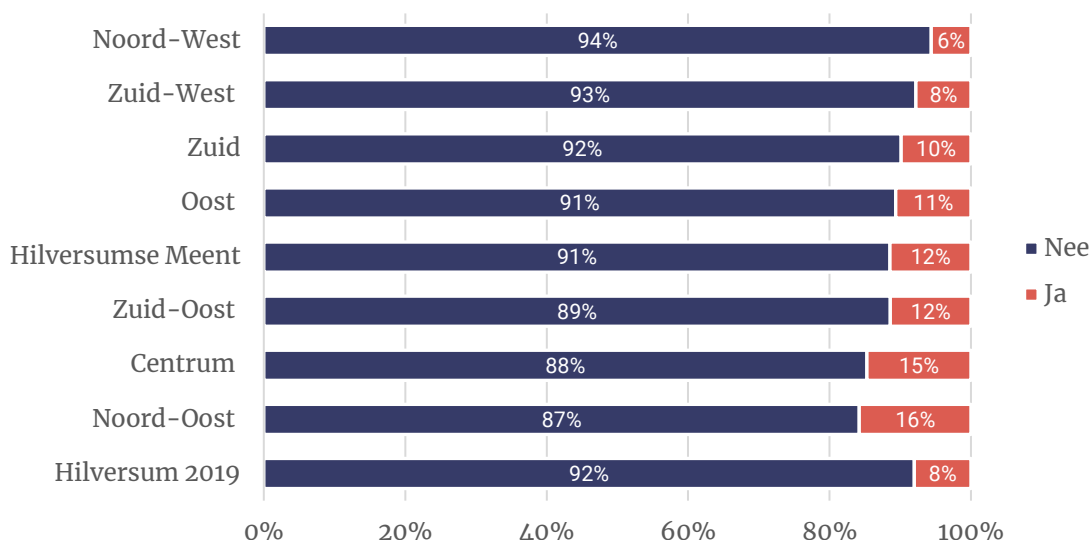
Een ruime meerderheid (84 procent) van de inwoners heeft geen behoefte aan zorg of hulp. Dit is ten opzichte van de andere jaren (2016 t/m 2018) niet veranderd. Een zesde van de inwoners ontvangt wel hulp. Het grootste deel van deze hulp (8 procent) wordt gegeven door familie, vrienden of kennissen. Slechts 1 procent van de inwoners geeft aan wel behoefte te hebben aan hulp, maar deze niet te ontvangen.



Figuur 3.2 - Behoeftte aan zorg of hulp binnen huishouden naar jaar

Negen op de tien inwoners ervaren geen discriminatie

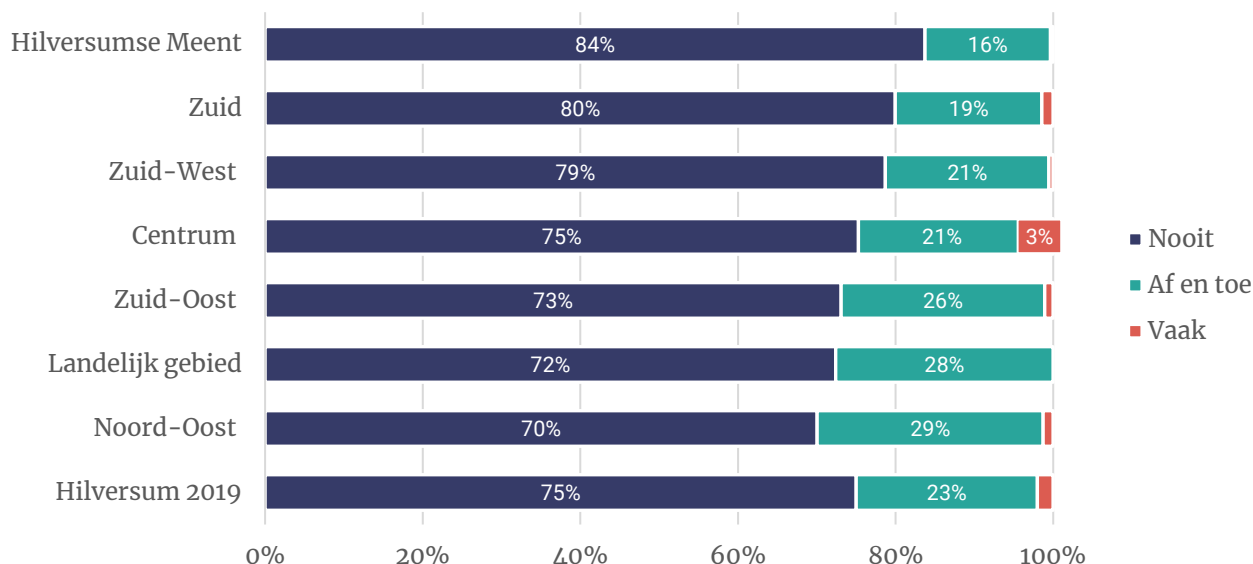
Slechts een op de tien inwoners heeft zelf ervaring gehad met discriminatie in de afgelopen twaalf maanden. Dit is in vergelijking met 2016, 2017 en 2018 niet veranderd. Tussen wijken zijn er wel wat verschillen. In Noord-West ervaren de inwoners de minste discriminatie, slechts 6 procent geeft aan zelf gediscrimineerd te zijn geweest in de afgelopen twaalf maanden. In het Centrum en in Noord-Oost ligt de eigen ervaren discriminatie hoger dan in de rest van de wijken, bijna een zesde van de inwoners uit deze wijken geeft aan ervaring met discriminatie te hebben gehad de afgelopen twaalf maanden. In vergelijking met 2018 is de discriminatie in Hilversumse Meent en Noord-Oost toegenomen.



Figuur 3.3 - Eigen ervaring met discriminatie afgelopen jaar naar wijk

Aan inwoners is ook gevraagd of men ziet dat er in de eigen buurt of omgeving wordt gediscrimineerd (Figuur 3.4). Een groter deel van de inwoners geeft aan discriminatie in de eigen omgeving te zien, bijna een kwart van de inwoners geeft aan wel eens te zien dat iemand anders wordt gediscrimineerd (23 procent).

De verschillen tussen de wijken zijn vergelijkbaar met de eigen ervaren discriminatie. In Noord-West geven inwoners niet alleen aan zelf weinig discriminatie te ervaren, ook ziet maar een klein deel (14 procent) dat anderen hier slachtoffer van zijn. In de wijk Noord-Oost ervaart men zelf niet alleen meer discriminatie, ook zien inwoners dit vaker om hen heen gebeuren, drie op de tien inwoners hebben hier ervaring mee.

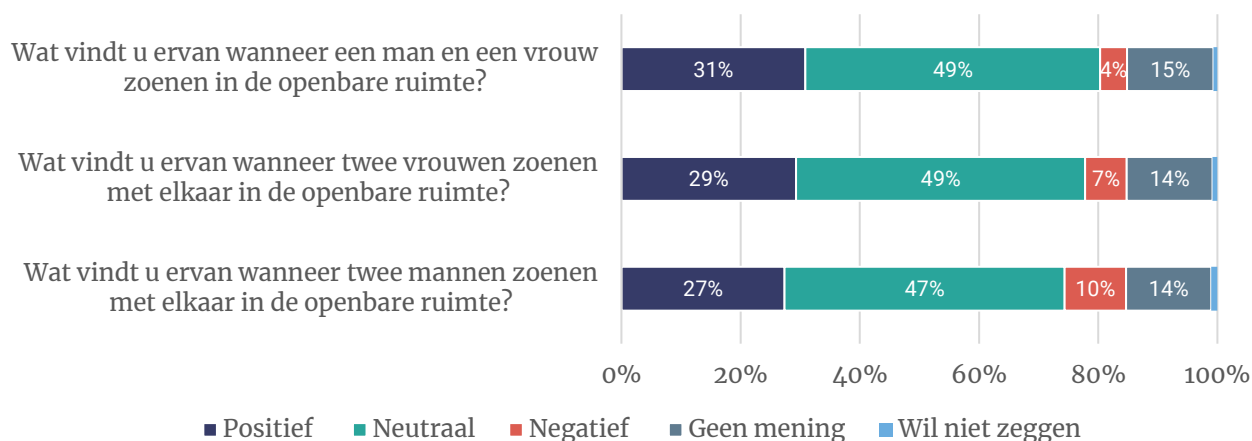


Figuur 3.4 - Discriminatie in buurt of omgeving naar wijk

Inwoners van Hilversum neutraal over uiting seksuele geaardheid in openbaar

Iets minder dan de helft van de inwoners van Hilversum staat neutraal tegenover uitingen van verschillende soorten seksuele geaardheid in het openbaar. Ongeveer drie op de tien inwoners

staan hier positief tegenover. Wel is de sociale acceptatie van een zoende man en vrouw, of twee zoenende vrouwen in het openbaar iets hoger dan wanneer twee mannen zoenen in het openbaar.



Figuur 3.5 - Mening over uiten seksuele geaardheid

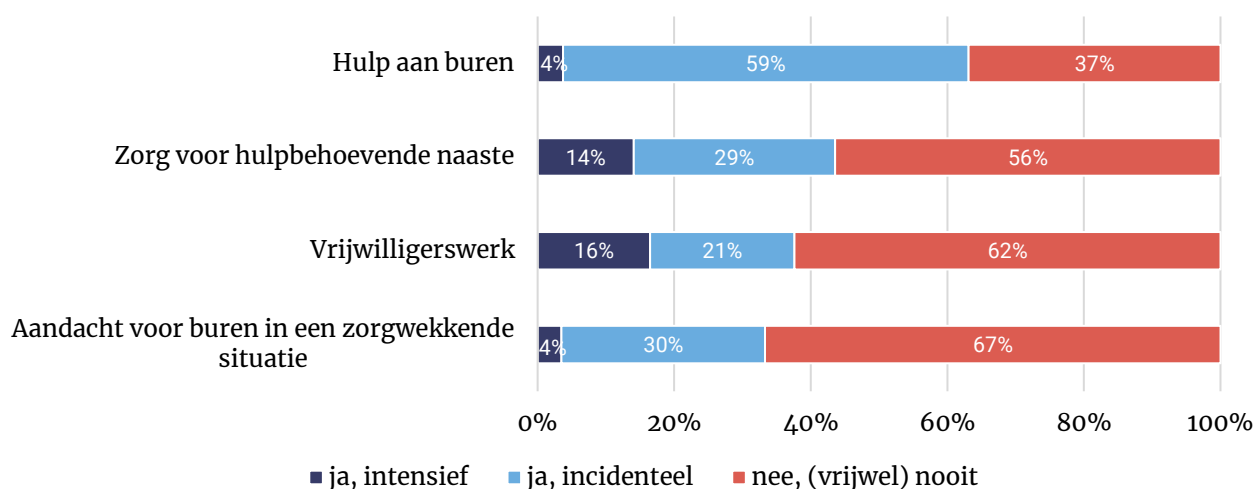
3.2 Mantelzorg en vrijwilligerswerk

Veel Hilversummers verlenen hulp aan buren, maar vooral incidenteel

Het grootste deel van de inwoners uit Hilversum verleent hulp aan buren, meer dan zes op de tien inwoners geven aan dit te doen. Het grootste deel van de inwoners verleent deze hulp incidenteel. Slechts 4 procent verleent intensieve hulp aan buren.

Na hulp aan buren wordt door iets meer dan vier op de tien inwoners ook zorg verleend aan een hulpbehoevende naaste. Deze zorg is een intensievere vorm van zorg dan de hulp aan buren, een op de zeven inwoners (14 procent) verleent intensieve zorg aan een naaste.

Vrijwilligerswerk wordt het intensiefst door Hilversummers opgepakt, bijna een op de zes inwoners (16 procent) zet zich intensief in als vrijwilliger. Ook is meer dan de helft van de inwoners bereid om zich in de nabije toekomst in te (blijven) zetten als vrijwilliger. Deze bereidheid is al jaren stabiel.



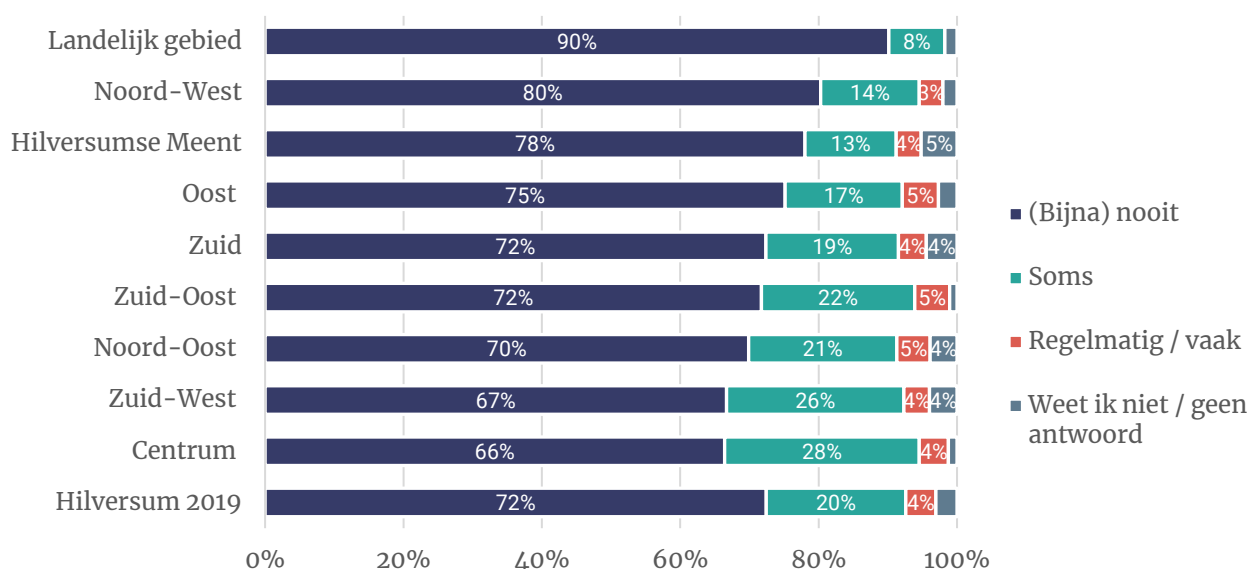
Figuur 3.6 - Inzetten voor anderen of maatschappelijke doelen in het afgelopen jaar

3.3 Sociale contacten

Een kwart van de inwoners voelt zich soms wel eenzaam

Bijna een kwart van de inwoners geeft aan zich eenzaam te voelen. Het grootste deel hiervan, een vijfde, voelt zich soms eenzaam. Maar een klein deel, namelijk 4 procent voelt zich regelmatig tot vaak eenzaam. De mate van eenzaamheid die Hilversummers ervaren is over de jaren heen niet veranderd.

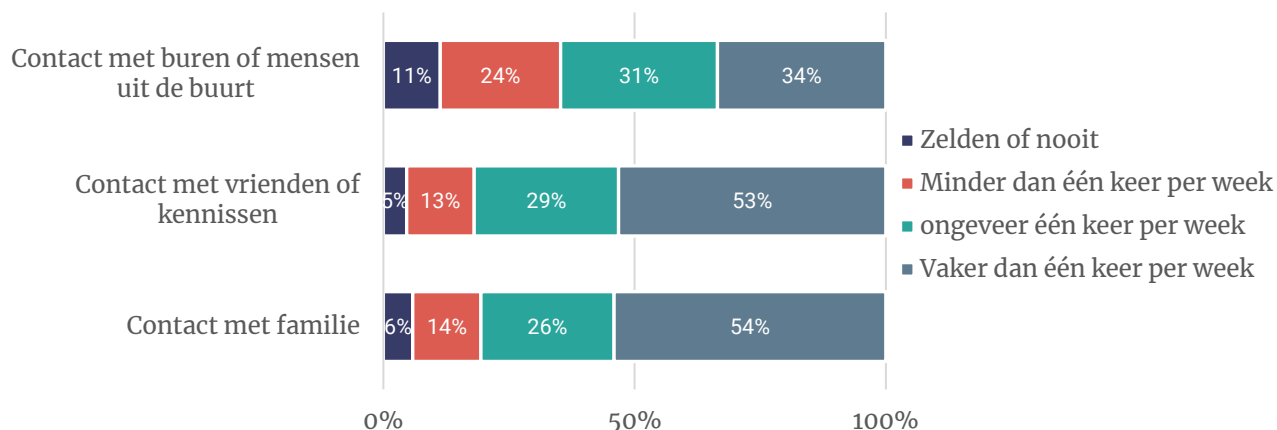
Voorals in Centrum en Zuid-West voelt men zich eenzaam, drie op de tien inwoners van deze wijken voelen zich soms tot vaak eenzaam. In Noord-West en Hilversumse Meent voelt het kleinste deel van de inwoners zich eenzaam, ongeveer een zesde (17 procent) van de inwoners voelt zich in deze wijken eenzaam. Vooral in Hilversumse Meent is dit een opvallend gegeven, aangezien in deze wijk een relatief hoog percentage ouderen woont.



Figuur 3.7 - Voelt u zich weleens eenzaam? naar wijk

Groot deel van de inwoners heeft voldoende sociale contacten

Acht op de tien inwoners geven aan voldoende sociale contacten te hebben. De behoefte aan sociaal contact is stabiel over de jaren. Inwoners onderhouden het meeste contact met familie of vrienden of kennissen, meer dan de helft van de inwoners heeft meerdere keren per week contact met deze personen.

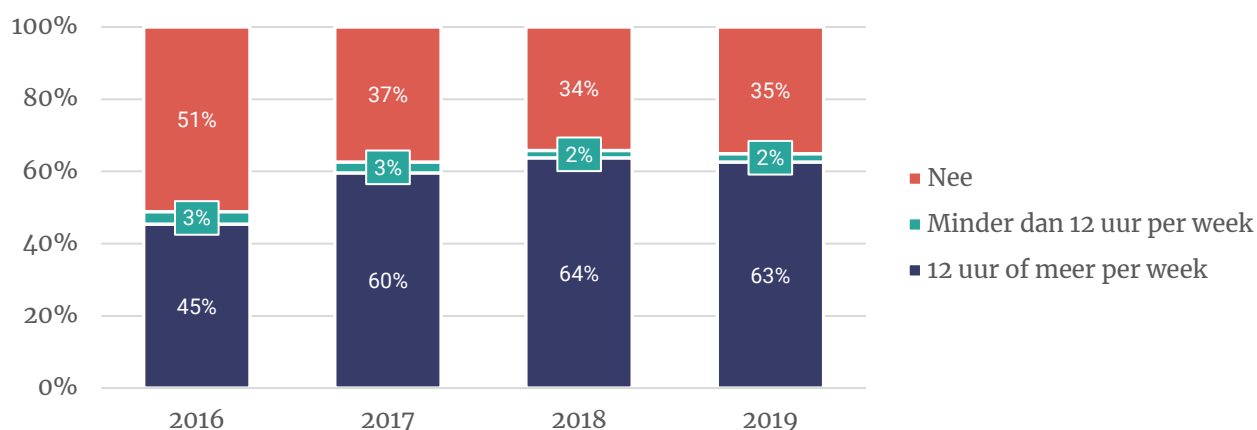


Figuur 3.8 - Sociale contacten frequentie

3.4 Arbeid en werkgelegenheid

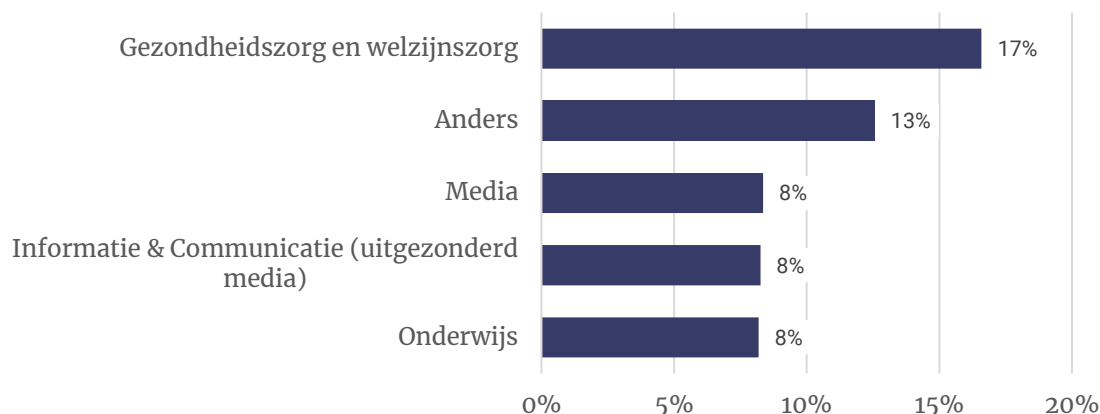
Groter deel Hilversummers met betaalde baan ten opzichte van 2016

Het aandeel inwoners met een betaalde baan is duidelijk toegenomen tussen 2016 en 2019. In 2016 had bijna de helft (48 procent) van de inwoners een betaalde baan, in 2019 is dit opgelopen naar bijna vier zesde van de inwoners (65 procent). Het grootste deel van de inwoners heeft een betaalde baan van 12 uur of meer per week en werkt in loondienst.



