

The background image shows a modern urban scene in Heerlen. On the left, large, bright green 3D letters spell out 'HEERLEN'. Behind them is a curved, light-colored building with many windows and a satellite dish on its roof. To the right is a taller, more classical building with a grid of windows. In the foreground, a paved path curves along a green embankment. A person is riding a bicycle on the path, and a silver car is parked on the street. The sky is blue with scattered white clouds.

BURGERONDERZOEK HEERLEN 2023 RAPPORTAGE

Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 onderzoek@r2e.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Augustus 2024
Onderzoek:	Gemeentemonitor Heerlen 2023
Projectnummer:	20240424.01
Opdrachtgever:	Parkstad Limburg

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (Markt Onderzoek Associatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen. Research 2Evolve is ISO 27001 gecertificeerd en werkt volgens de AVG en de gedragscode voor Onderzoek en Statistiek.

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

Inleiding	6
Leeswijzer	7
Hoofdstuk 1 Leefbaarheid	11
1.1 Algemene kwaliteit woonomgeving	12
1.2 Fysieke kwaliteit woonomgeving	13
1.3 Sociale kwaliteit woonomgeving	14
1.4 Tevredenheid buurtvoorzieningen	16
1.5 Buurtbetrokkenheid	17
Hoofdstuk 2 Veiligheid	19
2.1 Onveiligheidsgevoelens	20
2.2 Vermijdingsgedrag	22
2.3 Perceptie openbare orde- en veiligheidsproblemen	24
2.4 Jeugdoverlast	26
2.5 Slachtofferschap	28
2.6 Ondermijning	29
2.7 Cybercrime/digitale criminaliteit	30
2.8 Politiewaardering	31

Hoofdstuk 3	Wonen	32
	3.1 Woningwaardering	33
Hoofdstuk 4	Vrijtijdsbesteding	34
	4.1 Maatschappelijke participatie	35
Hoofdstuk 5	Gezondheid en welzijn	36
	5.1 Eenzaamheid	37
	5.2 Zelfredzaamheid	38
Hoofdstuk 6	Beheer en onderhoud	39
	6.1 Tevredenheid beheer en onderhoud	40
Hoofdstuk 7	Samenvatting	41
Bijlage	Onderzoeksverantwoording	47

INLEIDING



In het beleid van de gemeente Heerlen bestaat veel aandacht voor zaken die spelen op het niveau van de buurten. Bij het ontwikkelen van een dergelijk beleid is het een noodzakelijke voorwaarde om te beschikken over op de buurten toegesneden informatie. Deze Gemeentemonitor Heerlen voorziet hierin. De monitor geeft inzicht in de kwaliteit van de leefbaarheid van de Heerlense buurten anno 2023. Een grote meerwaarde daarbij is dat de uitkomsten van het burgeronderzoek 2023 vergeleken kunnen worden met voorgaande burgeronderzoeken van respectievelijk 2017, 2019 en 2021. Op die manier ontstaat een beeld van de ontwikkeling van de leefbaarheid in de Heerlense buurten gedurende de afgelopen jaren en wordt in het beleid daadwerkelijk invulling gegeven aan monitoring: het volgen van maatschappelijke ontwikkelingen in de tijd.

De in deze Gemeentemonitor gepresenteerde informatie is afkomstig uit het burgeronderzoek Parkstad Limburg 2023. Dit onderzoek is in de vorm van een digitale enquête afgenomen onder ca. 35.741 inwoners in Parkstad Limburg. Inwoners hadden ook de optie om een papieren exemplaar van de vragenlijst op te vragen. In Heerlen hebben 16.200 inwoners een uitnodiging ontvangen; 3.832 van hen hebben de moeite genomen de uitgebreide vragenlijst in te vullen; een onderzoekrespons van 24%.

In de vragenlijst zijn de volgende thema's aan de inwoners voorgelegd: leefbaarheid, wonen, veiligheid, beheer en onderhoud, vrijetijdsbesteding en gezondheid en zorg. Over een selectie van deze onderwerpen wordt in deze Gemeentemonitor gerapporteerd. Het gaat dan met name om die thema's die een beeld geven van de beleving van de directe woon- en leefomgeving door de burger. Over de andere thema's die niet of minder te maken hebben met de beleving van de directe woonomgeving wordt gerapporteerd in de zgn. (digitale) Parkstadmonitor (www.parkstad.incijfers.nl).

Deze Gemeentemonitor Heerlen is een specifiek op de gemeente Heerlen toegespitst onderzoek. De afzonderlijke uitkomsten per buurt worden afgezet tegen het gemiddelde van de gemeente Heerlen. Indien gewenst kunnen de resultaten vergeleken worden met andere Parkstadgemeenten en het Parkstadgemiddelde. Deze cijfers zijn terug te vinden in de digitale Parkstadmonitor op www.parkstad.incijfers.nl. De Gemeentemonitor Heerlen en de digitale Parkstadmonitor vullen elkaar dus aan en geven samen een goed totaalbeeld van de kwaliteit van wonen en leven in Parkstad Limburg, de gemeente Heerlen en de buurten.

Om een vinger aan de pols te kunnen houden zullen overigens vervolgmetingen nodig zijn; alleen zo kan worden vastgesteld hoe de leefbaarheid in de Heerlense buurten zich in de komende jaren verder ontwikkelt. De eerstvolgende meting is voorzien voor 2025.

Voor meer informatie over het burgeronderzoek in het algemeen en deze rapportage in het bijzonder kunt u contact opnemen met mevr. Gladys Cools-Tummers, werkzaam bij team Informatie Management, cluster Onderzoek & BI van de gemeente Heerlen (tel.nr.: 045-5604747 of g.tummers@heerlen.nl).

Hieronder worden enkele punten toegelicht die van belang zijn bij het lezen en interpreteren van de in deze Gemeentemonitor gepresenteerde onderzoeksuitkomsten. Voor onderzoekstechnische achtergrondinformatie wordt verwezen naar de onderzoeksverantwoording die als bijlage bij dit rapport is opgenomen.

Algemeen

De onderzoeksresultaten zijn gebaseerd op enquêteonderzoek, waarin de inwoners over allerlei onderwerpen zijn bevraagd. Dit betekent dat niet per se de feitelijke situatie, maar de beleving/perceptie ervan door de burger in beeld is gebracht. Het gaat dus om opvattingen, meningen en gerapporteerd gedrag, of anders gezegd: de werkelijkheid gezien door de ogen van de burger.

Om een compleet beeld van de maatschappelijke realiteit te krijgen is het wenselijk naast deze 'subjectieve' informatie ook 'objectieve' informatie uit gegevensbronnen van bijvoorbeeld overheidsorganisaties en maatschappelijke instellingen te verzamelen. Op die manier kan getoetst worden in hoeverre de maatschappelijke realiteit zoals vastgelegd in registraties, overeenkomt met de beleving ervan door de burger. Deze matching van subjectieve en objectieve informatie valt echter buiten het kader van dit rapport. In de digitale Parkstadmonitor (www.parkstad.incijsers.nl) is deze mix van subjectieve en objectieve gegevens wél opgenomen, niet alleen op regionaal en gemeentelijk niveau maar ook op het niveau van de buurten.

Opbouw rapport

De hoofdstukken in deze Gemeentemonitor zijn niet allemaal van dezelfde orde. Aan de opbouw van het rapport ligt de volgende structuur ten grondslag:

- *Hoofdstukken 1 t/m 3 en 6 (leefbaarheid, veiligheid, wonen en beheer en onderhoud)*

In deze hoofdstukken worden de thema's uit het burgeronderzoek inhoudelijk behandeld. De uitkomsten hebben betrekking op de beleving van de directe woonomgeving door de inwoners. Het referentiekader is dus de buurt waarin men woont.

- *Hoofdstuk 4 en 5 (vrijtijdsbesteding en gezondheid en welzijn)*

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de maatschappelijke betrokkenheid, de gezondheid en welzijn van de inwoners van Heerlen.

- *Hoofdstuk 7 (samenvatting)*

Een deel van de gepresenteerde gegevens wordt in het laatste hoofdstuk vertaald in 'maatschappelijke indicatoren'. Het gaat dan in feite om basisgegevens die een indicatie geven van de beleving van de woonomgeving door de burger. Op basis hiervan kunnen de Heerlense buurten op een compacte manier met elkaar vergeleken worden, zowel voor wat betreft de stand van zaken in 2023 als voor wat betreft de recente ontwikkelingen tussen 2021 en 2023. De indicatorenvergelijking is weergegeven in de vorm van een mozaïekplaatje dat de belangrijkste uitkomsten samenvat.

Als bijlage treft u de onderzoeksverantwoording aan (bijlage 1).

Weergave onderzoeksuitkomsten

De onderzoeksuitkomsten worden gepresenteerd in de vorm van tabellen en aanvullende commentaren.

Tabellen

Per thema of subthema wordt de informatie op hoofdlijnen weergegeven in de vorm van een tabel. In de tabel worden de uitkomsten voor de gemeente en de afzonderlijke buurten voor de jaren 2017, 2019, 2021 en 2023 weergegeven, waarbij de exacte uitkomsten zijn opgenomen. Het gemiddelde van de gemeente Heerlen is daarnaast beschikbaar als ijkpunt voor de afzonderlijke uitkomsten van de buurten.

Aanvullende commentaren

De aanvullende commentaren zijn ondersteunend aan de grafieken en tabellen.

Voorafgaand aan de grafieken of tabellen wordt steeds toegelicht hoe een bepaald thema in het onderzoek is geoperationaliseerd en hoe het in de grafiek/tabel is weergegeven.

Na de grafieken of tabellen wordt het beeld dat hieruit naar voren komt inhoudelijk van een beschrijvend commentaar voorzien.

Uitkomstscores

Bij het presenteren van de onderzoeksuitkomsten in de grafieken, tabellen en commentaren wordt gebruik gemaakt van de volgende drie vormen van uitkomstscores:

- percentages
- schaalscores
- rapportcijfers.

Voor een goede interpretatie van de onderzoeksuitkomsten moeten over het gebruik van deze uitkomstscores vooraf de volgende technische opmerkingen worden gemaakt.

Percentages

De berekening van percentages is gebaseerd op alle deelnemers (onderzoeksdeelnemers) die een antwoord op de vraag gegeven hebben, inclusief 'weet niet/geen mening'. Enige uitzondering hierop is het thema 'tevredenheid buurtvoorzieningen' (paragraaf 1.4) waarbij de percentages volgens landelijke richtlijnen exclusief de categorie 'weet niet/geen mening' berekend zijn.

Bij tevredenheidspercentages is er overigens voor gekozen alleen het percentage 'tevredenen' weer te geven. Dit betekent echter niet dat het 'ontbrekende' restpercentage alleen betrekking heeft op personen die óntevreden zijn; aangezien bij de antwoordmogelijkheden ook de neutrale antwoordcategorie 'niet tevreden/niet ontevreden' is opgenomen, bestaat de genoemde restcategorie zowel uit ontevreden deelnemers als uit deelnemers die tevreden noch ontevreden zijn. In een aantal gevallen is in de vragenlijst gewerkt met een zgn. vijfpuntsschaal. Dit betekent dat de deelnemers bij het invullen van de vragenlijst behalve voor een "neutraal" antwoord (bijv. "niet tevreden/niet ontevreden") ook hebben kunnen kiezen voor de genuanceerde antwoordmogelijkheden "tevreden" en "zeer tevreden", of "ontevreden" en "zeer ontevreden".

Bij het weergeven van de antwoordpercentages in dit rapport zijn in die gevallen de twee categorieën "tevreden" en "zeer tevreden" samengevoegd tot één categorie, namelijk "(zeer) tevreden". Op dezelfde manier zijn ook de andere in het onderzoek voorkomende antwoordmogelijkheden "eens" en "helemaal eens" samengevoegd tot "(helemaal) eens", "prettig" en "zeer prettig" tot "(zeer) prettig", en "gehecht" en "zeer gehecht" tot "(zeer) gehecht".

Schaalscores

Bij de berekening van schaalscores zijn de in de vragenlijst gegeven valide antwoorden omgerekend naar een schaal van 0 t/m 10, waarbij deze schaal een indicatie geeft van bijvoorbeeld de mate van tevredenheid over een onderwerp, de mate waarin men het eens is met een stelling, of de frequentie waarin een verschijnsel voorkomt.

De schaalscore voor tevredenheid komt bijvoorbeeld als volgt tot stand: alle deelnemers die tevreden zijn over een bepaald onderwerp krijgen 10 punten, de deelnemers die tevreden noch ontevreden zijn 5 punten, en de deelnemers die ontevreden zijn 0 punten. Door op die manier de punten van alle deelnemers te middelen, wordt er één schaalscore voor tevredenheid berekend die ligt tussen 0 (= zeer laag) en 10 (= zeer hoog). De aldus berekende schaalscores voor tevredenheid kunnen globaal zo geïnterpreteerd worden dat een score van 5 inhoudt dat precies evenveel inwoners tevreden als ontevreden zijn; scores van beneden respectievelijk boven de 5 geven aan dat een meerderheid van de inwoners ontevreden respectievelijk tevreden is. Schaalscores voor tevredenheid zijn vergelijkbaar met de van school bekende rapportcijfers.

Op vergelijkbare manieren worden ook de schaalscores berekend voor de mate waarin men het eens is met een stelling of de mate waarin een verschijnsel voorkomt. Een score van 7 op een stelling (waarbij 0 = helemaal oneens en 10 = helemaal eens) betekent bijvoorbeeld dat een ruime meerderheid van de inwoners het eens is met de betreffende stelling; een score van 2 in relatie tot het vóórkomen van een verschijnsel (waarbij 0 = komt niet voor en 10 = komt heel vaak voor) betekent dat een verschijnsel weinig voorkomt.

