

Ouderenplatform
Den Haag

Rapportage Voorjaarsmeting 2016

Colofon

Onderzoek in opdracht van:



Stedelijke Ouderen Commissie Den Haag



WBK Marktonderzoek, Den Haag

INHOUD

Samenvatting	4
1. Inleiding	
1.1 Achtergrond	9
1.2 Onderzoeksverantwoording panelronde voorjaar 2016	9
1.3 Profiel respondenten	10
2. Beoordeling seniorvriendelijkheid eigen wijk	11
3. Hoofdt thema: Informatie en communicatie in eigen wijk	13
3.1 Interessante wijkinformatie	13
3.2 Totaal overzicht wijkinformatie	14
3.3 Waar zoeken ouderen wijkinformatie	16
3.4 Beoordeling wijkinformatie	17
3.5 Beoordeling wijkinformatie in het algemeen & op begrijpelijkheid/leesbaarheid	18
3.6 Voldoende wijkinformatie op papier	18
4 Bereikbaarheid gemeente in de wijk	19
4.1 Telefonische bereikbaarheid gemeente	19
4.2 Belang van een gemeentelijke balie in de wijk voor vragen over zorg en welzijn	20
4.3 Naar welke balie zou men op dit moment gaan met vragen over zorg, welzijn of wonen	21
4.4 Bekendheid en gebruik Servicepunten	22
4.5 Toekomstig gebruik servicepunten	23
4.6 Hoe kunnen servicepunten het best onder de aandacht gebracht worden	24
5 Gezamenlijke activiteiten in de wijk	25
6 Klussendiensten	27
7 Vervoersdiensten voor ouderen	29
Bijlage 1: Profiel respondenten alle metingen	30
Bijlage 2: Vragenlijst Ouderenplatform voorjaar 2016	31

SAMENVATTING

Door goed te luisteren naar de ervaringen en meningen van Haagse ouderen probeert het Haags Ouderenplatform een bron van informatie te zijn voor alle Haagse organisaties die zich bezig houden met wonen, leven en zorg voor ouderen. Hiervoor wordt drie keer per jaar een onderzoeksrunde gehouden. Het onderzoek richt zich op de Haagse 65-84 jarigen, waarbij er voor is gekozen om ook een aantal 55-64 jarigen te laten meedenken over de onderwerpen, omdat een deel van hen voor hun ouders of andere naasten zorgen of hebben gezorgd.

In april/mei 2016 hebben 500 panelleden deelgenomen aan de twaalfde panelronde. In deze zogenaamde Voorjaarsmeting is het hoofdthema Informatie en communicatie in de eigen wijk (H3 en H4). Daarnaast wordt nog even teruggekomen op de seniorvriendelijke wijk door beoordeling van tien aspecten (H2) en worden een aantal wijkgerelateerde voorzieningen behandeld (H5-7).

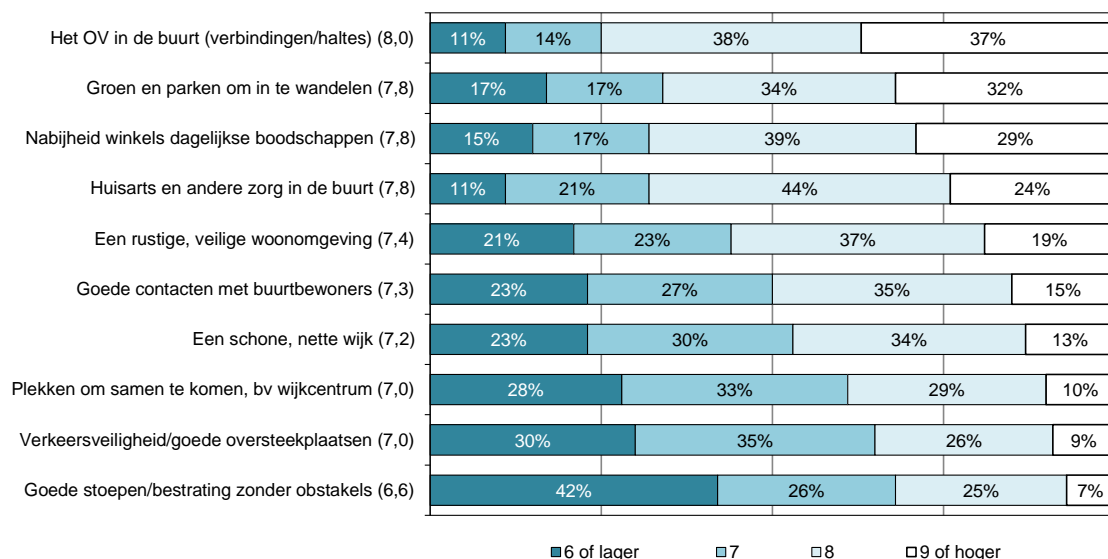
H2. Beoordeling seniorvriendelijkheid eigen wijk

In een eerdere meting hebben de Haagse Ouderen aangegeven welke aspecten voor hen erg belangrijk zijn voor een seniorvriendelijke wijk. Tien van deze aspecten zijn in deze meting beoordeeld.

Onderstaande grafiek laat een hoge beoordeling zien voor het beschikbaarheid van het OV in de eigen buurt, het groen en parken, de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen en de huisarts en andere zorg in de buurt. De laagste beoordeling geldt voor de beoordeling van goede stoepen zonder obstakels.

Als gekeken wordt naar stadsdelen blijkt de seniorvriendelijkheid in Scheveningen en Haagse Hout het hoogst te worden beoordeeld, en krijgen het Centrum en Laak een wat lagere beoordeling op seniorvriendelijkheid.

Grafiek S2: Beoordeling 10 aspecten seniorvriendelijke wijk (n=500)



H3. Hoofdthema: Informatie en communicatie in eigen wijk

Het hoofdthema van deze ronde is informatie en communicatie in de eigen wijk. Allereerst is de ouderen gevraagd van welke wijkinformatie ze graag op de hoogte willen blijven. De top 15 is:

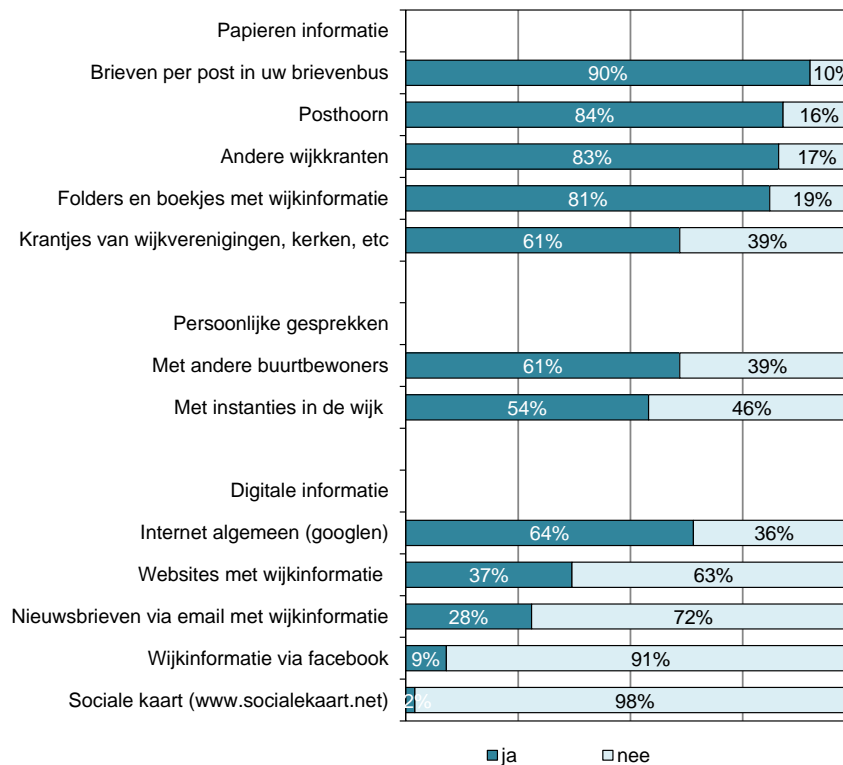
Tabel S3a: Van welke informatie blijft u graag op de hoogte

1. Activiteiten (voor ouderen, evenementen, concerten, musea, festivalletjes, kunst en cultuur, etc)	106x
2. Wegwerkzaamheden, opbrekingen, afsluitingen	50x
3. Bouw- en bestemmingsplannen, onderhoud aan woningen, verwachte overlast	46x
4. Veiligheid, criminaliteit	40x
5. Ontwikkeling buurt: wijknieuws, wat gebeurt er in de wijk, veranderingen in de wijk	30x
6. Een combinatie van alles	23x
7. Plannen gemeente: wat ze afspreken in Den Haag, gemeenteberichten	21x
8. Verkeer: veranderingen, verkeersveiligheid, verkeersregels, gewijzigde verkeerssituaties	16x
9. Veranderingen in gezondheids- /welzijnszorg, voorzieningen	15x
10. OV	14x
11. Vuilnisophaal: plaatsen afvalcontainers, gewijzigde ophaaldagen	14x
12. Groen: groenvoorzieningen, onderhoud aan groen	13x
13. Parkeren: parkeerbeleid, veranderingen	12x
14. Bijeenkomsten, vergaderingen: in de wijk, voor ouderen	10x
15. Algemene informatie	8x

Informatiebronnen

Informatie halen ouderen zowel van papier, uit gesprekken en via internet. Al deze informatiebronnen hebben hun eigen functie. Voor de meeste ouderen geldt wel dat informatie op papier nog veruit het meest gebruikt wordt. Internet is leuk om te googlen en zaken op te zoeken en zeker 65-minners beginnen al te wennen aan digitale nieuwsbrieven. Maar voor de meeste ouderen blijft een wijkkrant onmisbaar.

Grafiek S3b: Verkrijgt u (wel eens) wijkinformatie uit de volgende informatiebronnen (n=500)



Beoordeling wijkinformatie

Van de ouderen geeft 95% aan dat het zoeken naar informatie over het algemeen wel goed gaat. Er zijn veel mogelijkheden, als je even zoekt vindt je het wel. Een groep ouderen geeft wel aan dat ze het jammer vinden dat de Posthoorn/wijkkranten niet altijd goed wordt bezorgd en instanties moeten oppassen om niet te snel bij alle vragen naar internet te verwijzen.

Over het algemeen zijn oudere Hagenaars redelijk tevreden over hoe ze op dit moment op de hoogte worden gehouden van de berichten, het nieuws en de activiteiten in hun wijk: acht op de tien vindt het goed of redelijk en 20% matig of slecht. Eventuele verbetermogelijkheden zijn vaak wisselend en soms tegenstrijdig (sommige ouderen willen meer digitaal, anderen minder; sommigen mensen willen wel meer informatie, anderen vinden het allemaal wel genoeg).

Van de respondenten vindt 88% de wijkinformatie over het algemeen begrijpelijk en goed leesbaar, 12% vindt het matig of slecht. Deze laatste groep geeft hiervoor met name als reden het ambtelijke taalgebruik. De gemeente vindt het belangrijk dat er voldoende informatie op papier beschikbaar blijft. Driekwart van de ouderen vindt dat er over het algemeen nog voldoende wijkinformatie op papier is. Een kwart vindt van niet.

H4. Bereikbaarheid gemeente in de wijk

Hoofdstuk 4 gaat over de telefonische en persoonlijke bereikbaarheid van de gemeente en gemeentelijke instanties. Zeven op de tien ouderen vindt dat de gemeente Den Haag telefonisch voldoende bereikbaar is om vragen te stellen. Drie op de tien vindt van niet. Hiervoor noemen ze als belangrijkste redenen dat ze soms lang moeten wachten, niet efficiënt worden doorverbonden en het steeds meer doorverwijzen naar het digitale loket.

Belang van een gemeentelijke balie in de wijk

Van de ouderen zegt 86% het belangrijk (lees: fijn) te vinden als er in de wijk een gemeentebalie is, waar men persoonlijk vragen kan stellen over zaken als zorg, welzijn en wonen. Wel zeggen veel mensen er spontaan bij dat ze nog niet weten waarvoor ze die zullen gebruiken, maar dit vast gaan doen als het nodig is. Een balie in de wijk is een goed aanspreekpunt met de nadruk op echt persoonlijk contact, aanvullend op en als tegenwicht tegen de toenemende digitalisering.