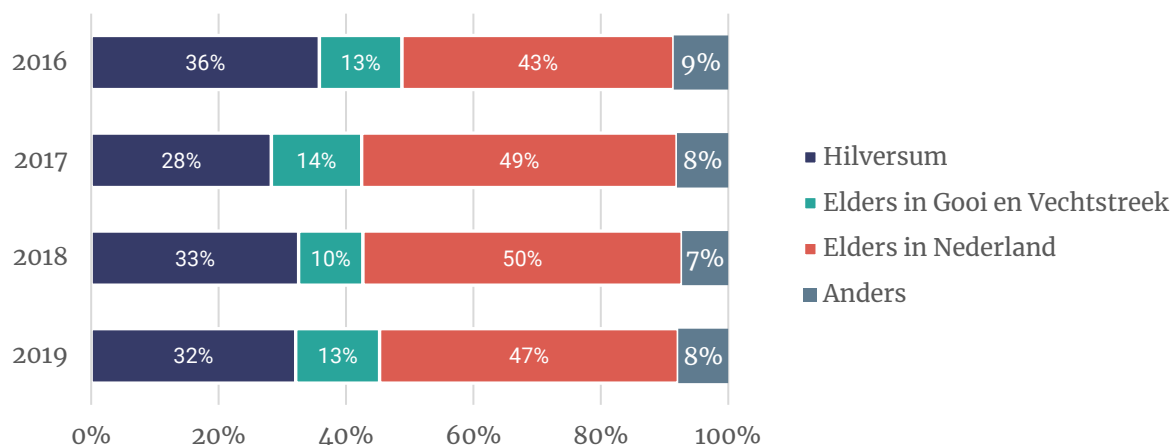
Figuur 3.9 - Hebben van een betaalde baan naar jaar

De belangrijkste sectoren waarin inwoners van Hilversum werkzaam zijn is de gezondheidszorg en de welzijnszorg. Bij de categorie anders worden onder andere ICT, luchtvaart, metaal, techniek en industrie meerdere malen genoemd.



Figuur 3.10 – Top 5 arbeidssectoren

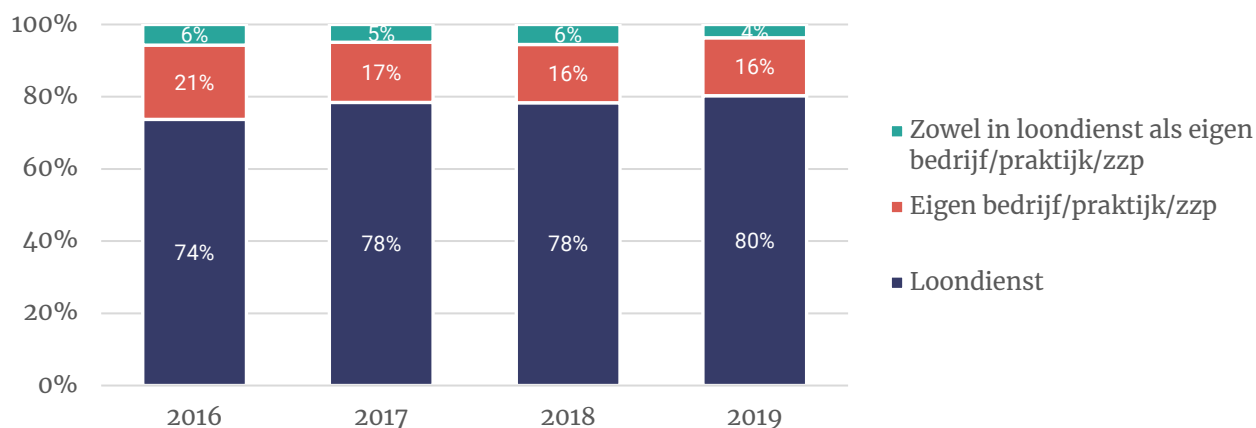
Iets minder dan de helft (45 procent) van de inwoners met een betaalde baan werkt in 2019 in Hilversum of in de Gooi en Vechtstreek. Hiervan heeft een derde een betaalde baan in Hilversum. Bijna de helft van de inwoners met een betaalde baan werkt elders in Nederland. Dit is vergelijkbaar met de situatie in 2017 en 2018. In 2016 werkte een groter deel van de inwoners met een betaalde baan in Hilversum zelf.



Figuur 3.11 – hebben van een betaalde baan naar regio

Aandeel werknemers in loondienst stijgt

In de afgelopen jaren is het aandeel werkenden in loondienst langzaam toegenomen in Hilversum ten koste van werkenden met een eigen bedrijven / praktijk / ZZP. De grootste toename was er tussen 2016 en 2017.



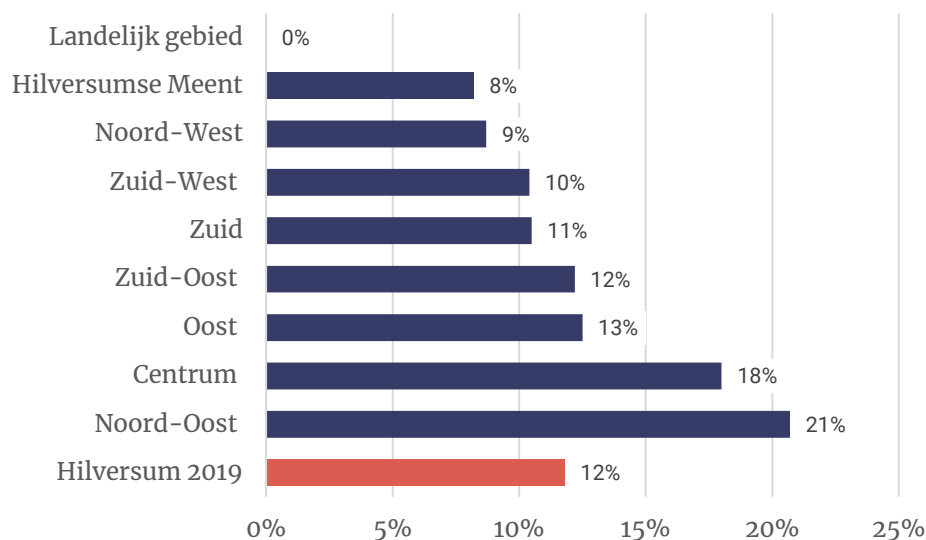
Figuur 3.12 - Uitsplitsing werkenden naar arbeidsrelatie per jaar

Meeste werkzoekenden in Centrum en Noord-Oost

In Centrum en Oost werkt het grootste deel van de bevolking. In beide wijken werkt driekwart van de inwoners. In Hilversumse Meent heeft maar de helft van de inwoners een betaalde baan.

Van alle inwoners, ongeacht of men een baan heeft of niet, is iets meer dan een tiende op zoek naar een andere baan. In Noord-Oost is het grootste deel van de inwoners op zoek naar een (andere) betaalde baan, namelijk een vijfde van de inwoners. Het aandeel inwoners zonder betaalde baan is hier ook toegenomen ten opzichte van 2018, van 34 naar 41 procent.

Ook in het Centrum is bijna een vijfde van de inwoners op zoek naar een (andere) betaalde baan. In Hilversumse Meent is het kleinste deel van de inwoners op zoek naar een (andere) betaalde baan, terwijl hier de helft geen betaalde baan heeft. Dit is waarschijnlijk het gevolg van de bevolkingssamenstelling van de wijk, er wonen relatief veel ouderen.



Figuur 3.13 - Op zoek naar (andere) betaalde baan naar wijk

Jeugd en onderwijs



4 Jeugd en onderwijs

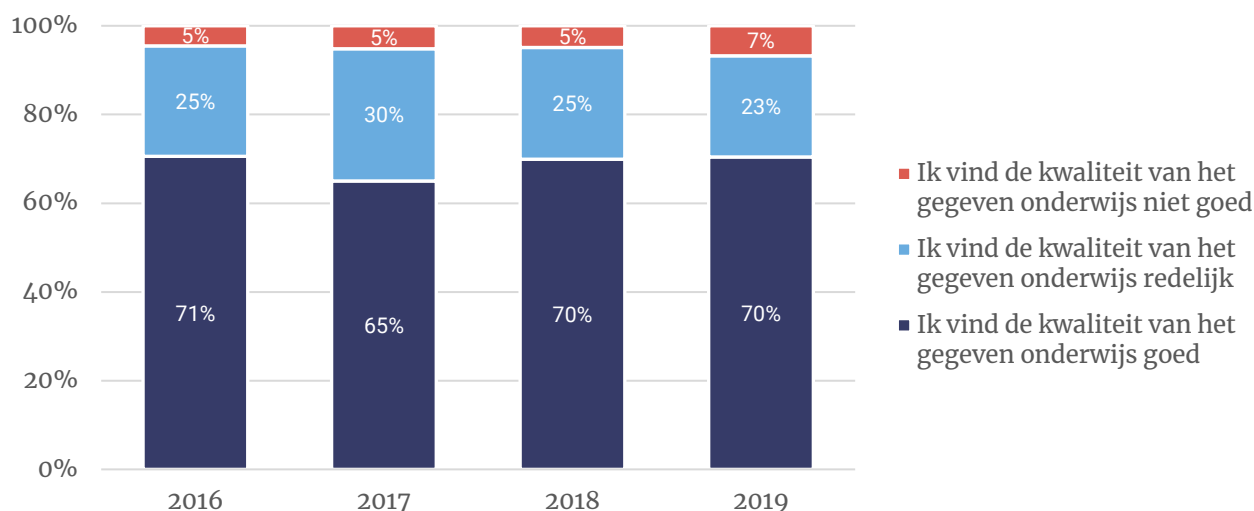
Hoofdstuk 4 geeft weer wat het beeld van Hilversummers is over het onderwijs in Hilversum. Ook wordt weergegeven hoe groot het aandeel inwoners is dat gebruik maakt van kinderopvang.

- Zeven op de tien ouders met kinderen op een Hilversumse basisschool vinden de kwaliteit van het basisonderwijs goed.
- Meer dan driekwart van de ouders vindt de kwaliteit van het voortgezet onderwijs goed, hiermee is de beoordeling van het voortgezet onderwijs iets positiever dan die van het basisonderwijs.
- Het grootste deel van de ouders maakt geen gebruik van naschoolse opvang.

4.1 Jeugd en onderwijs

Oordeel kwaliteit Hilversumse scholen gelijk gebleven

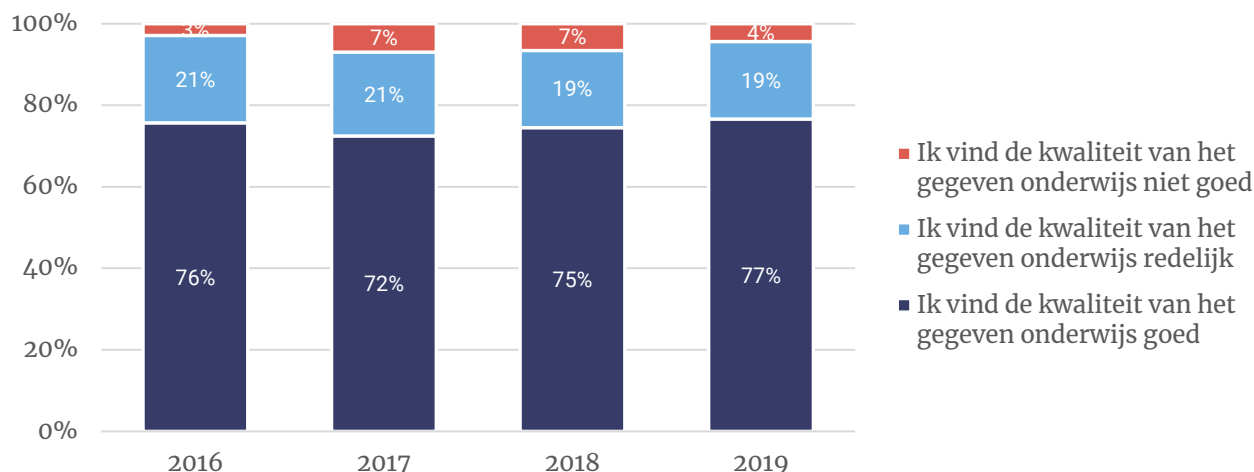
In vergelijking met eerdere jaren is de kwaliteit van het gegeven basisonderwijs in Hilversum gelijk gebleven volgens ouders³. Zeven op de tien ouders met kinderen op een basisschool in Hilversum vinden de kwaliteit van het basisonderwijs goed, ongeveer een kwart vindt de kwaliteit redelijk en een klein gedeelte vindt het onderwijs niet goed. In de bijlage open antwoorden is te vinden wat ouders hebben geantwoord die de kwaliteit van het basisonderwijs niet goed vinden, de redenen zijn zeer divers.



Figuur 4.1 - Kwaliteit basisonderwijs naar jaar (% van ouders met kinderen op Hilversumse basisschool)

³ In 2016, 2017 en 2018 werd deze vraag alleen gesteld aan ouders van kinderen, in 2019 is deze selectievraag niet gesteld. Om de resultaten te kunnen vergelijken is alleen gekeken naar de antwoorden van inwoners die een oordeel konden geven over het onderwijs, de categorieën 'ik heb geen kinderen op een Hilversumse basisschool' en 'niet van toepassing' zijn uitgesloten.

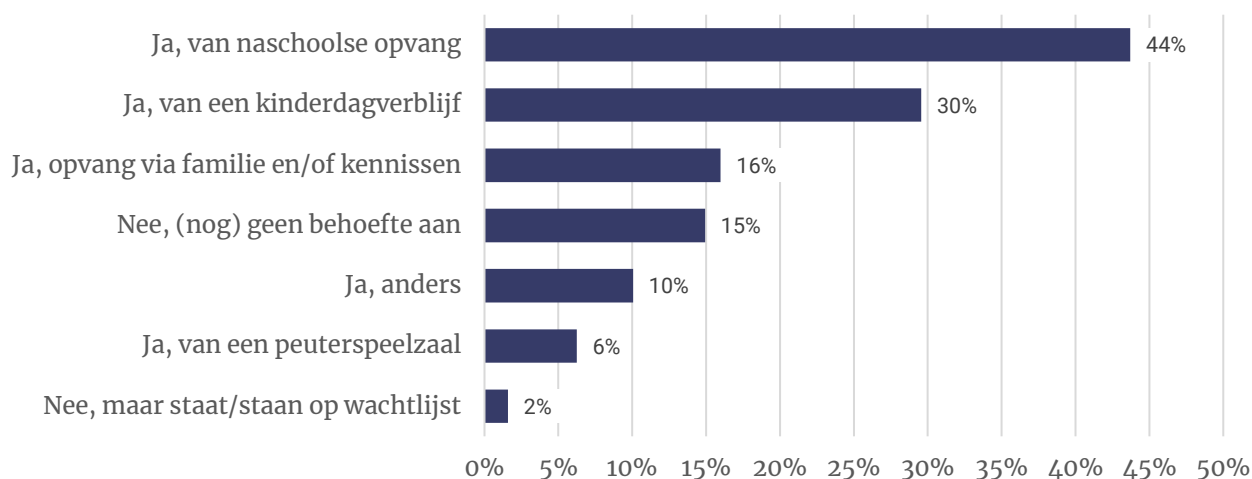
Ook bij het voortgezet onderwijs is de kwaliteit van het onderwijs stabiel volgens ouders met kinderen op Hilversums voortgezet onderwijs. Meer dan driekwart van de ouders⁴ vindt de kwaliteit van het voortgezet onderwijs goed, de beoordeling van het voortgezet onderwijs is iets positiever dan van het basisonderwijs in Hilversum. Ook hier konden ouders met een negatief oordeel hier een toelichting op geven (bijlage open antwoorden).



Figuur 4.2 - Kwaliteit voortgezet onderwijs (% van ouders met kinderen op voortgezet onderwijs Hilversum)

Grootste deel ouders maakt gebruik van naschoolse opvang

Iets meer dan acht op de tien inwoners van Hilversum gebruikt geen vorm van kinderopvang, omdat dit niet voor hun van toepassing is. Waarschijnlijk hebben deze inwoners geen kinderen in een leeftijd waar kinderopvang nodig is. Van de inwoners voor wie kinderopvang wel relevant is, maakt het grootste deel gebruik van naschoolse opvang, gevolgd door een kinderdagverblijf (Figuur 4.3). Maar een heel klein deel van de ouders die kinderen hebben waarvoor kinderopvang nodig is (2 procent) staan hiervoor op een wachtlijst, en kunnen daarom geen gebruik maken van deze opvang.



Figuur 4.3 - Gebruik en/of behoefte aan kinderopvang (% van inwoners voor wie dit van toepassing is)

⁴ Zie voetnoot p. 41. Ook voor het voortgezet onderwijs is alleen gekeken naar antwoorden van inwoners die een oordeel hebben gegeven over de kwaliteit van het voortgezet onderwijs.

Verkeer en bereikbaarheid



5 Verkeer en bereikbaarheid

In hoofdstuk vijf komen verschillende aspecten op het gebied van verkeer en bereikbaarheid aan bod. Paragraaf 5.1 gaat over de mening van Hilversummers over verkeersveiligheid. Paragraaf 5.2 geeft weer wat voor vervoersmiddelen Hilversummers bezitten en hoe tevreden Hilversummers zijn met verschillende manieren van vervoer. In paragraaf 5.3 worden de rapportcijfers die Hilversummers geven op de bereikbaarheid naar het centrum weergegeven. Paragraaf 5.4 gaat over arbeid en werkgelegenheid. In deze paragraaf wordt onder andere een overzicht gegeven van het aandeel Hilversummers dat werkzaam is en in welke sector. Ook wordt duidelijk met wat voor vervoermiddel Hilversummers naar hun werk gaan.

- Meer dan de helft van de inwoners van Hilversum vindt dat er plekken zijn waar de verkeersveiligheid verbeterd kan worden.
- De fiets is het populairste vervoermiddel onder inwoners binnen Hilversum, ook zijn inwoners tevreden over de manier waarop men in Hilversum kan fietsen. Ook beoordelen inwoners de bereikbaarheid van het centrum met de fiets met een 8. De bereikbaarheid van het centrum met de auto krijgt van inwoners een 5.

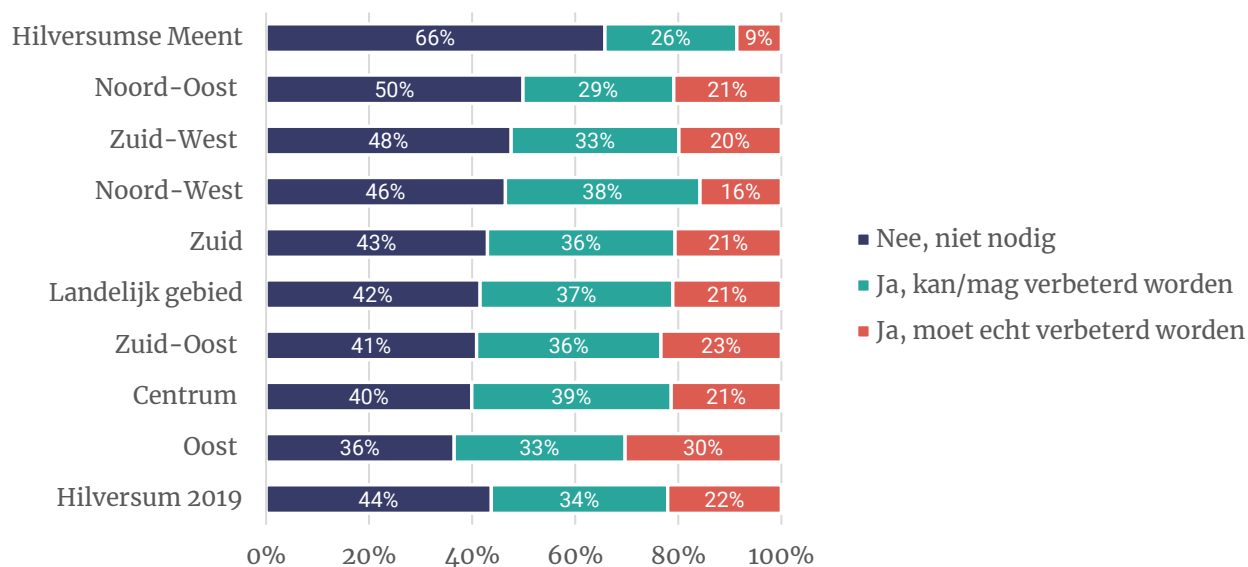
5.1 Verkeersveiligheid

Meer dan de helft van de inwoners kent plekken waar verkeersveiligheid beter moet

Meer dan de helft van de inwoners van Hilversum vindt dat er plekken zijn waar de verkeersveiligheid verbeterd kan worden. Iets meer dan een vijfde van de inwoners vindt ook dat op deze plekken de verkeersveiligheid echt verbeterd moet worden. Om welke plekken het precies gaat is te vinden in de bijlage open antwoorden, waar de antwoorden per wijk staan geordend.