Rapportcijfers

Incidenteel wordt in deze rapportage ook gebruik gemaakt van rapportcijfers. In die gevallen is de deelnemer gevraagd een waardeoordeel over een onderwerp te geven in de vorm van een cijfer dat loopt van 1 (= zeer slecht) t/m 10 (= zeer goed). Door de toegekende rapportcijfers van alle deelnemers te middelen komt er een gemiddeld rapportcijfer tot stand dat een indicatie geeft van de waardering die de burger voor een bepaald onderwerp heeft.

Geografische indeling

De volgende tabel geeft een overzicht van de in deze monitor onderscheiden buurten van Heerlen, inclusief de inwoneraantallen per 1-1-2017, 1-1-2019, 1-1-2021 en 1-1-2023.

Tabel 1: Aantal inwoners 2017-2023 (bron CBS)

Kern	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	4.081	3.910	3.985	3.900
Mariarade	3.587	3.420	3.360	3.345
Hoensbroek-De Dem	6.922	6.975	6.825	6.890
Nieuw Lotbroek	4.547	4.215	4.330	4.270
Vrieheide-De Stack	5.648	5.640	5.590	5.470
Heerlerheide - Passart	5.452	5.455	5.375	5.410
Heksenberg	3.152	3.055	2.985	2.970
Rennemig - Beersdal	4.993	5.025	4.995	4.925
Zeswegen-Nieuw Husken	3.746	3.670	3.625	3.580
Grasbroek – Muschemig – Schandelen	5.108	4.955	4.985	5.070
Meezenbroek, Schaesbergerveld en Palemig	6.323	6.440	6.420	6.445
Heerlen-Centrum	5.056	5.100	5.175	5.370
Eikenderveld	2.536	2.590	2.560	2.515
Welten-Benzenrade	4.050	4.015	3.995	3.945
Bekkerveld-Aarveld	2.802	2.755	2.760	2.780
Caumerveld-Douve Weien	5.053	5.130	5.080	5.105
Molenberg	4.358	4.355	4.575	4.870
Heerlerbaan-Centrum	4.084	3.905	3.940	3.975
Heerlerbaan-Schil	5.418	5.550	5.705	5.620
GEMEENTE HEERLEN	86.916	86.160	86.265	86.455

HOOFDSTUK 1

LEEFBAARHEID



Dit eerste hoofdstuk gaat over de wijze waarop de inwoners hun buurt als woon- en leefomgeving ervaren. De leefbaarheid van de buurt staat dus centraal.

1.1 Algemene kwaliteit woonomgeving

Hoe waarderen de inwoners het woon- en leefklimaat in hun buurt? Wonen ze er graag of niet? Om deze vragen te kunnen beantwoorden is de inwoners in het burgeronderzoek een aantal stellingen over de leefbaarheid van de buurt voorgelegd met het verzoek om aan te geven of men het ermee eens is of niet. Het gaat om de volgende leefbaarheidsstellingen:

- Het is vervelend om in deze buurt te wonen.
- Als het maar enigszins mogelijk is, ga ik uit deze buurt verhuizen.
- Als je in deze buurt woont, heb je het goed getroffen.
- Ik woon in een gezellige buurt, waar veel saamhorigheid is.
- Ik voel mij thuis bij de mensen die in deze buurt wonen.

Vervolgens zijn de reacties op deze stellingen omgerekend naar een schaalscore voor de algemene kwaliteit van de woonomgeving die loopt van 0 (= zeer laag) t/m 10 (= zeer hoog). Tabel 1 toont hoe de Heerlense buurten tussen 2017 en 2023 op de algemene kwaliteit van de woonomgeving scoren, waarbij ook de gemiddelde score voor de gemeente Heerlen is weergegeven.

Tabel 1: Algemene kwaliteit woonomgeving 2017-2023

Buurten	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	7,1	7,4	7,0	7,1
Mariarade	7,1	7,1	6,9	7,2
Hoensbroek-De Dem	6,4	6,1	6,4	6,8
Nieuw Lotbroek	6,9	7,4	6,7	6,6
Vrieheide-De Stack	5,6	5,7	4,8	5,1
Heerlerheide - Passart	6,5	6,4	5,6	5,8
Heksenberg	7,2	7,2	6,8	6,8
Rennemig - Beersdal	6,9	7,3	7,0	6,8
Zeswegen-Nieuw Husken	6,8	6,6	6,4	6,5
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	6,6	6,4	6,7	6,3
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	6,3	6,4	6,3	6,7
Heerlen-Centrum	7,6	7,4	7,4	7,5
Eikenderveld	5,5	6,3	6,0	6,0
Welten-Benzenrade	8,5	8,3	8,7	8,5
Bekkerveld-Aarveld	8,0	8,4	8,1	8,1
Caumerveld-Douve Weien	8,0	8,5	8,1	8,5
Molenberg	7,5	7,1	7,0	7,1
Heerlerbaan-Centrum	7,2	7,2	7,1	6,9
Heerlerbaan-Schil	7,8	8,2	8,1	8,0
Heerlen totaal	7,1	7,1	6,9	7,0

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlens gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

In 2023 is de schaalscore voor de algemene kwaliteit woonomgeving in Heerlen gemiddeld een 7,0 en is daarmee ten opzichte van 2021 nagenoeg gelijk gebleven (6,9). Met name de noordelijk gelegen buurten Vrieheide-De Stack, Heerlerheide-Passart, GMS en Eikenderveld scoren negatief ten opzichte van het stedelijke gemiddelde. De buurten Welten-Benzenrade, Bekkerveld-Aarveld, Caumerveld-Douve Weien en Heerlerbaan-Schil scoren positief ten opzichte van het stedelijk gemiddelde.

1.2 Fysieke kwaliteit woonomgeving

De algemene kwaliteit van de woonomgeving wordt voor een deel bepaald door de fysieke kwaliteit. Hiermee wordt het aanzien van de bebouwde omgeving bedoeld. Ziet alles er verzorgd uit of is er sprake van verloedering? Om een indicatie te krijgen van de fysieke kwaliteit van de woonomgeving is inwoners van Heerlen in het burgeronderzoek gevraagd om aan te geven in welke mate de volgende aspecten van verloedering naar eigen idee in de buurt voorkomen:

- Bekladding van muren en/of gebouwen
- Vernieling van bushokjes
- Rommel op straat
- Hondenpoep op straat

De antwoordpercentages zijn omgerekend naar een schaalscore voor verloedering die loopt van 0 (= komt niet voor) t/m 10 (= komt heel vaak voor). Tabel 2 geeft de schaalscores voor verloedering in de jaren 2017, 2019, 2021 en 2023 voor de gemeente Heerlen en de buurten weer.

De schaalscore voor verloedering ligt in Heerlen gemiddeld op een 4,6 en is daarmee ten opzichte van 2021 afgenomen (-0,5). Een positieve ontwikkeling dus. De meeste verloedering is waar te nemen in Vrieheide-De Stack, Heerlerheide-Passart, Heksenberg, Rennemig-Beersdal, Zeswegen-Nieuw Husken, GMS en MSP.

De grootste toename van verloedering is waar te nemen in MSP (+0,8).

Uit nadere analyse van de afzonderlijke aspecten van verloedering blijkt dat 'hondenpoep op straat' en 'rommel op straat' in 2023 de meest voorkomende problemen zijn. Acht op de tien deelnemers geeft aan dat hondenpoep op straat (80%) en rommel op straat (79%) soms of vaak voorkomt in de buurt.

Tabel 2: Verloedering in de buurt 2017-2023

Buurten	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	4,8	4,6	4,9	4,3
Mariarade	4,7	4,7	4,8	4,3
Hoensbroek-De Dem	5,0	5,6	5,7	4,8
Nieuw Lotbroek	4,7	5,0	5,6	4,8
Vrieheide-De Stack	6,7	6,2	6,9	6,1
Heerlerheide - Passart	5,7	5,8	6,2	5,4
Heksenberg	5,1	5,2	5,7	5,0
Rennemig - Beersdal	5,3	5,1	5,7	5,0
Zeswegen-Nieuw Husken	5,2	5,3	5,9	5,3
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	5,2	5,5	5,5	5,0
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	5,3	5,6	4,8	5,6
Heerlen-Centrum	4,5	4,9	5,1	4,5
Eikenderveld	5,5	5,4	4,7	4,7
Welten-Benzenrade	3,1	2,7	2,7	2,6
Bekkerveld-Aarveld	3,5	3,9	3,7	3,2
Caumerveld-Douve Weien	3,0	2,9	3,3	2,8
Molenberg	3,9	4,6	3,9	3,8
Heerlerbaan-Centrum	5,0	5,8	5,5	5,1
Heerlerbaan-Schil	3,9	3,8	4,6	3,9
Heerlen totaal	4,7	4,9	5,1	4,6

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlens gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)

1.3 Sociale kwaliteit woonomgeving

De kwaliteit van de woonomgeving heeft behalve een fysieke component ook een sociale component. Hoe gaan de inwoners in de buurt met elkaar om? Leeft men op een prettige manier samen of ondervindt men (over-) last van elkaar? Om deze vragen over de sociale kwaliteit te beantwoorden is in het burgeronderzoek enerzijds de sociale cohesie en anderzijds de buurtverlast onderzocht. De sociale cohesie is gemeten door de inwoners te vragen in hoeverre ze het met de volgende stellingen eens of oneens zijn:

- De inwoners gaan in deze buurt op een prettige manier met elkaar om.
- Ik woon in een gezellige buurt waar veel saamhorigheid is.
- Ik voel me thuis bij de inwoners die in deze buurt wonen.
- De inwoners kennen elkaar in deze buurt nauwelijks.

De antwoordpercentages zijn omgerekend naar een schaalscore voor sociale cohesie die loopt van 0 (= zeer laag) t/m 10 (= zeer hoog). Tabel 3 toont de uitkomsten voor de gemeente Heerlen en de buurten in 2017, 2019, 2021 en 2023. De woonbuurten worden afgezet tegen het gemeentelijk gemiddelde.

De schaalscore voor sociale cohesie ligt in Heerlen gemiddeld op een 5,6 en is daarmee ten opzichte van 2021 licht toegenomen (5,4). De ontwikkeling tussen 2021 en 2023 laat op buurtniveau enkele verschuivingen zien. Zo is de sociale cohesie in bijv. Hoensbroek-De Dem gestegen (+0,5) en in Rennemig-Beersdal gedaald (-0,4). Uit de reacties op de afzonderlijke stellingen m.b.t. sociale cohesie kan geconcludeerd worden dat in 2023 zes op de tien (59%) de stelling onderschrijft dat de mensen in de eigen buurt prettig met elkaar omgaan. Ruim de helft (56%) geeft aan dat de mensen graag in de betreffende buurt wonen. Gemiddeld vindt een derde van de Heerlenaren (32%) dat ze in een gezellige buurt met veel saamhorigheid wonen.

Tabel 3: Sociale cohesie in de buurt 2017-2023

Buurten	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	5,7	6,1	5,8	5,9
Mariarade	5,7	5,4	5,5	5,9
Hoensbroek-De Dem	5,1	4,9	4,9	5,4
Nieuw Lotbroek	5,6	5,5	5,5	5,4
Vrieheide-De Stack	4,8	4,5	4,0	4,5
Heerlerheide - Passart	5,4	5,1	4,7	4,9
Heksenberg	5,7	5,9	5,8	5,7
Rennemig - Beersdal	5,9	5,4	5,6	5,2
Zeswegen-Nieuw Husken	5,4	5,0	5,1	5,2
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	5,3	5,0	5,5	5,3
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	4,9	5,2	5,2	5,4
Heerlen-Centrum	5,9	5,8	5,7	5,7
Eikenderveld	4,7	4,9	5,0	5,0
Welten-Benzenrade	6,7	6,5	6,3	6,8
Bekkerveld-Aarveld	6,2	6,4	6,2	6,3
Caumerveld-Douve Weien	5,9	6,1	6,1	6,4
Molenberg	5,8	5,4	5,5	5,6
Heerlerbaan-Centrum	5,6	5,3	5,6	5,5
Heerlerbaan-Schil	5,8	6,1	6,1	5,9
Heerlen totaal	5,5	5,5	5,4	5,6

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

Een tweede aspect van de sociale kwaliteit van de woonomgeving betreft de overlast die men in de eigen buurt ervaart. Deze overlast is gemeten door de inwoners in het burgeronderzoek te vragen in welke mate de volgende twee vormen van overlast naar eigen idee in de buurt voorkomen:

- Overlast van groepen jongeren;
- Overlast door omwonenden.

De antwoordpercentages zijn omgerekend naar een schaa score voor overlast die loopt van 0 (= komt niet voor) t/m 10 (= komt heel vaak voor). Tabel 4 geeft deze overlastscores voor de jaren 2017, 2019, 2021 en 2023 voor de gemeente Heerlen en de afzonderlijke buurten weer.

De schaa score voor buurtoverlast ligt in Heerlen gemiddeld op een 3,0 en is daarmee ten opzichte van 2021 afgenomen (-0,7).

Met name de buurten Vrieheide-De Stack, Heerlerheide-Passart, Heksenberg, Rennemig-Beersdal, Zeswegen-Nieuw Husken, GMS, MSP, en Eikenderveld scoren ongunstig t.o.v. het Heerlense gemiddelde.

De ontwikkeling tussen 2021 en 2023 laat zien dat er bij geen van de buurten een toename in buurtoverlast is ervaren. De grootste afname in buurtoverlast tussen deze jaren was te zien in Vrieheide-De Stack en Heerlen-Centrum (-1,2).