Tabel S4a: Waarom is het wel/niet van belang dat er in de wijk een gemeentebalie is

Argumenten waarom een balie van belang is/ kan zijn (86%)	Argumenten waarom een balie niet van belang is (14%)
<ul style="list-style-type: none"> • Aanspreekpunt en vraagbaak • Aanvullend op en als tegenwicht tegen digitalisering • Persoonlijk contact voelt prettiger • Nabijheid in de eigen wijk, beperkte reistijd • Centraal punt voor alle dienstverlening • Belang goede deskundige medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> • Overdreven, een speciaal wijkloket is niet nodig • Onhandig met parkeren • Website gemeente biedt voldoende mogelijkheden • Tegengaan van versnippering: er zijn al voldoende balies • Het stadsdeelkantoor is in de buurt en goed bereikbaar • Ouderen zijn nog vitaal en zelfredzaam genoeg

Waar gaan ouderen nu heen met vragen over zorg, welzijn of wonen

Als ouderen op dit moment een vraag hebben over zorg, welzijn of wonen waarvoor men graag persoonlijk iemand aan de balie zou willen spreken, denkt zestig procent hiervoor als eerste aan een bezoek aan het Stadsdeelkantoor (of Stadhuis). Slechts 10% denkt aan een bezoek aan een van de servicepunten, meestal in het wijkcentrum.

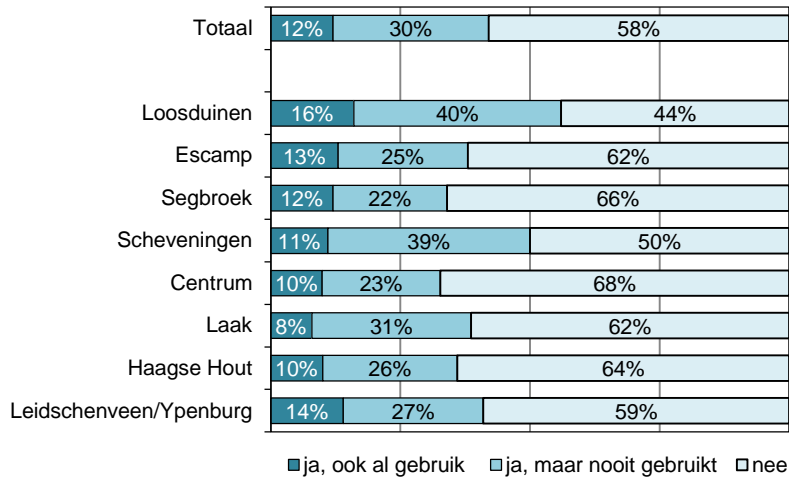
Tabel S4b: Waar zou men op dit moment heen gaan met vragen over zorg, welzijn of wonen

1. Stadsdeelkantoor	48%
2. Stadhuis (centrum)	11%
3. Wijkcentrum, servicepunt	10%
4. Zoeken op internet	9%
5. Bellen (dan vraag ik waar ik moet zijn)	8%

Bekendheid en gebruik Servicepunten

Den Haag kent ruim twintig servicepunten, verdeeld over de gehele stad. Bij een servicepunt staan computers die voor algemeen gebruik zijn. Er zijn vrijwilligers die onafhankelijk en gratis helpen bij vragen, problemen, maar ook bij het gebruik van de computer en het invullen van online formulieren. Van de panelleden kent 42% zo'n servicepunt, en 12% heeft er ooit al eens gebruik van gemaakt. De bekendheid van de servicepunten is in Loosduinen en Scheveningen iets groter.

Grafiek S4c: Bekendheid en gebruik servicepunten



Als alle panelleden het bestaan van de servicepunten is uitgelegd, overweegt 42% er in de toekomst wel gebruik van te maken – als het zo uitkomt. Bijna de helft staat er wel positief tegen over maar houdt nog een slag om de arm en 12% ziet gebruik niet zitten. De ouderen die gebruik overwegen, denken er heen te gaan bij zorgbehoefte, algemene informatie en vragen over de woning. Ouderen die nog een slag om de arm houden, geven aan dat het met de afstand en de bekendheid te maken heeft en ouderen die er geen gebruik van denken te maken, geven aan liever te bellen of de mogelijke onderwerpen te privacygevoelig vinden voor een servicepunt. De gemeente kan het best informeren over het bestaan van servicepunten via persoonlijke brieven en wijkkranten/Posthoorn.

H5. Gezamenlijke activiteiten in de wijk

In deze ronde is nog eens specifiek ingegaan op georganiseerde sociale en beweegactiviteiten in de eigen wijk. Zowel in sociale als in beweegactiviteiten is circa drie op de tien ouderen geïnteresseerd. Als gevraagd wordt wat voor activiteiten men het liefst in de wijk georganiseerd ziet, dan wordt sporten en bewegen het vaakst genoemd, gevolgd door kaarten/bridge/bingo en gezellig samen praten bij een kop koffie of een maaltijd en bingo/bridge/kaarten.

Als de respondenten wordt gevraagd of ze locaties kennen te noemen waar zulke activiteiten worden georganiseerd, dan worden veel verschillende locaties genoemd, waarvang wijkcentra het meest.

Tabel S5: Gewenste georganiseerde sociale en beweeg activiteiten in de wijk

1. Sporten en bewegen: sporten, gymnastiek, buiten bewegen, wandelclubje, ouderenyoga, ouderenzwemmen, sport en spel voor ouderen	1. (Wijk)centrum, buurtcentrum, wijkgebouw
2. Kaarten, bridge, bingo	2. Vereniging, clubgebouw
3. Samen komen, koffiedrinken. samen eten. gezelligheid, gespreksgroepen, praten	3. Sportschool, zwembad
4. Creatieve activiteit: handwerken, schilderen, workshops, bloemschikken	4. Zorgcentra
	5. Wijkvereniging, wijkorganisatie
	6. Buurthuis van de toekomst
	7. Welzijnsorganisaties
	8. Kerken, scholen

Van diegenen die hier in meer of minder mate in geïnteresseerd zijn, vindt driekwart dat er in de wijk voldoende activiteiten worden georganiseerd die ook geschikt zijn voor ouderen terwijl 15% vindt dat er te weinig voor ouderen wordt georganiseerd. Om op de hoogte te blijven van de activiteiten in de wijk heeft informatie op papier veruit de voorkeur, met name via de wijkkranten en de Posthoorn. Digitale bronnen worden nagenoeg niet genoemd.

H6. Klussendiensten

Er komen steeds meer vrijwillige en betaalde klussendiensten in de wijken beschikbaar. Een derde van de respondenten is bekend met een of meerdere klussendiensten. Als gevraagd wordt waar ze hierbij aan denken, wordt een grote variatie aan antwoorden gegeven. Antwoorden gerelateerd aan het soort klus (pc, belastingen, boodschappen, klussen in huis) of de soort helpers (buren, studenten, vrijwilligers of professionals). Men heeft met name via wijkkrantjes en via persoonlijke buurtgesprekken gehoord van dit soort klussendiensten.

De Burenhulpcentrale is een van de klussendiensten die in Den Haag actief is. Drie op de tien respondenten is bekend met de Burenhulpcentrale en nog maar 1% heeft er gebruik van gemaakt. Als iedereen is uitgelegd wat klussendiensten kunnen doen, overweegt¹ ruim een derde van de ouderen hier in de toekomst gebruik van te maken, een derde denkt van niet en bijna een derde weet het (nog) niet.

Tabel S6: Overweegt u in de toekomst gebruik te maken van klussendiensten

		Toelichting
Ja, denk het wel	36%	Voor kleine klusjes, bijv. lichtknopje, bel, nieuw stopcontact, nieuwe lampen, verven, spijker in de muur, elektriciteit, lekken gootsteen, kapotte dingen; als mijn kinderen niet kunnen; huishoudelijke taken: stofzuigen, in de tuin, ramen lappen; boodschappendienst
Nee, denk het niet	32%	Heb kinderen/vrienden die dat kunnen; ben zelf heel gezond/handig, ben enigszins wantrouwend tegenover vrijwilligers
Weet niet	32%	Als het niet meer gaat, als het nodig is, als wij het niet meer kunnen; hangt af van de omstandigheden
	100%	

H7. Vervoersdiensten

Van de panelleden van 65 jaar en ouder maakt 16% wel eens gebruik van andere vervoersdiensten dan het OV, zoals de wijkbus, de taxibus, de boodschappenbegeleidingsdienst en/of de regiobus. Aan de gebruikers is de mogelijkheid gegeven iets te zeggen over hun ervaringen met de vervoersdiensten. Dertig ouderen hebben hier gebruik van gemaakt. Zestig procent van de reacties is positief, 27% neutraal en 13% van de reacties heeft een mindere lading. Als de gebruikers gevraagd wordt hoe ze het best op de hoogte gehouden kunnen worden van de vervoersdiensten, noemt de meerderheid thuisgestuurde brieven, waarbij een aantal mensen bevestigt dat dit al goed gebeurt.

¹ Er is jaren studie gedaan naar de betrouwbaarheid van onderzoeksresultaten met betrekking tot de verhouding van de mensen **die zeggen iets te zullen doen** en **die het ook daadwerkelijk zullen doen**. Percentages in onderzoeken worden nog al eens overschat omdat mensen soms antwoord geven uit sociaal wenselijkheid of onwetendheid. Yankelovich International, een gerenommeerd Amerikaans onderzoeksbureau heeft in 1993 alle onderzoeken die ze in de afgelopen 25 jaar hebben uitgevoerd naast elkaar gelegd en waar mogelijk vergeleken met de werkelijke gedragingen nadien. Dit resulteerde in:

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

1. INLEIDING

1.1 Achtergrond

Door goed te luisteren naar de Haagse ouderen probeert het Haags Ouderenplatform een bron van informatie te zijn voor alle Haagse organisaties die zich bezig houden met wonen, zorg en welzijn van ouderen. Het onderzoek richt zich op de Haagse ouderen in de leeftijd van 65-84 jaar, waarbij er voor is gekozen om ook een aantal ouderen van 55-64 jaar te laten meedenken over de onderwerpen. Dit omdat velen van hen ervaringen hebben vanuit de zorg voor hun ouders of anderen in hun omgeving.

De doelstelling is om drie keer per jaar ongeveer 500 ouderen te vragen naar hun mening over actuele onderwerpen. Inmiddels zijn er, na de eerste basismeting, twaalf vervolgrondes geweest, twee in 2012, drie in 2013, drie in 2014, drie in 2015 en nu de eerste in 2016. In dit rapport worden de resultaten van de nieuwste voorjaarsmeting gepresenteerd².

1.2 Onderzoeksverantwoording panelronde voorjaar 2016

De 666 panelleden die na de herfstmeting van 2016 hebben aangegeven deel te willen blijven nemen aan het Ouderenplatform, hebben in april de samenvatting ontvangen van de herfst meting met daarbij een uitnodiging om deel te nemen aan de voorjaarsmeting van 2016. Het veldwerk heeft plaatsgevonden van half april tot half mei 2016. De panelleden zijn telefonisch of per e-mail benaderd, afhankelijk van hun eigen voorkeur. Om de panelomvang op peil te houden zijn tijdens deze meting 36 nieuwe panelleden geworven.

De lengte van de gesprekken tijdens deze panelronde bedroeg ongeveer 12-14 minuten per gesprek. Deze ronde hebben 500 ouderen meegedaan.

Tabel 1.2: Response

Panelbestand bij start Voorjaar 2016	666
Mensen die van het panel afzien ³	-41
Foute nummers, verhuisde mensen	-17
Telefonisch niet bereikt (3-5 pogingen), ook na herinnering geen reactie op e-mailuitnodiging	-116
Nu niet, volgende keer wel	-28
Nieuw uitgenodigde mensen die deelnemen	<u>+36</u>
Doet mee⁴	500
Overgebleven panelleden voor volgende meting	644

² Rapporten zijn te vinden op: <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/actueel/to/Rapporten-Haags-Ouderenplatform.htm>

³ Stopt met panel door ziekte/ gehoorprobleem, geen interesse meer, te oud, overlijden in familie, verhuist, overleden.

⁴ Waarvan 3 voor de laatste keer

1.3 Profiel respondentent

De respondentent zijn qua stadsdeel en etniciteit redelijk representatief voor de 65-plussers in Den Haag.

