GEMEENTE HILVERSUM
POSTBUS 9900
1201 GM HILVERSUM

BEZOEKADRES:
RAADHUIS
DUDOKPARK 1
TELEFOONNUMMER: 14 035
WWW.HILVERSUM.NL

Aan de gemeenteraad
cc commissieleden
cc pers

DATUM 17 juli 2025
ZAAKNUMMER 1835631
BEHANDELD DOOR Hiddo Pronk
TELEFOON (035) 629 2760
UW KENMERK
BIJLAGEN 2
BETREFT Resultaten, duiding en acties Monitor Hilversum 2024

Geachte raadsleden,

Met deze brief informeren wij u over de resultaten van de Monitor Hilversum 2024. De Monitor is een terugkerend instrument waarmee wij jaarlijks de mening en ervaringen van Hilversumse inwoners bevragen en in kaart brengen.

Proces en methodiek

In de periode januari 2025 tot en met februari 2025 hebben ruim 11.000 Hilversummers onze jaarlijkse enquête ontvangen via een willekeurige steekproef uit het bevolkingsregister. De steekproef is gebaseerd op leeftijdsopbouw en de spreiding van de Hilversumse bevolking over wijken. Van de geselecteerde inwoners heeft 23% de enquête digitaal of op papier ingevuld. De onderzoekers hebben vastgesteld dat de steekproef representatief is.

Ten opzichte van de vorige edities hebben er twee wijzigingen plaatsgevonden in het proces. De vragenlijst is met een kwart ingekort om deze meer behapbaar te maken voor respondenten. Daarbij is dit jaar, naast de duiding en vervolgacties door de vakinhoudelijke deskundigen van de gemeente, ook de duiding en mogelijke acties van inwoners zelf uitgevraagd. Dit kwalitatieve vervolgonderzoek vond plaats via telefonische diepte-interviews bij 35 inwoners over de bevindingen die het meest uit het oog springen.

In bijlage 1 worden de meest opvallende resultaten weergegeven, inclusief een extra toelichting van gemeente en inwoners. In bijlage 2 vindt u de volledige rapportage Monitor Hilversum 2024.

Bevindingen

Wij zien in de uitkomsten van de Monitor een aantal bemoedigende signalen. Zo geven inwoners de gemeente Hilversum als geheel een gemiddeld rapportcijfer van 7,4; een nagenoeg gelijk cijfer als vorig jaar (7,5). Het woonplezier in de directe leefomgeving wordt met een 8,0 gewaardeerd en het onderhoud van de openbare ruimte krijgt een 7,2. Ook geeft 87% van de

inwoners aan zich veilig te voelen in de eigen woonbuurt en voelt 74% zich doorgaans veilig op straat. Dit zijn cijfers die over de jaren heen stabiel zijn gebleven.

Tegelijkertijd zien we ook uitkomsten die op gespannen voet staan met deze positieve waarderingen, of in ieder geval nadere toelichting vragen. Zo is het aandeel inwoners dat stelt dat Hilversum de afgelopen jaren achteruit is gegaan meer dan verdubbeld: van 10% in 2016 naar 24% in 2024. Opvallend is dat deze kritische beleving breder voorkomt, ook in wijken die op andere punten juist hoog scoren. Zo ervaart slechts 27% van de inwoners uit de Hilversumse Meent vooruitgang in Hilversum, terwijl dezelfde groep het functioneren van de gemeente als geheel waardeert met een 7,7; één van de hoogste scores in de stad.

Een vergelijkbaar voorbeeld is zichtbaar bij het Sociaal Plein: het aandeel inwoners dat hiervan gebruikmaakt is afgenomen, net als de waardering voor de dienstverlening (van 7,3 in 2023 naar 7,1 in 2024). Tegelijkertijd is de waardering voor de gemeentelijke dienstverlening (zowel algemeen als digitaal) gelijk gebleven. Het vertrouwen in het lokaal bestuur laat echter een dalende lijn zien. Slechts 23% van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in het gemeentebestuur, ten opzichte van 28% vorig jaar.

Tot slot, we zien dat ook binnen positieve scores zorgpunten schuilgaan. Zo waarderen inwoners het wonen in hun buurt gemiddeld met een 8,0, maar geven zij in meerdere wijken uiting aan zorgen over verkeersveiligheid, waaronder het hardrijden door fatbikes en scooters. Daarbij wordt expliciet gewezen op een gebrek aan handhaving.

Deze bevindingen laten zien dat cijfers context nodig hebben. De monitor biedt waardevolle inzichten, maar kent ook begrenzingen. Verschillende resultaten lijken elkaar tegen te spreken, of vragen om verdieping. Dat maakt het instrument niet minder relevant, maar het benadrukt het belang van zorgvuldige interpretatie.

De opzet van de monitor verdient daarom aandacht. Hoewel het onderzoek op onderdelen representatief is gemaakt - via weging op geslacht, leeftijd en wijk - zien wij dat de bruikbaarheid van het instrument onder druk komt te staan als resultaten te sterk afhankelijk zijn van de gekozen vraagstelling of gevoelig blijken voor interpretatieverschillen. Dat roept de vraag op in hoeverre de monitor beleidsmatig scherp genoeg richting geeft, en nodigt uit tot reflectie op opzet, vorm en representativiteit. Daarnaast zien we dat sommige thema’s die in de stad sterk leven, niet of beperkt terugkomen in de monitor.

Vervolg

De uitkomsten van de monitor kunnen op verschillende manieren gelezen en geïnterpreteerd worden. Wat daarbij overeind blijft, is het belang van inwoners die actief participeren, hun ervaringen en beoordelingen delen en suggesties aandragen. Wij bedanken alle Hilversummers die de tijd en moeite hebben genomen om aan de Monitor mee te doen.

Zoals vorig jaar met u gedeeld in de brief over de uitkomsten van de Monitor 2023, willen wij als college kritisch kijken naar de vorm en inhoud van het instrument. We streven ernaar de volgende Monitor zo te ontwikkelen dat deze meer richtinggevend is voor beleid, beter representatief is voor de volle breedte van de Hilversumse samenleving, en dat de uitkomsten beter aansluiten bij hoe inwoners hun stad en wijk in het dagelijks leven ervaren. Op die manier kan de monitor ook in de toekomst een bruikbare en herkenbare bron van informatie blijven.

Na de zomer zal het college, ondersteund door ambtelijke advisering en in samenwerking met het onderzoeksbureau dat de Monitor uitvoert, zich beraden op mogelijke aanpassingen in de opzet en werkwijze van het instrument. Aansluitend gaan wij hierover graag in gesprek met uw raad.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Hilversum,

de gemeentesecretaris,	de burgemeester,
mr. C.P. Torres Barrera	dr. ir. G.M. van den Top

Bijlage 1: Opvallende bevindingen, duidingen en acties per thema Monitor Hilversum 2024

Deze bijlage bevat de opvallende bevindingen, duidingen en acties, die voortvloeien uit de Monitor Hilversum 2024 enquête. Bij het bepalen van deze bevindingen is o.a. gekeken naar de aanwezigheid van een trend, oftewel de ontwikkeling ten opzichte van het voorgaande jaar of voorgaande jaren. Als er een duidelijke positieve of negatieve trend in de tijd is waargenomen, dan is deze in de lijst opgenomen. In 2016 is Hilversum gestart met deze vorm van monitoring en om deze reden wordt dit jaar in veel gevallen als referentiejaar gebruikt. Bij sommige bevindingen is er geen sprake van een trend, maar wel van een plotselinge daling of stijging in 2024. Vervolgens is er per bevinding ook aangegeven wat de duiding (verklaring/context) is en wat de concrete vervolgacties zijn vanuit de gemeente. Er is in deze editie 2024 niet alleen duiding gegeven door de vakinhoudelijke experts van de gemeente, maar ook door de inwoners zelf. Bij sommige bevindingen is er (nog) geen duiding of een actie geformuleerd, omdat daarvoor op dit moment nog geen directe aanleiding is of omdat er meer tijd en onderzoek nodig is om een specifieke duiding en/of vervolgactie te formuleren.

Inhoudsopgave

1. Wonen 2

2. Leefomgeving 2

3. Cultuur, evenementen en uitgaan 7

4. Sport en recreatie 8

5. Duurzaamheid, natuur en milieu 8

6. Zorg en welzijn 10

7. Inflatie en energiecrisis 10

8. Mantelzorg en vrijwilligerswerk 11

9. Diversiteit, sociale acceptatie, sociale contacten 11

10. Verkiezingen 12

11. Relatie inwoner - gemeente 13

12. Gemeentelijke dienstverlening 14

13. Sociaal Plein 15

14. Communicatie 16

15. Veiligheid 17

16. Hilversum algemeen 18

==========

1. Wonen

1.1 In 2024 zoeken meer mensen een woning buiten Hilversum dan in het jaar ervoor. 50% in 2024 tegenover 43% in 2023.

1.2 Het aandeel inwoners dat langer dan 5 jaar woningzoekend is, is in 2024 gestegen, 2024: 16% maar in 2023 nog 12%.

1.3 Ook zoeken thuiswonende kinderen nu vaker een woning buiten Hilversum. In 2024: 62% buiten Hilversum en dat lag in 2023 op 46%

Duiding gemeente: De woningmarkt in Nederland staat onder druk. Steeds meer mensen kunnen geen (passende) woning vinden. Een zeker woningtekort is van alle tijden, maar het tekort aan woningen in Nederland groeit de laatste jaren fors. In 2021 hadden we in Nederland te maken met een woningtekort van 279.000 woningen. Dit tekort is verder opgelopen naar 317.000 woningen in 2024 (Rijksoverheid). Het woningtekort weerspiegelt het aantal huishoudens dat noodgedwongen geen eigen woning heeft (Bron: woonmonitor Hilversum 2024). Ook in Hilversum is de druk op de woningmarkt voelbaar. Door het lage aanbod van woningen (zowel in de huur als in de koopsector) en de hoge prijzen verruimen inwoners hun zoekgebied. Daarbij zoekt een groter percentage naar een woning in de omgeving (regio Gooi en Vechtstreek van 24,2% naar 28,1%) of buiten de regio (van 18,9% naar 22,1%). Deze verklaring geldt ook voor het aantal thuiswonende kinderen die vaker een woning buiten Hilversum zoeken en de langere zoektijd.

Duiding inwoners: Inwoners maken zich zorgen over de woningmarkt. Starters en jongeren vinden moeilijk woningen terwijl er veel wordt gebouwd. Dit komt omdat er vooral dure woningen worden gebouwd, vaak voor mensen van buiten Hilversum. Tegelijkertijd zijn er veel leegstaande panden. Strenge regels maken het lastig om panden anders te gebruiken. Hierdoor lijkt er veel ruimte niet gebruikt te worden. Sommigen maken zich zorgen over de druk op natuur door verdere woningbouw.

Vervolgactie gemeente: Met de Woonvisie, prestatieafspraken en ondersteunende regelgeving werken we aan een evenwichtige woningmarkt, waarbij we via de woningbouwmonitor en woonmonitor de voortgang meten.

Vervolgactie inwoners: Om het ervaren woningtekort tegen te gaan geven inwoners een aantal suggesties aan de gemeente. Zo zou de gemeente het makkelijker kunnen maken om grote huizen te splitsen, zodat ouderen kunnen blijven wonen en jongeren een plek krijgen. Of de gemeente kan leegstaande panden zoals oude studio's of kantoren omzetten in woonruimtes. De gemeente zou de regels minder streng kunnen maken of startersfondsen kunnen oprichten. Ook bieden inwoners zelf oplossingen. Zij geven aan zelf mee te willen denken over vernieuwing in de buurt. Ook zouden zij een woningruil of het opsplitsen van de eigen woning overwegen.

==========

2. Leefomgeving

2.1. Buurtbewoners staan steeds meer voor elkaar klaar (helpen elkaar). In 2016 lag dat nog op 53% van de inwoners die aangaven andere buurtbewoners te helpen als dat nodig is, maar in 2024 ligt dit op 59% van de inwoners. (tussenstappen 2020: 55% , 2022: 56%)

Duiding gemeente: Dit kan komen door een versterkt gemeenschapsgevoel door bijvoorbeeld buurtinitiatieven op het gebied van sociale cohesie en ontmoeten, een grotere nadruk op sociale verantwoordelijkheid, de impact van de coronapandemie, verbeterde sociale netwerken en onze beleidsinzet.

Duiding inwoners: Inwoners geven verschillende meningen. Sommigen vinden dat omkijken naar elkaar een taak is van inwoners zelf. Anderen vinden dat de gemeente daarbij kan helpen.

Vervolgactie gemeente: Vanuit het wijken- en buurtenbeleid, als ook vanuit de visie Sociaal Domein, zetten we in op het stimuleren van sociale cohesie en ontmoeting. We ondersteunen initiatieven vanuit de samenleving met deze doelstelling.

Vervolgactie inwoners: Kleine ontmoetingsplekken en betere informatie kunnen hierbij helpen.

2.2. Inwoners voelen zich ook steeds meer thuis in de buurt. In 2017 voelde slechts 56% zich thuis in de eigen buurt, maar dit is in 2024 plots gestegen naar 73%. (tussenstap 2021: 58%)

Duiding gemeente: De stijging van het percentage mensen dat zich "thuis voelt" in de buurt kan verklaard worden door een combinatie van factoren, zoals verbeteringen in infrastructuur, een verhoogde gemeenschapszin, meer sociale cohesie, een veiliger gevoel, en wellicht een verhoogde waarde en aantrekkelijkheid van de wijk door woningmarktontwikkelingen en vernieuwingen. Het kan ook te maken hebben met de herwaardering van de buurt door bewoners zelf, vooral na de coronaperiode, waarin mensen vaak meer aandacht kregen voor hun directe omgeving. Deze factoren samen zorgen voor een sterker gevoel van verbondenheid met de buurt en bijdragen aan de positieve perceptie van wonen in Hilversum.

Vervolgactie gemeente: De gemeente blijft zich inzetten om bewoners zoveel als mogelijk te betrekken bij ontwikkelingen in de buurten en wijken. Dit kan gaan over (her)inrichting, en ook over activiteiten en sociale ontwikkelingen. Ook blijven we buurtinitiatieven ondersteunen.

2.3. De sociale cohesie schaalscore is sinds 2016 nog niet eerder zo hoog uitgevallen, namelijk een 6,88 in 2024. De schaalscores voor sociale cohesie zijn berekend op basis van een viertal stellingen: ‘de mensen gaan in deze buurt 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.

Duiding gemeente: Uit gesprekken met bewoners en partners komt naar voren dat sociale cohesie zeer belangrijk wordt gevonden.

Vervolgactie gemeente: We spelen daarop in door bij bijvoorbeeld bestedingen uit het wijkbudget te letten op de sociale component en draagvlak. Een initiatief waarbij zoveel mogelijk buurtbewoners worden betrokken of samenwerken heeft vanuit het Wijk en Buurtgericht werken een pré. Ondersteunen van buurtinitiatieven die gericht zijn op het vergroten van de sociale cohesie. Ook is de ‘actieagenda Ouder Worden 2025-2030’ ingevoerd met daarin aandacht voor voorzorgcirkels en lief- en leedstraatjes.

Vervolgactie inwoners: Om de sociale betrokkenheid te verbeteren in de buurt geven deelnemers een aantal suggesties aan de gemeente. De gemeente zou de zichtbaarheid van bestaande buurtplatforms of WhatsApp-groepen kunnen verbeteren door deze op de gemeentelijke website te plaatsen. Ook kan de gemeente bewoners helpen bij het organiseren van buurtactiviteiten en de regels hiervoor verduidelijken. Daarnaast kan de gemeente fysieke ruimte bieden om deze

buurtactiviteiten te organiseren. Inwoners zouden zelf buurtactiviteiten willen organiseren als de regels duidelijk zijn en de gemeente hen hierin ondersteunt.

2.4. Het aandeel inwoners dat vindt dat er sociaal onveilige plekken zijn in de buurt is wel licht gestegen. In 2016 vond nog 27% van de inwoners in Hilversum dat er sociaal onveilige plekken in de buurt zijn, maar in 2024 ligt dat op 30%. (tussenstap 2020: 29%)

Duiding gemeente: De stijging in de waargenomen sociale onveiligheid kan een combinatie zijn van perceptie, sociale spanningen, economische veranderingen, en veranderingen in media-aandacht en publieke normeringen rondom veiligheid. Zelfs kleine veranderingen kunnen een grote impact hebben op het gevoel van veiligheid in een buurt, zeker wanneer er al een basis van onzekerheid of angst bestaat.

Vervolgactie gemeente: De gemeente blijft gericht samenwerken met partners om het veiligheidsgevoel verder te versterken. Inzet van toezicht en handhaving op sociaal onveilige plekken.

2.5. Het aandeel inwoners dat vindt dat er in de buurt (bijna) geen dingen kapot zijn is gedaald. In 2016 was dat nog 76%, maar in 2024: 64%. Mensen vonden in 2024 dus dat er meer dingen kapot waren in de Openbare Ruimte van de buurt. (tussenstap 2019: 71%)

Duiding gemeente: Mogelijk speelt hierbij een rol dat de mogelijkheid om zelf melding te maken van zaken in de openbare orde door ons onder de aandacht is gebracht. Sinds de invoering van de nieuwe applicatie Signalen die een stuk gebruiksvriendelijker is zijn de aantal meldingen behoorlijk toegenomen.

Vervolgactie gemeente: Niet van toepassing, de actie is al ingezet: zie duiding gemeente

2.6. Ook vinden steeds minder inwoners dat de buurt netjes en schoon is. In 2016 vond nog 67% dat de buurt netjes en schoon is, maar dit is in 2024 gedaald naar 58% (tussenstap 2019: 63%)

Duiding gemeente: Een mogelijke verklaring voor de toename van zwerfafval en vooral tijdens de coronajaren, is een gevolg van veranderend consumentengedrag waarbij tijdens de lockdowns veel inwoners en bezoekers overgingen op afhaalmaaltijden en het consumeren van eten en drinken in de openbare ruimte**,** bijvoorbeeld op bankjes of trappen. Verpakkingen van fastfood (zoals pizzadozen, koffiebekers, snackverpakkingen) worden regelmatig op straat achtergelaten. Daarnaast heeft het niet langer door de GAD gratis ophalen van grof huishoudelijk afval aan de extra vervuiling ook geen goed gedaan. Illegaal aangeboden huisraad, meubilair, kasten, bankstellen en witgoed wordt gedumpt, trekken vervuiling aan en duurt toch wat langer voordat het opgeruimd is.

2.7. De schaalscore voor de fysieke leefomgeving ligt in 2024 (6,88) ook een stuk lager dan in 2016 (7,28). De schaalscores voor de fysieke kwaliteit zijn berekend op basis van drie stellingen ‘in mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot’, ‘mijn buurt is netjes en schoon’ en ‘in mijn buurt is genoeg groen’. De schaalscore kan variëren tussen 0 en 10. Hoe hoger de score, des te meer de kwaliteit van de aanwezige fysieke voorzieningen gewaardeerd wordt. (tussenstappen 2018: 7,05 2021: 7,03)

Duiding gemeente: Er is een tendens waar er meer aandacht is voor groen in de wijk. Daarentegen is het aanbod niet minder geworden en ook de gemiddelde kwaliteit niet. Deze is eerder toegenomen en of meer ecologische van aard geworden vanuit de ambities uit het programma

Groen. Tevens is het ook makkelijker geworden meldingen te doen over de inrichting die kapot zijn of een rommelig beeld geven. Dit hebben we ook meer onder de aandacht gebracht.

Duiding inwoners: Inwoners geven aan dat een schone buurt heel belangrijk is om fijn te wonen in Hilversum. Zowel de gemeente als de inwoners hebben daar een taak in. Inwoners waarderen dat de gemeente regelmatig schoonmaakt, bijvoorbeeld met veegwagens en het legen van prullenbakken. Maar er zijn ook klachten over zwerfafval, hondenpoep en het gebrek aan onderhoud in achterpaden en brandgangen. Ook ervaren deelnemers verschillen tussen de wijken.

Vervolgactie gemeente: We roepen inwoners op melding te maken van dingen die kapot zijn, en wijzen ze op de mogelijkheid om meer groen in de buurt te krijgen. De route naar meer groen wordt bovendien vereenvoudigd.

Vervolgactie inwoners: Om de buurt schoon te houden geven inwoners een aantal suggesties aan de gemeente. De gemeente moet voldoende afvalbakken plaatsen, vuilnis voldoende ophalen, opruimacties in de buurt organiseren en scholen stimuleren om kinderen bewust te maken van zwerfvuil. Inwoners geven aan zelf meer zwerfvuil te willen opruimen, te willen helpen met opruimacties en het goede voorbeeld willen geven.

2.8. Het percentage inwoners dat vindt dat er voldoende groen is in de buurt is gedaald in de loop der tijd van 85% in 2016 naar 72% in 2024. (tussenstap 2018: 79%, 2020: 74%)

Duiding gemeente: Dit kan komen door veranderende verwachtingen van bewoners over wat als 'voldoende groen' wordt beschouwd. Dit kan leiden tot het gevoel dat er minder groen beschikbaar is, zelfs als de hoeveelheid groen op grotere schaal niet drastisch is afgenomen. Ook speelt mee dat de behoefte aan meer groen in de buurt is toegenomen, wat samenhangt met een bredere zorg over het klimaat.

Duiding inwoners: Inwoners zijn positief over het openbaar groen. Inwoners zien een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de gemeente en de inwoners voor het onderhoud. Daarnaast uiten inwoners zorgen over het onderhoud van het openbaar groen op sommige plekken, de ongelijkheid tussen de wijken en over onduidelijke regels over wat inwoners wel en niet zelf mogen doen.

Vervolgactie gemeente: We blijven groeninitiatieven uit de buurten en wijken ondersteunen.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente over het onderhoud van het openbaar groen. Bijvoorbeeld het vergroenen van stenige speeltuinen en schoolpleinen of het planten van meer bomen tegen hitte. Daarnaast vragen inwoners om meer duidelijkheid over wat zij zelf mogen doen in de openbare ruimte. Oplossingen die inwoners zelf bieden zijn geveltuintjes aanleggen en meedoen met acties zoals ‘tegelwippen’ en andere groeninitiatieven in de buurt.

2.9. Sinds 2016 t/m 2024 vindt een laag uitvallende 20% van de inwoners van Hilversum dat er voor jongeren voldoende voorzieningen zijn in de buurt.

Duiding gemeente: Ondanks inzet op het verbeteren van voorzieningen voor jongeren in de buurt (bijv. het verbeteren van speelplekken) zien we in de cijfers geen direct resultaat terug van deze inspanningen.

Duiding inwoners: Inwoners geven aan dat ontmoeting in de buurt cruciaal is voor jongeren, en voor volwassenen en ouderen. Er worden plekken gemist in de buurt om elkaar te ontmoeten. Inwoners willen meer kleinschalige ontmoetingsplekken, zoals buurtmaaltijden, sportactiviteiten en culturele avonden.

Vervolgactie gemeente: We werken aan een Richtinggevend kader maatschappelijke voorzieningen waarin we in beeld brengen welke voorzieningen we hebben, hoe zich dit verhoudt tot soortgelijke gemeenten en wat we nodig hebben richting de toekomst. Ook is er veel aandacht voor spelen, bewegen en ontmoeten vanuit de visie openbare ruimte 'Beweging in de openbare ruimte' waarvoor voor de komende acht jaar geld beschikbaar is gesteld om te investeren in integrale speel-, beweeg- en ontmoetingsplekken. We verwachten ook meer inzicht na de lancering van de Sociale Kaart in het vierde kwartaal dit jaar.

Vervolgactie inwoners: Inwoners bieden een aantal suggesties aan de gemeente. Bijvoorbeeld het verbeteren van laagdrempelige ontmoetingsplekken zoals buurthuizen, ook voor jongeren en jongvolwassenen. Hiervoor kunnen leegstaande panden gebruikt worden. Ook kan de gemeente (speel)pleinen of sportveldjes maken waar deze missen. Inwoners zouden zelf buurtactiviteiten willen organiseren of mee willen denken over activiteiten in buurtcentra.

2.10. De door inwoners van Hilversum ervaren vervuiling (door zwerfafval of hondenpoep) is gestegen van 21% in 2016 naar 29% in 2024. (tussenstappen 2019: 26%, 2022: 28%)

Duiding gemeente: Zwerfafval: Het is makkelijker geworden meldingen te doen hierover.. Dit hebben we ook meer onder de aandacht gebracht. Hondenpoep is in ieder geval niet afgenomen. Hoewel er geen specifieke cijfers beschikbaar zijn over het hondenbezit in Hilversum sinds 2016, wijzen indirecte gegevens en trends op een toename in deze periode. Factoren zoals een groeiend aantal hondenuitlaatservices, verhoogde drukte in natuurgebieden en beleidsveranderingen zoals de afschaffing van de hondenbelasting ondersteunen dit.

2.11. Overlast door te hard rijden door auto's is gestegen van 29% in 2016 naar 35% in 2024. (tussenstap 2022: 33%)

Duiding gemeente: De stijging lijkt eerder een bevestiging van het feit dat er overlast wordt ervaren dan een plotselinge verslechtering. Bewoners ervaren verkeersveiligheid – en specifiek snelheidsovertredingen – vaak als prioriteit in hun directe leefomgeving. De monitor meet 'ervaren overlast', wat kan samenhangen met zowel feitelijke snelheidsovertredingen als met toegenomen gevoeligheid voor verkeersgedrag, bijvoorbeeld door drukker verkeer of veranderende woonomgeving.

Duiding inwoners: Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen ervaren frustratie rondom hardrijden in woonstraten, vooral door fatbikes en scooters. Zij geven aan dat er een tekort aan handhaving is, waardoor bestaande 30 km-borden geen zin hebben.

Vervolgactie gemeente: Vanuit de organisatie wordt onder andere doormiddel van het Uitvoeringsprogramma Mobiliteit 2040 en de Aanpak Priowegen (verkeersveiligheid en doorstroming) al verschillende maatregelen ingezet die (ook) gericht zijn op het tegengaan van snelheidsovertredingen. Voorbeelden zijn:

- Inrichting en herinrichting van wegen volgens het principe 'Duurzaam Veilig';
- Snelheidsremmende maatregelen, zoals drempels of versmallingen;
- Bewonersinitiatieven zoals 'Zet je snelheid op 30' en de inzet van smileyborden;
- Monitoring via verkeersmetingen, bijvoorbeeld met telslangen of snelheidsdisplays.
- Daarnaast wordt de input uit de Hilversum Monitor meegenomen in de gebiedsgerichte aanpakken en bij de samenstelling van maatregelen.

Vervolgactie inwoners: Om dit probleem tegen te gaan geven zij een aantal suggesties aan de gemeente. De gemeente kan fysieke snelheidsremmende maatregelen treffen zoals drempels, trillingverf en verkeerszuilen. Daarnaast vragen ze naar meer handhaving en aandacht op specifieke probleemroutes. Oplossingen die inwoners zelf bieden zijn bijvoorbeeld meldingen maken van plekken waar hardrijden vaak voorkomt via een meldpunt of app. Ook kunnen inwoners meedenken over oplossingen in de eigen straat en mensen aanspreken op te hard rijden.

2.12. De brievenbus wordt In 2024 erg gemist in de buurt. In 2016 gaf nog 4% van de inwoners aan dat ze een brievenbus misten in de buurt, maar dat is gestegen naar 18% in 2024. (tussenstap 2020: 15%)

Duiding gemeente: PostNL haalt stap voor stap brievenbussen weg omdat de hoeveelheid verstuurde post minder wordt. Inwoners die post verzenden merken dit.

2.13. Het aandeel inwoners dat vindt dat de eigen buurt is vooruit gegaan is gestegen van 8% in 2016 naar 23% in 2024. Tegelijkertijd is echter ook het aandeel mensen dat vindt dat de buurt achteruit is gegaan ook gestegen van 11% in 2016 naar 19% in 2024. Dit is zo ontstaan, omdat het deel van de mensen dat aangeeft dat het gelijk gebleven is is gedaald. De meningen hierover zijn dus erg verdeeld geraakt in de loop der tijd.

Duiding gemeente: Verschillende meningen over vooruitgang en achteruitgang kunnen te maken hebben met de complexiteit van de veranderingen die plaatsvinden in de buurt, waarbij verschillende groepen bewoners verschillende effecten ervaren afhankelijk van hun situatie en verwachtingen.

Vervolgactie gemeente: Bij het opstellen van de wijkprofielen gaan we met de gemeenschap in gesprek over de achteruitgang/voortgang van hun buurt. We bespreken daarbij ook wat wij als gemeente én wat de bewoners zelf kunnen doen om de buurt te verbeteren. Het instrument biedt dus zowel inzicht als handvatten voor verbetering.

==========

3. Cultuur, evenementen en uitgaan

3.1. De belangrijkste reden die inwoners die in 2024 geen culturele instelling in Hilversum bezochten is dat het aanbod niet interessant genoeg is. In 2022 vond nog 15% van inwoners die geen culturele instellingen bezochten dat het aanbod niet interessant was, maar in 2024 ligt dit op 23%.

Duiding gemeente: Er is geen duidelijke verklaring voor, wellicht dat in de programmering iets gewijzigd is waardoor het aanbod anders ervaren wordt. Het heeft na Corona lang geduurd voor de bezoekersaantallen weer terug op niveau waren dus daarmee de participatie weer op regulier niveau was. Dit kan van invloed zijn geweest op de beleving van het aanbod. Het ontbreken van een theater naar niveau van voor corona draagt mogelijk ook bij aan de toename van de ontevredenheid over het Hilversumse aanbod.

Vervolgactie gemeente: Met het cultuurbeleid Momentum werken we aan het verstevigen van de culturele infrastructuur met een diverse culturele programmering, een hogere cultuurparticipatie onder Hilversummers en een sterkere culturele sector.

3.2. Men mist vooral theater in het aanbod. In 2022 miste nog 14% van de inwoners theater, maar dat ligt nu op 18% (2024)

Duiding gemeente: Dat klopt, er is wel behoefte aan een theater in Hilversum. Dat die wens onder inwoners leeft is bekend. Verder is het festival/evenementen aanbod in Hilversum beperkt terwijl de landelijke trend is dat mensen meer en meer behoefte hebben hieraan. Daarvoor kan men nu alleen buiten de gemeentegrenzen terecht.

Duiding inwoners: Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen waarderen het bestaande culturele aanbod, maar missen ook nog dingen. Inwoners missen een volwaardig theateraanbod en vinden dat er te weinig aanbod is voor kinderen en jongeren.

Vervolgactie gemeente: Er is geen actie geformuleerd

Vervolgactie inwoners: Om het culturele aanbod te verbeteren geven inwoners een aantal suggesties aan de gemeente. Zoals het heropenen van Theater Gooiland of het maken van een nieuw podium voor toneel, cabaret en kindertentoonstellingen. Daarnaast kan de gemeente het aanbod voor kinderen en jongeren verbeteren, laagdrempelige festivals of muziekoptredens organiseren op het plein of in de wijk en het bestaande aanbod actiever promoten. Ook bieden inwoners zelf oplossingen. Zij willen zelf culturele buurtactiviteiten organiseren, zoals muziekavonden, kunst in de etalage, cultuurroutes of gezamenlijke filmavonden.

==========

4. Sport en recreatie

4.1 Inwoners van Hilversum bewegen steeds meer. In 2024 gaf maar liefst 78% aan meerdere keren per week te bewegen of te sporten, Dit lag in 2022 nog op 71%. Het percentage inwoners dat (bijna) nooit beweegt of sport is ook licht afgenomen van 9% in 2022 naar 7% in 2024.

Duiding gemeente: In 2022 kwamen we net uit het coronatijdperk. Er was toen een klein herstel ingezet met betrekking tot sporten en bewegen. De inwoners vinden gezondheid en leefstijl steeds belangrijker en gaan daarom meer bewegen en sporten. Sporten in de buitenruimte wordt ook steeds vaker benut.

Duiding inwoners: Inwoners geven aan dat sporten en bewegen belangrijk is. De meningen zijn verdeeld over de rol van de gemeente in het stimuleren hiervan. Sommigen geven aan dat sporten de eigen verantwoordelijkheid is van inwoners. Anderen geven aan dat de gemeente kinderen en inwoners met een laag inkomen moet ondersteunen. Ook ervaren inwoners verschillen tussen de wijken in de mogelijkheden om te sporten in de openbare ruimte.

Vervolgactie gemeente: Vanuit de reguliere stimuleringsactiviteiten blijven we het bewegen en sporten stimuleren.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om sporten en bewegen te ondersteunen. Zoals beweegtoestellen plaatsen in de openbare ruimte, laagdrempelige evenementen zoals wijktoernooien of buurtwandelingen organiseren en meer veilige speelplekken voor jongeren in woonwijken maken. Inwoners willen zelf meedoen aan bestaande initiatieven, zelf initiatieven organiseren, gebruikmaken van voorzieningen en laagdrempelig bewegen stimuleren

==========

5. Duurzaamheid, natuur en milieu

5.1. Het percentage inwoners dat elektrisch kookt is gestegen van 23% in 2019 naar 44% in 2024.

Duiding gemeente: Sinds 2021 is 85% van alle verkochte kookplaten elektrisch. Deze harde stijging past binnen een landelijk beeld. Bij aanschaf van een nieuw kooktoestel kiezen mensen eerder voor elektrisch om gas te besparen, of omdat ze het veiliger of mooi vinden.

5.2. De bereidheid tot aardgasvrij maken van de woning neemt af. In 2022 gaf nog 55% aan daartoe bereid te zijn (met of zonder de aanwezigheid van de financiële middelen) maar dit is gedaald naar 37% bereidheid in 2024.

Duiding gemeente: In 2022 was er een energiecrisis, waardoor de bereidheid initieel groter was. Nu lijkt de gasprijs nog redelijk stabiel, waardoor de bereidheid afneemt en mensen meer gaan twijfelen. Ook in de context van mogelijke recessies is het voor mensen een lastigere keuze om hier hun spaargeld bijvoorbeeld voor in te zetten. Wellicht realiseren mensen zich nu ook meer dat de stap naar aardgasvrij een grote en kostbare stap kan zijn.

Duiding inwoners: Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan dat zij willen verduurzamen, maar het aanbod en de informatie onoverzichtelijk is. Inwoners vragen zich af wat de rol van de gemeente is, wat mogelijk is aan subsidies en welke informatie onafhankelijk en te vertrouwen is.

Vervolgactie gemeente: Qua beleid blijven we in ieder geval het besparen op aardgas door isoleren stimuleren met publiekscampagnes, een ontzorgingsprogramma en subsidies.

Vervolgactie inwoners: Om meer duidelijkheid te krijgen over mogelijkheden van verduurzaming van de woning geven inwoners een aantal suggesties aan de gemeente. Zo vragen inwoners om neutrale en toegankelijke voorlichting, hulp bij het maken van keuzes en betere communicatie over de mogelijkheden. Daarnaast kan de gemeente inwoners stimuleren via subsidies gericht op inwoners die willen verduurzamen maar financiële steun nodig hebben. Inwoners zouden zich zelf willen aanmelden voor collectieve inkoopacties of buurtinitiatieven, zouden met hulp van de gemeente informatiebijeenkomsten willen organiseren en zouden de buren willen stimuleren om elkaar te helpen.

5.3. Tamelijk veel inwoners hebben seizoensgebonden of een enkele keer per jaar last van vuurkorven/BBQ/Buitenhaard/houtkachel/open haard. Gemiddeld zo'n 15%-35% van de inwoners.

Duiding gemeente: Inwoners ervaren het meest overlast van seizoensgebonden stook (zomers de vuurkorven, bbq's (34%) en 's winters de houtkachel of open haard 23%)). Verklaring hiervoor is dat wanneer het koud is mensen meer gaan stoken en bij kou blijft de rook langer hangen (rook stijgt niet op maar slaat neer door het koude weer). In de zomer wordt meer overlast ervaren door bbq's en vuurkorven, die worden bij mooi weer gebruikt en dan zijn mensen ook buiten.

5.4. Een opvallend positief resultaat is dat in 2024 bijna 10% van de inwoners voor kapotte elektrische apparaten een keer naar het repair café is gegaan om het te laten repareren (eerste keer uitgevraagd)

Duiding gemeente: De meest gerepareerde kapotte spullen zijn fietsen; 70,2 % van de mensen laat deze soms tot altijd repareren. Dit wordt gevolgd door kleding (55,7%) schoenen (43,7%), elektrische apparaten (38,6 %) en meubels (21,7%). Wie voert deze reparaties uit? Dat is steeds een combinatie van ondernemers, Hilversummers zelf en hun vrienden/kennissen. Daarbij voeren ondernemers voeren de meeste reparaties uit voor schoenen (89,6%) en fietsen. Hilversummers voeren zelf de meeste reparaties uit van kapotte meubels (74,6%), gevolgd door elektrische apparaten en kleding. De repaircafé's doen vooral dienst voor elektrische apparaten.

5.5. Een ander positief resultaat is dat ruim 50% van de inwoners in het jaar 2024 contact hebben gezocht met een kringloopwinkel voor dingen die ze niet meer wilden hebben i.p.v. het direct weg te gooien.

Duiding gemeente: Een ander positief resultaat is dat van de mensen die hun spullen niet laten repareren en dus wegdoen, 50,5% dit naar de kringloop brengt. En dat als het niet naar de kringloop werd gebracht in ieder geval 74,3% het wel naar het afvalscheidingsstation brengt (of laat ophalen). Een klein deel gooit het maar bij het restafval. Dit laat zien dat Hilversummers de goede intentie tonen als het aankomt op circulair gedrag.

==========

6. Zorg en welzijn

6.1. De zorgvraag is sinds 2016 toegenomen. In 2016 gaf nog 16% van de inwoners behoefte te hebben aan zorg of hulp in het huishouden. Deze zorgvraag ligt anno 2024 op 24% (tussenstap 2023: 23%)

Duiding gemeente: Vergrijzing zou een mogelijke verklaring kunnen zijn bij deze bevinding. Hierdoor zijn er meer ouderen die meer behoefte hebben aan zorg. De toegenomen behoefte aan zorg zien we niet direct terug in de relatieve Wmo cijfers

Vervolgactie gemeente: Met de inzet van de buurtteams en andere vormen van ondersteuning binnen de sociale basis verwachten we de komende tijd meer inwoners te kunnen helpen.

==========

7. Inflatie en energiecrisis

7.1. Het percentage inwoners dat onbekend is met de minimaregelingen van de gemeente is gestegen van 28% in 2023 naar 34% in 2024.

Duiding gemeente: We zien de trend dat het aantal huishoudens met een inkomen onder de 130% daalt. Dit kan ook verklaren waarom de algehele bekendheid niet is toegenomen. Het bereik van de voorzieningen onder minima ligt een stuk hoger (83% in 2023) dat betekent dat onder de doelgroep de minimaregelingen beter bekend zijn.

Duiding inwoners: Inwoners weten vaak niet van het bestaan van gemeentelijke minimaregelingen of hoe zij dit kunnen aanvragen. Inwoners geven aan zelf geen ervaring te hebben met minimaregelingen, maar uiten wel steun voor betere communicatie. Vooral jongeren en inwoners die minder digitaal vaardig zijn worden gemist in de communicatie. Er is behoefte aan duidelijke toegankelijke informatie en persoonlijke hulp bij aanvragen.

Vervolgactie gemeente: De nieuwe minimacommunicatielijn is onlangs uitgekomen. We verwachten hiermee de minima doelgroep nog beter te kunnen bereiken.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om de voorlichting te verbeteren. Inwoners pleiten voor duidelijke communicatie via folders, kranten en sociale media. Ook missen zij nog hulp via wijkcoaches of spreekuren en informatie op fysieke plekken zoals bibliotheken en wijkcentra.

==========

8. Mantelzorg en vrijwilligerswerk

8.1. Het aandeel mantelzorgers dat vanuit de gemeente of andere instantie ondersteuning kreeg is gedaald van 10% in 2021 naar 6% in 2023.

Duiding gemeente: Veruit de grootste groep is de groep die aangeeft geen behoefte te hebben aan ondersteuning. Deze groep is in 2024 3% groter dan in 2023. We zien inderdaad dat er een groep is dat aangeeft goed te worden ondersteund maar dat er ook een groep is dat behoefte heeft aan ondersteuning maar die nog geen passende ondersteuning hebben.

Duiding inwoners: Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan dat mantelzorgers beter ondersteund moeten worden. Zij geven aan dat informatie over mogelijke ondersteuning lastig te vinden en onduidelijk is.

Vervolgactie gemeente: Met de uitvoeringsagenda mantelzorg zetten we in op passende ondersteuning waarbij we verwachten dat het percentage mantelzorgers dat ondersteuning krijgt toeneemt.

Vervolgactie inwoners: Om de ondersteuning voor mantelzorgers beter te organiseren geven inwoners een aantal suggesties aan de gemeente. Zo is er behoefte aan een vast aanspreekpunt voor vragen over mantelzorg, ook fysiek bereikbaar, meer informatie via huis-aan-huisbladen, flyers of digitale middelen en informatie in verschillende talen. Inwoners bieden zelf een aantal oplossing om mantelzorgers te ondersteunen. Zij zouden ervaringen willen delen in de buurt of via WhatsApp-groepen, bijeenkomsten willen organiseren of bijwonen over mantelzorg en anderen willen stimuleren om hulp te vragen of te geven waar nodig.

==========

9. Diversiteit, sociale acceptatie, sociale contacten

9.1. Het aandeel inwoners dat zich in het afgelopen jaar gediscrimineerd voelde is gestegen van 7% in 2016 naar 13% in 2024. (tussenstap 2020: 11%) Vooral op grond van herkomst en huidskleur. Steeds minder mensen doen hierom aangifte. 75% doet hiervan geen aangifte (2024) In 2023 bedroeg dat nog 67% die aangifte deed vanwege discriminatie.

Duiding gemeente: Er is sprake van een maatschappelijke trend van toenemende polarisatie, wat deze cijfers kan beïnvloeden.

Duiding inwoners: Inwoners geven aan niet goed te weten waar zij discriminatie kunnen melden. Inwoners weten niet zeker of het de taak van de gemeente of van de politie is om de drempel om discriminatie te melden te verlagen.

Vervolgactie gemeente: We verwachten verbetering te zien in deze cijfers met de oplevering en uitvoering van de agenda Inclusie en Antidiscriminatie.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om deze drempel te verlagen. Zij stellen voor om het meldpunt duidelijk te vermelden op de gemeentelijke website, flyers in meerdere talen te maken, campagnes rondom speciale dagen te organiseren en meer direct te communiceren. Inwoners willen zelf actief verwijzen naar het meldpunt bij vermoedens van discriminatie, discriminatie bespreken in eigen kringen en deelnemen aan bewustwordingsactiviteiten.

9.2. Het percentage eenzame mensen (in min of meerdere mate) is in 2024 tov 2023 plots gestegen van 23% naar 29%.

Duiding gemeente: Cijfers kunnen jaarlijks schommelen. Over de langere termijn zien we bij het percentage eenzame mensen een dalende trend. Deze dalende trend zien we ook bij het percentage zeer ernstige eenzaamheid.

Vervolgactie gemeente: Met de uitvoeringsagenda eenzaamheid zetten we in op het verlagen en voorkomen van (ernstige) eenzaamheid. Hiermee verwachten we dat de dalende trend zich verder voortzet.

9.3. Vooral het contact van mensen met buren of mensen in de buurt is afgenomen. In 2016 gaf nog 32% van de inwoners aan nooit of 1 keer per week contact met buurtgenoten, maar in 2024 ligt dit op 41%. (tussenstappen 2019: 35%, 2022: 38%)

Duiding gemeente: Hierbij speelt de landelijke maatschappelijke trend van individualisering.

Vervolgactie gemeente: Met de wijkplannen en diverse beleidsplannen binnen het sociaal domein zetten we in op het verhogen van de sociale cohesie en het vormen van zorgzame gemeenschappen.

==========

10. Verkiezingen

10.1. Bijna 45% van de Hilversummers is in 2024 weinig tot heel weinig geïnteresseerd in de lokale politiek. Slechts 15% is (zeer) geïnteresseerd. Er is geen vergelijk met voorgaande jaren.

Duiding gemeente: In 2024 is deze vraag voor het eerst aan inwoners voorgelegd. Deze vraag geeft ons daarmee een eerste indruk van de mate waarin inwoners aangeven dat zij interesse hebben in lokale politiek. Bij de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2022 was de opkomst van kiesgerechtigden 50,8 procent. Dit sluit aan bij de uitkomst van deze vraag en past ook bij het landelijk beeld. Tegelijkertijd weten we uit ervaring dat inwoners wel degelijk interesse hebben in de lokale politiek, wanneer besluiten hen raken. Bijvoorbeeld omdat dit over hun wijk of buurt gaat. De perceptie van lokale politiek overstijgt verschillende bestuurslagen en is afhankelijk van diverse interne en externe invloeden. Om de werkelijke politieke interesse te weten, is daarom meer informatie nodig.

Duiding inwoners: Inwoners geven aan dat er weinig zicht is op lokale politici buiten verkiezingstijd. Er is een duidelijke wens om meer persoonlijk contact te hebben met lokale politici, raadsleden en wethouders. Inwoners geven aan dat zij niet weten wie dit zijn of wat zij doen.

Vervolgactie gemeente: Naar aanleiding van de tegenvallende opkomst bij de Gemeenteraadsverkiezingen 2022 heeft de gemeenteraad de werkgroep: 'Opkomstbevordering' aangesteld. Zij hebben in 2024 het adviesrapport 'Verbetering op komst?!' opgeleverd met aanbevelingen voor zowel raad als college. Met de voorjaarsnota 2024 heeft de gemeenteraad middels Motie M24-091 besloten om, op basis van het adviesrapport 'Verbetering op komst?!', diverse acties in gang te zetten. Deze acties worden vanaf 2025 geëffectueerd, o.a. de organisatie van de week van de lokale politiek in de week van 15 september 2025. Met het vaststellen van de motie M24-091 is tevens besloten om na de volgende gemeenteraadsverkiezingen te evalueren of de aanbevelingen hebben bijgedragen aan de opkomst en op basis daarvan te besluiten over het vervolg van de ingang te zetten acties.

Voor het schooljaar 2025-2026 is het burgerschapseducatie programma uitgebreid met aanbod voor het Voortgezet Onderwijs en het MBO. Tevens wordt het aanbod voor lagere scholen verruimt met extra uitvoeringen. Verder heeft de raad op 11 december 2024 de startnotitie participatie vastgesteld. Participatie draagt bij aan het bevorderen van betrokkenheid van onze inwoners aan besluitvorming in onze gemeente. De planning is om het participatiebeleid en de participatieverordening in februari 2026 voor te leggen aan de gemeenteraad. Verder kan het, afhankelijk van de wijze waarop de geplande evaluatie na de gemeenteraadsverkiezingen wordt ingericht, wenselijk zijn om naar de toekomst toe meer gerichte informatie op te halen bij dit thema in de Hilversum Monitor om zo meer gerichte vervolgacties te kunnen duiden.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om zichtbaarheid en interesse in de lokale politiek te verbeteren. Ze geven aan dat politici zichtbaar moeten zijn in de wijken, ook buiten verkiezingstijden. Dit kan bijvoorbeeld door wijkbezoeken te organiseren of vaste ontmoetingsmomenten te organiseren op markten en in buurthuizen. Ook vinden inwoners het belangrijk dat er terugkoppeling volgt van de gesprekken die worden gevoerd. Daarnaast kunnen politici spreken op scholen om interesse te kweken onder jongeren.
Ook bieden inwoners zelf oplossingen. Inwoners willen zelf deelnemen aan buurtgesprekken, vragen stellen aan raadsleden en de eigen kinderen enthousiast maken over lokale politiek.

==========

11. Relatie inwoner - gemeente

11.1. Het vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd is afgenomen sinds 2016. In 2016 had nog 32% veel/heel veel vertrouwen, maar dit is gedaald naar 23% in 2024. Met andere woorden er is sprake van een daling van het vertrouwen in de lokale politiek. (tussenstappen 2018: 29%, 2022: 27%)

11.2. Sinds 2016 t/m 2024 vinden steeds minder mensen dat de gemeente…

- Doet wat ze zegt. In 2016 gaf nog 21% dat aan, maar dit is in 2024 gedaald naar 15%. (tussenstappen 2019: 19%, 2022: 16%)
- Luistert naar de meningen van haar inwoners. In 2016 gaf nog 26% van de inwoners dit aan, maar dit is gedaald naar 19% in 2024. (tussenstappen 2020: 25%, 2022: 22%
- De inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. In 2016 gaf nog 34% aan hiermee eens te zijn maar dit is gedaald naar 28% in 2024. (tussenstap 2019: 30%)
- Tijdig de buurtbewoners informeert bij plannen in de buurt. In 2016 gaf 53% aan dat dit gebeurd, maar dit is in 2024 gedaald naar 43%. (tussenstappen 2019: 46%, 2022: 41%
- Dat de gemeente samen met de buurt aan plannen en activiteiten werkt. In 2022 lag dat op 25%, maar dit is in 2024 licht gedaald naar 23%.
- Dat de gemeente de buurt de ruimte geeft om ideeën en plannen uit te voeren. Dit lag in 2022 op 20%, maar dit is in 2024 licht gedaald naar 18%.

Duiding gemeente: Het vertrouwen van inwoners in de gemeente wordt minder. Meer dan 40 procent van de mensen in Nederland vindt dat de overheid niet goed luistert naar inwoners. En bijna 60 procent vindt dat politici niet goed opkomen voor mensen zoals zij. Hierdoor is het vertrouwen in de politiek laag. Veel mensen vinden dat politici beter moeten luisteren. Dat geldt ook voor lokale politici, zoals de gemeenteraad. Inwoners willen volgens het onderzoek dat politici goed contact hebben met de mensen. Ze vinden dat politici moeten weten wat kiezers belangrijk vinden (71 procent). Ook moeten politici volgens de meeste mensen beslissingen nemen die goed zijn voor

iedereen, en daarbij hun gezond verstand gebruiken (74 procent). Verder vindt drie van de vier mensen dat politici goede informatie en ideeën moeten delen in het publieke debat. Inwoners voelen zich vaker gehoord als politici bij het nemen van besluiten goed naar het publieke debat hebben geluisterd en verschillende meningen hebben meegenomen. Wel is het belangrijk dat politici laten zien dat ze geluisterd hebben en uitleggen hoe ze de informatie hebben gebruikt bij hun besluit. (Bron: SCP 2024)

Duiding inwoners: Inwoners zijn verdeeld in hun mening over het vertrouwen in de politiek. Sommige inwoners geven aan vertrouwen te hebben, zeker wanneer de gemeente goed communiceert of inspraak organiseert. Anderen ervaren afgenomen vertrouwen, vooral door gebrek aan zichtbaarheid, het gevoel dat inspraak geen effect heeft en onvrede over beleid. Inwoners geven aan graag mee te willen denken, maar alleen als er iets met de input wordt gedaan. Wanneer er geen duidelijke terugkoppeling is van inspraakavonden of enquêtes kan dit tot wantrouwen leiden. Ook is er begrip voor het feit dat niet elke mening mee kan worden genomen.

Vervolgactie gemeente: De wereld verandert en de huidige regels voor inspraak passen niet meer goed. De behoefte om duidelijke participatieafspraken te maken is groot. Daarom gaat de gemeente Hilversum samen met de inwoners en ondernemers/organisaties een participatieplan maken. Samen, want het Hilversumse participatiebeleid moet voor iedereen werken: voor de inwoners en organisaties die eigen initiatieven willen realiseren, voor de overheid die een zorgvuldig proces met de inwoners en organisaties wil voeren, en ook voor situaties waarin de overheid niet direct betrokken is. Het nieuwe participatiebeleid draagt zo en steentje bij aan het verbeteren van het vertrouwen tussen inwoners en bestuur.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om dit vertrouwen te verbeteren. Zo kan de gemeente duidelijk terugkoppelen wat er met inspraak wordt gedaan, regelmatig en wijkgericht communiceren via begrijpelijke kanalen en zichtbaarheid in de wijken verbeteren. Inwoners willen zelf meedoen aan inspraakmomenten, zich organiseren of aansluiten bij bewonersgroepen en politici uitnodigen of aanspreken bij vragen of zorgen. Inwoners geven de gemeente een aantal suggesties om inspraak te verbeteren. Zij vragen naar duidelijkheid vooraf over wat er met de inspraak wordt gedaan. Is het besluit al genomen of nog open voor discussie? Ook vragen inwoners naar terugkoppeling van wat er met de inspraak is gedaan en waarom sommige voorstellen niet zijn overgenomen. Daarnaast willen ze op tijd betrokken worden en een duidelijke informatievoorziening. Inwoners zouden zelf willen aangeven waar zij inspraak over willen en actief gebruik willen maken van participatiemomenten. Ook zouden inwoners kritisch willen navragen hoe participatie georganiseerd is en wat de invloed is.

==========

12. Gemeentelijke dienstverlening

12.1. Sinds 2022 laat de waardering van de gemeentelijke dienstverlening een licht positieve stijging zien op vrijwel alle aspecten zoals:

- Ik vond het gemakkelijk mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen. In 2022 was 12% van de inwoners het hiermee oneens, maar in 2024 ligt dit op 9% die het hiermee oneens is.
- De informatie die ik kreeg of zelf vond klopte en was volledig. In 2022 was 13% het hiermee oneens, in 2024: 11%.
- De duur van de afhandeling was redelijk. In 2022 was 14% het hiermee oneens, maar in 2024: 12%.

- Tussentijds goed op de hoogte gehouden worden van de afhandeling van de vraag/aanvraag. In 2022 was nog 15% het hiermee oneens, maar is licht gedaald naar 13% in 2024.
- Ik heb een passend antwoord gekregen op mijn vraag. In 2022 was 12% het hiermee oneens, in 2024: 11%.
- Het was gemakkelijk om iemand van de gemeente aan de lijn te krijgen (tel 14035) In 2022 gaf nog 12% van de inwoners het hiermee oneens te zijn, maar dit lag in 2024 op 8%.
- De gemeente hielp mij op een prettige manier. In 2022 was 9% het oneens met deze stelling, maar in 2024 nog 7%.

Duiding gemeente: We besteden meer aandacht aan onze dienstverlening en de toegankelijkheid ervan, de website hilversum.nl en de kwaliteit van brieven zijn verbeterd. Zaken als op de hoogte houden van inwoners en de wijze waarop we de inwoners te woord staan zijn verbeterd.

Duiding inwoners: Inwoners geven aan dat de basis van de gemeentelijke dienstverlening prima is. Inwoners zijn tevreden over burgerzaken, maar digitale systemen en meldprocedures vinden zij vaak onduidelijk of onnodig ingewikkeld.

Vervolgactie gemeente: Het verbeteren van onze gemeentelijke dienstverlening heeft doorlopend aandacht en de diversie activiteiten zijn gebundeld in de concernopgave dienstverlening. Prioriteit ligt in 2025 en 2026 op realisatie van bestaande initiatieven om dienstverlening te verbeteren en op de fusie met Wijdemeren waar ook veel activiteiten zijn om de dienstverlening naar de inwoners te continueren en te harmoniseren.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om de dienstverlening te verbeteren. Er is behoefte voor betere telefonische bereikbaarheid en sneller inhoudelijk antwoord geven op digitale vragen. Ook willen inwoners graag snellere terugkoppeling op meldingen, een beter werkende website en mogelijkheid tot eenvoudig contact.
Zelf stellen inwoners voor om meldingen actief te doen, hulp te vragen of aan te bieden bij digitale vaardigheden en veel voorkomende problemen te bundelen met buren.