In Oost vindt het grootste deel van de inwoners dat er plekken zijn waar de verkeersveiligheid moet worden verbeterd, meer dan zes op de tien inwoners in deze wijk vinden dit belangrijk. Drie op de tien stellen zelfs dat de verkeersveiligheid op deze plekken echt verbeterd moet worden.

In Hilversumse Meent is men het positiefst over de verkeersveiligheid, twee derde stelt dat er geen plekken zijn waar de verkeersveiligheid moet worden verbeterd.



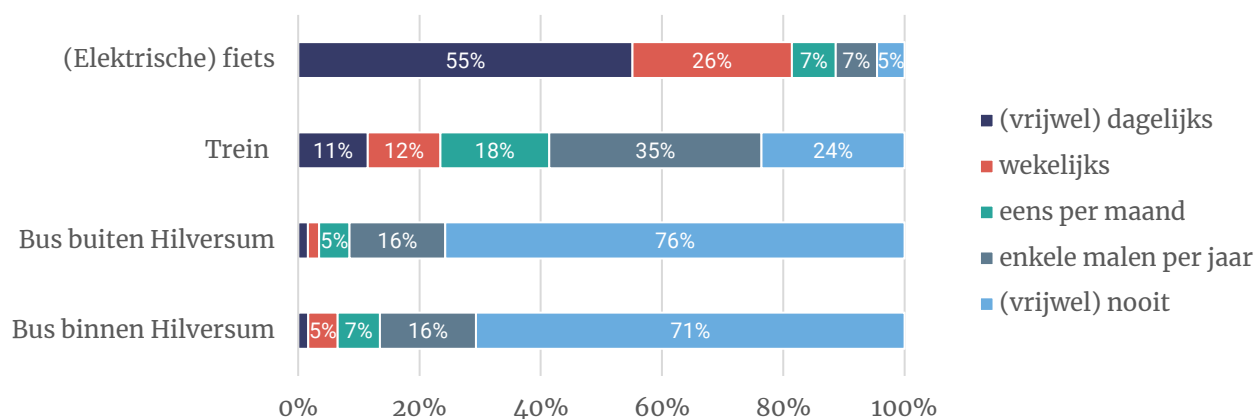
Figuur 5.1 - Zijn er plekken waar verbetering verkeersveiligheid nodig is? Naar wijk

5.2 Vervoersmiddelen

Inwoners gebruiken vooral de fiets in Hilversum

Inwoners gebruiken vooral de (elektrische) fiets om zichzelf te verplaatsen. Meer dan de helft van de inwoners die een (elektrische) fiets hebben⁵, gebruikt deze dagelijks om te verplaatsen.

Bussen worden het minst frequent gebruikt. Een kwart van de inwoners gebruikt de bus buiten Hilversum, waarvan het grootste deel de bus maar enkele malen per jaar gebruikt. De bus binnen Hilversum wordt iets vaker gebruikt, drie op de tien inwoners gebruikt dit vervoersmiddel in Hilversum.

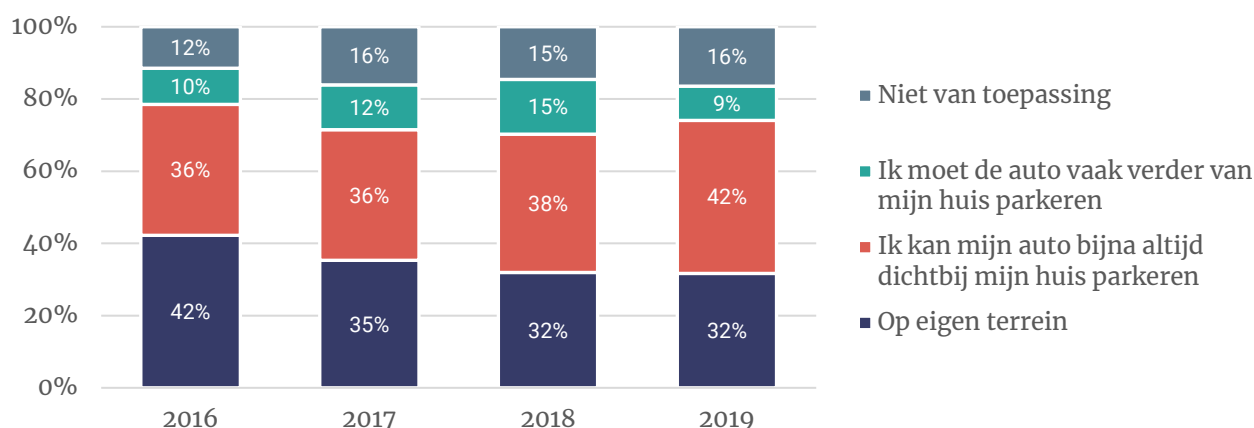


Figuur 5.2 - Frequentie gebruik openbaar vervoer en fiets

⁵ 31 procent van de inwoners zegt geen (elektrische) fiets te hebben, deze zijn voor de figuur buiten beschouwing gelaten.

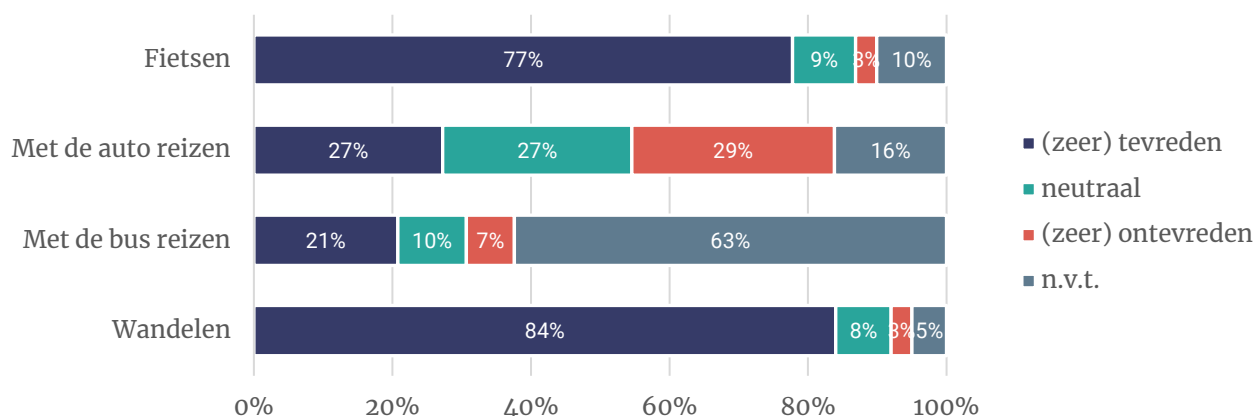
Parkeermogelijkheden in de buurt verbeterd

Het aandeel inwoners dat zegt hun auto dichtbij hun eigen huis te kunnen parkeren is toegenomen ten opzichte van 2018 en er zijn minder inwoners die hun auto vaak verder van huis moeten parkeren. De afname in parkeergelegenheid op eigen terrein van de afgelopen jaren is gestabiliseerd.



Figuur 5.3 - Parkeergelegenheid auto bij woning naar jaar

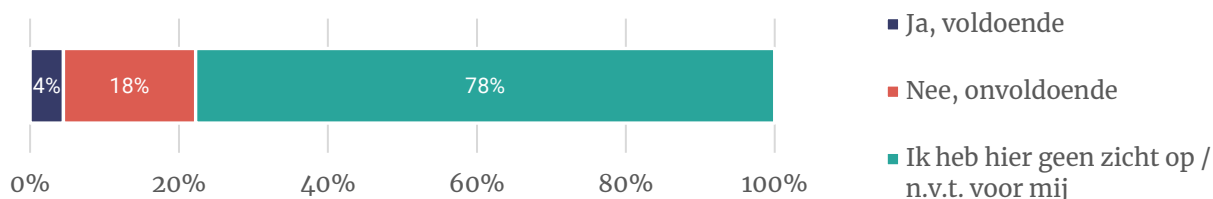
Een groot deel van de inwoners is tevreden over fietsen en wandelen in Hilversum (Figuur 5.4). Ongeveer acht op de tien inwoners zijn hier tevreden over. Over het gebruik van de auto voor reizen binnen Hilversum is men aanzienlijk minder tevreden.



Figuur 5.4 - Tevredenheid vervoerwijzen binnen woonplaats

Behoefte aan elektrische laadpalen aanwezig

Voor het grootste deel van de inwoners, namelijk bijna acht op de tien, is de vraag over behoefte aan elektrische laadpalen nog niet van toepassing. Onder inwoners die hier wel zicht op hebben, is er een duidelijke behoefte aan meer elektrische oplaadpalen.



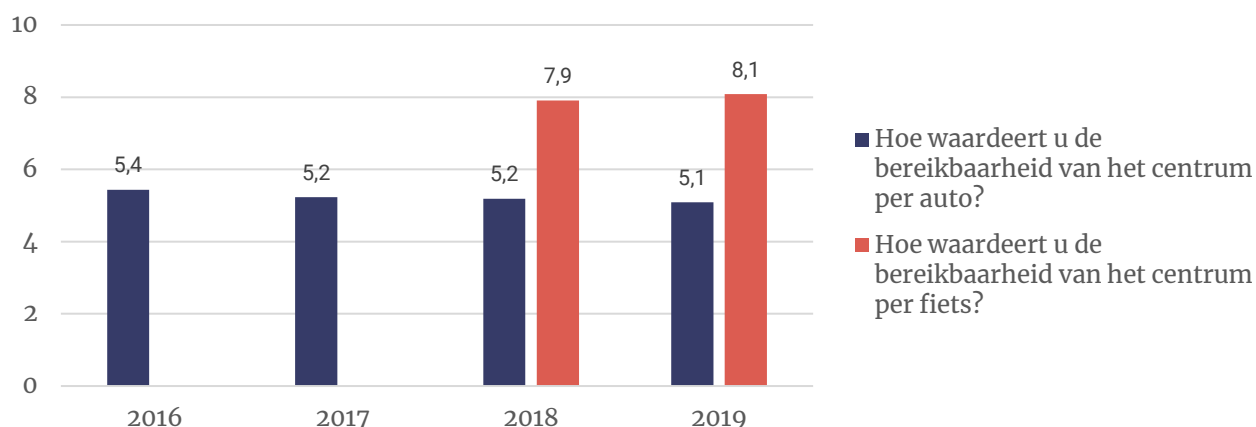
Figuur 5.5 - Mening over aantal elektrische laadpalen voor auto's

5.3 Bereikbaarheid

Inwoners meer tevreden over bereikbaarheid centrum per fiets dan per auto

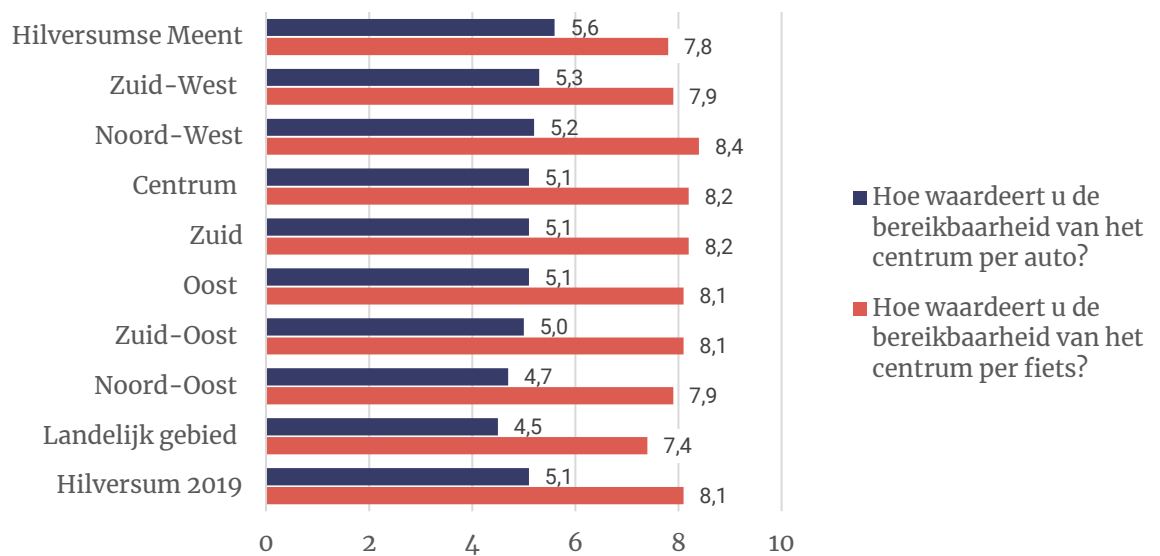
In de jaren 2016 tot en met 2019 is inwoners gevraagd wat ze vinden van het bereik van het centrum per auto, vanaf 2018 is inwoners ook gevraagd wat ze van de bereikbaarheid van het centrum per fiets vinden (Figuur 5.6).

De bereikbaarheid per auto kennen inwoners een ruime 5 toe. Ten opzichte van 2016 is deze waardering afgenomen. De bereikbaarheid van het centrum per fiets waarderen inwoners met een hoger cijfer. Inwoners kennen de bereikbaarheid met de fiets vanaf 2018 een 8 toe. Het is al een aantal jaar bekend dat de bereikbaarheid van het centrum met de auto lager wordt gewaardeerd dan de bereikbaarheid van het centrum met de fiets.



Figuur 5.6 - Rapportcijfer bereikbaarheid centrum van Hilversum naar jaar

Er zijn kleine verschillen tussen de wijken en de beoordeling van de bereikbaarheid van het centrum met de fiets dan wel auto. In de Hilversumse Meent wordt de bereikbaarheid met de auto het positiefst beoordeeld (5,6). Dit is opvallend, omdat Hilversumse Meent, geografisch gezien het vers af ligt van het centrum. In Noord-Oost is men het minst positief over de bereikbaarheid van het centrum per auto, inwoners uit deze wijk kennen de bereikbaarheid per auto een 4,7 toe. In vergelijking met 2018 zijn inwoners van Zuid-West en Noord-Oost negatiever over de bereikbaarheid per auto, de bereikbaarheid per fiets is juist positief toegenomen in Zuid, Hilversumse Meen en Oost.



Figuur 5.7 - Rapportcijfer bereikbaarheid centrum van Hilversum naar wijk

Recreatief



6 Recreatief

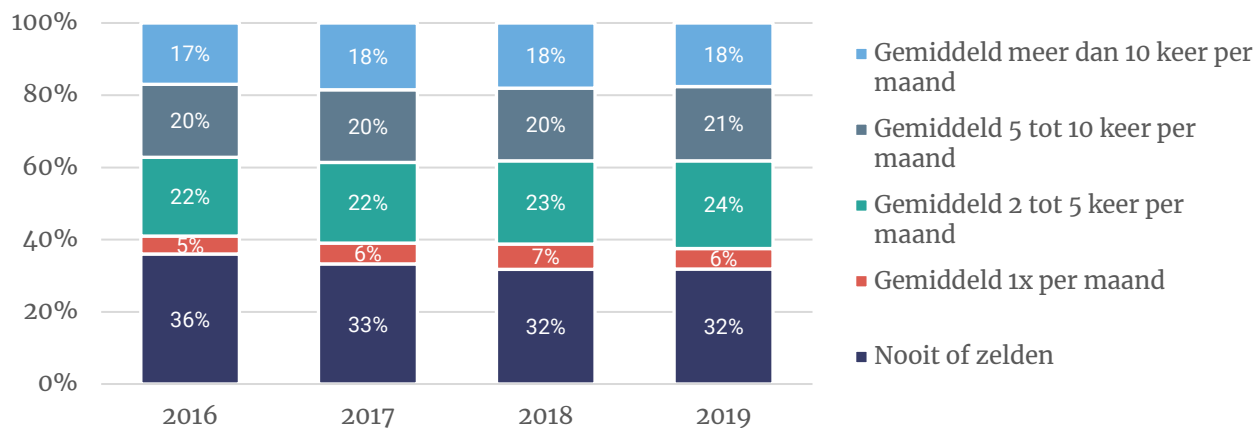
In dit hoofdstuk komen verschillende aspecten van vrijetijdsbesteding aanbod. In paragraaf 6.1 wordt ingegaan op sport en recreatie, in paragraaf 6.2 op cultuur, evenementen en uitgaan.

- Zeven op de tien inwoners doen aan sport, en de sportiviteit onder Hilversummers is tussen 2016 en 2019 nagenoeg gelijk gebleven.
- Het grootste deel van de sporters sport 2 tot 5 keer per maand en doet dit buiten verenigingsverband.
- Bijna vier zesde van de sportende inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en -mogelijkheden in Hilversum. Deze is tussen 2016 tot en met 2019 toegenomen.
- Acht op de tien inwoners zijn (enigszins) bekend met het culturele aanbod in Hilversum. Van deze inwoners is de helft tevreden over het culturele aanbod.
- Iets minder dan de helft van de inwoners in Hilversum is tevreden over het evenementenaanbod in Hilversum.

6.1 Sport en recreatie

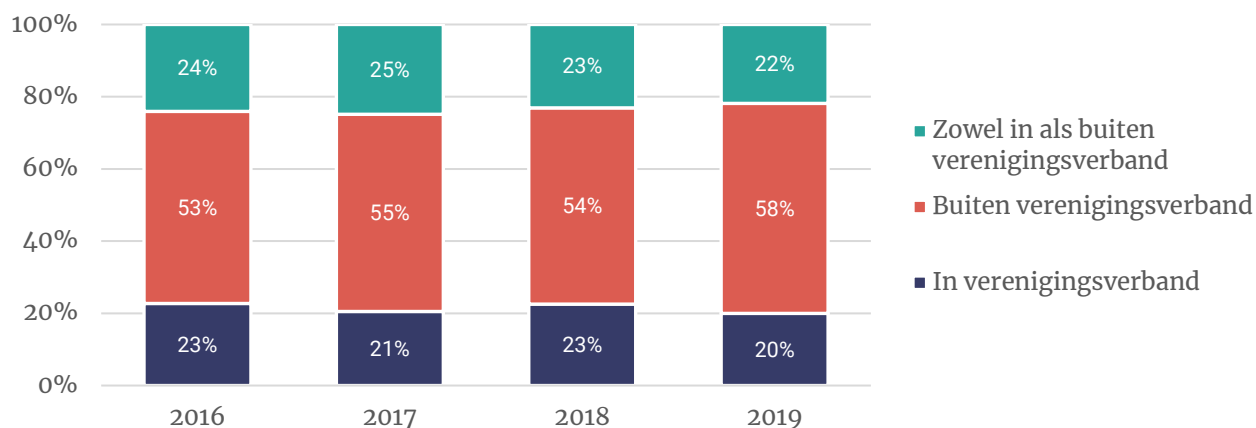
Zeven op de tien inwoners doen aan sport

De sportiviteit onder Hilversummers is tussen 2016 en 2019 nagenoeg gelijk gebleven. Het deel van de Hilversummers dat nooit of zelden sport is iets afgenomen ten opzichte van 2016. Drie op de tien inwoners sporten nooit of zelden in 2019. Bijna twee op de tien inwoners zijn fanatieke sporters en sporten meer dan 10 keer per maand. Het grootste deel van de sporters sport 2 tot 5 keer per maand.