Tabel 1.3: Profiel werkelijke populatie 65-plus 2011 en panel

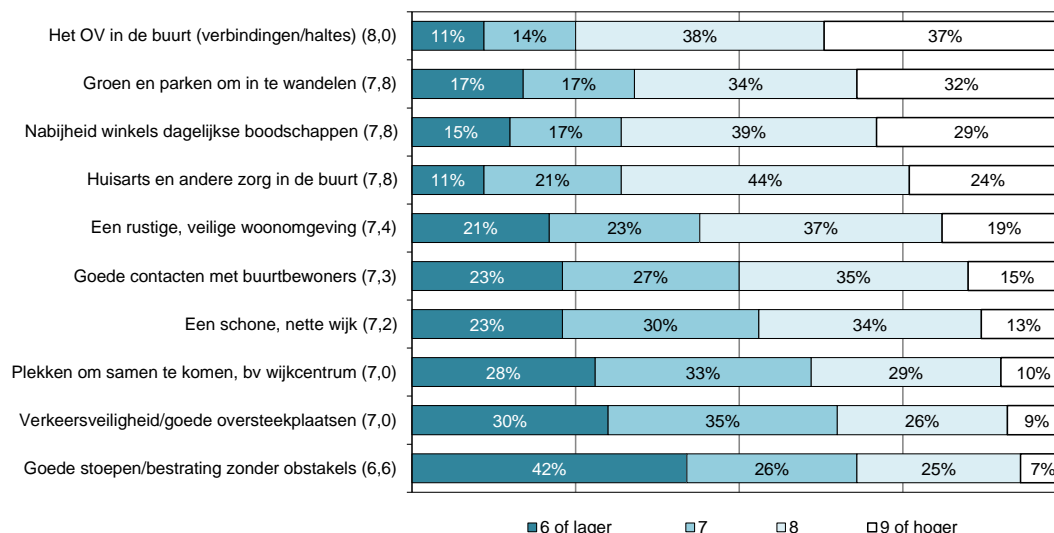
	Populatie 65+ (2011)	Voorjaarsmeting (2016)
Absoluut	64.059	500
Sekse		
Man	41%	44%
Vrouw	<u>59%</u>	<u>56%</u>
	100%	100%
Leeftijd		
55-64 (schaduwgroep)	-	(18%)
65-74	61%	63% (52%)
75-84	<u>39%</u>	<u>37% (30%)</u>
	100%	100%
Herkomst		
Nederland	75%	79%
Suriname	5%	7%
Turkije/Marokko	3%	1%
Antillen & Aruba	1%	1%
Overige landen	<u>16%</u>	<u>12%</u>
	100%	100%
Stadsdeel		
Loosduinen	17%	19%
Escamp	24%	20%
Segbroek	11%	12%
Scheveningen	14%	13%
Centrum	13%	9%
Laak	5%	6%
Haagse Hout	13%	14%
Leidschenveen-Ypenburg	<u>3%</u>	<u>7%</u>
	100%	100%

2. BEOORDELING SENIORVRIENDELIJKHEID EIGEN WIJK

In de herfstmeting 2015 hebben de panelleden aangegeven welke aspecten voor hen erg belangrijk zijn voor een seniorvriendelijke wijk. In deze meting hebben de ouderen hun eigen wijk op tien veel genoemde aspecten beoordeeld.

Onderstaande grafiek laat een hoge beoordeling zien voor het beschikbaarheid van het OV in de eigen buurt, het groen en parken, de nabijheid van winkels voor dagelijkse boodschappen en de huisarts en andere zorg in de buurt. De stoepen/bestrating wordt relatief het laagst beoordeeld.

Grafiek 2a: Beoordeling 10 aspecten seniorvriendelijke wijk (n=500)



Onderstaande tabel geeft de verschillen naar stadsdeel. De seniorvriendelijkheid in Scheveningen en Haagse Hout wordt het hoogst beoordeeld, de seniorvriendelijkheid in het Centrum en Laak krijgen een wat lagere beoordeling.

Tabel 2b: Beoordeling 10 aspecten seniorvriendelijke wijk naar stadsdeel (n=500)

	Totaal	Loosduinen	Escamp	Segbroek	Scheveningen	Centrum	Laak	Haagse Hout	Leidsch./Ypenb.
Gemiddeld	7,4	7,5	7,3	7,4	7,7	7,0	6,8	7,7	7,3
Het OV in de buurt (verbindingen/haltes)	8,0	8,2	8,0	8,0	8,4	8,0	7,9	7,9	7,2
Groen en parken om in te wandelen	7,8	8,3	7,6	7,6	7,9	7,2	6,7	8,5	7,4
Nabijheid winkels dagelijkse boodschappen	7,8	8,0	7,9	7,7	8,2	7,4	7,4	8,0	7,0
Huisarts en andere zorg in de buurt	7,8	7,7	7,8	7,8	8,1	7,8	7,3	8,2	7,9
Een rustige, veilige woonomgeving	7,4	7,6	7,1	7,5	7,9	6,7	6,3	7,8	7,8
Goede contacten met buurtbewoners	7,3	7,4	6,9	7,1	7,7	7,3	6,3	7,6	7,3
Een schone, nette wijk	7,2	7,4	6,9	7,4	7,4	6,5	6,5	7,5	7,6
Plekken om samen te komen, zoals wijkcentrum	7,0	6,9	6,9	6,9	7,6	6,6	6,5	7,4	6,7
Verkeersveiligheid met goede oversteekplaatsen	7,0	7,1	6,9	6,9	6,9	6,6	6,8	7,2	7,2
Goede stoepen/bestrating zonder obstakels	6,6	6,3	6,8	6,6	6,7	6,1	6,3	6,8	7,3

Als panelleden een of meerdere cijfers van een 6 of lager gaven, is gevraagd of ze dit (lagere) cijfer konden toelichten. De meeste opmerkingen betreffen de kwaliteit van de stoepen en bestrating.

Tabel 2c: Toelichtingen op beoordeling tien aspecten seniorvriendelijke wijk

	Rapport cijfer	% 6 of lager	Toelichtingen op lage cijfers
Het OV in de buurt (verbindingen/haltes)	8,0	11%	Lijn/halte is opgeven/verplaatst (8x), 's avonds te weinig (3x), geen bus hier/slecht OV (2x), te veel overstappen (2x), halte ver lopen (2x), geen bankjes bij halte (2x), haltes bij werkzaamheden ongunstig verplaatst (2x), Leidschendam moeilijk bereikbaar met OV, ziekenhuis moeilijk bereikbaar, te duur, mis voorziening zoals Uber
Groen en parken om in te wandelen	7,8	17%	Weinig groen/minder geworden (3x), voelt zich onveilig in Haagse Bos
Nabijheid winkels dagelijkse boodschappen	7,8	15%	Winkels ver weg (5x), te veel buitenlandse winkels, mijn kinderen doen de boodschappen
Huisarts en andere zorg in de buurt	7,8	11%	Verplaatst (2x), arts komt niet meer aan huis, kan in het weekend niet meer naar de eerste hulp
Een rustige, veilige woonomgeving	7,4	21%	Niet veilig (inbraken, loopt hier veel politie, veel buitenlanders) (6x), onrust (door scholen, veel jongeren buiten, bouwvakkers) (3x), te weinig verlichting (2x), weg naar huis loopt langs park (voelt niet veilig)
Goede contacten met buurtbewoners	7,3	23%	Weinig/geen contact met burens (5x), goede en slechte contacten (2x), overlast van burens
Een schone, nette wijk	7,2	23%	Niet schoon/vuil op straat/licht aan mensen zelf (8x), hondenpoep (5x), privétuinen niet netjes
Plekken om samen te komen, zoals wijkcentrum	7,0	28%	Is er niet meer/ verplaatst/ kleiner geworden (6x), te ver (4x), is er niet (2x), heel beperkt (2x), weet niet of die er nog is, niet gezellig
Verkeersveiligheid met goede oversteekplaatsen	7,0	30%	Te hard rijden/gevaarlijk verkeer (7x), druk/veel verkeer (7x), geen zebra in de buurt/oversteekplaatsen te ver uit elkaar (6x), geparkeerde auto's voor oversteekplaats (4x), niet stoppen voor zebra's (2x), fietsers op de stoep, schoolgaande kinderen
Goede stoepen/bestrating zonder obstakels	6,6	42%	Ongelijke bestrating/boomwortels die tegels omhoog werken (27x), obstakels op stoep (paaltjes, fietsen, kliko's, reclameborden, overhangend groen, lantaarnpalen (10x), slechte bestrating (6x), stoepen te smal (4x), lastig voor rollator/rolstoel (3x), herstel duurt te lang/laat te wensen over (na wegwerkzaamheden) (2x)

3. HOOFDTHEMA: INFORMATIE EN COMMUNICATIE IN DE EIGEN WIJK

Het thema van deze ronde is informatie en communicatie in de eigen wijk. De gemeente en Haagse organisaties doen hun best om haar inwoners te informeren over hun activiteiten en voorzieningen.

3.1 Interessante wijk informatie

Als ouderen wordt gevraagd van welke wijk informatie ze graag op de hoogte gehouden willen worden gehouden, worden wijkactiviteiten het meest genoemd, gevolgd door het bekend maken van wegwerkzaamheden, bouw- en bestemmingsplannen en informatie over veiligheid en criminaliteit.

Tabel 3.1: Van welke informatie blijft u graag op de hoogte

1.	Activiteiten (meestal in het algemeen, enkele mensen noemen voorbeelden, zoals activiteiten voor ouderen) (9x), evenementen (7x), braderieën (5x), marktjes (4x), musea (4x), concerten (3x) en verder festivalletjes, kermis, kunst en cultuur, cursusaanbod, sport, theater, bibliotheek (1-3x)	106x
2.	Wegwerkzaamheden, opbrekingen, afsluitingen	50x
3.	Bouw- en bestemmingsplannen, onderhoud aan woningen, verwachte overlast	46x
4.	Veiligheid, criminaliteit	40x
5.	Ontwikkeling buurt: wijknieuws, wat gebeurt er in de wijk, veranderingen in de wijk	30x
6.	Een combinatie van alles	23x
7.	Plannen gemeente: wat ze afspreken in Den Haag, gemeenteberichten	21x
8.	Verkeer: veranderingen, verkeersveiligheid, verkeersregels, gewijzigde verkeerssituaties	16x
9.	Veranderingen in gezondheids- /welzijnszorg, voorzieningen	15x
10.	OV	14x
11.	Vuilnisophaal: plaatsen afvalcontainers, gewijzigde ophaaldagen	14x
12.	Groen: groenvoorzieningen, onderhoud aan groen	13x
13.	Parkeren: parkeerbeleid, veranderingen	12x
14.	Bijeenkomsten, vergaderingen: in de wijk, voor ouderen	10x
15.	Algemene informatie	8x
16.	Winkels, veranderingen in aanbod, verbouwingen winkels	6x
17.	Als er iets gebeurd is	5x
18.	Zwerfafval, schoonhouden buurt	5x
19.	Contacten, adressen	4x
20.	En verder: bereikbaarheid, ouderenwoningen, alles wat voor ouderen belangrijk is, mogelijkheden om vrijwilligerswerk te doen + ontvangen	1-3x

3.2 Totaal overzicht wijk informatie

Er zijn meerdere mogelijkheden om aan wijk informatie te komen, zoals: op papier, via gesprekken en via digitale informatiebronnen. De meeste ouderen maken van al deze drie bronnen gebruik, 75-plussers maken wat minder gebruik van digitale informatie.