==========

13. Sociaal Plein

13.1. Het gebruik van de diensten van het Sociaal Plein is in 2024 (15%) afgenomen t.o.v. 2018 (27%).

Duiding gemeente: Met de inzet vanuit de sociale basis wordt er ook ondersteuning geboden buiten het sociaal plein om. Dit zie je ook terug in de cijfers. Daarnaast zou een andere verklaring kunnen zijn dat de zelfredzaamheid van inwoners is toegenomen.

13.2. Vooral het gebruik van het Sociaal Plein voor diensten van werk en inkomen is afgenomen van 33% in 2022 naar 23% in 2024.

Duiding gemeente: We zien dat het aantal inwoners met een bijstandsuitkering is gedaald. Mogelijk komt dit doordat er meer mogelijkheden zijn op de arbeidsmarkt en daarnaast is er o.a. vanuit het actieplan ombuigen ingezet op re-integratie.

13.3. Op vrijwel alle aspecten van dienstverlening laat het Sociaal Plein een teruggang zien vanaf 2018 t/m 2024 zoals:

- Dat medewerkers veel afweten van de regelingen. Dat lag in 2018 nog op 60% van de klanten van het Sociaal Plein, maar in 2024 gedaald naar: 54%. (tussenstap 2020: 57%)
- Dat medewerkers van het Sociaal Plein klantvriendelijk zijn. In 2018: was 74% het hiermee eens, maar dit in 2024 gedaald naar: 66%. (tussenstap 2020: 69%)
- Dat medewerkers van Sociaal Plein met mij meedachten over een oplossing van mijn probleem. In 2018 was nog 60% van de klanten van het Sociaal Plein het hiermee eens, maar dit is in 2024 gedaald naar 50%. (tussenstap 2021: 56%)
- Dat het Sociaal Plein telefonisch goed bereikbaar is. Dit vond in 2018 nog 54% van de klanten in 2024, maar dit is licht gedaald naar: 51%. Wel is er een verbetering zichtbaar van de telefonische bereikbaarheid sinds 2022.

Duiding gemeente: De afgelopen jaren zien we dat het een uitdaging is om kundig personeel te vinden en te behouden. Een hoog personeelsverloop kan nadelige effecten hebben op de dienstverlening.

Vervolgactie gemeente: We investeren de komende periode fors in onze dienstverlening om deze cijfers te verbeteren. Deze ambities zijn terug te lezen in het raadsvoorstel Overheveling budget dienstverlening Sociaal Domein.

==========

14. Communicatie

14.1. Communicatie van de gemeente wordt op sommige aspecten minder gewaardeerd in 2024 dan in 2016 zoals…

- De gemeente geeft duidelijke informatie. In 2016 vond 57% van de inwoners dat dit zo was, maar dit is in 2024 gedaald naar: 51%. (tussenstappen 2019: 53%)
- De gemeentelijke informatie via de lokale kranten (raadhuis aan huis) is goed. In 2016 zegt nog 71% van de inwoners de gemeentelijke informatie goed te vinden in de lokale krant, maar in 2024 is dit gedaald naar 52%. Bij deze genoemde percentages zijn de inwoners die n.v.t. / weet niet hebben geantwoord eruit gefilterd. Dit percentage is namelijk duidelijk toegenomen in de loop van de tijd.

Duiding inwoners: Inwoners die de mogelijkheid hadden hun antwoorden uit te leggen vinden dat de gemeente al redelijk goed communiceert, vooral via het huis-aan-huisblad en brieven over werkzaamheden in de buurt. Tegelijkertijd zijn er inwoners die informatie missen of de communicatie niet toegankelijk vinden. Bijvoorbeeld doordat digitale middelen niet voor iedereen werken.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om de communicatie te verbeteren. Zo hebben zij behoefte aan een vaste plek op de website waar lopende projecten worden bijgehouden, begrijpelijke updates, een digitale nieuwsbrief en een vertaald aanbod voor inwoners die de Nederlandse taal minder beheersen. Zelf willen inwoners zich inschrijven voor nieuwsbrieven, tips geven over verbeteringen in communicatie en betrokkenheid tonen bij informatieavonden.

==========

15. Veiligheid

15.1. Het veiligheidsgevoel ‘s avonds op straat in het centrum is sinds 2016 verbeterd. In 2016 vond nog 48% van de bezoekers het daar veilig. In 2024 vindt 62% het daar veilig. Steeds meer inwoners gaan ook ’s avonds naar het centrum. (tussenstappen 2019: 54%, 2022: 60%)

Duiding gemeente: Deze toename is mede het resultaat van een stevige inzet op veiligheid in het uitgaansgebied. Hilversum werkt hierbij nauw samen met politie, boa’s, horeca en beveiliging. Tijdens uitgaansavonden is er zichtbaar toezicht aanwezig, waaronder live cameratoezicht, gecertificeerde portiers, en toezicht vanuit de gemeente.

Vervolgactie gemeente: Via het vernieuwde Convenant Veilig Uitgaan wordt het onderwerp straatintimidatie structureel besproken en aangepakt. Ook is per 1 juni 2025 een korte verblijfsontzegging van 24 uur mogelijk bij grensoverschrijdend gedrag, zoals seksuele intimidatie. Daarnaast start Hilversum deze zomer met de landelijke campagne *Ben je OK?*, die inzet op sociale veiligheid en bewustwording bij omstanders. De gemeente blijft gericht samenwerken met partners om het veiligheidsgevoel verder te versterken en ongewenst gedrag vroegtijdig te signaleren en aan te pakken.

15.2. Het Veiligheidsgevoel in andere wijken van Hilversum is licht gedaald. In 2016 voelde nog 5% zich onveilig in andere wijken (dan de eigen) en dat is gestegen naar 8% in 2024. Men voelt zich het meest onveilig in de wijken Noordoost en Oost. (tussenstap 2020: 7%)

Duiding gemeente: Deze lichte daling van het algemene veiligheidsgevoel hangt samen met lokale overlastsituaties en zichtbare incidenten, met name in Noordoost en Oost. In Noordoost spelen fysieke verloedering, sociale onrust en een zwakke sociale samenhang. In Oost is sprake van minder binding met de buurt en ervaren inwoners vaker een gevoel van onveiligheid.

Duiding inwoners: Inwoners voelen zich over het algemeen veilig in Hilversum. Wel geven ze aan dat het gevoel van veiligheid buiten het centrum wisselend is.

Vervolgactie gemeente: Binnen OOV wordt hierop gestuurd via gebiedsgerichte inzet van boa’s, politie en wijkpartners, onder meer met toezicht, preventieve maatregelen en het toepassen van bestuurlijke instrumenten. In beide wijken is ook een stevige inzet nodig op preventie, zorg en ondersteuning vanuit het sociaal domein en het plein. De signalen zijn gedeeld met de betrokken wijkregisseurs voor verdere afstemming in de wijkgerichte aanpak.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties om het gevoel van veiligheid in Hilversum te verbeteren. Er is behoefte aan meer zichtbare handhaving, betere verlichting en herkenbaarheid van wijkagenten. Tegelijkertijd waarschuwen inwoners voor te veel controle, de maatregelen moeten privacy niet in de weg staan. Ze willen zelf verdachte situaties melden en meedenken over waar extra verlichting, toezicht of onderhoud nodig is. Ook willen ze het burencontact stimuleren om het veiligheidsgevoel te verhogen.

15.3. Het begrijp ‘ondermijning’ wordt bekender in Hilversum, In 2021 wist 38% niet wat dit betekende en dat is gedaald naar 30%. Vooral zaken als ‘dealen met harddrugs’ en straffeloosheid van bepaalde mensen wordt het meest vermoed in de eigen buurt. Ook winkels waar bijna nooit een klant komt zien mensen en ook verdachte bewegingen zoals het rondjes rijden met een auto worden genoemd.

Duiding gemeente: Dit is een positieve ontwikkeling, omdat het laat zien dat inwoners signalen vaker herkennen en koppelen aan ondermijnende criminaliteit, zoals opvallende leegstand of ongebruikelijke activiteiten in de buurt.

Vervolgactie gemeente: OOV richt zich nadrukkelijk op het vergroten van deze bewustwording via publiekscampagnes, gerichte communicatie en vanaf de zomer komt er een meldpunt voor signalen voor burgers om beter in te spelen op de signalen uit de buurten. Het doel is dat meer inwoners melding doen, zodat sneller en gerichter op signalen kan worden geacteerd. Deze inzet is afgestemd met ketenpartners en ingebed in de bredere aanpak.

==========

16. Hilversum algemeen

16.1. Als mensen het centrum bezoeken heeft het overgrote deel van de inwoners niet het gevoel in de Mediastad van Nederland te zijn. Het komt op een zeer laag rapportcijfer van 4,6 uit (eerste keer uitgevraagd)

Duiding gemeente: We hebben geen onderbouwde verklaring. We vermoeden dat het komt omdat men op dit moment in de fysieke omgeving van het centrum nauwelijks zaken tegenkomt die linken aan een mediastad.

Vervolgactie gemeente: De inzet is om dit gevoel van de Mediastad in het centrum wel te gaan creëren met o.a. de nieuwe bibliotheek en een tweede Beeld en Geluid vestiging. Dan is dit een mooi ijkpunt om te kijken of dit gevoel zal toenemen. Daarnaast was het ook een belangrijke motivatie om dit te toetsen of Hilversum Marketing hier voldoende op inzet. Zij hebben aangegeven dit als belangrijk actiepunt te hebben en op deze manier kunnen we dit monitoren.

16.2. Nog niet eerder sinds 2016 vinden zoveel inwoners dat Hilversum achteruit is gegaan. In 2024 vond 22% van de Hilversummers dat Hilversum achteruit is gegaan. In 2017 lag dat nog op 7%.

Duiding gemeente: In 2024 vindt 37,1% van de Hilversummers dat Hilversum vooruit is gegaan en 22% vindt dat Hilversum achteruit is gegaan. Wat met name opvalt is dat in de afgelopen jaren het percentage dat vindt dat Hilversum 'gelijk is gebleven' is gedaald. In 2021 was dit nog 56,8% en in 2022 is dit gedaald naar 27,9%. Deze trend heeft zich in de afgelopen jaren doorgezet, waarbij deze inwoners zich zowel hebben verdeeld over de groep die vindt dat Hilversum vooruit is gegaan en de groep die vindt dat Hilversum achteruit is gegaan.

De kwalitatieve beantwoording door inwoners is een duidelijke weerspiegeling van deze uitkomst. Een voorbeeld: diverse deelnemers geven aan dat het verdwijnen van winkels en horeca het centrum minder aantrekkelijk maakt en tegelijkertijd zijn er deelnemers die aangeven dat initiatieven zoals stadsvernieuwing, herinrichting van winkelstraten en renovatie van oude panden te waarderen. Meerdere gesprekspartners signaleren een toename van verharding van de samenleving, drukte, vervuiling en onveiligheid door scooters/fatbikes en tegelijkertijd is er waardering voor groenvoorziening, onderhoud, evenementen en de inzet van de gemeente voor de samenleving.

Duiding inwoners: Inwoners zijn verdeeld over hun beeld van Hilversum. Sommigen geven aan dat er duidelijke vooruitgang is, vooral op het gebied van stadsvernieuwing, groenvoorziening en sociale voorzieningen. Anderen geven aan dat Hilversum op bepaalde punten achteruit is gegaan.

Dit komt vooral door leegstand in het centrum, verkeersdrukte en minder betrokkenheid tussen de inwoners.

Vervolgactie gemeente: In reactie op deze vraag is het lastig om gerichte vervolgacties te formuleren, juist omdat het beeld gemêleerd is. Vaststaat is dat we als gemeente alert zijn en blijven op signalen die we van onze inwoners ontvangen, bijvoorbeeld via het KCC of de Wijkregisseurs, zodat we gericht in kunnen spelen op de specifieke vragen en aandachtspunten die er zijn.

Vervolgactie inwoners: Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om dit beeld te verbeteren. Bijvoorbeeld de aantrekkelijkheid van het centrum verhogen door leegstaande panden sneller te gebruiken, verkeersdoorstroming verbeteren, meer culturele en sociale activiteiten organiseren en overlast aanpakken met gerichte handhaving. Ook bieden inwoners zelf oplossingen. Zij willen zelf meedenken over de invulling van leegstand, evenementen of buurtprojecten. Ook willen inwoners elkaar aanspreken op gedrag en zelf buurtinitiatieven organiseren

Monitor Hilversum 2024

RESEARCH 2EVOLVE

www.r2e.nl

Colofon

Uitgave

Research 2Evolve
Tesselschadelaan 15a
1217LG Hilversum

Rapportnummer

202411002

Datum

Juni 2025

Opdrachtgever

Gemeente Hilversum

Auteurs

Floor den Boer
Mieke Holwerda
Suzanne Fresco

Copyright

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

Onderzoeksverantwoording

Inleiding

In opdracht van gemeente Hilversum heeft onderzoeksbureau Research 2Evolve de Hilversum Monitor uitgevoerd onder de inwoners van de gemeente Hilversum. Door dit onderzoek kan de gemeente in kaart brengen hoe de inwoners de onderstaande thema's ervaren en krijgt zij inzicht in waar verbetering gewenst is.

Het onderzoek laat zien hoe inwoners de gemeente ervaren op de volgende thema's:

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

Steekproef en respons

Voor dit onderzoek is door de gemeente Hilversum een aselecte steekproef getrokken van 11.119 inwoners 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 14 januari 2025 een brief thuis met een persoonlijke uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. Aan non-responders is een herinnering per post gestuurd. De vragenlijst kon worden ingevuld tot 24 februari 2025.

In totaal hebben 2.522 van de geselecteerde inwoners een geldige vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 23 procent.

Representativiteit

Op de uitkomsten is een weging toegepast, waarmee wordt gecorrigeerd voor verschillen in geslacht, leeftijd en wijk ten opzichte van de bevolking. Hiermee zijn de gepresenteerde resultaten representatief voor de Hilversumse bevolking in het algemeen.

Dit is een gangbare werkwijze in (statistisch) kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat. Personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1 waardoor ze minder zwaar meetellen. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van een niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 gehanteerd.

Betrouwbaarheid

Met het aantal deelnemers dat heeft deelgenomen (=2.522) kan met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 1,9% uitspraken gedaan worden op totaalniveau. Deze marge is kleiner dan de 5% die algemeen geaccepteerd wordt bij (statistisch) kwantitatief onderzoek. Dit betekent dat er een kleinere kans is dat de resultaten niet representatief zijn voor de hele populatie. Met een kleinere foutmarge hebben we dus meer vertrouwen dat de resultaten dichter bij de werkelijke situatie van de populatie liggen.

Analyse

De uitkomsten van de Hilversum Monitor 2024 zijn in dit rapport, waar mogelijk, vergeleken met de resultaten van 2023 en eerdere jaren. Er zijn resultaten beschikbaar vanaf 2016, waarmee voor verschillende indicatoren trendanalyses mogelijk zijn. De genoemde verschillen in de rapportage zijn niet statistisch getoetst en kunnen daarmee ook op toeval berusten.

Naast het kwantitatieve onderzoek zijn er verdiepende gesprekken gevoerd met 35 inwoners. In deze gesprekken hebben inwoners de mogelijkheid gehad om te reageren op een aantal uitspraken. Zo is voor belangrijke onderwerpen de data verder uitgewerkt aan de hand van de input van deelnemers. Aan de hand van de verdiepende gesprekken zijn er in dit rapport ook extra suggesties voor de gemeente toegevoegd.

Presentatie van de 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 gebruikgemaakt 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 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 buiten beschouwing gelaten.

Inhoudsopgave

MONITOR HILVERSUM 2024 ..... **1**

COLOFON 2

INHOUDSOPGAVE **3**

ONDERZOEKSVERANTWOORDING **4**

INLEIDING 4
STEEKPROEF EN RESPONS 4
REPRESENTATIVITEIT 4
BETROUWBAARHEID 5
ANALYSE 5
PRESENTATIE VAN DE CIJFERS 5

SAMENVATTING **6**

UITKOMSTEN GEMEENTE HILVERSUM TOTAAL 6
UITKOMSTEN WIJKEN HILVERSUM VERGELEKEN 9

RESULTATEN **13**

1. WONEN EN LEEFOMGEVING 13
2. RECREATIE 31
3. DUURZAAMHEID 41
4. PARTICIPATIE, ZORG EN WELZIJN 55
5. VERKEER EN BEREIKBAARHEID 70
6. VEILIGHEID 78
7. BESTUUR EN PUBLIEKE DIENSTVERLENING 83

Samenvatting

De gemeente Hilversum voert jaarlijks de Hilversum Monitor uit. De monitor is een zogenaamde omnibusenquête waarin verschillende thema's aan bod komen, zoals de kwaliteit van wonen en leefomgeving, veiligheid en bereikbaarheid. Voor dit onderzoek is door de gemeente Hilversum een aselecte steekproef getrokken van 11.119 inwoners uit de Basis Registratie Personen (BRP). In totaal hebben 2.552 van de geselecteerde inwoners een geldige vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 23 procent. Op de uitkomsten is een weging toegepast, waarmee wordt gecorrigeerd voor verschillen in geslacht, leeftijd en wijk ten opzichte van de bevolking. Hiermee zijn de gepresenteerde resultaten representatief voor de Hilversumse bevolking in het algemeen.

Uitkomsten gemeente Hilversum totaal

Voor deze samenvatting is een selectie gemaakt van een veertigtal indicatoren om de belangrijkste resultaten te beschrijven. Het is een mix van begrotingsindicatoren en andere onderwerpen. Voor deze indicatoren wordt – waar mogelijk – beschreven of er sprake is van een ontwikkeling ten opzichte van de voorgaande meting en/of een langere trend.

Wonen en leefomgeving

Inwoners van Hilversum en hun kinderen zijn in 2024 vaker op zoek naar een woning buiten Hilversum dan in 2023. Waar in 2023 vier op de tien (43%) inwoners op zoek was naar een woning buiten Hilversum, is dit nu de helft (50%). In 2023 zocht minder dan de helft (46%) van thuiswonende kinderen een woning buiten Hilversum. In 2024 zoekt zes op de tien (62%) een woning buiten Hilversum.

Inwoners van Hilversum geven het rapportcijfer 8,0 voor hoe prettig zij wonen in de buurt en een 7,2 voor het onderhoud van de openbare ruimte in de buurt. Deze cijfers zijn bijna gelijk aan 2023 en zijn stabiel over de periode 2016-2024.

De verbondenheid die inwoners voelen met hun buurt is ten opzichte van 2023 bijna gelijk gebleven. Waar in 2023 de helft (50%) zich (zeer) verbonden voelde is dit in 2024 iets minder dan de helft (48%). Ook geeft zes op de tien (59%) inwoners aan dat buurtbewoners voor elkaar klaar staan. Er is een stijgende trend ten opzichte van voorgaande jaren (2016; 53%).

Bijna negen op de tien (87%) inwoners voelt zich veilig in de woonbuurt. Dit is onveranderd vergeleken met 2023, toen voelde ook 87 procent zich veilig in hun woonbuurt. Dit is ook onveranderd over de langere termijn.

De tevredenheid over de hoeveelheid groen in de buurt is gelijk gebleven vergeleken met 2023. Zeven op de tien (72%) is tevreden. Over de langere termijn vertoont de tevredenheid over de hoeveelheid groen een dalende trend (2016; 85%).

De afgelopen jaren is het aandeel inwoners dat aangeeft dat de eigen buurt gelijk is gebleven afgenomen. Waar in 2016 nog drie kwart (74%) van de

inwoners aangaf dat de buurt gelijk was gebleven is dit in 2024 bijna de helft (47%). Het aandeel inwoners dat aangeeft dat de buurt vooruit is gegaan is juist toegenomen vergeleken met voorgaande jaren (2016; 8% en 2024; 23%). In 2024 geeft één op de vijf (19%) inwoners aan dat de buurt achteruit is gegaan. In 2016 was dit nog één op de tien inwoners (11%).

Het aandeel inwoners dat aangeeft dat Hilversum de afgelopen jaren achteruit is gegaan is toegenomen. In 2016 gaf één op de tien (10%) inwoners dit nog aan. In 2024 geeft één op de vijf (22%) inwoners aan dat Hilversum de afgelopen jaren achteruit is gegaan.

Recreatie

De tevredenheid van inwoners over sportvoorzieningen en sportmogelijkheden in Hilversum is ten opzichte van 2023 licht afgenomen. Waar in 2024 bijna zes op de tien (58%) inwoners die wel eens sport (zeer) tevreden is, was dit in 2023 nog ruim zes op de tien (62%). In 2024 vinden minder inwoners van Hilversum dat er (ruim) voldoende mogelijkheden zijn voor sport en recreatie dan in 2023. In 2023 was dit 69 procent, nu is het 65 procent.

De bekendheid met het culturele aanbod is toegenomen ten opzichte van 2023, waar in 2023 drie kwart (76%) van de inwoners (enigszins) bekend was, is dit in 2024 ruim acht op de tien (83%).

De tevredenheid over het culturele aanbod is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van 2023 en ligt op hetzelfde niveau als in 2016 (51% van inwoners die bekend zijn met het culturele aanbod zijn (zeer) tevreden). Hetzelfde geldt voor de tevredenheid over het aanbod van evenementen in Hilversum. 49 procent van alle inwoners is hier (zeer) tevreden over (2023: 51%).

Duurzaamheid

Het percentage inwoners dat elektrisch kookt is toegenomen van 2019 tot en met 2024. Waar in 2019 bijna een kwart (23%) van de deelnemers elektrisch kookte, is dit in 2024 gestegen naar ruim vier op de tien (44%).

Het aandeel inwoners dat bereid is te investeren in het aardgasvrij maken van de woning vertoont een dalende trend ten opzichte van voorgaande jaren. Waar in 2022 meer dan de helft (55%) bereid was, is dit in 2024 minder dan vier op de tien (37%). Hier speelt wel in mee dat de antwoordcategorie ‘Weet ik (nog) niet’ in 2024 is toegevoegd. Dit kan onderdeel zijn van de reden waarom de percentages verschillen.

Hilversummers geven gemiddeld de aanwezigheid en kwaliteit van groen in eigen buurt een 7,5. Dit is bijna onveranderd vergeleken met vorig jaar (7,3).

Participatie, zorg, welzijn en arbeid

De behoefte aan zorg of hulp is licht toegenomen van 2016 tot en met 2024. In 2024 geeft een kwart (24%) van de inwoners aan dat er behoefte aan zorg of

hulp bestaat binnen het huishouden. In 2016 gaf één op de zes (16%) inwoners aan dat er behoefte bestond binnen het huishouden.

Er lijkt sprake te zijn van een toename in het aandeel Hilversummers dat mantelzorg verleent. Hier speelt wel in mee dat de vraagstelling in 2023 was gewijzigd ten opzichte van andere edities. In 2023 was de stelling 'zorg aan hulpbehoevende naasten (mantelzorg)' in plaats van 'zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)'. Dit kan onderdeel zijn van de reden waarom de percentages verschillen. In 2023 gaf vier op de tien inwoners (40%) aan vaak of af en toe mantelzorg te verlenen, in 2024 is dit 55 procent.

Vier op de tien (42%) inwoners heeft de afgelopen 12 maanden hulp of aandacht gehad voor buren in een moeilijke situatie. Vanaf 2024 wordt de optie 'Hulp of aandacht voor buren in een moeilijke situatie' voorgelegd. In voorgaande jaren bestond dit uit twee opties: 'Aandacht voor buren in een moeilijke situatie' en 'Hulp aan buren'. Een derde (33%) van de inwoners heeft wel eens vrijwilligerswerk gedaan. Dit is bijna onveranderd vergeleken met voorgaande jaren.

Eén op de acht (13%) inwoners heeft in het afgelopen jaar zelf een ervaring gehad met discriminatie. Dit is een nagenoeg gelijk ten opzichte van 2023 (11%).

Eén op de tien (10%) inwoners staat negatief tegenover twee zoenende mannen in de openbare ruimte. Eén op de twaalf (7%) inwoners staat negatief tegenover twee zoenende vrouwen in de openbare ruimte. Vier procent van inwoners staat negatief tegenover een zoenende man en vrouw. Dit allen is nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren.

Drie op de tien (29%) inwoners voelt zich soms of (heel) vaak eenzaam. Dit is toegenomen vergeleken met 2023, toen voelde één op de vijf (22%) zich eenzaam.

Het aandeel inwoners dat meer dan één keer per week contact heeft met buren of mensen uit de buurt is licht afgenomen ten opzichte van eerdere jaren. Waar in 2016 bijna vier op de tien (37%) inwoners vaker dan één keer peer week contact had met buren, is dit in 2024 minder dan drie op de tien (28%).

Verkeer en bereikbaarheid

Net zoals vorig jaar en het jaar ervoor beoordelen inwoners de bereikbaarheid van het centrum met de fiets met een ruime 8 (2024: 8,3). De bereikbaarheid van het centrum met de auto krijgt een onvoldoende (2024: 5,2).

Ruim vier op de tien (43%) inwoners maakt gemiddeld genomen (vrijwel) dagelijks gebruik van de (elektrische) fiets. Dit is nagenoeg gelijk gebleven aan voorgaande jaren.

Een groot deel van de inwoners is tevreden over fiets- (75%) en wandelmogelijkheden (84%) in Hilversum. Bijna drie op de tien (27%) is

tevreden over het reizen met de auto binnen de eigen woonplaats. De tevredenheid hierover is licht afgenomen ten opzichte van 2023 (30%).

Veiligheid

Er is een licht stijgende trend in het veiligheidsgevoel ’s avonds op straat in het centrum van Hilversum. In 2024 geeft zes op de tien (62%) inwoners aan zich dan veilig te voelen. In 2016 was dit bijna de helft (48%).

Bestuur en publieke dienstverlening

Het vertrouwen van inwoners in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd is in 2024 afgenomen vergeleken met 2023. Van de inwoners heeft 23 procent (heel) veel vertrouwen tegenover 13 procent die weinig tot geen vertrouwen heeft. In 2023 had 28 procent (heel) veel vertrouwen en acht procent weinig tot geen vertrouwen.

Het percentage inwoners dat vindt dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen is afgenomen vergeleken met voorgaande jaren (2024; 28%). In 2023 vond ruim één derde (36%) dat de gemeente dit deed.

Het percentage inwoners dat zich actief wil (blijven) inzetten voor de buurt is licht afgenomen vergeleken met 2023. Waar dit in 2023 nog de helft (49%) van de inwoners was, is dit in 2024 minder dan de helft (46%). Er is een lichte dalende trend te zien vergeleken met voorgaande jaren.

De waardering van inwoners voor zowel de algemene dienstverlening (6,9) als de digitale dienstverlening (7,0) is ongeveer gelijk gebleven vergeleken met 2023 (beide 7,0).

Het aandeel inwoners dat gebruik heeft gemaakt van de diensten van het Sociaal Plein is afgenomen vergeleken met voorgaande jaren. In 2024 geeft één op de zeven (15%) inwoners aan gebruik te hebben gemaakt van de diensten. In 2018 gaf ruim één kwart (27%) aan hier gebruik van te hebben gemaakt. Vooral het gebruik van de diensten van werk en inkomen is afgenomen (2022; 32% en 2024; 23%).

De waardering voor de dienstverlening van het Sociaal Plein is licht afgenomen (2023; 7,3 en 2024; 7,1).

Uitkomsten wijken Hilversum vergeleken

Centrum

De uitkomsten van de wijk Centrum blijven op een aantal punten achter bij die van andere wijken in Hilversum. Inwoners uit het Centrum voelen zich minder verbonden met hun buurt en vinden minder vaak dat buurtbewoners voor elkaar klaarstaan. Ook zijn zij minder tevreden over de hoeveelheid, aanwezigheid en kwaliteit van het groen in de buurt. Daarnaast doen inwoners uit het Centrum het minst vaak aan vrijwilligerswerk. Inwoners uit het Centrum ervaren

bovendien vaker discriminatie en geven het vaakst aan zich eenzaam te voelen. Ook gebruiken zij minder vaak de (elektrische) fiets en zijn zij minder tevreden over de fietsmogelijkheden in de buurt. Wel voelen inwoners uit het Centrum zich ’s avonds veiliger op straat in het centrum dan inwoners uit andere wijken.

Ten opzichte van 2023 is het algemene beeld in het Centrum minder positief. Inwoners uit het Centrum geven vaker aan dat zowel de eigen buurt als Hilversum in het algemeen achteruit is gegaan. Ook is de tevredenheid over de sportvoorzieningen en sportmogelijkheden, evenals over het aanbod van evenementen, afgenomen ten opzichte van 2023. Daarnaast geven inwoners uit het Centrum dit jaar aan dat zij minder bereid zijn om te investeren in het aardgasvrij maken van de woning. Inwoners voelen zich dit jaar vaker eenzaam. Ook hebben inwoners nu minder vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd en vinden zij dat de gemeente inwoners minder laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Net als in de andere wijken van Hilversum zijn inwoners uit het Centrum in 2024 meer mantelzorg gaan verlenen.

Hilversumse Meent

De uitkomsten van de wijk Hilversumse Meent lopen op een aantal punten voor op de andere wijken van Hilversum. Inwoners uit de wijk Hilversumse Meent voelen zich meer verbonden met hun buurt en vinden dat buurtbewoners meer voor elkaar klaarstaan dan inwoners uit andere wijken. Ook hebben zij het meeste contact met de buurtbewoners en verlenen zij het vaakst hulp aan buren. De tevredenheid over de hoeveelheid groen ligt ook hoger. Inwoners uit Hilversumse Meent vinden vaker dat de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan. Inwoners zijn vaker tevreden over reizen met de auto binnen de woonplaats. Ook voelen inwoners zich meer betrokken door de gemeente als het gaat om meedenken met plannen, activiteiten en voorzieningen. Wel is te zien dat inwoners uit Hilversumse Meent zich minder veilig voelen in het centrum dan inwoners uit andere wijken.

In vergelijking met 2023 zijn inwoners uit Hilversumse Meent in 2024 over het algemeen positiever. Inwoners uit Hilversumse Meent geven vaker aan dat de buurt vooruit is gegaan en zijn vaker tevreden over de hoeveelheid groen in de buurt. Ook geven zij vaker aan dat er voldoende mogelijkheden zijn voor sport en recreatie in Hilversum en is er meer bekendheid met het culturele aanbod. Inwoners geven vaker aan bereid te zijn om te investeren in het aardgasvrij maken van de woning. Net als in de andere wijken van Hilversum zijn inwoners uit Hilversumse Meent meer mantelzorg gaan verlenen. Ook voelen zij zich ’s avonds vaker veilig op straat in het centrum. Inwoners staan negatiever tegenover twee zoenende mannen dan in 2023. Ook vinden zij dat de gemeente hen minder laat meedenken met plannen, activiteiten en voorzieningen en is de waardering voor de dienstverlening van het Sociaal Plein lager.

Landelijk gebied

De uitkomsten voor Landelijk Gebied moeten als indicatief worden beschouwd, aangezien deze gebaseerd zijn op slechts 38 deelnemers en zijn daarom niet opgenomen in de samenvatting.

Noordoost

De wijk Noordoost heeft een aantal negatieve uitkomsten ten opzichte van het gemiddelde van de gemeente. Zo voelen inwoners uit Noordoost zich minder verbonden met hun buurt dan inwoners uit andere wijken en voelen zij zich het minst veilig in de eigen buurt. Ook zijn zij minder tevreden over het evenementen aanbod in Hilversum en zijn zij het minst bekend met het culturele aanbod. Wel zijn inwoners uit Noordoost meer bereid te investeren in het aardgasvrij maken van de woning.

Ten opzichte van 2023 is het beeld in Noordoost zeer stabiel. De enige ontwikkelingen zijn een toename in het aandeel inwoners dat elektrisch kookt en het aandeel inwoners dat mantelzorg verleent. Daarnaast geven inwoners uit Noordoost in 2024 vaker aan dat zij zich eenzaam voelen.

Noordwest

De wijk Noordwest is positiever gestemd over verschillende onderwerpen dan de gemeente Hilversum in het algemeen. Zo voelen inwoners uit Noordwest zich het veiligst in de eigen buurt. Daarnaast zijn zij het meest tevreden over sportvoorzieningen, sportmogelijkheden en het aanbod voor sport en recreatie. Ook zijn inwoners uit Noordwest het meest tevreden over het evenementen aanbod en de wandelmogelijkheden in de woonplaats.

In vergelijking met 2023 geven minder inwoners uit Noordwest aan dat de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan en ervaren zij meer eenzaamheid. Ook zijn inwoners minder tevreden over met de auto reizen in de eigen woonplaats.

Oost

De resultaten van de wijk Oost liggen over het algemeen rond het gemiddelde beeld van gemeente Hilversum. Wel maken inwoners uit Oost het meest gebruik van de diensten van Sociaal Plein voor werk en inkomen.

In vergelijking met 2023 zijn inwoners uit Oost minder tevreden over de sportvoorzieningen en sportmogelijkheden in Hilversum. In 2024 ervaren zij vaker discriminatie en eenzaamheid. Ook vinden zij dat de gemeente inwoners minder laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Daarnaast is de bereidheid om te investeren in het aardgasvrij maken van de woning afgenomen. Wel koken inwoners vaker elektrisch, verlenen meer mantelzorg en maken meer gebruik van de diensten van het Sociaal Plein. Ook geven zij vaker aan bekend te zijn met het culturele aanbod in Hilversum dan in 2023.

Zuid

De wijk Zuid ligt over het algemeen rond het gemiddelde beeld van gemeente Hilversum. Wel zijn inwoners uit Zuid vaker tevreden over de sportvoorzieningen en sportmogelijkheden in Hilversum vergeleken met andere wijken.

Ten opzichte van 2023 zijn inwoners uit Zuid over het algemeen minder positief. Inwoners voelen zich minder verbonden met de buurt en hebben minder vaak contact met de buren. Een kleiner aandeel vindt dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Ook de tevredenheid over de hoeveelheid mogelijkheden voor sport en recreatie is afgenomen in 2024. Daarnaast is de waardering voor de dienstverlening van het Sociaal Plein afgenomen. Wel is, net als in de andere wijken van Hilversum, het aantal inwoners dat mantelzorg heeft verleend toegenomen.

Zuidoost

De wijk Zuidoost heeft maar weinig onderwerpen waarop het duidelijk verschilt van het gemiddelde van Hilversum. Inwoners uit Zuidoost geven alleen minder vaak aan dat de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan vergeleken met inwoners uit andere wijken.

Vergeleken met 2023 zijn de uitkomsten van de wijk Zuidoost relatief stabiel gebleven. Er is een toename in het aandeel Hilversummers dat mantelzorg verleent, wat in alle wijken is terug te zien. Ook zijn er in 2024 meer inwoners die gebruik hebben gemaakt van de diensten van het Sociaal Plein. Daarnaast hebben inwoners uit Zuidoost minder contact met de buren.

Zuidwest

In de wijk Zuidwest blijven verschillende uitkomsten achter bij het gemiddelde van Hilversum. Zo zijn inwoners uit Zuidwest minder tevreden over de fietsmogelijkheden in de eigen woonplaats en voelen inwoners zich minder veilig in het centrum dan gemiddeld. Ook zijn er minder inwoners die vinden dat de gemeente hen laat meedenken met plannen, activiteiten en voorzieningen.

In vergelijking met 2023 is de tevredenheid over sportvoorzieningen en sportmogelijkheden afgenomen. Inwoners uit Zuidwest zijn daarnaast minder tevreden over de hoeveelheid mogelijkheden voor sport en recreatie in Hilversum en zetten zich minder actief in voor hun buurt. Tegelijkertijd is er een toename te zien in het aantal inwoners dat mantelzorg verleent en gebruikmaakt van de diensten van het Sociaal Plein.

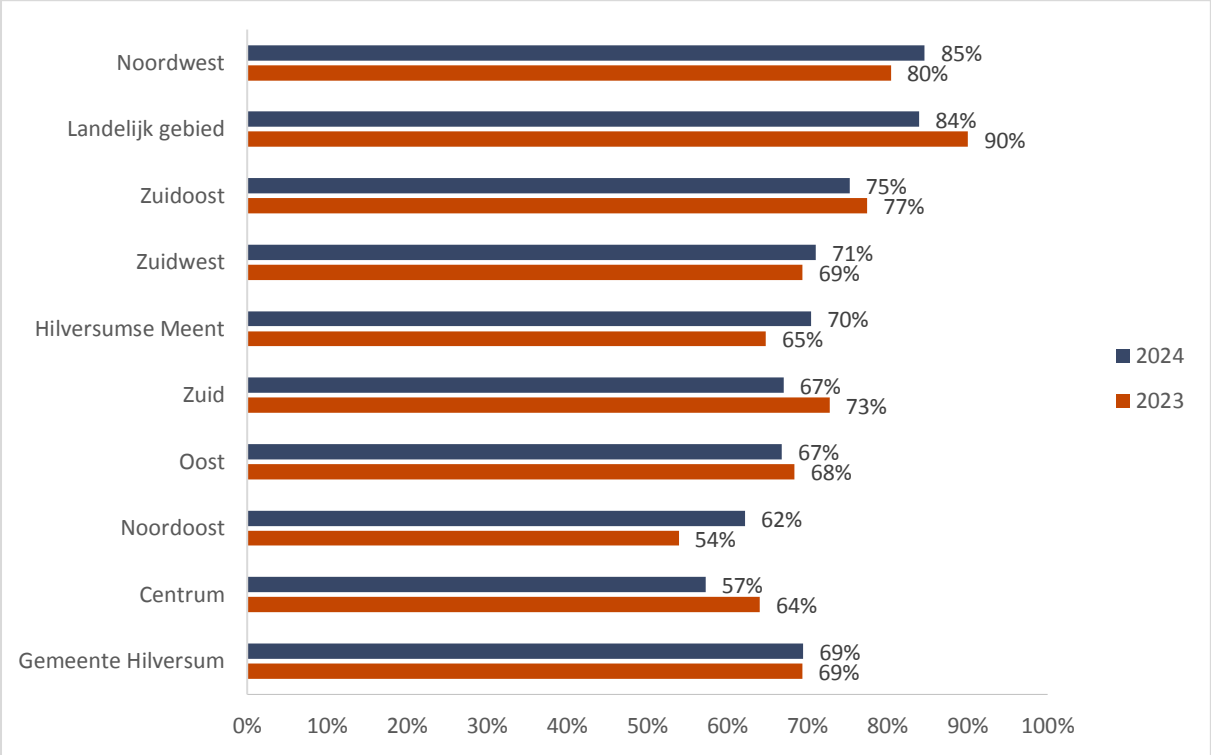
Resultaten
1. Wonen en leefomgeving

In dit hoofdstuk komen verschillende aspecten op het gebied van wonen en leefomgeving aan bod. Er wordt ingegaan op het oordeel van inwoners over de kwaliteit van de woning en op verhuisbehoeften. Ook wordt weergegeven hoe Hilversummers het leven in hun buurt, op verschillende aspecten, ervaren. Tenslotte komt de beoordeling van gemeente Hilversum in het algemeen ter sprake.

1.1 Wonen

Hilversummers zijn net zo tevreden over kwaliteit van hun woning als in 2023

Over het algemeen zijn inwoners van de gemeente Hilversum tevreden over de kwaliteit van hun woning (Figuur 1.1). Zeven op de tien (69%) inwoners beoordeelt de kwaliteit van hun woning als 'goed'. Dit is vergelijkbaar met een jaar geleden (69%). Inwoners uit Noordwest (85%) en Landelijk gebied (84%) zijn het meest positief over de kwaliteit van hun woning. In het Centrum zijn relatief gezien minder inwoners tevreden over de kwaliteit van de woning. Bijna zes op de tien (57%) inwoners uit deze wijk is tevreden over de kwaliteit.



Figuur 1.1 Wat vindt u over het geheel genomen van de kwaliteit van uw woning? (% Goed)

De tevredenheid over de kwaliteit van de woning vertoonde een dalende trend tussen 2016 en 2019, maar nam in 2020 toe en is sinds die tijd stabiel.

Drie kwart (76%) van de inwoners is *niet* op zoek naar een nieuwe woning. Eén op de zes (16%) inwoners is wel op zoek naar een andere woning. Dit is vrijwel gelijk gebleven ten opzichte van het voorgaande jaar (18%).

Bij deze woningzoekers gaat de voorkeur uit naar een koopwoning (10%), gevolgd door een sociale huurwoning (corporatie) (5%). Van de inwoners die op zoek zijn naar een nieuwe woning, wil ruim de helft (54%) graag binnen Hilversum blijven. Daarnaast wil bijna drie op de tien (28%) inwoners in elk geval binnen de regio Gooi en Vechtstreek blijven. Ruim één op de vijf (22%) wil buiten de regio gaan wonen.

Grootste deel van woningzoekers minder dan een jaar opzoek

Van de inwoners die op zoek zijn naar een andere woning binnen de regio, geeft ruim vier op de tien (44%) aan dat ze momenteel minder dan een jaar op zoek zijn. Dit percentage is licht toegenomen ten opzichte van 2023 (41%). Eén op de vijf (19%) is tussen de één en twee jaar op zoek naar een nieuwe woning binnen de regio. Eén op de zes (16%) is vijf jaar of langer op zoek. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van 2023. Toen was 12 procent vijf jaar of langer op zoek naar een woning.

Thuiswonende kinderen vaker op zoek naar een woning buiten regio

Zes procent van de inwoners geeft aan thuiswonende kinderen te hebben die het huis uit willen. Van deze thuiswonende kinderen wil ruim een derde (35%) binnen Hilversum wonen, één op de vijf (19%) wil niet in Hilversum, maar wel in de regio Gooi en Vechtstreek wonen. Vier op de tien (42%) thuiswonende kinderen is op zoek naar een woonruimte buiten de regio. Een kwart (26%) geeft aan nog niet te weten waar ze precies wil gaan wonen. Thuiswonende kinderen die op zoek zijn naar een woning kijken daarmee vaker buiten de regio dan woningzoekers uit Hilversum die zelfstandig wonen.

Wat zeggen inwoners over wonen?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad om in gesprek te gaan over het onderwerp wonen maken zich zorgen over de woningmarkt. Starters en jongeren vinden moeilijk woningen terwijl er veel wordt gebouwd. Dit komt omdat er vooral dure woningen worden gebouwd, vaak voor mensen van buiten Hilversum. Tegelijkertijd zijn er veel leegstaande panden. Strenge regels maken het lastig om panden anders te gebruiken. Hierdoor lijkt er veel ruimte niet gebruikt te worden. Sommigen maken zich zorgen over de druk op natuur door verdere woningbouw.

Om het ervaren woningtekort tegen te gaan geven deelnemers een aantal suggesties aan de gemeente. Zo zou de gemeente het makkelijker kunnen maken om grote huizen te splitsen, zodat ouderen kunnen blijven wonen en jongeren een plek krijgen. Of de gemeente kan leegstaande panden zoals oude

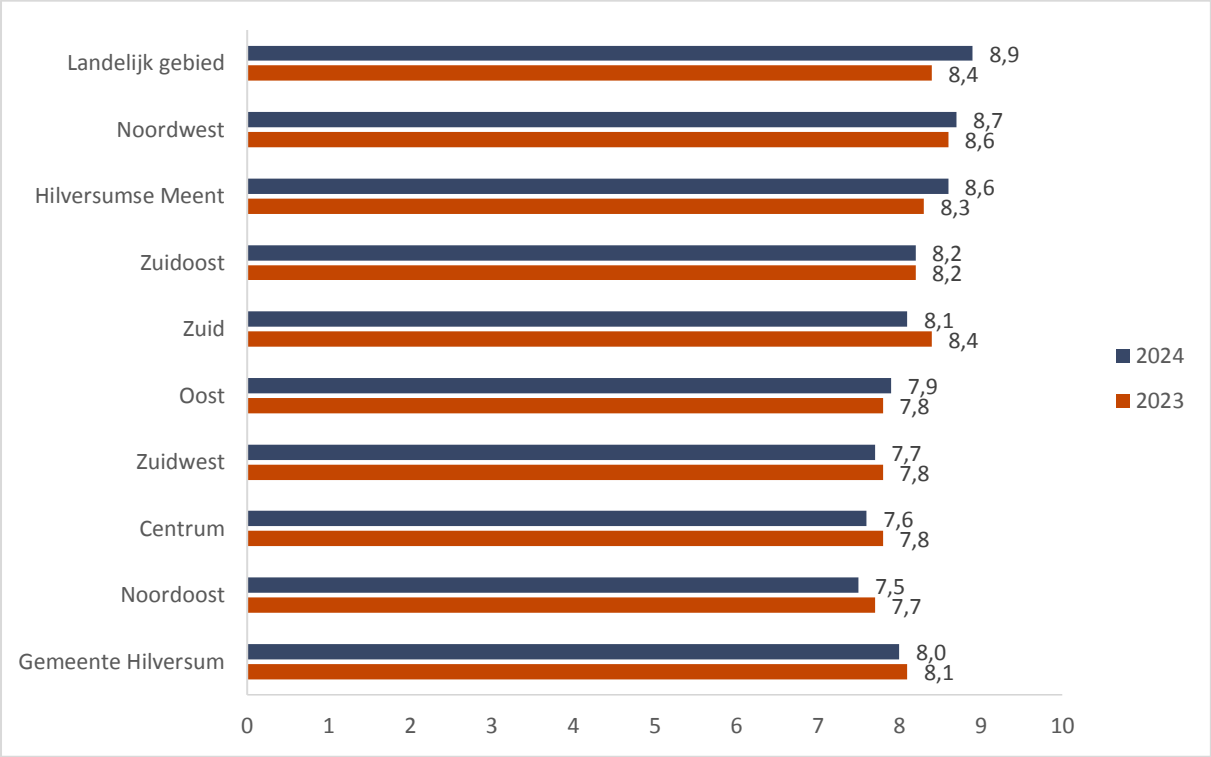
studio's of kantoren omzetten in woonruimtes. De gemeente zou de regels minder streng kunnen maken of startersfondsen kunnen oprichten.

Ook bieden inwoners zelf oplossingen. Zij geven aan zelf mee te willen denken over vernieuwing in de buurt. Ook zouden zij een woningruil of het opsplitsen van de eigen woning overwegen.

1.2 Leefomgeving

Hilversummers vinden de buurt erg prettig

Inwoners beoordelen het wonen in de buurt gemiddeld met een 8,0. Dit komt nagenoeg overeen met vorig jaar, toen werd wonen in de buurt gemiddeld beoordeeld met een 8,1 (Figuur 1.2). De inwoners uit Landelijk gebied (8,9) beoordelen de buurt gemiddeld het hoogst.



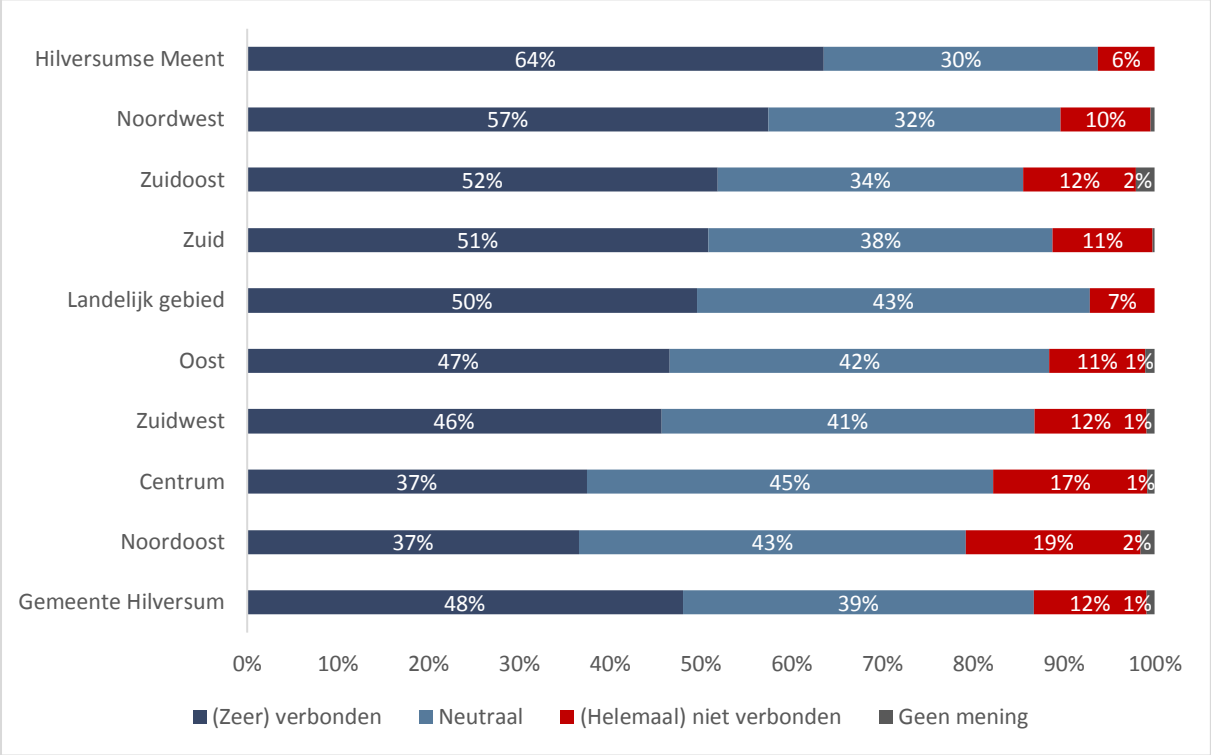
Figuur 1.2 Hoe prettig vindt u het om in uw buurt te wonen? (Gemiddeld rapportcijfer 1-10)

Verbondenheid met woonbuurt

De helft van de inwoners (48%) voelt zich (zeer) verbonden met de buurt waarin zij wonen (Figuur 1.3). Eén op de acht (12%) voelt zich (helemaal) niet verbonden met de woonbuurt. Deze uitkomsten zijn ongeveer gelijk aan de uitkomsten van 2023, waar bijna de helft (50%) zich (zeer) verbonden voelde en 12 procent zich (helemaal) niet verbonden voelde met de buurt.

De mate van verbondenheid verschilt tussen wijken. In Hilversumse Meent is de verbondenheid het hoogst en voelt bijna twee derde (64%) zich (zeer)

verbonden met de woonbuurt. Het minst verbonden voelen inwoners zich in het Centrum (37%) en Noordoost (37%).



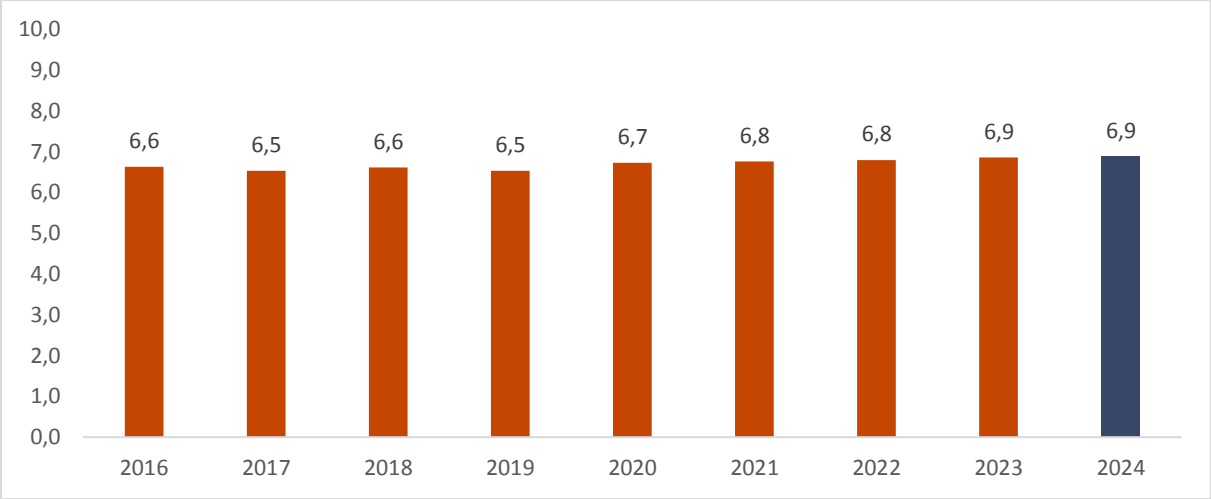
Figuur 1.3 Hoe verbonden voelt u zich met uw buurt? (%)

Sociale cohesie in de buurt

Hilversummers konden hun oordeel geven over verschillende aspecten van sociale cohesie in de buurt. Uit de antwoorden op deze uitspraken zijn schaalscores berekend.

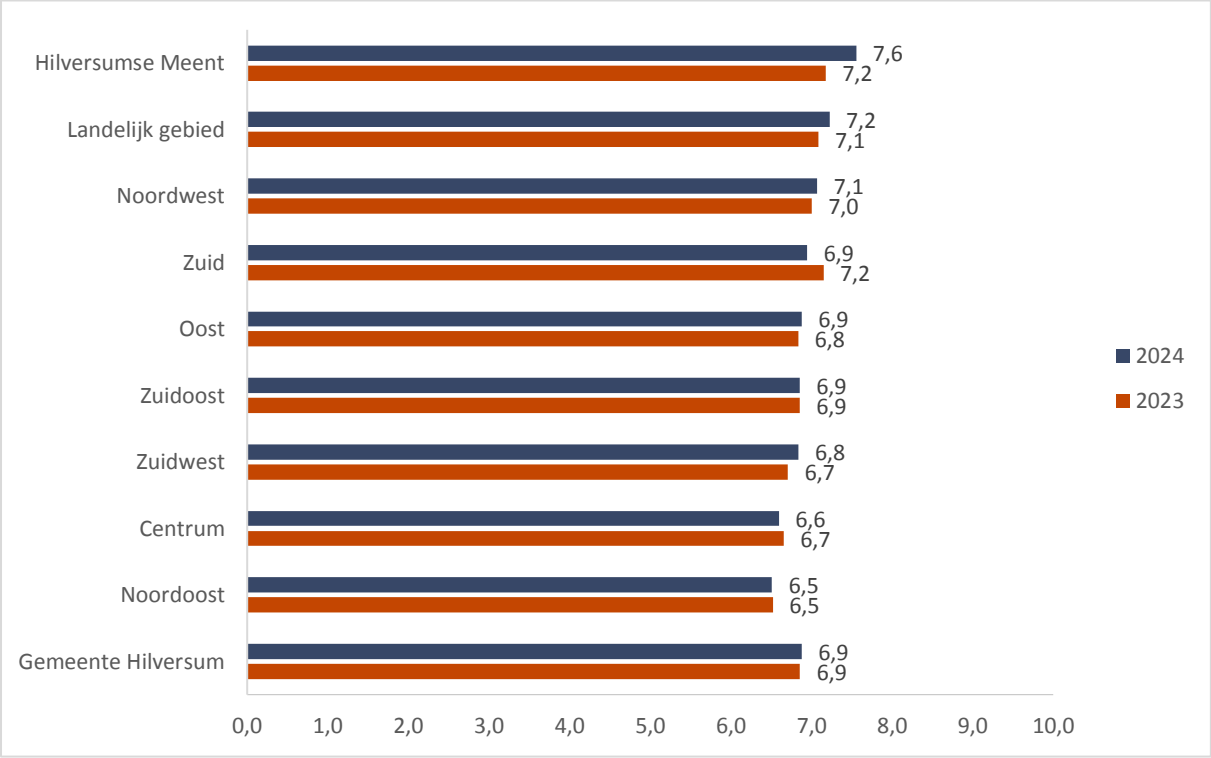
De schaalscores voor sociale cohesie zijn berekend op basis van een viertal uitspraken: 'de mensen gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om', 'ik voel me thuis bij de mensen die in deze buurt wonen', 'ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is' en 'de mensen kennen elkaar 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 een 6,9. Dit komt overeen met de gemiddelde schaalscore van vorig jaar (6,9). Er is een lichte toename van de gemiddelde schaalscore zichtbaar van 2016 tot 2024 (Figuur 1.4).