Figuur 6.1 - Frequentie sporten afgelopen jaar

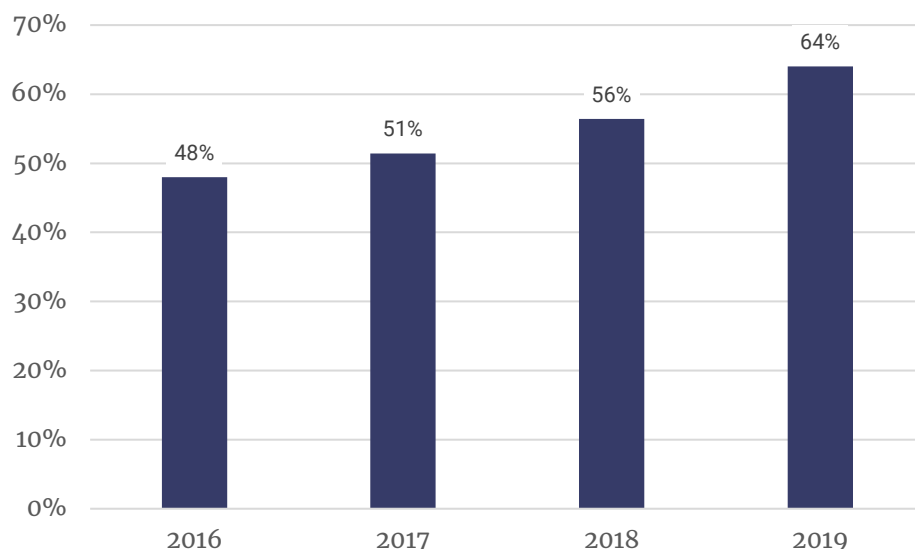
Van de inwoners die sporten, doen de meeste mensen dat buiten verenigingsverband, bijna zes op de tien inwoners sporten op die manier en twee op de tien inwoners sporten bij een vereniging (Figuur 6.2). Deze verhouding is iets veranderd ten opzichte van de andere jaren. Andere jaren sportte men iets meer binnen verenigingsverband.



Figuur 6.2 - Sporten in verenigingsverband (percentage van inwoners die sporten)

Tevredenheid sportvoorzieningen en – mogelijkheden toegenomen

Bijna twee derde van de sportende inwoners is tevreden over de sportvoorzieningen en -mogelijkheden in Hilversum. In 2016 was nog iets minder dan de helft tevreden hierover. De tevredenheid neemt vanaf 2016 tot en met 2019 elk jaar toe.



Figuur 6.3 - Tevredenheid sportvoorzieningen en/of -mogelijkheden, percentage (zeer) tevreden naar jaar (percentage van inwoners die sporten)

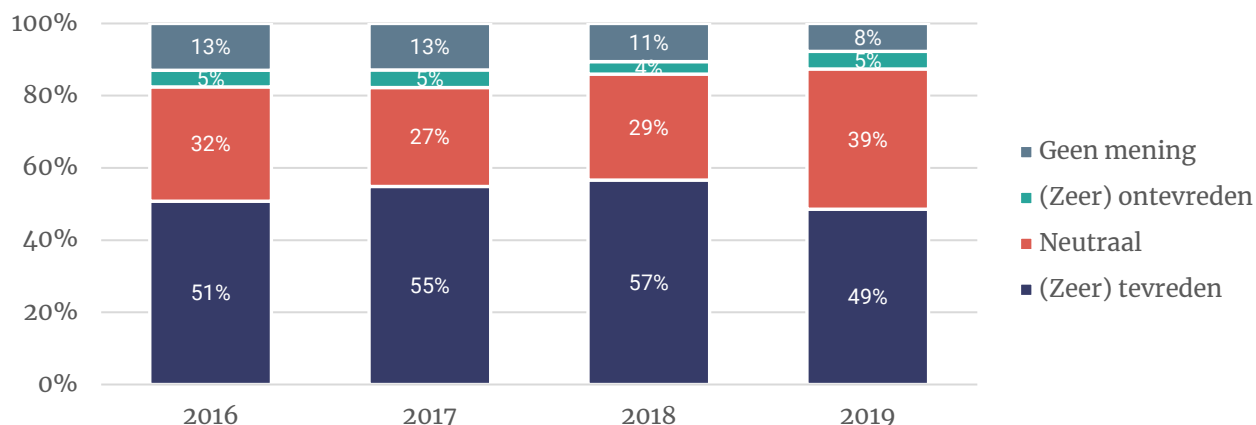
Maar een klein deel van de inwoners heeft behoefte aan (meer) sportgelegenheden, waaronder openbare beweegtoestellen, fitnessstoestellen of een trimbaan. Bijna vier vijfde heeft hier geen behoefte aan. Van het deel inwoners dat wel behoefte heeft aan deze voorzieningen, wil het grootste deel zowel beweegtoestellen als een trimbaan (12 procent).

In de wijken Zuid-west en Noord-West heeft men het minste behoefte aan extra sportgelegenheden.

6.2 Cultuur, evenementen en uitgaan

Helft van de inwoners tevreden over het culturele aanbod

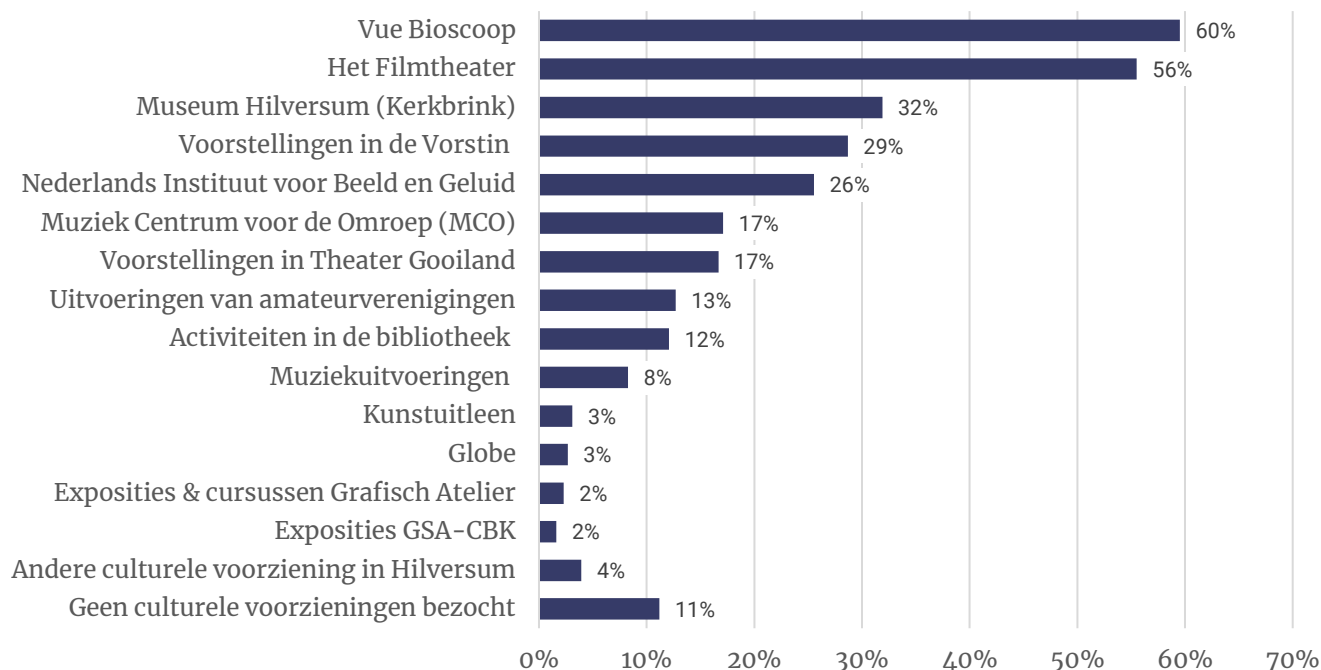
Acht op de tien inwoners zijn (enigszins) bekend met het culturele aanbod in Hilversum. Van deze inwoners is de helft tevreden over het culturele aanbod. Deze tevredenheid ligt iets lager dan de andere jaren. Tussen 2016 en 2018 nam deze tevredenheid toe, in 2019 is de tevredenheid wat gedaald, van 57 procent in 2018 naar 49 procent in 2019.



Figuur 6.4 - Tevredenheid culturele aanbod Hilversum naar jaar (percentage van inwoners bekend)

Meest bezochte culturele voorziening is de bioscoop

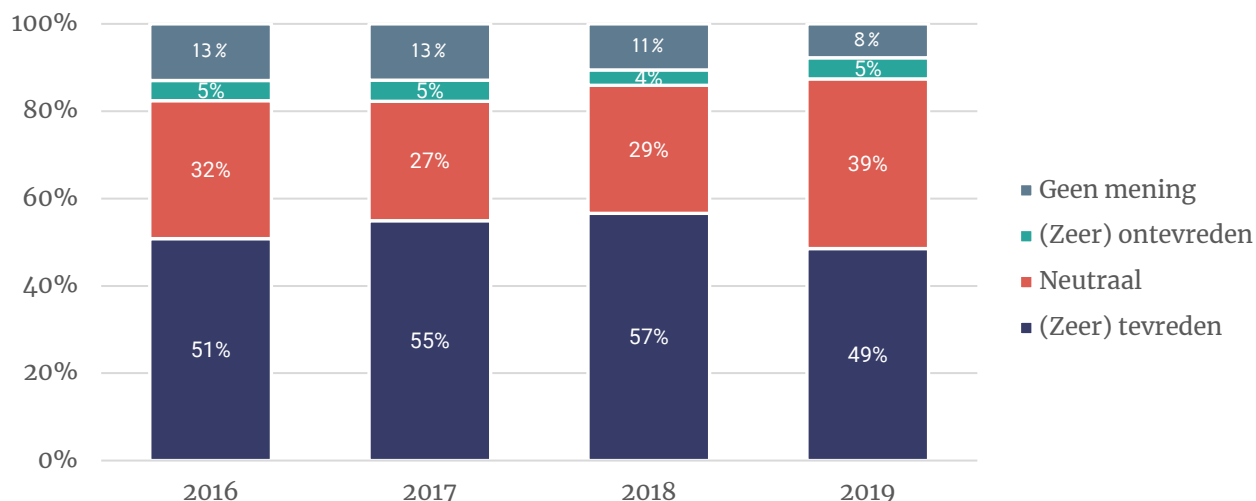
De meeste inwoners zijn in 2019 naar een culturele voorziening geweest, slechts een tiende van de inwoners geeft aan het afgelopen jaar geen culturele voorziening te hebben bezocht. De meest bezochte culturele voorzieningen door inwoners van Hilversum zijn de Vue Bioscoop en het Filmtheater in Hilversum. Zes op de tien inwoners zijn in 2019 naar de bioscoop geweest en een ruime helft naar het Filmtheater.



Figuur 6.5 - Bezoek type culturele voorzieningen Hilversum

Iets minder dan de helft van de inwoners tevreden met evenementenaanbod

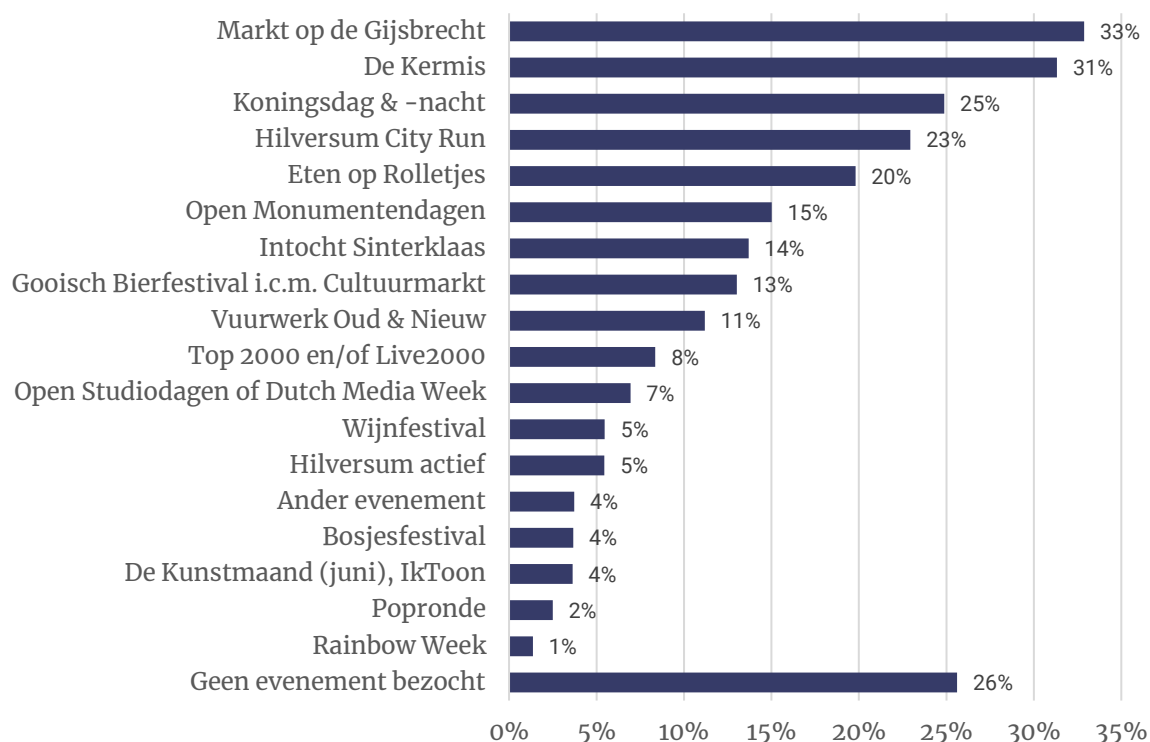
Net zoals in 2016 is de helft (49 procent) van de inwoners in Hilversum tevreden over het evenementenaanbod in Hilversum. In 2017 en 2018 was een iets groter deel tevreden over het aanbod, namelijk meer dan de helft van de inwoners. Tegelijk zijn er maar weinig inwoners echt ontevreden over het evenementenaanbod.



Figuur 6.6 - Tevredenheid evenementenaanbod Hilversum naar jaar

Inwoners hebben vooral markt op de Gijsbrecht en kermis bezocht

Iets meer dan een kwart van de inwoners uit Hilversum heeft in 2019 geen evenementen in Hilversum bezocht. Onder de inwoners die wel evenementen hebben bezocht, waren de markt op de Gijsbrecht en de Hilversumse kermis het populairst. Meer dan drie op de tien inwoners hebben (een of meerdere van) deze evenementen in 2019 bezocht.

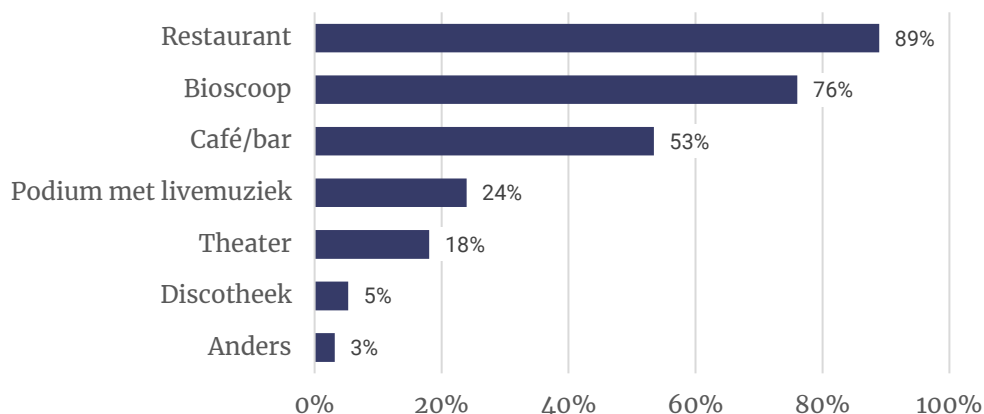


Figuur 6.7 - Bezoek type evenementen Hilversum afgelopen jaar

Inwoners is ook gevraagd wat voor evenementen ze missen in het aanbod. Hier wordt opvallend vaak 'Hilversum Alive' genoemd, gevolgd door 'Hilversum on Air'.

Meerderheid inwoners gaat uit in Hilversum centrum

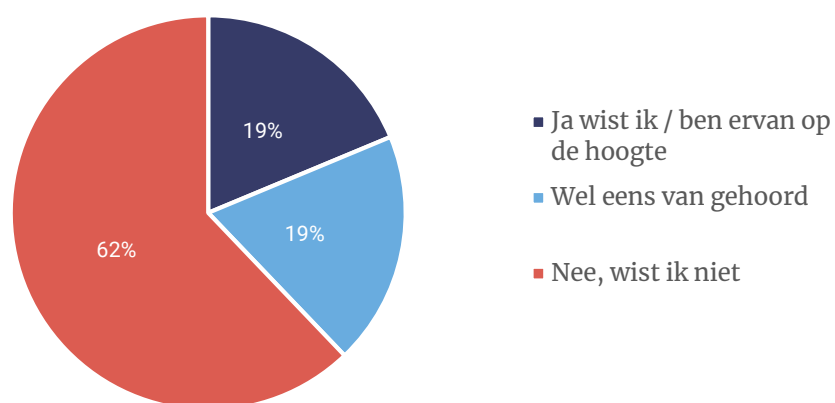
Bijna twee derde (66 procent) van de inwoners in Hilversum gaat wel eens uit in het centrum. De meeste inwoners die uitgaan in het centrum van Hilversum gaan naar een restaurant, dit zijn bijna negen op de tien inwoners. Na het restaurant is de bioscoop ook een populaire plek om heen te gaan onder inwoners. De discotheek is voor de minst grote groep inwoners die uitgaan interessant, slechts 5 procent van het uitgaanspubliek gaat hier heen.



Figuur 6.8 - Uitgaanslocaties Hilversum (percentage mensen die uitgaan in centrum Hilversum)

Hilversum regenboogstad nog niet erg bekend

De gemeente Hilversum voert sinds 2019 actief beleid voor de LHBTI-gemeenschap en richt zich op de sociale acceptatie en veiligheid van LHBTI'ers. LHBTI staat voor: lesbische vrouwen, homoseksuele mannen, biseksuele personen, transgender personen en intersekse personen. Het grootste deel van de inwoners, zes op de tien, is niet bekend dat Hilversum een regenboogstad is. Ongeveer twee vijfde wist hier wel van en een even groot deel heeft er wel eens van gehoord.



Figuur 6.9 - Bekendheid met Hilversum als regenboogstad

Duurzaamheid



7 Duurzaamheid

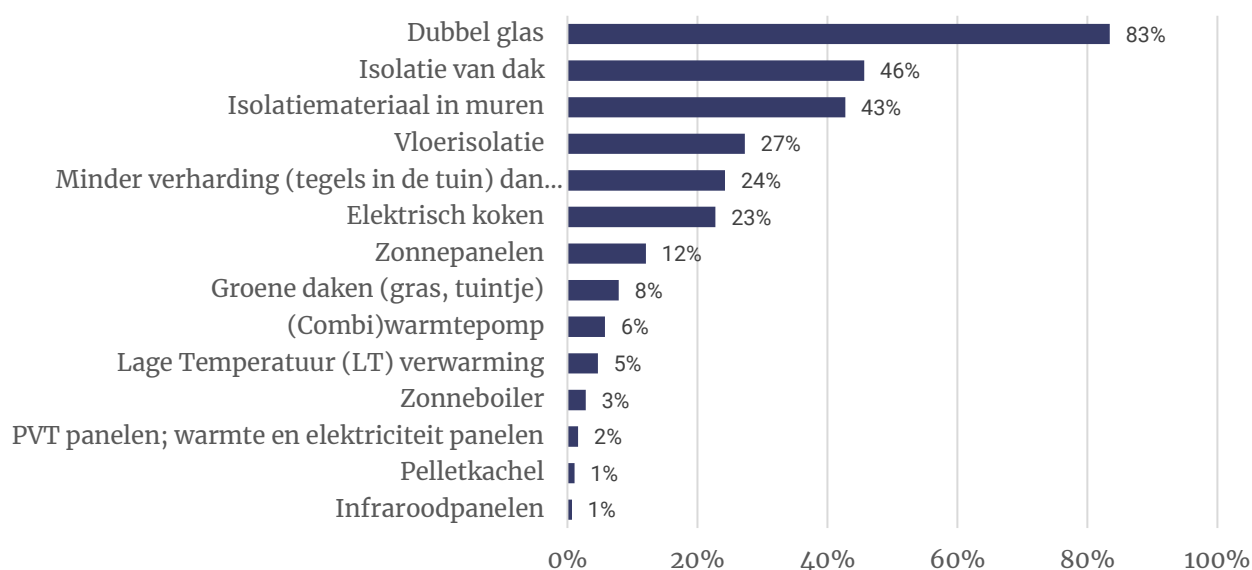
In hoofdstuk 7 staat het thema duurzaamheid centraal. Dit thema behelst verschillende aspecten, waaronder duurzaamheidsmaatregelen in en om het huis (paragraaf 7.1), het aardgasvrij maken van Hilversum (paragraaf 7.2), milieuklachten (paragraaf 7.3) en schade door regenval (paragraaf 7.4).