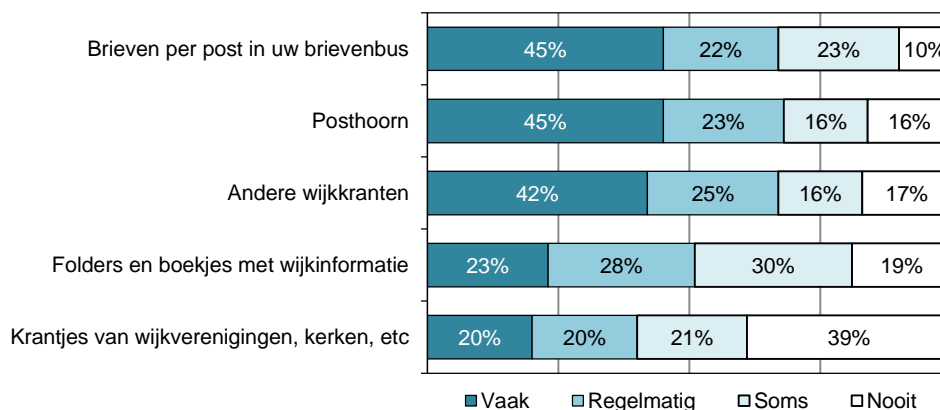
Tabel 3.2a: % Ouderen die (wel eens) gebruik maken van wijk informatie

	Totaal	Man	Vrouw	55-64	65-74	75+
.... via papieren informatie	98%	98%	99%	98%	98%	99%
... uit gesprekken	78%	77%	78%	76%	80%	75%
.... digitaal	64%	68%	60%	70%	69%	50%

Papieren informatie

Vrijwel iedereen maakt gebruik van papieren informatie voor wijk informatie. Dit geldt met name voor brieven, de Posthoorn en andere wijkkranten.

Grafiek 3.2b: Verkrijgt u (wel eens) wijk informatie uit de volgende papieren informatiebronnen (n=506)



Als gevraagd wordt welke papieren informatie zeker belangrijk is, worden de specifieke wijkkranten incl. de Posthoorn het meest genoemd.

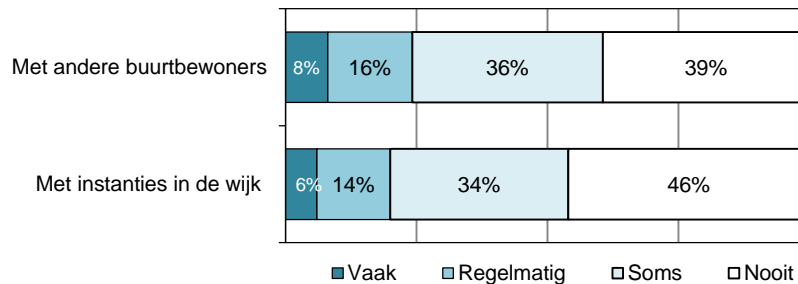
Tabel 3.2c: Welke papieren wijk informatie vindt u het meest belangrijk

1. Wijkkranten (Scheveningse Courant, Scheveninger-Bad Gazet, Loosduinse krant, Duinoordje, Oud Hagenaartje, Vogelwijkkrant, Haags West Nieuws, Statenkwartier, de Eendracht, Archipel/Willemspark, wijkkrant Wateringseveld, Zeeheldenkrant, Elandkrant, de Moerwijker en vele andere)	51%
2. Posthoorn (oa.in de rubrieken van de gemeente en in de Stadskrant staat veel info)	35%
3. Brieven/per post	9%
4. Folders, boekjes	8%
5. AD-Haagsche courant	7%
En verder ($\leq 5\%$):	
- Mix van alles dat binnenkomt	
- Den Haag Centraal	
- Jaar- of kwartaalboekjes met informatie, sociale kaart in boekvorm	
- Buurtblaadjes als de Kruin, HWN, Lopend Vuurtje, De Boogaard	
- Actiefolders van supermarkten	
- Woningbouwvereniging, VVE	
- Alle pakkende leuke en goede informatie	
- En verder (1-3x): Kinderen lezen me voor (slechte ogen), informatie over de Ooievaarspas, contactenlijstjes met telefoonnummers, alles wat met ouderen te maken heeft, alleen relevante berichten (we hebben ja/nee-sticker), door alle emails krijg je steeds minder brieven: en dat vind ik jammer	

Informatie uit gesprekken

Zes op de tien ouderen informeert zich over wat er in de wijk gebeurt via gesprekken met buurtbewoners en ruim de helft hoort wel eens wat door gesprekken met een wijk- of gezondheidscentrum.

Grafiek 3.2d: Verkrijgt u wijk informatie uit de volgende gesprekken (n=500)



Als gevraagd wordt welke gesprekken ouderen zeker belangrijk vinden, worden de gesprekken met burens en buurtgenoten het meest genoemd.

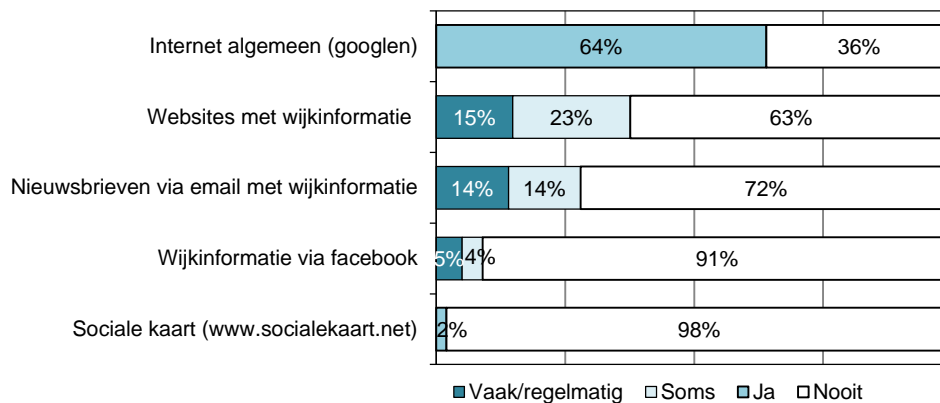
Tabel 3.2e: Welke mensen/instanties vindt u het meest bruikbaar of prettig?

1. Burens, buurtgenoten	21%
2. Wijk- en dienstencentrum	18%
3. Bibliotheek	17%
4. Wijkberaad, wijkverenigingen, wijkteam	14%
5. Huisarts, gezondheidscentrum	8%
6. Verschillend, hangt van info af, per onderwerp verschillend	5%
7. Winkelcentrum	5%
8. Gemeentelijke balies	4%
9. Thuiszorg	3%
10. Woningbouwvereniging	3%
En verder (1-3x): via servicecentrum, via kennissen en vrienden, via Kerk, sociale mensen die naar me toe komen, in verzorgingshuis, met wijkagent/burgernet, in zwembad	

Digitale wijk informatie uit gesprekken

Vrijwel iedereen gebruikt papieren informatie. Bijna tweederde van de panelleden maakt wel eens gebruik van digitale informatiebronnen. Digitale wijk informatie via Facebook en de www.sociale kaart.net wordt nauwelijks gebruikt.

Grafiek 3.2f: Verkrijgt u ook digitale wijk informatie (n=500)



3.3 Waar zoeken ouderen wijk informatie

Om een beeld te krijgen waar mensen verschillende soorten van wijk informatie zoeken, zijn enkele onderwerpen genoemd met de vraag op welke manier ze deze informatie zouden zoeken. Informatie over wijkactiviteiten en wijknieuws wordt vaak uit de wijkkrant gehaald, wat meer structurele informatie over wonen, welzijn en zorg wordt vaker op internet opgezocht.

Tabel 3.3a: Waar zoekt men vier soorten informatie

	Informatie over activiteiten in uw wijk	Berichten over wat er gebeurt in de wijk	Als u op zoek bent naar een klusbedrijf	Informatie over wonen, welzijn en zorg in de wijk
Wijkkranten, Posthoorn	69%	73%	11%	28%
Op internet, googlen	19%	15%	40%	33%
Iemand vragen (o.a. burens, familie, kennissen)	6%	4%	34%	10%
In een boekje	5%	4%	2%	7%
Telefonisch (via telefoonboek, Gouden Gids)	1%	1%	6%	10%
Wijkcentrum	1%	1%	1%	4%
Anders	6%	6%	10%	13%

Van de ouderen geeft 95% aan dat het zoeken naar informatie over het algemeen goed gaat, 5% vindt van niet, 16% noemt een verbetermogelijkheid.

Tabel 3.3b: Gaat dit zoeken naar informatie goed?

Ja	84%
Ja, maar noemt toch een verbetermogelijkheid	11%
Nee	5%
	100%

In onderstaande tabel geven ouderen redenen waarom het meestal wel goed gaat. Ook geeft een aantal ouderen redenen wanneer het nog wel eens misgaat.

Tabel 3.3c: Redenen waarom het zoeken meestal wel goed gaat en waar het nog beter kan

Redenen die genoemd worden waarom het meestal goed gaat
<ul style="list-style-type: none"> • Ja gaat (meestal) goed, vindt alles wel, gaat prima, gaat me goed af • Genoeg informatiebronnen, er zijn zoveel mogelijkheden • (Wijk)kranten (Posthoorn, vele verschillende wijkkranten, soms abonnement op AD of Den Haag Centraal) • Mijn kinderen helpen veel en burens ook wel • Ben veel buiten, als je even doorvraagt, lukt het best • Je moet zelf een beetje handig zijn • Zeker met googlen, op internet • Samen met mijn vrouw vinden we het wel, we hebben beide onze kwaliteiten • Het is op latere leeftijd leuk om dingen uit te zoeken • Er zijn steeds meer apps, facebook en andere zaken
Verbetermogelijkheden
<ul style="list-style-type: none"> • Posthoorn, wijkkranten worden niet altijd even goed bezorgd • Ben nog niet zolang digitaal, dus het is vaak nog moeilijk zoeken • Er wordt vaak naar de PC verwezen, maar wij doen niets op internet • Als je zelf een handicap hebt, kom je moeilijk buiten (en mis je veel) • Wat je nu wel erg merkt is dat er allerlei info is die je niet meer via post krijgt maar digitaal • Het meeste is goed te vinden, maar soms is het lastig om specifieke informatie te vinden • Soms is zoeken moeizaam en tijdrovend • Vraag het meestal aan verzorgers, maar die hebben niet altijd tijd • Er is weinig wijkgerichte informatie via internet • Heb door ouderendom last met (na) denken • Er is in onze wijk geen wijkkrant meer

3.4 Beoordeling wijkinformatie

Acht op de tien oudere Hagenaars vindt dat ze redelijk tot goed op de hoogte zijn van informatie in hun wijk, zoals berichten, het nieuws en de activiteiten in uw wijk. Twee op de tien is hier niet tevreden over.

Tabel 3.4a: Hoe goed bent u op de hoogte van wijkinformatie

Goed	42%
Redelijk	38%
Matig	14%
Slecht	6%
	100%

Als vervolgens gevraagd wordt wat nog beter kan aan de informatievoorziening over de wijk, is de diversiteit in de antwoorden groot en zijn de antwoorden niet eenduidig. Eigenlijk zijn mensen redelijk tevreden en zijn de verbetermogelijkheden wisselend (sommige ouderen willen meer digitaal, anderen minder; sommigen mensen willen wel meer informatie, anderen vinden het allemaal wel genoeg).

Tabel 3.4b: Wat zou nog beter kunnen aan het informeren van u over de wijk?

Graag meer brieven/folders/nieuwsbrieven/wijkbladen in de bus (23x)	info via internet: vindbaarheid (8x)
<ul style="list-style-type: none"> Brief of folder in de bus (11x) Nieuwsbrief over wat er in de wijk gebeurt (5x) Wijkblad met info over wijk, bijv 4x per jaar (is er nu niet) (4x) Meer info in de bus (4x) Persoonlijker (2x) 	<ul style="list-style-type: none"> Laten weten waar ik info kan vinden op internet/relevante websites (3x) Meer info over socialekaart.nl (3x) Overzicht van websites (1x) Betere vindbaarheid informatie via internet (1x)
Wijkkranten: meer/vaker/bezorgen (12x)	Info via internet: meer/minder via internet (10x)
<ul style="list-style-type: none"> Meer en vaker info via wijkkrantjes (9x) Wijkkrantje (regelmatiger) bezorgen (3x) 	<ul style="list-style-type: none"> Ik kan niet op internet/pc, niet alles via internet (5x) Meer via internet (3x) Info via gemeentelijke website (1x)
Meer via email/social media (7x)	Meer/vaker info in het algemeen (10x)
<ul style="list-style-type: none"> Meer info via email (4x) Wijkapp (2x) Facebook (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> Ik krijg weinig info over de wijk (3x) Vaker informatie (3x) Info uitgebreider (2x) Info beter verspreiden (1x) Meer variatie in informatie (1x) Minder versnippering over allerlei media (1x)
Andere manieren van info verspreiden (9x)	Noemt onderwerp waarover meer info wordt gewenst (34x)
<ul style="list-style-type: none"> TV West (3x) Boekje over de wijk met algemene info en adressen (3x) Bijeenkomsten organiseren (2x) Folders met wijkinfo bij AH oid (1x) 	<ul style="list-style-type: none"> Info over opbrekingen in wijk, ontwikkelingen bouw, plaatsing oracs, parkeren, krakers Bekendmaken waar ik info over activiteiten kan vinden Info over aangrenzende wijken Meer info over veiligheid in wijk Meer info gericht op ouderen Meer info over buurt/wijkcentra Meer info over winkels en bewoners: oud en nieuw Meer over eigen wijk Belangrijk info/veranderingen/bijv zorg dat je daar niet zelf achteraan hoeft
Andere verbetertips (8x)	
<ul style="list-style-type: none"> Vaak info te laat/achteraf (6x) Meer input van gemeente en wijk in huis aan huis krantjes/den haag centraal (2x) Informatie zoek ik zelf wel op internet op, wil niet meer papieren info (1x) 	

3.5 Beoordeling wijkinformatie in het algemeen & op begrijpelijkheid/leesbaarheid

Bijna negen op de tien respondenten vindt de wijkinformatie over het algemeen begrijpelijk en goed leesbaar en 12% vindt deze matig of slecht. Deze laatste groep geeft hiervoor met name als reden het ambtelijke taalgebruik.