Figuur 1.4 Gemiddelde schaalscore sociale cohesie 2016-2024 (1-10)

De scores zijn verschillend per wijk (Figuur 1.5). Inwoners uit Hilversumse Meent (7,6) ervaren de meeste sociale cohesie in de buurt. Inwoners uit Centrum (6,6) en Noordoost (6,5) beoordelen de sociale cohesie het laagst.



Figuur 1.5 Gemiddelde schaalscore sociale cohesie per wijk (1-10)

Wat zeggen inwoners over betrokkenheid in de buurt?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad om hun antwoorden uit te leggen, geven verschillende meningen. Sommigen vinden dat omkijken naar elkaar een taak is van inwoners zelf. Anderen vinden dat de gemeente daarbij kan helpen. Kleine ontmoetingsplekken en betere informatie kunnen hierbij helpen.

Om de sociale betrokkenheid te verbeteren in de buurt geven deelnemers een aantal suggesties aan de gemeente. De gemeente zou de zichtbaarheid van bestaande buurtplatforms of WhatsApp-groepen kunnen verbeteren door deze op de gemeentelijke website te plaatsen. Ook kan de gemeente bewoners helpen bij het organiseren van buurtactiviteiten en de regels hiervoor verduidelijken. Daarnaast kan de gemeente fysieke ruimte bieden om deze buurtactiviteiten te organiseren.

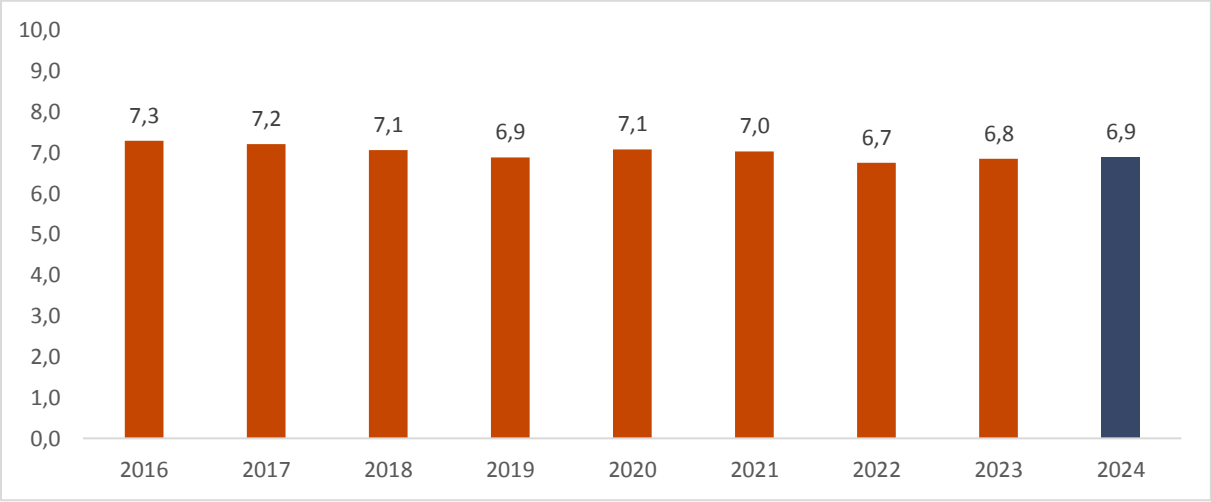
Inwoners zouden zelf buurtactiviteiten willen organiseren als de regels duidelijk zijn en de gemeente hen hierin ondersteunt.

Inwoners tevreden over fysieke omgeving

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

De schaalscores voor de fysieke kwaliteit zijn berekend op basis van drie uitspraken 'in mijn buurt zijn (bijna) geen dingen kapot', 'mijn buurt is netjes en schoon' en 'in mijn buurt is genoeg groen'. De schaalscore kan variëren tussen 0 en 10. Hoe hoger de score, des te meer de kwaliteit van de aanwezige fysieke voorzieningen gewaardeerd wordt.

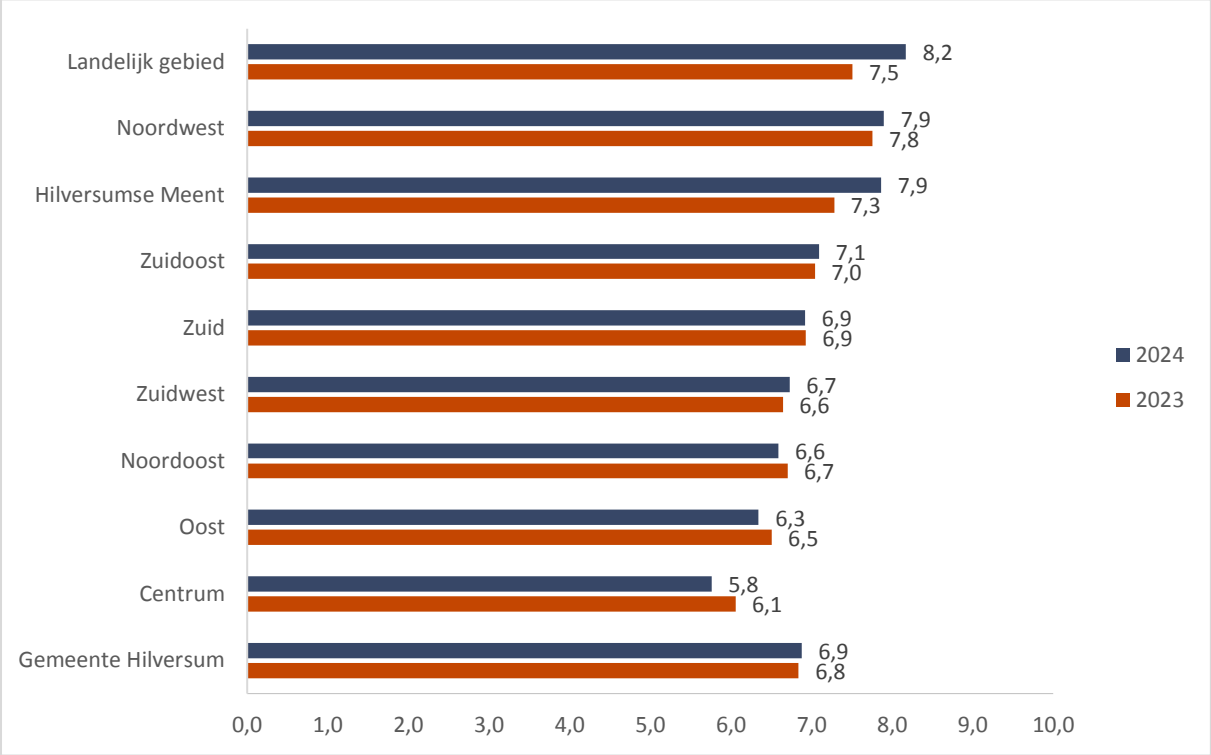
Inwoners beoordelen de kwaliteit van de fysieke omgeving met een ruim voldoende (6,9) (Figuur 1.6). Deze beoordeling is nagenoeg gelijk ten opzichte van 2023 (6,8). De beoordeling vertoont een licht dalende trend vanaf 2016 (schaalscore 2016: 7,3).



Figuur 1.6 Gemiddelde schaalscore fysieke omgeving 2016-2024 (1-10)

Tussen de wijken zijn verschillen zichtbaar (Figuur 1.7). De hoogste beoordeling voor de fysieke omgeving wordt gegeven door inwoners uit Landelijk gebied

(8,2), Noordwest (7,9) en Hilversumse Meent (7,9). De laagste beoordeling wordt gegeven door inwoners uit Centrum (5,8).



Figuur 1.7 Gemiddelde schaalscore fysieke kwaliteit per wijk (1-10)

Wat zeggen inwoners over hoe schoon de buurt is?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan dat een schone buurt heel belangrijk is om fijn te wonen in Hilversum. Zowel de gemeente als de inwoners hebben daar een taak in. Inwoners waarderen dat de gemeente regelmatig schoonmaakt, bijvoorbeeld met veegwagens en het legen van prullenbakken. Maar er zijn ook klachten over zwerfafval, hondenpoep en het gebrek aan onderhoud in achterpaden en brandgangen. Ook ervaren deelnemers verschillen tussen de wijken.

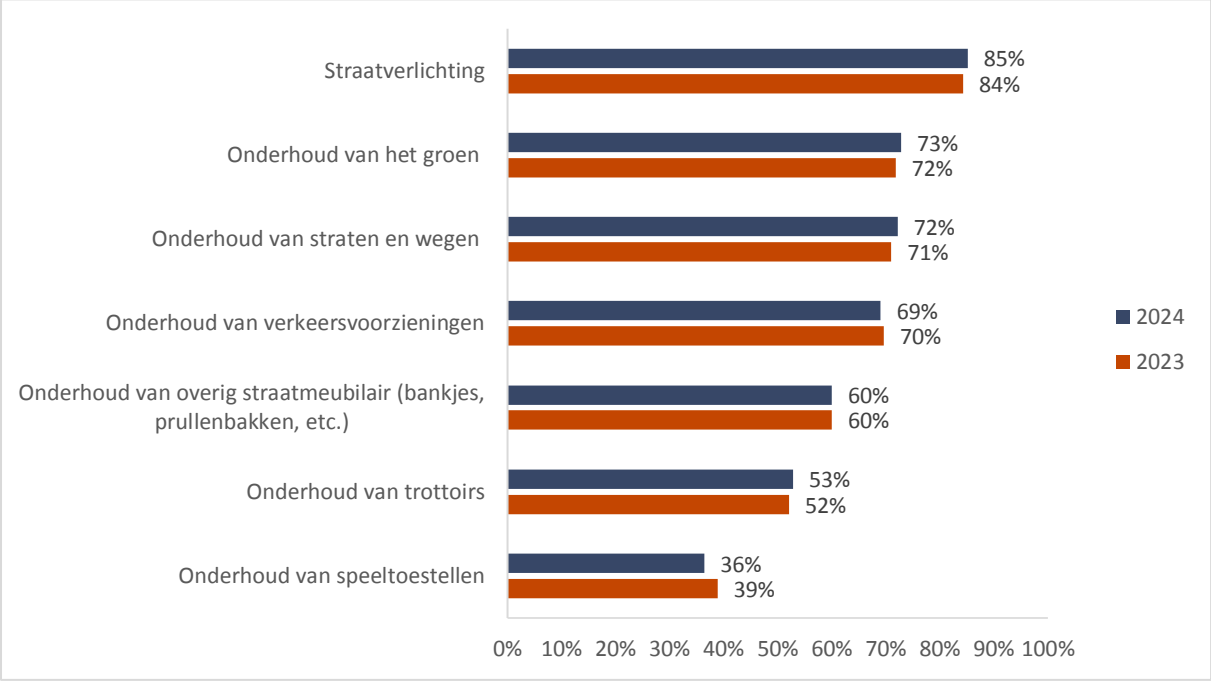
Om de buurt schoon te houden geven deelnemers een aantal suggesties aan de gemeente. De gemeente moet voldoende afvalbakken plaatsen, vuilnis voldoende ophalen, opruimacties in de buurt organiseren en scholen stimuleren om kinderen bewust te maken van zwerfvuil.

Inwoners geven aan zelf meer zwerfvuil te willen opruimen, te willen helpen met opruimacties en het goede voorbeeld willen geven.

Onderhoud openbare ruimte

Inwoners zijn het meest tevreden over het onderhoud van straatverlichting in de eigen buurt. Bijna negen op de tien (85%) inwoners vindt het onderhoud uitstekend of goed. (Ruim) zeven op de tien inwoners vindt het onderhoud van het groen (73%), van straten en wegen (72%) en van verkeersvoorzieningen (69%) uitstekend of goed (Figuur 1.8). Deelnemers zijn het minst tevreden over

het onderhoud van speeltoestellen (36%). Dit is bijna onveranderd vergeleken met vorig jaar.

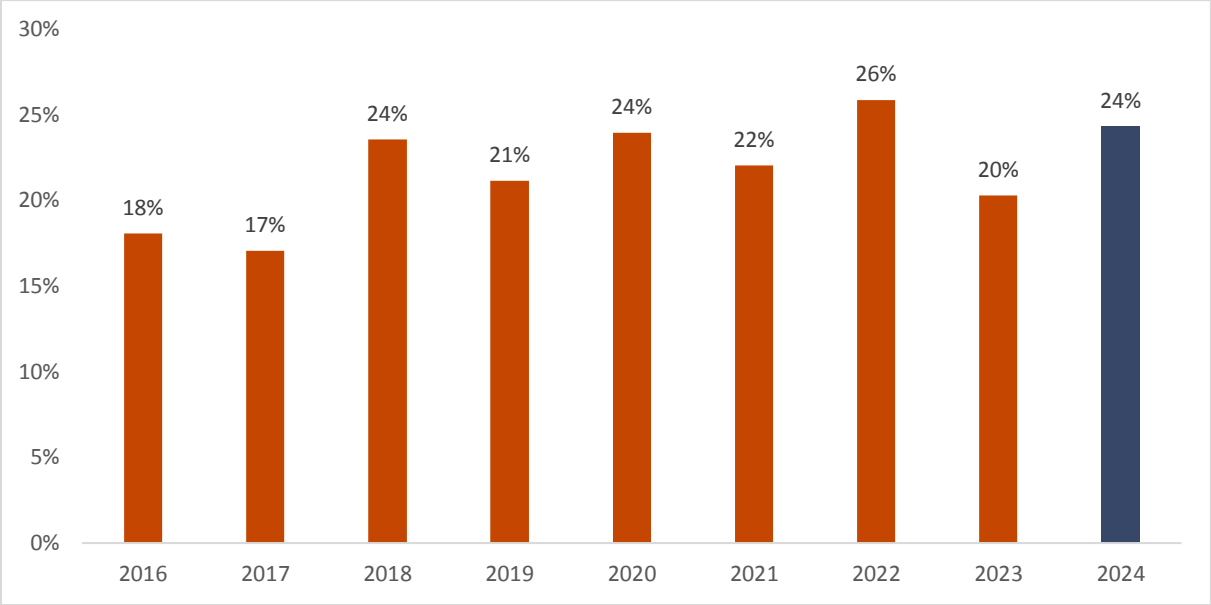


Figuur 1.8 Wat vindt u van het onderhoud van de openbare ruimte door de gemeente in uw buurt? (% Uitstekend en Goed)

Een kwart ervaart geen problemen in de woonbuurt

Een kwart (24%) van de inwoners ervaart *geen* problemen in de woonbuurt. Het percentage inwoners dat geen problemen ervaart in de woonbuurt schommelt over de jaren[1] (Figuur 1.9). In vergelijking met 2023 (20%) ervaart een groter deel van de inwoners *geen* problemen in de woonbuurt. Het percentage van dit jaar is gelijk aan de percentages van 2020 (24%) en 2018 (24%).

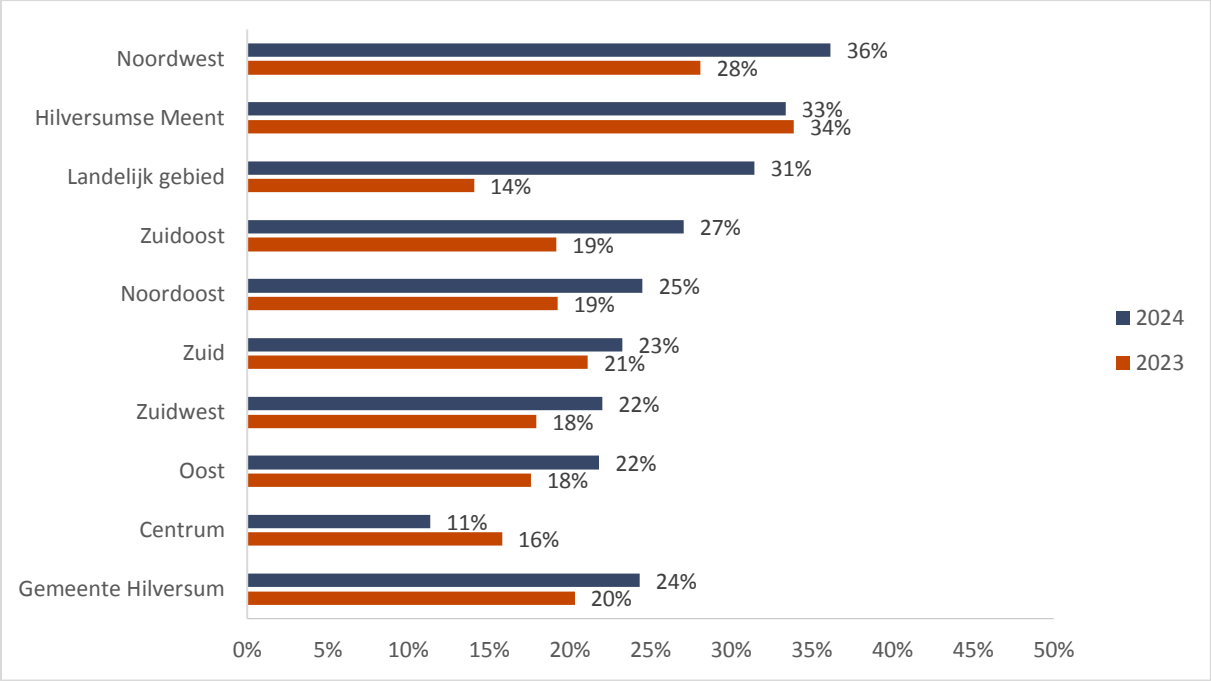
[1] Vanaf 2021 worden meer (mogelijke) buurtproblemen voorgelegd dan de jaren ervoor. Zo zijn bijvoorbeeld 'geluidsoverlast' en 'stankoverlast' sinds 2021 ook mogelijke antwoorden op de vraag 'Zijn er naar uw mening problemen in uw buurt? Zo ja, welke?'.



Figuur 1.9 Zijn er naar uw mening problemen in uw buurt? (% Nee van heel gemeente Hilversum)

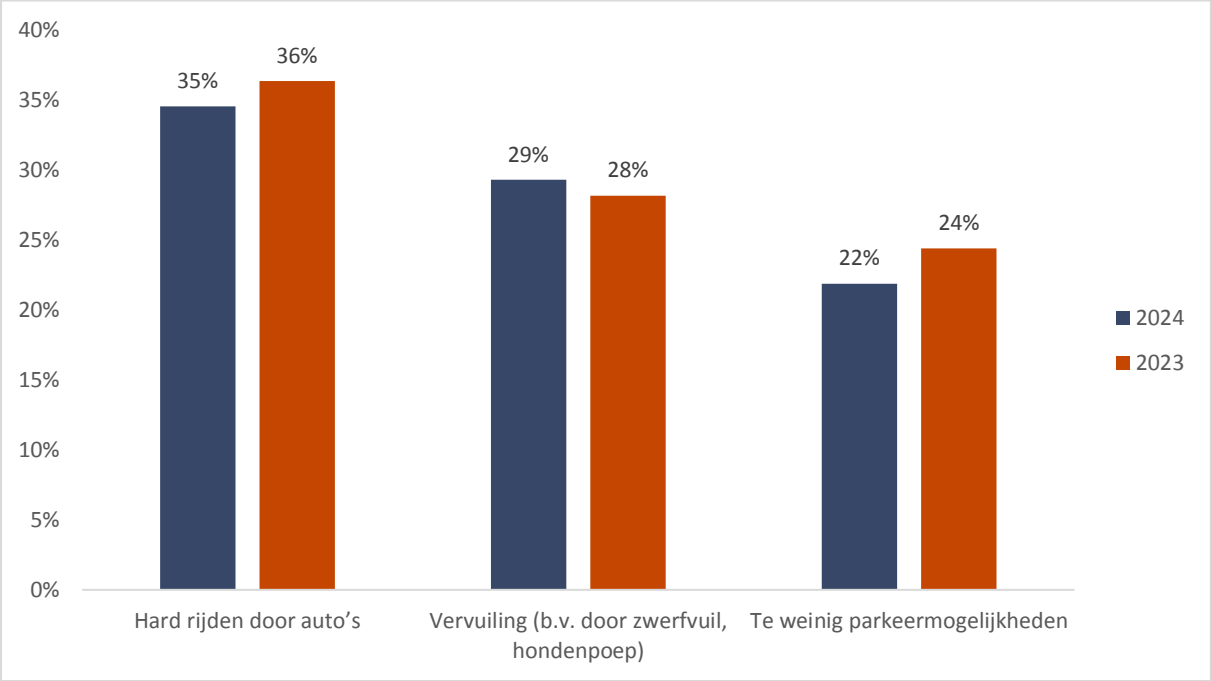
Tussen wijken zijn verschillen zichtbaar op het gebied van het aantal ervaren problemen in de buurt (Figuur 1.10). In Noordwest (36% ervaart geen problemen) en Hilversumse Meent (33% ervaart geen problemen) worden het minst vaak problemen in de woonbuurt ervaren. In Centrum ervaart een groter deel van de inwoners problemen in de buurt (11% ervaart geen problemen).

Er zijn binnen een aantal wijken ontwikkelingen in het percentage inwoners dat *geen* problemen ervaart in de buurt, kijkend naar het verschil tussen 2023 en 2024. Dit geldt voor Noordwest (van 28% naar 36%) en Zuidoost (van 19% naar 27%). In deze wijken zijn inwoners minder problemen in de buurt gaan ervaren. Ook in Landelijk gebied (van 14% naar 31%) zijn grote veranderingen in het percentage inwoners dat *geen* problemen ervaart in de buurt.



Figuur 1.10 Zijn er naar uw mening problemen in uw buurt? (% Nee)

Inwoners noemen het vaakst hard rijden door auto's (35%), vervuiling (29%) en te weinig parkeermogelijkheden (22%) als buurtproblemen. De volgorde van de top 3 blijft hiermee in 2024 hetzelfde als in 2023 (Figuur 1.11).



Figuur 1.11 Zijn er naar uw mening problemen in de buurt? Zo ja, welke? (% Ja)

Wat zeggen inwoners over hardrijdende auto's?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen ervaren frustratie rondom hardrijden in woonstraten, vooral door fatbikes en scooters. Zij geven aan dat er een tekort aan handhaving is, waardoor bestaande 30 km-borden geen zin hebben.

Om dit probleem tegen te gaan geven zij een aantal suggesties aan de gemeente. De gemeente kan fysieke snelheidsremmende maatregelen treffen zoals drempels, trillingverf en verkeerszuilen. Daarnaast vragen ze naar meer handhaving en aandacht op specifieke probleemroutes.

Oplossingen die inwoners zelf bieden zijn bijvoorbeeld meldingen maken van plekken waar hardrijden vaak voorkomt via een meldpunt of app. Ook kunnen inwoners meedenken over oplossingen in de eigen straat en mensen aanspreken op te hard rijden.

Brievenbus meest gemiste voorziening

Bijna drie op de tien (28%) inwoners geeft aan *geen* voorzieningen in de buurt te missen. Dit komt overeen met 2023 (27%). De inwoners die wel voorzieningen missen, noemen het vaakst een brievenbus (18%), parkeergelegenheid (13%) en een pinautomaat (12%). Deze top 3 komt deels overeen met 2023 (Tabel 1.1).

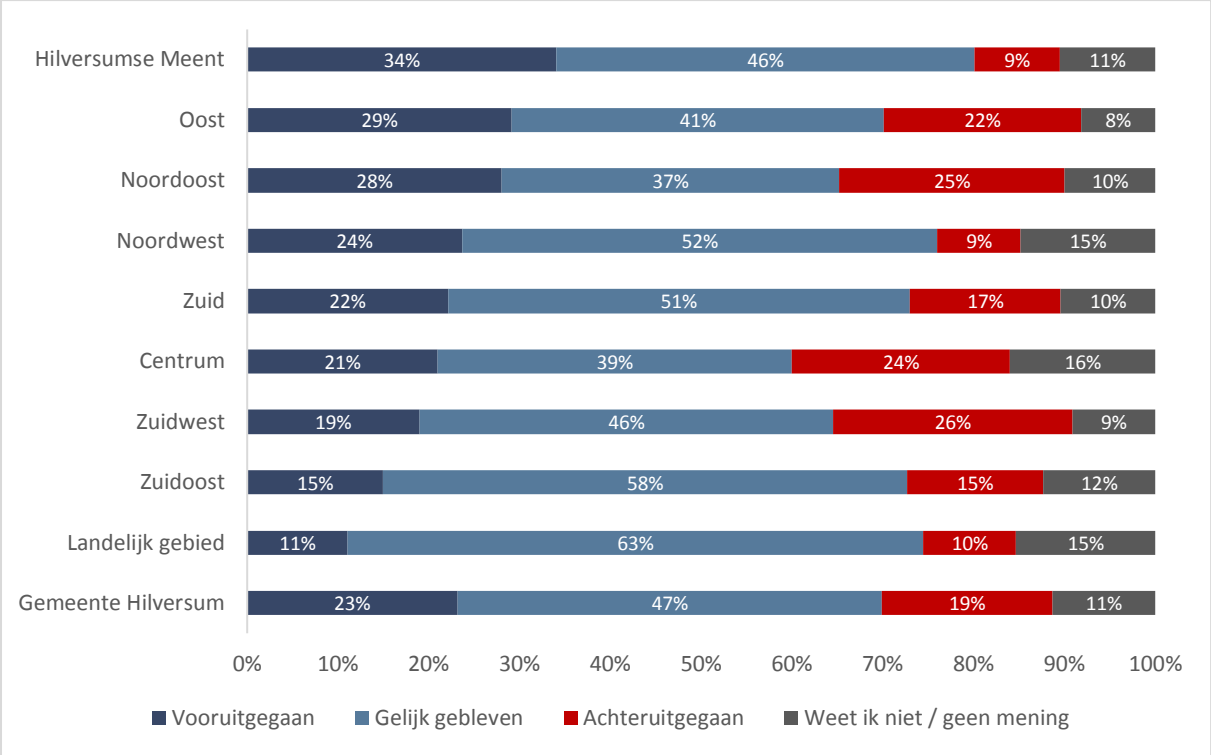
Rangorde	2023	2024
1	Parkeergelegenheid (13%)	Brievenbus (18%)
2	Brievenbus (13%)	Parkeergelegenheid (13%)
3	Bak voor klein chemisch afval (13%)	Pinautomaat (12%)

Tabel 1.1 Top 3 voorzieningen die écht gemist worden in de buurt

Bijna een kwart ervaart vooruitgang in de buurt

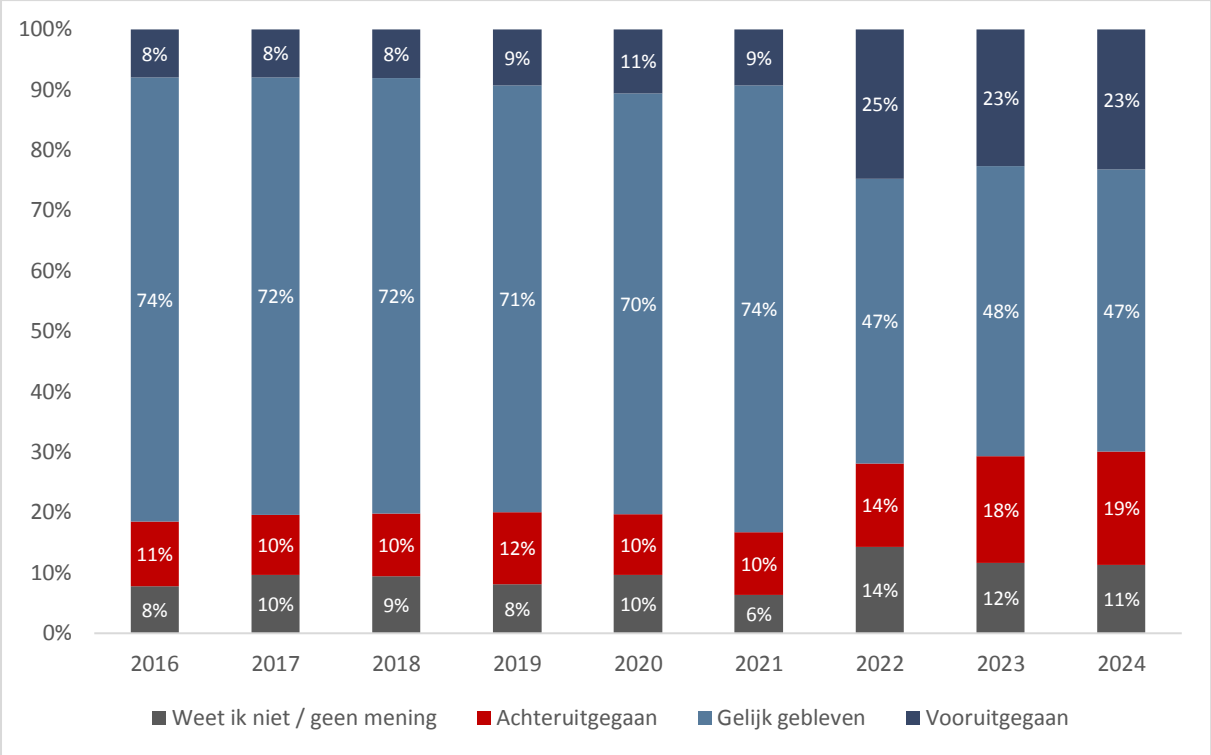
Bijna een kwart (23%) van de inwoners ervaart vooruitgang in de buurt. Bijna de helft (47%) ervaart geen vooruitgang of achteruitgang in de buurt. Eén op de vijf (19%) is van mening dat de buurt erop achteruit is gegaan (Figuur 1.12).

In Hilversumse Meent (34%), Oost (29%) en Noordoost (28%) zien inwoners de meeste vooruitgang. In Zuidoost (15%) en Landelijk gebied (11%) zien inwoners de minste vooruitgang. In Zuidwest (26%) en Noordoost (25%) ervaren inwoners de meeste achteruitgang in de buurt.



Figuur 1.12 Is uw buurt in de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

De afgelopen jaren is het aandeel inwoners dat aangeeft dat de eigen buurt gelijk is gebleven afgenomen (Figuur 1.13). Waar in 2016 nog drie kwart van de inwoners (74%) aangaf dat de buurt gelijk was gebleven is dit in 2024 de helft (47%). Het aandeel inwoners dat aangeeft dat de buurt vooruit is gegaan is juist toegenomen vergeleken met voorgaande jaren (2016; 8%). In 2024 geeft één op de vijf (19%) inwoners aan dat de buurt achteruit is gegaan. In 2016 was dit nog één op de tien inwoners (11%).



Figuur 1.13 Is uw buurt in de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven? (2016-2024)

Wat zeggen inwoners over ontmoetingsplekken in de buurt

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan dat ontmoeting in de buurt cruciaal is voor jongeren, en voor volwassenen en ouderen. Er worden plekken gemist in de buurt om elkaar te ontmoeten. Inwoners willen meer kleinschalige ontmoetingsplekken, zoals buurtmaaltijden, sportactiviteiten en culturele avonden.

Inwoners bieden een aantal suggesties aan de gemeente. Bijvoorbeeld het verbeteren van laagdrempelige ontmoetingsplekken zoals buurthuizen, ook voor jongeren en jongvolwassenen. Hiervoor kunnen leegstaande panden gebruikt worden. Ook kan de gemeente (speel)pleinen of sportveldjes maken waar deze missen.

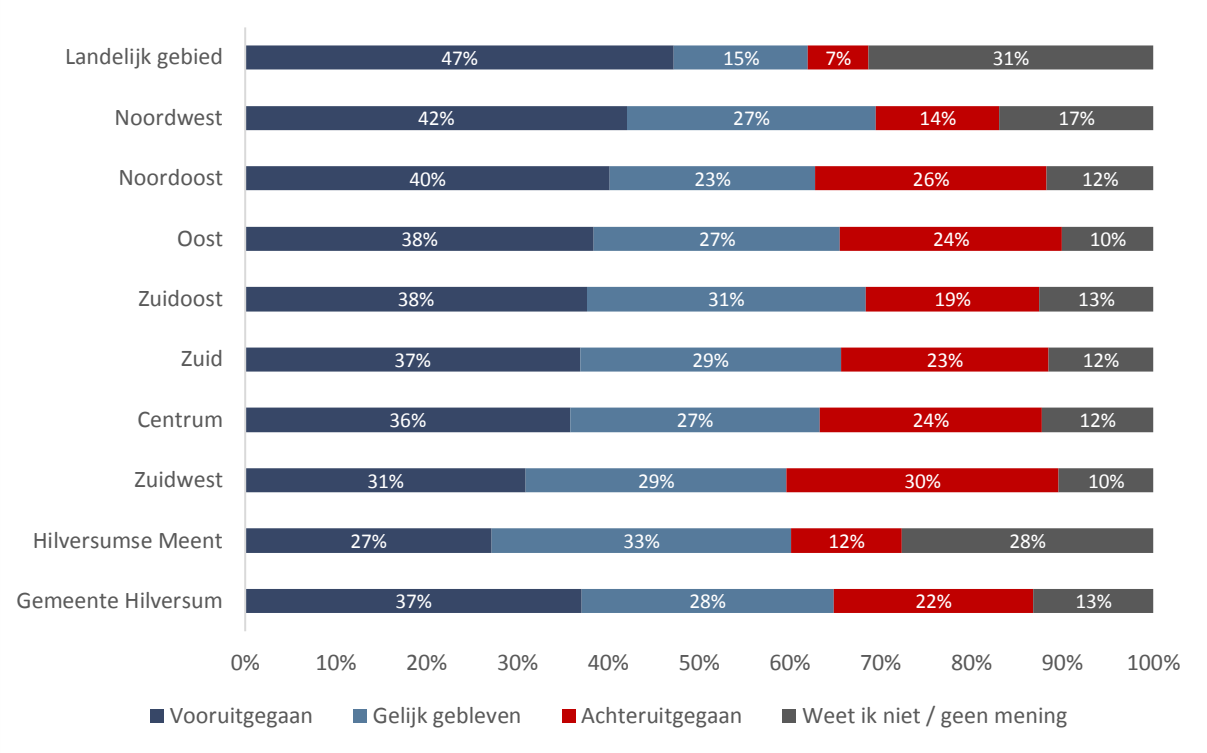
Inwoners zouden zelf buurtactiviteiten willen organiseren of mee willen denken over activiteiten in buurtcentra.

1.3 Gemeente Hilversum in het algemeen

Vier op de tien ziet vooruitgang in gemeente Hilversum

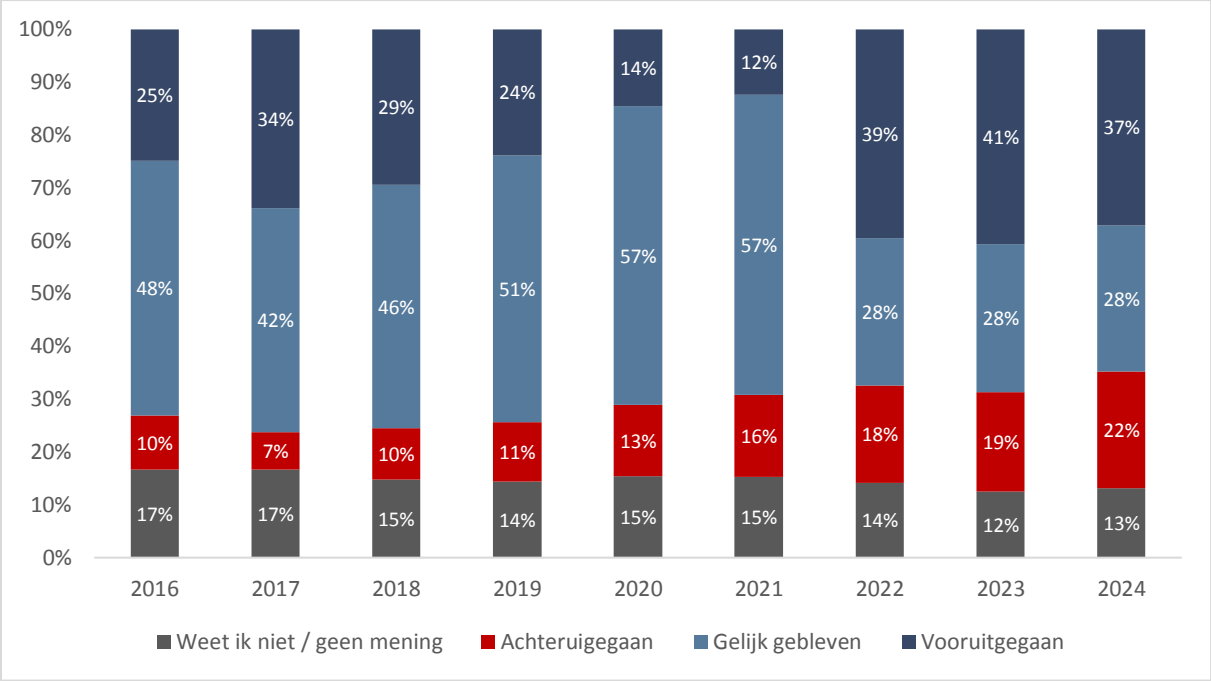
Bijna vier op de tien inwoners (37%) van gemeente Hilversum ziet vooruitgang in de gemeente in het afgelopen jaar. Bijna drie op de tien (28%) inwoners ervaart geen vooruitgang of achteruitgang. Ruim één op de vijf (22%) zegt achteruitgang in de gemeente te merken (Figuur 1.14).

Er zijn wat verschillen tussen de wijken. In Landelijk gebied (47%) ziet bijna de helft van de inwoners dat Hilversum vooruit is gegaan. In Hilversumse Meent ligt het percentage inwoners dat vooruitgang ziet in Hilversum het laagst (27%). De meeste achteruitgang zien inwoners uit Zuidwest (30%).



Figuur 1.14 Is Hilversum de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven?

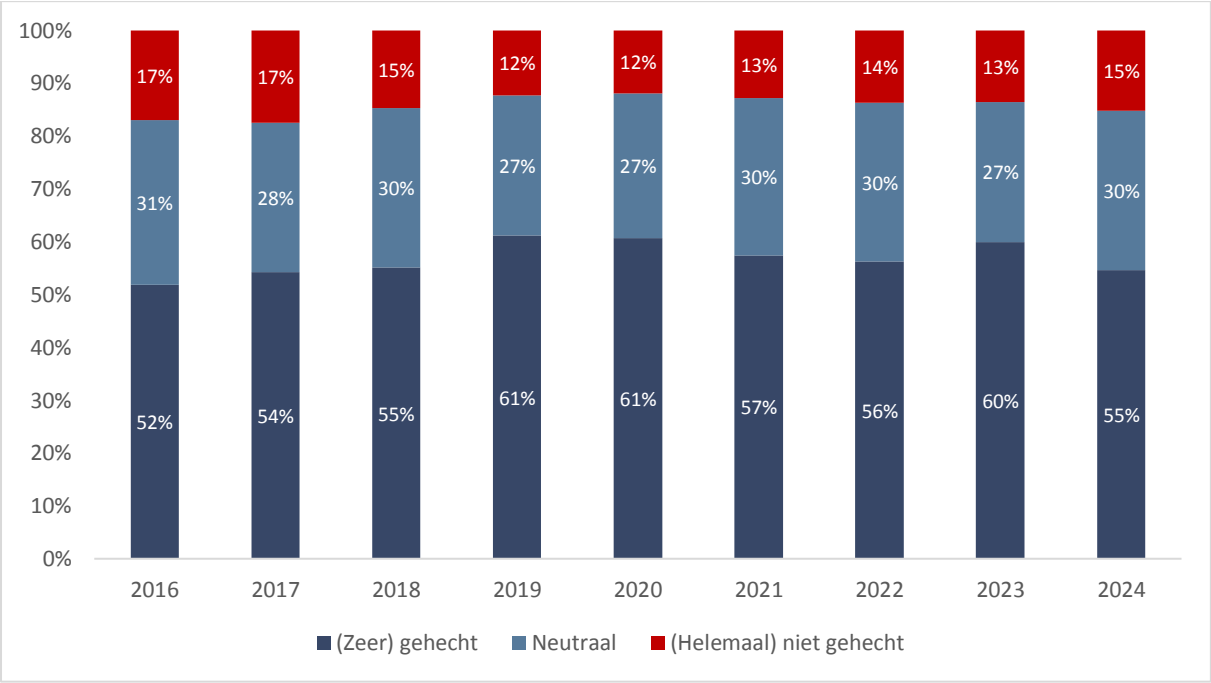
Het aandeel inwoners dat aangeeft dat Hilversum de afgelopen jaren achteruit is gegaan is toegenomen (Figuur 1.15). In 2016 gaf één op de tien (10%) inwoners dit nog aan. In 2024 geeft één op de vijf (22%) inwoners aan dat Hilversum de afgelopen jaren achteruit is gegaan.



Figuur 1.15 Is Hilversum de afgelopen jaren vooruitgegaan, achteruitgegaan of gelijk gebleven? (2016-2024)

Meer dan de helft is (zeer) gehecht aan Hilversum

Ruim de helft (55%) van de inwoners is (zeer) gehecht aan Hilversum, één op de zeven (15%) is (helemaal) niet gehecht (Figuur 1.16). Het aandeel inwoners dat (zeer) gehecht is aan Hilversum is afgenomen vergeleken met 2023 (60%). Dit aandeel is ongeveer gelijk gebleven aan 2022 en 2021, toen was ook ruim de helft van de inwoners (zeer) gehecht aan de gemeente (resp. 56% en 57%).

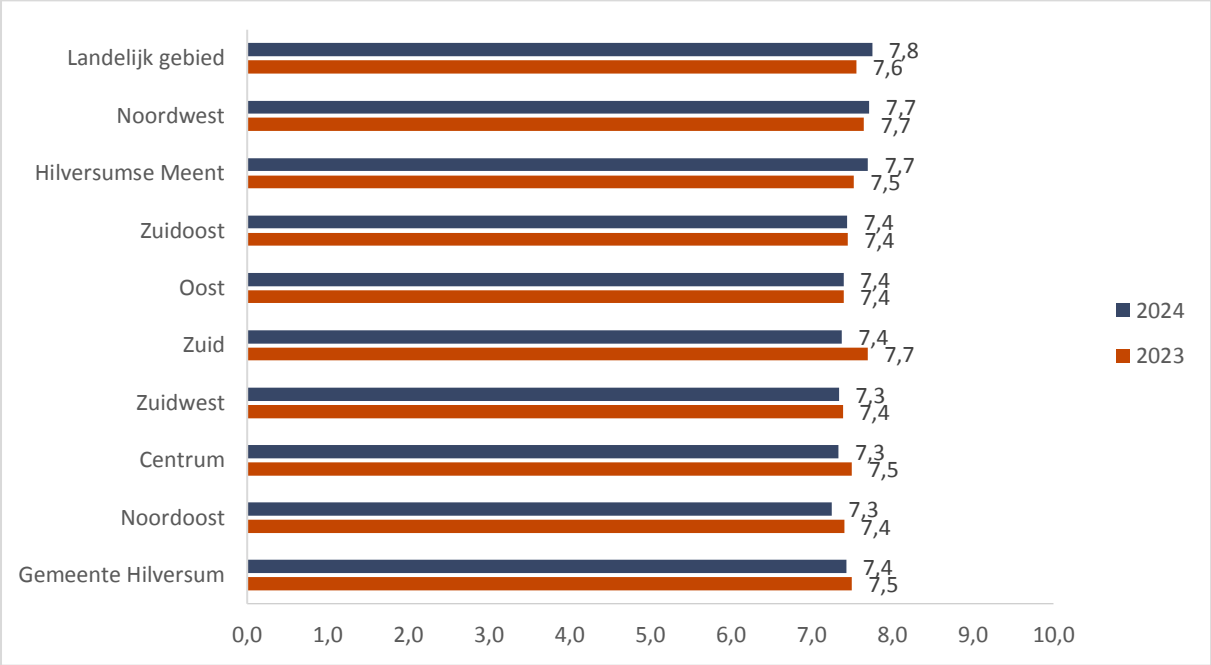


Figuur 1.16 Bent u gehecht aan Hilversum?

Inwoners uit de wijken van Hilversum verschillen wat betreft de mate van hechting aan de gemeente. In Zuid (58%), Oost (58%) en Centrum (57%) voelen de meeste inwoners zich (zeer) gehecht aan gemeente Hilversum. Dit percentage is het laagste in Hilversumse Meent (32%).

Dikke voldoende voor gemeente Hilversum als geheel

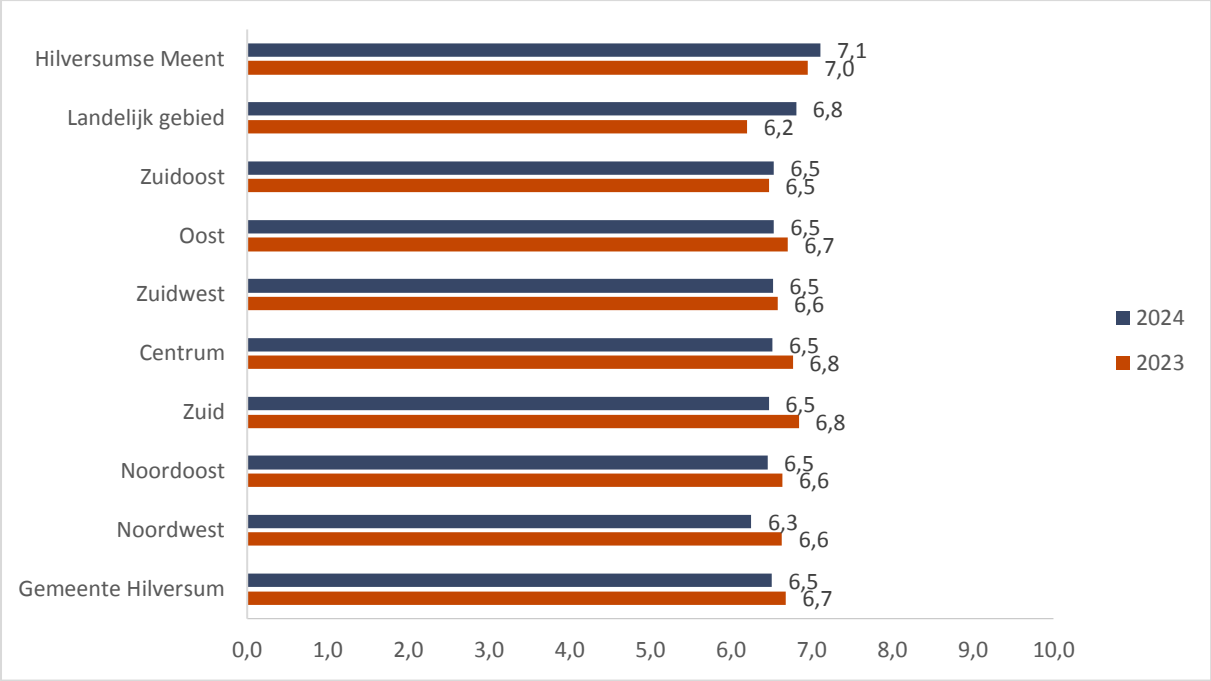
Inwoners geven Hilversum als geheel gemiddeld een 7,4. Dit is nagenoeg gelijk gebleven aan het voorgaande jaar (7,5). Inwoners uit Landelijk gebied (7,8), Noordwest (7,7) en Hilversumse Meent (7,7) beoordelen Hilversum gemiddeld het hoogst. Er zijn geen grote verschillen tussen de wijken (Figuur 1.17). Het laagste gemiddelde cijfer wordt gegeven door de inwoners uit Zuidwest, Centrum en Noordoost met een 7,3.



Figuur 1.17 Gemiddeld rapportcijfer voor Hilversum als geheel (1-10)

Sfeer en uitstraling gemeente Hilversum

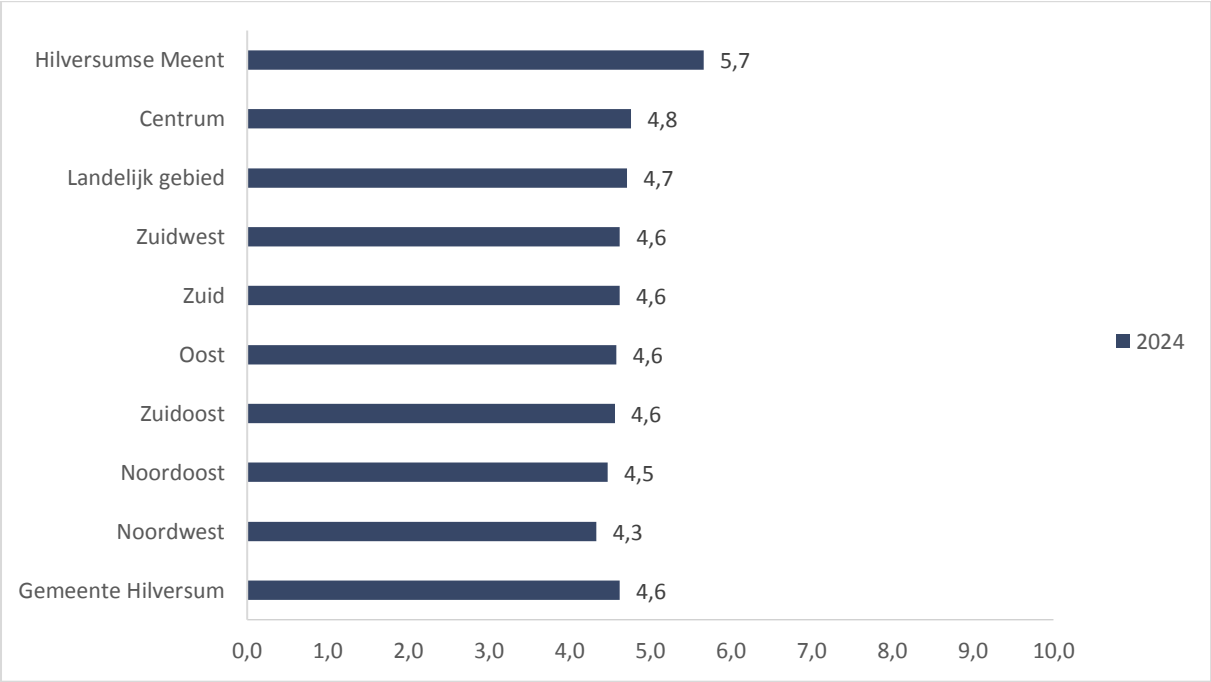
Inwoners geven de sfeer en uitstraling van het centrum van Hilversum gemiddeld een 6,5. Dit is licht gedaald vergeleken met 2023, toen was het gemiddelde rapportcijfer een 6,7 (Figuur 1.18). Inwoners uit Hilversumse Meent (7,1) geven de sfeer en uitstraling van het centrum gemiddeld het hoogste cijfer. In Noordwest (6,3) geven inwoners gemiddeld het laagste cijfer.



Figuur 1.18 Gemiddeld rapportcijfer sfeer en uitstraling in/van het centrum van Hilversum (1-10)

Onvoldoende voor het gevoel van de mediastad

Inwoners geven het gevoel van mediastad tijdens het bezoeken van het centrum van Hilversum gemiddeld een 4,6 (Figuur 1.19). Inwoners uit Hilversumse Meent beoordelen dit gevoel gemiddeld het hoogst (5,7). Inwoners uit Noordwest geven gemiddeld het laagste cijfer (4,3).



Figuur 1.19 Gemiddeld rapportcijfer gevoel mediastad in het centrum van Hilversum (1-10)

Wat zeggen inwoners over Hilversum in het algemeen?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen zijn verdeeld over hun beeld van Hilversum. Sommigen geven aan dat er duidelijke vooruitgang is, vooral op het gebied van stadsvernieuwing, groenvoorziening en sociale voorzieningen. Anderen geven aan dat Hilversum op bepaalde punten achteruit is gegaan. Dit komt vooral door leegstand in het centrum, verkeersdrukte en minder betrokkenheid tussen de inwoners.

Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om dit beeld te verbeteren. Bijvoorbeeld de aantrekkelijkheid van het centrum verhogen door leegstaande panden sneller te gebruiken, verkeersdoorstroming verbeteren, meer culturele en sociale activiteiten organiseren en overlast aanpakken met gerichte handhaving.

Ook bieden inwoners zelf oplossingen. Zij willen zelf meedenken over de invulling van leegstand, evenementen of buurtprojecten. Ook willen inwoners elkaar aanspreken op gedrag en zelf buurtinitiatieven organiseren.

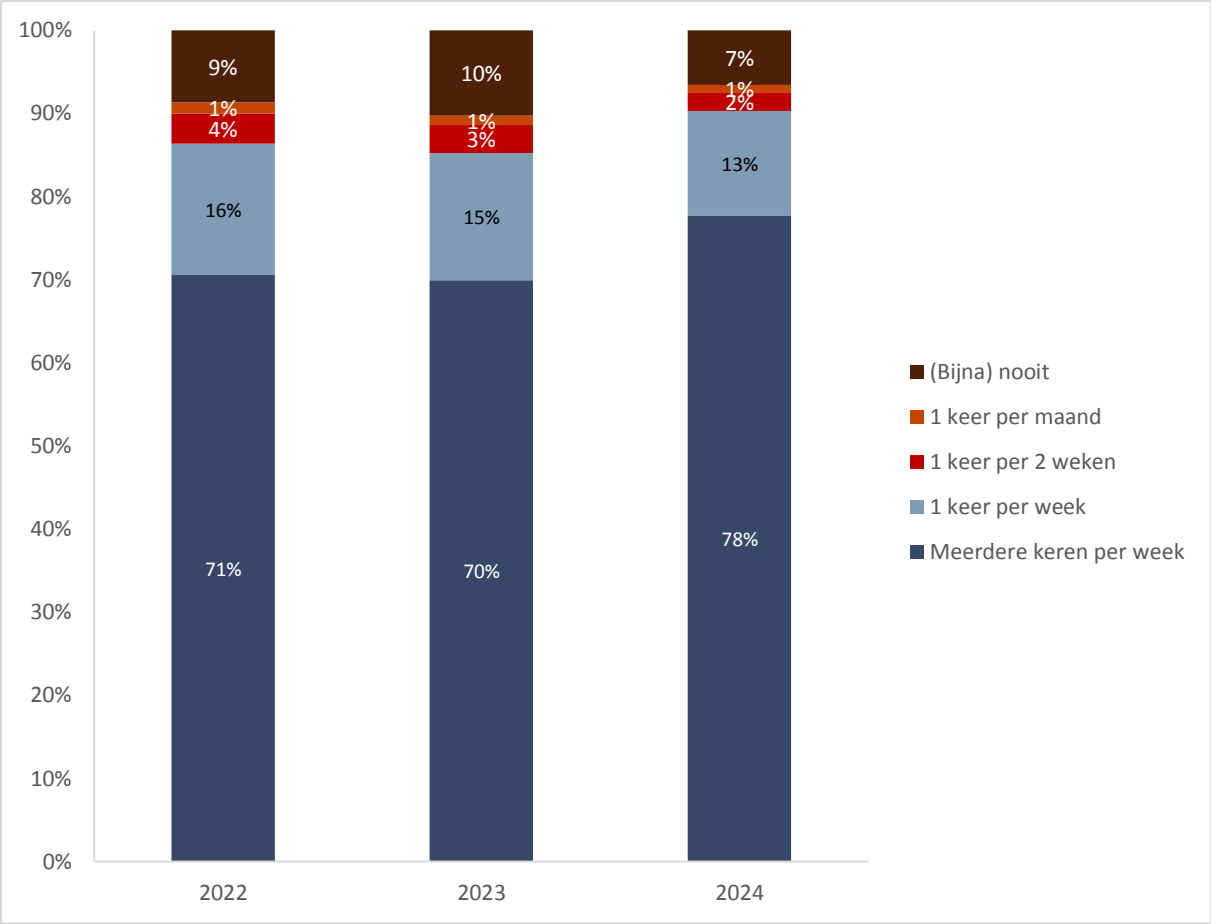
2. Recreatie

In dit hoofdstuk worden verschillende aspecten van vrijetijdsbesteding besproken, zoals tevredenheid en aanbod. De onderwerpen sport en recreatie komen aan bod. Evenals cultuur, evenementen en uitgaan.