- De meest voorkomende duurzaamheidsmaatregel is het plaatsen van dubbel glas. Er is weinig verschil tussen de jaren en de mate van toepassing van duurzaamheidsmaatregelen onder de Hilversumse bevolking.
- Het grootste deel van de inwoners is in 2019, net zoals de andere jaren, onbekend met de duurzaamheidslening van de gemeente Hilversum.
- Meer dan vier op de zes inwoners zijn (misschien) bereid om te investeren in een aardgasvrije woning. Een derde van de inwoners geeft aan niet te willen investeren.
- Iets meer dan de helft van de inwoners uit Hilversum ervaart geen milieuklachten.
- De meest voorkomende milieuklachten die inwoners van Hilversum ervaren zijn (1) geluidsoverlast veroorzaakt door (auto)verkeer, (2) geluidsoverlast veroorzaakt door burens en (3) stank.

7.1 Duurzaamheid, natuur en milieu

Dubbel glas meest voorkomende duurzaamheidsmaatregel

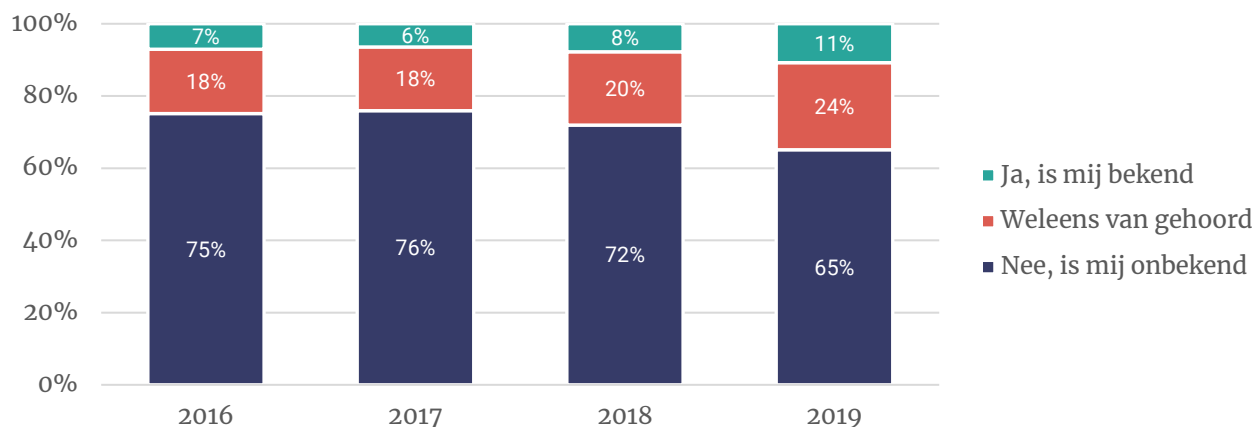
Er zijn verschillende duurzaamheidsmaatregelen die inwoners in en om hun huis kunnen treffen. De maatregel die door het grootste deel van de inwoners (83 procent) is genomen is het plaatsen van dubbel glas. Het isoleren van het dak is de tweede meest voorkomende maatregel, iets minder dan de helft (46 procent) van de inwoners heeft het dak van hun huis geïsoleerd. Ten opzichte van eerdere jaren zijn de belangrijkste ontwikkelingen meer zonnepanelen en minder verharding in de tuin dan voorheen.



Figuur 7.1 - Maatregelen voor duurzaamheid

Bekendheid met duurzaamheidslening is toegenomen

Het grootste deel van de inwoners is in 2019, net zoals de andere jaren, onbekend met de duurzaamheidslening van de gemeente Hilversum. De bekendheid is echter wel toegenomen ten opzichte van de andere jaren. In 2016 was nog maar bij een kwart de lening bekend, of had men er wel eens van gehoord. In 2019 is dit opgelopen naar iets meer dan een derde van de inwoners.

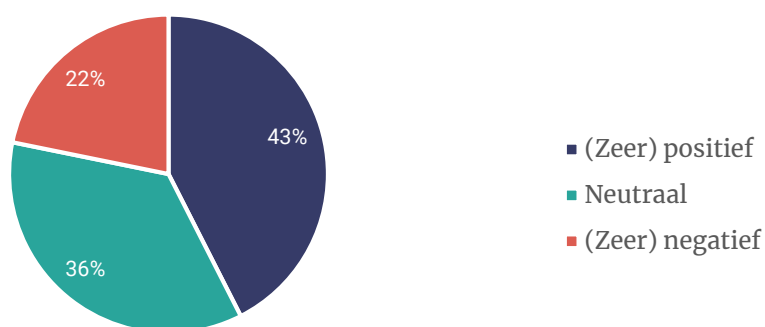


Figuur 7.2 - Bekendheid met duurzaamheidslening gemeente Hilversum naar jaar

7.2 Energietransitie

Meer dan de helft kent ontwikkelingen aardgas en energietransitie

Meer dan de helft (54 procent) van de inwoners kent, of heeft wel eens gehoord van de ontwikkelingen omtrent aardgas en energietransitie in de gemeente Hilversum. Iets meer dan vier op de tien inwoners vinden het ook een positieve ontwikkeling dat Hilversum, net zoals de rest van Nederland, van het aardgas afgaat. Een vijfde vindt deze ontwikkeling negatief.



Figuur 7.3 - Mening over ontwikkeling aardgasvrij

Meerderheid inwoners mogelijk bereid te investeren in aardgasvrije woning

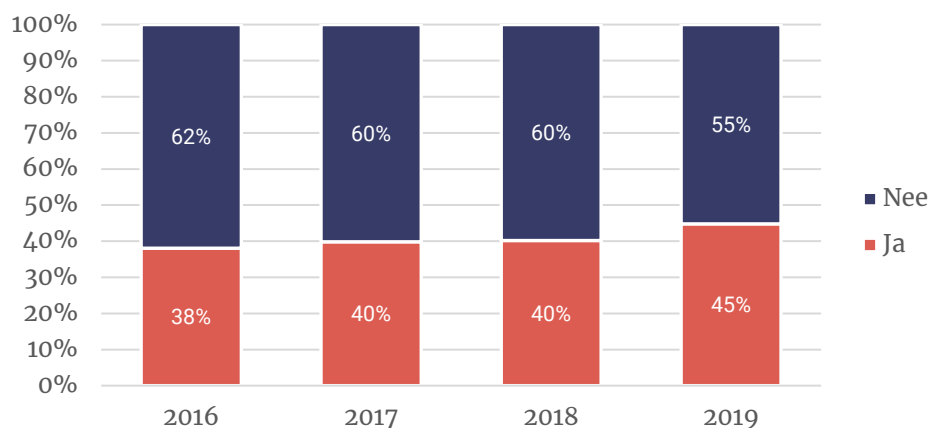
Meer dan vier op de zes inwoners zijn (misschien) bereid om te investeren in een aardgasvrije woning. Een derde van de inwoners geeft aan niet te willen investeren.

Er is een speciale website met informatie over de aardgasvrije ontwikkeling in Hilversum, maar een klein deel van de inwoners is bekend met deze website (17 procent), slechts 4 procent heeft deze website ook bekeken.

7.3 Milieuklachten en schade

Iets meer dan de helft van de inwoners ervaart geen milieuklachten

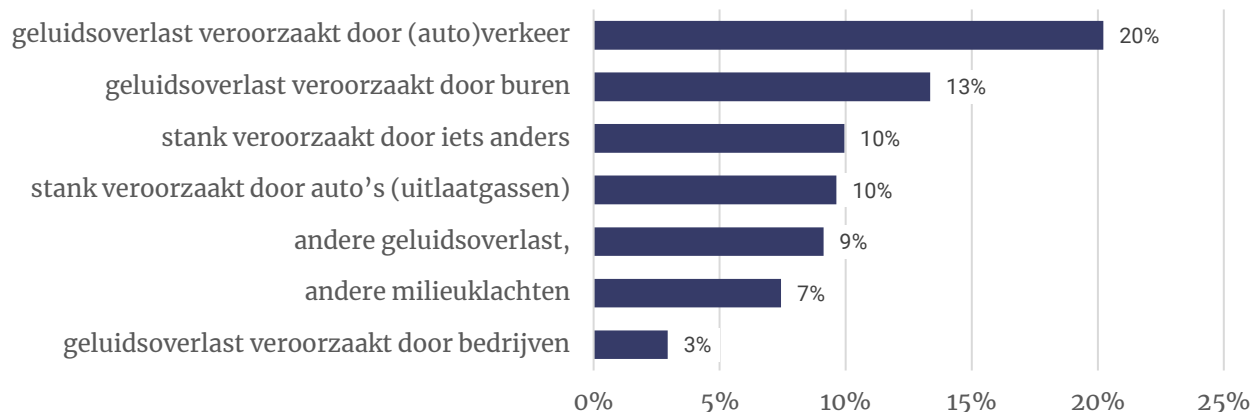
Iets meer dan de helft van de inwoners uit Hilversum ervaart geen milieuklachten. In vergelijking tot voorgaande jaren is dit deel iets afgenomen. De jaren ervoor ervoeren zes op de tien inwoners milieuklachten in Hilversum.



Figuur 7.4 - Ervaren van milieuklachten naar jaar

Geluidsoverlast door autoverkeer meest voorkomende milieuklacht

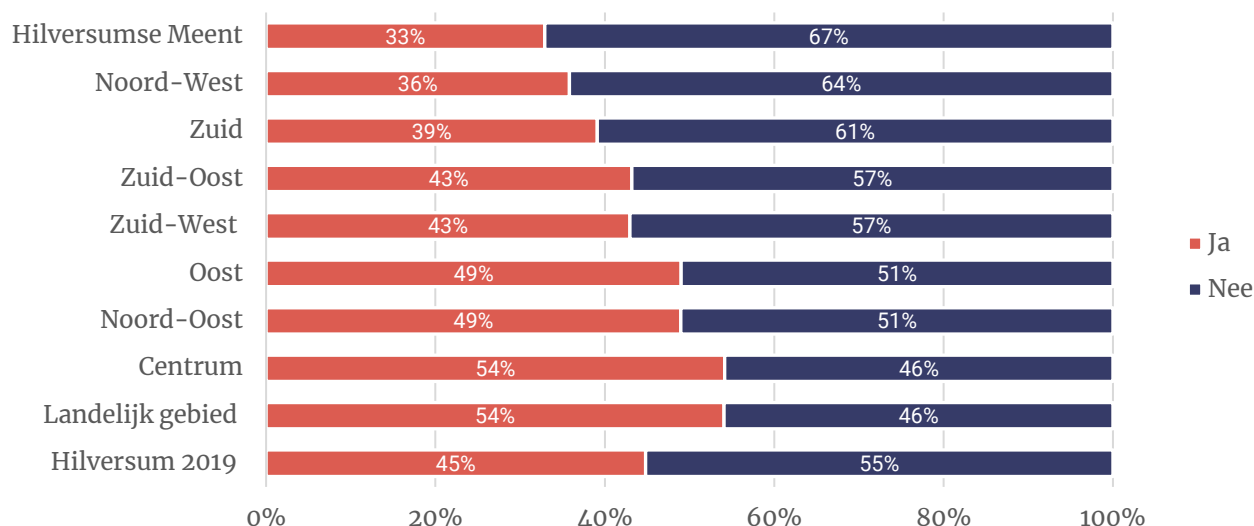
Er zijn verschillende vormen van milieuklachten die mensen kunnen ervaren. De meest voorkomende milieuklachten die inwoners van Hilversum ervaren zijn: geluidsoverlast veroorzaakt door (auto)verkeer, geluidsoverlast veroorzaakt door burenen en stank.



Figuur 7.5 - Meest voorkomende milieuklachten

Meeste milieuklachten in Centrum, minst in Hilversumse Meent

Inwoners in het Centrum ervaren de meeste milieuklachten, gevolgd door inwoners uit Noord-Oost en Oost. In het Centrum ervaart meer dan de helft milieuklachten, in Noord-Oost en Oost ervaart de helft van de inwoners deze klachten. In Oost is de situatie wel verbeterd ten opzichte van 2018 (van 58 naar 51 procent). In Hilversumse Meent ervaart het kleinste deel van de inwoners klachten, namelijk een derde. Dit is ook de enige wijk waar geluidsoverlast door autoverkeer niet de meest genoemde milieuklacht is.

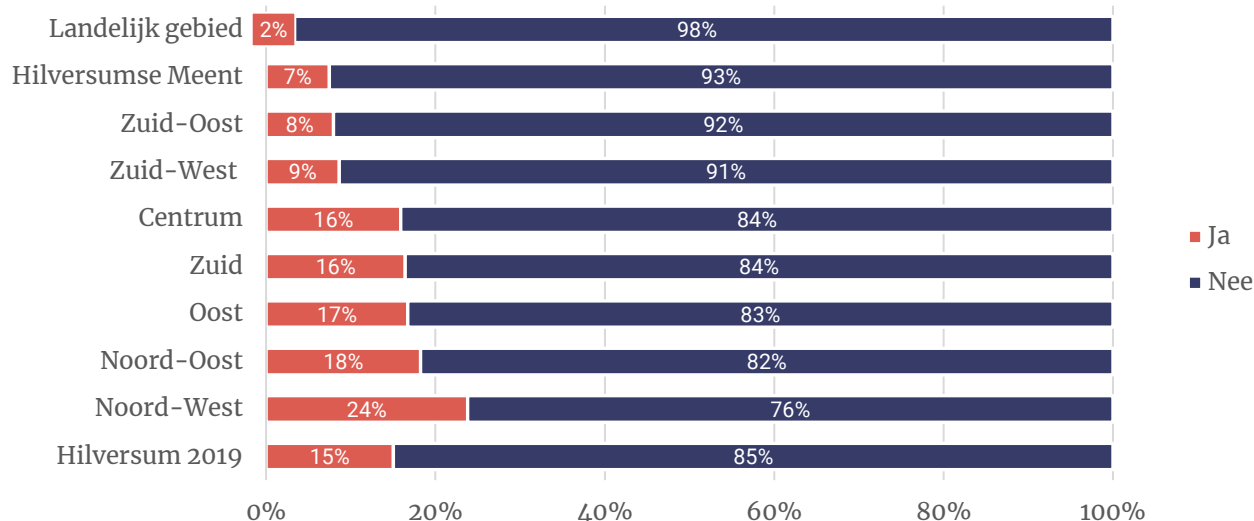


Figuur 7.6 - Ervaren van milieuklachten naar wijk

7.4 Schade door regenval

Meeste schade in Noord-West

Het grootste deel van de inwoners heeft in 2019 geen schade opgelopen in huis door hevige regenval. Slechts 15 procent zegt op deze manier schade te hebben geleden. De meeste schade werd geleden door inwoners uit Noord-West, een kwart van hen leed schade door heftige regenval. In Hilversumse Meent leed men de minste schade (7 procent).



Figuur 7.7 - Schade woning door zware regenval naar wijk

Van deze inwoners heeft bijna twee op de tien (19 procent) de schade ingediend bij de verzekering, meer dan driekwart van de inwoners die schade hebben ondervonden heeft dus geen claim ingediend bij de verzekering. De schade was voor veel inwoners minder dan duizend euro. Bij slechts 3 procent van de inwoners die schade hebben ondervonden bedroeg de schade vijfduizend euro of meer. Het is niet mogelijk om op basis van de enquête een goede inschatting te maken van de totale schade in geheel Hilversum.

Veiligheid



8 Veiligheid

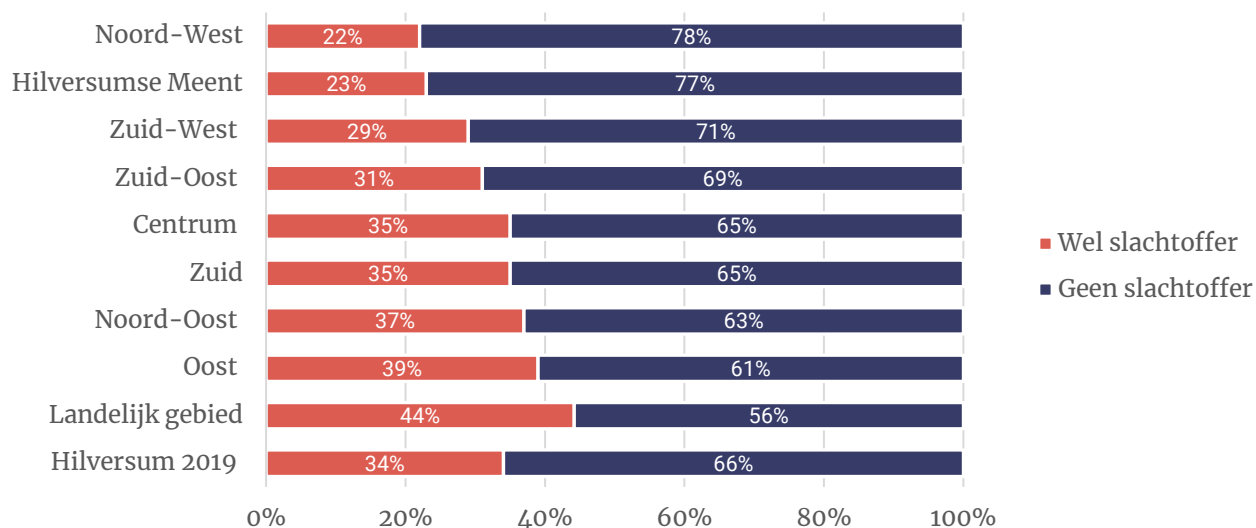
Dit hoofdstuk geeft onder andere een overzicht van het aandeel bewoners dat de afgelopen twaalf maanden slachtoffer is geworden van verschillende vormen van criminaliteit en overlast (paragraaf 8.1). Daarna gaan we in op het veiligheidsgevoel in de buurt (paragraaf 8.2) en buiten de buurt (paragraaf 8.3). De visie van Hilversummers op vuurwerk komt ook in dit hoofdstuk ter sprake (paragraaf 8.4).

- Ongeveer een derde van de inwoners is in 2019 slachtoffer geweest van een delict of voorval. Ruim de helft van de inwoners in Hilversum voelt zich tijdens het uitgaan veilig in het centrum. De meest voorkomende vormen van slachtofferschap zijn, zowel in 2019 als in de andere jaren (1) onbeschoft gedrag, (2) vernieling aan / diefstal uit iemands auto en (3) fietsendiefstal.
- Het merendeel inwoners Hilversum heeft geen zicht op de ondermijnende activiteiten die mogelijk in de buurt voorkomen.
- Het overgrote deel van de inwoners voelt zich veilig in de buurt en maar een klein deel van de inwoners ervaart problemen of vindt dat er sprake is van sociaal onveilige plekken in de woonbuurt.
- Een derde van de inwoners ervaart geen overlast van particulier vuurwerk, iets minder dan een derde ervaart een beetje overlast.
- Vier zesde (65 procent) van de inwoners heeft behoefte aan een vorm van georganiseerd vuurwerk in Hilversum. Een meerderheid hiervan (46 procent) wil graag dat dit vuurwerk alleen op één centrale plek in Hilversum wordt afgestoken.

8.1 Veiligheid algemeen

Een derde van de inwoners slachtoffer geweest

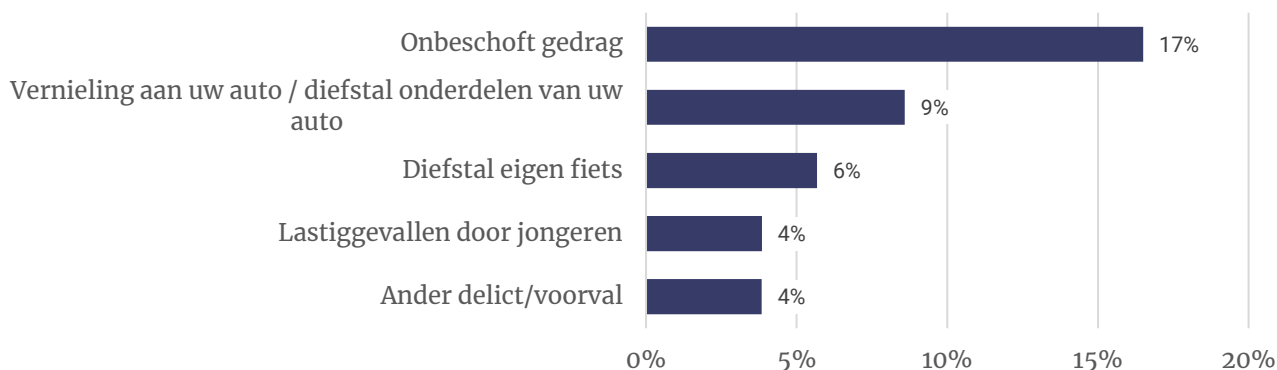
Ongeveer een derde van de inwoners van Hilversum is in 2019 slachtoffer geweest van een delict of voorval. Dit komt overeen met de voorgaande jaren. In de wijken Oost en Noord-Oost is het slachtofferschap het hoogst, bijna vier op de tien inwoners van deze wijken zijn in 2019 ooit slachtoffer geweest van een delict of voorval. In Noord-West en Hilversumse Meent ligt het slachtofferschap het laagst, een vijfde van deze inwoners is in 2019 slachtoffer geworden.