Tabel 3.5: Begrijpelijkheid, leesbaarheid wijkinformatie

Goed	57%	Omdat: taalgebruik: te ambtelijk, taalfouten (20x), rommelig door reclame (4x), lettertype kan soms duidelijker/groter (2x)
Redelijk	31%	
Matig	10%	
Slecht	1%	
	100%	

3.6 Voldoende wijkinformatie op papier

De gemeente vindt het belangrijk dat er voldoende informatie op papier beschikbaar blijft. Driekwart van de ouderen vindt dat er over het algemeen nog voldoende wijkinformatie op papier is. Een kwart vindt van niet.

Tabel 3.6a: Voldoende wijkinformatie op papier

	Totaal	Man	Vrouw	55-64	65-74	75+
Ja	76%	79%	74%	74%	75%	79%
Nee	24%	21%	26%	26%	25%	21%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Vervolgens is gevraagd welke informatie men belangrijk vindt om op papier te hebben. Onderstaande tabel geeft een bloemlezing van onderwerpen.

Tabel 3.6b: Welke informatie willen ouderen graag op papier behouden

1. Zorg (wijzigingen in de zorg, hulplijnen, artsinfo, wmo, zorgmogelijkheden)	24x
2. Cursussen en activiteiten in de wijk	20x
3. Belastingen	16x
4. Wegwerkzaamheden, bouw, werkzaamheden aan riool	16x
5. Wijkinfo	16x
6. Veranderingen	10x
7. Overheidsinfo	8x
8. Openbaar Vervoer	8x
9. Gemeentereiniging, huisvuil ophaal kalender: op papier	6x
10. Wonen, woningbouwvereniging, puntensysteem	6x
11. Gemeentelijke zaken	4x
12. Besluiten	4x
13. Veiligheid	4x
14. Telefoonnummers van instanties	4x
En verder: parkeren, informatiebijeenkomsten, maaltijdprojecten, Welzijn Scheveningen, wat er in de stad speelt, verzekering, waar je moet zijn voor informatie, veranderingen in de wijk, woz waarden, bankzaken, reclamefolders van winkels	

4. BEREIKBAARHEID GEMEENTE IN DE WIJK

Hoofdstuk 4 gaat over de telefonische en persoonlijke bereikbaarheid van de gemeente en gemeentelijke instanties.

4.1 Telefonische bereikbaarheid gemeente

Zeven op de tien ouderen vindt dat de gemeente Den Haag telefonisch voldoende bereikbaar is om vragen te stellen. Drie op de tien vindt van niet. Hiervoor worden als belangrijkste redenen genoemd dat ze soms lang moeten wachten, niet efficiënt worden doorverbonden en er steeds meer wordt doorverwezen naar het digitale loket.

Tabel 4.1: Tevredenheid met telefonische bereikbaarheid

Ja, voldoende	70%
Nee, onvoldoende	30%
	100%

→

Redenen voor een mindere telefonische bereikbaarheid

- Soms lang wachten (14x)
- Het doorverbinden kan sneller, beter en efficiënter (12x)
- Er wordt steeds meer naar internet/digitale loket verwezen (op telefonische dienstverlening wordt bezuinigd) (11x)
- Het bandje, het nummer 14070, de doorkiesnummers werkt onpersoonlijkheid in de hand (10x)
- Er zit onvoldoende deskundigheid als je belt (wordt vaak niet begrepen) (9x)
- Graag een speciaal wijk nummer, hoe persoonlijker hoe beter, persoonlijk contact over zorgvragen (6x)
- Je weet vaak niet waar je terecht kunt met je vraag, welk loket je moet hebben, minder directe nummers (5x)
- Geen actie/vervolg op telefoontje (het heeft 3 jaar geduurd voordat 2 weesfietsen voor mijn deur weg waren) (3x)
- Je moet overal een afspraak voor maken (2x)

4.2 Belang van een gemeentelijke balie in de wijk voor vragen over zorg en welzijn

Van de ouderen zegt 86% het belangrijk (lees: fijn) te vinden als er in de wijk een gemeentebalie is, waar men persoonlijk vragen kan stellen over zaken als zorg, welzijn en wonen. Wel zeggen veel mensen er spontaan bij dat ze nog niet weten waarvoor ze die zullen gebruiken, maar dit vast gaan doen als het nodig is.

Tabel 4.2a:Belangrijk dat er in de wijk een gemeentelijke balie is voor vragen over zorg, welzijn en wonen

Ja	86%
Nee	14%
	100%

Een balie in de wijk is een goed aanspreekpunt met de nadruk op echt persoonlijk contact, aanvullend op en als tegenwicht tegen de toenemende digitalisering.

Tabel 4.2b: Waarom is het wel/niet van belang dat er in de wijk een gemeentebalie is

Argumenten waarom een balie van belang is/ kan zijn
<ul style="list-style-type: none"> • Aanspreekpunt en vraagbaak in de wijk (als het nodig is, kan je daar gebruik van maken), waar iedereen al zijn vragen kan stellen over zorg, welzijn, leefbaarheid, veiligheid, wonen • Aanvullend op en als tegenwicht van de toenemende digitalisering, zeker voor ouderen die geen pc hebben of er niet goed mee om kunnen gaan • Persoonlijk contact voelt prettiger, vaak draait het om een persoonlijke situatie, mondeling is het gemakkelijk, persoonlijk contact moet belangrijk onderdeel blijven in communicatie tussen gemeente en haar bewoners. Een loket waar alles behulpzamer, toegankelijker, laagdrempeliger, informatiever, benaderbaarder is, een stadsdeelkantoor is hier niet op berekend • Nabijheid in de eigen wijk, beperkte reistijd: In iedere wijk zou je informatie moeten kunnen krijgen zonder lang te reizen (van belang voor de ouderen); Een aanspreekpunt dichtbij is goed voor mensen die slecht ter been zijn en hulp nodig hebben etc, maar dan is het wel van belang dat je in de nabijheid kan parkeren • Centraal punt voor alle dienstverlening in de wijk waar je informatie kan krijgen over alle dienst- en zorgverleners in de wijk, de benodigde info halen bij de bron • Deskundige medewerkers: De medewerkers moet wel mensen zijn die veel over verschillende onderwerpen weten en die ook daadwerkelijk iets kunnen betekenen
Argumenten waarom een balie niet van belang is
<ul style="list-style-type: none"> • Overdreven, een speciaal wijkloket is niet nodig • In grote stad vaak onhandig met parkeren, het kan ook telefonisch • Als alles op internet staat, is er geen balie nodig. Website gemeente biedt voldoende mogelijkheden • Tegengaan van versnippering: er zijn al voldoende balies van dienstverleners • Het stadsdeelkantoor is in de buurt en goed bereikbaar, dus niet nodig • Ouderen zijn nog vitaal en zelfredzaam genoeg

4.3 Naar welke balie zou men op dit moment gaan met vragen over zorg, welzijn of wonen

Als ouderen op dit moment een vraag hebben over zorg, welzijn of wonen waarvoor men graag persoonlijk iemand aan een balie zou willen spreken, denkt zestig procent hiervoor als eerste aan een bezoek aan het Stadsdeelkantoor (of Stadhuis). Slechts 10% denkt aan een bezoek aan een van de servicepunten, meestal in het wijkcentrum.

Tabel 4.3: Waar zou men op dit moment heen gaan met vragen over zorg, welzijn of wonen

1.	Stadsdeelkantoor	48%
2.	Stadhuis (centrum)	11%
3.	Wijkcentrum, servicepunt	10%
4.	Zoeken op internet	9%
5.	Bellen (dan vraag ik waar ik moet zijn)	8%
6.	Gezondheidscentrum, huisarts	3%
7.	Woningbouwvereniging	2%
8.	Stichting Welzijn, Stichting Mooi, Stichting Voor, Respect	1%
9.	Zorgcentrum (Florence)	1%
10.	Mijn kinderen/buren	1%
11.	Thuiszorgorganisatie (Evita)	1%
12.	Couveehuis, Kalhuis	1%
13.	En verder (1-3x): HWW kantoor, Wijkagent, Maatschappelijk werk, Buurtzorg, CIPO, Bibliotheek, Ouderenentra, Ouderenconsulent, STEK, Social case manager	
	Weet niet	11%

4.4 Bekendheid en gebruik Servicepunten

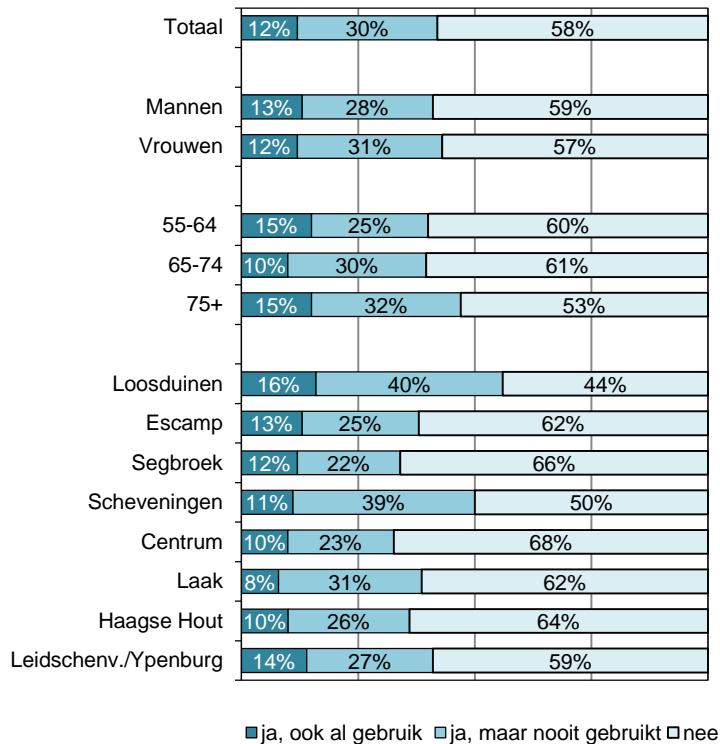
Den Haag kent ruim twintig Servicepunten, verdeeld over de gehele stad. Hier kunnen alle Hagenaars terecht voor vragen of hulp op het gebied van zorg, welzijn of wonen. In een Servicepunt staan computers die voor algemeen gebruik zijn. Er zijn vrijwilligers die helpen bij het gebruik van de computer en het invullen van online formulieren. Bij een Servicepunt XL is daarnaast andere dienstverlening aanwezig zoals:

- Hulp bij de administratie en financiën
- Hulp bij het vinden van de nodige zorg, ondersteuningsmogelijkheden en voorzieningen in Den Haag (de cliëntondersteuner)
- Een maatschappelijk werker of een ouderenconsulent
- Hulp (van burens) in uw directe omgeving
- Hulp bij het vinden van vrijwilligerswerk

De ondersteuning van de medewerkers van de Servicepunten is gratis en onafhankelijk.

Van de panelleden kent 42% zo'n servicepunt, en 12% heeft ooit al eens van een servicepunt gebruik gemaakt. De bekendheid van de servicepunten is in Loosduinen en Scheveningen iets groter.