Bij een nadere analyse van buurtoverlast blijkt dat in 2023 de meeste overlast werd ervaren door asociale mensen/ongure types (66%), gevolgd door verkeeroverlast (35%) en overlast van hangjongeren (33%).

Tabel 4: Buurtoverlast 2017-2023

Buurten	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	3,5	2,6	2,8	2,4
Mariarade	3,0	3,2	3,9	2,3
Hoensbroek-De Dem	3,8	4,2	4,0	3,2
Nieuw Lotbroek	3,0	3,1	3,6	2,6
Vrieheide-De Stack	4,5	4,4	5,9	4,7
Heerlerheide - Passart	4,5	4,9	5,2	4,6
Heksenberg	3,3	3,4	4,3	3,5
Rennemig - Beersdal	4,0	3,7	4,7	3,8
Zeswegen-Nieuw Husken	3,7	3,5	3,6	3,6
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	3,8	3,7	3,9	3,6
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	4,8	4,3	4,4	3,4
Heerlen-Centrum	3,2	3,5	3,8	2,6
Eikenderveld	4,4	3,8	4,8	3,8
Welten-Benzenrade	1,7	1,3	1,3	1,3
Bekkerveld-Aarveld	3,3	3,1	3,0	2,1
Caumerveld-Douve Weien	2,5	1,6	2,3	1,3
Molenberg	2,0	3,6	2,4	2,8
Heerlerbaan-Centrum	3,8	3,7	3,4	3,3
Heerlerbaan-Schil	3,0	2,3	2,1	1,7
Heerlen totaal	3,5	3,4	3,7	3,0

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)

1.4 Tevredenheid buurtvoorzieningen

De kwaliteit van de leefbaarheid van de buurt hangt voor een belangrijk deel samen met de waardering die de inwoners hebben voor de voorzieningen in hun directe woon- en leefomgeving. Om deze waardering in beeld te brengen is de mensen in het burgeronderzoek gevraagd in hoeverre ze tevreden of ontevreden zijn over de volgende buurtvoorzieningen:

- Aanbod winkels voor de dagelijkse boodschappen
- Bereikbaarheid winkels voor de dagelijkse boodschappen
- Straatverlichting
- Groenvoorzieningen
- Openbaar vervoer
- Onderhoud van wegen en fietspaden
- Basisonderwijs
- Voorzieningen voor jongeren
- Parkeergelegenheid
- Sportgelegenheden
- Buurthuizen/gemeenschapshuizen
- Speelmogelijkheden voor kinderen
- Kinderopvang/peuterspeelzaalwerk

De antwoordpercentages voor bovengenoemde buurtvoorzieningen zijn omgerekend naar één tevredenheidspercentage voor buurtvoorzieningen. Tabel 5 geeft de tevredenheidsscores voor de gemeente Heerlen en de buurten in 2019, 2021 en 2023 weer.

Ruim zes op de tien (65%) deelnemers uit de gemeente Heerlen is (zeer) tevreden over de buurtvoorzieningen. Dit is een kleine toename ten opzichte van 2021 (63%). Welten-Benzenrade, Bekkerveld-Aarveld en Caumerveld-Douve Weien scoren gunstig t.o.v. het Heerlense gemiddelde. De buurten Vrieheide-De Stack en MSP scoren lager dan het gemiddelde. De ontwikkeling tussen 2021 en 2023 laat zien dat met name de inwoners van Welten-Benzenrade (+6 procentpunten), Maria Gewanden-Terschuren (+5 procentpunten) en Nieuw Lotbroek (+5 procentpunten) in 2023 meer tevreden zijn. Minder tevreden zijn deelnemers uit Mariarade (-4 procentpunten) en GMS (-4 procentpunten).

Tabel 5: Tevredenheid buurtvoorzieningen 2019-2023

Buurten	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	63%	58%	63%
Mariarade	63%	63%	59%
Hoensbroek-De Dem	60%	58%	61%
Nieuw Lotbroek	58%	57%	62%
Vrieheide-De Stack	59%	55%	57%
Heerlerheide - Passart	68%	61%	64%
Heksenberg	61%	59%	62%
Rennemig - Beersdal	62%	62%	62%
Zeswegen-Nieuw Husken	63%	63%	61%
Grasbroek – Muschemig – Schandelen (GMS)	68%	67%	63%
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	56%	53%	56%
Heerlen-Centrum	63%	66%	65%
Eikenderveld	58%	63%	67%
Welten-Benzenrade	74%	69%	75%
Bekkerveld-Aarveld	81%	73%	77%
Caumerveld-Douve Weien	74%	75%	78%
Molenberg	55%	61%	64%
Heerlerbaan-Centrum	71%	70%	70%
Heerlerbaan-Schil	71%	71%	68%
Heerlen totaal	64%	63%	65%

- Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)
- Gemiddelde score ten opzichte van Heerlens gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
- Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

1.5 Buurtbetrokkenheid

De gemeente en maatschappelijke organisaties proberen samen met de inwoners problemen in de buurten op te lossen. Een voorwaarde hiervoor is dat de inwoners zich betrokken voelen bij hun directe woon- en leefomgeving.

Om deze betrokkenheid te meten is in het burgeronderzoek onder meer de vraag gesteld in welke mate de inwoners zich gehecht voelen aan hun buurt. Tabel 6 geeft weer hoeveel procent van de inwoners zich hieraan gehecht voelt. De tabel toont de gehechtheid aan de buurt in 2019, 2021 en 2023 voor de gemeente Heerlen en voor de buurten van Heerlen.

In 2023 voelt gemiddeld 57% van de deelnemers woonachtig in de gemeente Heerlen zich gehecht aan de eigen buurt. Dit is nagenoeg gelijk aan het percentage in 2021 (58%).

Op buurtniveau zien we dat deelnemers uit Welten-Benzenrade met 77% het meest gehecht zijn aan hun buurt, gevolgd door deelnemers uit Caumerveld-Douve Weien (75%) en Bakkerveld-Aarveld (74%). Deelnemers uit de buurten Vrieheide-De Stack, Eikenderveld, GMS, Hoesbroek-De Dem en Nieuw Lotbroek zijn daarentegen het minst aan de eigen buurt gehecht.

De ontwikkeling tussen 2021 en 2023 laat zien dat met name de inwoners van Caumerveld-Douve Weien (+ 7 procentpunten) in 2023 meer gehecht zijn. Minder gehecht zijn voornamelijk deelnemers uit Heksenberg (-11 procentpunten), Mariarade (-6 procentpunten) en Hoensbroek-De Dem (-6 procentpunten).

Tabel 6: Gehechtheid aan de buurt 2019-2023

Buurten	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	56%	60%	59%
Mariarade	59%	60%	54%
Hoensbroek-De Dem	49%	53%	47%
Nieuw Lotbroek	56%	51%	51%
Vrieheide-De Stack	42%	39%	40%
Heerlerheide - Passart	57%	50%	52%
Heksenberg	67%	68%	57%
Rennemig - Beersdal	70%	60%	52%
Zeswegen-Nieuw Husken	56%	49%	53%
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	49%	47%	49%
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	55%	52%	53%
Heerlen-Centrum	54%	61%	59%
Eikenderveld	45%	43%	40%
Welten-Benzenrade	76%	74%	77%
Bekkerveld-Aarveld	73%	72%	74%
Caumerveld-Douve Weien	72%	68%	75%
Molenberg	59%	62%	58%
Heerlerbaan-Centrum	68%	68%	73%
Heerlerbaan-Schil	70%	74%	69%
Heerlen totaal	59%	58%	57%

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlens gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

Voorwaarde voor een (actieve) betrokkenheid bij bijvoorbeeld buurtgericht werken is ook dat de inwoners zich medeverantwoordelijk voelen voor wat er speelt in de buurt. Ook dit is in het burgeronderzoek onderzocht. Tabel 7 laat voor de gemeente Heerlen en voor de verschillende buurten zien hoeveel procent van de inwoners zich in 2019, 2021 en 2023 medeverantwoordelijk voelt voor de leefbaarheid in de eigen buurt.

In 2023 voelt gemiddeld 82% van de deelnemers uit Heerlen zich medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt. Het medeverantwoordelijkheidsgevoel is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2021, waar 83% zich medeverantwoordelijk voelde voor de leefbaarheid in de buurt. Net als in 2021 is ook het medeverantwoordelijkheidsgevoel in de buurten groot.

In Vrieheide-De Stack voelt 73% van de deelnemers zich medeverantwoordelijk voor leefbaarheid in de buurt en scoort hiermee het laagst op medeverantwoordelijkheidsgevoel, gevolgd door Rennemig-Beersdal (77%) en Heerlerbaan-Centrum (77%). Het hoogst scoren de buurten Bakkerveld-Aarveld (95%) en Heerlerbaan-Schil (92%).

De ontwikkeling tussen 2021 en 2023 laat zien dat met name de inwoners van Nieuw Lotbroek (+9 procentpunten) en Vrieheide-De Stack (+8 procentpunten) zich meer medeverantwoordelijk zijn gaan voelen voor de leefbaarheid in hun buurt. In Heerlerbaan-Centrum (-8 procentpunten) en GMS (-7 procentpunten) is het medeverantwoordelijkheidsgevoel voor de leefbaarheid in de buurt ten opzichte van 2021 juist afgenomen.

Tabel 7: Medeverantwoordelijkheidsgevoel voor leefbaarheid buurt 2019-2023

Buurten	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	80%	86%	80%
Mariarade	82%	81%	83%
Hoensbroek-De Dem	78%	80%	79%
Nieuw Lotbroek	85%	75%	84%
Vrieheide-De Stack	67%	65%	73%
Heerlerheide - Passart	71%	82%	79%
Heksenberg	84%	82%	83%
Rennemig - Beersdal	80%	83%	77%
Zeswegen-Nieuw Husken	82%	80%	83%
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	76%	85%	78%
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	79%	80%	79%
Heerlen-Centrum	82%	89%	82%
Eikenderveld	69%	78%	79%
Welten-Benzenrade	88%	94%	90%
Bakkerveld-Aarveld	80%	93%	95%
Caumerveld-Douve Weien	87%	95%	90%
Molenberg	82%	86%	83%
Heerlerbaan-Centrum	80%	85%	77%
Heerlerbaan-Schil	93%	91%	92%
Heerlen totaal	80%	83%	82%

- Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)
- Gemiddelde score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
- Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

HOOFDSTUK 2

VEILIGHEID



In dit hoofdstuk worden gegevens gepresenteerd over de openbare orde en veiligheid in de Heerlense buurten, en met name de beleving hiervan door de burger. In de eerste paragraaf staan de gevoelens van onveiligheid in de buurt centraal. In de daaropvolgende paragrafen komen vermijdingsgedrag, perceptie van openbare orde, jeugdoverlast, slachtofferschap, ondermijning, cybercrime en politiewaardering aan bod.

2.1 Onveiligheidsgevoelens

Voor het persoonlijk welzijn is het van belang dat men zich veilig voelt. Daarom is in het burgeronderzoek gevraagd of men zich weleens onveilig voelt in de eigen woonbuurt.

Tabel 8 laat zien hoeveel procent van de inwoners zich in 2017, 2019, 2021 en in 2023 weleens onveilig voelt in de eigen buurt.

Overigens moeten de in deze paragraaf weergegeven onveiligheidspercentages gerelativeerd worden aangezien het gaat om de deelnemers die zeggen zich 'weleens' onveilig te voelen in de buurt (standaardomschrijving in veiligheidsonderzoek). Dit komt uiteraard wat vaker voor.

In 2023 voelt 40% van de Heerlenaren zich weleens onveilig in de eigen woonbuurt. Ten opzichte van 2021 is dit aandeel iets gedaald (-3 procentpunten).

Op buurtniveau zijn de onveiligheidsgevoelens tussen 2021 en 2023 met name toegenomen in Molenberg (+8 procentpunten) en Eikenderveld (+5 procentpunten). Daartegenover staat dat de perceptie van veiligheid is toegenomen in met name Heksenberg (-11 procentpunten), Mariarade (-10 procentpunten), Heerlerheide-Passart (-9 procentpunten), Bekkerveld-Aarveld (-9 procentpunten), Heerlerbaan-Centrum (-9 procentpunten) en Vrieheide-De Stack (-8 procentpunten).

Tabel 8: Onveiligheidsgevoelens in buurt 2017-2023

Buurten	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	39%	33%	38%	33%
Mariarade	26%	39%	48%	38%
Hoensbroek-De Dem	47%	54%	54%	48%
Nieuw Lotbroek	43%	45%	39%	42%
Vrieheide-De Stack	52%	54%	68%	61%
Heerlerheide - Passart	43%	52%	62%	53%
Heksenberg	37%	40%	57%	46%
Rennemig - Beersdal	51%	48%	49%	45%
Zeswegen-Nieuw Husken	41%	45%	45%	43%
Grasbroek – Muschemig – Schandelen (GMS)	45%	50%	53%	54%
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	48%	55%	46%	43%
Heerlen-Centrum	35%	43%	41%	41%
Eikenderveld	51%	45%	52%	57%
Welten-Benzenrade	27%	21%	18%	13%
Bekkerveld-Aarveld	35%	34%	27%	18%
Caumerveld-Douve Weien	22%	22%	24%	17%
Molenberg	31%	35%	31%	39%
Heerlerbaan-Centrum	26%	47%	39%	30%
Heerlerbaan-Schil	29%	34%	21%	22%
Heerlen totaal	39%	43%	43%	40%

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)

Hoofdstuk 2 Veiligheid

Aan de inwoners die aangegeven hebben zich weleens onveilig te voelen is gevraagd aan te geven wat hiervoor de meest belangrijke redenen zijn. Hiertoe konden zij maximaal 3 redenen aangeven. In onderstaande tabel zijn op buurtniveau de drie meest frequent genoemde redenen weergegeven. In die gevallen waar de frequenties van genoemde redenen nagenoeg even omvangrijk waren is ervoor gekozen om beide redenen te benoemen. In dat geval zijn 4 redenen weergegeven (bijv. in Mariarade: 28% 'overlast hangjongeren' en 29% 'inbraken').