Figuur 8.1 - Slachtofferschap naar wijk

De meest voorkomende vormen van slachtofferschap zijn, zowel in 2019 als in de andere jaren: (1) onbeschoft gedrag, (2) vernieling aan dan wel diefstal uit iemands auto en (3) fietsendiefstal. Er zijn geen ontwikkelingen in de frequentie van verschillende vormen van slachtofferschap.

Vernieling dan wel diefstal uit de auto komt iets minder dan een op de tien keer voor onder inwoners. Het stelen van fietsen staat, met een voorkomen van 6 procent, op de derde plek van delicten waar inwoners in Hilversum het meest slachtoffer van worden. Lastiggevallenen door jongeren en 'andere' delicten/voorvallen staan gedeeld op de vierde plaats. Alle andere delicten en voorvallen die in de vragenlijst als optie vermeld stonden (zoals inbraak) werden elk door 2 procent of minder van de inwoners van Hilversum genoemd.



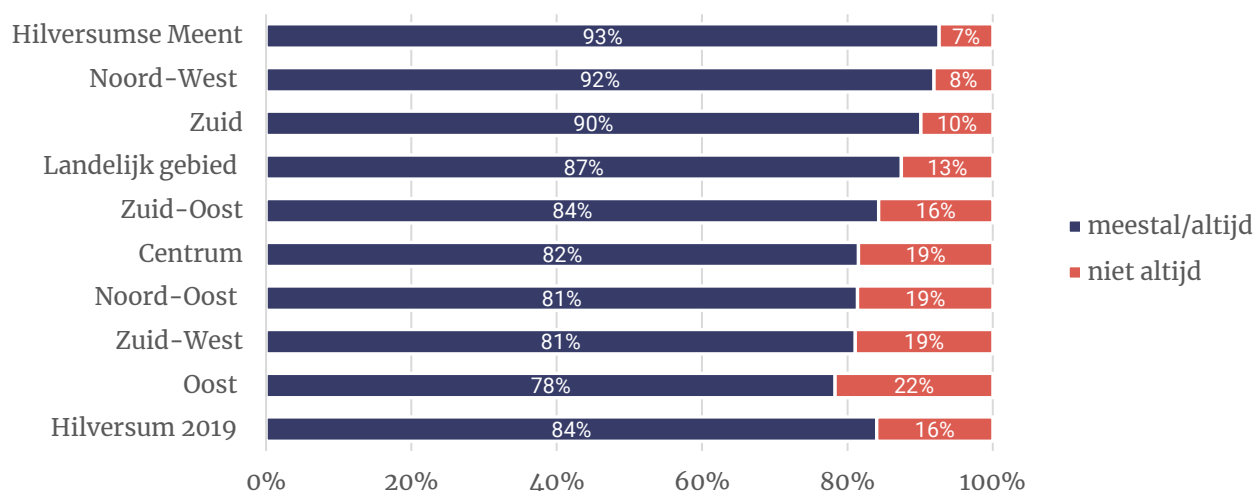
Figuur 8.2 - Top 5 vormen van slachtofferschap delicten en voorvallen

8.2 Veiligheidsgevoel in de buurt

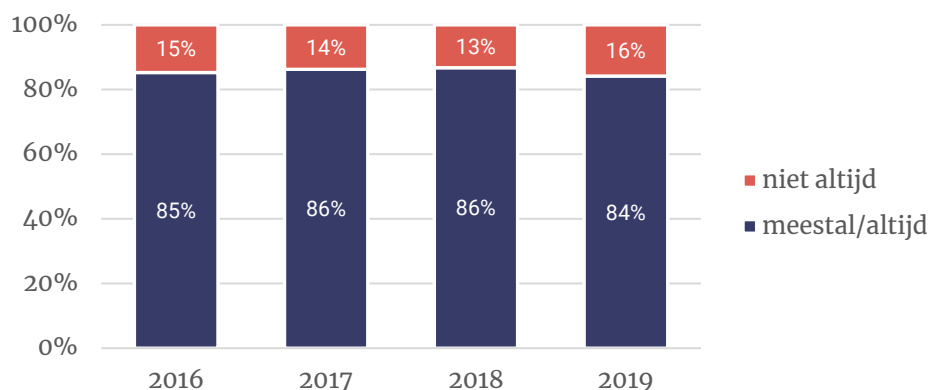
Inwoners voelen zich veilig in de eigen buurt

Vierentachtig procent van de inwoners van Hilversum voelt zich meestal of altijd veilig in de eigen buurt. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren (2016 tot en met 2018) (Figuur 8.4). De buurten waar men zich het veiligst voelt zijn Hilversumse Meent, Noord-West en Zuid, negen op de tien inwoners van deze wijken voelen zich meestal of altijd veilig in de buurt. In Oost en Zuid-

West is het aandeel inwoners dat zich niet altijd veilig voelt het hoogst, hier is ook een toename in onveiligheidsgevoel ten opzichte van 2018.



Figuur 8.3 - Veiligheidsgevoel in de buurt



Figuur 8.4 Veiligheidsgevoel in de buurt naar jaar

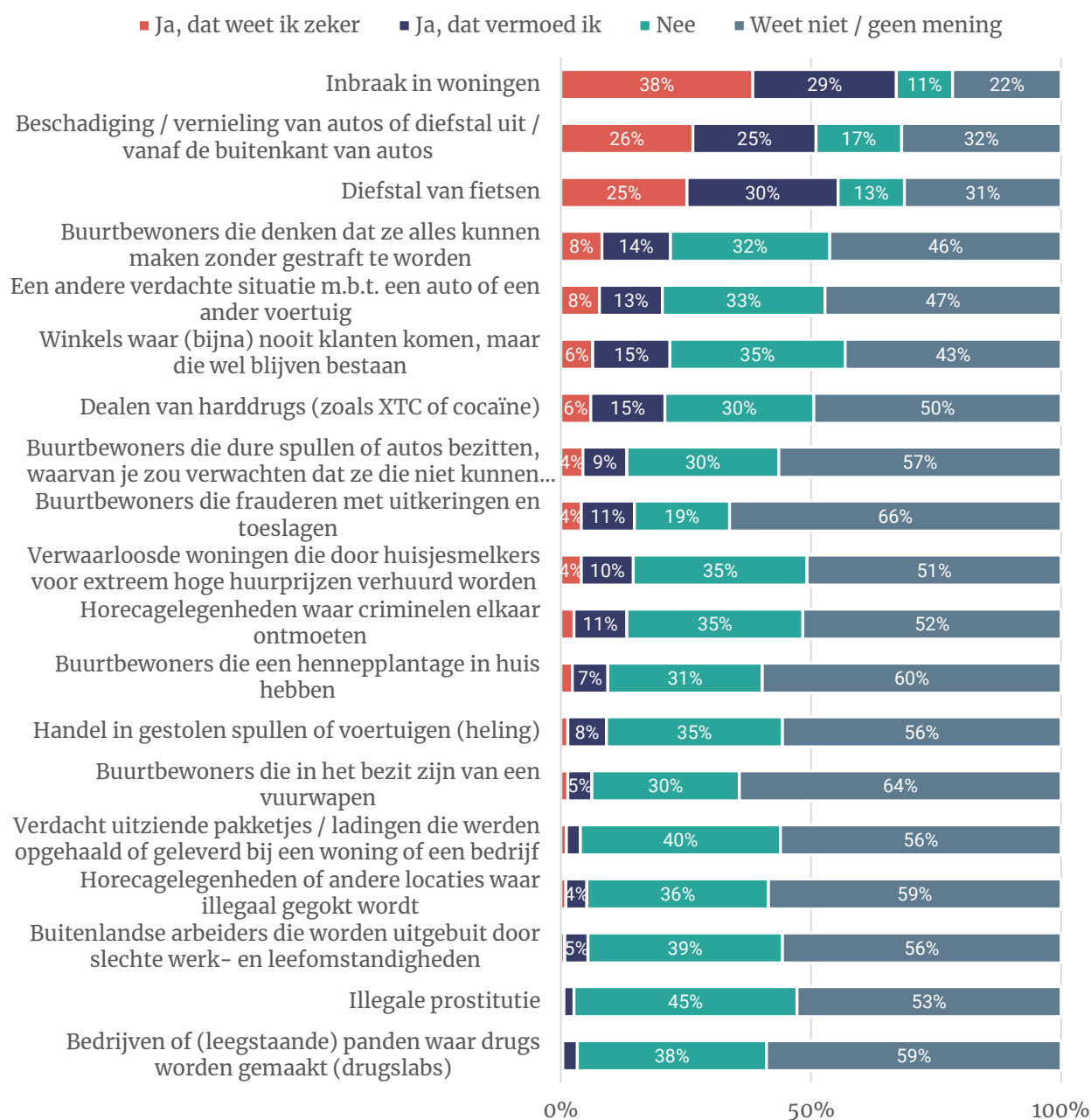
Weinig sociaal onveilige plekken in de buurt

Iets minder dan drie op de tien inwoners in Hilversum vinden dat er sociaal onveilige plekken zijn in de eigen buurt. In het Centrum en Oost is een groter deel van de inwoners van mening dat er sociaal onveilige plekken in de buurt zijn, iets minder dan vier op de tien van deze inwoners hebben het idee dat er sociaal onveilige plekken in hun buurt zijn. Welke plekken dit precies zijn is te vinden in de bijlage open antwoorden, waar deze antwoorden per wijk geordend staan.

Inbraak, fietsendiefstal en autokraken meest voorkomende verdachte situaties en problemen

Inwoners is een groot aantal verdachte situaties en andere buurtproblemen voorgelegd waarvan zij konden aangeven of ze zeker weten dat dit in de buurt voorkomt, vermoeden dat dit in de buurt voorkomt of waarvan ze denken dat het niet voorkomt in de buurt. In Figuur 8.5 staat de top vijf van meest genoemde situaties en problemen. Meest genoemd is inbraak, waarbij bijna twee op de vijf inwoners denken dat dat in hun buurt voorkomt, gevolgd door vandalisme van auto's en fietsdiefstal. Dit zijn de zichtbaardere vormen van buurtproblemen waar inwoners een redelijk beeld van hebben.

Het thema voor deze vraag is echter 'ondermijning', het gaat om de verdachte situaties die kunnen duiden op ondermijnende criminaliteit: d.w.z. criminaliteit die de legale en beoogde werking van het samenlevingssysteem aantast⁶. Bij de meeste van deze situaties geeft iets minder dan de helft van de inwoners een bevestigend of ontkennend antwoord, het merendeel van de inwoners heeft hier geen beeld bij.



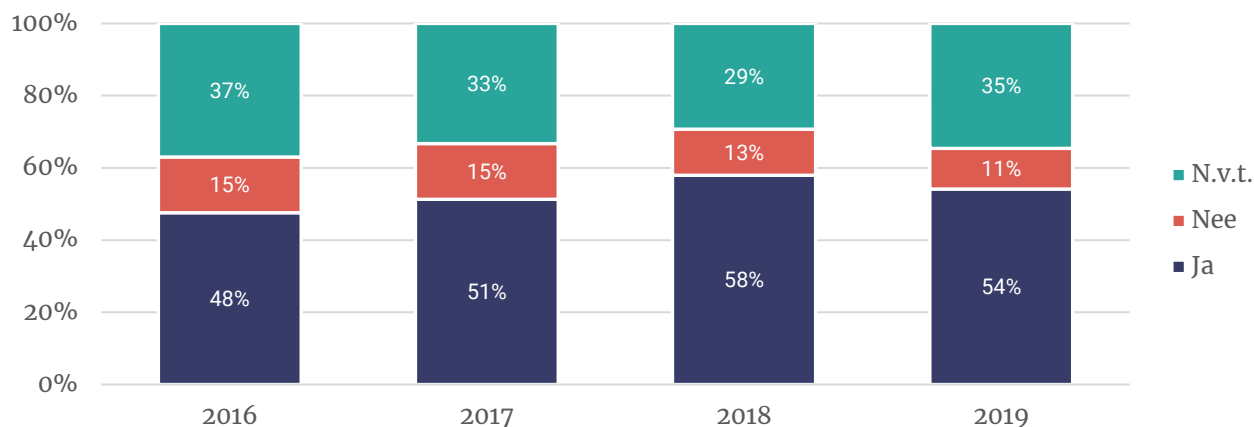
Figuur 8.5- (verdachte) situaties en buurtproblemen (percentage 'dat vermoed ik en 'dat weet ik zeker')

⁶ Van der Steen et al., 2016. Uit Landelijk Beeld van ondermijnende criminaliteit (LIEC, 2019, p.5).

8.3 Veiligheidsgevoel buiten de eigen buurt

Meer dan de helft van de inwoners voelt zich veilig in het centrum tijdens uitgaan

Ruim de helft van de inwoners in Hilversum voelt zich tijdens het uitgaan veilig in het centrum. Dit is minder dan in 2018, toen bijna zes op de tien inwoners zich veilig voelden tijdens het uitgaan. Het deel inwoners dat zich in 2019 veilig voelt in het centrum tijdens het uitgaan ligt ondanks de daling ten opzicht van 2018, toch nog hoger dan in de jaren 2016 (48 procent) en 2017 (51 procent).

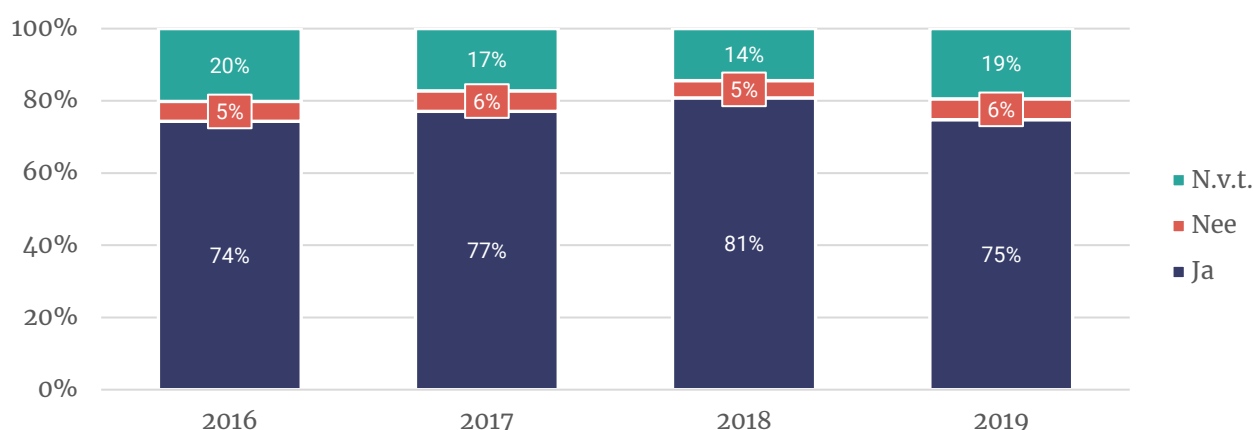


Figuur 8.6 - Gevoel van veiligheid in centrum tijdens uitgaan naar jaar

Driekwart van de inwoners voelt zich veilig in de andere wijken

Driekwart van de inwoners voelt zich veilig in de andere wijken van Hilversum. Dit is minder dan in 2018. Ook hier zit het verschil vooral in de groep inwoners die bij deze vraag hebben aangegeven dat deze niet op hen van toepassing is, en niet zozeer in het aandeel inwoners dat zich niet veilig voelt in andere wijken.

Er zijn geen verschillen tussen de wijken in de mate waarin men zich veilig voelt in de rest van Hilversum. In elke wijk voelt rond de driekwart van de inwoners zich veilig in de wijken in Hilversum.

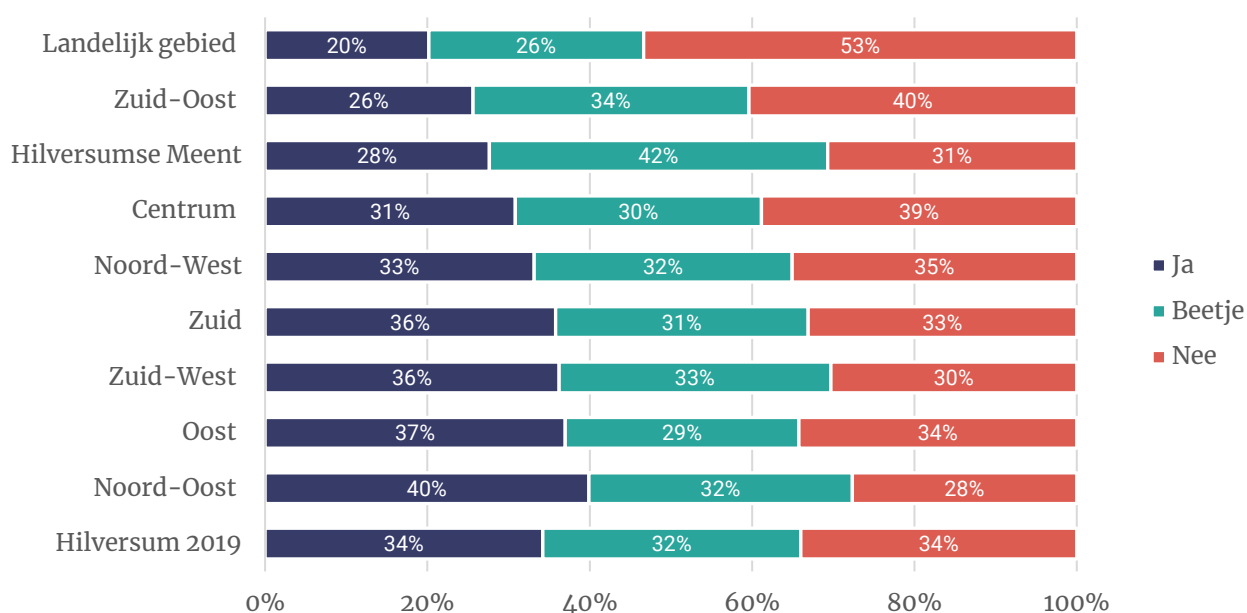


Figuur 8.7 - Gevoel van veiligheid in andere wijken van Hilversum naar jaar

8.4 Vuurwerk

Twee derde ervaart (een beetje) vuurwerkoverlast

Een derde van de inwoners ervaart geen overlast van particulier vuurwerk. Van de inwoners die wel overlast ervaren van particulier vuurwerk, ervaart iets minder dan een derde een beetje overlast. In Noord-Oost wordt de meeste overlast ervaren, bijna drie kwart (72 procent) van de inwoners ervaart (een beetje) overlast van particulier vuurwerk. De minste overlast van vuurwerk is er in Zuid-Oost, 60 procent van deze inwoners ervaart (een beetje) overlast van vuurwerk.