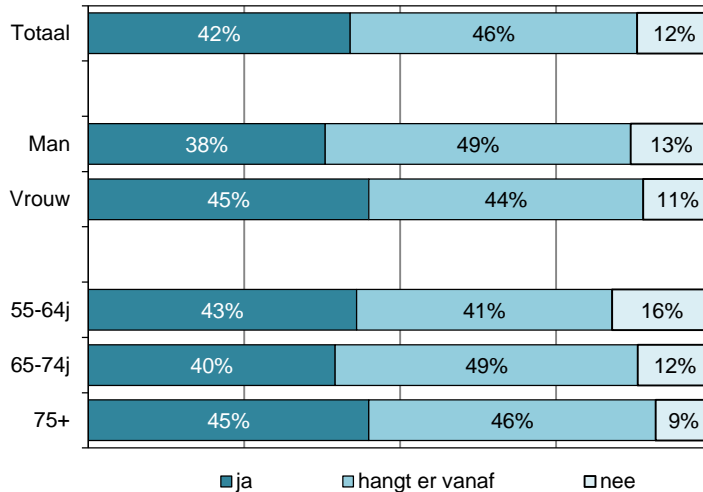
Tabel 4.4: Bekendheid en gebruik servicepunten



4.5 Toekomstig gebruik servicepunten

Als alle panelleden het bestaan van de servicepunten is uitgelegd, overweegt 42% er in de toekomst wel gebruik van te maken – als het zo uitkomt. Bijna de helft staat er wel positief tegen over maar houdt nog een slag om de arm en 12% ziet gebruik niet zitten.

Grafiek 4.5a: Toekomstig gebruik servicepunten



De ouderen die gebruik overwegen, denken er heen te gaan bij zorgbehoefte, algemene informatie en vragen over hun woning/verhuisplannen. Ouderen die nog een slag om de arm houden, geven aan dat dit met de afstand en de bekendheid te maken heeft, en ouderen die er geen gebruik van denken te maken, geven aan liever te bellen of de mogelijke onderwerpen te privacygevoelig te vinden voor een servicepunt.

Tabel 4.5b: Redenen om in de toekomst wel, misschien of geen gebruik te maken van de servicepunten

Redenen om servicepunt wel te gebruiken	Redenen van twijfel
<ul style="list-style-type: none"> Als ik zorg nodig heb vanwege ziekte/ouderdom (27x) Alles wat ik wil weten, informatie inwinnen (17x) Wonen, nieuwe woning krijgen (10x) Als ik er zelf niet uitkom (8x) Vervoer, taxivervoer, wijkbus (8x) Woningaanpassingen (5x) Hulp met financiën (5x) Als ik ergens mee zit, problemen heb (4x) Huishoudelijke hulp (3x) Hulp in huis (3x) Belastingvragen (3x) Hulp bij administratie (3x) Algemene zorg (2x) Bij problemen met woning (2x) En verder (1x): veiligheid, controle in de wijk, als mij iets gebeurt, als ik alleen zou zijn, als ik heel oud word, belangrijke, persoonlijke vragen, beschikbare voorzieningen, mogelijkheden om langer thuis te kunnen wonen, hoe kunnen we de zorg verbeteren, tijdelijke opvang in noodsituaties, ambtelijke afhandelingen, welzijn, naar verzorgings-huis gaan, bijstandsuitkering, cursussen, informeren over hoe zaken als zorg/wonen/welzijn verloopt 	<ul style="list-style-type: none"> Als het op loopafstand is (22x) Als het servicepunt duidelijk bekend is (18x) Afhankelijk van onderwerp, urgentie (9x) Als ik er niet uitkom met familie/hulp om mij heen (6x) Als ze bij me thuis komen (6x) En verder (1-3x): moet het wel iemand zijn die beslissingen kan nemen, als ik het niet op internet kan vinden, alleen voor een praatje
	Redenen om servicepunt niet te gaan gebruiken
	<ul style="list-style-type: none"> Liever bellen (16x) Te privacygevoelig bij servicepunt mt 1 grote ruimte, niet bij privacygevoelige info (10x) Wij weten alles zelf (8x) Heb veel kinderen/familie die helpen (6x) Negatief over hulp van gemeente (slechte ervaring, krijg toch geen hulp (6x) Liever internet (4x) Ben ergens anders lid (anbo) (3x) En verder (1-2x): ken de mensen te goed voor persoonlijke vragen, woon nu perfect, woon al in 60+huis, betuttelend, ik ben verlegen

4.6 Hoe kunnen servicepunten het best onder de aandacht gebracht worden

Als tot slot over dit onderwerp gevraagd wordt hoe de gemeente hen het best kan informeren over het bestaan van deze servicepunten, worden een persoonlijke brief en de wijkkranten/Posthoorn het vaakst genoemd.

Tabel 4.6: Hoe zouden servicepunten het best onder de aandacht gebracht kunnen worden

1. Per post, brief versturen	42%
2. In wijkkrantjes, posthoorn, gemeenteberichten (af en toe laten terugkomen)	36%
3. Per e-mail	15%
4. Folders/brochures waarvoor je er terecht kan (ook neerleggen in stadsdeelkantoren, bij gezondheidscentra, bibliotheek, uitdelen bij bijeenkomsten)	10%
5. Op website van gemeente, duidelijke verwijzing	5%
6. Bellen (en daarna informatie toesturen)	4%
7. Posters in liften van flats/tehuizen waar veel ouderen wonen	3%
En verder:	
- Belangrijke nummers/adressen op een geplastificeerd overzicht (soort huisvuikalender), eventueel iemand die dat dan komt brengen en het bespreekt.	
- Zeer stevige publicatie in kranten	
- In een jaarboekje wat je kan bewaren met wat algemene informatie	

5. GEZAMENLIJKE ACTIVITEITEN IN DE WIJK

In eerdere metingen van het Ouderenplatform is aandacht besteed aan interesse in activiteiten in de wijk. Er zijn toen zes gezamenlijke activiteiten (wandelen/bewegen, gezamenlijke maaltijden, creatief in een groep, leesgroep, groeps gesprekken en actief in tuin/groen) voorgelegd, met de vraag of men hier zelf in de wijk aan deel zou willen nemen.

Van alle panelleden toonde ruim de helft interesse in minimaal een van de zes activiteiten. Men is het meest geïnteresseerd in het gezamenlijk bewegen, gevolgd door gezamenlijk eten en in groepsverband creatief bezig zijn. De interesse is voor de drie leeftijdsgroepen vrijwel even groot.

Tabel 5a: Interesse in zes gezamenlijke activiteiten

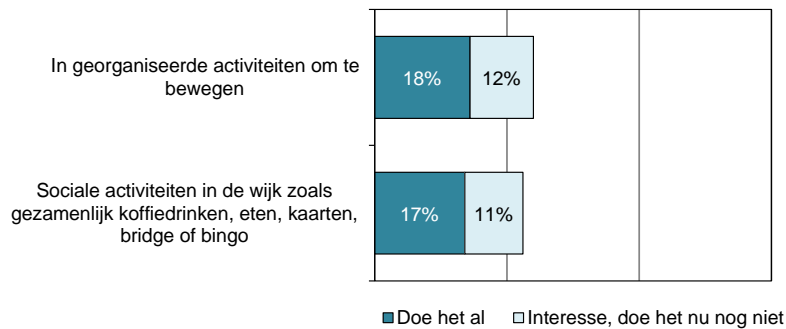
Geïnteresseerd in minimaal 1 activiteit	52%
– Samen wandelen, bewegen	30%
– Gezamenlijke maaltijden, samen eten	23%
– Creatief bezig zijn (schilderen, tekenen, zingen)	23%
– Een leesgroep	19%
– Groepsgesprekken over zingeving, verwerken ziekte	19%
– Samen actief bezig zijn in gemeentelijke tuinen of groen	17%
In geen enkele (van deze zes) activiteiten geïnteresseerd	48%
	100%

N=525; Ouderenplatform Herfst 2013

Georganiseerde sociale en beweegactiviteiten in de wijk

In deze ronde is nog eens specifiek ingegaan op georganiseerde sociale en beweegactiviteiten in de buurt. Zowel in sociale als in beweegactiviteiten is circa drie op de tien mensen geïnteresseerd.

Tabel 5b: Interesse in sociale activiteiten en georganiseerde beweegactiviteiten in de wijk



Als gevraagd wordt wat naar georganiseerde activiteiten die men het liefst in de wijk georganiseerd ziet, dan wordt sporten en bewegen het vaakst genoemd, gevolgd door kaarten/bridge/bingo en gezellig samen praten bij een kop koffie of een maaltijd en bingo/bridge/kaarten.

Tabel 5c: Gewenste sociale activiteiten in de wijk

1. Sporten en bewegen: Sporten, gymnastiek, buiten bewegen, wandelclubje, ouderenyoga, ouderenzwemmen, sport en spel voor ouderen
2. Kaarten, bridge, bingo
3. Samen komen, koffiedrinken, samen eten, gezelligheid, gespreksgroepen, praten
4. Creatieve activiteit: handwerken, schilderen, workshops, bloemschikken
5. Overig: uitjes, musea, reisjes, iets voor mannen

Locaties waar zulke activiteiten worden georganiseerd

Als de respondenten wordt gevraagd of ze locaties kunnen noemen waar zulke activiteiten worden georganiseerd, dan worden veel verschillende locaties genoemd. Wijkcentra worden het meest genoemd.

Tabel 5d: Locaties waar sociale wijkactiviteiten worden georganiseerd

(Wijk)centrum, buurtcentrum, wijkgebouw	21x
Vereniging, clubgebouw	9x
Sportschool, zwembad	7x
Zorgcentra	6x
Wijkvereniging, wijkorganisatie	5x
Buurthuis van de toekomst	4x
Welzijnsorganisatie	3x
En verder: eigenstraat, fysio, kerk, school, tuin	7x

Beoordeling hoeveelheid sociale activiteiten in de wijk voor ouderen

Van diegenen die hier in meer of minder mate geïnteresseerd in zijn, vindt driekwart dat er in de wijk voldoende activiteiten worden georganiseerd die ook geschikt zijn voor ouderen terwijl 15% vindt dat er te weinig voor ouderen wordt georganiseerd. De resterende 10% heeft geen mening. Vrouwen en 65-plussers zijn hier relatief positiever over.

Beste informatiebron voor aanbod georganiseerde activiteiten in de wijk

Om op de hoogte te blijven van de wijkactiviteiten heeft informatie op papier veruit de voorkeur, met name via de wijkkranten en de Posthoorn. Digitale bronnen worden nagenoeg niet genoemd.

Tabel 5e: Beste manieren om ouderen op de hoogte te houden van sociale wijkactiviteiten

1. Wijkkranten, Posthoorn
2. Brief, per post
3. Folders
4. Wijkblad
En enkele malen: telefonisch, persoonlijk contact, mensen onder elkaar door vertellen, email

6. KLUSSEDIENSTEN

Er komen steeds meer vrijwillige en betaalde klusdiensten in de wijken beschikbaar. Mensen die ouderen hulp kunnen bieden bij bijvoorbeeld boodschappen, computer storingen of klusje aan huis. Een derde van de respondenten is bekend met deze mogelijkheid. Vrouwen en 75-plussers zijn relatief het best bekend met dit soort klusdiensten.

Tabel 6a: Bekendheid klusdiensten in de wijk

	Totaal	Man	Vrouw	55-64	65-74	75+
Bekend	34%	20%	42%	18%	28%	45%
Onbekend	66%	80%	58%	82%	72%	55%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Als de mensen die bekend zijn met dit soort klusdiensten gevraagd wordt waar ze aan denken, wordt een grote variatie aan antwoorden gegeven. Antwoorden gerelateerd aan het soort klus (pc, belastingen, boodschappen, klussen in huis) of de soort helpers (buren, studenten, vrijwilligers of professionals).

Het bestaan van klusdiensten kent men met name via wijkkrantjes en via persoonlijke buurtgesprekken.