Tabel 9: De meest belangrijke redenen dat men zich (weleens) onveilig voelt in de eigen buurt, in %

Buurt	Asociale mensen/ongure types	Verkeersoverlast	Overlast hangjongeren	Drugsoverlast	Geluidsoverlast van mensen op straat	Slechte verlichting	Inbraken
Maria Gewanden-Terschuren	70%	27%		36%			
Mariarade	72%		28%	26%			29%
Hoensbroek-De Dem	68%	45%	35%	31%			
Nieuw Lotbroek	67%	40%		21%			22%
Vrieheide-De Stack	68%	40%	41%	32%			
Heerlerheide-Passart	62%	47%	42%				
Heksenberg	51%		28%	34%			
Rennemig-Beersdal	59%	38%	41%				
Zeswegen-Nieuw Husken	59%		43%				26%
Grasbroek-Muschemig-Schandelen (GMS)	78%		30%	44%			
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP)	67%	33%		45%			
Heerlen-Centrum	69%		36%	33%	43%		
Eikenderveld	75%	30%	34%	49%			
Welten-Benzenrade*							
Bekkerveld-Aarveld*							
Caumerveld-Douve Weien	48%	51%	25%				
Molenberg	71%		32%	41%			
Heerlerbaan-Centrum	68%	40%	34%				
Heerlerbaan-Schil	61%		30%			25%	
Heerlen totaal	66%	35%	33%	30%			

*aantal deelnemers is te klein (n<25) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen op buurtniveau.

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de meest frequent genoemde reden van onveiligheidsgevoelens in gemeente Heerlen 'asociale mensen/ongure types' (66%) is. Op afstand gevolgd door 'verkeersoverlast' (35%), 'overlast hangjongeren' (33%) en 'drugsoverlast' (30%).

2.2 Vermijdingsgedrag

Inwoners is ook gevraagd of zij vanwege de ervaren onveiligheidsgevoelens in hun buurt bepaalde plekken vermijden.

Om de veiligheidssituatie in de buurt te kunnen verbeteren is het noodzakelijk om inzichtelijk te krijgen op welke plekken inwoners zich vooral onveilig voelen én hierdoor deze plekken vermijden.

In Tabel 10 wordt aangegeven welk aandeel van de inwoners dat zich (weleens) onveilig voelt plekken uit veiligheidsoverweging vermijdt.

Gemiddeld genomen geeft bijna zes op de tien (59%) inwoners die zich weleens onveilig voelt aan dat ze bepaalde plekken hierdoor vermijden. Dit vermijdingsgedrag verschilt tussen de buurten: in Caumerveld-Douve Weien is het aandeel inwoners dat bepaalde plekken in de buurt vanwege onveiligheidsgevoelens vermijdt het laagst (29%); in Molenberg is dit vermijdingsgedrag met 73% het hoogste.

Tabel 10: Vermijdingsgedrag, in %

Buurten	
Maria Gewanden-Terschuren	51%
Mariarade	61%
Hoensbroek-De Dem	67%
Nieuw Lotbroek	65%
Vrieheide-De Stack	57%
Heerlerheide-Passart	63%
Heksenberg	58%
Rennemig-Beersdal	48%
Zeswegen-Nieuw Husken	57%
Grasbroek-Muschemig-Schandelen (GMS)	56%
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP)	69%
Heerlen-Centrum	54%
Eikenderveld	69%
Welten-Benzenrade	46%
Bekkerveld-Aarveld	60%
Caumerveld-Douve Weien	29%
Molenberg	73%
Heerlerbaan-Centrum	43%
Heerlerbaan-Schil	56%
Heerlen totaal	59%

Daarnaast is het voor het veiligheidsbeleid van belang om te achterhalen welke plekken in de ogen van de inwoners het meest onveilig zijn én waardoor ze deze plekken gaan vermijden. Aan de inwoners is daarom gevraagd om aan te geven welke concrete plekken in hun buurt dit zijn.

In onderstaande tabel is per buurt een overzicht gegeven van de meest genoemde onveilige plekken die men vermijdt. Hierbij wordt de betreffende plek of straat genoemd indien deze door minimaal 3 personen is genoemd. Hierbij kan het voorkomen dat een plek die door een inwoner van buurt x genoemd is, ook genoemd is door een inwoner van een andere buurt, terwijl deze plek uiteraard tot slechts één buurt behoort. Bijv.: Kouvenderstraat wordt zowel genoemd door inwoners uit Maria Gewanden-Terschuren, Mariarade en Hoensbroek-De Dem.

Tabel 11: Voornaamste plekken onveiligheidsgevoelens

Buurten	
Maria Gewanden-Terschuren	- Kasteelbuurt - Hoofdstraat (vanaf de Lidl) t/m Steenberglaan - Kouvenderstraat - Markgravenstraat - Parkeerplaats Vaesraderbosweg 4
Mariarade	- Akerstraat-Noord - Gebrookerplein - Winkelcentrum Hoensbroek (Kouvenderstraat)
Hoensbroek-De Dem	- Akerstraat-Noord - Aldenhofpark - Kouvenderstaat/Gebrookerplein - Park Pastoor Schleidenstraat
Nieuw Lotbroek	- Parkeerplaats voormalige FC Hoensbroek (Verlengde Klinkertstraat) en omliggende straten - Plein Boshouwersweide
Vrieheide-De Stack	- Anjelierstraat (bij café/friture) - Comeliusplein/Varenbeuk - Italiëlaan en omgeving
Heerlerheide-Passart	- Comelisuplein - Winkelcentrum (Plus supermarkt) en bij de kerk - Nieuw Einde - Plataanstraat
Heksenberg	- Hei Grindelweg (o.a. bij parkeerplaats sportvelden) - Winkelcentrum Heerlerheide (Plus supermarkt) - Parkeerplaats Groene Ster ('s avonds)
Rennemig-Beersdal	- Belemieterf - Comeliusplein - Wannerplein (winkelcentrum Heerlerheide)
Zeswegen-Nieuw Husken	- Dudoklaan - Parkeerplaats Mijzettelaaan/Zeswegenlaan (winkelcentrum)

Buurten	
Grasbroek-Muschemig-Schandelen (GMS)	- Maanplein stationsomgeving - Sittarderweg (nieuwbouw flat/bij PPL school) - Lange Jan park - Park bij Basisschool Windwijzer / Egstraat (vanwege slechte/geen verlichting)
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP)	- Limburgiastraat (bij friture) - Omgeving Gasthuisstraat/Groene boord/Aambos - Limaweg - Park bij voormalige Glasmij aan Schaeserbergerweg - Parkeerplaats aan Schaesbergerweg (voorheen was hier een overweg)
Heerlen-Centrum	- Maankwartier (nabij Jumbo) - Stationsgebied - Tempsplein richting Ruys de Beerenbroecklaan
Eikenderveld	- Achteraan Eikenderveld - Eikenderweg - Pijperstraat en tunneltje (ivm drugs dealen) - Speelveld Hertogstraat - Stadhoudersstraat
Welten-Benzenrade*	-
Bekkerveld-Aardveld	Plein Bekkerveld
Caumerveld-Douve Weien*	-
Molenberg	- Gerard Bruningstraat bij de kerk - Hendrik van Veldekstraat/Jacob van Maerlandstraat - Opvang Voskuilenweg/Gasthuisstraat - Kerkdraderweg
Heerlerbaan-Centrum	- Flats Peter Schunckstraat - Winkelcentrum Bautsch 's avonds
Heerlerbaan-Schil	- Winkelcentrum Bautsch 's avonds - Park bij Basisschool Windwijzer / Egstraat (vanwege slechte/geen verlichting)

*Het aantal deelnemers dat onveilige plekken aangeeft is kleiner dan 25.

2.3 Perceptie openbare orde- en veiligheidsproblemen

Waar het in de vorige paragraaf gaat om de algemene veiligheidsbeleving in de buurt, komt in deze paragraaf een iets manifester onderwerp aan de orde, namelijk de manier waarop inwoners de omvang van concrete openbare orde- en veiligheidsproblemen (OOV-problemen) in hun buurt inschatten. Het gaat daarbij dus wel nog steeds om de perceptie van de OOV-problemen door de burger. Daarvoor is de deelnemers in het burgeronderzoek een aantal vervelende voorvallen en misdrijven voorgelegd met het verzoek om aan te geven of deze naar eigen idee vaak, soms of (bijna) nooit voorkomen in de buurt. De voorvallen en misdrijven die aan de deelnemers zijn voorgelegd kunnen worden teruggebracht tot enkele hoofdcategorieën. Eén van die categorieën is vermogensdelicten. Deze heeft betrekking op de volgende vervelende voorvallen en misdrijven:

- fietsendiefstal;
- diefstal uit auto's;
- beschadiging of vernieling aan auto's en diefstal vanaf auto's;
- inbraak in woningen.

In 2023 bedraagt de gemiddelde schaalscore voor buurtgerelateerde vermogensdelicten een 3,0 en is hiermee ten opzichte van 2021 met 0,7 afgenomen. Vermogensdelicten komen in de ogen van de burger het meest voor in Vrieheide-De Stack (4,1) en Heerlerheide-Passart (4,1). Tussen 2021 en 2023 wordt er in geen van de buurten een toename gemeten. Wel worden er afnames gemeten. Die zijn het grootst in Vrieheide-De Stack (-1,3) en Mariarade (-1,2).

Indien een uitsplitsing gemaakt wordt naar categorieën van vermogensdelicten, kan geconcludeerd worden dat beschadiging of diefstal aan/vanaf auto's het meest voorkomend is. Bijna vier op de tien (38%) geeft aan dat dit soms of vaak voorkomt in diens buurt. Ongeveer drie op de tien geeft aan soms of vaak woninginbraak (33%), fietsendiefstal (33%) en diefstal uit auto's (28%) te ervaren in diens buurt.

Tabel 12 geeft weer in welke mate de deelnemers in 2017, 2019, 2021 en 2023 inschatten dat vermogensdelicten voorkomen in de eigen buurt, afgezet tegen het gemiddelde van de gemeente Heerlen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een schaalscore die loopt van 0 (= komt niet voor) t/m 10 (= komt heel vaak voor).

Tabel 12: Perceptie vermogensdelicten in buurt 2017-2023

Buurten	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	4,3	3,7	2,9	2,7
Mariarade	3,9	3,5	4,0	2,8
Hoensbroek-De Dem	4,7	4,6	3,5	3,2
Nieuw Lotbroek	4,9	4,8	3,8	3,0
Vrieheide-De Stack	5,1	5,0	5,4	4,1
Heerlerheide - Passart	4,2	4,5	5,0	4,1
Heksenberg	4,4	4,0	3,8	3,1
Rennemig - Beersdal	5,2	4,4	4,0	3,2
Zeswegen-Nieuw Husken	4,5	4,4	3,3	2,9
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	4,4	4,1	3,4	3,3
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	4,8	4,5	4,3	3,4
Heerlen-Centrum	3,9	3,3	3,5	2,8
Eikenderveld	4,8	5,6	3,9	3,6
Welten-Benzenrade	4,0	4,2	2,8	2,3
Bekkerveld-Aarveld	4,1	3,0	2,9	2,5
Caumerveld-Douve Weien	3,1	3,3	3,3	2,3
Molenberg	2,6	3,7	2,4	2,4
Heerlerbaan-Centrum	4,5	5,5	4,3	3,6
Heerlerbaan-Schil	3,4	3,7	3,8	2,3
Heerlen totaal	4,2	4,2	3,7	3,0

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlens gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)

Behalve naar vermogensdelicten is in het burgeronderzoek ook gekeken naar het vóórkomen van dreiging in de buurt. Het gaat dan om de volgende vervelende voorvallen en misdrijven:

- Bedreiging
- Dronken mensen op straat
- Vrouwen en mannen die op straat worden lastig gevallen
- Geweldsmisdrijven
- Drugsoverlast
- Tasjesroof

In 2023 bedraagt de gemiddelde schaalscore voor buurtgerelateerde dreiging 1,5, deze aanzienlijk afgenomen (-0,4) ten opzichte van 2021 (1,9). In absolute zin komt dreiging in Heerlen echter relatief weinig voor; op een schaal van 0 t/m 10 is 1,5 immers laag te noemen. Hierbij dient men wel te beseffen dat het gaat om vrij ernstige vormen van criminaliteit (m.n. bedreiging, geweld, tasjesroof).

Dreiging wordt met name ervaren door inwoners van Heerlerheide-Passart (2,8), Vrieheide-De Stack (2,6) en Heerlen-Centrum (2,6). Op buurtniveau zijn enkele verschuivingen ten opzichte van 2021 geconstateerd. Een positieve ontwikkeling is met name zichtbaar in Vrieheide-De Stack (-1,2), Heerlerheide-Passart (-1,2) en MSP (-1,1): de perceptie van dreiging is hier afgenomen. Alleen in GMS (+0,3) en Molenberg (+0,2) zien we een toename van dreiging in de buurt ten opzichte van 2021 (resp. +0,3 en +0,2).

Bij uitsplitsing op het soort dreiging is te zien dat de meeste dreiging wordt ervaren door drugsoverlast (34% ervaart dit vaak/soms), gevolgd door overlast door dronken mensen op straat (32%).