2.1 Sport en recreatie

Bijna acht op de tien inwoners sport meerdere keren per week

Inwoners uit Hilversum sporten en bewegen frequent. Bijna acht op de tien (78%) inwoners beweegt of sport meerdere keren per week, één op de acht (13%) sport of beweegt één keer per week. Zeven procent van de inwoners zegt (bijna) nooit te sporten of actief te bewegen. Dit is afgenomen vergeleken met voorgaande jaren, toen zei één op de tien (10%) (bijna) nooit te sporten of actief te bewegen (Figuur 2.1).

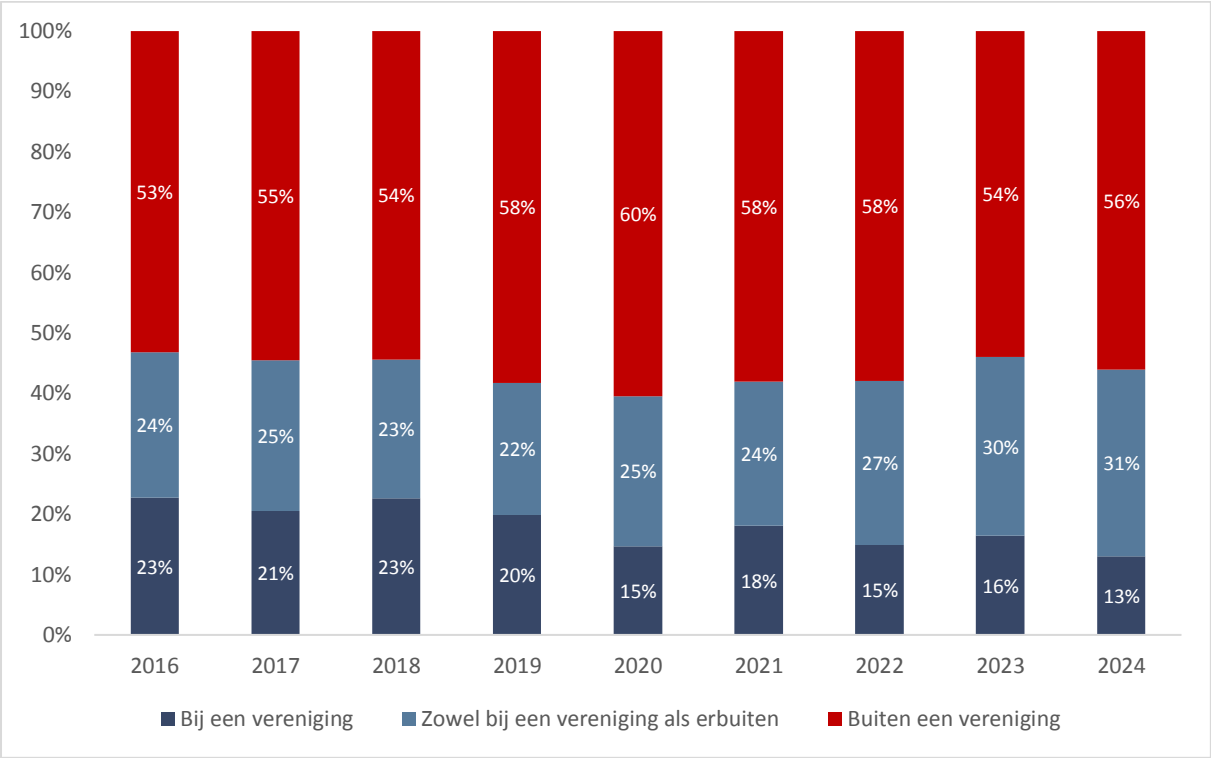


Figuur 2.1 Hoe vaak sport of beweegt u actief? (zoals wandelen, fietsen, tuinieren)

In Landelijk gebied (87%) geeft het grootste deel van de inwoners aan meerdere keren per week actief te bewegen of te sporten, gevolgd door Noordwest, Zuidoost en Zuid (81%). In Zuidwest (72%) ligt dit percentage het laagst.

Grootste deel beoefent sport of beweegt actief *buiten* verenigingsverband

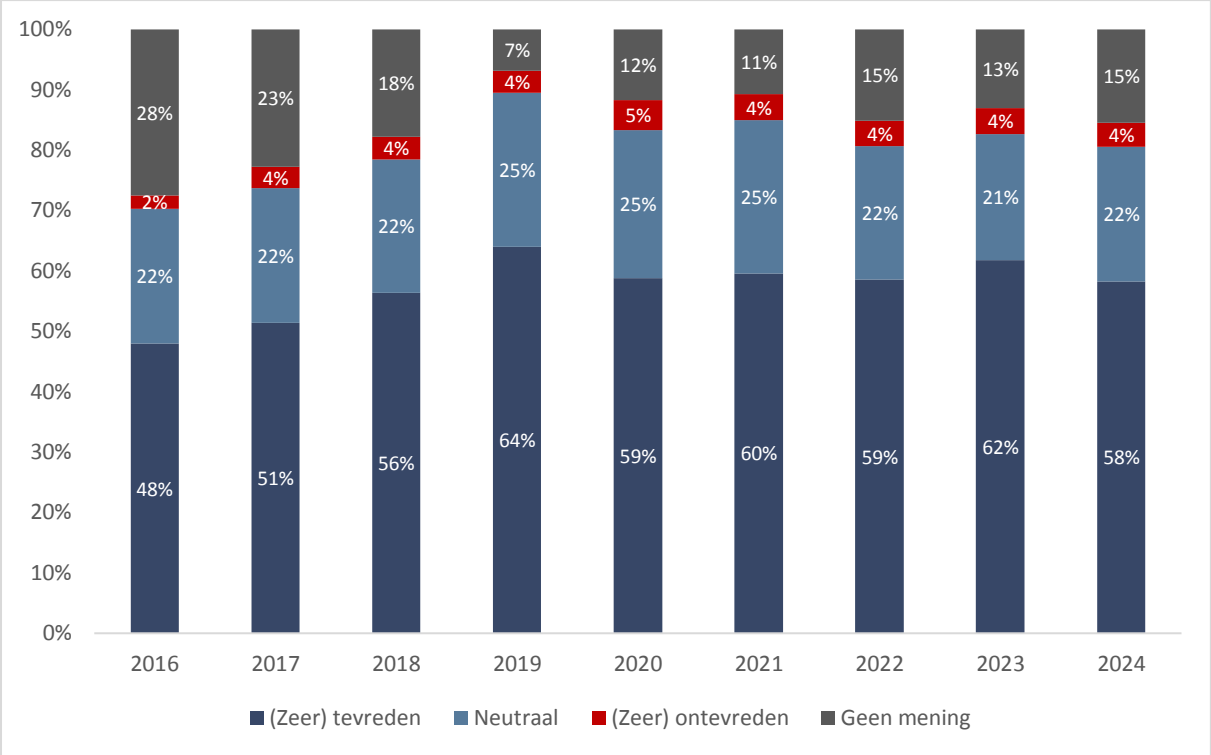
Van de inwoners die sporten of actief bewegen, doen de meesten dit buiten verenigingsverband (56%). Drie op de tien (31%) beoefent een sport of beweegt actief zowel binnen als buiten verenigingsverband, één op de acht (13%) doet dit alleen in verenigingsverband. Deze uitkomsten komen ongeveer overeen met voorgaande jaren (Figuur 2.2).



Figuur 2.2 Sport/beweegt u bij een vereniging of erbuiten?

Bijna zes op de tien inwoners die sporten/bewegen zijn tevreden over sportvoorzieningen

Bijna zes op de tien (58%) inwoners die sporten of actief bewegen zijn tevreden over de sportvoorzieningen en mogelijkheden in Hilversum (Figuur 2.3). Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte afname van dit percentage te zien (62%).



Figuur 2.3 Hoe tevreden of ontevreden bent u over de sportvoorzieningen en/of sportmogelijkheden in Hilversum?

Aan de inwoners is vanaf 2021 gevraagd of zij vinden dat er voldoende mogelijkheden zijn voor sport en recreatie in Hilversum. Twee derde (65%) van de inwoners vindt dat er (ruim) voldoende mogelijkheden zijn. Bijna één op de tien (8%) inwoners is van mening dat de mogelijkheid om te sporten in Hilversum (ruim) onvoldoende is. Dit is licht toegenomen vergeleken met 2023 (5%).

Wat zeggen inwoners over sporten en bewegen?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad om hun antwoorden uit te leggen geven aan dat sporten en bewegen belangrijk is. De meningen zijn verdeeld over de rol van de gemeente in het stimuleren hiervan. Sommigen geven aan dat sporten de eigen verantwoordelijkheid is van inwoners. Anderen geven aan dat de gemeente kinderen en inwoners met een laag inkomen moet ondersteunen. Ook ervaren inwoners verschillen tussen de wijken in de mogelijkheden om te sporten in de openbare ruimte.

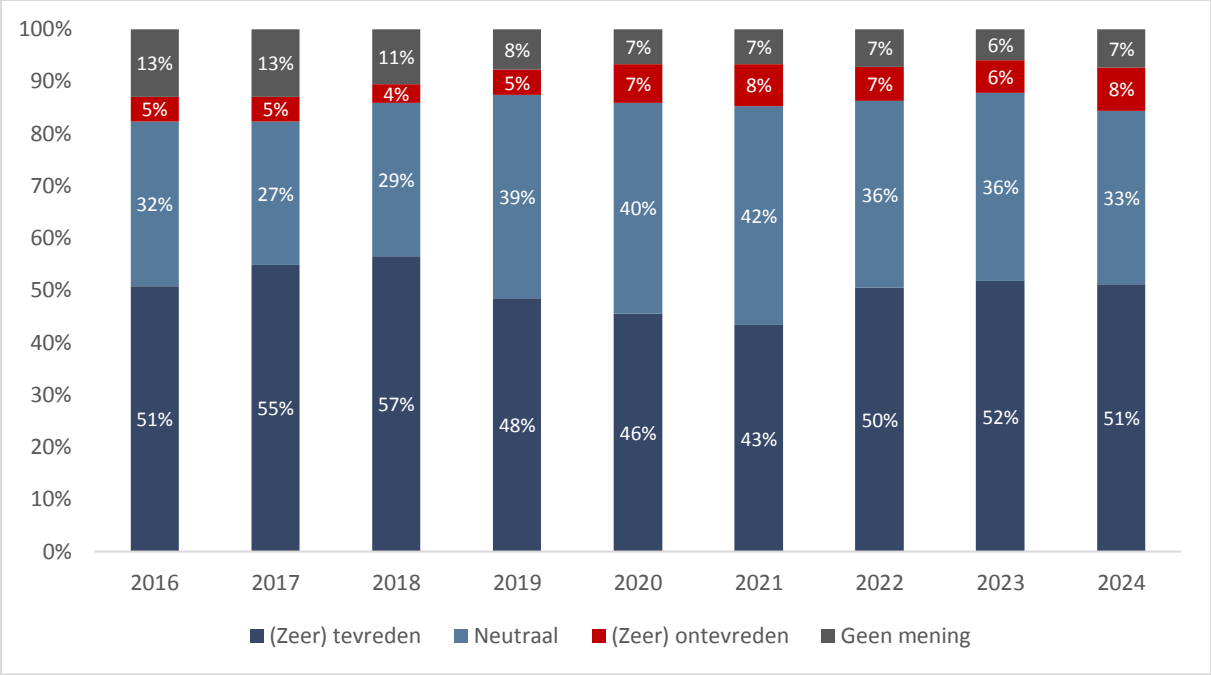
Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om sporten en bewegen te ondersteunen. Zoals beweegtoestellen plaatsen in de openbare ruimte, laagdrempelige evenementen zoals wijktoernooien of buurtwandelingen organiseren en meer veilige speelplekken voor jongeren in woonwijken maken.

Inwoners willen zelf meedoen aan bestaande initiatieven, zelf initiatieven organiseren, gebruikmaken van voorzieningen en laagdrempelig bewegen stimuleren.

2.2 Cultuur, evenementen en uitgaan

Tevredenheid over het culturele aanbod is stabiel

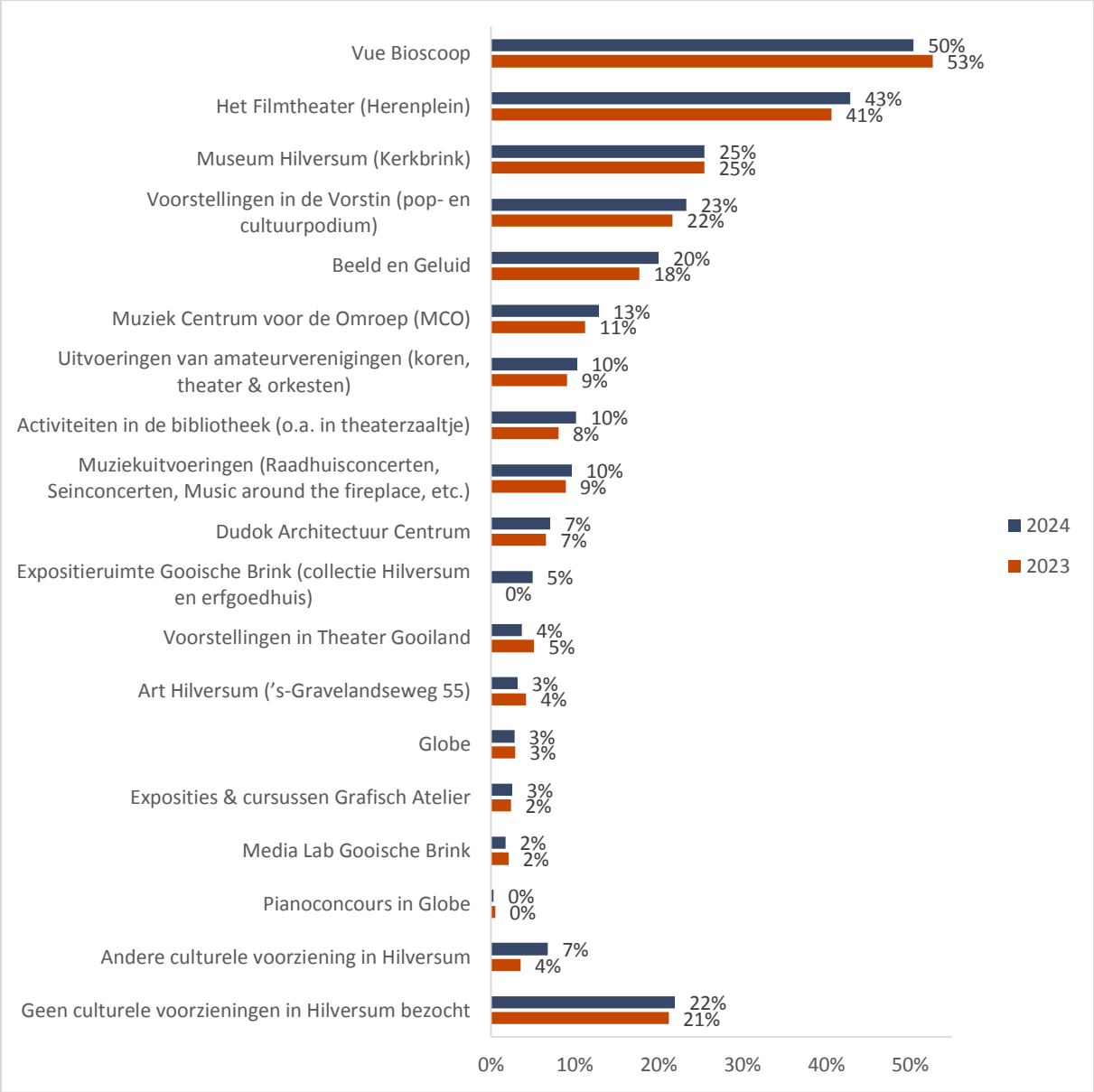
Van alle Hilversummers is acht op de tien (83%) (enigszins) bekend met het culturele aanbod in Hilversum. Dit is toegenomen in vergelijking tot 2023 (76%). Van deze groep is de helft (51%) (zeer) tevreden over het culturele aanbod. Dit is nagenoeg gelijk gebleven aan 2023 (52%) (Figuur 2.4).



Figuur 2.4 Hoe tevreden of ontevreden bent u over het culturele aanbod in Hilversum?

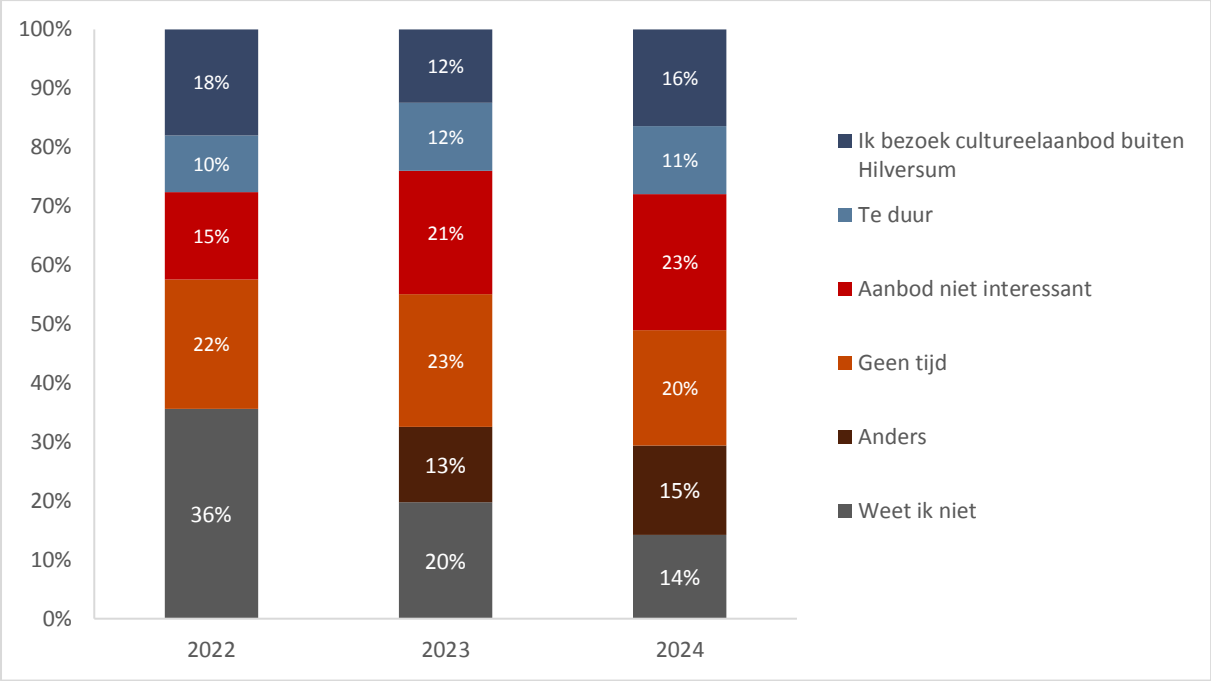
Bioscoop opnieuw de meest bezochte culturele voorziening

In 2024 hebben twee op de tien (22%) inwoners *geen* culturele voorziening bezocht in Hilversum. In de top drie van meest bezochte culturele voorzieningen zijn er geen veranderingen opgetreden ten opzichte van vorig jaar (Figuur 2.5).



Figuur 2.5 Welke van de Hilversumse culturele instellingen heeft u in de afgelopen 12 maanden weleens bezocht?

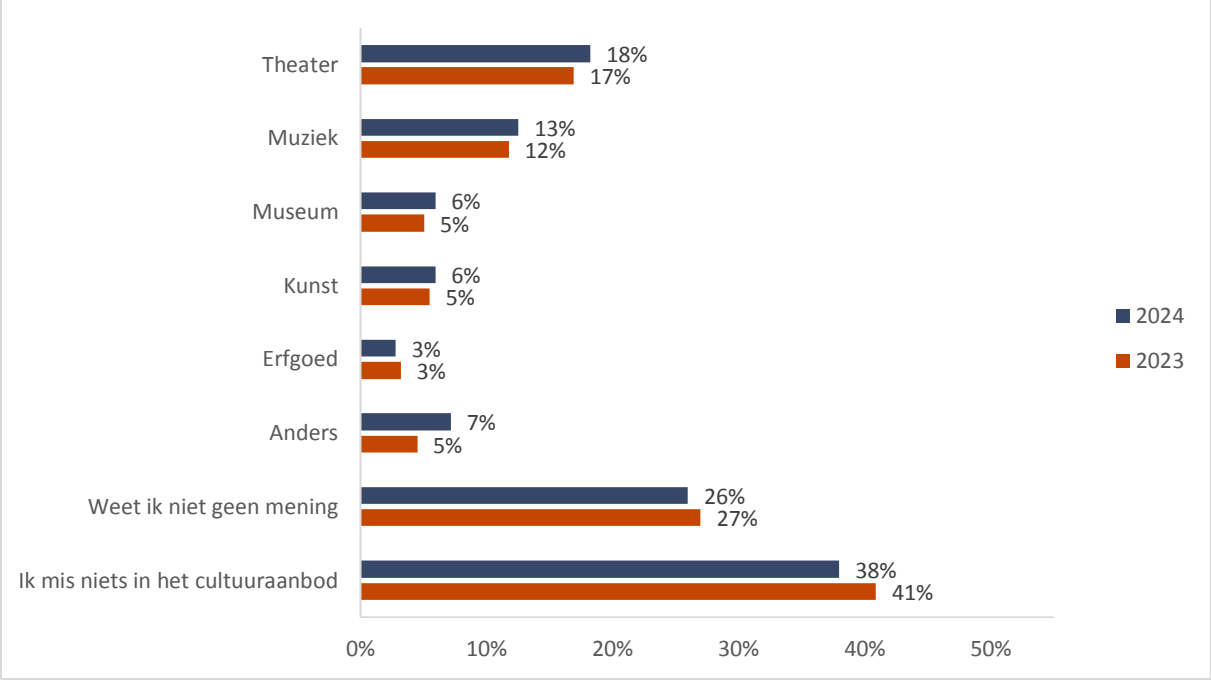
Aan inwoners die geen culturele instellingen in Hilversum hebben bezocht is gevraagd wat de belangrijkste reden is om dit niet te doen (Figuur 2.6). Het grootste deel (23%) vindt het aanbod niet interessant. Eén op de vijf (20%) geeft aan dat zij hier geen tijd voor hebben. Eén op de zes bezoekt cultureel aanbod buiten Hilversum (16%).



Figuur 2.6 Wat is de belangrijkste reden dat u geen Hilversumse culturele instellingen heeft bezocht?

Groot deel mist niets in het cultuuraanbod in Hilversum

Bijna vier op de tien (38%) inwoners mist *niets* in het huidige cultuuraanbod van Hilversum. De inwoners die wel behoefte hebben aan meer cultuuraanbod, geven vooral aan theater (18%) en muziek (13%) te missen. Dit beeld komt overeen met vorig jaar (Figuur 2.7).



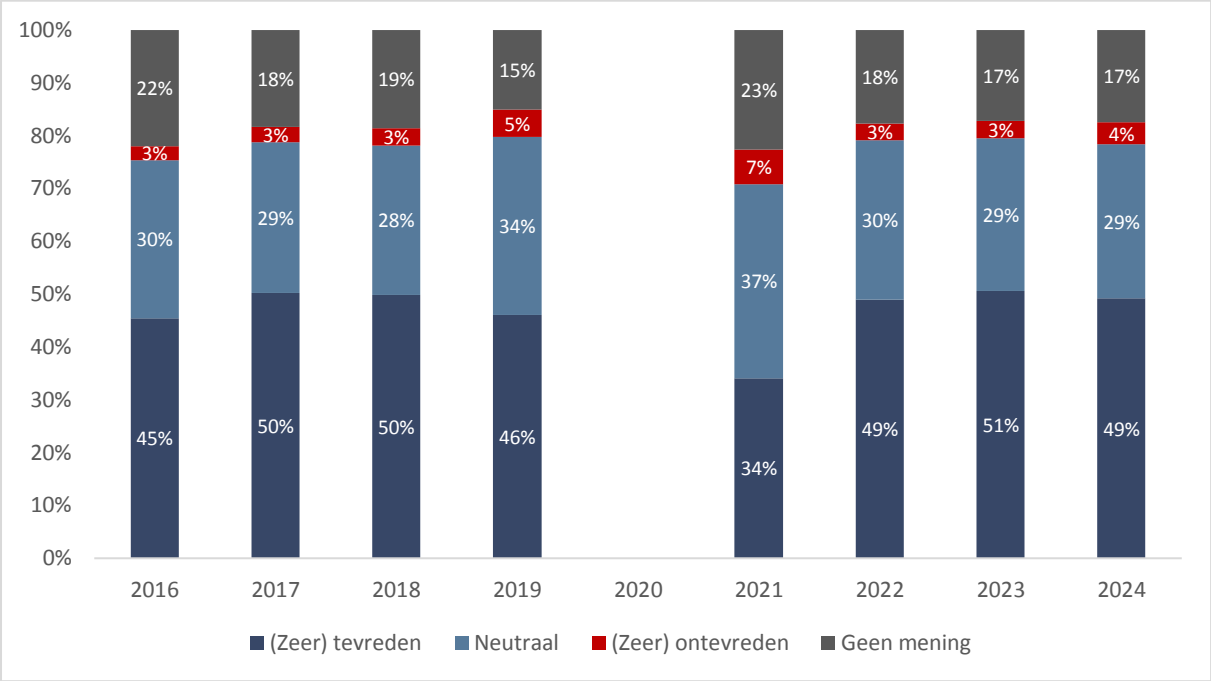
Figuur 2.7 Mist u iets in het cultuuraanbod van Hilversum?

Hilversummers zijn ook gevraagd welke evenementen zij het afgelopen jaar hebben bezocht. De meest bezochte evenementen zijn:

1. Koningsdag en/of nacht (34%)
2. De kermis (33%)
3. Hilversum City Run (19%)

Inwoners zijn tevreden met evenementenaanbod in Hilversum

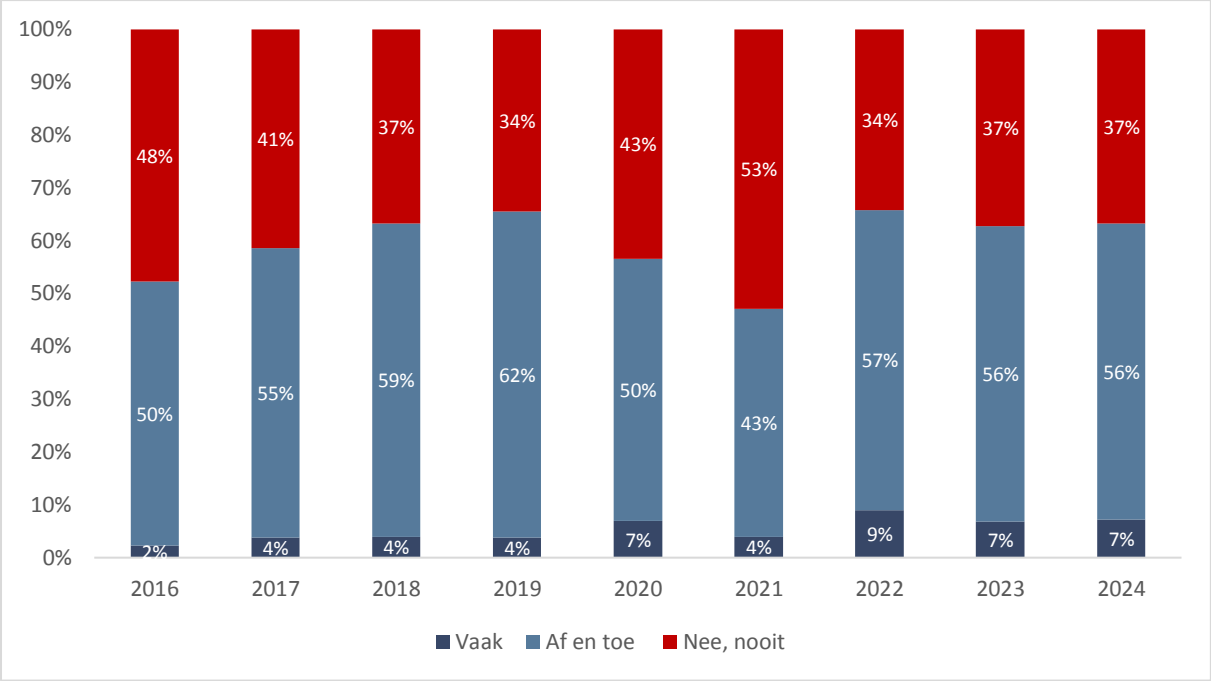
De helft (49%) van de inwoners is tevreden met het evenementenaanbod in Hilversum, vier procent (4%) is hier niet tevreden over. Dit is nagenoeg gelijk gebleven aan 2023 (Figuur 2.8).



Figuur 2.8 Hoe tevreden of ontevreden bent u over het aanbod van evenementen in Hilversum?

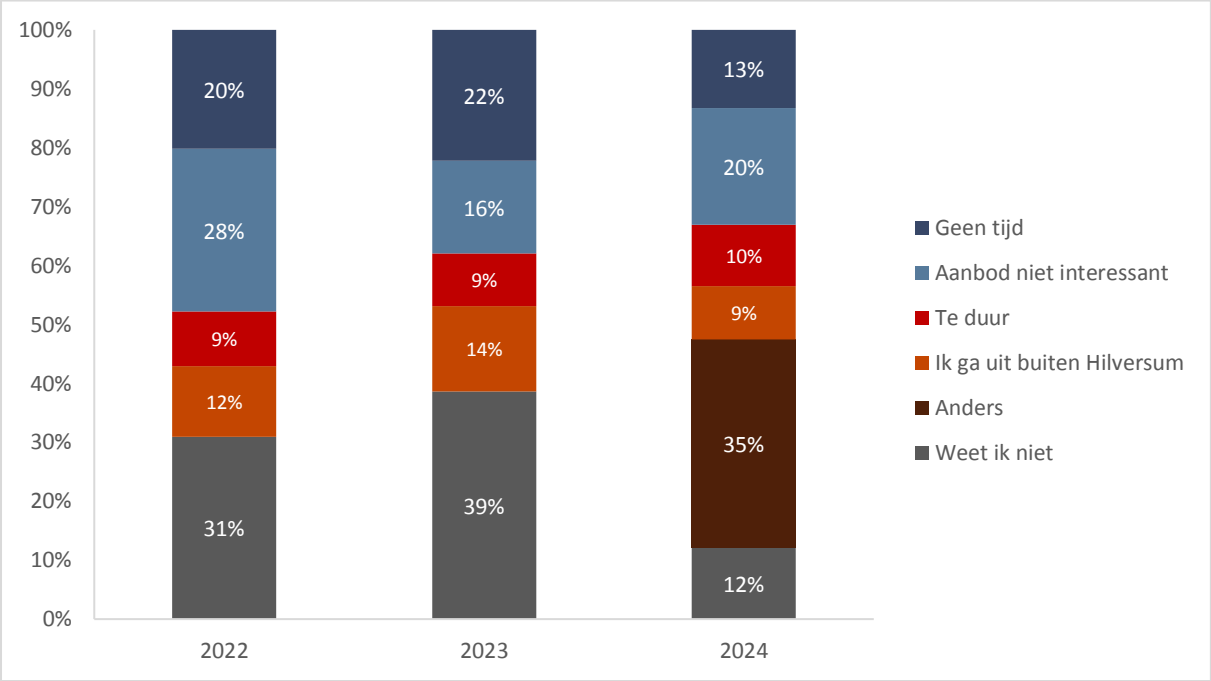
Inwoners gaan weer meer uit in het centrum van Hilversum

In 2024 ging ruim de helft (56%) van de inwoners af en toe uit in het centrum, zeven procent (7%) deed dit vaak. Dit is gelijk gebleven vergeleken met 2023 (Figuur 2.9).



Figuur 2.9 Bent u in de afgelopen 12 maanden 's avonds weleens uitgegaan in het centrum van Hilversum?

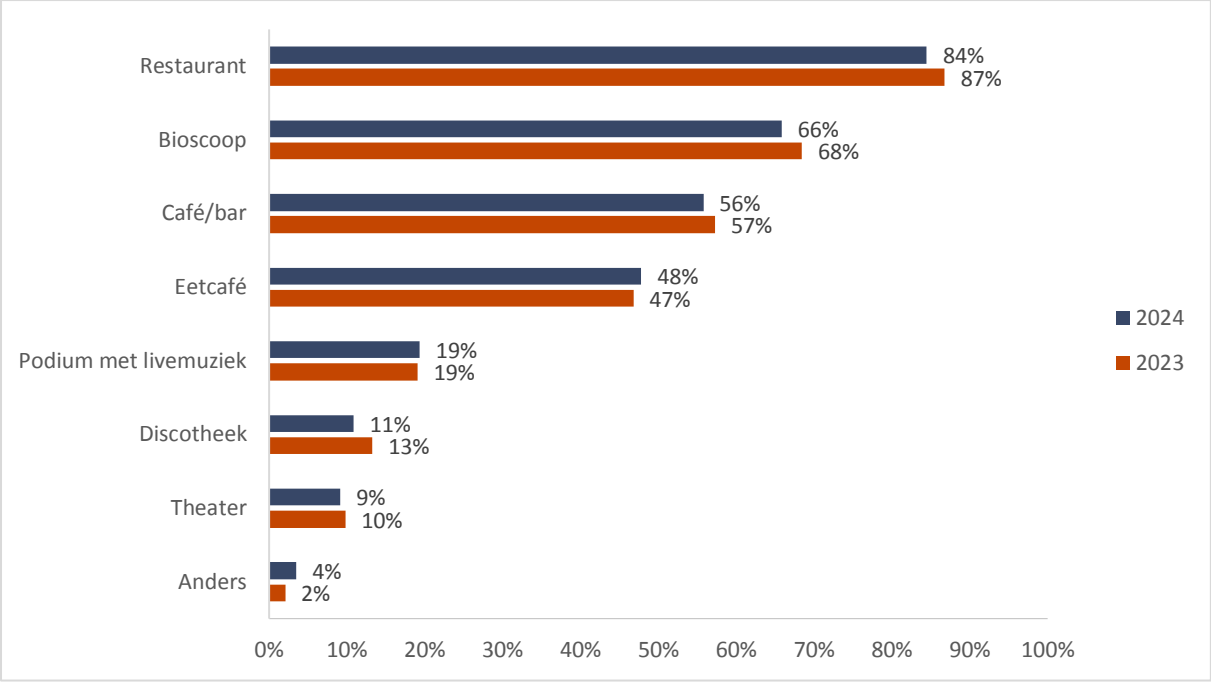
Een op de vijf (20%) inwoners die nooit zijn uitgegaan in het centrum van Hilversum geven aan dat dit komt doordat het aanbod niet interessant is (Figuur 2.10). Een op de drie (35%) inwoners geeft aan dat dit door een andere reden komt.



Figuur 2.10 Wat is de belangrijkste reden dat u niet bent uitgegaan in het centrum van Hilversum?

Populairste uitgaanslocaties blijven restaurant en bioscoop

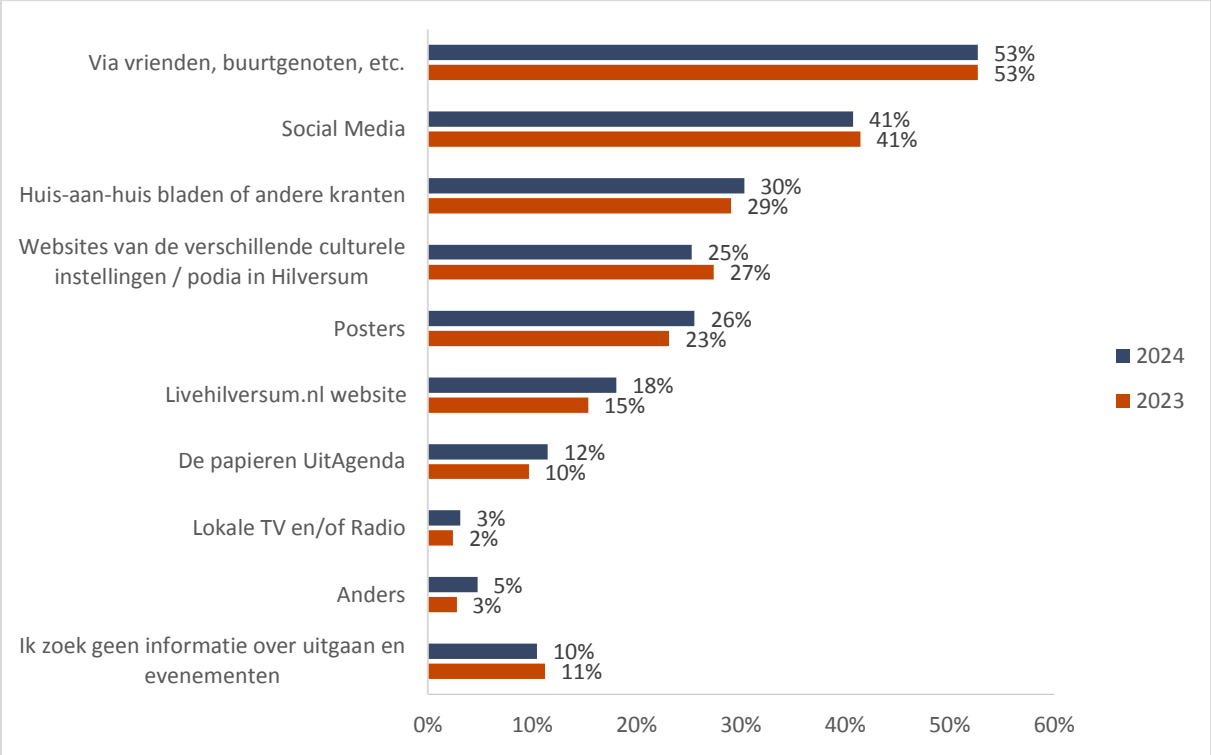
Aan de inwoners die wel eens uitgaan in het centrum van Hilversum is ook gevraagd waar ze dan uitgaan. De meest populaire uitgaanslocaties zijn hetzelfde gebleven als in 2023 (Figuur 2.11). Een groot deel van de Hilversummers gaat naar een restaurant (84%), bioscoop (66%) of café/bar (56%). Het percentage inwoners dat naar deze locaties gaat, is licht afgenomen in vergelijking met 2023.



Figuur 2.11 Waar bent u in de afgelopen 12 maanden geweest tijdens het uitgaan in het centrum?

Informatie over culturele activiteiten vooral via sociale contacten en sociale media

Informatie over culturele activiteiten komt voornamelijk binnen via vrienden en buurtgenoten (53%) en sociale media (41%). De lokale TV en/of radio wordt het minst gebruikt als informatie- en/of inspiratiebron (3%). Er zijn hierin geen verschillen ten opzichte van 2023 (Figuur 2.12).



Figuur 2.12 Welke bronnen of kanalen raadpleegt u voor informatie of inspiratie over uitgaan, evenementen en andere tips om te gaan doen in eigen stad?

Wat zeggen inwoners over cultuur?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen waarderen het bestaande culturele aanbod, maar missen ook nog dingen. Inwoners missen een volwaardig theateraanbod en vinden dat er te weinig aanbod is voor kinderen en jongeren.

Om het culturele aanbod te verbeteren geven inwoners een aantal suggesties aan de gemeente. Zoals het heropenen van Theater Gooiland of het maken van een nieuw podium voor toneel, cabaret en kindertentoonstellingen. Daarnaast kan de gemeente het aanbod voor kinderen en jongeren verbeteren, laagdrempelige festivals of muziekoptredens organiseren op het plein of in de wijk en het bestaande aanbod actiever promoten.

Ook bieden inwoners zelf oplossingen. Zij willen zelf culturele buurtactiviteiten organiseren, zoals muziekavonden, kunst in de etalage, cultuurroutes of gezamenlijke filmavonden.

3. Duurzaamheid

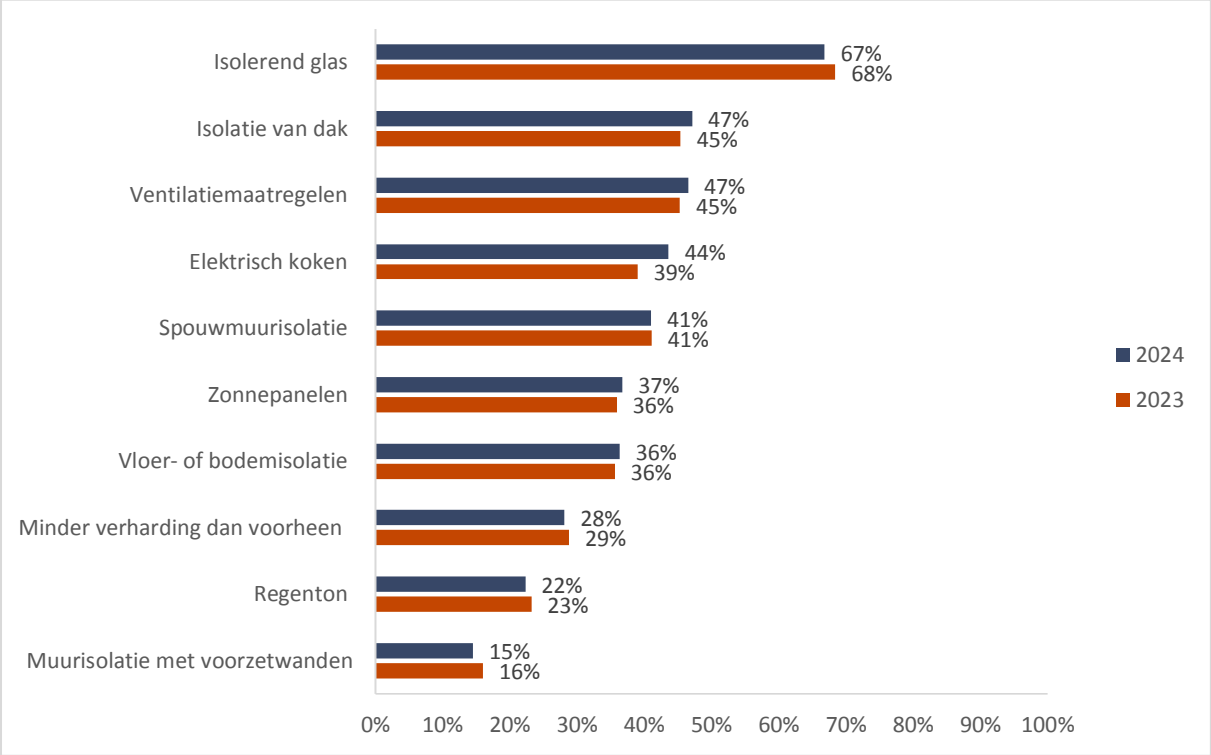
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op verschillende aspecten van duurzaamheid. Hier wordt ingegaan op maatregelen die worden genomen binnen de gemeente Hilversum met betrekking tot duurzaamheid, openbare groenvoorzieningen en milieuoverlast. Ook wordt er gekeken naar het repareren van spullen.

3.1 Duurzaamheid, natuur en milieu

Isolerend glas meest voorkomende duurzaamheidsmaatregel

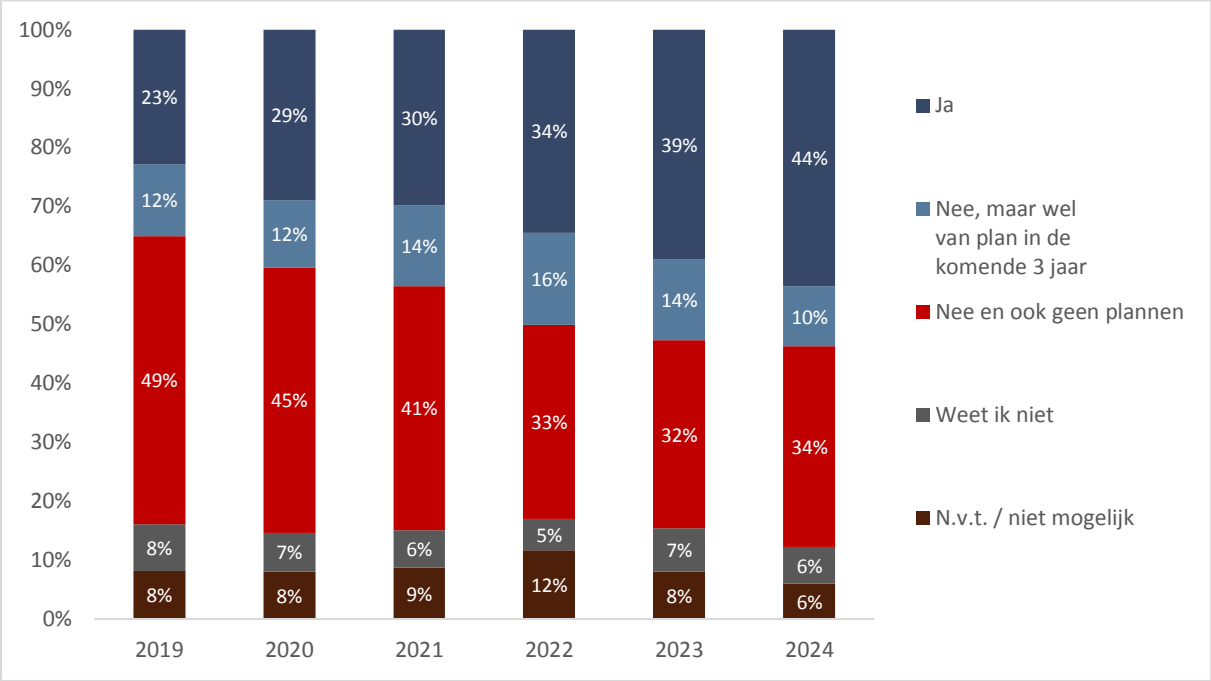
Figuur 3.1 laat de top tien maatregelen zien die inwoners nemen met betrekking tot duurzaamheid in en om de woning. In totaal zijn 20 maatregelen voorgelegd. De niet getoonde maatregelen worden door 11 procent of minder van de inwoners genomen. Dit zijn onder andere warmtepomp (11%), infiltratievoorziening voor regenwater (11%) en groene daken (10%).

Zeven op de tien (67%) inwoners heeft isolerend glas. Bijna vijf op de tien heeft het dak geïsoleerd (47%) en/of ventilatiemaatregelen getroffen (47%). In vergelijking tot 2023 kookt een groter deel van de inwoners elektrisch (van 39% naar 44%) (Figuur 3.1).



Figuur 3.1 Zijn in/op uw woning of tuin één of meer van de volgende maatregelen genomen? (%ja)

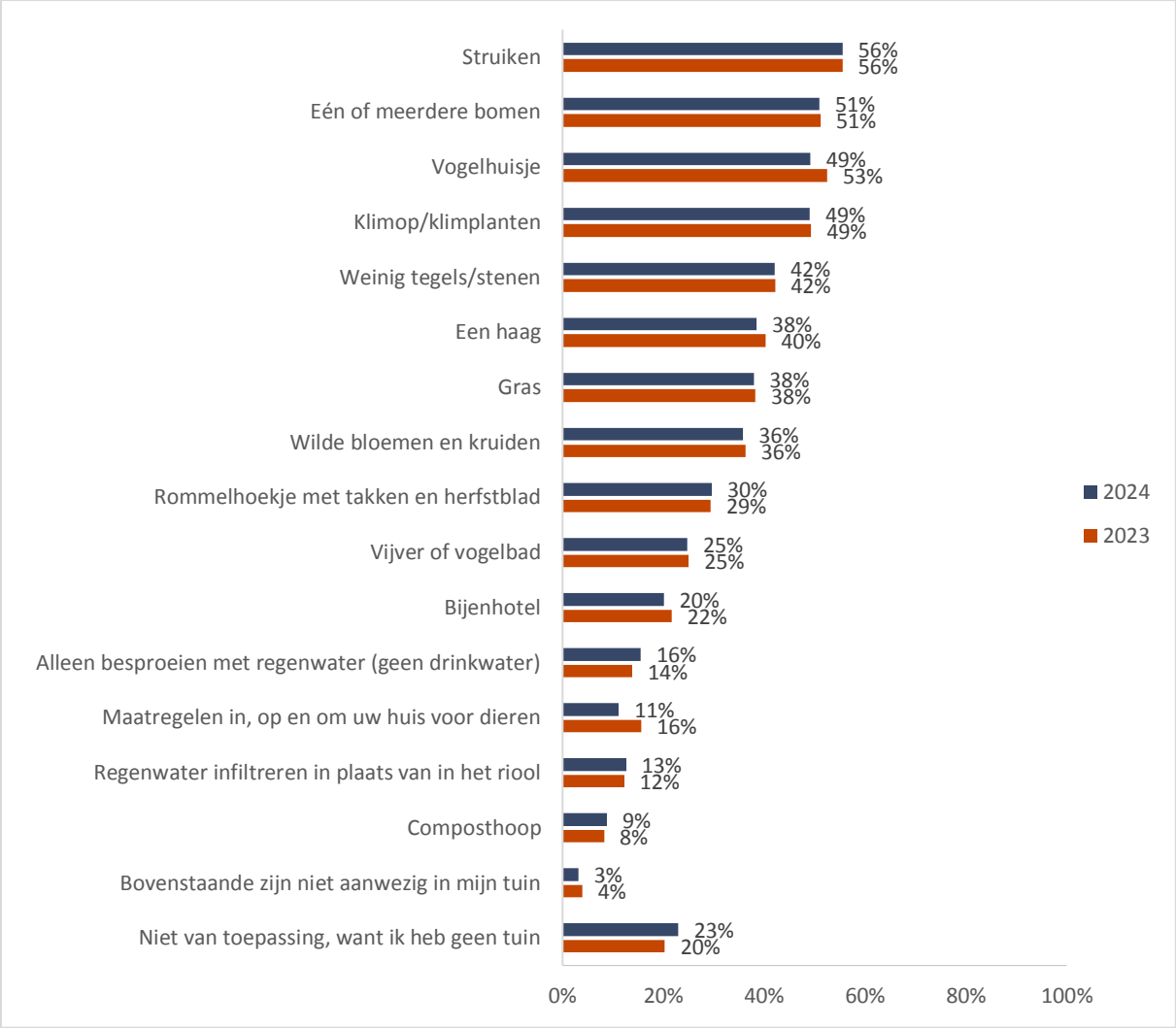
Opvallend is dat het aandeel inwoners dat elektrisch kookt is toegenomen van 2019 tot en met 2024 (Figuur 3.2). Waar in 2019 een kwart (23%) van de deelnemers elektrisch kookte is dit in 2024 gestegen naar vier op de tien (44%).



Figuur 3.2 Zijn in/op uw woning of tuin één of meer van de volgende maatregelen genomen? (Elektrisch koken)

Struiken, vogelhuisjes, bomen en klimop komen het vaakst voor in de tuinen van Hilversummers

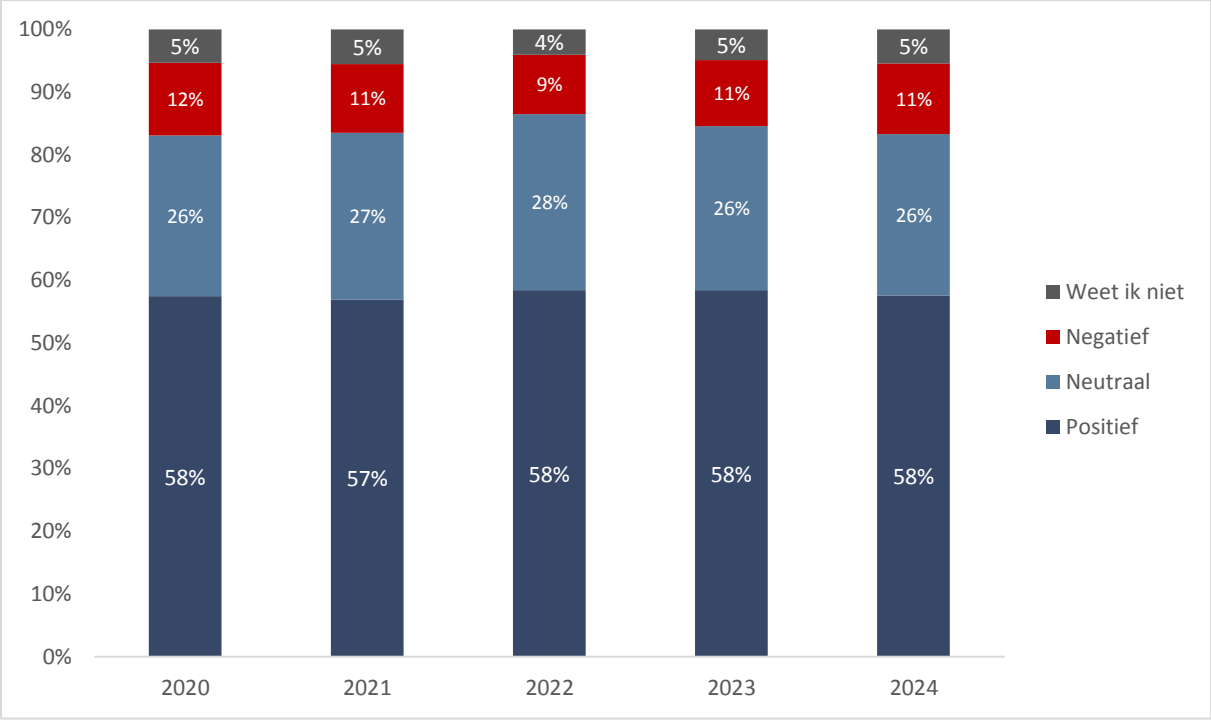
Aan de inwoners van Hilversum is dit jaar, net zoals in voorgaande jaren, gevraagd welke elementen in hun tuin aanwezig zijn die natuur en biodiversiteit kunnen stimuleren. Ruim de helft (56%) van de inwoners geeft aan struiken in hun tuin te hebben. Ook heeft de helft één of meerdere bomen (51%), een vogelhuisje (49%) en/of klimop/klimplanten in de tuin (49%) (Figuur 3.3).



Figuur 3.3 Kunt u aangeven of onderstaande kenmerken in uw eigen tuin aanwezig zijn?

Meerderheid Hilversummers nog steeds voor minder intensief beheerd openbaar groen

Hilversummers staan positief tegenover een minder intensief beheerbeleid van het openbaar groen, waarbij meer ruimte wordt gegeven aan de natuur. Bijna zes op de tien (58%) inwoners staat hier positief tegenover. Dit komt overeen met voorgaande jaren. Een kwart (26%) is neutraal en één op de tien (11%) inwoners is het niet eens met een minder intensief beheerbeleid.