Tabel 6b: Aan wat voor soort klusdiensten denkt u

- Specifieke voorbeelden: hulp bij invullen belastingformulier, hondenuitlaatservice, taxidienst voor boodschappen, abonnement voor problemen met computer, boodschappendienst, klussen in huis
- Studentenhulp bij computerproblemen, er zijn vaker jonge mensen die wel wat willen doen
- Klusjesmannen die zich in de wijk aanbieden
- Hulp via wijk- en dienstencentra (bv. De Henneberg)
- In wijkblaadje/wijkkrant staan telefoonnummers (sowieso boodschappen en kleine klussen)
- Burenhulpcentrale
- Veel klussen zijn wel met (beperkte) vergoeding
- Maar ook gewoon buren die wel klussen willen doen

Tabel 6c: Hoe heeft u gehoord van deze klusdiensten

- Gelezen in wijkkrantje, wijkblaadje
- Gehoord van buurtbewoners (mond tot mond)
- Folders
- Er hing een briefje in het wijkgebouw (huismeester)
- Gehoord/gezien in wijkcentrum

Bekendheid Burenhulpcentrale (070-2629999)

Drie op de tien respondenten kent de Burenhulpcentrale. Op dit moment heeft nog maar 1% van de ouderen hier wel eens gebruik van gemaakt. De Hagenaars die dit kennen, hebben dit met name gelezen in een wijkblaadje. Enkele ouderen noemen ook folders bij het gezondheidscentrum, via een telefooncirkel en of via het wijkcentrum.

Tabel 6d: Bekendheid/gebruik Burenhulpcentrale

Ja, en ook gebruik van gemaakt	1%
Bekend en geen gebruik	30%
Onbekend	69%
	100%

Nu men heeft gehoord van het bestaan van zulke klushulp, overweegt ruim een derde van de ouderen in de nabije toekomst hiervan gebruik te maken, een derde denkt van niet en bijna een derde weet het (nog) niet.

Tabel 6e: Overweegt u in de toekomst gebruik te maken van klussendiensten

Ja, denk het wel	35%
Nee, denk het niet	34%
Weet niet	31%
	100%

Vervolgens hebben de respondenten hun antwoord toegelicht.

Tabel 6f: Hoe heeft u gehoord van deze klussendiensten

Waar denken de mogelijk geïnteresseerden aan (32%)
<ul style="list-style-type: none">• Kleine klusjes, bijv. lichtknopje dat kapot is, bel laten maken, nieuw stopcontact, nieuwe lampen in-/ophangen, verven, iets timmeren, spijker in de muur, elektriciteit, lekken gootsteen, kapotte dingen (20x)• Als het nodig is wel, als ik niemand anders heb, als mijn kinderen het niet kunnen (12x)• Huishoudelijke taken: stofzuigen, in de tuin, ramen lappen (10x)• Boodschappendienst (7x)• Grotere klussen: verfwerk (3x)• Dagelijkse taken: koken (2x) • Het is vervelend om alles aan (gewoon) bezoek te vragen (4x)• Omdat ik alleen ben (3x)
Waarom zijn mensen niet geïnteresseerd (32%)
<ul style="list-style-type: none">• Heb kinderen die dat kunnen, maak gebruik maken van kennissen en vriendenkring, heb mijn eigen netwerk (22x)• Ben zelf heel handig, nog actief, een doe-het-zelver, kan ik nog allemaal zelf (13x)• Ben enigszins wantrouwend tegen vrijwilligers, huur dan liever professional in, ben tegen vrijwilligershulp, vind het een afgang (3x)• En verder: doet woningbouwvereniging, volgens mij is het inkomens gebonden (ben ik iets te rijk voor denk ik), heb het al gedaan, want ik ben net verhuisd naar 60+
Redenen waarom mensen geen mening hebben
<ul style="list-style-type: none">• Als het niet meer gaat, als het nodig is, als wij het niet meer kunnen (6x)• Hangt af van de omstandigheden (6x)• Hoop voorlopig niet, kan het niet inschatten, ligt aan gezondheid partner (5x)• Als mijn huishoudelijke hulp/schoonmaakster zou stoppen/ het niet meer kan (3x)• Ligt eraan wat de kosten zijn

7. VERVOERSDIENSTEN VOOR OUDEREN

Voor diegenen die vanwege hun leeftijd of handicap niet met het OV kunnen reizen, zijn er alternatieve vervoersdiensten. Van de panelleden van 65 jaar en ouder maakt 16% hier wel eens gebruik van. Ruwweg zijn dit circa 10.500 van de Haagse ouderen⁵. Van de onderscheiden vervoersdiensten wordt het meest gebruik gemaakt van de taxibus.

Tabel 7a: Gebruik vervoersdiensten voor Hagenaars die niet of moeilijk met het OV kunnen reizen

	Totaal	65-74	75+
Gebruik	16%	10%	25%
• Wijkbus	2%	0%	6%
• Taxibus	14%	10%	20%
• Booodschappenbegeleidingsdienst	2%	2%	4%
• Regiobus	3%	2%	6%
• Ander vrijwilligersvervoer	1%	0%	2%
Geen gebruik, wel geïnteresseerd	5%	6%	4%
Nee, geen gebruik en geen interesse	79%	84%	75%
	100%	100%	100%

Dertig ouderen hebben een toelichting gegeven over hun ervaringen met de vervoersdiensten. Zestig procent van de reacties is positief, 27% neutraal en 13% heeft een mindere lading.

Tabel 7b: Spontane reactie ervaringen vervoersdiensten

Positieve reactie/compliment (18x, 60%)
<ul style="list-style-type: none"> • Is perfect geregeld, ze halen me meestal op tijd op, erg tevreden (8x) • Taxibus bevalt (heel) goed/regiobus bevalt goed (6x) • Begeleid en rijden, vrijwilligers die met je naar de dokter gaan en bij je blijven, heel fijn • Gebruik de taxibus voor afspraken naar het ziekenhuis, heel belangrijk voor mij • Heel fijn, de verstrekker hebben wel strenge regels voor rolstoelen dit leidt tot weigering • Vindt dat de taxibus tegenwoordig veel beter gaat, sinds overname Connexion verdienen ze echt een pluim!
Neutraal (8x, 27%)
<ul style="list-style-type: none"> • Op zich goed, soms zijn taxibussen aan de late kant (2x) • Regiobus/wijkbus is fijn, wel vrij duur (2x) • Jammer dat taxibus niet naar Zoetermeer en wateringen gaat (dan moet ik met de regiotaxi en die is duurder) • Ik ga bijna elke dag met de taxibus. Soms gaat het goed en soms verschrikkelijk • Ik ga meestal mee naar het ziekenhuis, terug weg neem ik een taxi naar huis omdat het te lang duurt
Mindere reactie (4x, 13%)
<ul style="list-style-type: none"> • Komt nooit echt op tijd (ofschoon ouderen zich dat wel voor kunnen stellen, ze rijden soms ook om) (2x) • Miscommunicatie, toen waren we opgehaald op een tijd dat niet was afgesproken • Vervoer via stichting Mooi. Ik vind het duur terwijl ik heb gehoord dat het wordt gesubsidieerd

Als de gebruikers gevraagd wordt hoe ze het best op de hoogte gehouden kunnen worden van deze vervoersdiensten, noemt de meerderheid thuisgestuurde brieven, waarbij een aantal mensen bevestigt dat dit al goed gaat.

Tabel 7c: Favoriete informatiebron over deze vervoersdiensten

1. Per post, brief, thuisgestuurd (een aantal gebruikers bevestigt dat dit vaak al goed gebeurt) (23x)
2. Folder, nieuwsbrief met alle informatie (4x)
3. Internetpagina/website (3x)
4. Telefonisch (2x)
5. Per email (2x)
En verder: Kunnen vragen in Centraal Station, wil een nog duidelijker beeld krijgen van de flexibiliteit

⁵ Bekend is dat in 2015 circa 14.000 Hagenaars gebruik maakten van de taxibus. Dit is incl. zieken en gehandicapten van 65 jaar en jonger, dus ruwweg kloppen deze cijfers met de realiteit

BIJLAGE 1: Profiel respondententen alle metingen

In de winter van 2011 hebben 1174 Haagse ouderen meegedaan aan een eerste telefonisch onderzoek. De deelnemers hebben in een gesprek van ruim een kwartier hun mening gegeven over vele aspecten die betrekking hebben op het welzijn van ouderen, zoals het wonen in Den Haag, de woonomgeving, gezondheid, sport en bewegen, contacten met buurtgenoten en de tevredenheid met bijvoorbeeld huisartsen, apotheken en ziekenhuizen. Tijdens dit onderzoek hebben veel ouderen zich bereid verklaard ook in de komende jaren enkele keren per jaar mee te willen blijven denken met onderwerpen die te maken hebben met het wonen, leven en de zorg voor ouderen in Den Haag. De doelstelling is om drie keer per jaar ongeveer 500 ouderen te vragen hoe het met ze gaat en te vragen naar hun mening over actuele onderwerpen. Inmiddels zijn er tien vervolgrondes geweest, twee in 2012, drie in 2013, drie in 2014, drie in 2015 en nu één in 2016. Het panel is redelijk representatief voor de 65-plussers in Den Haag.

Tabel B1: Profiel werkelijke populatie 65-plus 2011 en panel

	Populatie 65+ (2011)	Deelname werving (12-2011)	Aanmelding panel (12-2011)	Zomer-meting (08-2012)	Herfst-meting (11-2012)	Voorjaars-meting (04-2013)	Zomer-meting (08-2013)	Herfst-meting (11-2013)	Voorjaars-Meting (03-2014)	Zomer-meting (07-2014)	Herfst-meting (11-2014)	Voorjaars-meting (4-2015)	Zomer-meting (6-2015)	Herfst-meting (11-2015)	Voorjaars-meting (6-2015)
Absoluut	64.059	1174	800	540	512	661	500	520	520	510	507	506	518	506	500
Sekse															
Man	41%	40%	41%	41%	42%	43%	40%	42%	44%	45%	48%	45%	43%	44%	44%
Vrouw	<u>59%</u>	<u>60%</u>	<u>59%</u>	<u>59%</u>	<u>58%</u>	<u>57%</u>	<u>60%</u>	<u>58%</u>	<u>56%</u>	<u>55%</u>	<u>52%</u>	<u>55%</u>	<u>57%</u>	<u>56%</u>	56%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Leeftijd															
55-64 (schaduwgroep) **	-	-	-	- (21%)	- (20%)	- (22%)	- (15%)	- (23%)	- (22%)	- (23%)	- (19%)	- (20%)	(17%)	(17%)	(18%)
65-74	61%	61%	56%	55% (44%)	55% (44%)	58% (45%)	58% (47%)	62% (47%)	62% (46%)	63% (49%)	58% (47%)	63% (50%)	57% (47%)	66% (55%)	63% (52%)
75-84	<u>39%</u>	<u>39%</u>	<u>44%</u>	<u>45% (35%)</u>	<u>45% (35%)</u>	<u>42% (33%)</u>	<u>42% (38%)</u>	<u>38% (30%)</u>	<u>38% (32%)</u>	<u>37% (29%)</u>	<u>42% (34%)</u>	<u>37% (30%)</u>	<u>43% (36%)</u>	<u>34% (28%)</u>	37% (30%)
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Herkomst															
Nederland	75%	81%	80%	83%	83%	82%	81.5%	78%	74%	74%	77.5%	78%	77%	80%	79%
Suriname	5%	8%	8%	8%	7%	5%	4%	10%	11%	10%	8%	8%	9%	6%	7%
Turkije/Marokko	3%	3%	3%	1%*)	2,5%	5%	2%*)	3%	3%	2%	2,5%	2%	1,5%	1,5%	1%
Antillen & Aruba	1%	2%	1%	1,5%	1%	1%	1,5%	2%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Overige landen	<u>16%</u>	<u>7%</u>	<u>7%</u>	<u>7%</u>	<u>7%</u>	<u>7%</u>	<u>11%</u>	<u>7%</u>	<u>10%</u>	<u>12%</u>	<u>11%</u>	<u>11%</u>	<u>11,5%</u>	<u>11,5%</u>	12%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Stadsdeel															
Loosduinen	17%	18%	18%	17%	18%	17%	16%	16%	15%	14%	14%	15%	15%	19%	19%
Escamp	24%	21%	21%	20%	19%	24%	24%	22%	23%	24%	26%	23%	29%	24%	20%
Segbroek	11%	12%	13%	13%	14%	12%	14%	15%	14%	12%	11%	13%	12%	12%	12%
Scheveningen	14%	16%	16%	18%	19%	16%	18%	15%	13%	13%	12%	12%	10%	8%	13%
Centrum	13%	12%	12%	11%	12%	12%	9%	12%	12%	13%	13%	13%	11%	12%	9%
Laak	5%	4%	3%	2%	2%	3%	2%	3%	4%	5%	4%	6%	5%	4%	6%
Haagse Hout	13%	13%	12%	14%	12%	12%	13%	12%	15%	14%	13%	13%	12%	15%	14%
Leidschenveen-Ypenburg	<u>3%</u>	<u>5%</u>	<u>5%</u>	<u>5%</u>	<u>5%</u>	<u>4%</u>	<u>4%</u>	<u>3%</u>	<u>4%</u>	<u>5%</u>	<u>6%</u>	<u>5%</u>	<u>5%</u>	<u>7%</u>	7%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

*) bleken in augustus relatief vaak op vakantie; **) qua representativiteit wordt vooral gekeken naar de leeftijdsverdeling van de groepen 65-85 jaar, 55-64 jarigen denken als schaduwgroep mee

Vragenlijst Voorjaarsmeting 2016

Onderdelen A, B, C en H aan (vrijwel) iedereen, onderdelen D,E,F en G aan een deel van de panelleden, om de vragenlijst niet te lang te maken.