Tabel 13 geeft weer in welke mate de deelnemers in 2017, 2019, 2021 en 2023 inschatten dat dreiging voorkomt in de eigen buurt, afgezet tegen het gemiddelde van de gemeente Heerlen. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een schaalscore die loopt van 0 (= komt niet voor) t/m 10 (= komt heel vaak voor).

Tabel 13: Perceptie dreiging in buurt 2017-2023

Buurt	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	1,2	1,6	1,3	1,1
Mariarade	0,9	1,3	1,3	1,1
Hoensbroek-De Dem	2,3	3,3	2,5	1,8
Nieuw Lotbroek	1,0	1,1	1,8	1,5
Vrieheide-De Stack	3,1	3,1	3,8	2,6
Heerlerheide - Passart	2,3	3,1	4,0	2,8
Heksenberg	1,8	1,3	1,8	1,1
Rennemig - Beersdal	1,6	1,4	1,7	1,0
Zeswegen-Nieuw Husken	1,6	1,7	1,7	1,5
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	3,1	2,9	2,2	2,5
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	2,6	2,9	2,5	1,4
Heerlen-Centrum	2,9	2,9	3,0	2,6
Eikenderveld	3,5	3,2	2,6	2,1
Welten-Benzenrade	0,6	0,6	0,4	0,6
Bekkerveld-Aarveld	1,2	1,2	0,9	0,8
Caumerveld-Douve Weien	0,9	0,6	0,4	0,5
Molenberg	1,3	1,5	1,4	1,6
Heerlerbaan-Centrum	1,6	2,4	1,6	1,5
Heerlerbaan-Schil	0,8	1,0	0,9	0,8
Heerlen totaal	1,8	1,9	1,9	1,5

- Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)
- Gemiddelde score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
- Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)

2.4 Jeugdoverlast

Daarnaast is in het burgeronderzoek gevraagd of men jeugdoverlast ervaart in de buurt. Jeugdoverlast omvat gedragingen die als hinderlijk of storend worden ervaren, zoals lawaai, samenscholing en andere ongewenste gedragingen.

Tabel 14 laat zien hoeveel procent van de inwoners in 2023 jeugdoverlast ervaart in de eigen buurt.

Gemiddeld genomen geeft ruim vier op de tien (43%) inwoners aan dat zij jeugdoverlast ervaart. In Heerlerheide-Passart is het aandeel dat jeugdoverlast ervaart het hoogste (64%); in Welten-Benzenrade is de ervaren jeugdoverlast met 20% het laagst.

Tabel 14: Jeugdoverlast, in %

Buurten	
Maria Gewanden-Terschuren	33%
Mariarade	42%
Hoensbroek-De Dem	44%
Nieuw Lotbroek	35%
Vrieheide-De Stack	59%
Heerlerheide-Passart	64%
Heksenberg	43%
Rennemig-Beersdal	52%
Zeswegen-Nieuw Husken	46%
Grasbroek-Muschemig-Schandelen (GMS)	46%
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP)	40%
Heerlen-Centrum	32%
Eikenderveld	52%
Welten-Benzenrade	20%
Bekkerveld-Aarveld	44%
Caumerveld-Douve Weien	31%
Molenberg	42%
Heerlerbaan-Centrum	45%
Heerlerbaan-Schil	36%
Heerlen totaal	43%

Hoofdstuk 2 Veiligheid

Daarnaast is het van belang om te achterhalen welke vormen van jeugdoverlast worden ervaren. In onderstaande tabel is per buurt een overzicht gegeven van de meest genoemde vormen van jeugdoverlast. Hierbij wordt de betreffende vorm van jeugdoverlast vermeld indien deze door minimaal 3 personen is genoemd.

Tabel 15: Voornaamste vormen van jeugdoverlast per buurt

Buurten	
Maria Gewanden-Terschuren	• Drugshandel • Samenscholing/hangjongeren • Geluidsoverlast (geschreeuw) • Rotzooi
Mariarade	• Samenscholing/hangjongeren • Geluidsoverlast (geschreeuw)
Hoensbroek-De Dem	• Drugshandel • Samenscholing/hangjongeren • Rotzooi en vernielingen
Nieuw Lotbroek	• Hangjongeren • Geluidsoverlast (geschreeuw) • Hard/roekeloos rijgedrag (o.a. opgevoerde bromfiets)
Vrieheide-De Stack	• Brandstichting m.n. papier- en afvalcontainers • Drugsoverlast • Geluidsoverlast (geschreeuw) • Samenscholing/hangjongeren
Heerterheide-Passart	• Agressief gedrag (o.a. schreeuwen, intimidatie, hard rijden met fiets/scooter) • Samenscholing/hangjongeren • Drugsrunners • Geluidsoverlast
Heksenberg	• Samenscholing/hangjongeren • Drugshandel • Geluidsoverlast (muziek/geschreeuw)
Rennemig-Beersdal	• Samenscholing/hangjongeren • Asociaal gedrag (agressie/bedreiging/vernielingen) • Geluidsoverlast door te hard rijden • Geluidsoverlast (geschreeuw)
Zeswegen-Nieuw Husken	• Geluidsoverlast (geschreeuw) • Samenscholing/hangjongeren

Buurten	
Grasbroek-Muschemig-Schandelen (GMS)	• Geluidsoverlast door te hard rijden • Samenscholing/hangjongeren • Geluidsoverlast (geschreeuw)
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP)	• Geluidsoverlast (geschreeuw) • Hard rijden (o.a. opgevoerde scooters) • Samenscholing/hangjongeren
Heerlen-Centrum	• Dronken jongeren • Geluidsoverlast weekend • Samenscholing/hangjongeren
Eikenderveld	• Drugsoverlast/handel • Samenscholing/hangjongeren • Hard rijden op scooters e.d. • Geluidsoverlast (geschreeuw)
Welten-Benzenrade	• Samenscholing/hangjongeren • Geluidsoverlast (geschreeuw)
Bekkerveld-Aarveld	• Afval en rommel Bekkerveld • Drugsoverlast/drogshandel Bekkerveld • Geluidsoverlast hangjongeren
Caumerveld-Douve Weien	• Samenscholing/hangjongeren • Rommel en afval • Geluidsoverlast (lawaai/geschreeuw)
Molenberg	• Drugsoverlast • Samenscholing/hangjongeren • Geluidsoverlast (geschreeuw)
Heerterbaan-Centrum	• Geluidsoverlast (lawaai/geschreeuw) • Samenscholing/hangjongeren
Heerterbaan-Schil	• Samenscholing/hangjongeren • Geluidsoverlast (geschreeuw) • Rotzooi

2.5 Slachtofferschap

Het is een bekend gegeven dat een deel van de criminaliteit zich onttrekt aan de waarneming en registratie van de politie. Zo blijkt uit eerder burgeronderzoek dat ruim 50% van de inwoners die in een bepaald jaar slachtoffer zijn geweest van een misdrijf hiervan géén aangifte heeft gedaan bij de politie. Om deze 'verborgen' criminaliteit mee in beeld te brengen is in het burgeronderzoek aan de inwoners zelf gevraagd of ze in de afgelopen 12 maanden slachtoffer zijn geweest van een misdrijf. De lijst van misdrijven die aan de inwoners is voorgelegd omvat de volgende vijf hoofdcategorieën:

- Woninginbraak (diefstal uit woning of poging tot inbraak);
- Autodelicten (diefstal uit de auto, diefstal vanaf de buitenkant van de auto, vernieling aan de auto);
- Fietsdelicten (fietsendiefstal);
- Vernieling (vernieling of beschadiging van persoonlijk bezit, bijvoorbeeld aan huis of tuin);
- Geweldd misdrijven (beroving met geweld, mishandeling, bedreiging met lichamelijk geweld).

In 2023 bedraagt het slachtofferschap gemiddeld 25%. Ten opzichte van 2021 is dit gelijk gebleven. Het hoogste slachtofferschap wordt gerapporteerd door inwoners van Eikenderveld (35%) en Nieuw Lotbroek (34%), het laagst door inwoners van Welten-Benzenrade (12%). Op buurtniveau is de sterkste toename te zien in Nieuw Lotbroek (+11 procentpunten), en Eikenderveld (+7 procentpunten). De sterkste afname is te zien in Vrieheide-De Stack (-7 procentpunten) en Rennemig-Beersdal (-7 procentpunten). Indien een uitsplitsing gemaakt wordt naar categorieën van slachtofferschap kan geconcludeerd worden dat autodelicten (13%) het meest voorkomend is, gevolgd door vernieling (11%).

Tabel 16 toont hoeveel procent van de inwoners in 2017, 2019, 2021 en 2023 in de eigen buurt slachtoffer is geweest van één of meer van deze misdrijven. Hierbij wordt de gemiddelde score voor de gemeente Heerlen en de buurten weergegeven.

Tabel 16: Slachtofferschap in de buurt 2017-2023

Buurten	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	16%	18%	20%	23%
Mariarade	20%	20%	26%	21%
Hoensbroek-De Dem	17%	21%	24%	22%
Nieuw Lotbroek	17%	28%	23%	34%
Vrieheide-De Stack	19%	20%	38%	31%
Heerlerheide - Passart	15%	14%	28%	31%
Heksenberg	20%	20%	34%	32%
Rennemig - Beersdal	23%	25%	34%	28%
Zeswegen-Nieuw Husken	20%	11%	25%	23%
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	16%	21%	27%	30%
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	18%	18%	28%	24%
Heerlen-Centrum	15%	15%	23%	27%
Eikenderveld	21%	21%	28%	35%
Welten-Benzenrade	2%	16%	15%	12%
Bekkerveld-Aarveld	15%	19%	21%	25%
Caumerveld-Douve Weien	19%	17%	17%	17%
Molenberg	16%	16%	23%	28%
Heerlerbaan-Centrum	18%	15%	26%	28%
Heerlerbaan-Schil	13%	16%	19%	18%
Heerlen totaal	16%	18%	25%	25%

- Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)
- Gemiddelde score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
- Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)

2.6 Ondernijning

Ondernijning is een vorm van georganiseerde criminaliteit waarbij de onder- en bovenwereld met elkaar verweven raakt. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een persoon die zijn inkomsten uit criminaliteit verkrijgt, een vergunning bij de gemeente aanvraagt, een horeca-inrichting opent en hiermee vervolgens een mogelijkheid creëert zijn zwart verdiende geld wit te wassen.

- Ondernijning bestaat uit meerdere thema's/verschijningsvormen, namelijk:
- Drugs (georganiseerde hennepcultuur, hennepkwekerijen, drugslabs, de handel in drugs, etc.);
 - Mensenhandel en mensensmokkel (uitbuiting arbeidsmigranten, illegale prostitutie, etc.);
 - Misbruik en fraude binnen de vastgoedsector (illegale bewoning, illegale verhuur en onderhuur);
 - Witwassen;
 - Criminele motorbendes;
 - Zorgcriminaliteit (criminelen die als ZZP'er in de zorg werken);
 - Jeugdigen die zich bezig houden met zware/georganiseerde criminaliteit.

Gemiddeld is de helft (51%) van de Heerlenaren van mening signalen die op ondernijning wijzen te herkennen. Hierbij is meer dan de helft (60%) bereid om ondernijning zeker te melden. Nog eens een derde geeft aan 'misschien' en 'slechts' 7% geeft aan dat de bereidheid er niet is om ondernijning te melden.

Tussen 2021 en 2023 is het aandeel deelnemers dat aangeeft signalen van ondernijning te herkennen gemiddeld genomen licht gedaald (-6 procentpunten). Daarentegen is de bereidheid om signalen van ondernijning te melden fors toegenomen (+14 procentpunten).

In het burgeronderzoek is aan inwoners gevraagd of zij signalen die op ondernijning kunnen wijzen zouden herkennen en of zij bereid zijn om ondernijning te melden.

In tabel 17 wordt weergegeven welk aandeel van de inwoners aangeeft signalen van ondernijning te herkennen en zeker bereid is aangifte hiervan te doen. Hierbij gaat het om Heerlenaren die aangegeven hebben dit zeker te doen.

Tabel 17: Ondernijning, % dat signalen herkent en % dat ondernijning zou melden 2021-2023

Buurten	Kan signalen van ondernijning herkennen		Bereid ondernijning te melden	
	2021	2023	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	51%	54%	41%	57%
Mariarade	63%	45%	35%	59%
Hoensbroek-De Dem	64%	49%	53%	53%
Nieuw Lotbroek	50%	50%	41%	48%
Vrieheide-De Stack	56%	47%	39%	60%
Heerlerheide-Passart	53%	59%	40%	62%
Heksenberg	66%	57%	36%	65%
Rennemig-Beersdal	62%	58%	52%	57%
Zeswegen-Nieuw Husken	33%	41%	38%	57%
Grasbroek-Muschemig-Schandelen (GMS)	56%	51%	52%	55%
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP)	62%	54%	37%	61%
Heerlen-Centrum	51%	45%	55%	63%
Eikenderveld	49%	52%	51%	62%
Welten-Benzenrade	70%	56%	55%	68%
Bekkerveld-Aarveld	50%	56%	55%	65%
Caumerveld-Douve Weien	67%	52%	46%	66%
Molenberg	61%	49%	46%	54%
Heerlerbaan-Centrum	67%	45%	55%	56%
Heerlerbaan-Schil	39%	53%	63%	66%
Heerlen totaal	57%	51%	46%	60%

2.7 Cybercrime/digitale criminaliteit

In het burgeronderzoek is aan de inwoners gevraagd om of zij weleens te maken hebben gehad met cybercrime/digitale criminaliteit. Cybercrime/digitale criminaliteit heeft betrekking op internetoplichting, digitale identiteitsfraude, hacken, bedreigingen online, koop- en verkoopfraude, phishingmails etc. Tabel 18 laat zien wat de omvang van cybercrime is, terwijl in tabel 19 weergegeven wordt welk aandeel van deze inwoners aangifte hiervan heeft gedaan.