Figuur 3.4 Hoe staat u tegenover meer natuurlijk ogend (dus minder intensief beheerd) openbaar groen?

Wat zeggen inwoners over groenvoorziening?

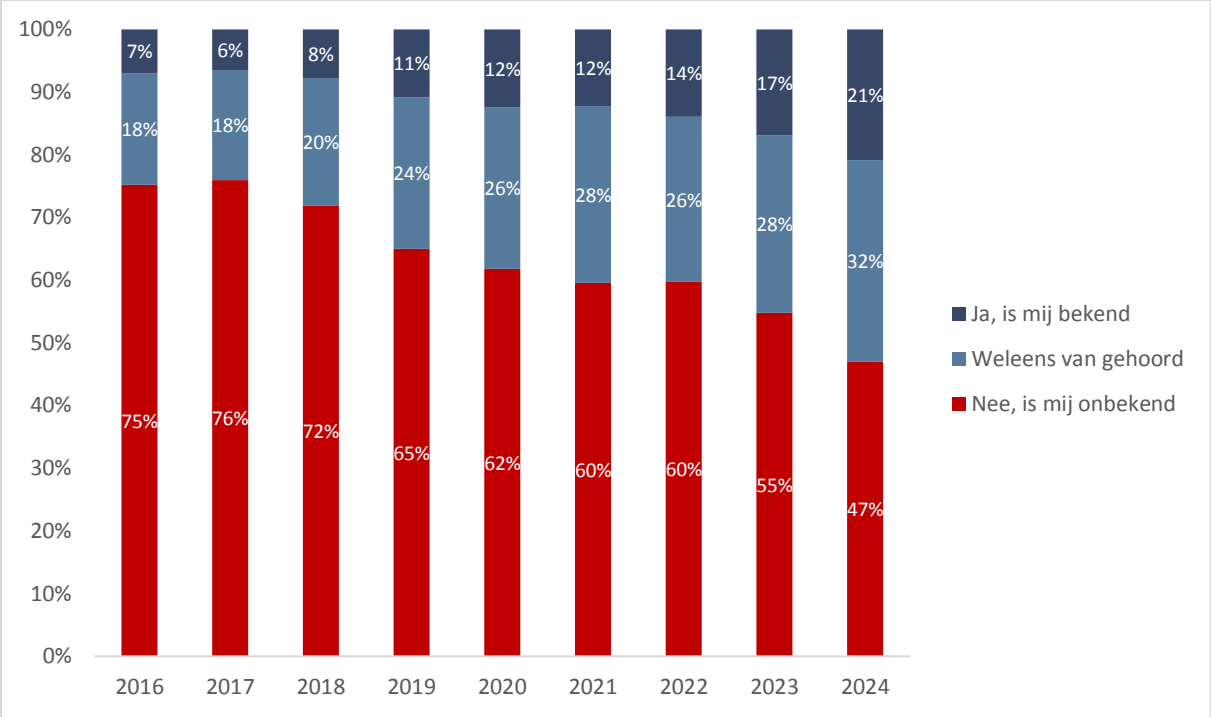
Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen zijn positief over het openbaar groen. Inwoners zien een gedeelde verantwoordelijkheid tussen de gemeente en de inwoners voor het onderhoud. Daarnaast uiten inwoners zorgen over het onderhoud van het openbaar groen op sommige plekken, de ongelijkheid tussen de wijken en over onduidelijke regels over wat inwoners wel en niet zelf mogen doen.

Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente over het onderhoud van het openbaar groen. Bijvoorbeeld het vergroenen van stenige speeltuinen en schoolpleinen of het planten van meer bomen tegen hitte. Daarnaast vragen inwoners om meer duidelijkheid over wat zij zelf mogen doen in de openbare ruimte.

Oplossingen die inwoners zelf bieden zijn geveltuintjes aanleggen en meedoen met acties zoals ‘tegelwippen’ en andere groeninitiatieven in de buurt.

De helft is bekend met of heeft gehoord van duurzaamheidslening

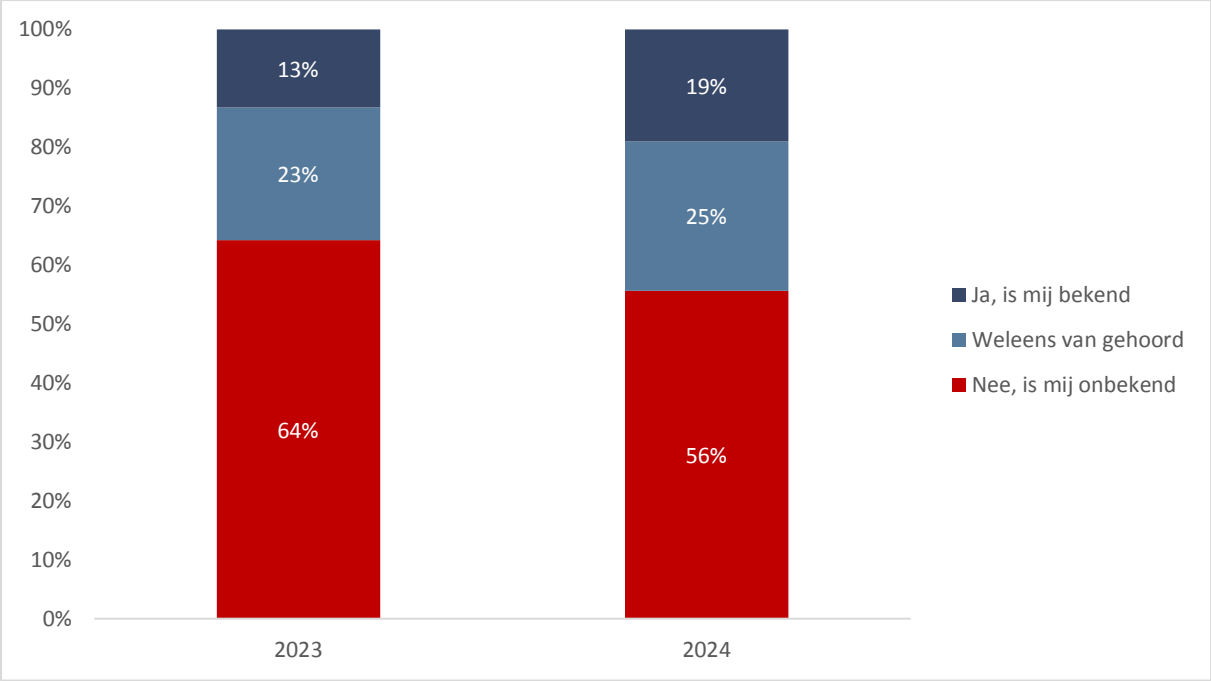
In 2024 is het voor het eerst dat de meerderheid van de inwoners weleens heeft gehoord van of bekend is met de duurzaamheidslening. Eén op de drie (32%) heeft hier wel eens van gehoord. Eén op de vijf (21%) is bekend met deze lening. Nog steeds is bijna de helft (47%) van de Hilversummers niet op de hoogte van wat de duurzaamheidslening van de gemeente Hilversum inhoudt. Deze verhoudingen zijn in positieve zin verschoven vergeleken met voorgaande jaren.



Figuur 3.5 Bent u op de hoogte van de duurzaamheidslening (Duurzaam Wonen Lening) van de gemeente Hilversum?

Ruim de helft niet op de hoogte van subsidies uit het HIP

Ruim de helft (56%) van de Hilversummers is niet op de hoogte van de subsidies uit het Hilversum Isolatie Programma (HIP). Bijna een kwart (23%) heeft hier weleens van gehoord. Vergeleken met 2023 is het aandeel inwoners dat bekend is met de subsidies of hier weleens van heeft gehoord toegenomen (van 36% naar 44%) (Figuur 3.6).

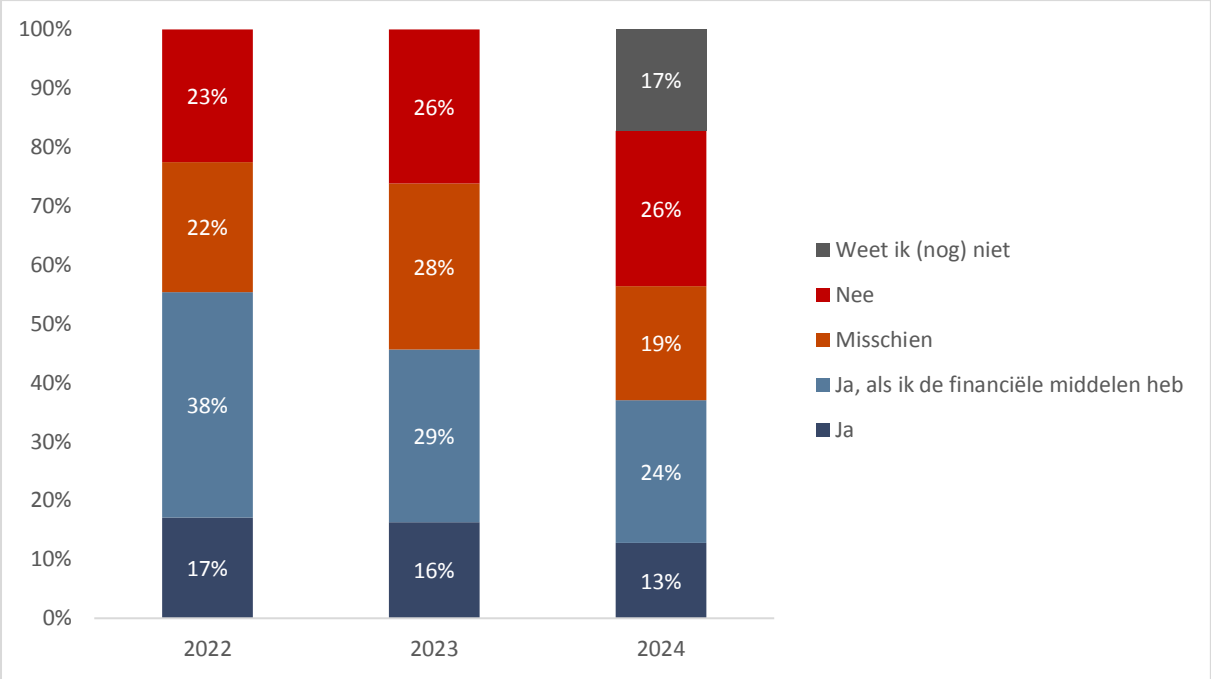


Figuur 3.6 Kent u de subsidies uit het Hilversumse Isolatie Programma (HIP)?

Bijna vier op de tien inwoners is bereid te investeren in het aardgasvrij maken van de woning

Bijna vier op de tien (37%) inwoners is in principe bereid om te investeren in het aardgasvrij maken van de woning. Een kwart (24%) zegt dat zij dit wel willen doen als zij hier ook de financiële middelen voor hebben. Eén op de vijf (19%) is misschien bereid om de woning aardgasvrij te maken. Het aantal mensen dat bereid is om hun woning aardgasvrij te maken is afgenomen vergeleken met 2023[2].

[2] Vanaf 2024 wordt de antwoordmogelijkheid 'Weet ik (nog) niet' toegevoegd.



Figuur 3.7 Bent u bereid te investeren in het aardgasvrij maken van uw woning?

Wat zeggen inwoners over duurzaamheid en milieu?

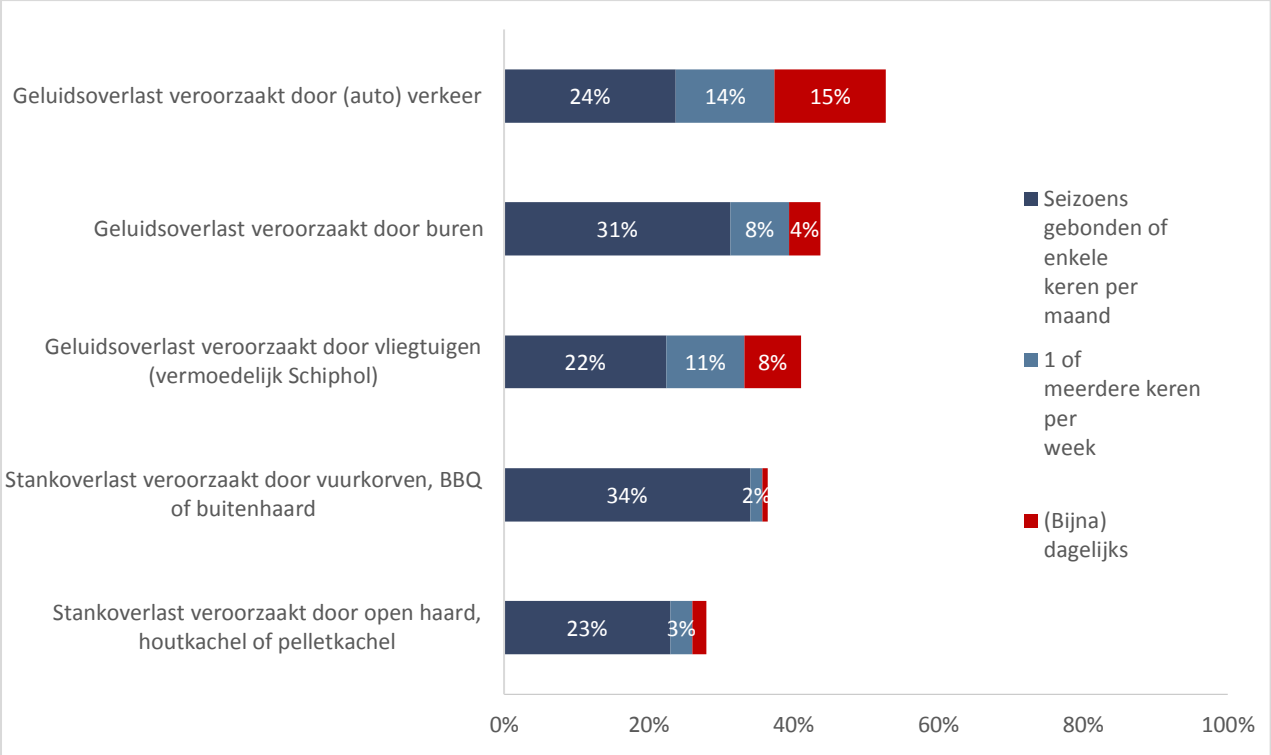
Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan dat zij willen verduurzamen, maar het aanbod en de informatie onoverzichtelijk is. Inwoners vragen zich af wat de rol van de gemeente is, wat mogelijk is aan subsidies en welke informatie onafhankelijk en te vertrouwen is.

Om hier meer duidelijkheid over te krijgen geven inwoners een aantal suggesties aan de gemeente. Zo vragen inwoners om neutrale en toegankelijke voorlichting, hulp bij het maken van keuzes en betere communicatie over de mogelijkheden. Daarnaast kan de gemeente inwoners stimuleren via subsidies gericht op inwoners die willen verduurzamen maar financiële steun nodig hebben.

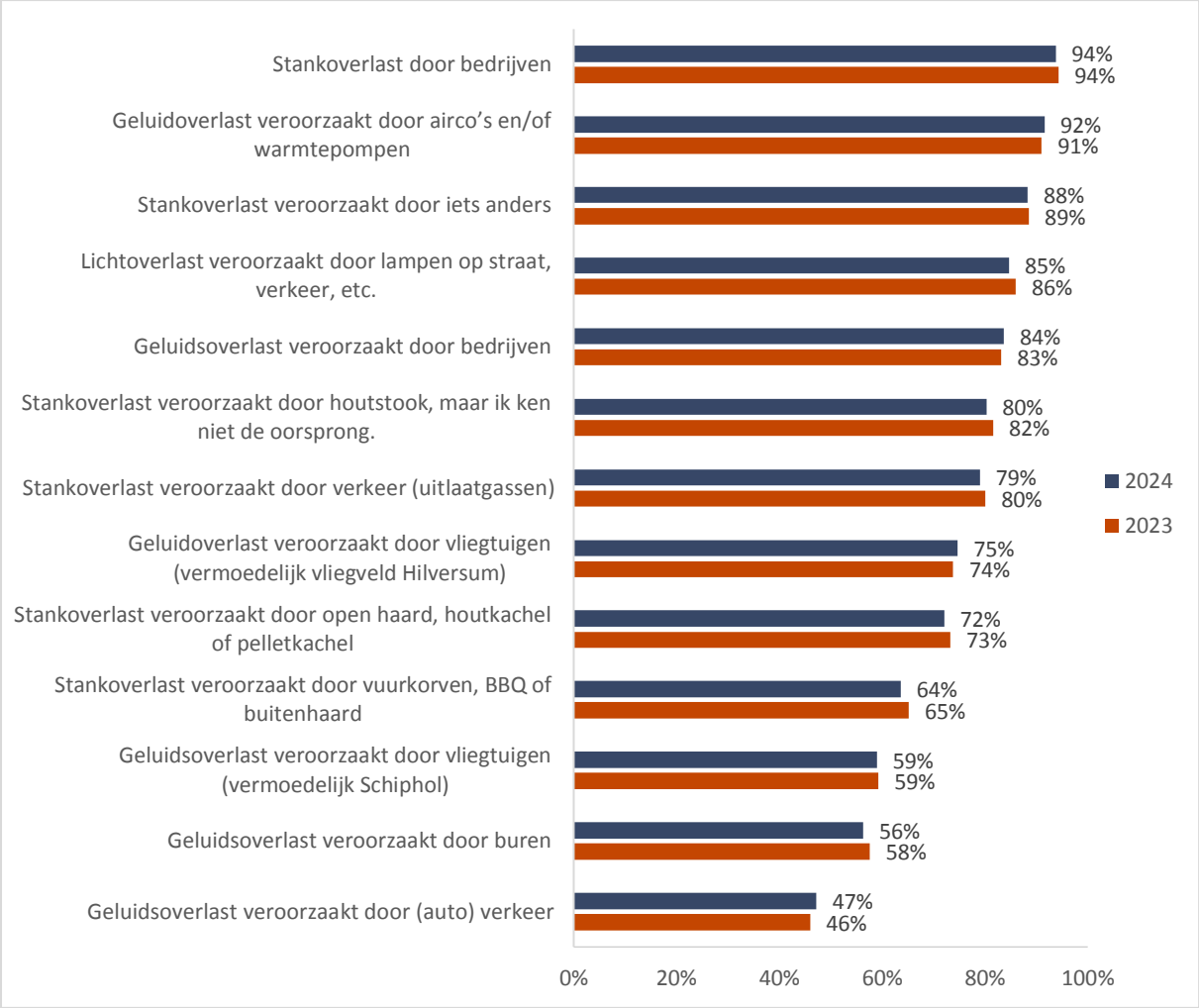
Inwoners zouden zich zelf willen aanmelden voor collectieve inkoopacties of buurtinitiatieven, zouden met hulp van de gemeente informatiebijeenkomsten willen organiseren en zouden de buren willen stimuleren om elkaar te helpen.

Meest ervaren overlast is geluidsoverlast door (auto)verkeer

Figuur 3.8 toont de vijf meest voorkomende vormen van overlast die worden ervaren door de inwoners van Hilversum. De meest voorkomende vorm van overlast is geluidsoverlast veroorzaakt door (auto)verkeer. Meer dan de helft (53%) van de inwoners geeft aan hier last van te hebben. Ook geluidsoverlast door buren (43%) en door vliegtuigen (41%) worden vaak benoemd door de inwoners. De inwoners van Hilversum ervaren het minst stankoverlast door bedrijven (6%) en geluidsoverlast veroorzaakt door airco’s en/of warmtepompen (8%) (Figuur 3.9).



Figuur 3.8 Ervaart u wel eens overlast in of rondom uw woning? (Ervaart weleens overlast)

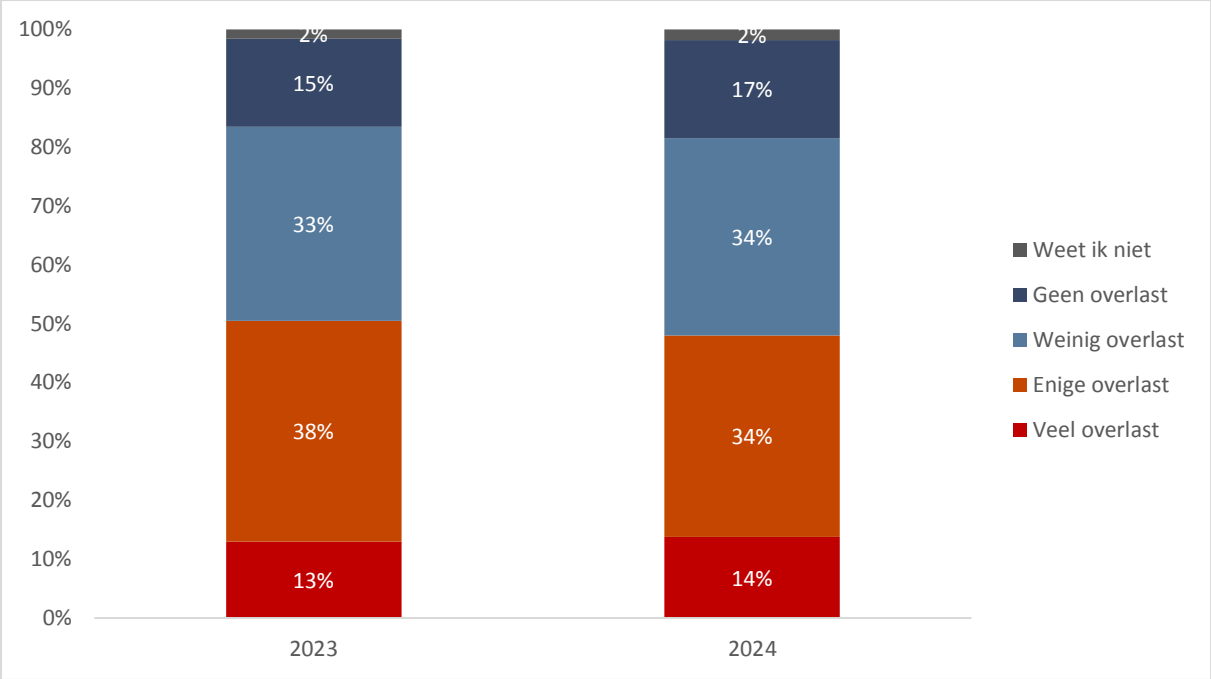


Figuur 3.9 Ervaart u wel eens overlast in of rondom uw woning? (% Nooit)

Inwoners uit Centrum (61%) en Noordoost (61%) ervaren het vaakst geluidsoverlast veroorzaakt door (auto)verkeer. Inwoners uit Noordoost (53%) en Oost (47%) ervaren het vaakst geluidsoverlast veroorzaakt door buren. Voor inwoners uit Landelijk gebied (51%) geldt dat ze de meeste geluidsoverlast ervaren veroorzaakt door vliegtuigen.

De helft van de inwoners ervaart *geen* overlast van hitte in zomer

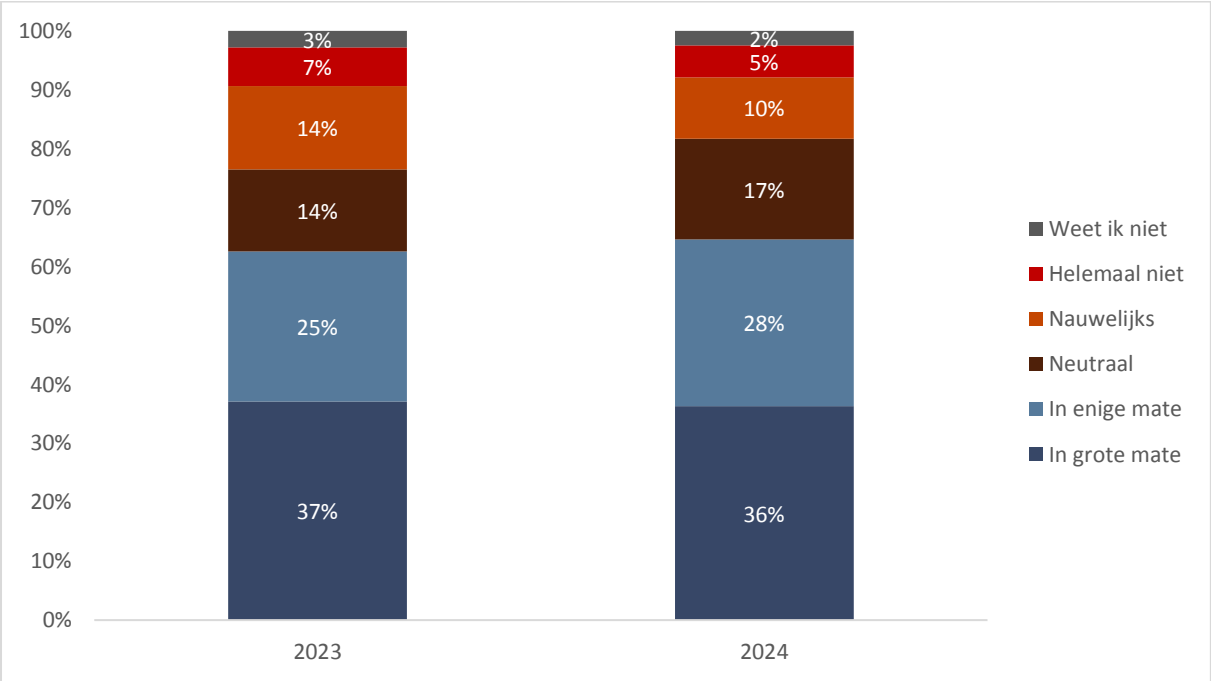
De helft (51%) van de inwoners heeft weinig tot geen last van hitte tijdens warme zomerdagen (Figuur 3.10). Eén op de zes (17%) inwoners geeft aan helemaal geen overlast te ervaren, een derde (34%) ervaart weinig overlast. Ook geeft een derde (34%) aan enige overlast te ervaren tijdens warme zomerdagen. Vergeleken met 2023 is er een lichte afname in de ervaren hitteoverlast van inwoners.



Figuur 3.10 Heeft u in uw huis en/of naaste omgeving last van hitte tijdens warme zomerdagen?

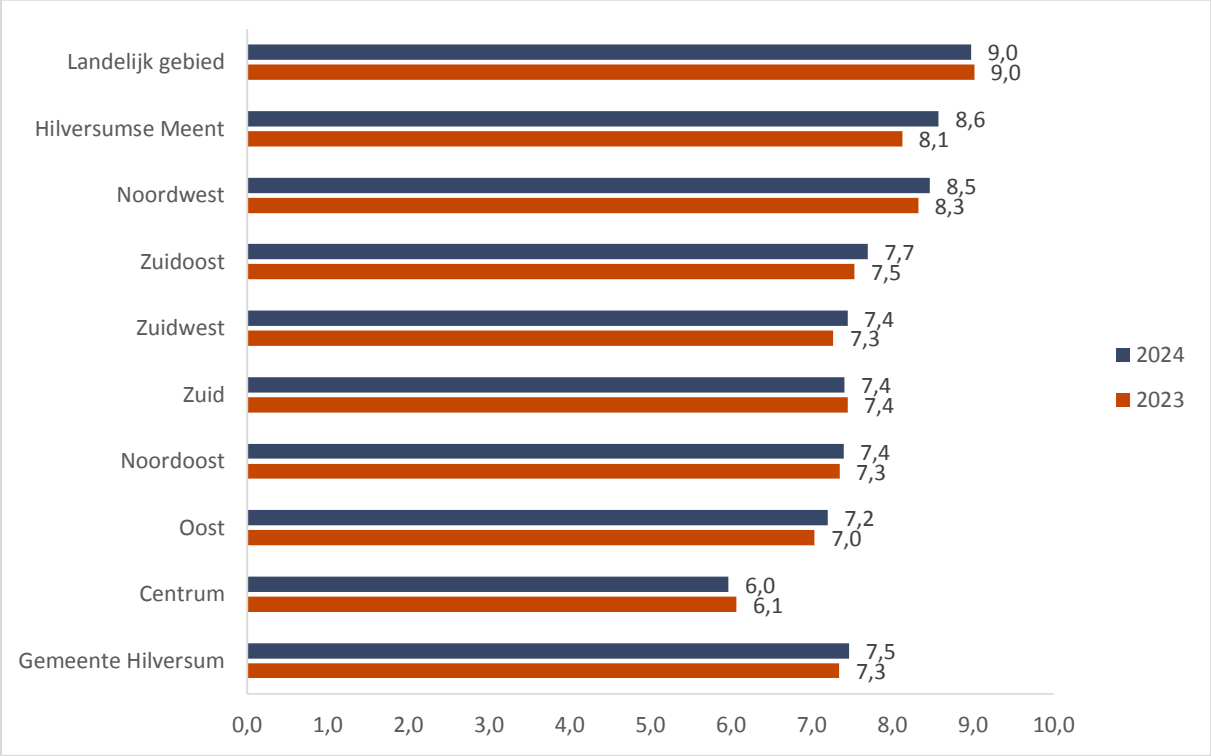
Hilversummers zijn tevreden over groen in eigen buurt

Bijna twee derde (64%) van de inwoners geeft aan dat het groen in eigen wijk uitnodigt om te bewegen (Figuur 3.11). Eén op de zeven (15%) inwoners geeft aan dat het groen in de buurt nauwelijks of niet uitnodigt om te bewegen. Dit is bijna onveranderd vergeleken met 2023.



Figuur 3.11 Nodigt het groen in uw wijk uit om te bewegen? (zoals wandelen, rennen of fietsen)

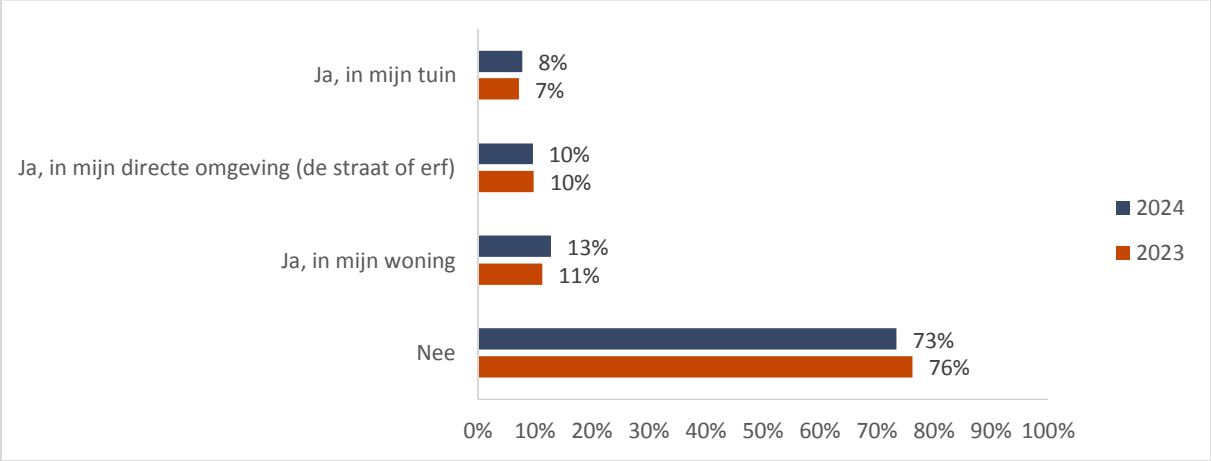
Inwoners beoordelen de aanwezigheid en kwaliteit van groen in de eigen buurt met een ruim voldoende. Hilversummers geven gemiddeld een 7,5. Inwoners uit Centrum geven de eigen buurt gemiddeld het laagste cijfer (6,0), inwoners uit Landelijk gebied geven juist het hoogste cijfer (9,0) (Figuur 3.12).



Figuur 3.12 Gemiddeld rapportcijfer voor de aanwezigheid en kwaliteit van groen in eigen buurt (1-10)

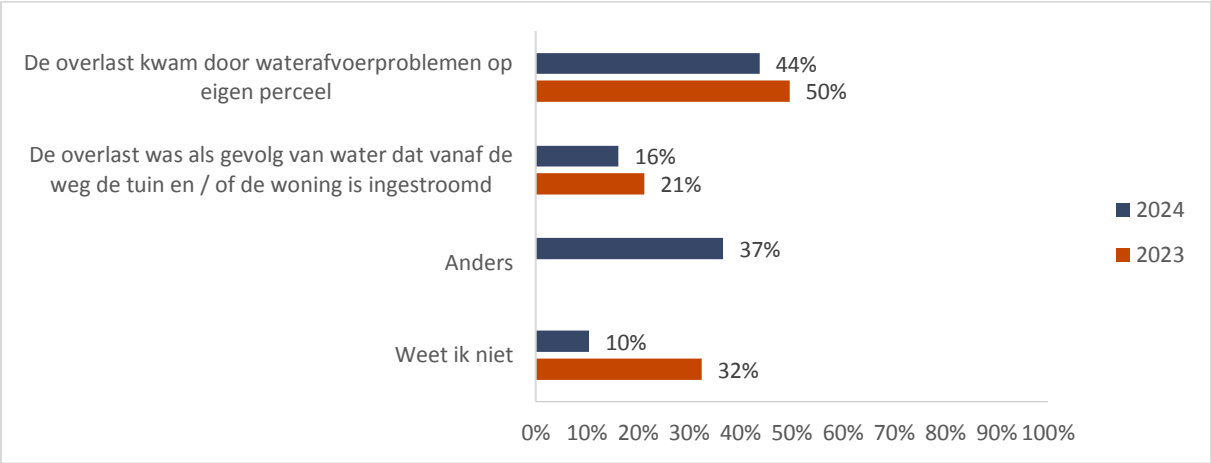
Meer inwoners hebben overlast van hemelwater ervaren dan vorig jaar

Hilversummers kunnen door hevige regenbuien last krijgen van hemelwateroverlast in hun woning, tuin of directe omgeving. Ruim een kwart (27%) van de inwoners geeft aan hier last van te hebben gehad in het afgelopen jaar (Figuur 3.13).



Figuur 3.13 Heeft u in het afgelopen jaar last gehad van hemelwateroverlast?

Ruim vier op de tien (44%) inwoners die hemelwateroverlast heeft ervaren, geeft aan dat de overlast kwam door waterafvoerproblemen op eigen perceel (Figuur 3.14). Ruim een derde (37%) geeft aan dat er een andere oorzaak was van de hemelwateroverlast[3].

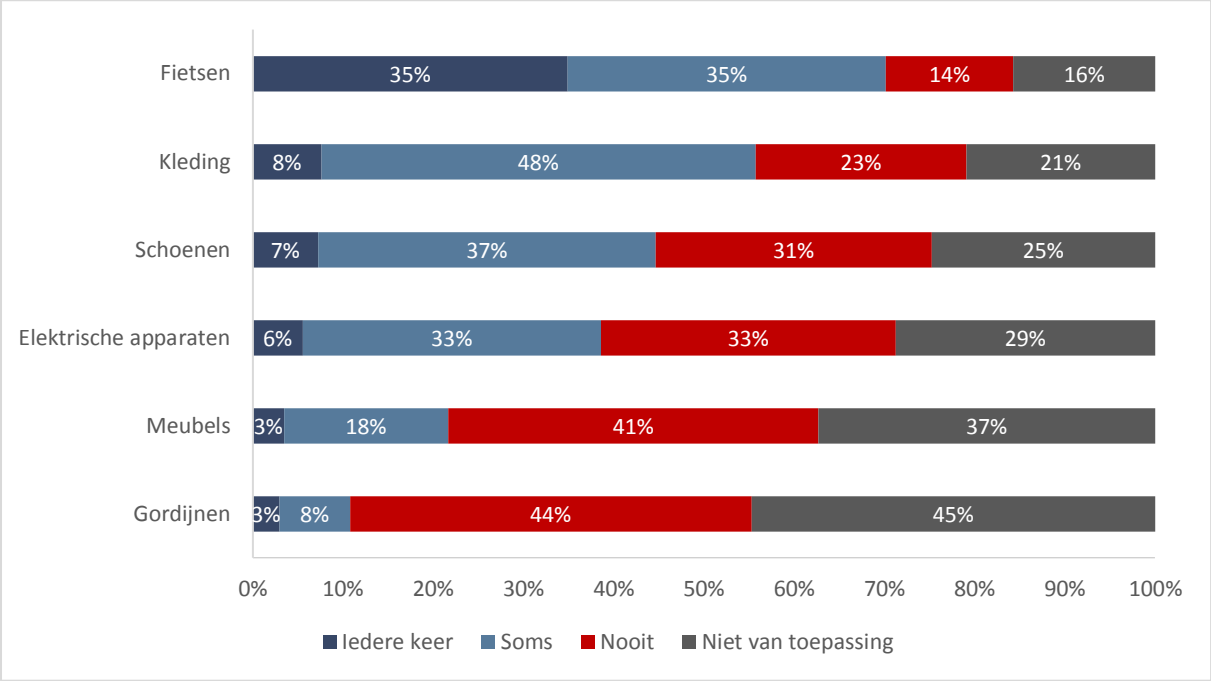


Figuur 3.14 Wat was volgens u de oorzaak van de hemelwateroverlast?

[3] Vanaf 2024 wordt de antwoordmogelijkheid 'Anders' toegevoegd.

Hilversummers repareren het vaakst de fiets

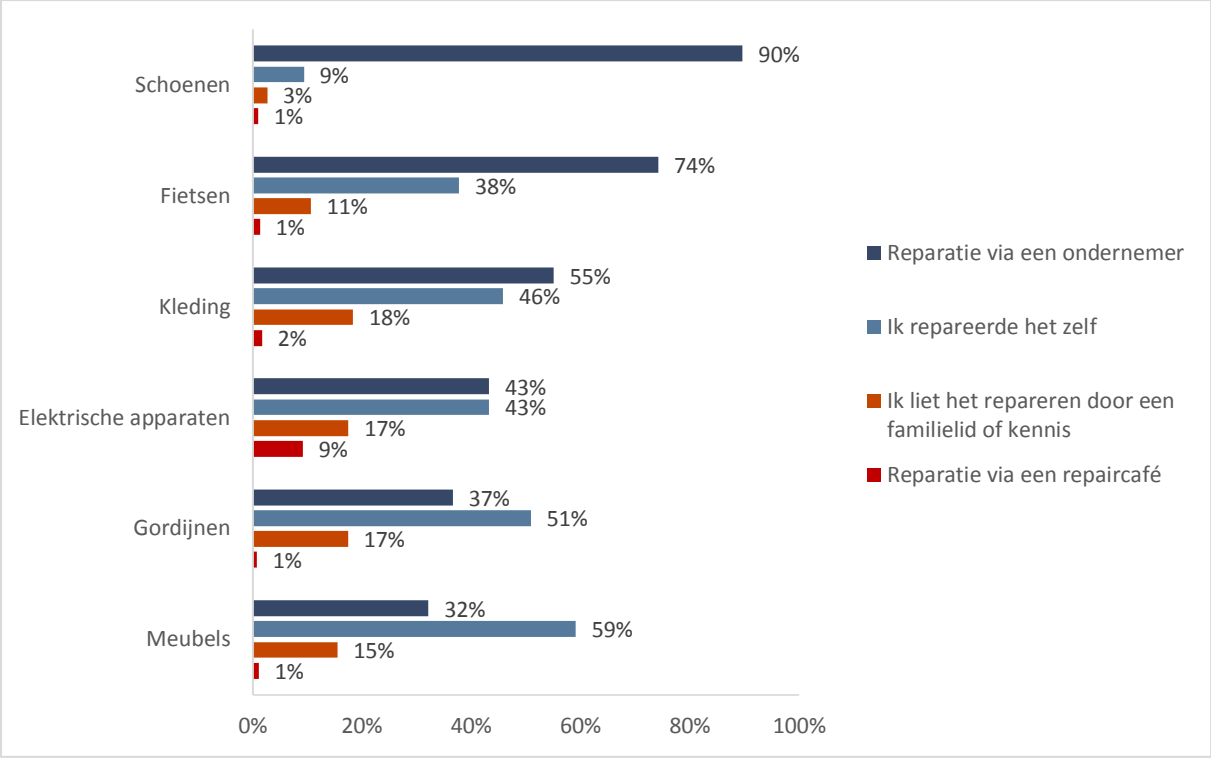
Zeven op de tien (70%) inwoners heeft in de afgelopen 12 maanden de fiets laten repareren of heeft dit zelf gedaan. Gordijnen worden het minst vaak gerepareerd. Ruim vier op de tien (44%) zegt dit de afgelopen 12 maanden nooit gedaan te hebben (Figuur 3.15). Gordijnen worden het minst vaak gerepareerd.



Figuur 3.15 Hoe vaak repareerde of liet u dit repareren in de afgelopen 12 maanden?

Inwoners hebben het vaakst schoenen (90%) en fietsen (74%) laten repareren via een ondernemer (Figuur 3.16). Meubels (59% repareerde zelf) repareerde inwoners het vaakst zelf. Hilversummers maken het minst gebruik van een repaircafé voor het repareren van deze producten. Reparatie via een repaircafé wordt het vaakst gebruikt voor elektrische apparaten (9%).

Drie kwart (74%) van de inwoners bracht spullen die niet werden gerepareerd naar een scheidingsstation of liet het ophalen bij het grofvuil aan huis. De helft (50%) gaf deze spullen aan een kringloopwinkel.



Figuur 3.16 Op welke manier repareerde u deze spullen?

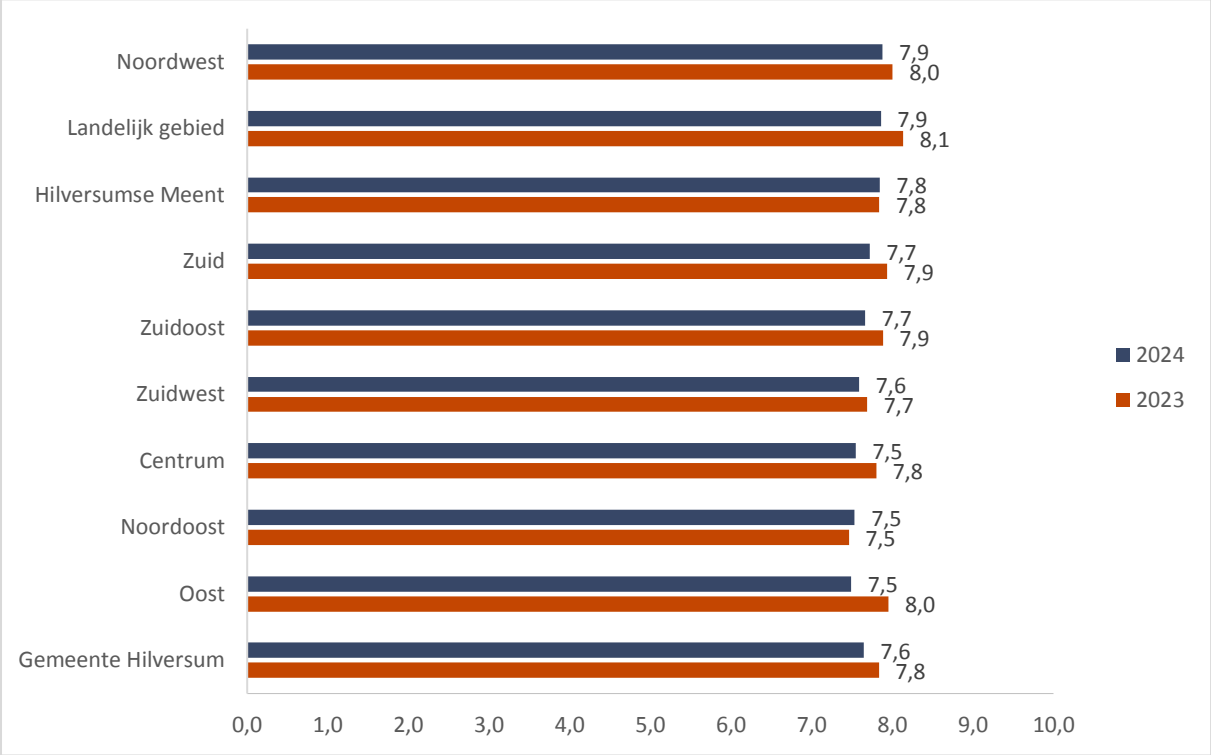
4. Participatie, zorg en welzijn

Dit hoofdstuk richt zich op aspecten op het vlak van participatie, zorg en welzijn. Hier wordt ingegaan op (mentale) gezondheid en welzijn, mantelzorg en vrijwilligerswerk, inclusiviteit en sociale acceptatie, sociale contacten en inflatie en energiecrisis.

4.1 Zorg en welzijn

Inwoners beoordelen hun gezondheid met een 7,6

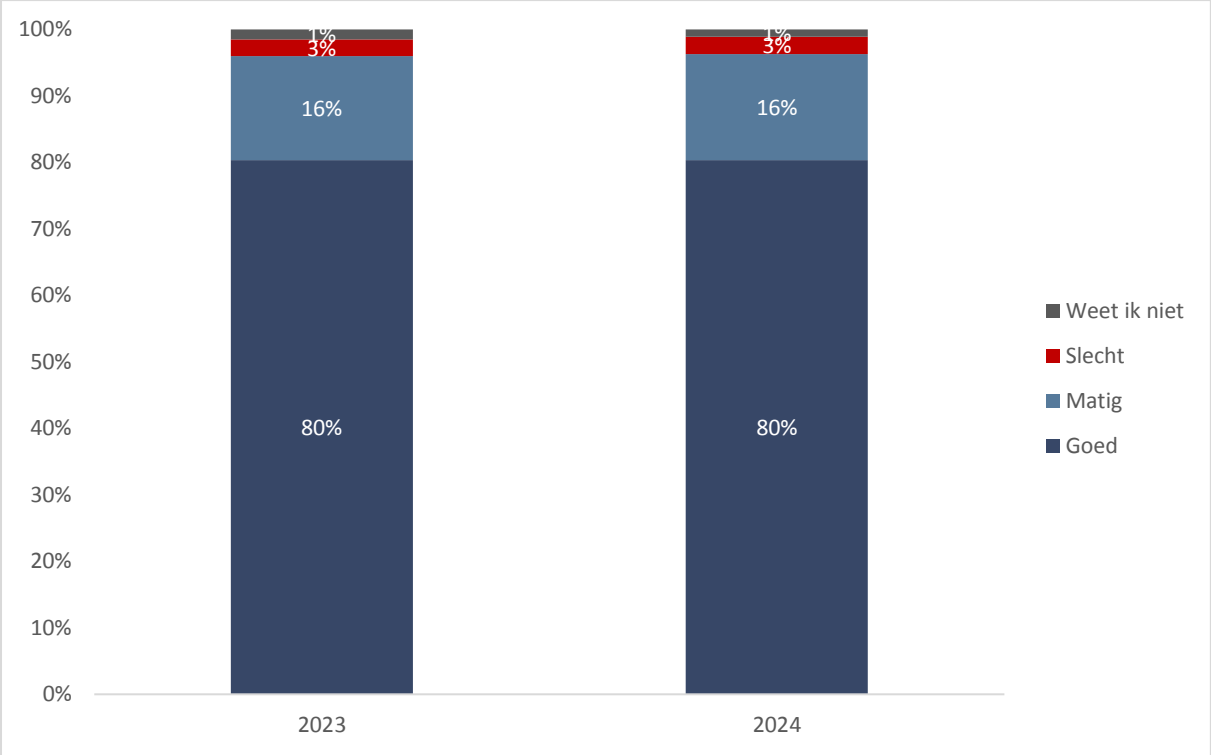
Hilversummers beoordelen hun gezondheid gemiddeld met een ruime voldoende (7,6). Dit is ongeveer gelijk gebleven aan vorig jaar (7,8). In alle wijken zijn inwoners tevreden over hun gezondheid (Figuur 4.1). In Noordwest en Landelijk gebied geven inwoners de hoogste beoordeling voor hun gezondheid (7,9).



Figuur 4.1 Gemiddeld rapportcijfer van de eigen gezondheid (1-10)

Mentale gezondheid

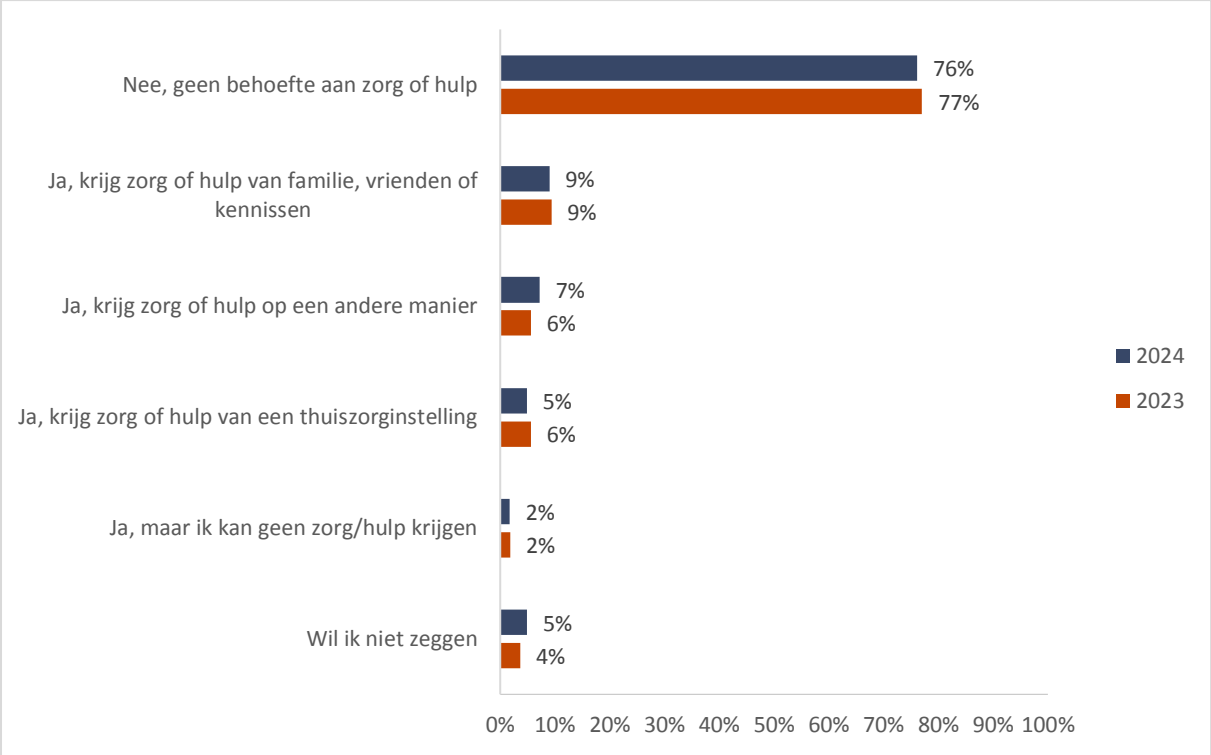
Acht op de tien (80%) inwoners waardeert de eigen mentale gezondheid. Eén op de zes (16%) geeft aan een matige mentale gezondheid te ervaren. Slechts drie procent (3%) geeft aan een slechte mentale gezondheid te hebben. Dit is onveranderd vergeleken met 2023 (Figuur 4.2).



Figuur 4.2 Hoe waardeert u uw mentale gezondheid?

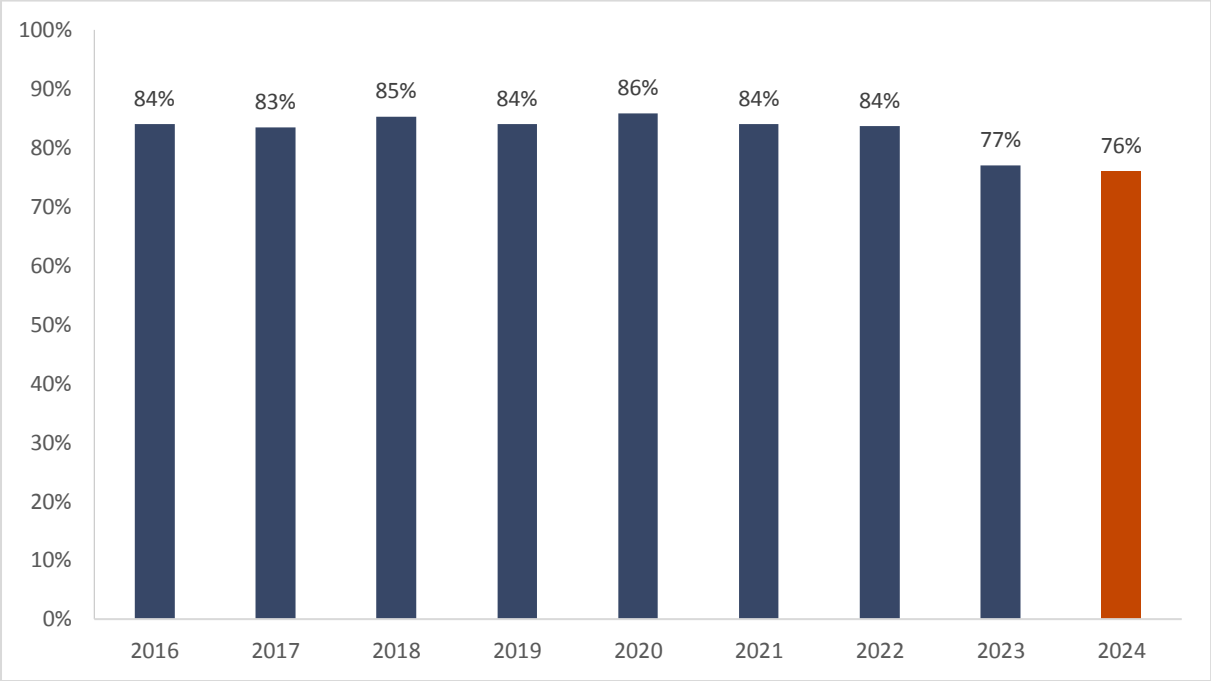
Ruime meerderheid heeft geen behoefte aan zorg of hulp

Drie kwart (76%) van de inwoners heeft geen behoefte aan zorg of hulp (Figuur 4.3). Hilversummers die behoefte hebben aan hulp, ontvangen deze hulp ook in de meeste gevallen. 2% ontvangt deze hulp niet. Negen procent (9%) ontvangt deze hulp uit hun sociale netwerk, zeven procent (7%) ontvangt deze zorg op een andere manier.



Figuur 4.3 Bestaat er binnen uw huishouden behoefte aan zorg of hulp?

De behoefte aan zorg of hulp is licht toegenomen van 2016 tot en met 2024 (Figuur 4.4). In 2024 geeft een kwart (24%) van de inwoners aan dat er behoefte aan zorg of hulp bestaat binnen het huishouden. In 2016 gaf één op de zes (16%) inwoners aan dat er behoefte bestond binnen het huishouden.