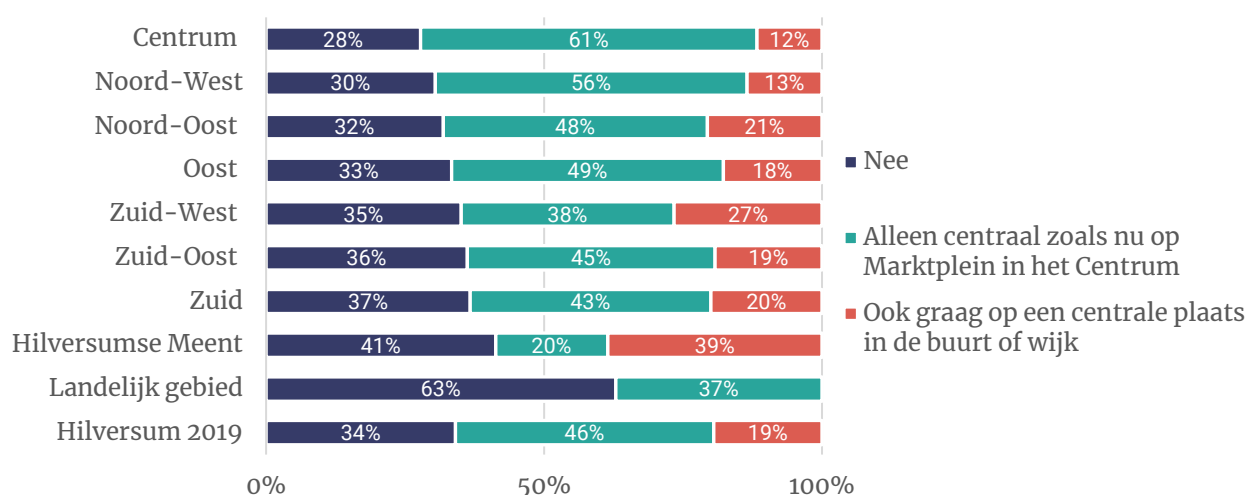
Figuur 8.4 - Overlast van particulier vuurwerk naar wijk

Ruime meerderheid behoefte aan georganiseerd vuurwerk

Twee derde (65 procent) van de inwoners heeft behoefte aan een vorm van georganiseerd vuurwerk in Hilversum. Een meerderheid hiervan (46 procent) wil graag dat dit vuurwerk alleen op één centrale plek in Hilversum wordt afgestoken, zoals nu op het Marktplaatsplein gebeurt. Maar een klein deel, een vijfde, wil graag dat dit vuurwerk ook op een andere centrale plaats in een buurt of wijk wordt afgestoken.

Er zijn verschillen tussen wijken en wat voor behoefte ze hebben aan de manieren waarop vuurwerk georganiseerd wordt afgestoken. In Hilversumse Meent heeft, in verhouding tot het gemiddelde en de andere wijken, een groter deel van de inwoners (41 procent) geen behoefte aan georganiseerd vuurwerk. Van het deel van de inwoners dat wel georganiseerd vuurwerk wil, wil twee vijfde dat dit vuurwerk ook op andere plekken afgestoken wordt, namelijk in de buurt of wijk. Hierin is deze wijk een uitzondering ten opzichte van de rest van Hilversum.

In het Centrum heeft het grootste deel van de inwoners behoefte aan georganiseerd vuurwerk, bijna driekwart van de inwoners wil dit graag. Zes op de tien inwoners willen dat dit vuurwerk alleen centraal afgestoken wordt. In het landelijk gebied is er juist geen behoefte aan centraal georganiseerd vuurwerk.



Figuur 8.5 - Behoeftte aan georganiseerd vuurwerk naar wijk

Ruim de helft behoefte aan een volledig vuurwerkvrije gemeente

Meer dan de helft van de inwoners heeft behoefte een volledig vuurwerk vrije gemeente, maar wel met georganiseerd vuurwerk (op een centraal punt en/of in de wijk). Maar een klein deel van de inwoners ziet iets in de toevoeging van meer vuurwerkvrije zones in Hilversum.



Figuur 8.6 - Behoeftte aan vuurwerkvrije zones of vuurwerkvrije gemeente

Bestuur en publieke dienstverlening



9 Bestuur en publieke dienstverlening

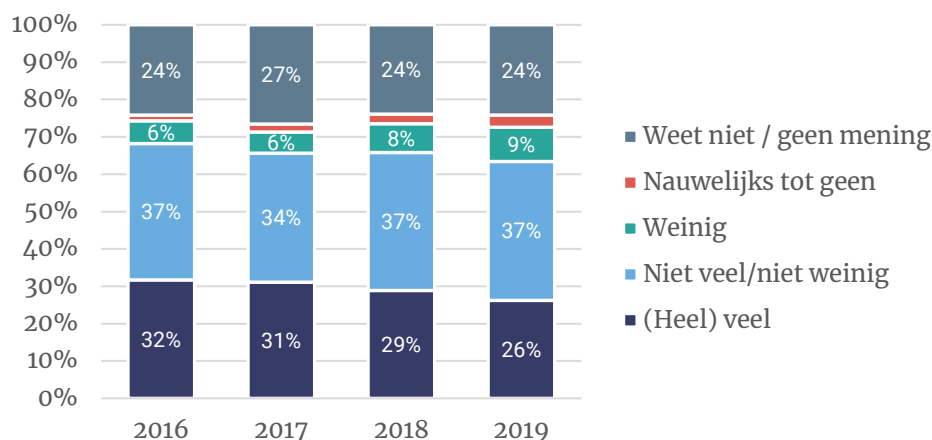
Dit hoofdstuk beschrijft de ervaringen en visies van Hilversummers met en van de gemeente Hilversum. In paragraaf 9.1 wordt aandacht besteed aan de interactie tussen de gemeente Hilversum en burgers en burgerparticipatie. In paragraaf 9.2 wordt de visie van Hilversummers op de gemeentelijke dienstverlening weergegeven. Paragraaf 9.3 geeft de ervaringen die Hilversummers hebben met het Sociaal Plein weer. Paragraaf 9.4 gaat over hoe Hilversummers de communicatie van en naar de gemeente Hilversum ervaren.

- Iets meer dan een kwart van de inwoners heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt.
- Slechts 12 procent van de inwoners voelt zich vertegenwoordigd door de gemeenteraad.
- Bijna de helft van de inwoners vindt dat de gemeente hen doorgaans tijdig informeert over gemeentelijke plannen in de buurt.
- Vier op de tien inwoners zetten zich in voor de leefbaarheid in de eigen buurt. Het grootste deel hiervan zet zich incidenteel in. Iets meer dan de helft (54 procent) geeft aan zich mogelijk in de toekomst in te willen (blijven) zetten voor de eigen buurt.
- Inwoners geven de dienstverlening van de gemeente Hilversum een ruime 7. De digitale dienstverlening krijgt een 7,1.
- Zes op de tien inwoners van Hilversum zijn bekend met Sociaal plein. Het gebruik van de diensten van het Sociaal Plein is, ten opzichte van 2018, wel iets toegenomen onder inwoners (van 27 naar 31 procent).
- De inwoners van Hilversum waarderen zowel in 2018 als in 2019 de dienstverlening van het Sociaal Plein met een 7.

9.1 Interactie gemeente burger & participatie

Kwart heeft veel vertrouwen in manier waarop gemeente bestuurd wordt

Iets meer dan een kwart van de inwoners heeft veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente Hilversum bestuurd wordt. Ongeveer een op de acht inwoners heeft weinig tot geen vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt. Ten opzichte van 2016 is het vertrouwen afgenomen.

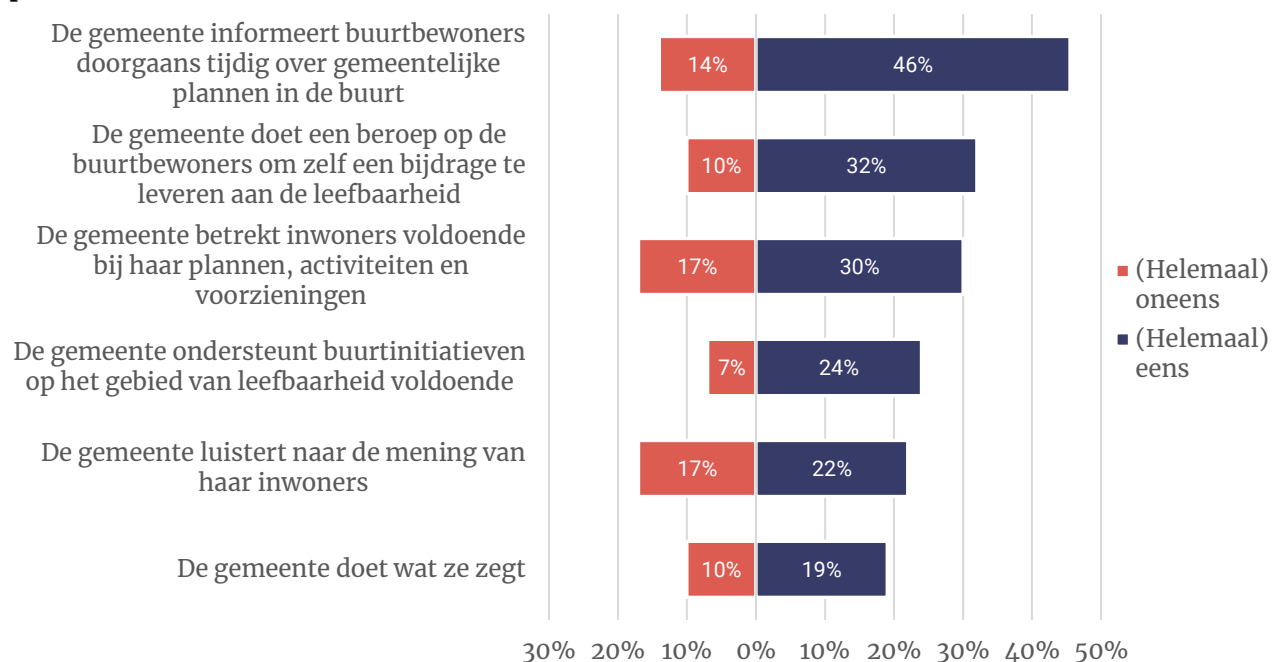


Figuur 9.1 - Vertrouwen in manier waarop gemeente bestuurd wordt naar jaar

Op de vraag of men zich vertegenwoordigd voelt door de gemeenteraad, heeft ook een groot deel van de inwoners geen mening, zes op de tien inwoners hebben hier geen mening over. Daarnaast voelt 12 procent zich wel vertegenwoordigd en 27 procent voelt zich niet vertegenwoordigd door de gemeenteraad.

De gemeente informeert tijdig over plannen, maar is minder goed in luisteren en betrekken

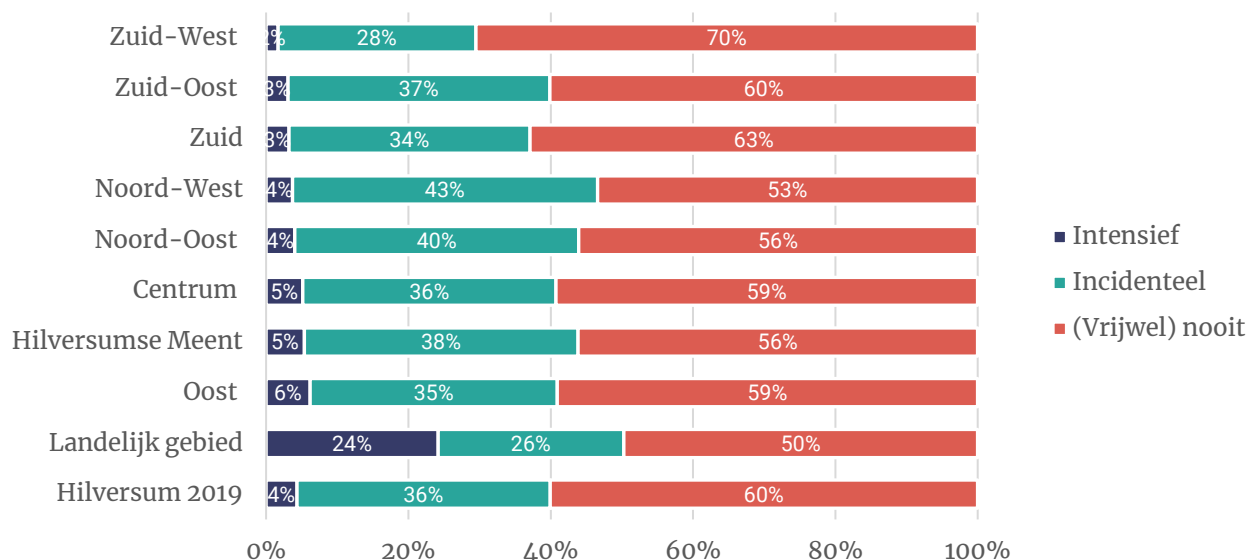
Inwoners is een aantal stellingen voorgelegd over de communicatie en dienstverlening van de gemeente. Bijna de helft (46 procent) van de inwoners vindt dat de gemeente hen doorgaans tijdig informeert over gemeentelijke plannen in de buurt. Het kleinste deel van de inwoners is het eens met de stelling dat de gemeente doet wat ze zegt, een vijfde van de inwoners kan zich hier in vinden. De stellingen met het hoogste percentage tegenstanders zijn dat de gemeente luistert naar de mening van haar inwoners, en dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij haar plannen.



Figuur 9.2 - Stellingen over interactie gemeente inwoner

Vier op de tien inwoners zetten zich in voor leefbaarheid in de buurt

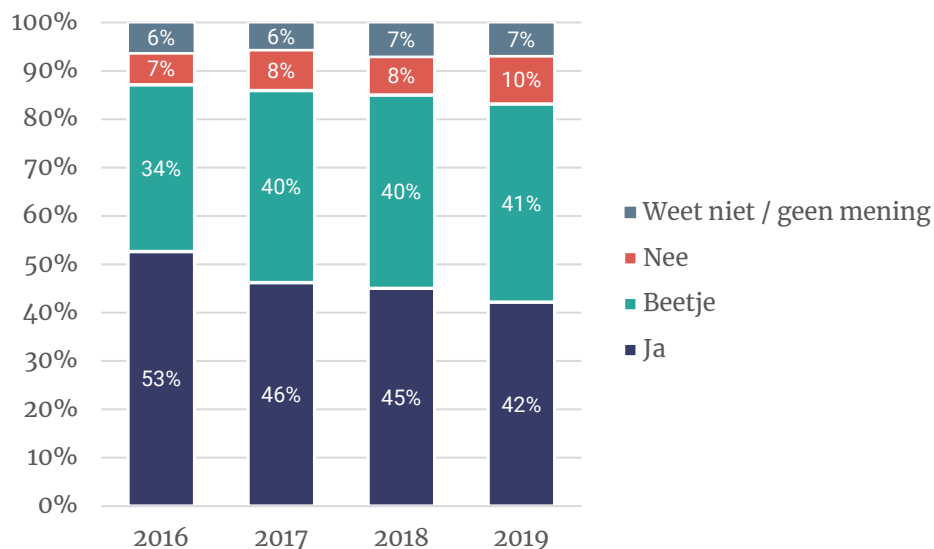
Vier op de tien inwoners zetten zich in voor de leefbaarheid in de eigen buurt (Figuur 9.3). Het grootste deel hiervan zet zich incidenteel in, 4 procent geeft aan zich intensief in te zetten. Een uitzondering hierop is het landelijk gebied, hier zijn er ongeveer evenveel inwoners die zich intensief inzetten, als incidenteel. In de stad is Noord-West de buurt waar het grootste deel van de inwoners zich inzet. Hier zet bijna de helft (47 procent) zich in voor de leefbaarheid van de buurt. In Zuid-West zet het kleinste deel van de inwoners zich in voor de buurt om de leefbaarheid te versterken. Drie op de tien inwoners geven aan zich incidenteel of intensief in te zetten.



Figuur 9.3 - Inzet leefbaarheid in de buurt naar wijk

Gevoel medeverantwoordelijkheid voor leefbaarheid in de buurt afgenomen

Tussen 2016 en 2019 is het gevoel van medeverantwoordelijkheid onder inwoners voor de leefbaarheid in de eigen buurt afgenomen. In 2016 gaf nog meer dan de helft aan zich medeverantwoordelijk te voelen, het jaar erop voelde minder dan de helft (46 procent) zich verantwoordelijk. In 2019 is het gevoel van medeverantwoordelijkheid gedaald tot 42 procent. Een even groot deel van de inwoners voelt zich een beetje medeverantwoordelijk. Maar een klein deel, een op de tien inwoners, voelt zich niet verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt.

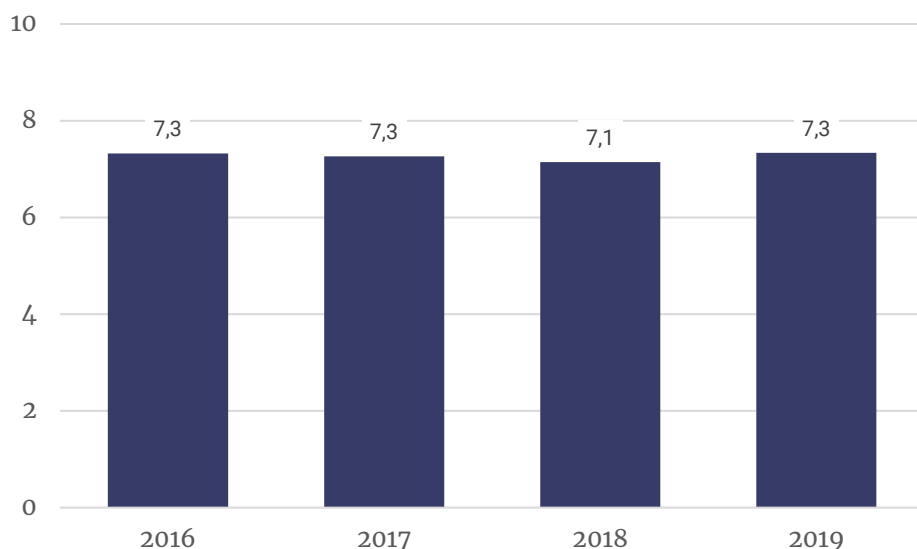


Figuur 9.4 - Gevoel medeverantwoordelijk leefbaarheid buurt naar jaar

9.2 Dienstverlening

Dienstverlening gemeente krijgt ruim voldoende

Inwoners – die in het afgelopen jaar contact hebben gehad met de gemeente – geven de dienstverlening van de gemeente Hilversum een ruime 7. Tussen 2016 en 2019 zijn inwoners niet van mening veranderd over de beoordeling van de dienstverlening van de gemeente, alleen in 2018 was het oordeel lager dan in andere jaren. Ook zijn er geen verschillen tussen de wijken in de beoordeling van de dienstverlening van de gemeente Hilversum. Wel is de beoordeling gestegen in Zuid en Zuid-West ten opzichte van 2018.



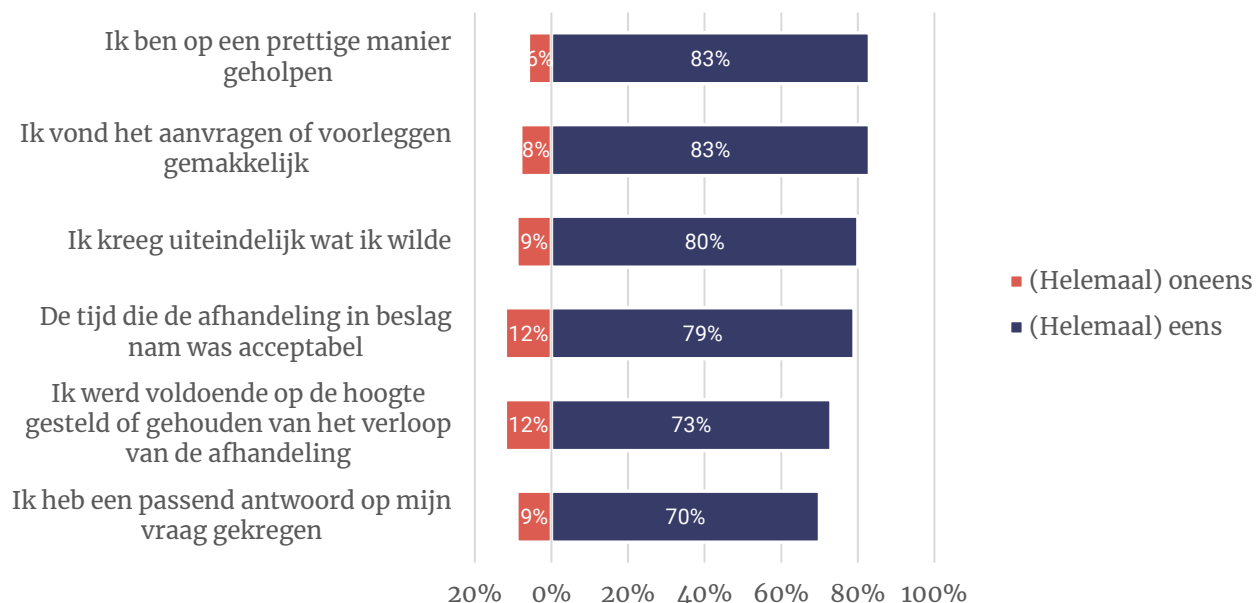
Figuur 9.5 - Waardering dienstverlening gemeente naar jaar (inwoners die contact hadden met gemeente)

De digitale dienstverlening van de gemeente wordt door de inwoners van Hilversum beoordeeld met een 7,1. Er zijn tussen de inwoners van de verschillende wijken geen verschillen in het cijfer dat men aan de digitale dienstverlening van de gemeente toekent.