Tabel 18: Te maken gehad met cybercrime, in %

Buurtten	Ja, niet zelf slachtoffer	Ja, zelf slachtoffer	Nee
Maria Gewanden-Terschuren	16%	7%	77%
Mariarade	15%	6%	78%
Hoensbroek-De Dem	16%	9%	75%
Nieuw Lotbroek	23%	2%	75%
Vrieheide-De Stack	16%	7%	77%
Heerlerheide-Passart	14%	9%	76%
Heksenberg	15%	5%	81%
Rennemig-Beersdal	15%	8%	77%
Zeswegen-Nieuw Husken	13%	5%	82%
Grasbroek-Muschemig-Schandelen (GMS)	14%	5%	81%
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP)	14%	6%	81%
Heerlen-Centrum	16%	5%	79%
Eikenderveld	18%	3%	80%
Welten-Benzenrade	20%	4%	76%
Bekkerveld-Aarveld	21%	7%	72%
Caumerveld-Douve Weien	23%	4%	73%
Molenberg	16%	7%	78%
Heerlerbaan-Centrum	7%	5%	88%
Heerlerbaan-Schil	19%	8%	73%
Heerlen totaal	16%	6%	78%

Tabel 19: Aangifte van cybercrime, in %

Buurtten	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	8%	15%
Mariarade	6%	16%
Hoensbroek-De Dem	2%	18%
Nieuw Lotbroek	19%	0%
Vrieheide-De Stack	4%	30%
Heerlerheide-Passart	29%	19%
Heksenberg	8%	16%
Rennemig-Beersdal	14%	23%
Zeswegen-Nieuw Husken	27%	21%
Grasbroek-Muschemig-Schandelen (GMS)	10%	22%
Meezenbroek-Schaesbergerveld-Palemig (MSP)	11%	21%
Heerlen-Centrum	14%	32%
Eikenderveld*	18%	
Welten-Benzenrade	20%	14%
Bekkerveld-Aarveld	6%	15%
Caumerveld-Douve Weien	7%	12%
Molenberg	14%	17%
Heerlerbaan-Centrum*	25%	
Heerlerbaan-Schil	14%	20%
Heerlen totaal	13%	19%

*aantal inwoners is te klein (n<25) om betrouwbare uitspraken te kunnen doen op buurtniveau.

Gemiddeld genomen heeft het leeuwendeel van de inwoners niet te maken gehad met cybercrime (78%). Ruim één op de zes inwoners (16%) heeft gemiddeld genomen met cybercrime te maken gehad, doch is hier zelf géén slachtoffer van geworden. Daarentegen geeft 6% aan zelf wél slachtoffer te zijn geworden. Gemiddeld genomen heeft één op de vijf (19%) inwoners aangifte gedaan bij de politie van cybercrime. Het aandeel inwoners dat aangifte van cybercrime heeft gedaan, is het hoogst in Heerlen-Centrum (32%); in Nieuw Lotbroek is dit aandeel met 0% het laagst.

2.8 Politiewaardering

De aanwezigheid en het optreden van de politie heeft invloed op zowel de feitelijke veiligheid in de buurt als de beleving ervan door de burger. Daarom is de deelnemers in het burgeronderzoek een aantal stellingen over het functioneren van de politie in de buurt voorgelegd met het verzoek om aan te geven of men het al dan niet met deze stellingen eens is. Het gaat om de volgende positief en negatief geformuleerde stellingen:

- Je ziet de politie te weinig in de buurt.
- De politie komt hier te weinig uit de auto.
- De politie pakt de problemen in de buurt op.
- De politie biedt de burgers in deze buurt bescherming.
- Je mist een wijkagent hier in de buurt.

In 2023 bedraagt de waardering voor het functioneren van de politie gemiddeld een 4,0, dit is een lichte toename ten opzichte van de waardering in 2021.

De scores van de afzonderlijke buurten variëren van een 3,3 in Nieuw Lotbroek tot een 5,6 in Welten-Benzenrade. Afgezet tegen de schaalverdeling van 0 (= zeer laag) t/m 10 (= zeer hoog) kan geconstateerd worden dat de politiewaardering daarmee met scores van 5,6 en lager in absolute zin in alle buurten vrij laag scoort. Op buurtniveau valt op dat met name de deelnemers van Heksenberg (+1,0), Welten-Benzenrade (+0,8) en Heerlerheide-Passart (+0,8) de politie meer zijn gaan waarderen ten opzichte van 2021. In Nieuw Lotbroek (-0,7) en GMS (-0,6) is de waardering het meest afgenomen.

Zoomen we in op de afzonderlijke aspecten van politiewaardering, dan kan geconstateerd worden dat ruim vier op de tien Heerlenaren van mening is dat de politie te weinig te zien is in de buurt (47%), de politie weinig uit de auto komt (40%) en een wijkagent in de buurt gemist wordt (40%).

Vervolgens zijn de reacties op deze stellingen omgerekend naar een schaalscore voor politiewaardering die loopt van 0 (= zeer laag) t/m 10 (= zeer hoog). Tabel 20 geeft de tevredenheid over het functioneren van de politie in de buurt aan de hand van deze schaalscores voor 2023 weer.

Tabel 20: Politiewaardering 2017-2023

Buurten	2017	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	3,8	4,4	3,5	4,0
Mariarade	3,0	2,7	3,9	4,3
Hoensbroek-De Dem	3,0	2,8	3,3	3,7
Nieuw Lotbroek	3,7	3,4	4,0	3,3
Vrieheide-De Stack	3,6	3,5	3,3	3,5
Heerlerheide - Passart	4,1	3,9	2,9	3,7
Heksenberg	4,5	4,3	3,4	4,4
Rennemig - Beersdal	4,0	3,5	3,7	3,4
Zeswegen-Nieuw Husken	4,3	4,4	4,3	4,4
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	4,2	4,4	4,4	3,8
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	3,6	4,3	3,4	3,8
Heerlen-Centrum	4,4	4,5	4,5	4,8
Eikenderveld	3,6	3,4	3,5	3,6
Welten-Benzenrade	4,8	4,7	4,8	5,6
Bekkerveld-Aarveld	3,8	4,4	4,6	4,4
Caumerveld-Douve Weien	5,1	4,7	5,0	5,5
Molenberg	4,2	3,1	3,9	3,7
Heerlerbaan-Centrum	3,8	3,4	4,0	3,5
Heerlerbaan-Schil	4,2	4,7	3,4	3,9
Heerlen totaal	4,0	3,9	3,8	4,0

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

HOOFDSTUK 3

WONEN



3.1 Woningwaardering

De woningwaardering is in het burgeronderzoek onderzocht door de deelnemers te vragen om een aantal aspecten van hun woning met een rapportcijfer van 1 t/m 10 te beoordelen. Het gaat dan om grootte, duurzaamheid, indeling en onderhoud van de woning. Tabel 21 geeft de waardering van de woning op deze aspecten in 2023 weer.

Tabel 21: Waardering woning, in rapportcijfers 2023

Buurt	Grootte woning	Onderhoud woning	Indeling woning	Duurzaamheid woning
Maria Gewanden-Terschuren	7,4	6,8	7,3	6,5
Mariarade	7,3	7,2	7,4	6,9
Hoensbroek-De Dem	7,4	6,7	7,3	6,2
Nieuw Lotbroek	7,4	7,0	7,2	6,8
Vrieheide-De Stack	7,1	6,3	6,9	6,1
Heerlerheide - Passart	7,4	6,8	7,4	6,7
Heksenberg	7,6	6,9	7,6	6,6
Rennemig - Beersdal	7,4	6,8	7,3	6,3
Zeswegen-Nieuw Husken	6,8	6,5	6,9	6,2
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	7,0	6,6	7,2	6,4
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	7,2	6,6	7,3	6,2
Heerlen-Centrum	7,7	7,0	7,6	6,4
Eikenderveld	7,0	6,2	7,1	5,8
Welten-Benzenrade	8,0	7,8	7,9	7,2
Bekkerveld-Aarveld	7,3	7,0	7,6	6,1
Caumerveld-Douve Weien	7,6	7,2	7,6	6,6
Molenberg	7,3	6,9	7,1	6,4
Heerlerbaan-Centrum	7,3	6,7	7,1	6,1
Heerlerbaan-Schil	8,0	7,6	7,8	7,5
Heerlen totaal	7,4	6,9	7,3	6,5

Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)

Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

De deelnemers van de gemeente Heerlen waarderen hun woning op de genoemde aspecten met een ruime voldoende.

Het minst tevreden over de grootte van de woning zijn deelnemers woonachtig in Zeswegen-Nieuw Husken (6,8). Het minst tevreden over onderhoud en duurzaamheid van de woning zijn deelnemers uit Eikenderveld (resp. 6,2 en 5,8). Deelnemers uit Vrieheide-De Stack (6,9) en Zeswegen-Nieuw Husken (6,9) zijn het minst tevreden over de indeling van de woning.

Het meest te spreken over hun woning zijn de inwoners uit Welten-Benzenrade (grootte 8,0; onderhoud 7,8; indeling 7,9; duurzaamheid 7,2) en Heerlerbaan-Schil (grootte 8,0; onderhoud 7,6; indeling 7,8; duurzaamheid 7,5).

HOOFDSTUK 4

VRIJETIJD SBESTEDING



In dit hoofdstuk wordt de maatschappelijke participatie van de inwoners van Heerlen in kaart gebracht.

4.1 Maatschappelijke participatie

Inwoners kunnen op verschillende manieren maatschappelijk actief zijn, bijvoorbeeld op het terrein van vrijwilligerswerk en vrijetijdsbesteding. In deze paragraaf wordt een indruk gegeven van de manier waarop de inwoners van Heerlen participeren in dit soort maatschappelijke activiteiten. Om de maatschappelijke participatie te indiceren is gebruik gemaakt van de volgende vragen die inzicht geven in de mate waarin men aan het maatschappelijke leven deelneemt:

- Doet u op de één of andere manier aan sport?
- Gaat u weleens uit?
- Bent u op de een of andere manier actief als vrijwilliger?
- Heeft u nog andere vrijetijdsactiviteiten en hobby's, die hiervoor nog niet aan de orde zijn geweest?
- Hoe vaak ontmoet u vrienden of familie?

Vervolgens is gevraagd of men bovenstaande activiteiten in sociaal verband (samen met anderen) uitvoert en of men ze regelmatig (minimaal 1 keer per maand) verricht. Op basis van de antwoorden op deze vragen is één schaa score voor maatschappelijke participatie berekend, die loopt van 0 (= zeer laag) t/m 10 (= zeer hoog).

In Heerlen bedraagt de schaa score voor maatschappelijke participatie in 2023 een 3,1. In vergelijking met 2021 is deze licht afgenomen. Afgezet tegen de schaalverdeling van 0 (= zeer laag) t/m 10 (= zeer hoog) kan geconstateerd worden dat de maatschappelijke participatie, met scores van 3,7 en lager, relatief laag is. De score is het hoogst in de buurten Caumerveld-Douve Weien (3,7) en Bekkerveld-Aarveld (3,6). De laagste scores zijn zichtbaar in Vrieheide-De Stack (2,7) en Heerlerheide-Passart (2,7). Ten opzichte van 2021 is de maatschappelijke participatie met name toegenomen in Caumerveld-Douve Weien (+0,3). De grootste afname is te zien in MSP (-0,6) en Vrieheide-De Stack (-0,4).

Tabel 22 geeft de maatschappelijke participatie in de Heerlen en de buurten voor 2019, 2021 en 2023 aan de hand van deze schaa score weer.

Tabel 22: Maatschappelijke participatie 2019-2023

Buurten	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	3,6	3,2	3,1
Mariarade	3,3	3,1	3,2
Hoensbroek-De Dem	3,1	3,2	2,9
Nieuw Lotbroek	3,5	3,4	2,9
Vrieheide-De Stack	2,8	3,1	2,7
Heerlerheide - Passart	3,2	3,0	2,7
Heksenberg	3,7	3,2	2,8
Rennemig - Beersdal	3,0	3,0	2,8
Zeswegen-Nieuw Husken	2,9	2,8	2,8
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	3,0	3,0	3,0
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	3,3	3,4	2,9
Heerlen-Centrum	3,8	3,7	3,5
Eikenderveld	3,2	3,2	3,2
Welten-Benzenrade	4,0	3,9	3,5
Bekkerveld-Aarveld	3,9	3,6	3,6
Caumerveld-Douve Weien	3,5	3,4	3,7
Molenberg	3,3	3,3	3,0
Heerlerbaan-Centrum	2,7	3,2	2,8
Heerlerbaan-Schil	3,6	3,5	3,2
Heerlen totaal	3,3	3,3	3,1

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlens gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

HOOFDSTUK 5

GEZONDHEID EN WELZIJN



5.1 Eenzaamheid

Naast gezondheidsbeleving is in het burgeronderzoek ook gevraagd naar de mate waarin burgers zich eenzaam voelen. Eenzaamheid kan gedefinieerd worden als het negatief ervaren verschil tussen de kwaliteit van de relaties die men onderhoudt en de relaties zoals men die voor zichzelf zou wensen (de Jong-Gierveld, 1991). De gevolgen van langdurende eenzaamheid kunnen groot zijn. Het bedreigt de gezondheidssituatie en de hieraan gerelateerde kwaliteit van leven.

Om de mate van eenzaamheid in kaart te brengen en hierop te interveniëren, zijn in het burgeronderzoek sinds 2007 vragen gesteld over eenzaamheid. Allereerst is de vraag gesteld of men zich weleens eenzaam voelt. Hiertoe had men de mogelijkheid om te kiezen uit de antwoordcategorieën: vaak, soms, zelden en nooit. Indien deelnemers aangeven dat ze vaak of soms eenzaam zijn, is hun de vervolgvraag voorgelegd wat de reden(en) hiervan is (zijn).