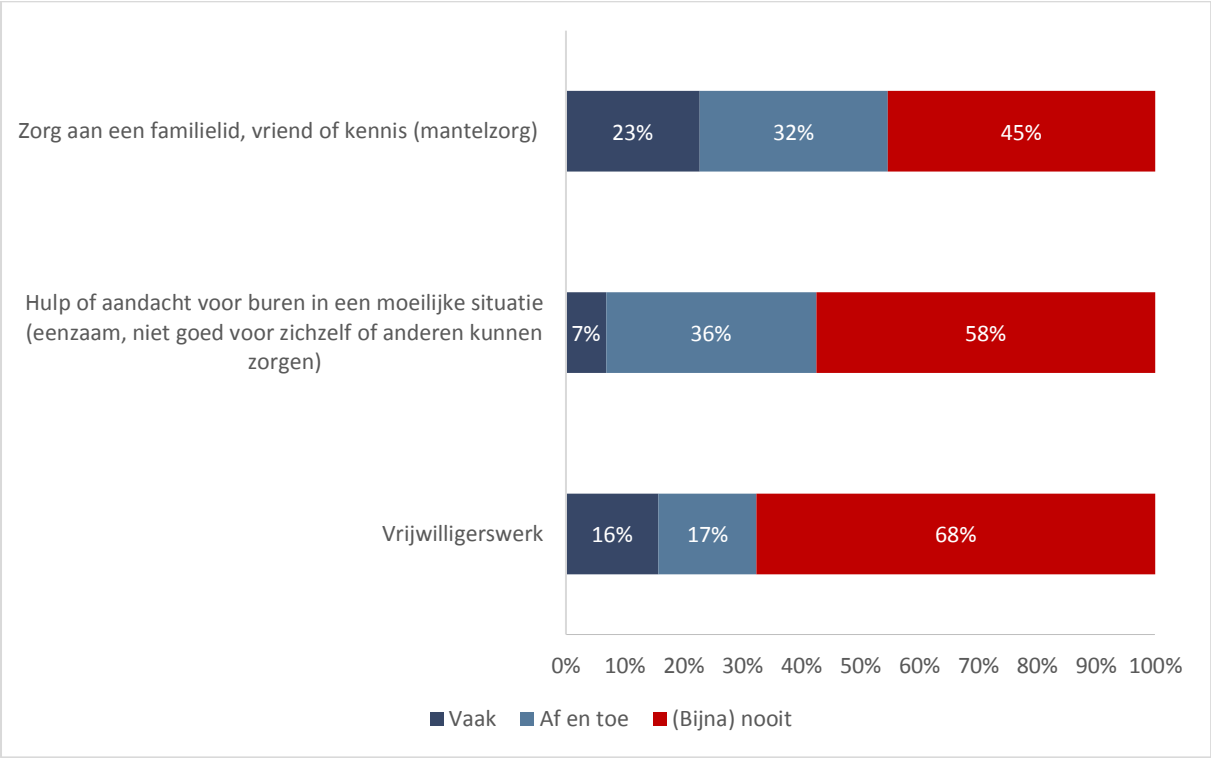


Figuur 4.4 Bestaat er binnen uw huishouden behoefte aan zorg of hulp? (% Nee)

4.2 Mantelzorg en vrijwilligerswerk

Percentage Hilversummers dat hulp verleent is toegenomen

Ruim de helft (55%) van de inwoners zorgt wel eens voor een familielid, vriend of kennis (Figuur 4.5). In mindere mate is er hulp of aandacht voor buren in een moeilijke situatie (42%).[4] Daarnaast geeft een derde (33%) van de inwoners aan wel eens vrijwilligerswerk te doen.



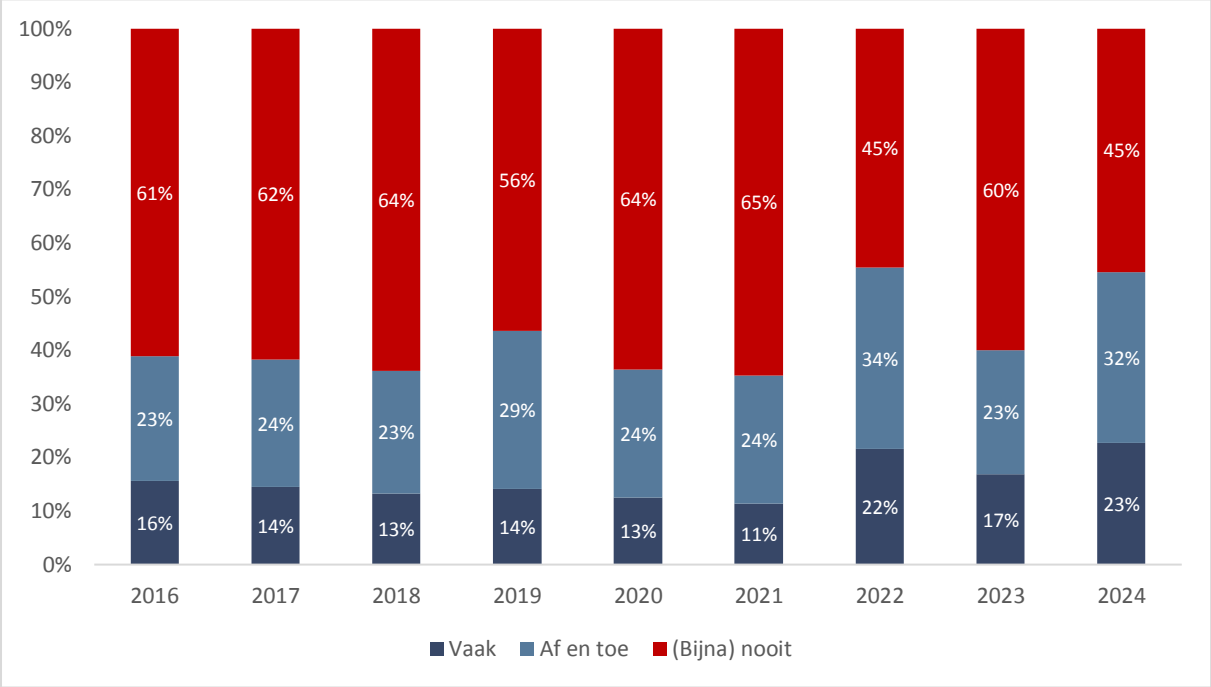
Figuur 4.5 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen?

Meer mantelzorg verleend dan in 2023

Het algemene beeld is dat inwoners ongeveer even vaak hulp verlenen als in 2023, met uitzondering van mantelzorg (figuur 4.6). In 2023 verleende vier op de tien (40%) mantelzorg. Dit is een lager percentage dan in 2024 (55%). In

[4] Vanaf 2024 wordt de optie 'Hulp of aandacht voor buren in een moeilijke situatie' voorgelegd. In voorgaande jaren bestond dit uit twee opties: 'Aandacht voor buren in een moeilijke situatie' en 'Hulp aan buren'.

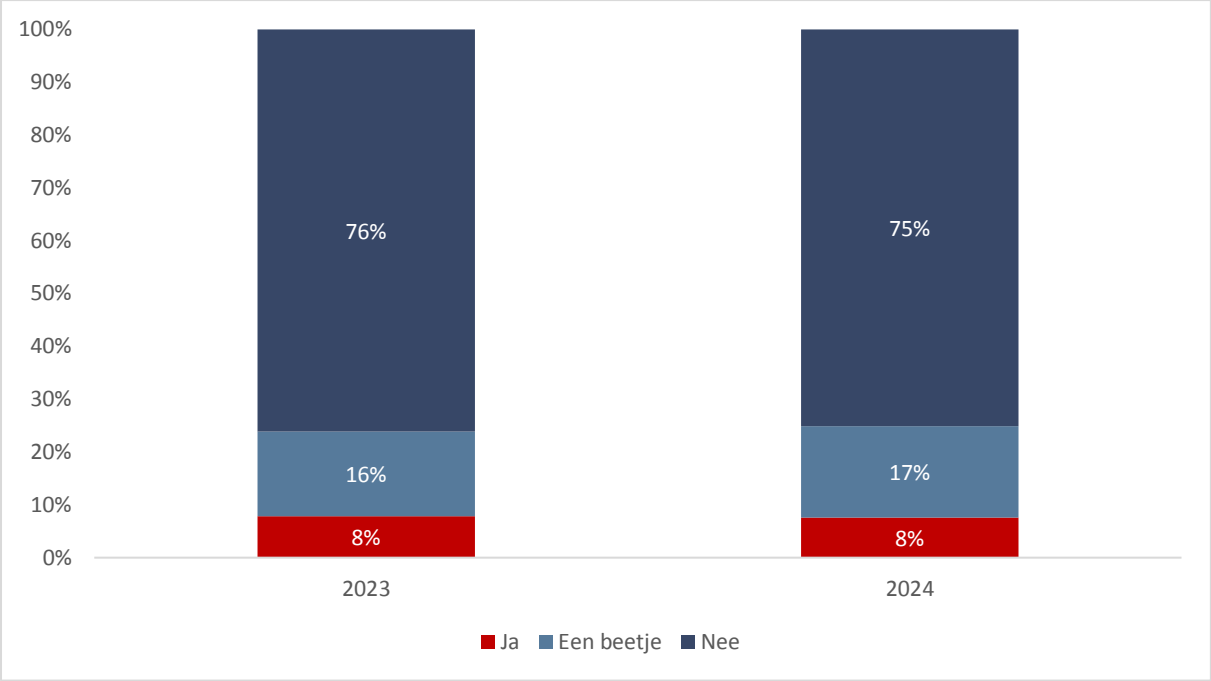
voorgaande jaren was het aandeel Hilversummers dat mantelzorg verleende vergelijkbaar met 2024.[5]



Figuur 4.6 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen in de vorm van zorg aan een familielid, vriend of kennis (mantelzorg)?

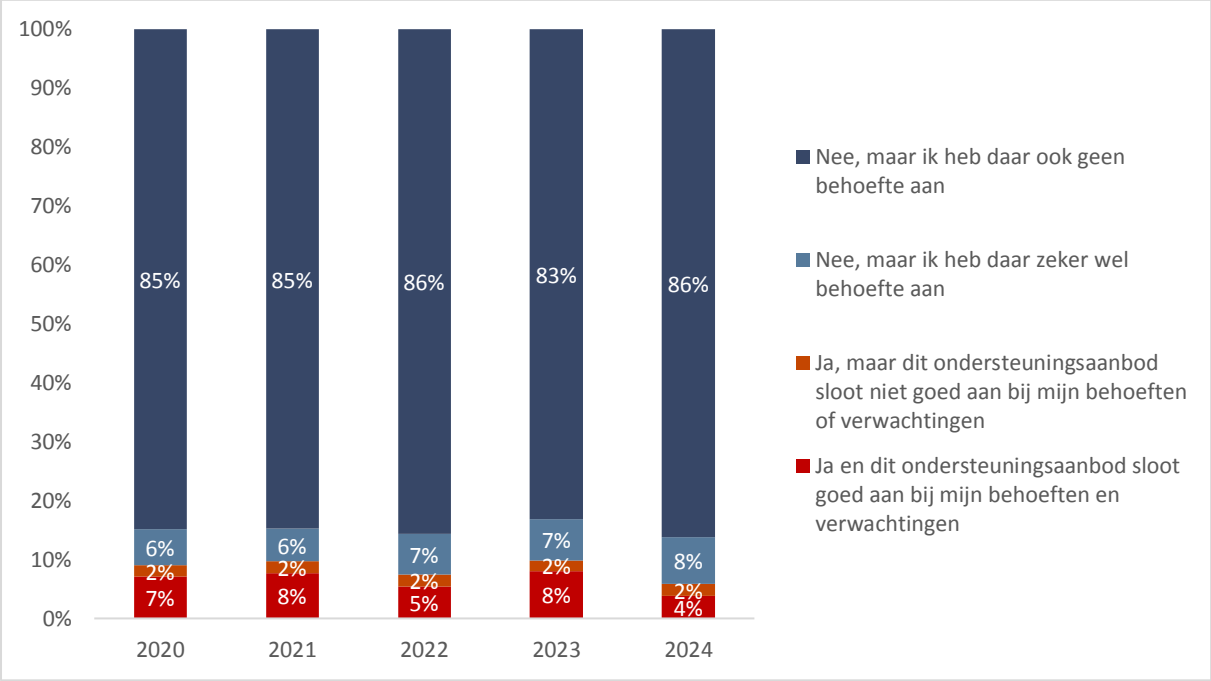
Een kwart (25%) van de mantelzorgers geeft aan dat zij zich (een beetje) overbelast hebben gevoeld in het afgelopen jaar. Dit komt overeen met 2023 (24%) (Figuur 4.7).

[5] In 2023 was de uitspraak 'zorg aan een hulpbehoevende naasten (mantelzorg)'. Dit kan onderdeel zijn van de reden waarom de percentages zo verschillen.



Figuur 4.7 Voelde u zich als mantelzorger overbelast het afgelopen jaar?

Het merendeel van de mantelzorgers heeft het afgelopen jaar *geen* ondersteuning ontvangen bij hun taken van een vrijwilligersorganisatie (96%) en/of vanuit de gemeente of andere instantie (94%). Het overgrote deel had ook geen behoefte aan deze hulp van de gemeente of andere instanties (86%). Deze uitkomsten komen overeen met voorgaande jaren (Figuur 4.8).



Figuur 4.8 Kreeg u in het afgelopen jaar als mantelzorger ondersteuning vanuit de gemeente of een andere instantie?

Wat zeggen inwoners over mantelzorg?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan dat mantelzorgers beter ondersteund moeten worden. Zij geven aan dat informatie over mogelijke ondersteuning lastig te vinden en onduidelijk is.

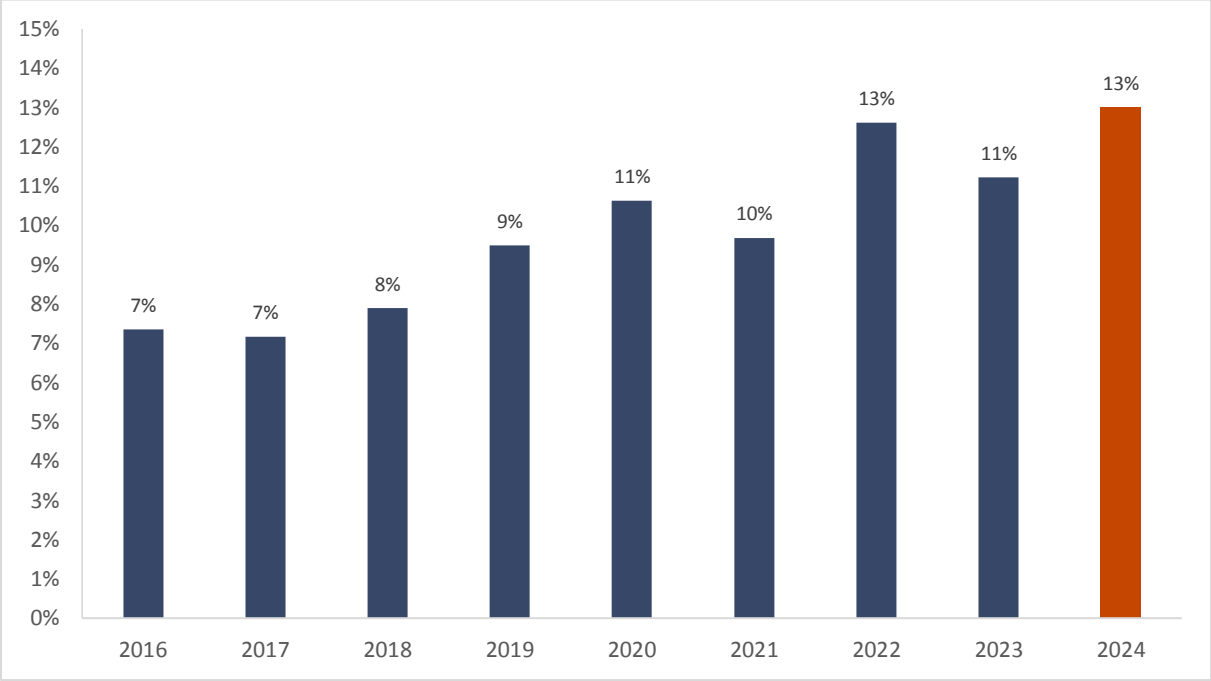
Om de ondersteuning voor mantelzorgers beter te organiseren geven inwoners een aantal suggesties aan de gemeente. Zo is er behoefte aan een vast aanspreekpunt voor vragen over mantelzorg, ook fysiek bereikbaar, meer informatie via huis-aan-huisbladen, flyers of digitale middelen en informatie in verschillende talen.

Inwoners bieden zelf een aantal oplossing om mantelzorgers te ondersteunen. Zij zouden ervaringen willen delen in de buurt of via WhatsApp-groepen, bijeenkomsten willen organiseren of bijwonen over mantelzorg en anderen willen stimuleren om hulp te vragen of te geven waar nodig.

4.3 Inclusieve samenleving, diversiteit en sociale acceptatie

Eén op de acht inwoners heeft zelf discriminatie ervaren

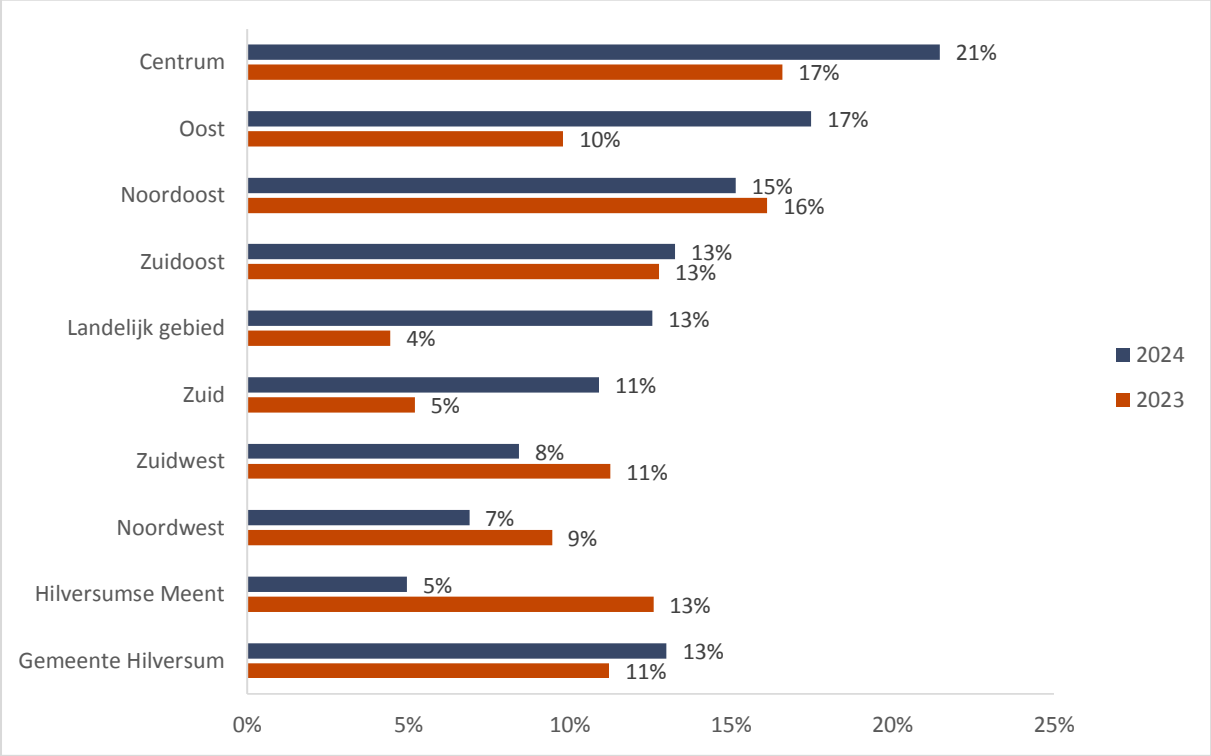
Eén op de acht (13%) inwoners heeft in het afgelopen jaar zelf een ervaring gehad met discriminatie (Figuur 4.9). Vergeleken met voorgaande jaren is het aandeel inwoners dat gediscrimineerd is licht toegenomen (2016; 7%).



Figuur 4.9 Bent u in de afgelopen 12 maanden gediscrimineerd? (% Ja)

In Centrum (21%) en Oost (17%) was het percentage dat het afgelopen jaar discriminatie heeft ervaren het hoogst (Figuur 4.10). De steekproef van Landelijk Gebied is klein (n=40), waardoor de uitkomsten alleen indicatief zijn. Ten opzichte van 2023 is het percentage inwoners dat discriminatie heeft meegemaakt in Centrum, Oost, Landelijk gebied en Zuid (licht) toegenomen.

Discriminatie kwam het vaakst voor op grond van herkomst of huidskleur (4%), leeftijd (3%) of geslacht (3%). Van de inwoners die de afgelopen 12 maanden een vorm van discriminatie heeft ervaren heeft een klein aandeel (5%) hier ook een melding van gedaan. Dit is nagenoeg gelijk gebleven aan 2023 (6%).



Figuur 4.10 Bent u in de afgelopen 12 maanden gediscrimineerd? (% Ja)

Wat zeggen inwoners over het melden van discriminatie?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan niet goed te weten waar zij discriminatie kunnen melden. Inwoners weten niet zeker of het de taak van de gemeente of van de politie is om de drempel om discriminatie te melden te verlagen.

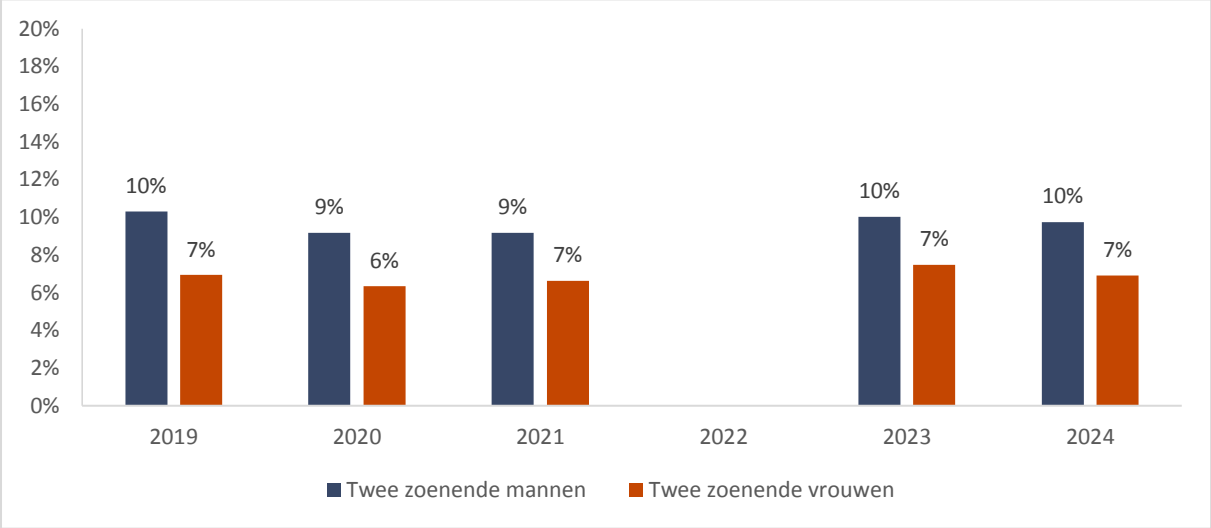
Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om deze drempel te verlagen. Zij stellen voor om het meldpunt duidelijk te vermelden op de gemeentelijke website, flyers in meerdere talen te maken, campagnes rondom speciale dagen te organiseren en meer direct te communiceren.

Inwoners willen zelf actief verwijzen naar het meldpunt bij vermoedens van discriminatie, discriminatie bespreken in eigen kringen en deelnemen aan bewustwordingsactiviteiten.

Eén op de tien inwoners staat negatief tegenover twee zoenende mannen in de openbare ruimte

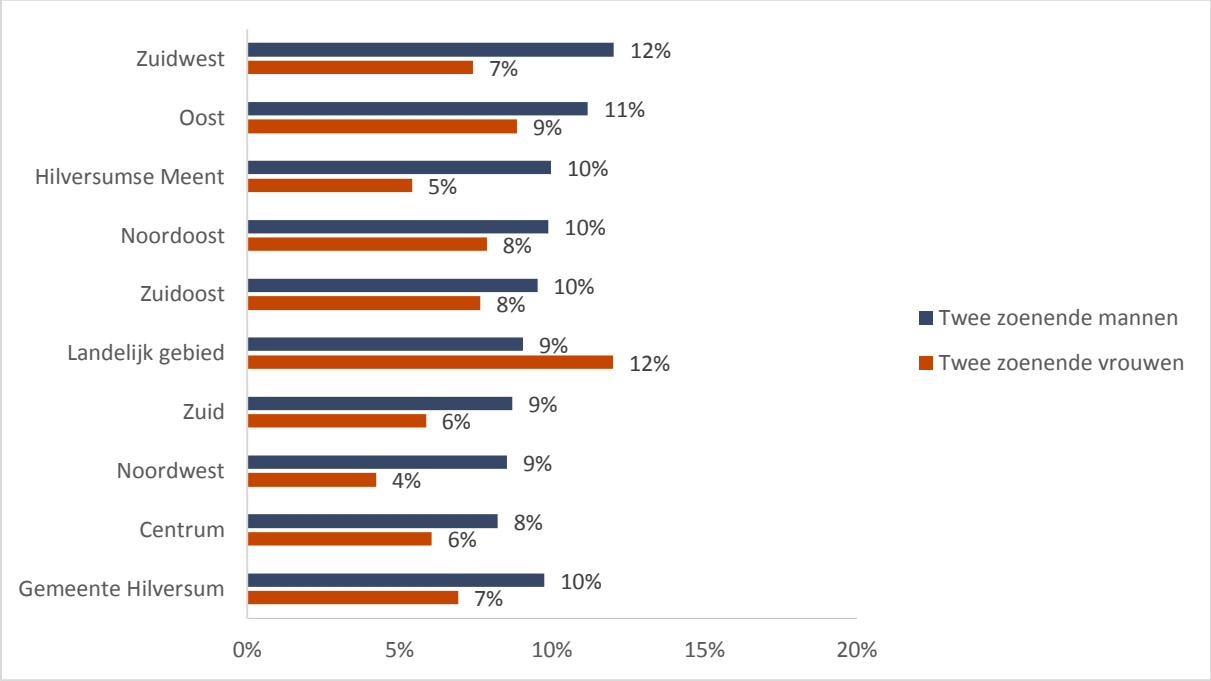
Eén op de tien (10%) inwoners staat negatief tegenover twee zoenende mannen in de openbare ruimte. Dit is een nagenoeg gelijk aan voorgaande jaren (Figuur 4.11). Eén op de veertien (7%) inwoners staat negatief tegenover twee

zoenende vrouwen in de openbare ruimte. Ook dit is gelijk aan voorgaande jaren.



Figuur 4.11 Wat vindt u ervan wanneer de volgende personen zoenen in de openbare ruimte? (% Negatief)

Het aandeel inwoners dat een negatieve mening heeft over twee zoenende mannen in de openbare ruimte is het hoogst in Zuidwest (12%) en Oost (13%) (Figuur 4.12). In Noordwest (9%) en Centrum (8%) is dit percentage het laagst. Het aandeel inwoners dat een negatieve mening heeft over twee zoenende vrouwen in de openbare ruimte is het hoogst in Landelijk gebied (12%). In Noordwest (4%) en Hilversumse Meent (5%) is dit percentage het laagst.



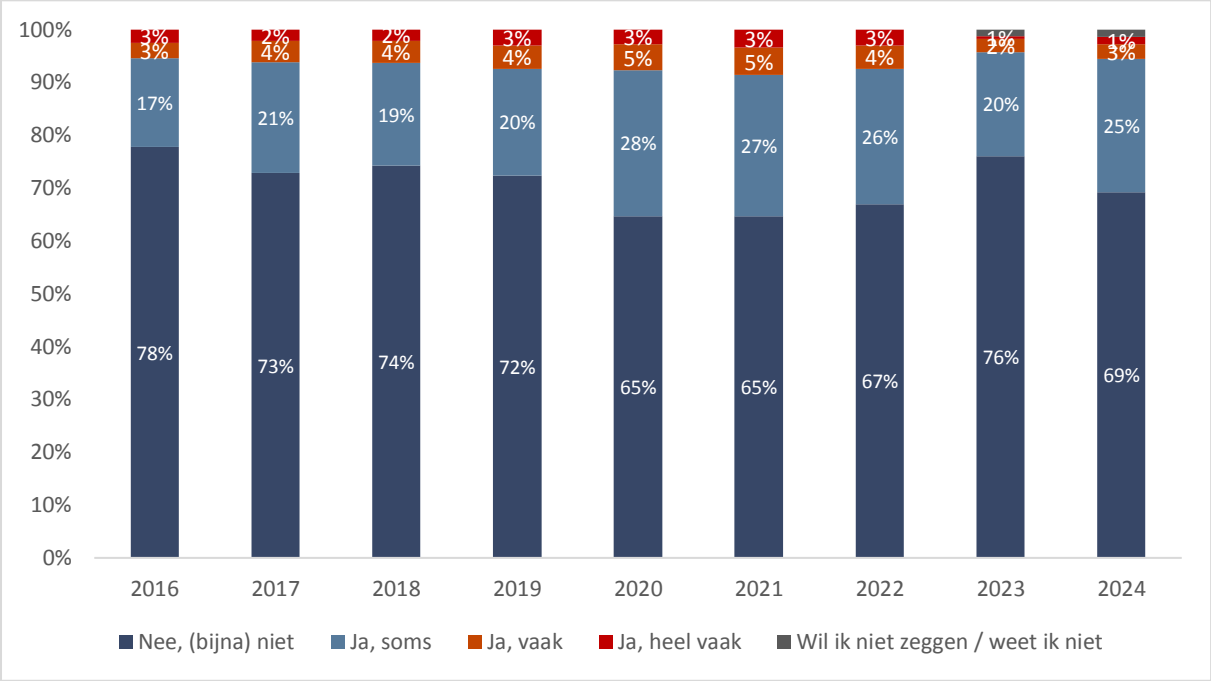
Figuur 4.12 Wat vindt u ervan wanneer de volgende personen zoenen in de openbare ruimte? (% Negatief)

4.4 Sociale contacten

Drie op de tien inwoners geeft aan zich weleens eenzaam te voelen

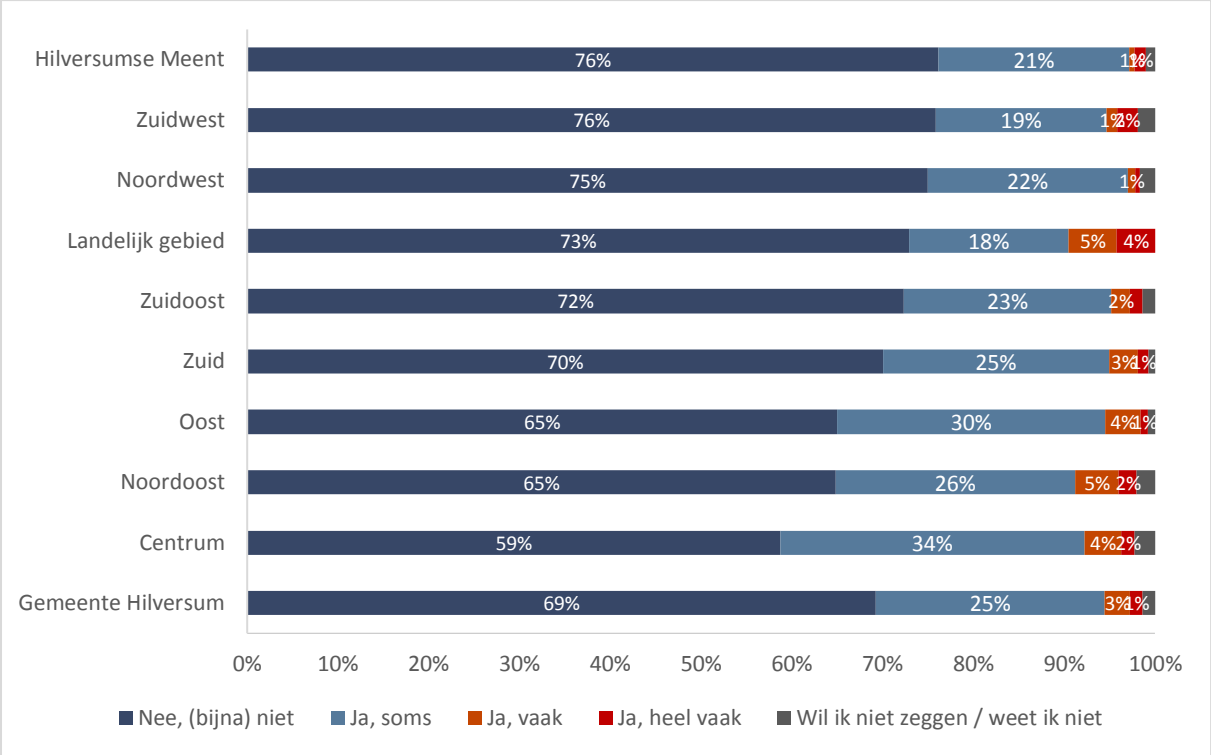
Drie op de tien (29%) Hilversummers voelt zich wel eens eenzaam (Figuur 4.13). Vier procent (4%) voelt zich vaak tot heel vaak eenzaam. Zeven op de tien (69%) voelt zich (bijna) niet eenzaam.

Het algemene beeld is een toename in eenzaamheid vergeleken met vorig jaar, toen voelde drie kwart (76%) van de Hilversummers zich (bijna) niet eenzaam, één op de vijf (20%) voelde zich soms eenzaam, drie procent (3%) voelde zich regelmatig tot vaak eenzaam.



Figuur 4.13 Voelt u zich weleens eenzaam?

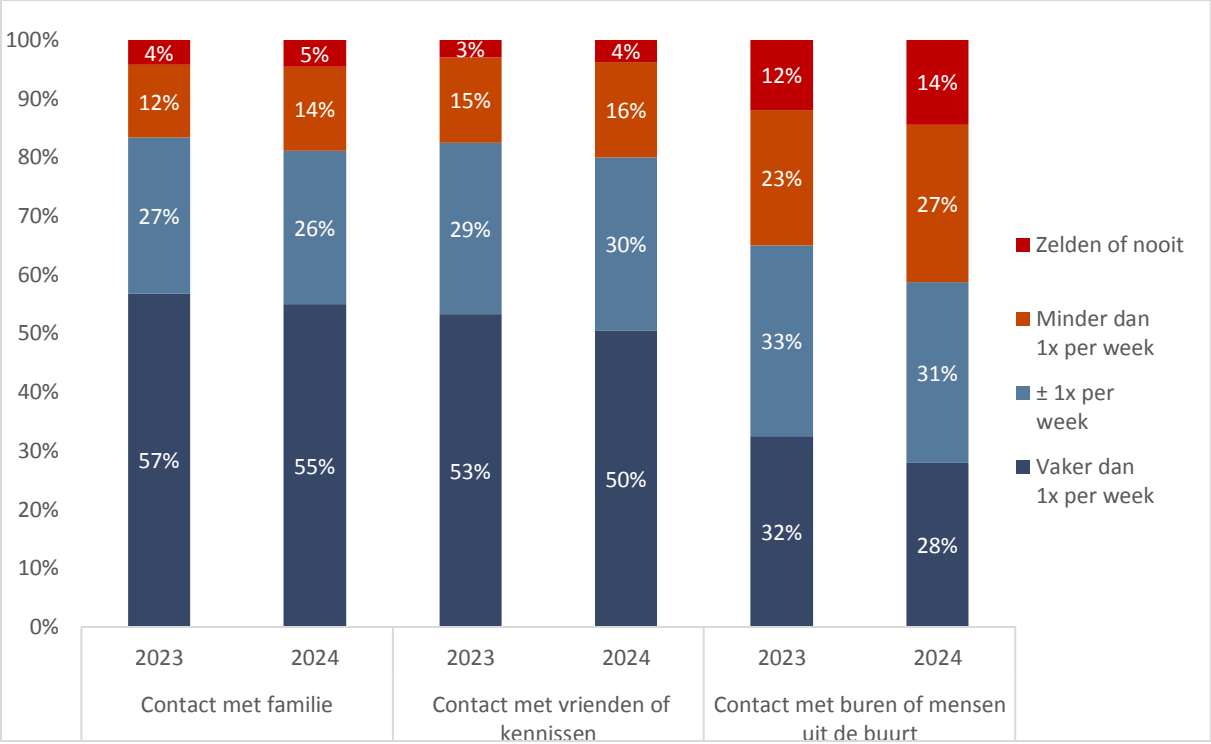
Op wijkniveau zijn er verschillen in de eenzaamheid die men ervaart (Figuur 4.14). In Hilversumse Meent (76%), Zuidwest (76%) en Noordwest (75%) voelt het grootste aandeel zich (bijna) niet eenzaam. De wijken waar de meeste eenzaamheid wordt ervaren zijn Centrum (40% voelt zich wel eens eenzaam), Oost (35% voelt zich wel eens eenzaam) en Noordoost (33% voelt zich wel eens eenzaam).



Figuur 4.14 Voelt u zich weleens eenzaam? (Wijkniveau)

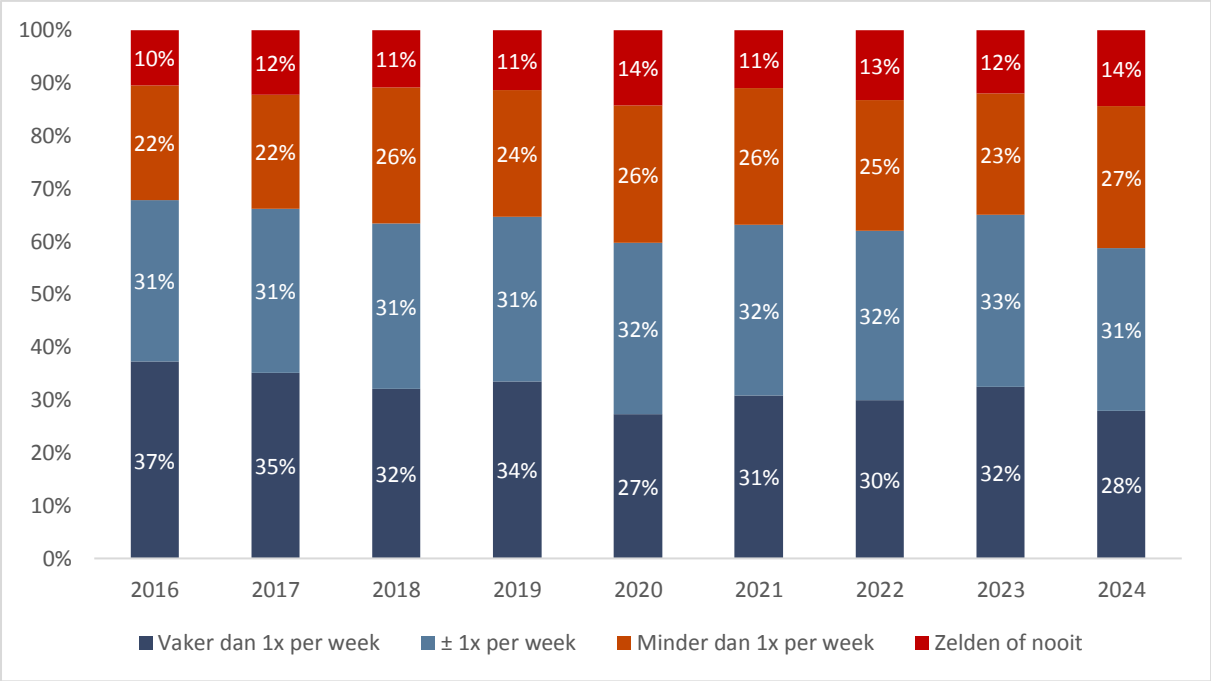
Vijf op de tien heeft vaker dan één keer per week contact met familie, vrienden of kennissen

Inwoners hebben het meest contact met familie en vrienden of kennissen (Figuur 4.15). Ruim de helft (55%) heeft meerdere keren per week contact met familie. De helft (50%) heeft meerdere keren per week contact met vrienden of kennissen. Bijna drie op de tien (28%) inwoners heeft meer dan één keer in de week contact met buren of mensen uit de buurt.



Figuur 4.15 Hoe vaak heeft u sociale contacten met uw directe omgeving?

Het aandeel inwoners dat meer dan één keer per week contact heeft met buren of mensen uit de buurt is licht afgenomen ten opzichte van eerdere jaren (Figuur 4.16). Waar in 2016 bijna vier op de tien (37%) inwoners vaker dan één keer peer week contact had met buren is dit in 2024 minder dan drie op de tien (28%).

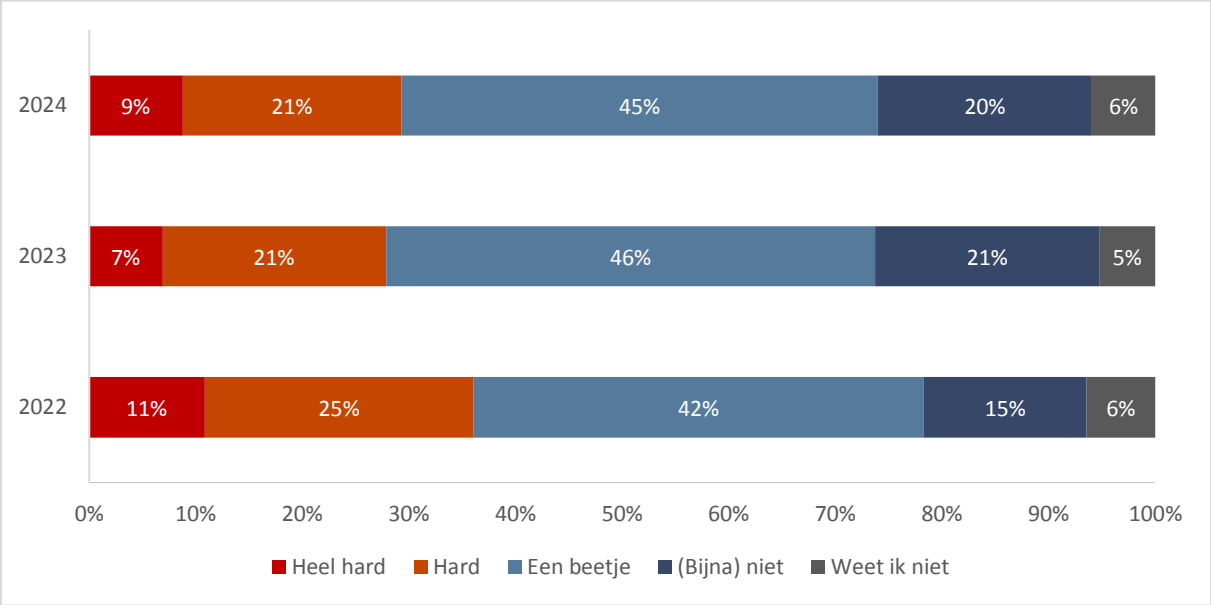


Figuur 4.16 Hoe vaak heeft u sociale contacten met buren of met mensen uit de buurt?

4.5 Inflatie en energiecrisis

Drie op tien hard getroffen door hoge energielasten en/of hogere kosten

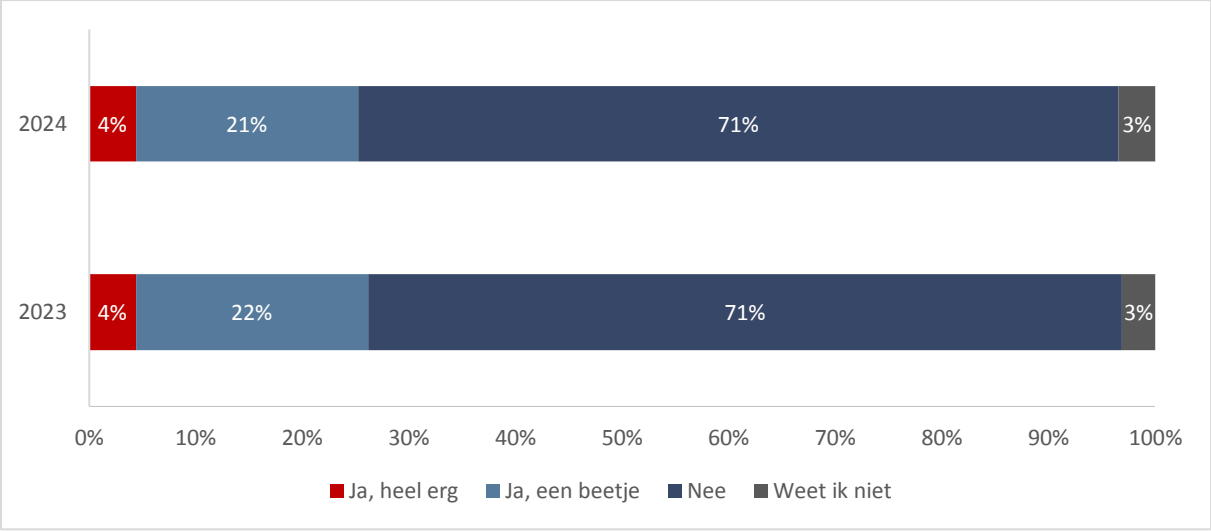
Aan de Hilversummers werd gevraagd wat voor hen de effecten zijn van de hoge energielasten en hogere kosten vanwege de inflatie. Drie op de tien (30%) inwoners geeft aan hierdoor (heel) hard getroffen te worden. Ruim vier op de tien (45%) zegt een beetje getroffen te worden door deze hoge kosten. Eén op de vijf (20%) wordt (bijna) niet hierdoor getroffen. Dit is vergelijkbaar met 2023 (Figuur 4.17).



Figuur 4.17 Hoe hard wordt u getroffen door hoge energielasten en/of hogere kosten vanwege inflatie?

Een kwart heeft moeite gehad met rondkomen

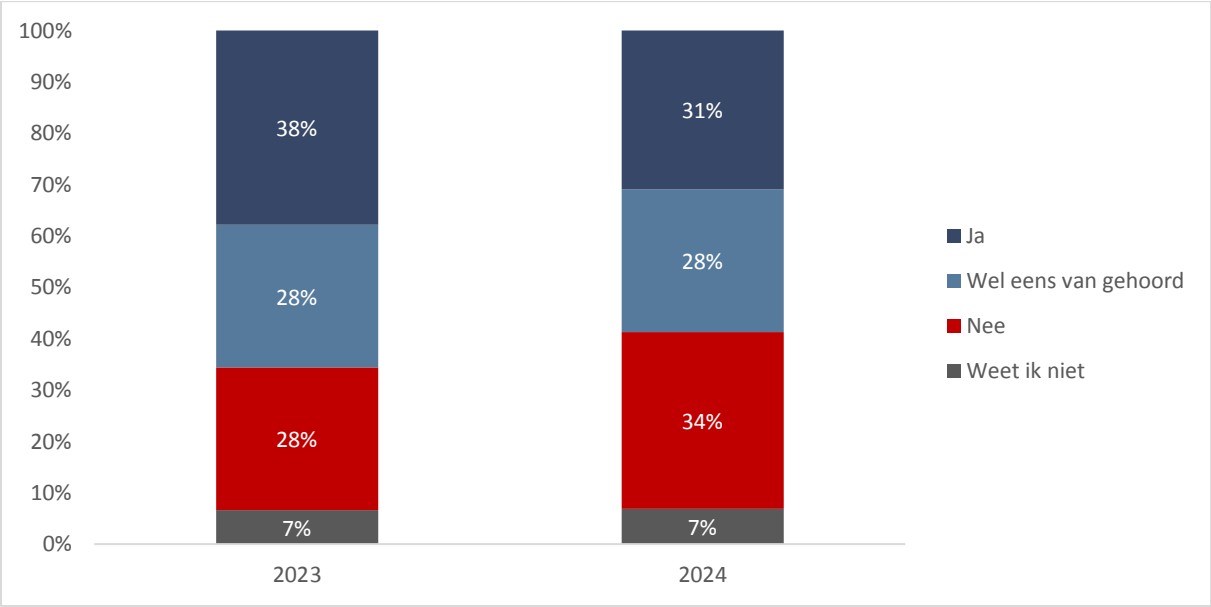
Zeven op de tien (71%) Hilversummers heeft het afgelopen jaar *geen* moeite gehad met rondkomen. Een kwart (25%) geeft aan wel moeite te hebben gehad (Figuur 4.18). Dit is gelijk gebleven ten opzichte van 2023.



Figuur 4.18 Heeft u het afgelopen jaar moeite gehad met rondkomen?

Op de hoogte van minimaregelingen

Drie op de tien (31%) inwoners is bekend met de minimaregelingen van de gemeente Hilversum (Figuur 4.19). Eén op de drie (34%) inwoners is hier niet bekend mee. Dit is toegenomen ten opzichte van 2023 (28%).



Figuur 4.19 Bent u bekend met de minimaregelingen van de gemeente Hilversum?

Wat zeggen inwoners over minimaregelingen?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen weten vaak niet van het bestaan van gemeentelijke minimaregelingen of hoe zij dit kunnen aanvragen. Inwoners geven aan zelf geen ervaring te hebben met minimaregelingen, maar uiten wel steun voor betere communicatie. Vooral jongeren en inwoners die minder digitaal vaardig zijn worden gemist in de

communicatie. Er is behoefte aan duidelijke toegankelijke informatie en persoonlijke hulp bij aanvragen.

Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om de voorlichting te verbeteren. Inwoners pleiten voor duidelijke communicatie via folders, kranten en sociale media. Ook missen zij nog hulp via wijkcoaches of spreekuren en informatie op fysieke plekken zoals bibliotheken en wijkcentra.

5. Verkeer en bereikbaarheid

In dit hoofdstuk komen verschillende aspecten op het gebied van verkeer en bereikbaarheid aan bod. Het hoofdstuk bestaat uit meningen over verkeersveiligheid, het gebruik van verschillende vervoersmiddelen en de bereikbaarheid van het centrum van Hilversum.

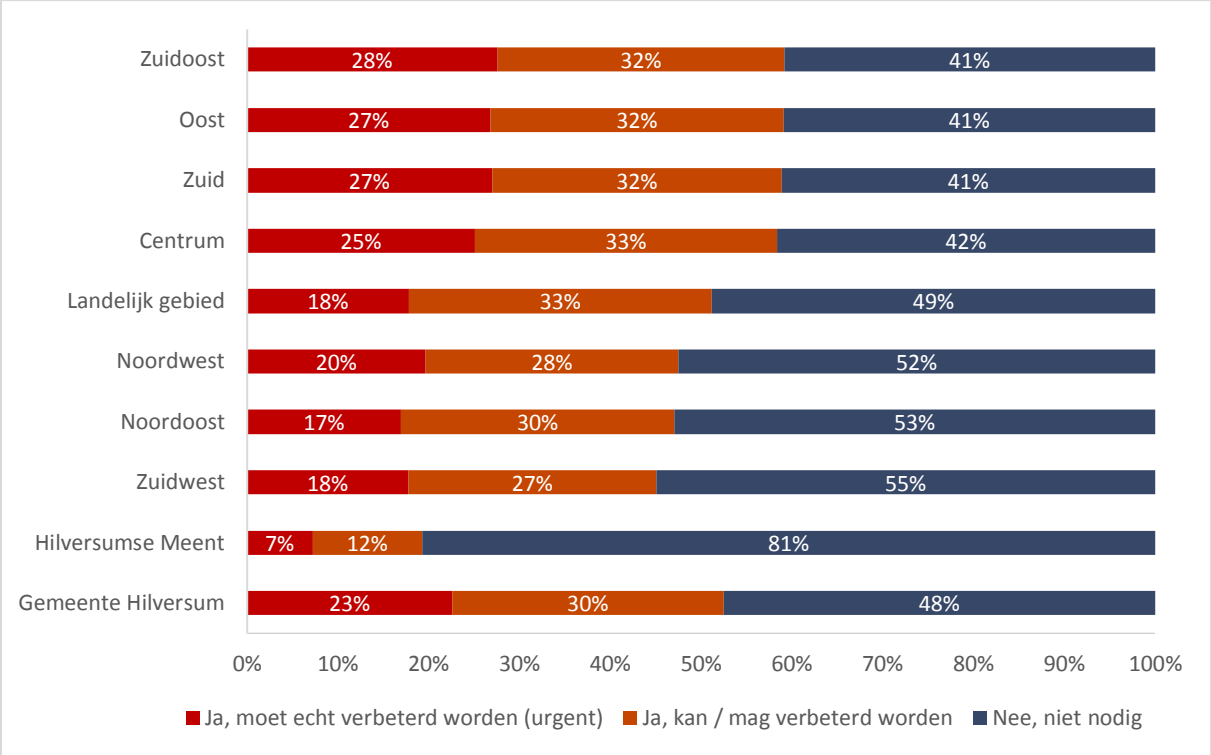
5.1 Verkeersveiligheid

De helft van de inwoners noemt plekken waar verkeersveiligheid toe is aan verbetering

Ruim de helft (53%) van de inwoners geeft aan dat er plekken zijn waar de verkeersveiligheid verbeterd kan worden (Figuur 5.1). Dit is nagenoeg gelijk gebleven vergeleken met 2023 (54%).

In Hilversumse Meent is de minste behoefte aan verbetering van verkeersveiligheid. De meerderheid (81%) vindt hier verbetering niet nodig. In Zuidoost (60% behoefte aan verbetering), Oost (59% behoefte aan verbetering), Zuid (59% behoefte aan verbetering) en Centrum (58% behoefte aan verbetering) is de meeste behoefte aan verbetering. Hieronder een aantal voorbeelden van plekken die volgens meerdere inwoners urgent verbeterd moeten worden.

- **Gijsbrecht van Amstelstraat** wordt als onveilig ervaren na de herinrichting. Dit komt door onduidelijkheid, hard rijden en gevaar voor fietsers.
- **Diependaalselaan** wordt door te hard rijden en gevaarlijke oversteekplaatsen als gevaarlijk ervaren.
- **Kruising Gijsbrecht – Neuweg** wordt vaak benoemd als zeer chaotisch en gevaarlijk voor fietsers.
- Het **stationsgebied** wordt als chaotisch voor fietsers en onduidelijk voor auto’s ervaren.



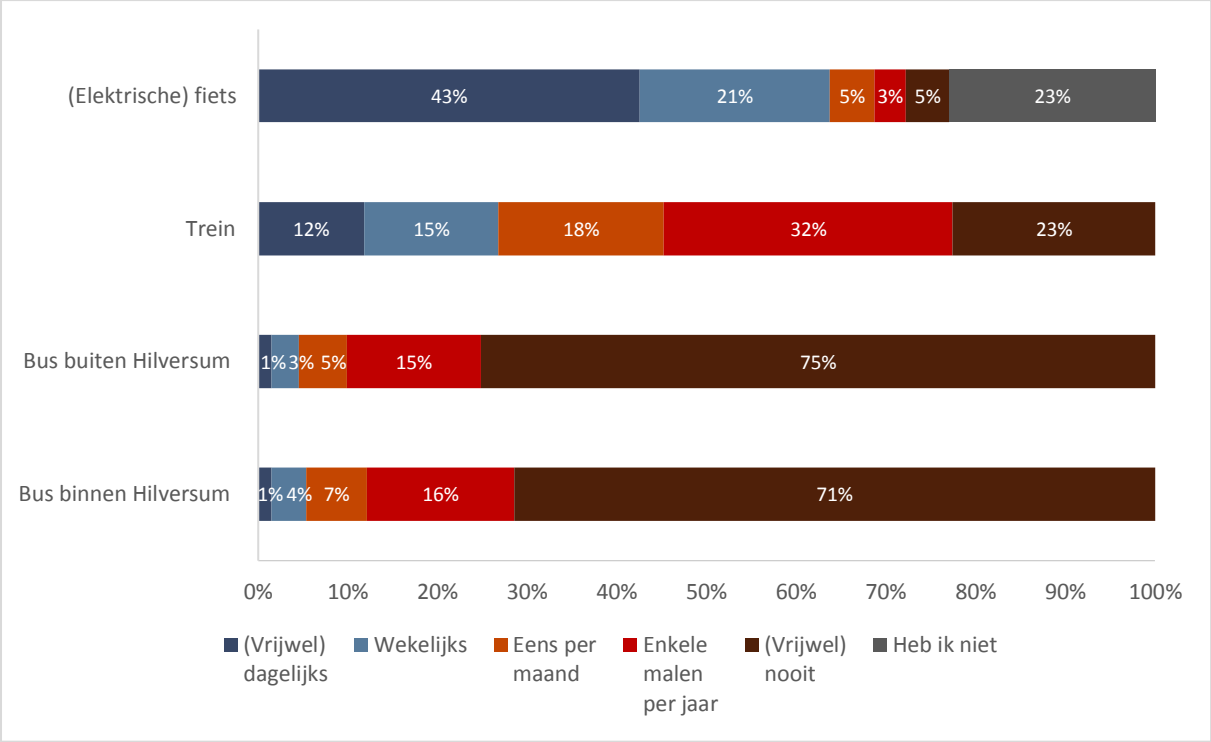
Figuur 5.1 Zijn er plekken waar verbetering van verkeersveiligheid nodig is?