Inwoners positief over aspecten dienstverlening

De inwoners van Hilversum zijn gevraagd in hoeverre men het eens was met een aantal stellingen gericht op de dienstverlening van de gemeente. Acht op de tien inwoners waren het eens met het grootste deel van deze stellingen.

Op de stellingen of men op de hoogte werd gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling en of men een passend antwoord kreeg op zijn of haar vraag, reageerden zeven op de tien inwoners positief. In de jaren 2016, 2017 en 2018 is een vergelijkbaar beeld te zien. De enige ontwikkeling is dat in 2019 meer inwoners zeggen dat ze moeite hadden met het aanvragen of voorleggen dan in 2018.

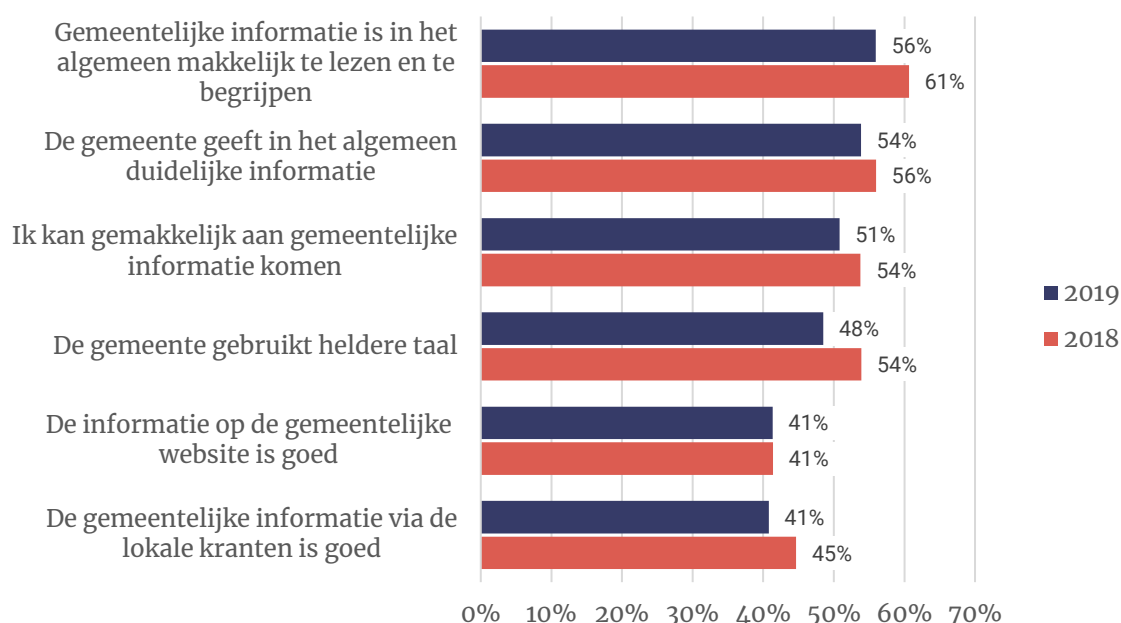


Figuur 9.6 - Stellingen dienstverlening (inwoners die contact hadden met gemeente)

9.3 Communicatie

Waardering aspecten communicatie is afgenomen

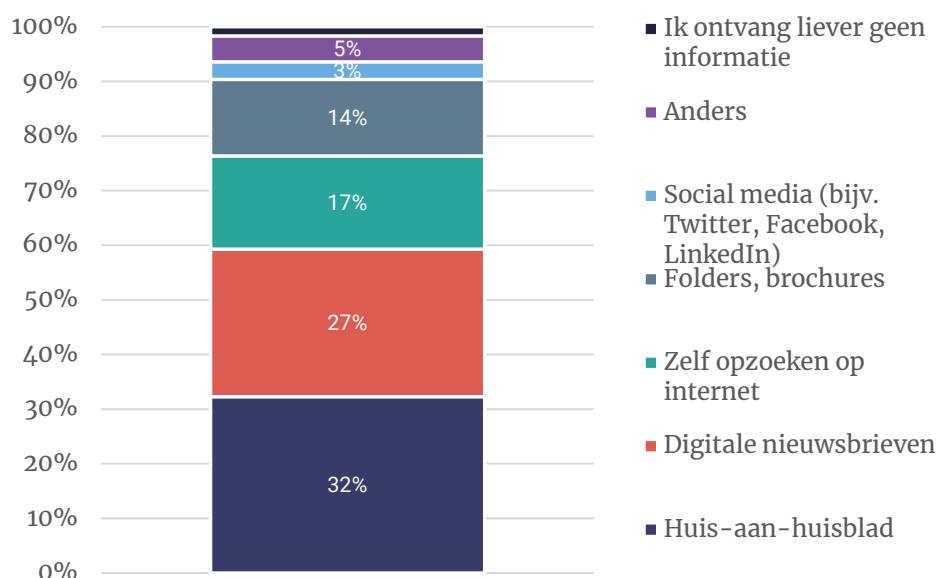
Over verschillende aspecten omtrent de communicatie van de gemeente (Figuur 9.7) is een kleiner deel van de inwoners positief dan in 2018. Alleen over de informatie op de gemeentelijke website zijn inwoners even tevreden als in 2018. Het positiefst is men over de begrijpelijkheid en leesbaarheid van gemeentelijke informatie en de duidelijkheid van de informatie van de gemeente. Ruim de helft van de inwoners is positief over deze aspecten van gemeentelijke communicatie.



Figuur 9.7 - Stellingen communicatie gemeente

Inwoners ontvangen het liefst belangrijke informatie via huis-aan-huis bladen

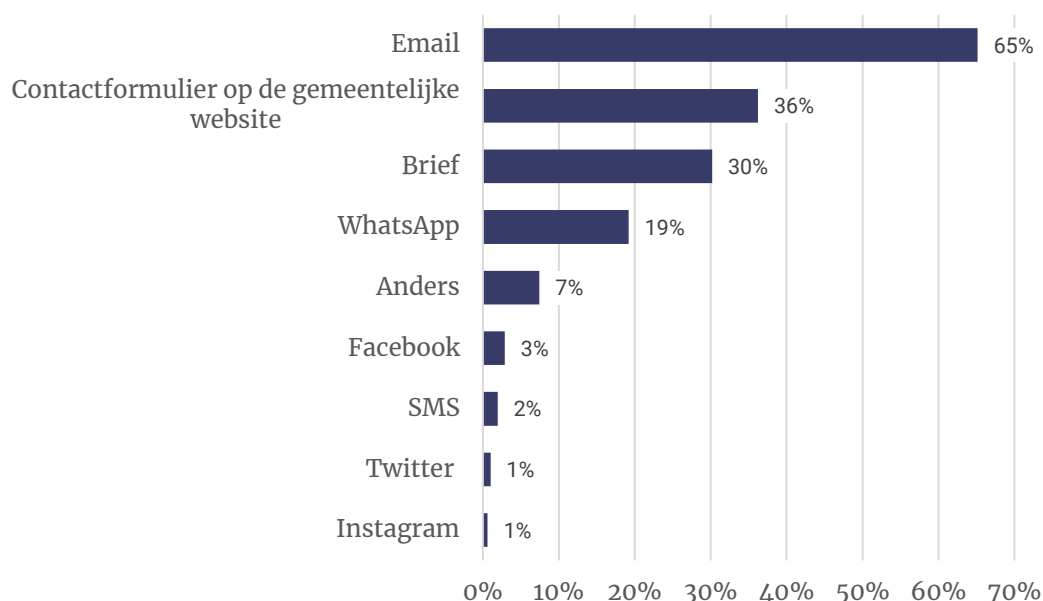
Inwoners ontvangen het liefst belangrijke informatie via huis-aan-huis bladen. Bijna een derde van de inwoners ontvangt het liefst informatie van de gemeente op deze manier. Daarna volgen digitale nieuwsbrieven en zelf opzoeken op internet als belangrijke bronnen van informatie voor inwoners. Social media wordt slechts door 5 procent van de inwoners genoemd als voorkeur.



Figuur 9.8 - Voorkeur belangrijke informatie gemeente ontvangen

Inwoners hebben het liefst via e-mail contact met de gemeente

Inwoners is gevraagd op wat voor manieren – anders dan telefonisch en via de balie – ze contact met de gemeente willen hebben. Het grootste deel van de inwoners wil dan graag via e-mail contact hebben met de gemeente, bijna vier zes geven dit aan. Contact leggen met de gemeente via social media of via SMS is bij inwoners het minst populair.

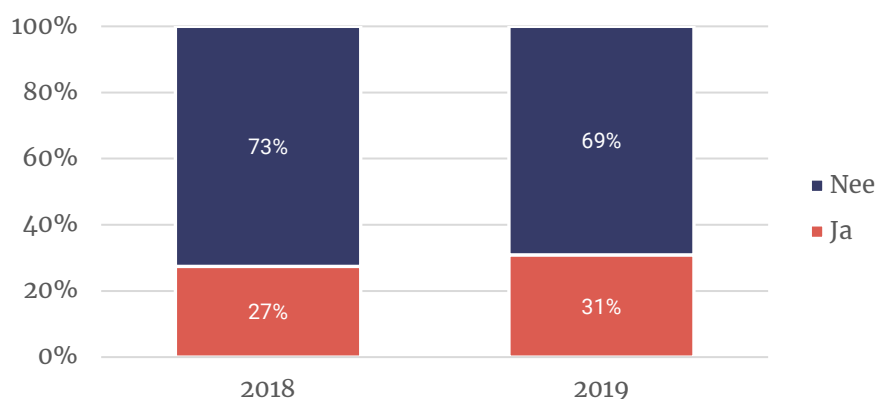


Figuur 9.9 - Voorkeur contact opnemen met gemeente

9.4 Sociaal Plein

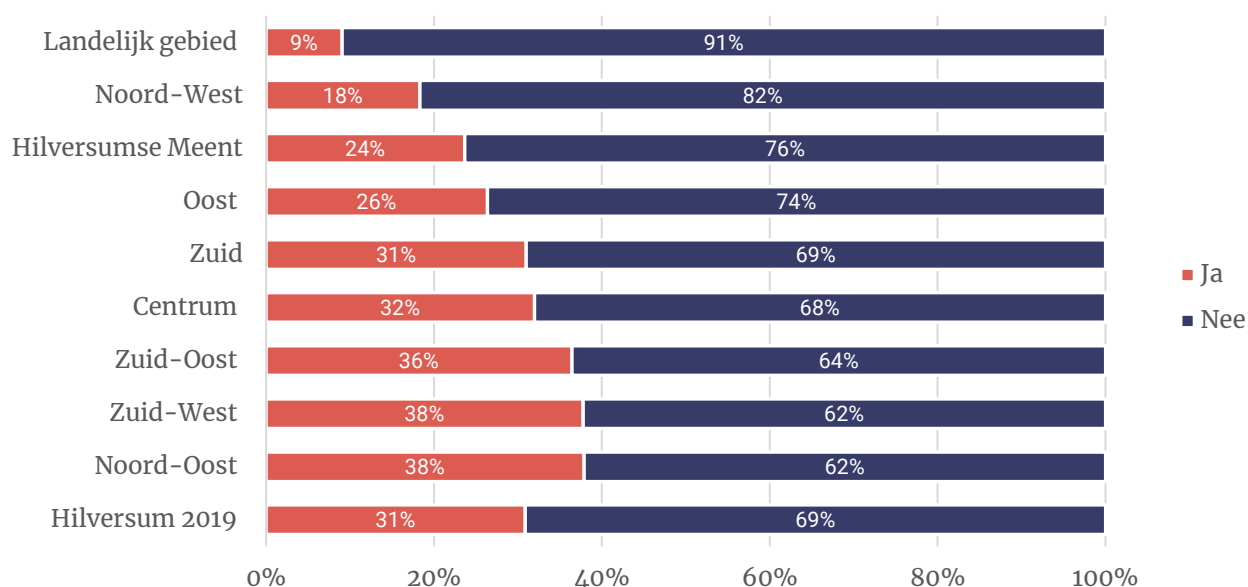
Gebruik dienstverlening Sociaal Plein toegenomen

Het Sociaal Plein van de gemeente Hilversum biedt inwoners hulp op het gebied van inkomen, werk, (jeugd)zorg. In 2019 zijn zes op de tien inwoners van Hilversum bekend met het Sociaal Plein, dit komt overeen met 2018. Het gebruik van de diensten van het Sociaal Plein is, ten opzichte van 2018, wel toegenomen onder inwoners. In 2019 heeft bijna een op de drie inwoners in Hilversum gebruik gemaakt van diensten van het Sociaal Plein, in 2018 was dit iets meer dan een kwart⁷.



Figuur 9.10 - Gebruik sociaal plein naar jaar (percentage van inwoners bekend met sociaal plein)

Vooral in Noord-Oost en Zuid-West maakt men gebruik van de diensten van het Sociaal Plein, bijna vier op de tien inwoners maken in deze wijken gebruik van de diensten. In Noord-West ligt dit gebruik het laagst, minder dan een vijfde van de inwoners maakt hier gebruik van de diensten van het Sociaal Plein. In Zuid-Oost is de toename in gebruik het sterkst, van 24 naar 36 procent.



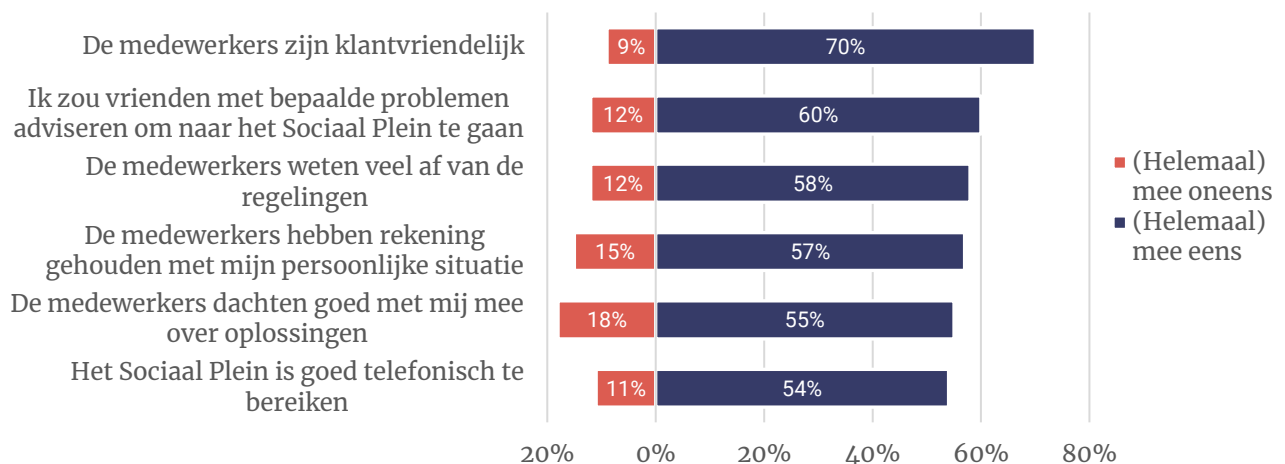
Figuur 9.11 - Gebruik sociaal plein naar wijk

⁷ In 2018 is de vraag naar gebruik van het sociaal plein aan alle inwoners gesteld. Om de uitkomsten toch te kunnen vergelijken is ook voor 2018 berekend welk percentage – van de inwoners die bekend zijn met het sociaal plein – er gebruik gemaakt heeft van het sociaal plein.

De inwoners van Hilversum waarderen zowel in 2018 als in 2019 de dienstverlening van het Sociaal Plein met een 7. Er zijn geen verschillen tussen de wijken in de waardering van de dienstverlening van het Sociaal Plein.

Meer dan de helft positief over dienstverlening Sociaal Plein

Aan inwoners die gebruik hebben gemaakt, of gebruik maken van de diensten van het Sociaal Plein, is aan de hand van verschillende stellingen hun mening over de dienstverlening gevraagd. Meer dan de helft van de inwoners geeft een positief antwoord op de verschillende stellingen. Het positiefst zijn inwoners over de klantvriendelijkheid van de medewerkers, zeven op de tien inwoners zijn hier positief over. In vergelijking met 2018 zijn inwoners wel iets negatiever over het meedenken over oplossingen en de kennis van de regelingen van medewerkers.

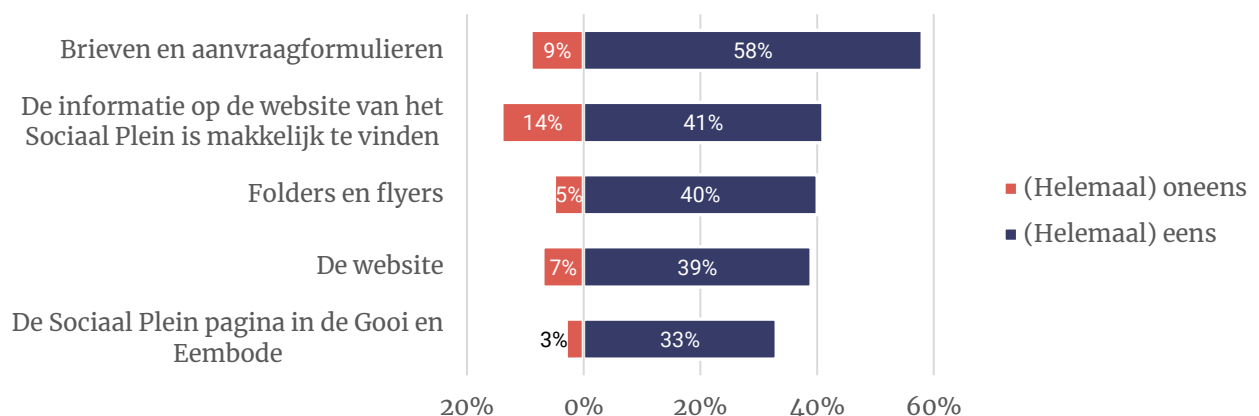


Figuur 9.12 - Dienstverlening Sociaal Plein (percentage inwoners die Sociaal Plein gebruikt hebben)

Het Sociaal Plein gebruikt heldere taal in brieven en aanvraagformulieren

Inwoners die gebruik hebben gemaakt, of gebruik maken van de diensten van het Sociaal Plein, is ook gevraagd wat ze van de communicatie van het Sociaal Plein vinden. Een deel van de inwoners kon geen inhoudelijk antwoord geven op de stellingen, waarschijnlijk omdat ze geen ervaring hebben met die specifieke vorm van communicatie van het Sociaal Plein.

De inwoners zijn vooral positief over de heldere taal die het Sociaal Plein gebruikt in de brieven en de aanvraagformulieren, bijna drie vijfde (58 procent) is hier positief over. De moeite die het kost om informatie te vinden op de website roept de meeste negatieve reacties op (14 procent).



Figuur 9.13 - Helder taalgebruik Sociaal Plein (percentage inwoners die Sociaal Plein gebruikt hebben)

Bijlagen



A Tabellen

Geslacht	Aantal	percentage
Man	1835	65,0%
Vrouw	977	34,6%
Anders	11	0,4%

leeftijd	Aantal	percentage
18 tot en met 29 jaar	90	3,2%
30 tot en met 39 jaar	313	11,1%
40 tot en met 54 jaar	644	22,8%
55 tot en met 64 jaar	591	20,9%
65 tot en met 74 jaar	656	23,2%
75 jaar en ouder	536	18,9%

Opleiding	Aantal	percentage
Geen/lager onderwijs	142	5,0%
VMBO/MAVO	307	10,9%
VWO/HAVO	259	9,2%
MBO	551	19,5%
HBO	902	31,9%
WO	663	23,5%

Huishouden	Aantal	percentage
Alleenstaand	993	34,2%
Volwassenen zonder kind(eren)	1020	39,7%
Volwassenen met kind(eren)	667	10,2%
Eenoudergezin	132	12,1%
Anders	35	3,0%

Inkomen	Aantal	percentage
Minder dan € 750,-	35	1,2%
€ 750,- tot € 1.000,-	70	2,5%
€ 1.000,- tot € 1.250,-	107	3,8%
€ 1.250,- tot € 1.500,-	137	4,9%
€ 1.500,- tot € 2.000,-	257	9,1%
€ 2.000,- tot € 2.500,-	331	11,8%
€ 2.500,- tot € 3.000,-	300	10,7%
€ 3.000,- tot € 4.000,-	410	14,6%
€ 4.000,- tot € 5.000,-	296	10,5%
€ 5.000,- of meer	409	14,5%
Wil niet zeggen	464	16,5%

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
T (053) 200 52 00
E info@ioresearch.nl
KvK-nummer 08198802

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
T (020) 308 48 00
E info@ioresearch.nl