Tabel 23 geeft weer hoeveel procent van de deelnemers zich in 2023 eenzaam voelt.

In 2023 voelt gemiddeld 5% van de Heerlenaren zich vaak eenzaam en 18% zich soms eenzaam. Op buurtniveau voelen met name deelnemers GMS (31%) en Eikenderveld (30%) zich vaak/soms eenzaam.

Uit nadere analyses blijkt dat de meest genoemde reden voor eenzaamheidsgevoelens 'weinig familie/vrienden/kennissen in mijn woonomgeving' (47%) is.

Tabel 23: Eenzaamheid in percentages 2023

Buurten	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
Maria Gewanden-Terschuren	5%	23%	25%	47%
Mariarade	3%	19%	25%	54%
Hoensbroek-De Dem	4%	19%	30%	47%
Nieuw Lotbroek	5%	14%	37%	44%
Vrieheide-De Stack	6%	19%	31%	44%
Heerlerheide - Passart	5%	18%	23%	53%
Heksenberg	5%	19%	20%	56%
Rennemig - Beersdal	6%	19%	24%	50%
Zeswegen-Nieuw Husken	7%	16%	26%	51%
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	7%	24%	25%	44%
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	6%	17%	30%	47%
Heerlen-Centrum	6%	21%	33%	40%
Eikenderveld	5%	25%	28%	42%
Welten-Benzenrade	2%	13%	38%	46%
Bekkerveld-Aarveld	2%	17%	35%	46%
Caumerveld-Douve Weien	5%	14%	29%	52%
Molenberg	4%	18%	31%	47%
Heerlerbaan-Centrum	4%	23%	21%	52%
Heerlerbaan-Schil	6%	10%	38%	47%
Heerlen totaal	5%	18%	29%	48%

5.2 Zelfredzaamheid

Eén van de doelen uit het Meerjarig Bestuurlijk Programma van de gemeente Heerlen is het bevorderen van de zelfredzaamheid van burgers. Iedere burger moet namelijk kunnen deelnemen aan de samenleving. Om een beeld te verkrijgen van deze zelfredzaamheid, is in het burgeronderzoek een aantal stellingen hierover opgenomen. Deze stellingen zijn:

- ik heb geen hulp van anderen nodig voor mijn dagelijkse verzorging
- ik kan het huishouden alleen af
- ik kom elke maand rond met mijn inkomen
- ik kan zelfstandig een bezoek brengen aan familie, vrienden of bekenden
- ik kan mij in het algemeen goed redden zonder hulp van anderen

Voor de berekening van zelfredzaamheid zijn bovenstaande stellingen omgerekend naar een schaalscore van 0 (helemaal niet zelfredzaam) t/m 10 (volledig zelfredzaam). De tabel geeft weer hoeveel procent van de Heerlenaren in 2019, 2021 en 2023 minimaal een 7,5 scoren op de schaal zelfredzaamheid.

In 2023 geeft 83% van de Heerlenaren aan zelfredzaam te zijn (schaalscore 7,5 of hoger). Dit percentage is ten opzichte van 2021 licht toegenomen (75%). De percentages variëren van 75% in Vrieheide-De Stack tot 91% in Caumerveld-Douve Weien.

Ten opzichte van 2021 zien we op buurtniveau alleen een afname in Rennemig-Beersdal (-2 procentpunten). In de andere buurten is de score op zelfredzaamheid toegenomen. De grootste toename in zelfredzaamheid is te vinden in de buurten Heerlerheide-Passart (+19 procentpunten) en MSP (+16 procentpunten).

Tabel 24: Zelfredzaamheid 2019-2023

Buurten	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	83%	72%	83%
Mariarade	82%	74%	84%
Hoensbroek-De Dem	76%	74%	77%
Nieuw Lotbroek	80%	69%	82%
Vrieheide-De Stack	70%	67%	75%
Heerlerheide - Passart	63%	66%	85%
Heksenberg	75%	73%	85%
Rennemig - Beersdal	70%	81%	79%
Zeswegen-Nieuw Husken	82%	76%	84%
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	80%	73%	79%
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	77%	69%	85%
Heerlen-Centrum	82%	72%	85%
Eikenderveld	77%	73%	79%
Welten-Benzenrade	87%	83%	88%
Bekkerveld-Aarveld	89%	79%	89%
Caumerveld-Douve Weien	89%	83%	91%
Molenberg	76%	79%	83%
Heerlerbaan-Centrum	67%	72%	80%
Heerlerbaan-Schil	82%	86%	87%
Heerlen totaal	78%	75%	83%

- Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)
- Gemiddelde score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
- Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

HOOFDSTUK 6

BEHEER EN ONDERHOUD



In dit hoofdstuk staat het gemeentelijk beheer en onderhoud in de buurt centraal. Het gaat dan met name om de vraag in hoeverre de deelnemers tevreden zijn over de kwaliteit van het beheer en onderhoud in hun woonomgeving.

6.1 Tevredenheid beheer en onderhoud

In het burgeronderzoek is de deelnemers een aantal aspecten van beheer en onderhoud voorgelegd, met de vraag om aan te geven of men hierover in de eigen buurt tevreden of ontevreden is. Deze aspecten hebben betrekking op de volgende vier beheer- en onderhoudscategorieën:

- Openbare weg
- Openbaar groen
- Openbare speelvoorzieningen
- Openbare straatverlichting

De antwoordpercentages zijn omgerekend naar één waarderingsscore voor beheer en onderhoud die loopt van 0 (= zeer laag) t/m 10 (= zeer hoog). Tabel 25 geeft de tevredenheid over het beheer en onderhoud in de buurt in 2019, 2021 en 2023 voor de gemeente Heerlen en de buurten aan de hand van deze score weer.

De gemiddelde waardering voor beheer en onderhoud bedraagt in 2023 een 6,5. Ten opzichte van 2021 is deze licht toegenomen (+0,4). Op buurtniveau zijn de inwoners uit Nieuw Lotbroek (5,5) en Vrieheide-De Stack (5,4) het minst tevreden over het beheer en onderhoud. Daarentegen zijn de deelnemers uit de buurten Welten-Benzenrade (7,7) en Bakkerveld-Aarveld (7,6) het meest tevreden. Ten opzichte van 2021 zijn inwoners uit Hoensbroek-De Dem (-0,3), Vrieheide-De Stack (-0,1), Rennemig-Beersdal (-0,1), Zeswegen-Nieuw Husken (-0,1) en GMS (-0,1) in 2023 minder tevreden over het beheer en onderhoud in de buurt. Inwoners uit de buurten Welten-Benzenrade (+1,7) en Heerlerbaan-Centrum (+0,9) laten de grootste toename in tevredenheid zien ten opzichte van 2021. Kijken we naar de verschillende onderdelen van beheer en onderhoud dan valt op dat inwoners in Heerlen het meest tevreden zijn over het aantal branduren van de straatverlichting (73%). Daarentegen zijn Heerlenaren het minst tevreden over de veiligheid van de speelveldjes/speelplaatsen (26%).

Tabel 25: Tevredenheid beheer en onderhoud in buurt 2019-2023

Buurten	2019	2021	2023
Maria Gewanden-Terschuren	5,9	6,1	6,2
Mariarade	6,2	5,6	6,3
Hoensbroek-De Dem	5,2	6,5	6,2
Nieuw Lotbroek	5,0	5,3	5,5
Vrieheide-De Stack	5,4	5,5	5,4
Heerlerheide - Passart	6,3	6,1	6,3
Heksenberg	6,6	5,8	6,4
Rennemig - Beersdal	6,1	6,2	6,1
Zeswegen-Nieuw Husken	7,4	7,0	7,0
Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)	6,1	6,2	6,1
Meezenbroek - Schaesbergerveld - Palemig (MSP)	5,9	5,6	6,0
Heerlen-Centrum	6,8	7,1	7,4
Eikenderveld	6,4	6,4	6,7
Welten-Benzenrade	7,6	6,0	7,7
Bekkerveld-Aarveld	7,5	6,9	7,6
Caumerveld-Douve Weien	7,1	7,6	7,5
Molenberg	5,7	7,0	7,0
Heerlerbaan-Centrum	6,3	5,7	6,6
Heerlerbaan-Schil	7,0	6,3	6,8
Heerlen totaal	6,3	6,2	6,5

	Positieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq +10\%$)
	Gemiddelde score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq 0\% < 10\%$)
	Negatieve score ten opzichte van Heerlense gemiddelde ($\Delta \geq -10\%$)

HOOFDSTUK 7

SAMENVATTING



In dit afsluitende hoofdstuk wordt samenvattend een aantal maatschappelijke indicatoren gepresenteerd. In feite zijn dit basisgegevens uit de voorgaande hoofdstukken die een indicatie geven van vooral de wijze waarop de inwoners hun directe woonomgeving beleven.

De perceptie van de woonomgeving wordt voor een belangrijk deel bepaald door de relaties die bestaan tussen de inwoners en fysieke en sociale aspecten van die woonomgeving. Voor het operationaliseren van deze relaties worden in het onderhavige burgeronderzoek een aantal indicatoren onderscheiden. Thematisch geordend gaat het om de volgende maatschappelijke indicatoren:

Leefbaarheid

- Algemene kwaliteit woonomgeving
- Verloedering
- Sociale cohesie
- Buurtoverlast

Openbare orde en veiligheid

- Onveiligheidsgevoelens
- Perceptie vermogensdelicten
- Perceptie dreiging
- Slachtofferschap
- Waardering politie

De scores op deze maatschappelijke indicatoren worden op pagina 44 tot en met 46 in een 'mozaïekoverzicht' samengevat. Dit overzicht heeft een dubbele functie; voor de betreffende indicatoren geeft het enerzijds de stand van zaken in 2021 en anderzijds de ontwikkeling tussen 2021 en 2023 weer:

Stand van zaken buurten 2023

Door middel van de symbolen "+", "o" en "-" geeft het overzicht voor de 19 afzonderlijke buurten van Heerlen weer of ze in 2023 op de betreffende indicatoren relatief gunstig, neutraal of ongunstig scoren. Referentiepunt daarbij is het gemiddelde van Heerlen in 2023. Indien een buurtscore minder dan 10% afwijkt van dit gemiddelde dan is de typering 'neutraal'; is de afwijking naar boven of beneden toe 10% of meer dan is de typering 'gunstig' resp. 'ongunstig'. Op deze manier wordt d.m.v. de symbolen een indicatie gegeven van waar de afzonderlijke buurten in 2023 ten opzichte van het gemiddelde van Heerlen staan. In de laatste kolom (Gemeente Heerlen) worden uiteraard geen symbolen weergegeven aangezien deze kolom betrekking heeft op het gemiddelde van de gemeente Heerlen.

Ontwikkeling buurten en gemeente Heerlen 2019-2023

Door middel van de kleuren 'groen', 'geel' en 'donkerblauw' geeft het overzicht voor de 19 afzonderlijke buurten van Heerlen en de gemeente Heerlen als geheel weer of ze zich tussen 2021 en 2023 op de betreffende indicatoren relatief gunstig, neutraal of ongunstig ontwikkeld hebben. Indien een score in 2023 minder dan 10% afwijkt van de score van 2021 dan is de typering 'geel'; is de afwijking naar boven of beneden toe 10% of meer dan is de typering 'groen' (gunstig) resp. 'donkerblauw' (ongunstig). Op deze manier wordt een indicatie gegeven van de ontwikkelingsrichting van de afzonderlijke buurten en van de gemeente Heerlen in totaliteit op de betreffende indicatoren.

Bij het lezen c.q. interpreteren van de uitkomsten in het mozaïekoverzicht is het van belang om te beseffen dat het bij de weergave van de ontwikkeling tussen 2021 en 2023 gaat om relatieve scores, namelijk de afwijking in 2023 ten opzichte van 2021. De uniform gehanteerde 10%-marge is daartoe een handig instrument, maar geen harde statistische maat. Een beeld van het absolute niveau van de beleving van de woonomgeving valt uit de mozaïek niet af te lezen. Daarvoor moet men de tabellen in de voorgaande hoofdstukken van dit rapport raadplegen.