A. Terugblik op vorige meting (Seniorvriendelijke stad)

Allereerst komen we terug op de vorige meting. We hebben het toen o.a. gehad over seniorvriendelijke wijken en gevraagd wat ouderen belangrijk vinden bij seniorvriendelijke wijken. We noemen u nu de tien meest genoemde punten.

1. Kunt u uw eigen wijk op deze tien punten steeds beoordelen met een rapportcijfer?

a) Winkels voor dagelijkse boodschappen in de buurt	
b) Het openbaar vervoer bij u in de buurt met goede verbindingen en haltes in de nabijheid	
c) Groen en parken om in te wandelen	
d) Een rustige, veilige woonomgeving	
e) Huisarts en andere zorg in de buurt	
f) Goede contacten met buurtbewoners	
g) Goede stoepen en bestrating zonder obstakels en drempels	
h) Verkeersveiligheid met goede oversteekplaatsen dmv zebra-paden en stoplichten	
i) Een schone, nette wijk	
j) Plekken voor ouderen om samen te komen, zoals een buurthuis of wijkcentrum	
Wilt u over een van deze punten iets toelichten?	

B. Thema Informatie en Communicatie- algemeen

Het thema van deze ronde is informatie en communicatie in en rond uw wijk. De gemeente en Haagse organisaties doen hun best om u te informeren over hun activiteiten en voorzieningen.

2. Vindt u over het algemeen dat u goed, redelijk, matig of slecht op de hoogte bent van de berichten, het nieuws en de activiteiten in uw wijk?

- Goed
 Redelijk
 Matig
 Slecht
 Weet niet

3. Van welke informatie over uw wijk wilt u zeker op de hoogte blijven?

4. Hier onder staan enkele voorbeelden van wijk-informatie. Kunt u aangeven op welke manier u deze informatie zou zoeken (lieft met naam van krant, site of instantie?)

	Wijk-krant	In een boekje	Telefoonisch	lem. Vragen	Op internet	Anders	Weet niet
1) Informatie over activiteiten in uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Berichten over wat er gebeurt in de wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) Als u op zoek bent naar een klusbedrijf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) Informatie over wonen, welzijn en zorg in de wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Gaat dit zoeken naar informatie over het algemeen goed?

- Ja
 Nee

6. Kunt u aangeven of u van de volgende bronnen vaak, regelmatig, soms of nooit gebruik maakt?

	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit	Weet niet
a. Posthoorn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Andere wijkkranten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Krantjes van wijkverenigingen, kerken, etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Brieven per post in uw brievenbus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Folders en boekjes met wijk-informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Welke papieren informatie uit de wijk vindt u het meest bruikbaar of prettig?					

7. Kunt u aangeven of u van de volgende bronnen vaak, regelmatig, soms of nooit gebruik maakt?

	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit	Weet niet
a) Het krijgen van informatie over de wijk door gesprekken met buurtbewoners	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Het krijgen van informatie over de wijk door gesprekken met mensen bij een wijk- of gezondheidscentrum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Het halen van informatie uit folders uit een wijkcentrum, bibliotheek, winkel, etc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Welke mensen/instanties vindt u het meest bruikbaar of prettig?					

8. Tot slot de digitale informatiebronnen. Kunt u aangeven of u van de volgende informatiebronnen vaak, regelmatig, soms of nooit gebruik maakt?

	Vaak	Regelmatig	Soms	Nooit	Weet niet
a) Wijk-informatie die via facebook te verkrijgen is	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Nieuwsbrieven via e-mail met inform.e over uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Websites waar u inform. kan vinden over uw wijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunt u een websites of sociale media noemen die u gebruikt voor wijk-informatie?					

9. Kent u de website www.socialekaart.net, de site met alle informatie op gebied van zorg, wonen en welzijn in Den Haag?

- Ja, en ook wel eens gebruikt → Waarvoor? _____
- Ja, maar nog nooit gebruikt
- Nee, onbekend

10. Kunt u de begrijpelijkheid en leesbaarheid van de diverse wijkinformatie die u krijgt beoordelen met goed, redelijk, matig of slecht?

- Goed
- Redelijk
- Matig
- Slecht
- Weet niet

11. Wat zou nog beter kunnen aan het informeren van u over de wijk?

12. De gemeente vindt het belangrijk dat er voldoende informatie op papier beschikbaar blijft. Vindt u over het algemeen dat er nog voldoende informatie op papier is?

- Ja
- Nee
- Weet niet

13. Welke informatie vindt u erg belangrijk om op papier te hebben?

C. Bereikbaarheid gemeente in de wijk

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van de gemeente en gemeentelijke instanties.

14. Vindt u over het algemeen dat de gemeente Den Haag telefonisch voldoende bereikbaar is om vragen te stellen?

- Ja
- Nee, waarom niet _____
- Weet niet

15. Vindt u het zelf belangrijk dat er in uw wijk een gemeentelijke balie is waar u persoonlijk vragen kan stellen over zaken als zorg, welzijn en wonen?

- Ja
- Nee

Toelichting

16. Als u een vraag zou hebben over zorg, welzijn of wonen waarvoor u graag persoonlijk iemand aan de balie zou willen spreken, waar zou u nu heen gaan?

17. Verspreid over Den Haag zijn er servicepunten waar iedereen terecht kan voor hulp bij vragen over werk, zorg en welzijn. Kent u zo'n servicepunt in uw omgeving?

- Ja en heb er al eens gebruik van gemaakt
- Ja, nog nooit gebruik van gemaakt
- Nee
- Weet niet

18. Zou in de nabije toekomst gebruik maken van een servicepunt als u iemand persoonlijk zou willen spreken over zorg, wonen of welzijn?

- Ja → waarvoor
- Hangt er van af → waarvan ...
- Nee → waarom niet
- Weet niet

19. Hoe kan de gemeente u het best informeren over het bestaan van deze servicepunten?

D. Sociale activiteiten (aan 100-150 panelleden)

Het volgende blokje gaat over sociale activiteiten die bij u in de wijk georganiseerd worden, zoals gezamenlijk koffie drinken, gezamenlijk eten, kaarten, bridge of bingo.

20. **Bent u zelf geïnteresseerd in dit soort sociale activiteiten in uw wijk? [Veelal in wijkcentra]**
- Ja, doe ik ook
 - Ja, maar doe het nu niet
 - Nee → volgend onderwerp
 - Weet niet → volgend onderwerp
21. **Vindt u dat er bij u in de wijk voldoende sociale activiteiten worden georganiseerd die ook geschikt zijn voor ouderen?**
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
22. **Wat voor soort activiteiten heeft u het liefst dat er in uw wijk georganiseerd worden?**
-
23. **Kunt u enkele locatie noemen waar zulke activiteiten worden georganiseerd?**
-
24. **Wat is de beste manier om ouderen op de hoogte te houden van dit soort sociale wijkactiviteiten?**
-

E. Bewegen in de wijk (aan 100-150 panelleden)

Het volgende blokje gaat over bewegen in de wijk.

25. **Bent u zelf geïnteresseerd in georganiseerde activiteiten om te bewegen?**
- Ja, doe ik ook
 - Ja, maar doe het nu niet
 - Nee → volgend onderwerp
 - Weet niet → volgend onderwerp
26. **Vindt u dat er voldoende georganiseerde mogelijkheden zijn in uw wijk om te bewegen die ook geschikt zijn voor ouderen?**
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
27. **Betreft dit een activiteit dat specifiek gericht is op ouderen?**
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
28. **Waar sport u? (wijkcentrum, zorgcentrum, sportschool, vereniging)**
-
29. **Wat is de beste manier om ouderen op de hoogte te houden over de mogelijkheden om georganiseerd te bewegen.**
-

F. Klusjes in- of buitenshuis (aan 100-150 panelleden)

Er komen steeds meer vrijwillige en betaalde klusdiensten in de wijken beschikbaar. Mensen die ouderen hulp kunnen bieden bij bijvoorbeeld boodschappen, computer storingen of klusje aan huis.

30. Kent u bij u in de wijk mogelijkheden om aan zulke hulp te komen?

- Ja →
- Nee
- Weet niet

Welke? _____

Hoe heeft u van deze mogelijkheden gehoord? _____

31. Kent u de Burenhulpcentrale (tel. 070-2629999)? Zo ja, ook wel eens gebruikt?

- Bekend en ook gebruik van gemaakt) → Hoe heeft u hiervan gehoord of gelezen?
- Bekend en geen gebruik) → _____
- Onbekend

32. Vindt u dat u voldoende op de hoogte bent van de mogelijkheden van dit soort hulp?

33. [Nu u gehoord heeft van zulke klushulp]. Denkt u hier in de nabije toekomst gebruik van te maken?

- Ja →
- Hangt er van af →
- Nee →
- Weet niet

Waar denkt u aan?
Waar hangt het vanaf?
Waarom niet?

G. Wijk- en taxibus (aan 250-300 panelleden)

Het volgende onderwerp gaat over gebruik van vervoersdiensten door Hagenaars die niet of moeilijk met het OV kunnen reizen, zoals de wijk- en taxibus.

34. Heeft u nu of in de nabije toekomst mogelijk zelf interesse om van zulke vervoersdiensten gebruik te maken?

- Ja
- Nee → volgend onderwerp

35. Ik noem u nu een aantal mogelijkheden. Kunt u aangeven of u hier mee bekend bent? Zo ja, maakt u hier ook gebruik van?

	Bekend en gebruikt	Bekend, geen gebruik	Onbekend
a. Wijkbus (voor vervoer binnen de wijk)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Taxibus (voor vervoer binnen de stad)*	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Boodschappen Begeleidingsdienst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Regiobus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Ander vrijwilligersvervoer, nl: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

*) Incl Rijswijk, Leidschendam/Voorburg

36. Wilt u iets opmerken over deze vervoersmogelijkheden?

37. Op welke manier wilt u het liefst op de hoogte gehouden worden van deze vervoersdiensten?

H. Uitnodigingen

Zoals u in de aankondigingsbrief hebt kunnen lezen, zoekt de SOC in elk Stadsdeel een aantal ouderen om vertegenwoordiger te zijn voor de ouderen in hun omgeving.

Een ouderenvertegenwoordiger houdt via zijn of haar contacten in de wijk de belangen van de ouderen in hun eigen omgeving in de gaten. Als ze iets in hun wijk horen of zien wat beter kan voor ouderen, kunnen ze dit doorgeven aan de SOC. De SOC zorgt dan dat de vraag beantwoord wordt. Het is een vrijwillige functie en kost u af en toe een uurtje. U kunt ook altijd contact opnemen als u wat wilt vragen. Voorwaarde is dat u contact heeft met ouderen bij u in de buurt en een beetje weet wat er speelt.

38. Is dit misschien wat voor u?

- Ja, zeker →)
- Misschien →)
- Nee

Mogen we u hierover vrijblijvend informatie sturen?

- Ja
- Nee

39. Ook komt er mogelijk een nieuwe vacature voor een bestuursfunctie bij de SOC. Dit is een functie die wekelijks twee dagdelen in beslag neemt. Hiervoor heeft de Stedelijke Ouderen Commissie een profielschets gemaakt. Bent u geïnteresseerd om hierover informatie te krijgen? (dit hoeft niet perse voor uzelf te zijn, maar kan ook voor iemand die u kent interessant zijn)

- Ja
- Nee
- Weet niet

40. Dit was de laatste vraag. Wilt u nog iets toevoegen?