5.2 Vervoersmiddelen

Hilversummers maken net zoals vorig jaar veel gebruik van de fiets

De (elektrische) fiets is net zoals vorig jaar het favoriete vervoersmiddel voor Hilversummers om zich mee te verplaatsen (Figuur 5.2). Ruim vier op de tien (43%) inwoners die een (elektrische) fiets heeft, gebruikt deze (vrijwel) dagelijks.

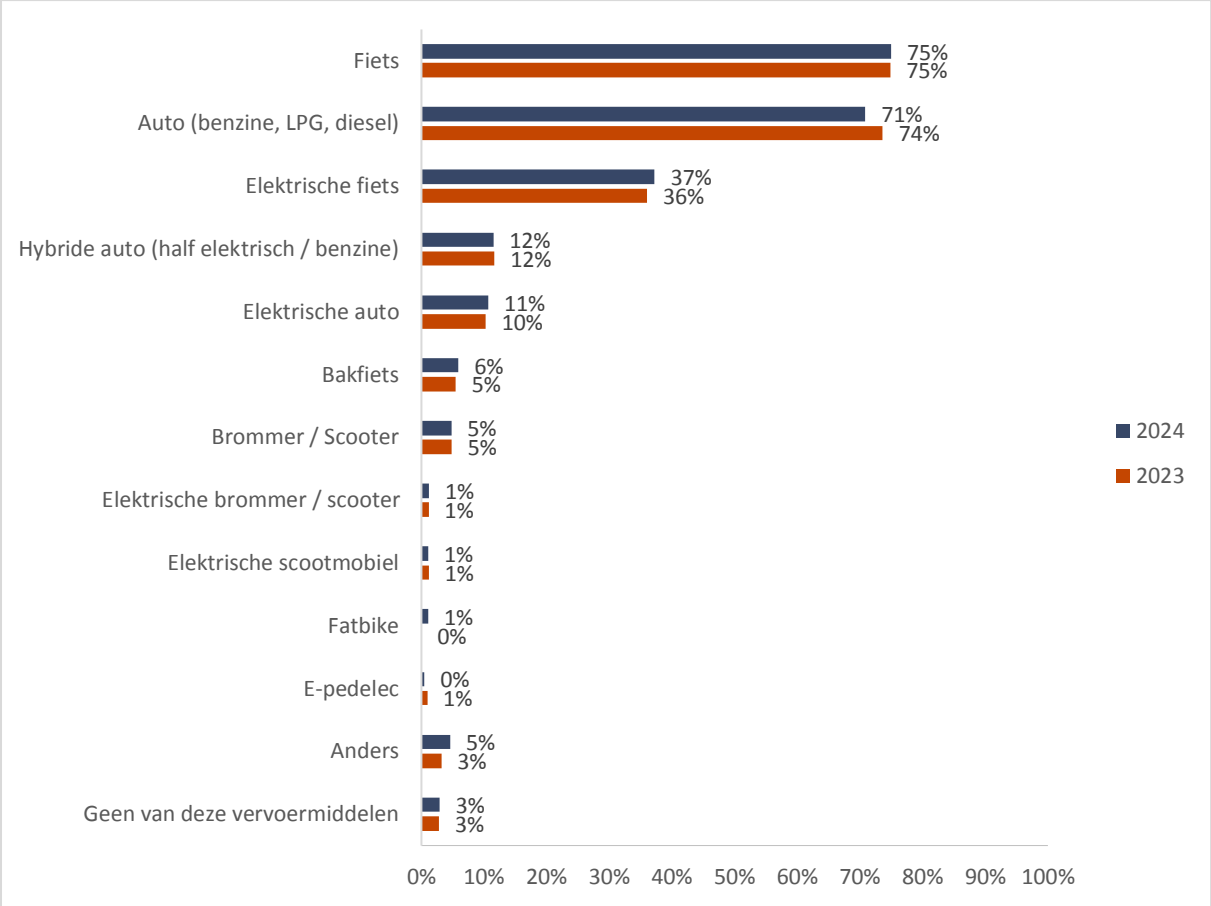
Eén op de acht (12%) inwoners maakt (vrijwel) dagelijks gebruik van de trein. Dit is licht toegenomen vergeleken met het voorgaande jaar. Bussen worden het minst gebruikt. Bijna drie op de tien Hilversummers gebruikt de bus wel eens buiten (25%) of binnen (29%) Hilversum.



Figuur 5.2 Hoe vaak maakt u gemiddeld genomen gebruik van het openbaar vervoer of de (elektrische) fiets?

Hilversummers bezitten vaak een fiets of auto

(Ruim) zeven op de tien Hilversummers is in het bezit van een fiets (75%) of een auto die niet elektrisch is (71%) (Figuur 5.3). Bijna vier op de tien (37%) inwoners bezit een elektrische fiets. Andere elektrische vervoersmiddelen komen minder voor in Hilversum.

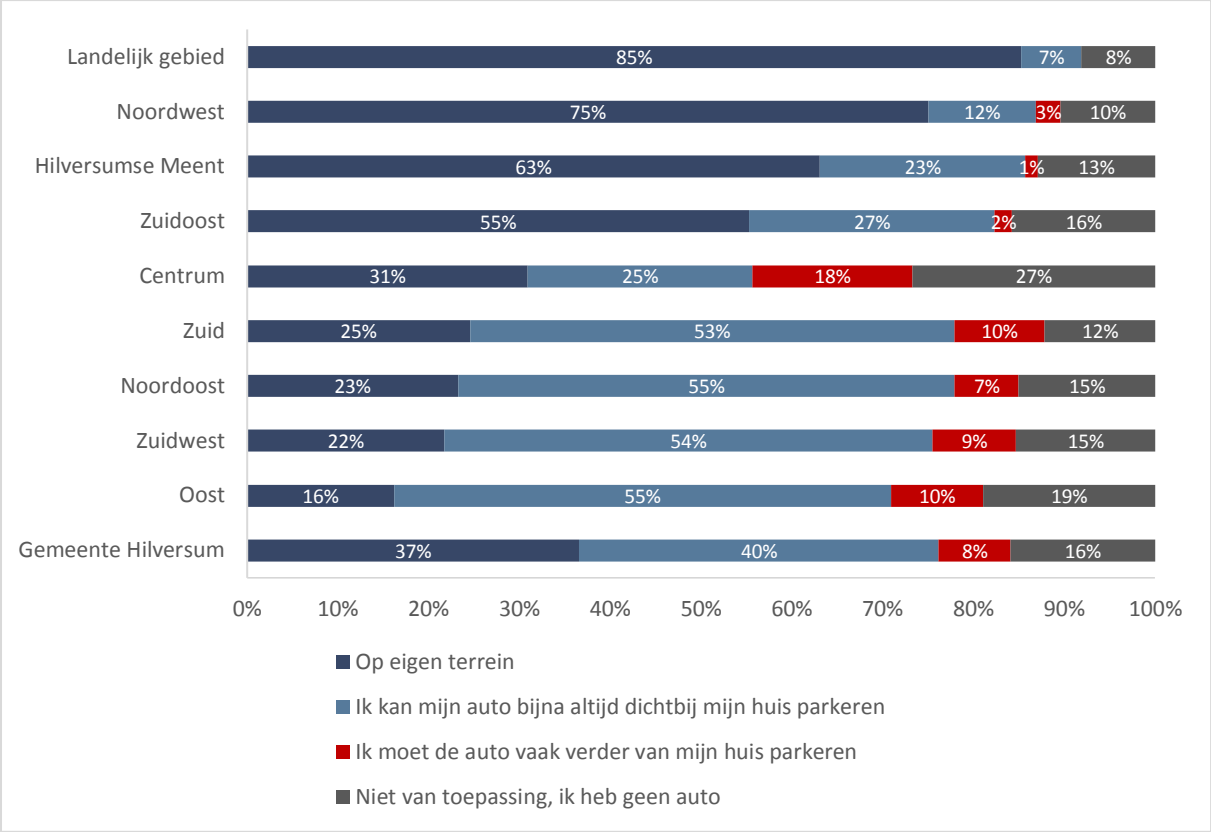


Figuur 5.3 Bent u of iemand in uw huishouden in het bezit van één of meer van deze vervoersmiddelen?

Vier op de tien kan auto dichtbij huis parkeren

Vier op de tien (40%) Hilversummers kan de auto bijna altijd dichtbij huis parkeren en bijna vier op de tien (37%) kan dit op eigen terrein. Acht procent (8%) geeft aan dat ze hun auto vaak verder van huis moeten parkeren (Figuur 5.4).

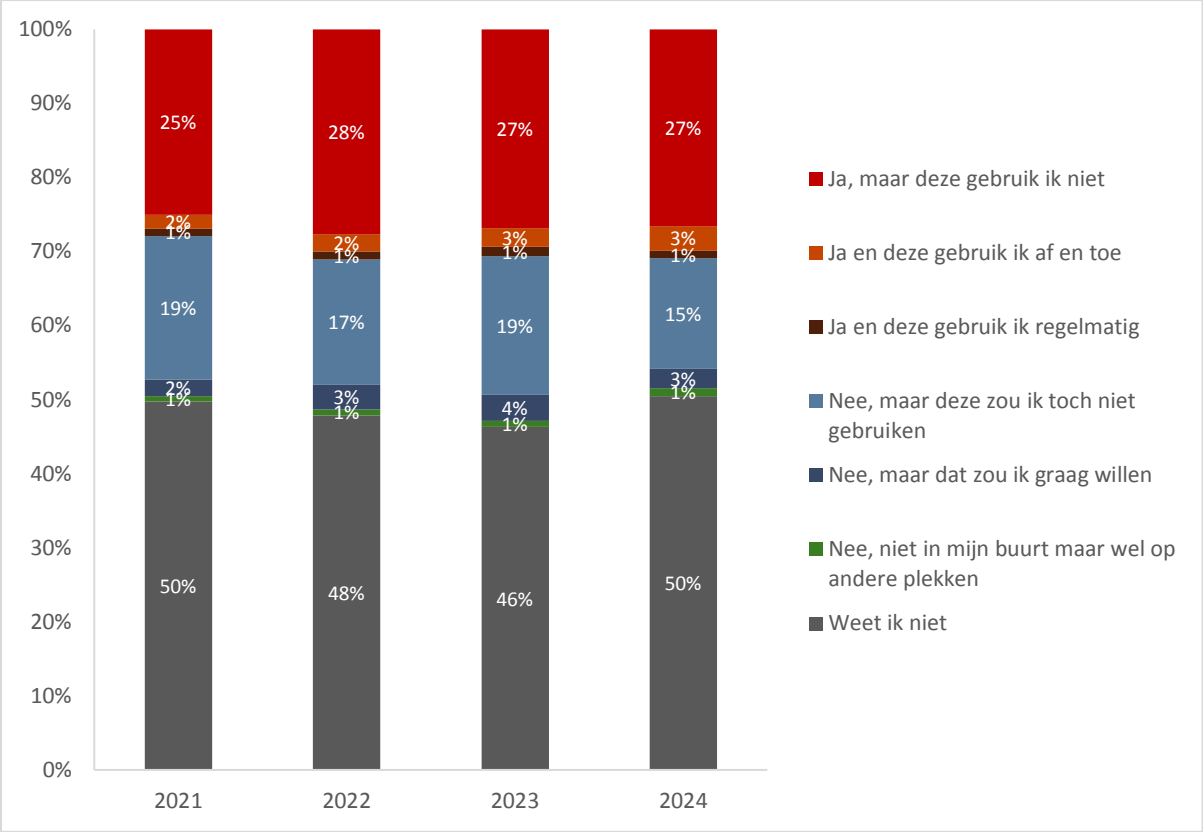
Er zijn grote verschillen naar wijken in waar men de auto kan parkeren. In Landelijk Gebied (85%) en Noordwest (75%) kan een ruime meerderheid de auto op eigen terrein parkeren. In Hilversumse Meent (63%) en Zuidoost (55%) is dit ook het geval. In Centrum moet één op de vijf (18%) inwoners vaak de auto verder van het eigen huis parkeren. Dit percentage ligt hoger dan in andere wijken.



Figuur 5.4 Op welke afstand van uw woning kunt u over het algemeen uw auto parkeren?

Eén op de vijf geeft aan dat er geen deelauto in de buurt is en wil hier ook geen gebruik van maken

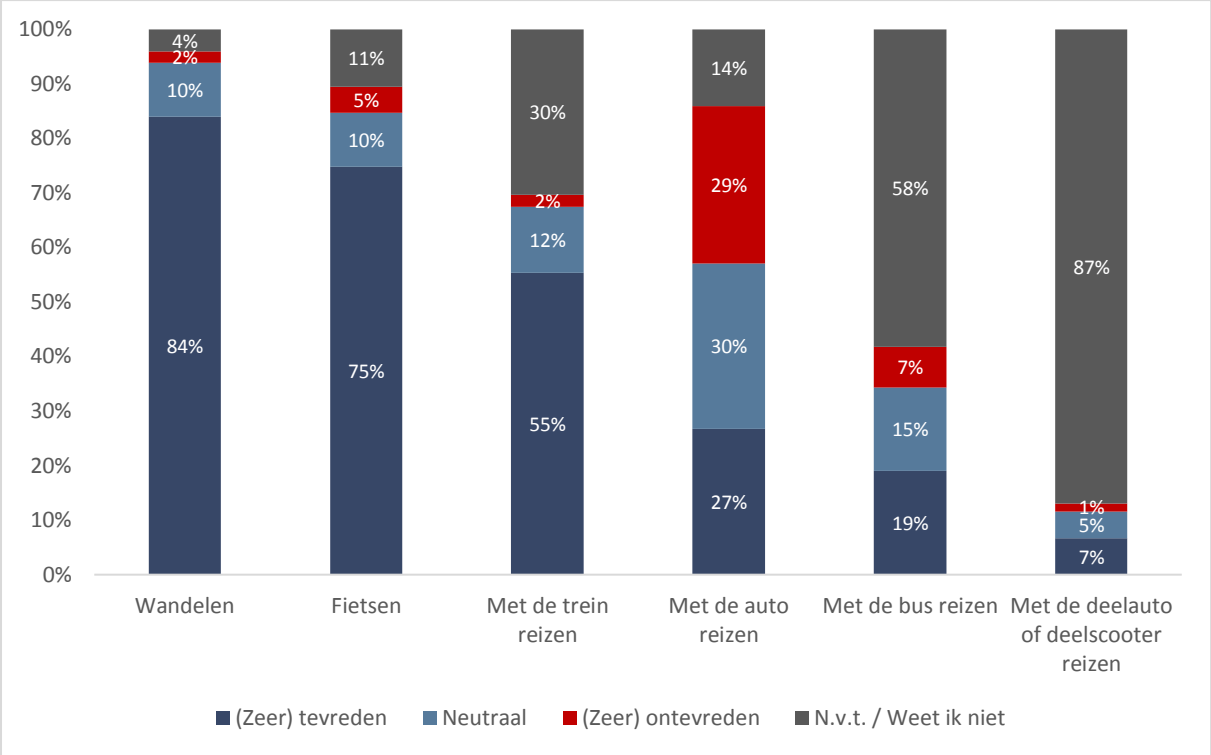
De helft (50%) van de inwoners weet niet of er een mogelijkheid is om een auto te delen in de buurt (Figuur 5.5). Ruim een kwart (27%) is wel bekend met dit concept, maar gebruikt dit zelf niet. Vier procent (4%) zegt regelmatig of af en toe gebruik te maken van deelvervoer. Dit is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2023 (3%). Het aandeel dat aangeeft dat ze deelvervoer *niet* gaan gebruiken, is afgenomen van 19% in 2023 naar 15% in 2024.



Figuur 5.5 Zijn er mogelijkheden voor het delen van een auto bij u in de buurt?

Grootste deel inwoners tevreden over wandel- en fietsmogelijkheden in de woonplaats

Een groot deel van de inwoners is tevreden over wandel- (84%) en fietsmogelijkheden (75%) in Hilversum (Figuur 5.6). Ruim de helft (55%) is tevreden over reizen met de trein. Bijna drie op de tien (27%) is tevreden over het reizen met de auto binnen de eigen woonplaats. De tevredenheid hierover is licht afgenomen ten opzichte van 2023 (30%). Inwoners zijn het minst tevreden over reizen met de bus binnen Hilversum (19%) en/of met de deelauto of -scooter (7%). Hier maken echter ook minder inwoners regelmatig gebruik van.



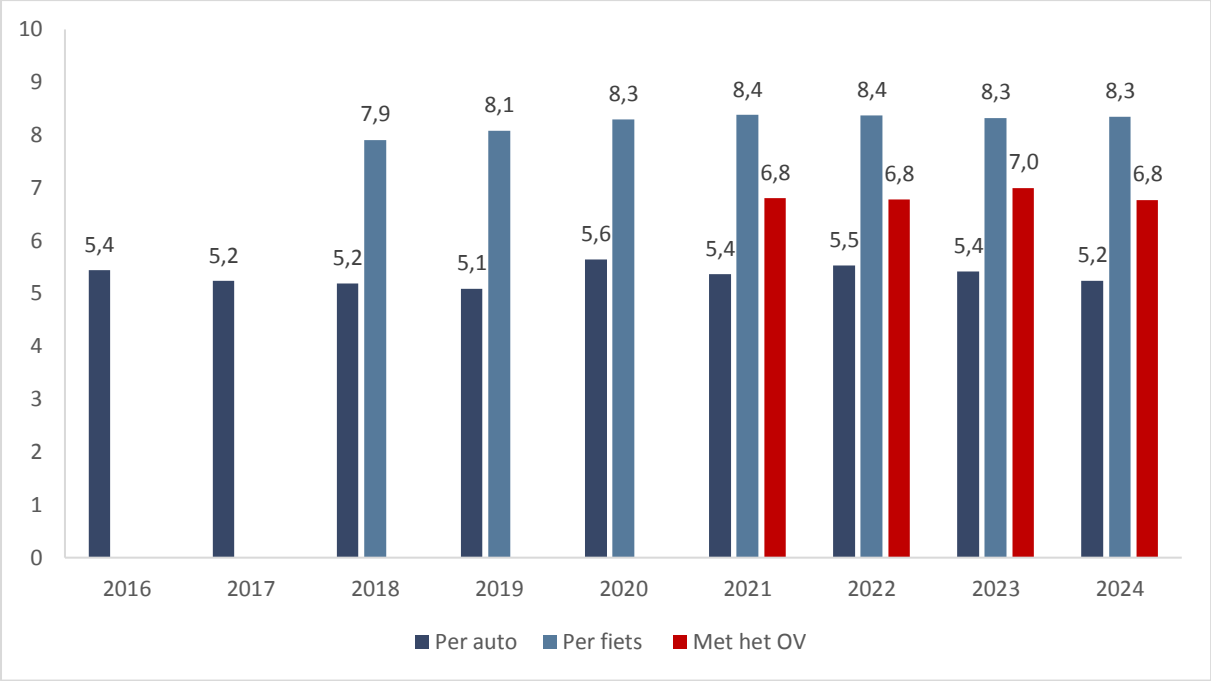
Figuur 5.6 Hoe tevreden of ontevreden bent u over de vervoerwijzen voor verplaatsen binnen uw eigen woonplaats?

5.3 Bereikbaarheid

Inwoners geven bereikbaarheid van het centrum van Hilversum met de fiets gemiddeld een 8,3

In de jaren 2016 tot en met 2024 is inwoners gevraagd wat ze vinden van de bereikbaarheid van het centrum per auto. Vanaf 2018 is inwoners ook gevraagd hoe ze de bereikbaarheid van het centrum per fiets beoordelen en sinds 2021 is hier ook de vraag over de bereikbaarheid met het openbaar vervoer bijgekomen.

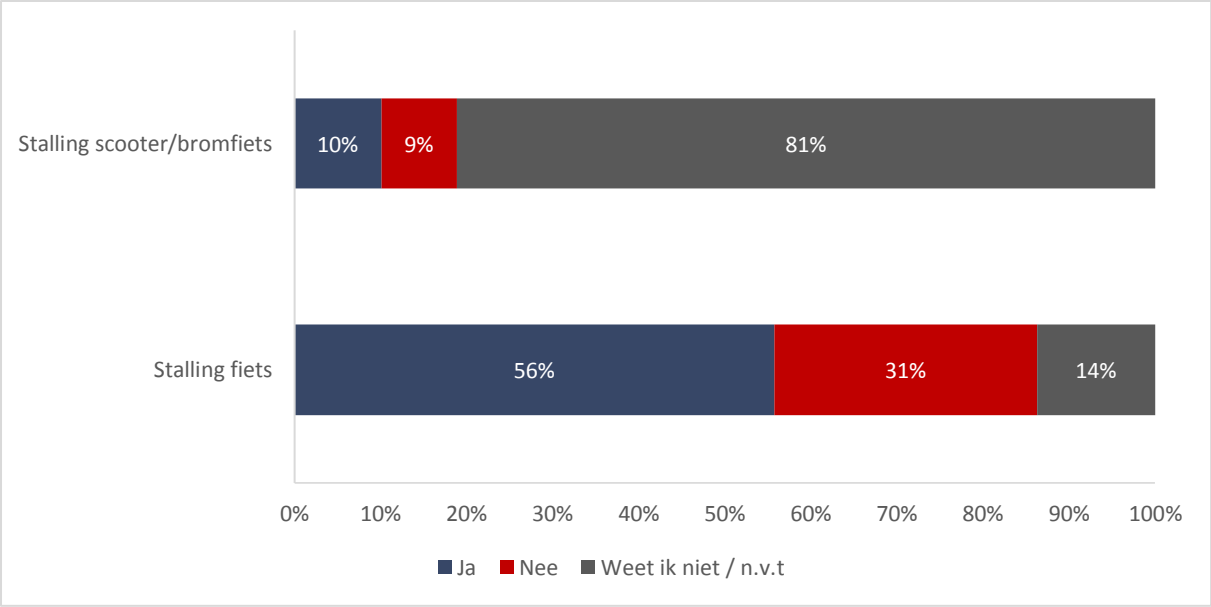
Net zoals vorig jaar beoordelen inwoners de bereikbaarheid van het centrum met de fiets met een 8,3 (Figuur 5.7). De bereikbaarheid met het openbaar vervoer heeft dit jaar, net als in voorgaande jaren, een ruim voldoende (6,8) gekregen. De bereikbaarheid van het centrum met de auto krijgt een onvoldoende (5,2). Dit is ook in lijn met de resultaten van voorgaande jaren.



Figuur 5.7 Gemiddeld rapportcijfer bereikbaarheid centrum van Hilversum (1-10)

Drie op de tien Hilversummers vindt dat er onvoldoende stallingsplekken zijn voor fietsen

De meeste Hilversummers (56%) vinden dat er genoeg plek is om de fiets te stallen in het centrum van Hilversum (Figuur 5.8). Drie op de tien (31%) inwoners vindt juist dat dit niet zo is. Eén op de tien inwoners (10%) vindt dat er voldoende faciliteiten zijn om de scooter/bromfiets te stallen, ook vindt een even groot aandeel (9%) dit niet. Deze uitkomsten komen overeen met vorig jaar.



Figuur 5.8 Vindt u dat er voldoende faciliteiten zijn om uw fiets en scooter/bromfiets te stallen of plaatsen in het centrum?

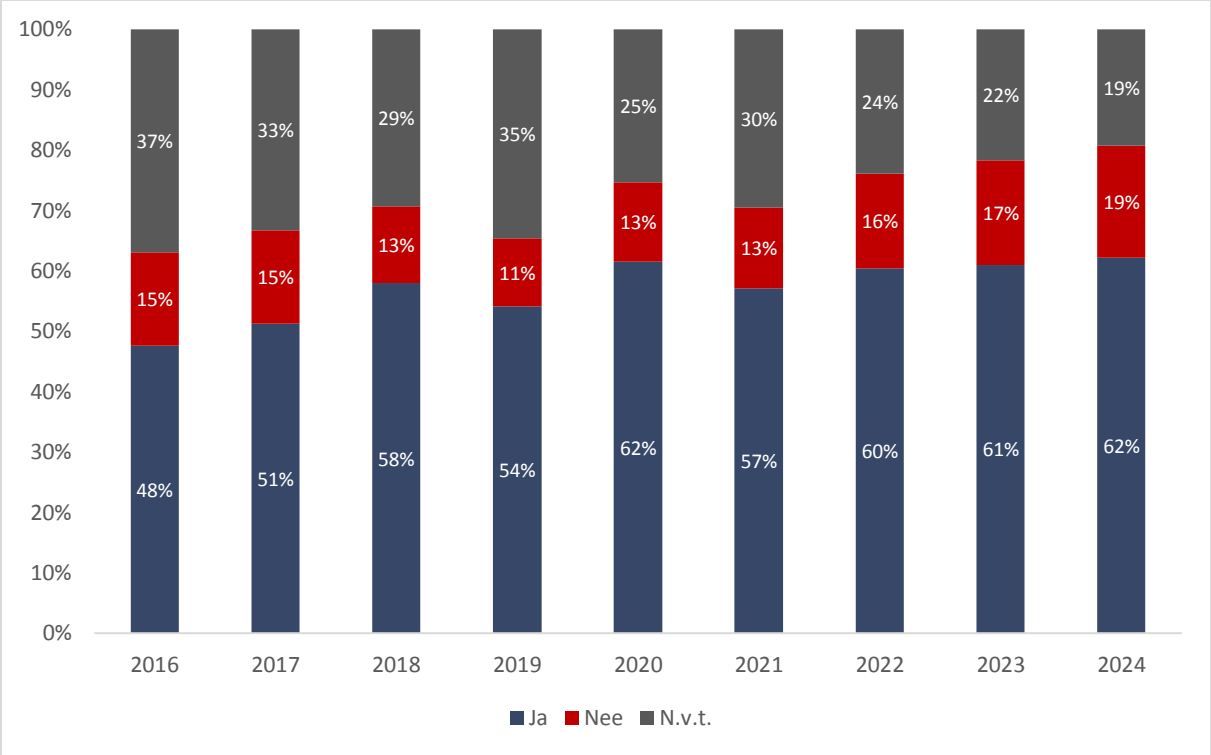
6. Veiligheid

In dit hoofdstuk wordt er gekeken naar verschillenden aspecten op gebied van veiligheid in Hilversum. Hier wordt er ingegaan op de mate van veiligheid die Hilversummers ervaren in verschillenden buurten van Hilversum, verschillende vormen van criminaliteit en vuurwerkoverlast.

6.1 Veiligheid algemeen

Meerderheid voelt zich ’s avonds veilig in het centrum

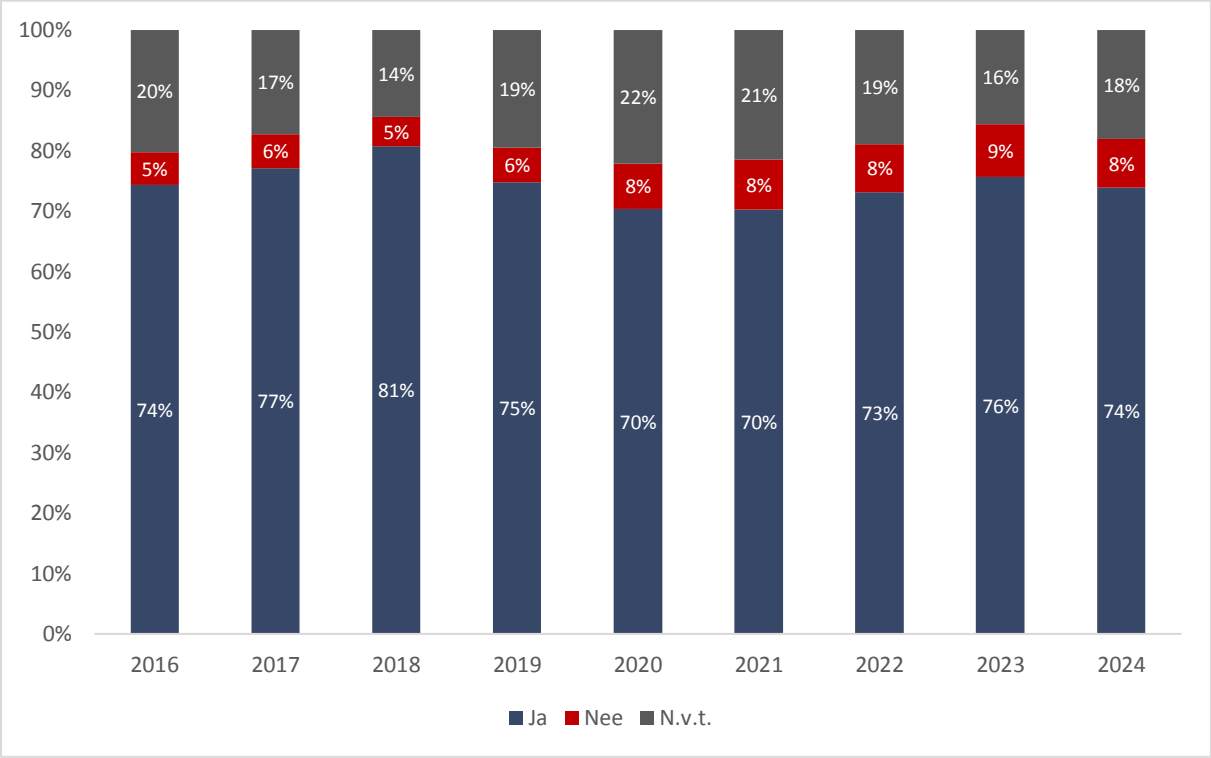
Zes op de tien (62%) inwoners voelt zich in de avond veilig op straat in het centrum, bijvoorbeeld tijdens het uitgaan. Eén op de vijf (19%) voelt zich dan doorgaans niet veilig. Het percentage dat zich niet veilig voelt is licht toegenomen ten opzichte van 2023 en 2022 (resp. 17% en 16%). Inwoners die zelf in het centrum wonen, voelen zich het vaakst veilig in de eigen buurt (70% voelt zich veilig). Inwoners uit Hilversumse Meent (49% voelt zich veilig) en Zuidwest (50% voelt zich veilig) voelen zich het minst vaak ’s avonds veilig in het centrum.



Figuur 6.1 Voelt u zich doorgaans ’s avonds veilig op straat in het centrum?

Veiligheidsgevoel van Hilversummers in andere wijken is onveranderd

Drie kwart (74%) van de Hilversummers voelt zich doorgaans veilig op straat in de andere wijken van Hilversum. Dit is nagenoeg gelijk aan vorig jaar (76%). Bijna één op de tien (8%) voelt zich onveilig, ook dit is nagenoeg onveranderd ten opzichte van het voorgaande jaar (9%). Inwoners die zich niet veilig voelen, geven het vaakst aan zich niet veilig te voelen in Hilversum Noordoost (24%) en Hilversum Oost (22%). Vergeleken met afgelopen jaar voelen minder inwoners zich onveilig in Noordoost (2023; 32%). De meeste inwoners die zich onveilig hebben gevoeld in een andere wijk weten niet meer precies in welke wijk dit was (54%).



Figuur 6.2 Voelt u zich doorgaans veilig op straat in de andere wijken van Hilversum?

Wat zeggen inwoners over de veiligheid?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen voelen zich over het algemeen veilig in Hilversum. Wel geven deze inwoners aan dat het gevoel van veiligheid buiten het centrum wisselend is.

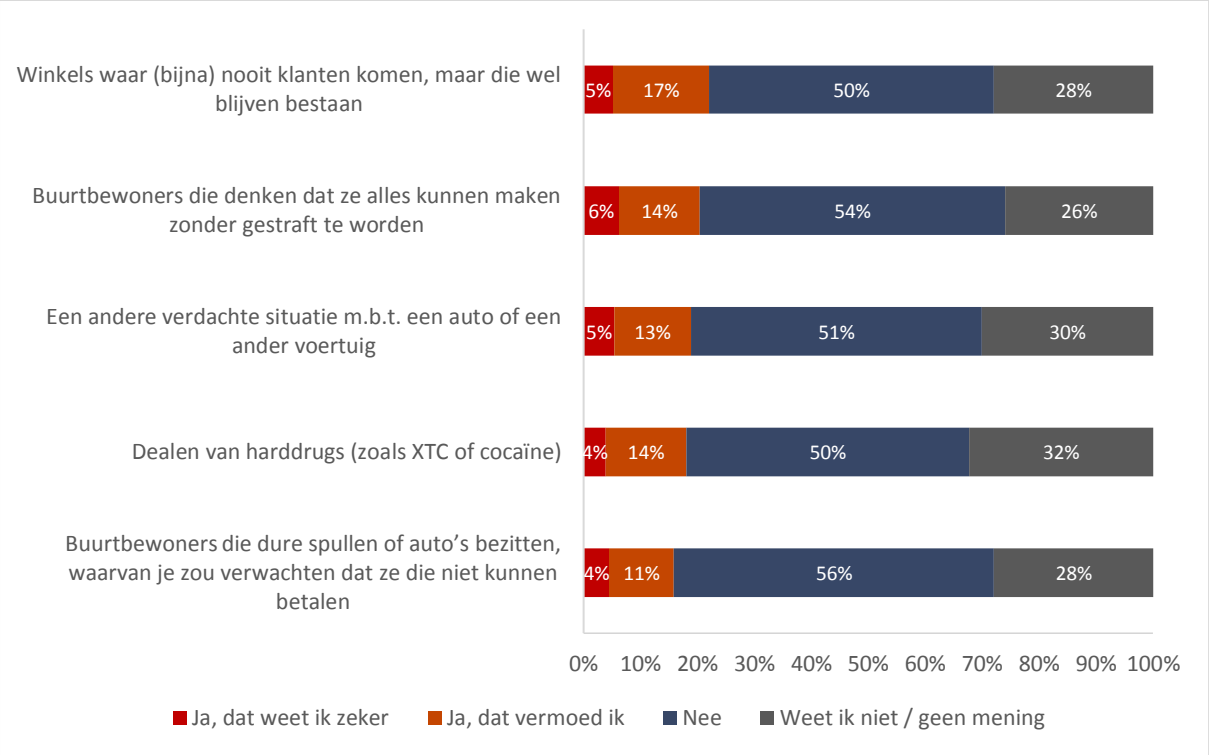
Inwoners geven een aantal suggesties om het gevoel van veiligheid in Hilversum te verbeteren. Er is behoefte aan meer zichtbare handhaving, betere verlichting en herkenbaarheid van wijkagenten. Tegelijkertijd waarschuwen inwoners voor te veel controle, de maatregelen moeten privacy niet in de weg staan.

Inwoners willen zelf verdachte situaties melden en meedenken over waar extra verlichting, toezicht of onderhoud nodig is. Ook willen inwoners het burencontact stimuleren om het veiligheidsgevoel te verhogen.

6.2 Criminaliteit

Een derde herkent signalen van ondermijning

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 6.3 worden de vijf meest genoemde verdachte situaties getoond. Inwoners geven het vaakst aan dat er winkels zijn waar (bijna) nooit klanten komen, maar die wel blijven bestaan (22%). Buurtbewoners die denken dat ze alles kunnen maken zonder gestraft te worden (20%) staat op nummer twee.



Figuur 6.3 Kunt u voor elke situatie/probleem aangeven of u denkt dat dit in uw buurt weleens voorkomt?

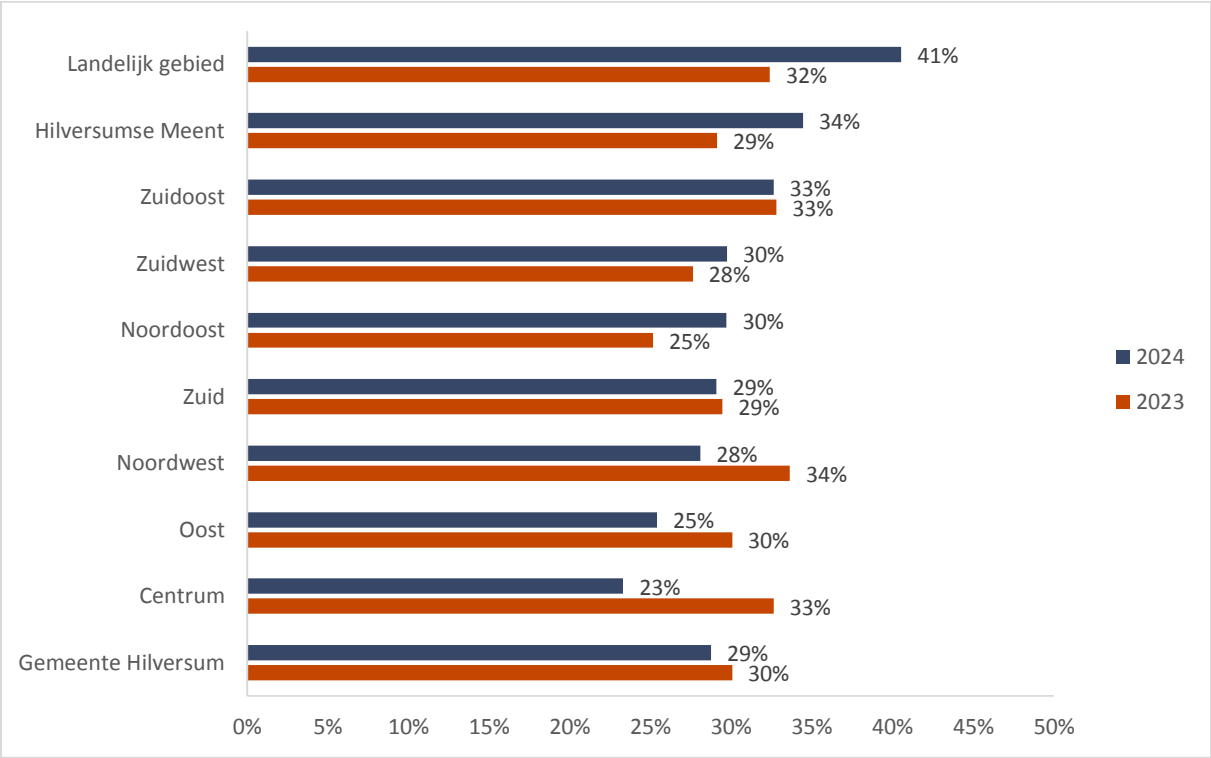
Het gaat bij deze vraag om verdachte situaties die kunnen duiden op ondermijnende criminaliteit: dat wil zeggen criminaliteit die de legale en beoogde werking van het samenlevingssysteem aantast[6].

Drie op de tien (29%) inwoners van Hilversum geeft aan de signalen te kennen die duiden op ondermijnende criminaliteit (Figuur 6.4). Vergeleken met vorig jaar (30%) is dit nagenoeg gelijk gebleven. Inwoners uit Landelijk gebied (41%), Hilversumse Meent (34%) en Zuidoost (33%) geven het vaakst aan de signalen

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

van ondermijning te herkennen. Inwoners uit Centrum (23%) en Oost (25%) herkennen deze signalen naar eigen zeggen het minst. In vergelijking tot 2023 is het aantal inwoners dat signalen van ondermijning herkent uit Landelijk Gebied toegenomen van 32% naar 41%.

De meeste inwoners (72%) zouden deze signalen melden bij de politie, anderen zouden hiervoor naar Meld Misdaad Anoniem (23%) en/of de gemeente (16%) gaan. Ongeveer één op de acht (12%) zou deze signalen niet melden.

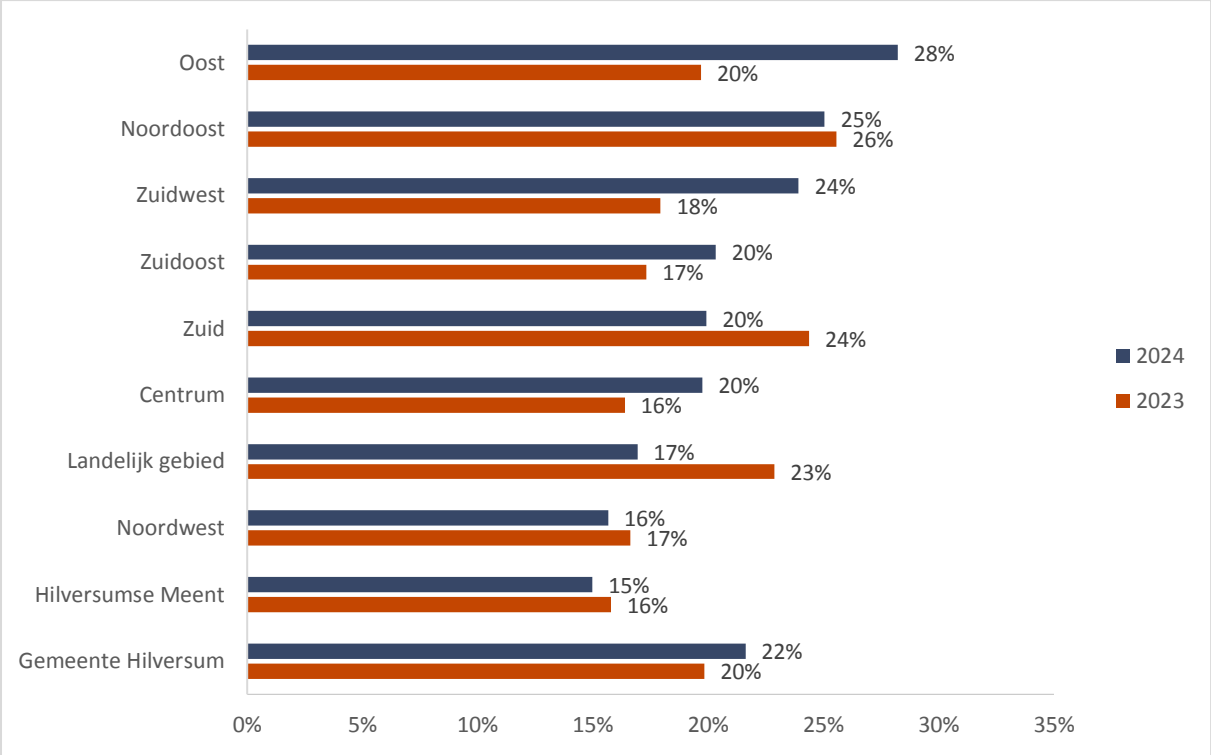


Figuur 6.4 Weet u wat ondermijning is? Met andere woorden: kunt u de signalen die duiden op ondermijnende criminaliteit herkennen? (% Ja, dat weet ik)

6.3 Vuurwerkoverlast

Meer vuurwerkoverlast dan vorig jaar

Ruim één op de vijf (22%) Hilversummers geeft aan dat ze veel overlast van particulier vuurwerk hebben ervaren in de buurt (Figuur 6.5). Dit komt overeen met vorig jaar (20%). In Oost (28%) wordt het meeste vuurwerkoverlast ervaren. Inwoners uit Hilversumse Meent (15%) en Noordwest (16%) ervaren het minste vuurwerkoverlast.



Figuur 6.5 Ervaart u overlast door het afsteken van particulier vuurwerk in de buurt? (% Ja, veel)

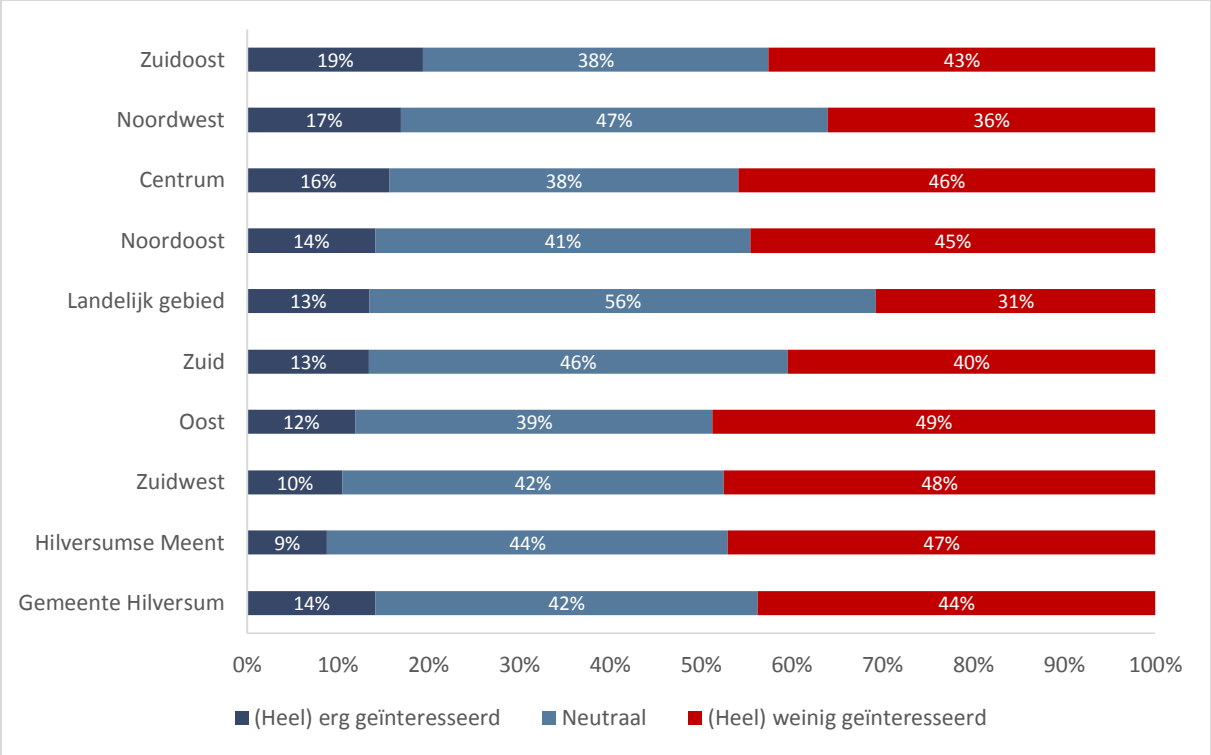
7. Bestuur en publieke dienstverlening

In het volgende hoofdstuk komen verschillende aspecten op het gebied van bestuur en publieke dienstverlening aan bod. Er wordt ingegaan op lokale politiek, de relatie tussen inwoners en de gemeente, de waardering van inwoners voor de gemeentelijke dienstverlening, het sociaal plein en de beoordeling van inwoners over de communicatie van de gemeente.

7.1 Lokale politiek

Vier op de tien Hilversummers is niet geïnteresseerd in de lokale politiek

Ruim vier op de tien (44%) inwoners geeft aan (heel) weinig geïnteresseerd te zijn in de lokale politiek. Een even groot aandeel (42%) heeft geen uitgesproken mening en oordeelt neutraal (Figuur 7.1). Inwoners uit Zuidoost (19% (heel) erg geïnteresseerd) en Noordwest (17% (heel) erg geïnteresseerd) zijn het meest geïnteresseerd in lokale politiek. In Hilversumse Meent (9% (heel) erg geïnteresseerd) en Zuidwest (10% (heel) erg geïnteresseerd) zijn inwoners het minst geïnteresseerd.



Figuur 7.1 Bent u geïnteresseerd in de lokale politiek?

Wat zeggen inwoners over lokale politiek?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan dat er weinig zicht is op lokale politici buiten verkiezingstijd. Er is een duidelijke wens om meer persoonlijk contact te hebben met lokale politici,

raadsleden en wethouders. Inwoners geven aan dat zij niet weten wie dit zijn of wat zij doen.

Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om zichtbaarheid en interesse in de lokale politiek te verbeteren. Ze geven aan dat politici zichtbaar moeten zijn in de wijken, ook buiten verkiezingstijden. Dit kan bijvoorbeeld door wijkbezoeken te organiseren of vaste ontmoetingsmomenten te organiseren op markten en in buurthuizen. Ook vinden inwoners het belangrijk dat er terugkoppeling volgt van de gesprekken die worden gevoerd. Daarnaast kunnen politici spreken op scholen om interesse te kweken onder jongeren.

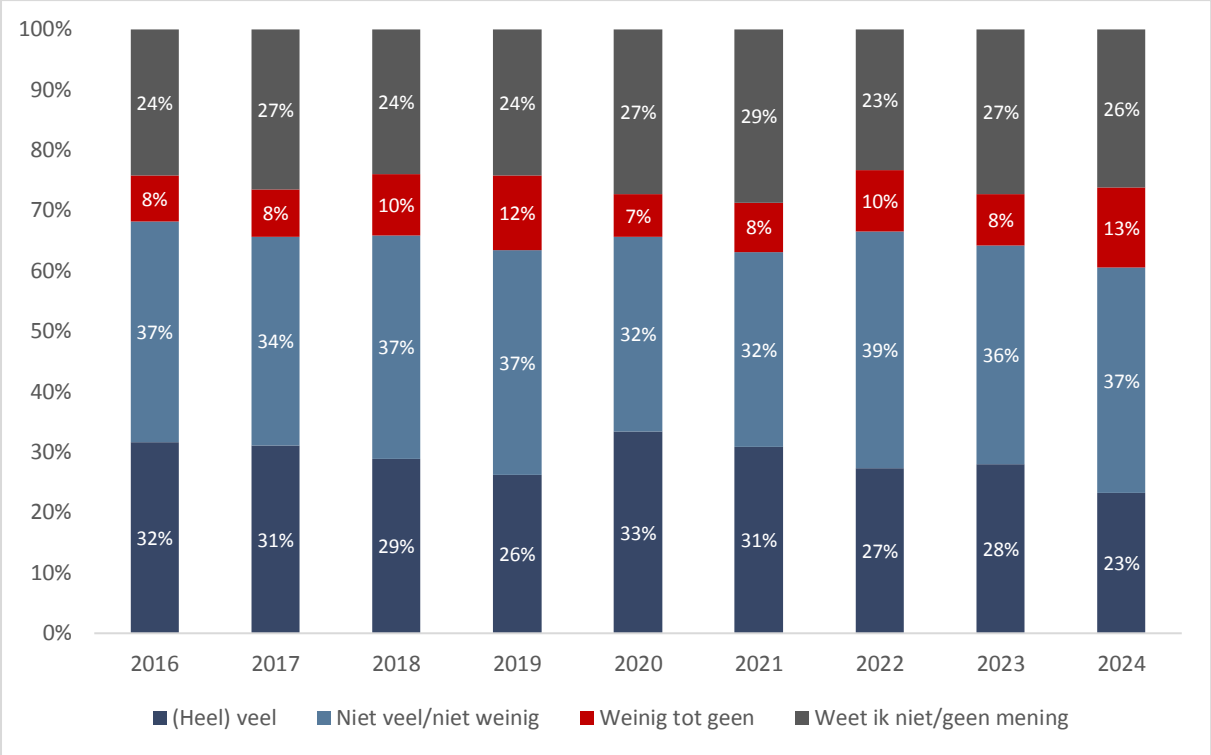
Ook bieden inwoners zelf oplossingen. Inwoners willen zelf deelnemen aan buurtgesprekken, vragen stellen aan raadsleden en de eigen kinderen enthousiast maken over lokale politiek.

7.2 Relatie inwoner-gemeente

Een kwart van de inwoners heeft (heel) veel vertrouwen in het bestuur van de gemeente

Een kwart (23%) van Hilversummers heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente bestuurd wordt (Figuur 7.2). Eén op de acht (13%) heeft weinig tot geen vertrouwen en vier op de tien (37%) heeft niet veel en niet weinig vertrouwen. Het vertrouwen is licht afgenomen vergeleken met 2023 (28% (heel) veel vertrouwen).

Tussen de wijken zijn er wat verschillen in het vertrouwen in de gemeente. In Noordwest is het vertrouwen het grootst, een derde (32%) zegt (heel) veel vertrouwen te hebben. Dit percentage is het laagst voor inwoners uit Zuidwest en Noordoost (20%).



Figuur 7.2 Hoeveel vertrouwen heeft u in de manier waarop uw gemeente wordt bestuurd?

Wat zeggen inwoners over het vertrouwen in de politiek?

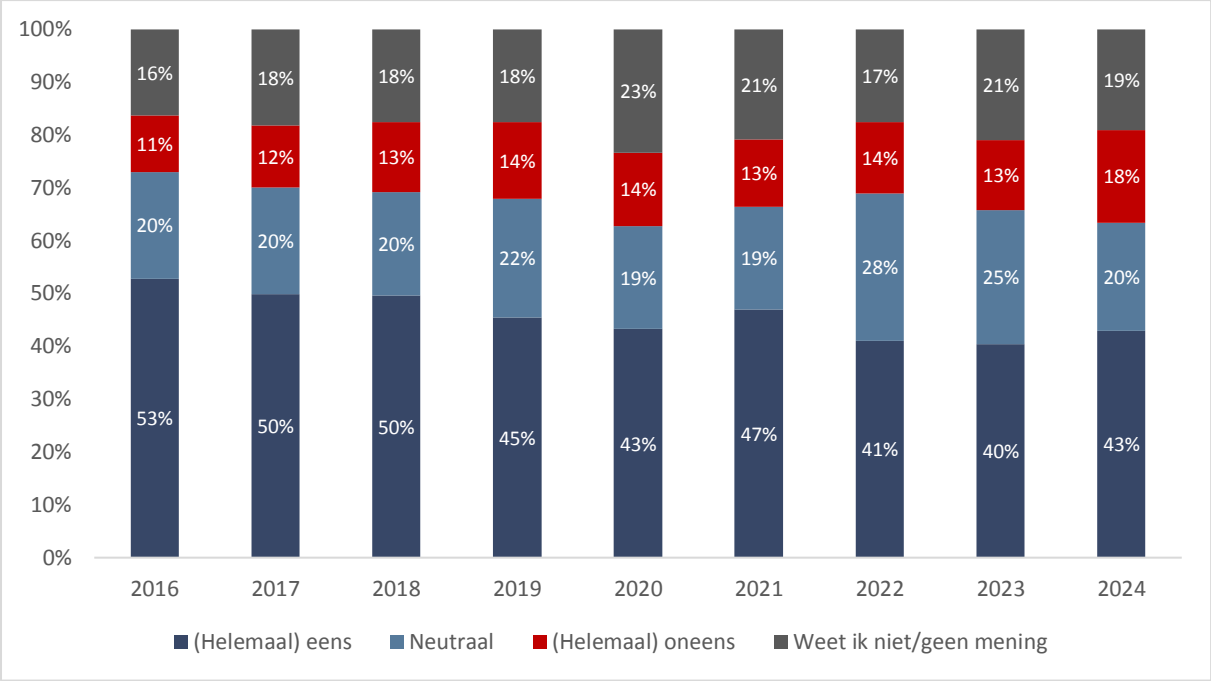
Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen zijn verdeeld in hun mening over het vertrouwen in de politiek. Sommige inwoners geven aan vertrouwen te hebben, zeker wanneer de gemeente goed communiceert of inspraak organiseert. Anderen ervaren afgenomen vertrouwen, vooral door gebrek aan zichtbaarheid, het gevoel dat inspraak geen effect heeft en onvrede over beleid.

Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om dit vertrouwen te verbeteren. Zo kan de gemeente duidelijk terugkoppelen wat er met inspraak wordt gedaan, regelmatig en wijkgericht communiceren via begrijpelijke kanalen en zichtbaarheid in de wijken verbeteren.

Inwoners willen zelf meedoen aan inspraakmomenten, zich organiseren of aansluiten bij bewonersgroepen en politici uitnodigen of aanspreken bij vragen of zorgen.

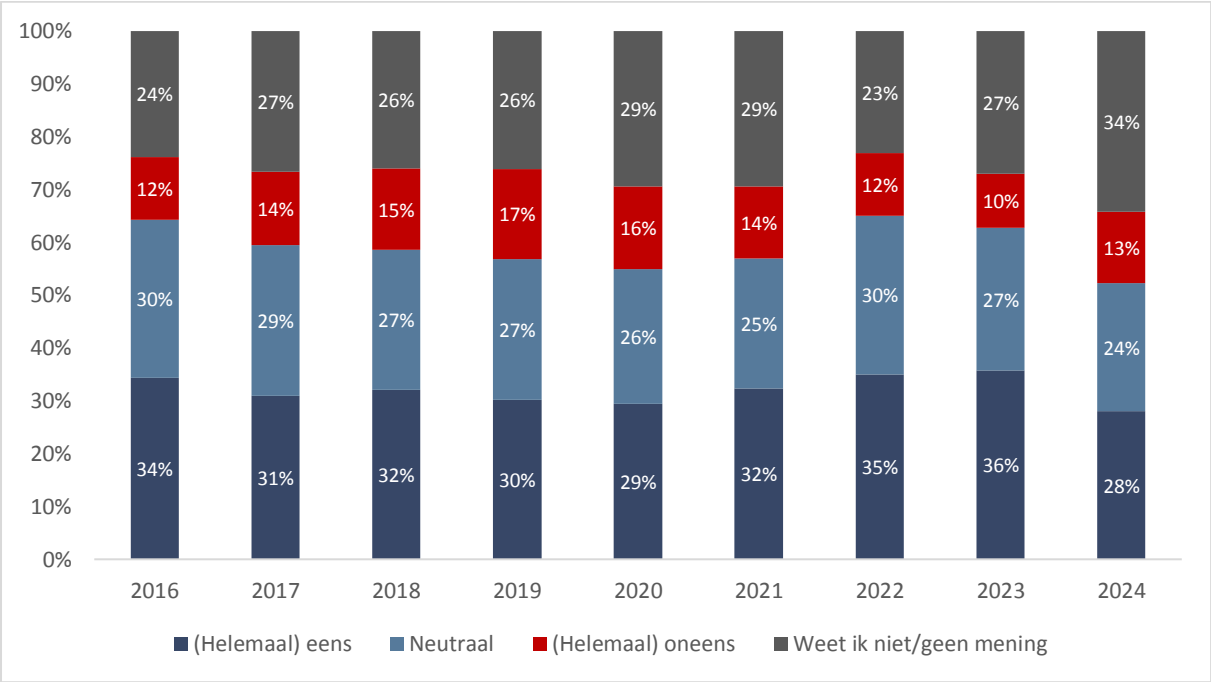
Minder inwoners vinden dat de gemeente inwoners laat meedenken

Ruim vier op de tien (43%) inwoners vindt dat de gemeente Hilversum de buurtbewoners tijdig informeert over gemeentelijke plannen in de buurt. Dit aandeel is afgenomen in de afgelopen jaren. In 2016 vond ruim de helft (53%) van de inwoners dat de gemeente de buurtbewoners tijdig informeerde (Figuur 7.3).



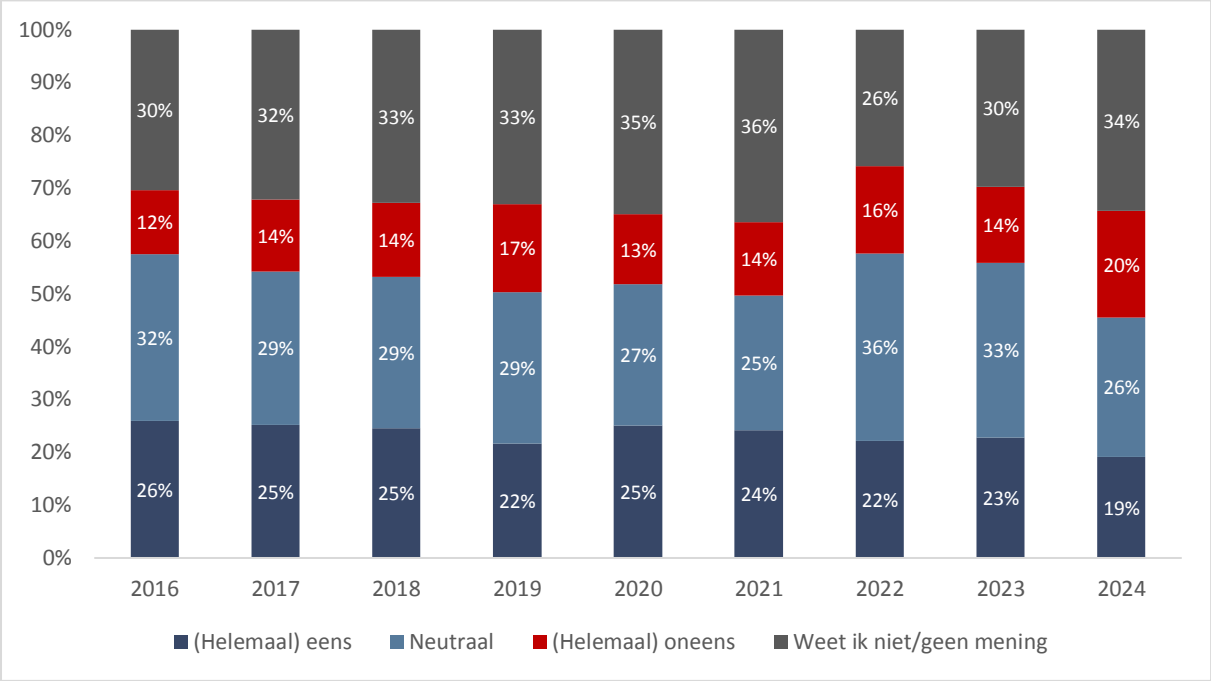
Figuur 7.3 De gemeente informeert buurtbewoners meestal tijdig over gemeentelijke plannen in de buurt. (2016-2024)

Bijna drie op de tien (28%) inwoners geeft aan dat de gemeente inwoners mee laat denken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. Vergeleken met voorgaande jaren vindt een kleiner aandeel dat de gemeente inwoners laat meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen (Figuur 7.4). In 2023 vond ruim één derde (36%) dat de gemeente dit deed.



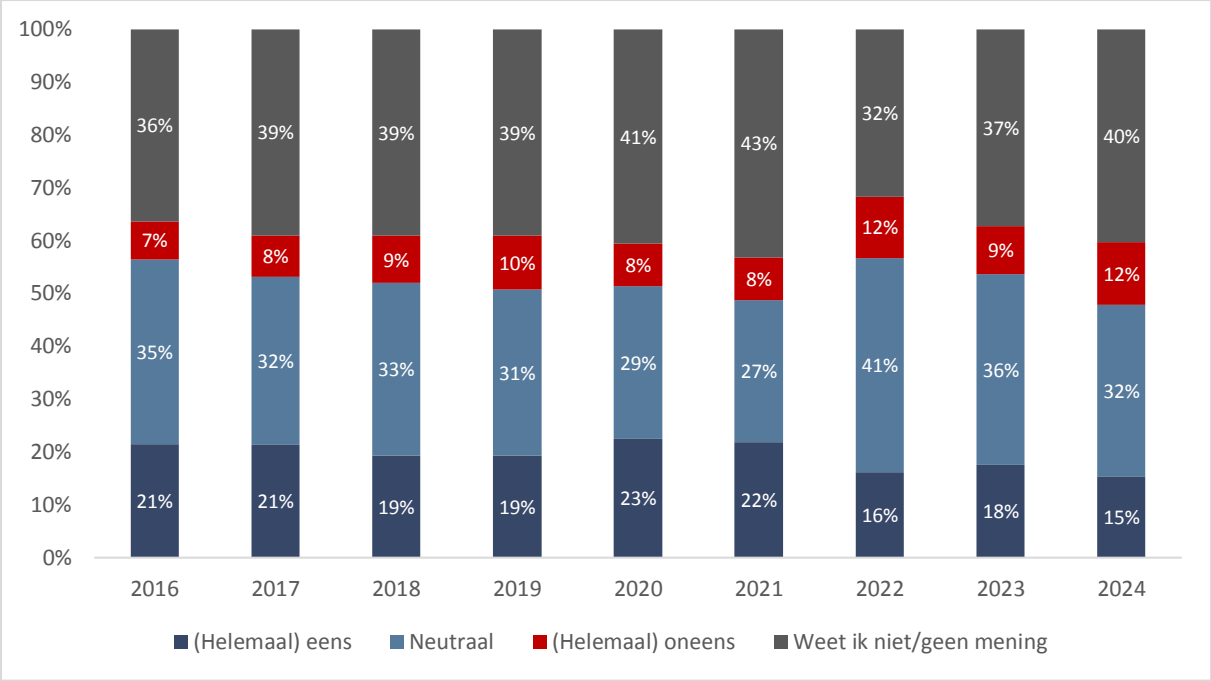
Figuur 7.4 De gemeente laat inwoners en organisaties meedenken bij plannen, activiteiten en voorzieningen. (2016-2024)

Vergeleken met voorgaande jaren vindt een kleiner aandeel dat de gemeente luister naar de mening van haar inwoners (Figuur 7.5). Waar dit in 2016 nog een kwart (26%) was is dit afgenomen naar één op de vijf (19%) in 2024.



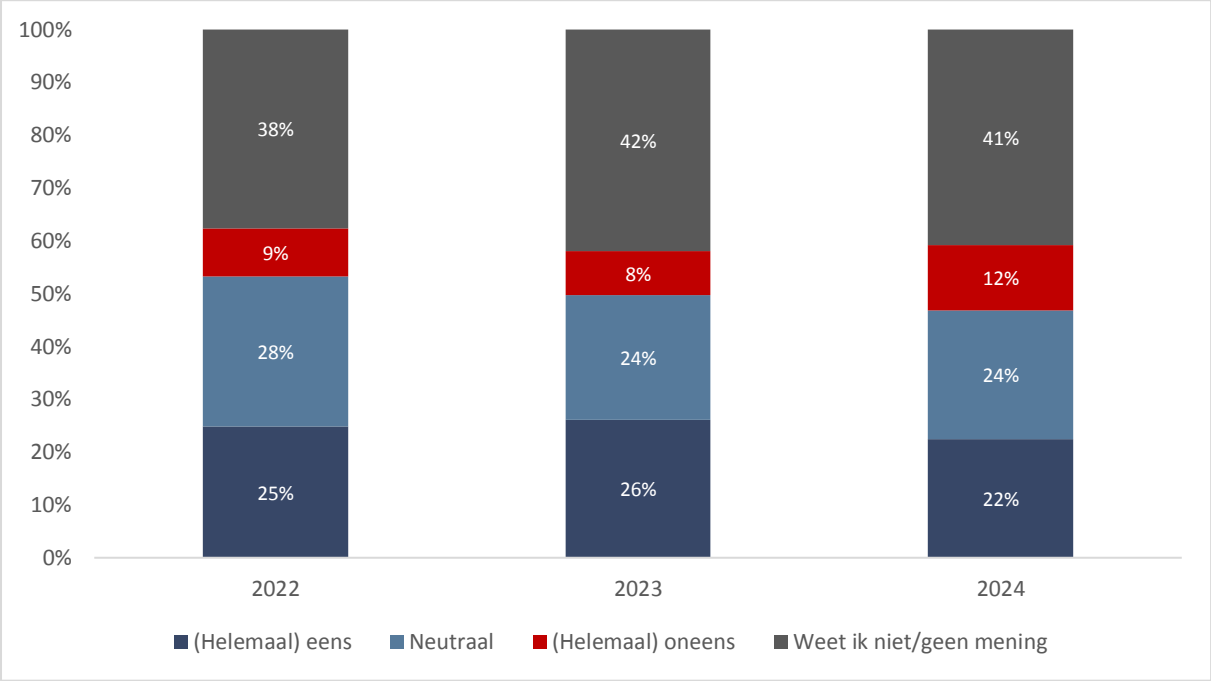
Figuur 7.5 De gemeente luistert naar de mening van haar inwoners. (2016-2024)

Ook het aandeel inwoners dat vindt dat de gemeente doet wat ze zegt is afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren (Figuur 7.6). Waar in 2016 één op de vijf (21%) inwoners dit vond is dat in 2024 afgenomen naar één op de zeven (15%) inwoners.



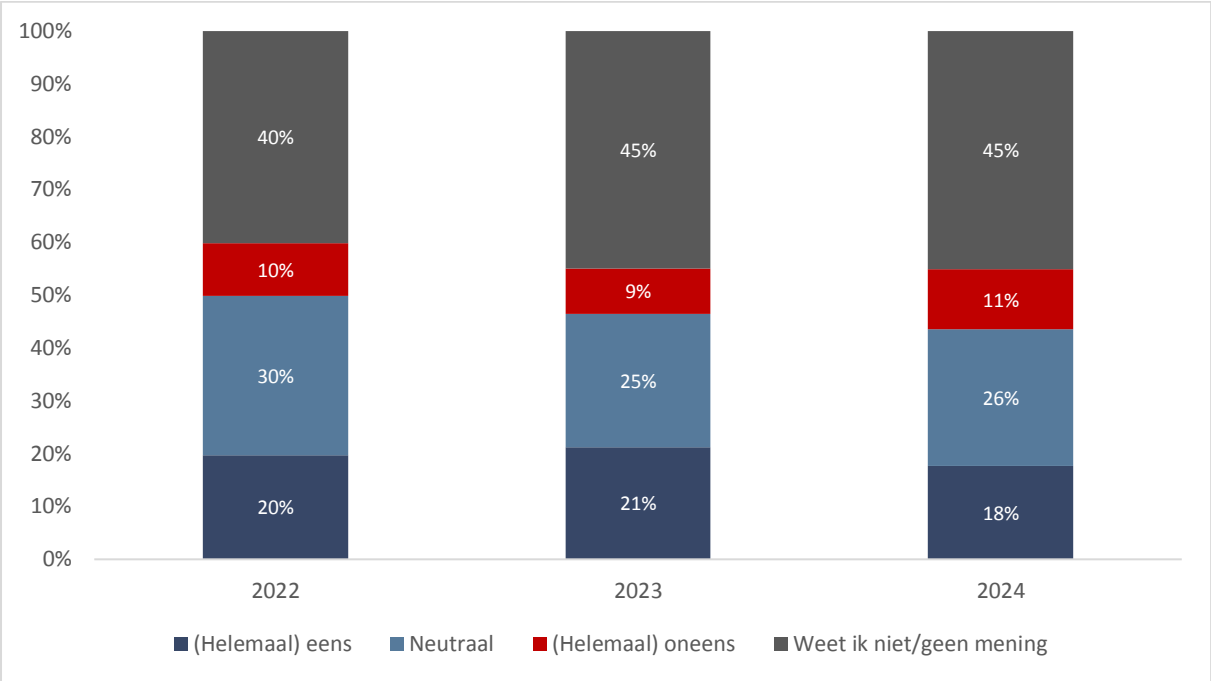
Figuur 7.6 De gemeente doet wat ze zegt (2016-2024)

Ruim één op de vijf (22%) inwoners vindt dat de gemeente samenwerkt met de buurt aan plannen activiteiten en voorzieningen (Figuur 7.7). Een vergelijkbaar deel oordeelt neutraal (24%). Het aandeel inwoners dat vindt dat de gemeente goed samenwerkt met de buurt is licht afgenomen ten opzichte van 2022 (25%).



Figuur 7.7 De gemeente werkt samen met de buurt aan plannen, activiteiten en voorzieningen. (2022-2024)

Ook geeft één op de zes (18%) inwoners aan dat de gemeente de buurt ruimte geeft om hun ideeën en plannen uit te voeren. Het grootste deel heeft echter geen mening over deze uitspraken (Figuur 7.8). Dit is bijna onveranderd vergeleken met voorgaande jaren.



Figuur 7.8 De gemeente geeft de buurt de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren. (2022-2024)

Wat zeggen inwoners over meedenken?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan graag mee te willen denken, maar alleen als er iets met de input wordt gedaan. Wanneer er geen duidelijke terugkoppeling is van inspraakavonden of enquêtes kan dit tot wantrouwen leiden. Ook is er begrip voor het feit dat niet elke mening mee kan worden genomen.

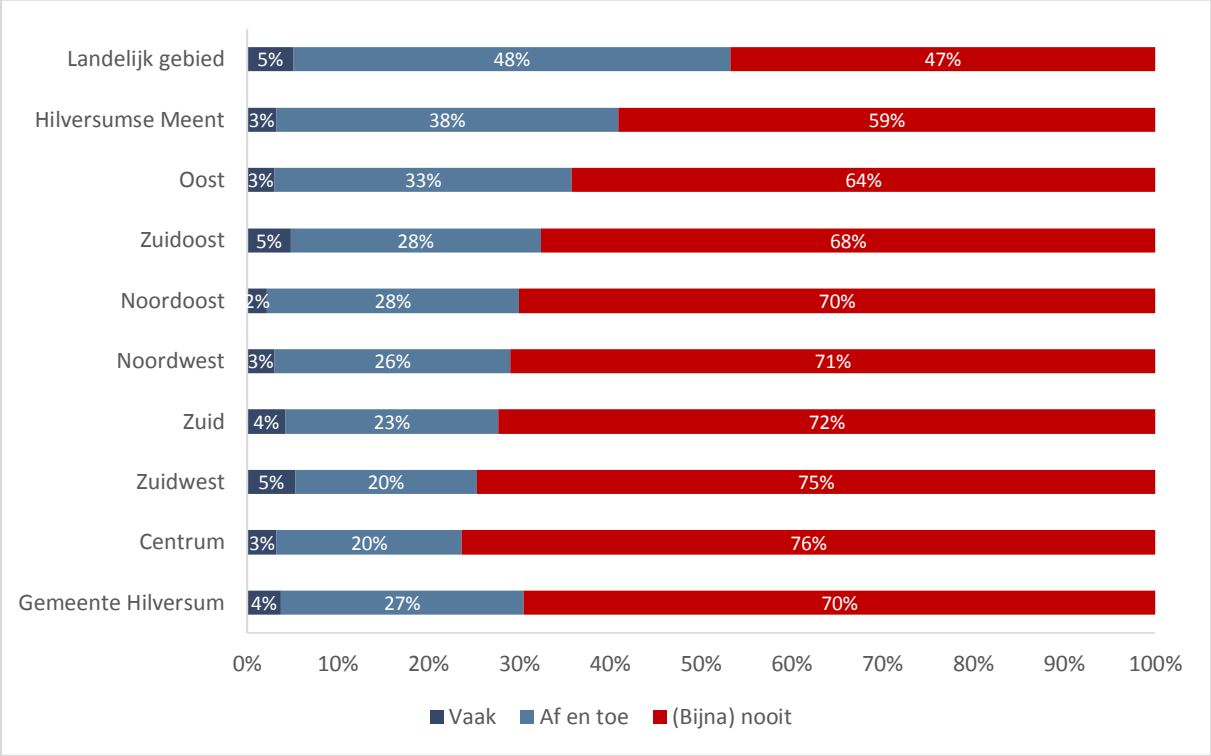
Inwoners geven de gemeente een aantal suggesties om inspraak te verbeteren. Zij vragen naar duidelijkheid vooraf over wat er met de inspraak wordt gedaan. Is het besluit al genomen of nog open voor discussie? Ook vragen inwoners naar terugkoppeling van wat er met de inspraak is gedaan en waarom sommige voorstellen niet zijn overgenomen. Daarnaast willen inwoners op tijd betrokken worden en een duidelijke informatievoorziening.

Inwoners zouden zelf willen aangeven waar zij inspraak over willen en actief gebruik willen maken van participatiemomenten. Ook zouden inwoners kritisch willen navragen hoe participatie georganiseerd is en wat de invloed is.

Drie op de tien heeft zich vaak of af en toe voor de buurt ingezet

Drie op de tien (30%) Hilversummers heeft zich de afgelopen 12 maanden wel eens ingezet voor de buurt (Figuur 7.9). Vier procent (4%) zet zich vaak in voor de buurt, terwijl zeven op de tien (70%) zich het afgelopen jaar (bijna) nooit

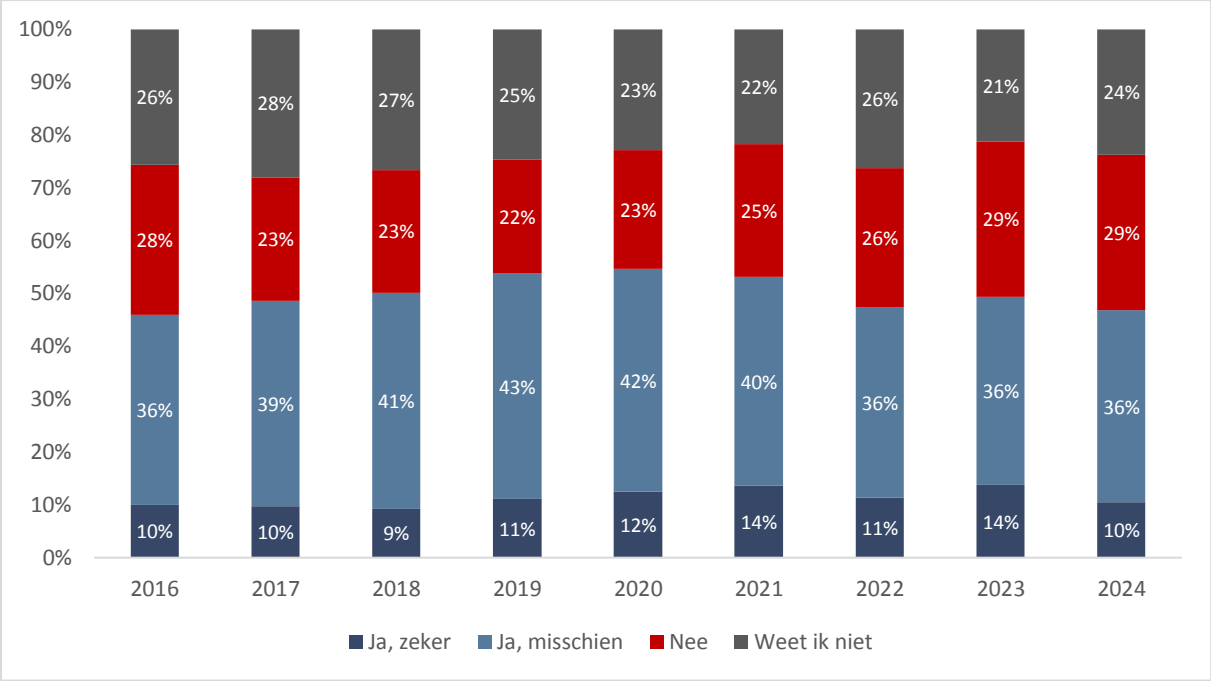
heeft ingezet. Dit is nagenoeg gelijk aan 2023. Ook toen zette vier procent (4%) zich vaak in voor de buurt terwijl bijna zeven op de tien (67%) dit (bijna) nooit deed. Inwoners uit Landelijk gebied geven het vaakst aan zich wel eens ingezet te hebben voor de buurt (53%). In Centrum is dit percentage het laagst (24%).



Figuur 7.9 Hoe vaak heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor uw buurt?

Eén op de tien (10%) Hilversummers zou zich zeker actief in willen (blijven) zetten voor de buurt. Ruim een derde (36%) wil dit misschien doen. Drie op de tien (29%) geeft aan zich niet actief in te willen zetten. Dit is nagenoeg gelijk gebleven vergeleken met 2023. Ten opzichte van eerdere jaren is het aantal inwoners dat zich niet wil inzetten toegenomen.

In Landelijk gebied wil één op vijf (21%) inwoners zich zeker in blijven zetten voor de buurt. In Zuidwest (7%) en Noordoost (8%) ligt dit percentage beduidend lager.



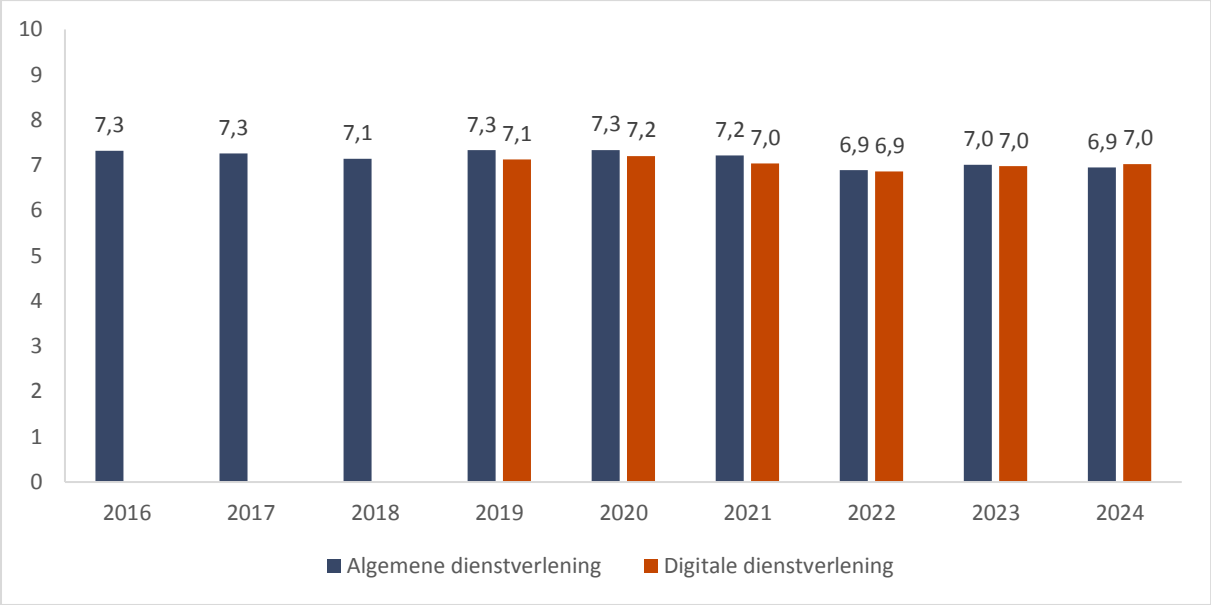
Figuur 7.10 Zou u zich actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

7.3 Gemeentelijke dienstverlening

Waardering dienstverlening gelijk gebleven

De dienstverlening van de gemeente krijgt een voldoende. Inwoners beoordelen de algemene dienstverlening gemiddeld met een 6,9. Eén op de tien inwoners (9%) geeft de algemene dienstverlening een 5 of lager. De digitale dienstverlening wordt gemiddeld met een 7,0 beoordeeld. Minder dan één op de tien (8%) geeft de digitale dienstverlening een 5 of lager. De waardering voor beide diensten is ongeveer gelijk gebleven vergeleken met voorgaande jaren (Figuur 7.11).

In Centrum, Noordoost, Zuid en Zuidoost ligt de beoordeling voor de algemene dienstverlening het laagst (6,8). In het Landelijk gebied (7,6) ligt het gemiddelde cijfer het hoogst.

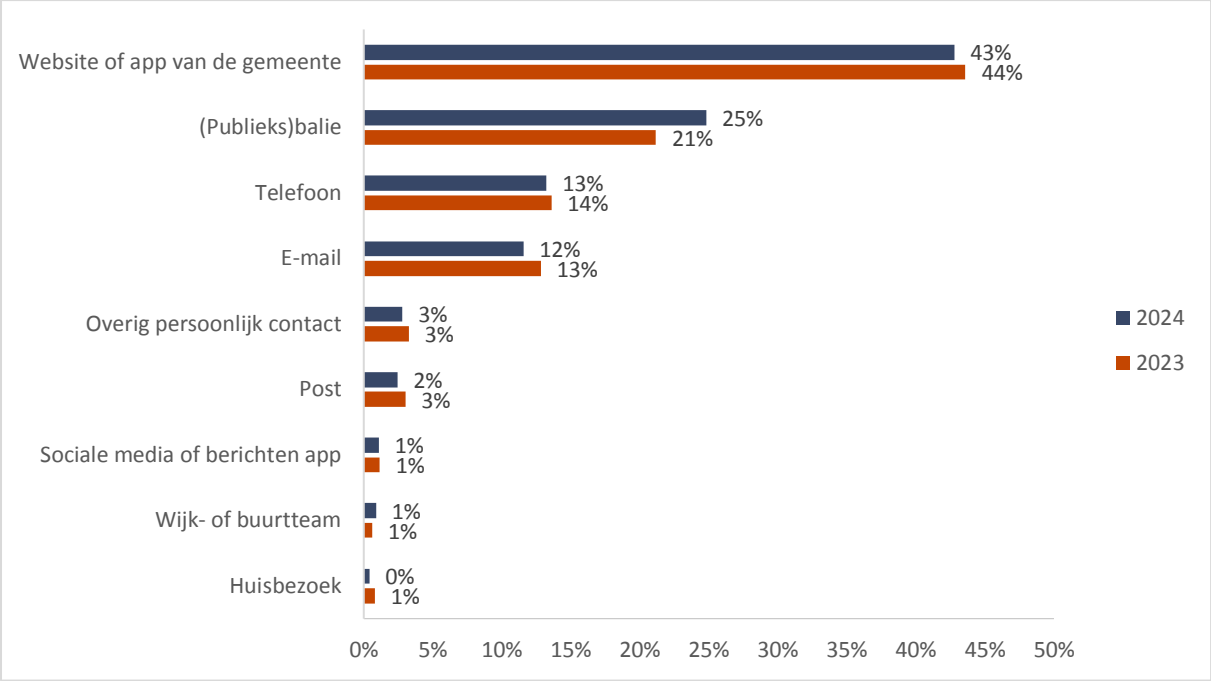


Figuur 7.11 Gemiddeld rapportcijfer van de dienstverlening van de gemeente

Meerderheid positief over contact met de gemeente

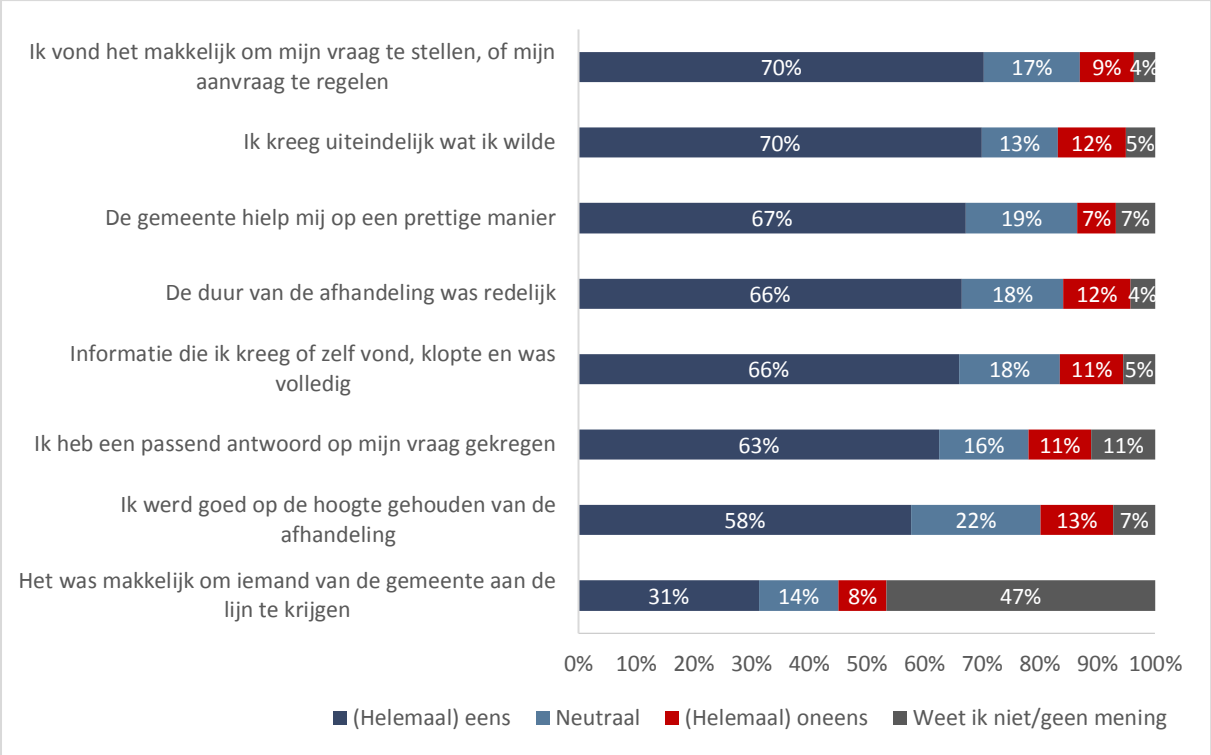
Zes op de tien (60%) inwoners geeft aan de afgelopen 12 maanden contact te hebben gehad met de gemeente. Ten opzichte van 2023 (55%) is het aantal inwoners dat contact heeft gehad met de gemeente licht toegenomen en is nog steeds aanzienlijk hoger dan 2021 en voorgaande jaren.

Van de inwoners die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente heeft ruim vier op de tien (43%) dit via de website of app van de gemeente gedaan (Figuur 7.12). Een kwart (25%) had contact via de (publieks)balie. Eén op de acht inwoners had contact via de telefoon (13%) en/of e-mail (12%).



Figuur 7.12 Op welke manier had u (meestal) contact met uw gemeente?

Zeven op de tien (70%) inwoners die de afgelopen 12 maanden contact heeft gehad met de gemeente vond het makkelijk om de vraag te stellen of aanvraag te regelen en kreeg uiteindelijk wat die wilde. Twee derde geeft aan dat de gemeente op een prettige manier hielp (67%), vond de duur van afhandeling redelijk (66%) en vond de gekregen of gevonden informatie correct en volledig (66%). Inwoners zijn het minst tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de gemeente (31%), echter geeft bijna de helft (47%) aan geen mening te hebben.



Figuur 7.13 Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Ontevredenheid over dienstverlening van de gemeente blijft gelijk

Hoewel de meerderheid van de inwoners over de meeste aspecten van de dienstverlening van de gemeente wel tevreden is (Figuur 7.13), zagen we vanaf 2016 een toename in het percentage inwoners dat ontevreden is over aspecten van de communicatie (Tabel 7.1). In 2023 was er voor de eerste keer een afname te zien in de ontevredenheid over communicatie van de gemeente. In 2024 is de ontevredenheid nagenoeg gelijk gebleven aan 2023.

Uitspraak	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen, of mijn aanvraag te regelen	6%	8%	6%	8%	8%	12%	12%	8%	9%
Informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig							13%	9%	11%
De duur van de afhandeling was redelijk	10%	12%	10%	12%	11%	15%	14%	11%	12%
Ik werd goed op de hoogte gesteld of gehouden	9%	12%	10%	12%	11%	14%	15%	12%	13%
Ik kreeg uiteindelijk wat ik wilde	7%	9%	8%	9%	10%	10%	12%	10%	12%
Ik heb een passend antwoord op mijn vraag gekregen	7%	8%	8%	9%	9%	9%	12%	10%	11%
Het was makkelijk om iemand van de gemeente Hilversum aan de lijn te krijgen							12%	8%	8%
De gemeente hielp mij op een prettige manier	4%	5%	5%	6%	6%	8%	9%	6%	7%

Tabel 7.1 Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (% (Helemaal) oneens)

Wat zeggen inwoners over de gemeentelijke dienstverlening?

Inwoners die de mogelijkheid hebben gehad hun antwoorden uit te leggen geven aan dat de basis van de gemeentelijke dienstverlening prima is. Inwoners zijn tevreden over burgerzaken, maar digitale systemen en meldprocedures vinden zij vaak onduidelijk of onnodig ingewikkeld.

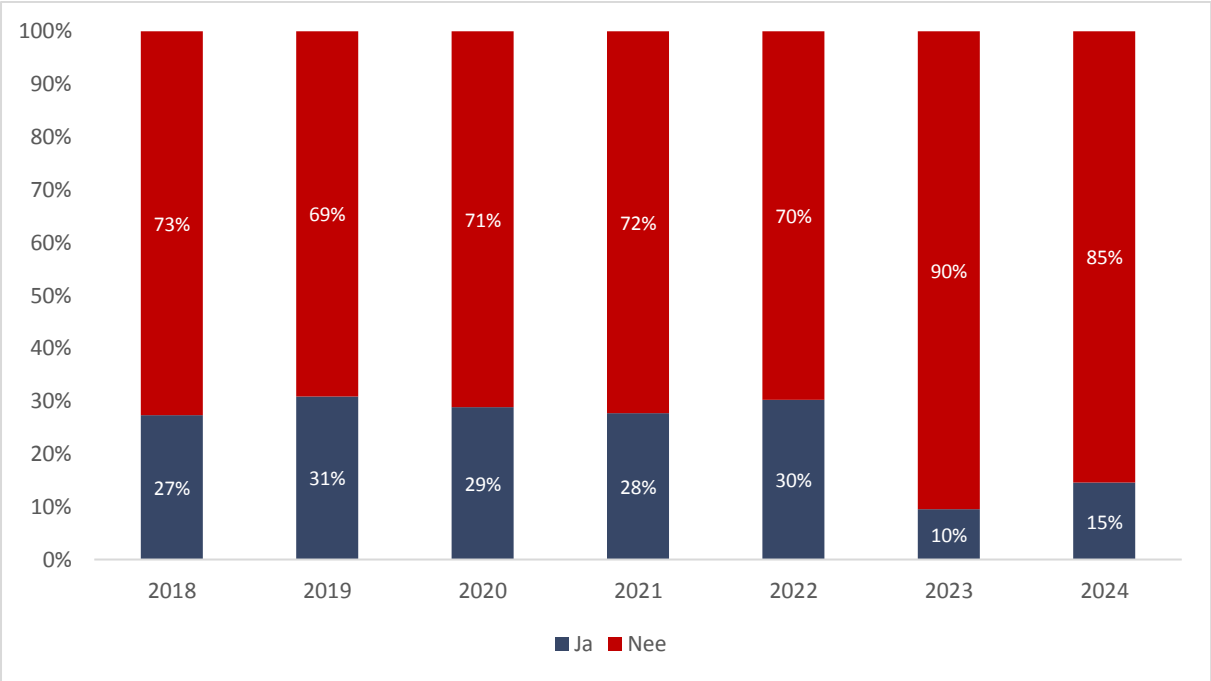
Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om de dienstverlening te verbeteren. Er is vraag naar betere telefonische bereikbaarheid en sneller inhoudelijk antwoord op digitale vragen. Ook willen inwoners graag snellere terugkoppeling op meldingen, een beter werkende website en mogelijkheid tot eenvoudig contact.

Zelf stellen inwoners voor om meldingen actief te doen, hulp te vragen of aan te bieden bij digitale vaardigheden en veel voorkomende problemen te bundelen met buren.

7.4 Sociaal plein

Eén op de zeven Hilversummers maakt gebruik van de diensten van Sociaal Plein

Het Sociaal Plein van de gemeente Hilversum biedt inwoners hulp op het gebied van inkomen, werk en (jeugd)zorg. In 2024 geeft één op de zeven (15%) inwoners aan dat ze gebruik hebben gemaakt van de diensten van het Sociaal Plein in het afgelopen jaar (Figuur 7.14). Het aandeel inwoners dat gebruik heeft gemaakt van de diensten van het Sociaal Plein is afgenomen vergeleken met voorgaande jaren.

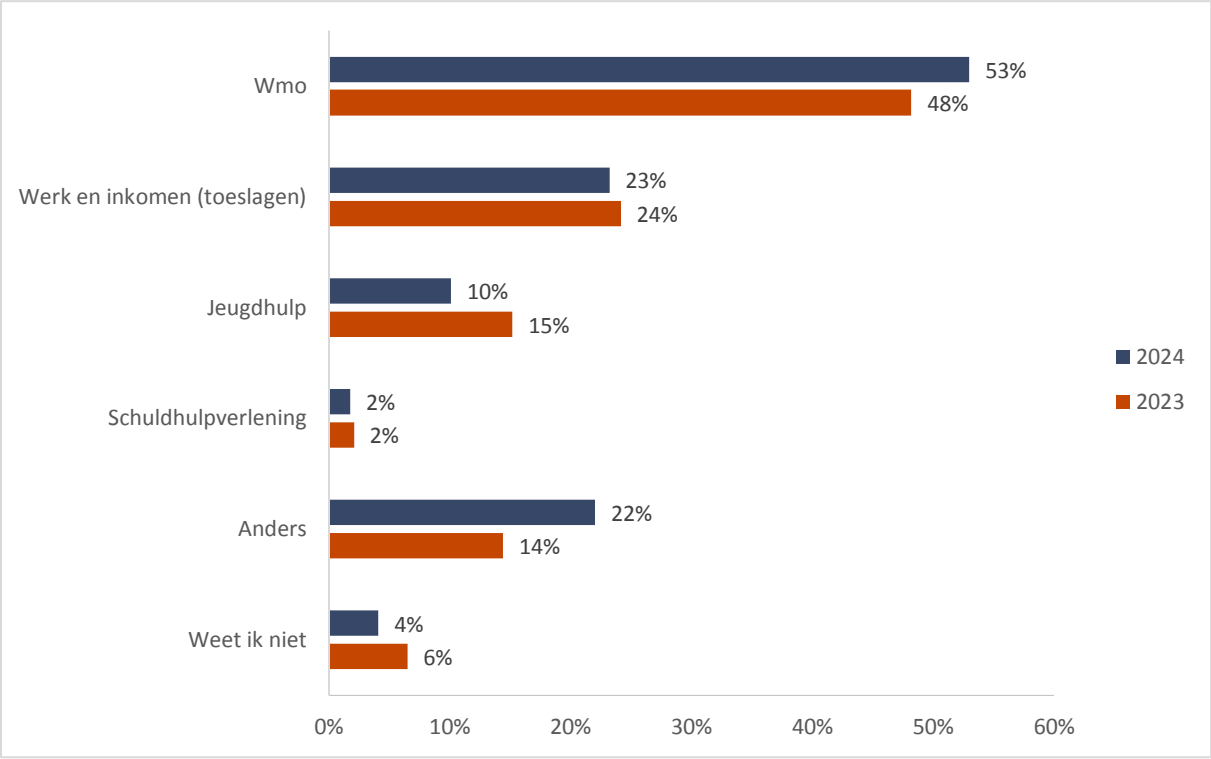


Figuur 7.14 Heeft u de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt van de diensten van het Sociaal Plein?

Van de inwoners die gebruik maakten van het Sociaal Plein heeft ruim de helft (53%) gebruik gemaakt van de Wmo (Figuur 7.15). Ruim één op de vijf heeft hulp gehad voor werk en inkomen (23%) en/of een andere dienst (22%).

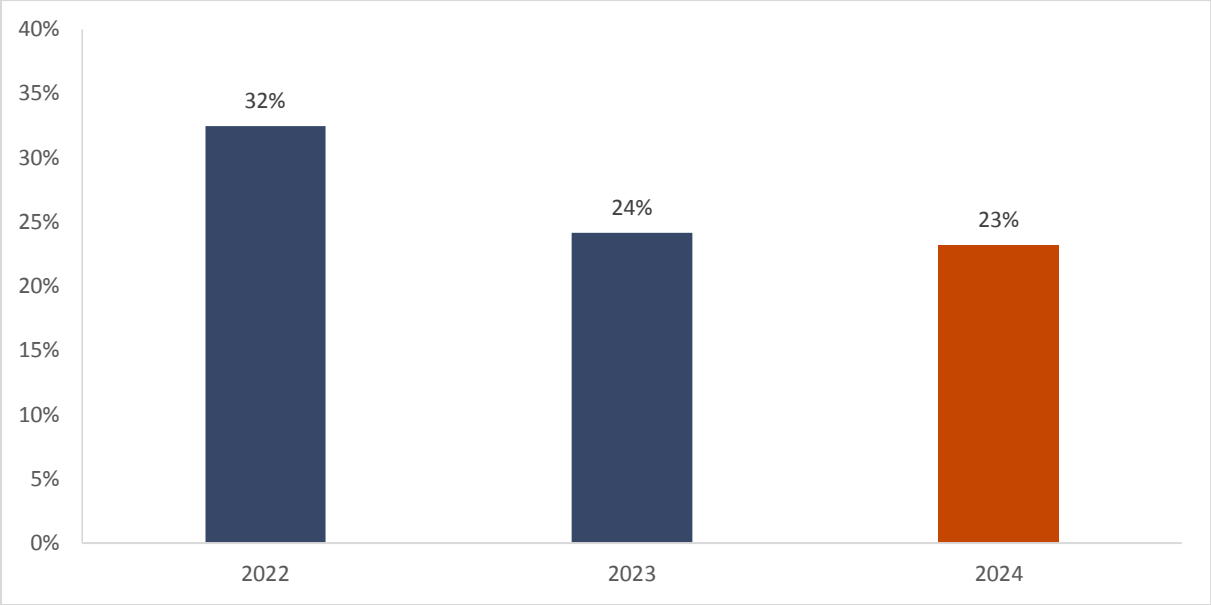
Andere diensten van Sociaal Plein die gebruikt werden zijn:

- Gehandicaptenparkeerkaart (diverse vermeldingen, zoals aanvraag, keuring, parkeerkaart)
- Huishoudelijke hulp
- Hulp bij formulieren invullen



Figuur 7.15 Van welke diensten van Sociaal Plein heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt?

Het aandeel inwoners dat gebruikt maakt van de diensten van werk en inkomen is afgenomen van 32% in 2022 naar 23% in 2024 (Figuur 7.16).

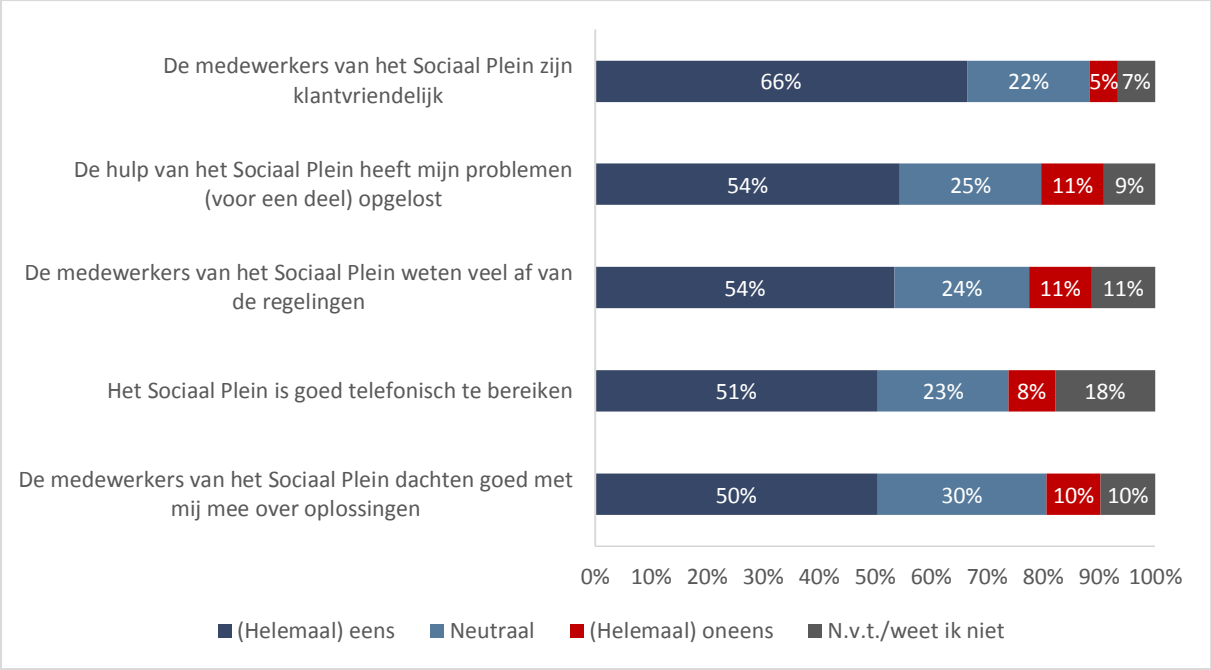


Figuur 7.16 Van welke diensten van Sociaal Plein heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt? (% Werk en inkomen)

Waardering dienstverlening Sociaal Plein licht afgenomen

De gemiddelde waardering voor het Sociaal Plein is een 7,1. Eén op de tien (9%) inwoners geeft de dienstverlening van het Sociaal Plein een 5 of lager. Ten opzichte van vorig jaar is de gemiddelde beoordeling licht afgenomen (2023; 7,3).

Van de inwoners die gebruik hebben gemaakt van het Sociaal Plein vindt twee derde (66%) dat de medewerkers vriendelijk zijn. (Ruim) de helft geeft aan dat de hulp van het Sociaal Plein de problemen (voor een deel) heeft opgelost (54%), dat de medewerkers veel afweten van regelingen (54%), dat het Sociaal Plein goed telefonisch bereikbaar is (51%) en/of dat de medewerkers goed meedachten over oplossingen (50%).



Figuur 7.17 Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over de dienstverlening van het Sociaal Plein?

Er is een lichte dalende trend te zien van 2018 tot en met 2024 over de tevredenheid van inwoners over de medewerkers van het Sociaal Plein (Tabel 7.2)

Uitspraak	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
De medewerkers van het Sociaal Plein weten veel af van de regelingen	60%	58%	56%	62%	57%	60%	54%
De medewerkers van het Sociaal Plein zijn klantvriendelijk	74%	70%	69%	74%	67%	71%	66%
De medewerkers van het Sociaal Plein dachten goed met mij mee over oplossingen	60%	55%	53%	56%	54%	54%	50%
Het Sociaal Plein is goed telefonisch te bereiken	54%	54%	50%	46%	43%	51%	51%
De hulp van het Sociaal Plein heeft mijn problemen (voor een deel) opgelost					52%	58%	54%

Tabel 7.2 Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken? (% (Helemaal) eens)

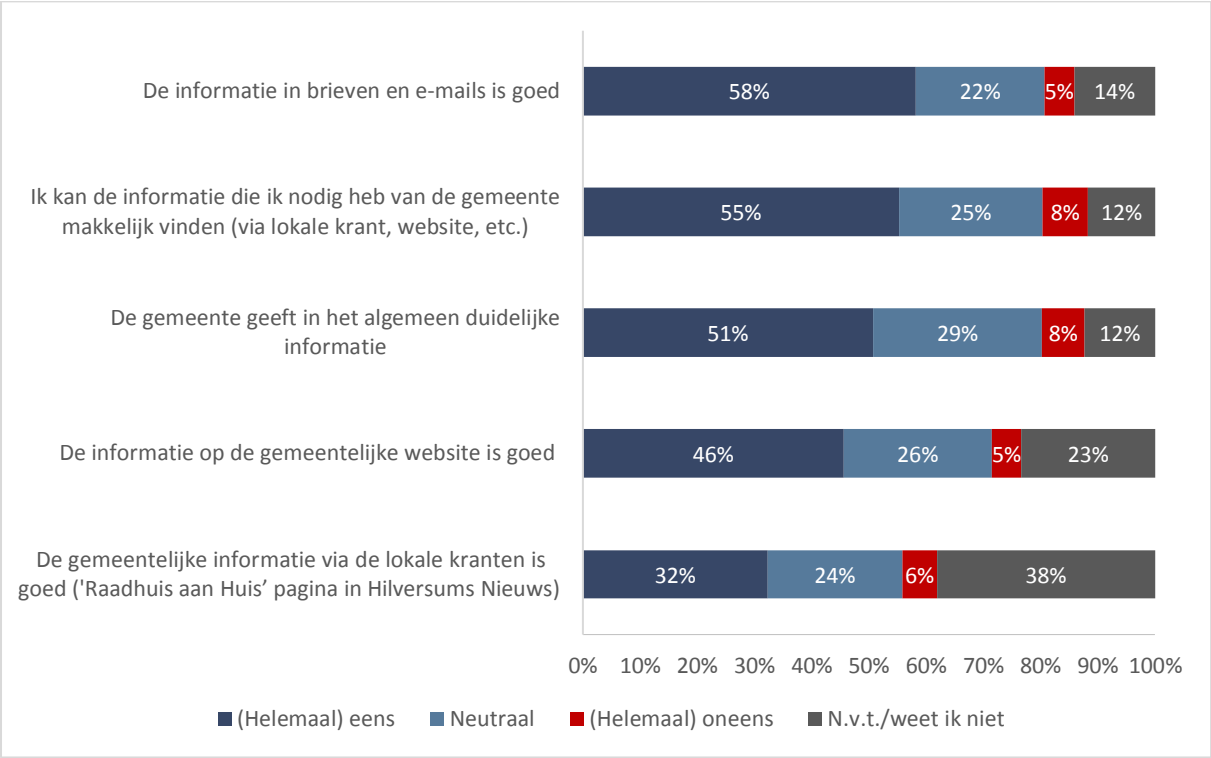
7.5 Communicatie gemeente

Hilversummers even positief over communicatie van de gemeente

Van de vijf uitspraken over de communicatie door de gemeente Hilversum zijn inwoners het meest positief over de informatie in de brieven en e-mails (58%) en de vindbaarheid van de informatie (55%). Daarnaast geeft de helft (51%) aan dat de gemeente in het algemeen duidelijke informatie geeft. Net iets minder dan de helft vindt dat de informatie op de gemeentelijke website goed is (46%). Het minst tevreden zijn inwoners over de gemeentelijke informatie via de lokale

kranten (32%). Echter heeft het merendeel van de inwoners hier geen mening over (38%).

Ten opzichte van 2023 zijn inwoners niet veel veranderd in hun mening over de communicatie van de gemeente. De waardering voor de gemeentelijke informatie via de lokale kranten en de informatie in brieven en e-mails is licht afgenomen. Er zijn steeds minder inwoners die hier een duidelijke mening over hebben: in 2016 gaf 40% van de inwoners een neutraal antwoord of weet niet/geen mening, in 2024 is dit 62%.



Figuur 7.18 Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Wat zeggen inwoners over de communicatie van de gemeente?

Inwoners die de mogelijkheid hadden hun antwoorden uit te leggen vinden dat de gemeente al redelijk goed communiceert, vooral via het huis-aan-huisblad en brieven over werkzaamheden in de buurt. Tegelijkertijd zijn er inwoners die informatie missen of de communicatie niet toegankelijk vinden. Bijvoorbeeld doordat digitale middelen niet voor iedereen werken.

Inwoners geven een aantal suggesties aan de gemeente om de communicatie te verbeteren. Zo hebben zij behoefte aan een vaste plek op de website waar lopende projecten worden bijgehouden, begrijpelijke updates, een digitale nieuwsbrief en een vertaald aanbod voor inwoners die de Nederlandse taal minder beheersen.

Zelf willen inwoners zich inschrijven voor nieuwsbrieven, tips geven over verbeteringen in communicatie en betrokkenheid tonen bij informatieavonden.