Hoofdstuk 7 Samenvatting

Maatschappelijke indicatoren Heerlense buurten 2023	Maria Gewanden- Terschuren					Mariarade					Hoensbroek- De Dem					Nieuw Lotbroek					Vriehelde-De Stack					Heerlerheide - Passart					Heksenberg				
	2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023	
Leefbaarheid																																			
Algemene kwaliteit woonomgeving	7,1	7,4	7,0	7,1	o	7,1	7,1	6,9	7,2	o	6,4	6,1	6,4	6,8	o	6,9	7,4	6,7	6,6	o	5,6	5,7	4,8	5,1	-	6,5	6,4	5,6	5,8	-	7,2	7,2	6,8	6,8	o
Verloedering	4,8	4,6	4,9	4,3	o	4,7	4,7	4,8	4,3	o	5,0	5,6	5,7	4,8	o	4,7	5,0	5,6	4,8	o	6,7	6,2	6,9	6,1	-	5,7	5,8	6,2	5,4	-	5,1	5,2	5,7	5,0	-
Sociale cohesie	5,7	6,1	5,8	5,9	o	5,7	5,4	5,5	5,9	o	5,1	4,9	4,9	5,4	o	5,6	5,5	5,5	5,4	o	4,8	4,5	4,0	4,5	-	5,4	5,1	4,7	4,9	-	5,7	5,9	5,8	5,7	o
Buurtoverlast	3,5	2,6	2,8	2,4	+	3,0	3,2	3,9	2,3	+	3,8	4,2	4,0	3,2	o	3,0	3,1	3,6	2,6	+	4,5	4,4	5,9	4,7	-	4,5	4,9	5,2	4,6	-	3,3	3,4	4,3	3,5	-
Openbare orde en veiligheid																																			
Onveiligheidsgevoelens	39%	33%	38%	33%	+	26%	39%	48%	38%	o	47%	54%	54%	48%	-	43%	45%	39%	42%	o	52%	54%	68%	61%	-	43%	52%	62%	53%	-	37%	40%	57%	46%	-
Perceptie vermogensdelicten	4,3	3,7	2,9	2,7	+	3,9	3,5	4,0	2,8	o	4,7	4,6	3,5	3,2	o	4,9	4,8	3,8	3,0	o	5,1	5,0	5,4	4,1	-	4,2	4,5	5,0	4,1	-	4,4	4,0	3,8	3,1	o
Perceptie dreiging	1,2	1,6	1,3	1,1	+	0,9	1,3	1,3	1,1	+	2,3	3,3	2,5	1,8	-	1,0	1,1	1,8	1,5	o	3,1	3,1	3,8	2,6	-	2,3	3,1	4,0	2,8	-	1,8	1,3	1,8	1,1	+
Slachtofferschap	16%	18%	20%	23%	+	20%	20%	26%	21%	+	17%	21%	24%	22%	+	17%	28%	23%	34%	-	19%	20%	38%	31%	-	15%	14%	28%	31%	-	20%	20%	34%	32%	-
Waardering politie	3,8	4,4	3,5	4,0	o	3,0	2,7	3,9	4,3	o	3,0	2,8	3,3	3,7	o	3,7	3,4	4,0	3,3	-	3,6	3,5	3,3	3,5	-	4,1	3,9	2,9	3,7	o	4,5	4,3	3,4	4,4	+

gunstige ontwikkeling 2021-2023	+	gunstig t.o.v. Heerlen gemiddeld
neutrale ontwikkeling 2021-2023	o	neutraal t.o.v. Heerlen gemiddeld
ongunstige ontwikkeling 2021-2023	-	ongunstig t.o.v. Heerlen gemiddeld

Hoofdstuk 7 Samenvatting

Maatschappelijke indicatoren Heerlense buurten 2023	Rememig - Beersdal					Zeswegen- Nieuw Husken					Grasbroek - Muschemig - Schandelen (GMS)					Meezenbroek- Schaesberge rveld- Palemig (MSP)					Heerlen- Centrum					Elkenderveld					Welten- Benzenrade					
	2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023							
Leefbaarheid																																				
Algemene kwaliteit woonomgeving	6,9	7,3	7,0	6,8	o	6,8	6,6	6,4	6,5	o	6,6	6,4	6,7	6,3	-	6,3	6,4	6,3	6,7	o	7,6	7,4	7,4	7,5	o	5,5	6,3	6,0	6,0	-	8,5	8,3	8,7	8,5	+	
Verloedering	5,3	5,1	5,7	5,0	-	5,2	5,3	5,9	5,3	-	5,2	5,5	5,5	5,0	-	5,3	5,6	4,8	5,6	-	4,5	4,9	5,1	4,5	o	5,5	5,4	4,7	4,7	o	3,1	2,7	2,7	2,6	+	
Sociale cohesie	5,9	5,4	5,6	5,2	o	5,4	5,0	5,1	5,2	o	5,3	5,0	5,5	5,3	o	4,9	5,2	5,2	5,4	o	5,9	5,8	5,7	5,7	o	4,7	4,9	5,0	5,0	-	6,7	6,5	6,3	6,8	+	
Buurtoverlast	4,0	3,7	4,7	3,8	-	3,7	3,5	3,6	3,6	-	3,8	3,7	3,9	3,6	-	4,8	4,3	4,4	3,4	-	3,2	3,5	3,8	2,6	+	4,4	3,8	4,8	3,8	-	1,7	1,3	1,3	1,3	+	
Openbare orde en veiligheid																																				
Onveiligheidsgevoelens	51%	48%	49%	45%	-	41%	45%	45%	43%	o	45%	50%	53%	54%	-	48%	55%	46%	43%	o	35%	43%	41%	41%	o	51%	45%	52%	57%	-	27%	21%	18%	13%	+	
Perceptie vermogensdelicten	5,2	4,4	4,0	3,2	o	4,5	4,4	3,3	2,9	o	4,4	4,1	3,4	3,3	-	4,8	4,5	4,3	3,4	-	3,9	3,3	3,5	2,8	o	4,8	5,6	3,9	3,6	-	4,0	4,2	2,8	2,3	+	
Perceptie dreiging	1,6	1,4	1,7	1,0	+	1,6	1,7	1,7	1,5	o	3,1	2,9	2,2	2,5	-	2,6	2,9	2,5	1,4	o	2,9	2,9	3,0	2,6	-	3,5	3,2	2,6	2,1	-	0,6	0,6	0,4	0,6	+	
Slachtofferschap	23%	25%	34%	28%	-	20%	11%	25%	23%	o	16%	21%	27%	30%	-	18%	18%	28%	24%	o	15%	15%	23%	27%	o	21%	21%	28%	35%	-	2%	16%	15%	12%	+	
Waardering politie	4,0	3,5	3,7	3,4	-	4,3	4,4	4,3	4,4	+	4,2	4,4	4,4	3,8	o	3,6	4,3	3,4	3,8	o	4,4	4,5	4,5	4,8	+	3,6	3,4	3,5	3,6	-	4,8	4,7	4,8	5,6	+	

 gunstige ontwikkeling 2021-2023 + gunstig t.o.v. Heerlen gemiddeld
 neutrale ontwikkeling 2021-2023 o neutraal t.o.v. Heerlen gemiddeld
 ongunstige ontwikkeling 2021-2023 - ongunstig t.o.v. Heerlen gemiddeld

Hoofdstuk 7 Samenvatting

Maatschappelijke indicatoren Heerlense buurten 2023	Bekkerveld-Aarveld					Caumerveld-Douve Weien					Molenberg					Heerlerbaan-Centrum					Heerlerbaan-Schil					GEMEENTE HEERLEN				
	2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023		2017	2019	2021	2023	
Leefbaarheid																														
Algemene kwaliteit woonomgeving	8,0	8,4	8,1	8,1	+	8,0	8,5	8,1	8,5	+	7,5	7,1	7,0	7,1	o	7,2	7,2	7,1	6,9	o	7,8	8,2	8,1	8,0	+	7,1	7,1	6,9	7,0	
Verloedering	3,5	3,9	3,7	3,2	+	3,0	2,9	3,3	2,8	+	3,9	4,6	3,9	3,8	+	5,0	5,8	5,5	5,1	-	3,9	3,8	4,6	3,9	+	4,7	4,9	5,1	4,6	
Sociale cohesie	6,2	6,4	6,2	6,3	+	5,9	6,1	6,1	6,4	+	5,8	5,4	5,5	5,6	o	5,6	5,3	5,6	5,5	o	5,8	6,1	6,1	5,9	o	5,5	5,5	5,4	5,6	
Buurtoverlast	3,3	3,1	3,0	2,1	+	2,5	1,6	2,3	1,3	+	2,0	3,6	2,4	2,8	o	3,8	3,7	3,4	3,3	o	3,0	2,3	2,1	1,7	+	3,5	3,4	3,7	3,0	
Openbare orde en veiligheid																														
Onveiligheidsgevoelens	35%	34%	27%	18%	+	22%	22%	24%	17%	+	31%	35%	31%	39%	o	26%	47%	39%	30%	+	29%	34%	21%	22%	+	39%	43%	43%	40%	
Perceptie vermogensdelicten	4,1	3,0	2,9	2,5	+	3,1	3,3	3,3	2,3	+	2,6	3,7	2,4	2,4	+	4,5	5,5	4,3	3,6	-	3,4	3,7	3,8	2,3	+	4,2	4,2	3,7	3,0	
Perceptie dreiging	1,2	1,2	0,9	0,8	+	0,9	0,6	0,4	0,5	+	1,3	1,5	1,4	1,6	-	1,6	2,4	1,6	1,5	o	0,8	1,0	0,9	0,8	+	1,8	1,9	1,9	1,5	
Slachtofferschap	15%	19%	21%	25%	o	19%	17%	17%	17%	+	16%	16%	23%	28%	-	18%	15%	26%	28%	-	13%	16%	19%	18%	+	16%	18%	25%	25%	
Waardering politie	3,8	4,4	4,6	4,4	+	5,1	4,7	5,0	5,5	+	4,2	3,1	3,9	3,7	o	3,8	3,4	4,0	3,5	-	4,2	4,7	3,4	3,9	o	4,0	3,9	3,8	4,0	

gunstige ontwikkeling 2021-2023	+	gunstig t.o.v. Heerlen gemiddeld
neutrale ontwikkeling 2021-2023	o	neutraal t.o.v. Heerlen gemiddeld
ongunstige ontwikkeling 2021-2023	-	ongunstig t.o.v. Heerlen gemiddeld

BIJLAGE

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



Hieronder wordt de opzet van het burgeronderzoek 2023 en de verantwoording van de uitvoering beschreven. Aan de orde komen achtereenvolgens de onderzoeksmethode, steekproeftrekking, responsverantwoording, representativiteit, betrouwbaarheid en nauwkeurigheid. Aangezien de Gemeentemonitor specifiek op Heerlen betrekking heeft wordt deze onderzoeksverantwoording toegespitst op het 'Heerlense deel' van het burgeronderzoek Parkstad Limburg. Dit betekent dat deze onderzoeksverantwoording afwijkt van de in de Parkstadmonitor opgenomen onderzoeksverantwoording die betrekking heeft op geheel Parkstad Limburg. Overigens is de onderzoeksopzet van het burgeronderzoek 2023 vergelijkbaar met die van het burgeronderzoek 2001, 2003, 2005, 2007, 2009, 2011, 2013, 2015, 2017, 2019 en 2023. Op basis van deze overeenkomstige opzet zijn betrouwbare vergelijkingen met deze jaren mogelijk.

Onderzoeksmethode

Gelet op het grote aantal onderzoeksvragen is ervoor gekozen het burgeronderzoek uit te voeren in de vorm van een online enquête. Deze enquête is gehouden onder een aselechte steekproef van de bevolking van 18 jaar en ouder. De onderzoeksmethode was online via een link naar de digitale vragenlijst. Wel hadden burgers de mogelijkheid om een schriftelijke vragenlijst op te vragen, indien gewenst. Tevens is via de Facebook-pagina en de website van gemeente Heerlen een oproep gedaan om deel te nemen. Om de privacy te kunnen waarborgen zijn aan de deelnemers geen naam- en adresgegevens gevraagd, behalve de postcode (nodig om de uitkomsten te kunnen herleiden naar buurten). Om de respons te verhogen is er na 10 dagen schriftelijk gerappelleerd. Het veldwerk is uitgevoerd in de periode december 2023 t/m maart 2024.

Steekproeftrekking

Aangezien het burgeronderzoek niet alleen gegevens dient te genereren op het schaalniveau van Heerlen maar ook op het niveau van de buurten, wordt in de onderzoeksopzet uitgegaan van een op buurtniveau gestratificeerde steekproef. Daartoe is voor de 19 woonbuurten van Heerlen een afzonderlijke steekproef getrokken. Gestreefd werd naar 150 geslaagde enquêtes per buurt. Rekening houdend met responspercentages per buurt diende de steekproef derhalve minimaal 600 personen per buurt te bevatten. Op basis van dit principe is in 2023 uiteindelijk uit de Basis Registratie Personen (BRP) van Heerlen een aselechte steekproef getrokken van in totaal 16.200 inwoners van 18 jaar en ouder. Gelet op de omvang en moeilijkheidsgraad van de vragenlijst is er – mede op basis van eerdere ervaringen met burgeronderzoek – voor gekozen inwoners van verzorgings- of verpleegtehuizen buiten de steekproeftrekking te laten. De totale Heerlense onderzoekspopulatie van 18-plussers waaruit de steekproef is getrokken omvatte 86.455 inwoners in 2023.

Responsverantwoording

In 2023 hebben in gemeente Heerlen uiteindelijk 3.832 personen de vragenlijst ingevuld en geretourneerd, hetgeen een onderzoeksrespons van 24% betekent. Tabel I geeft naast een overzicht van de respons voor de afzonderlijke buurten, ook het totaal aantal verzonden vragenlijsten en het aantal geretourneerde vragenlijsten uitgesplitst per buurt weer.

Tabel I: Responsverantwoording 2023

Buurten	Onderzoekspopulatie (18+)	Vragenlijsten verzonden (bruto steekproef)	Vragenlijsten retour (netto steekproef)	Responspercentage
Maria Gewanden-Terschuren	3.900	1.500	380	25%
Mariarade	3.345	600	154	26%
Hoensbroek-De Dem	6.890	900	177	20%
Nieuw Lotbroek	4.270	600	119	20%
Vrieheide-De Stack	5.470	1.500	277	18%
Heerlerheide - Passart	5.410	900	152	17%
Heksenberg	2.970	600	131	22%
Rennemig - Beersdal	4.925	900	196	22%
Zeswegen-Nieuw Husken	3.580	900	174	19%
Grasbroek – Muschemig – Schandelen (GMS)	5.070	1.500	328	22%
Meezenbroek, Schaesbergerveld, Palemig (MSP)	6.445	900	201	22%
Heerlen-Centrum	5.370	900	277	31%
Eikenderveld	2.515	900	189	21%
Welten-Benzenrade	3.945	600	194	32%
Bekkerveld-Aarveld	2.780	600	178	30%
Caumerveld-Douve Weien	5.105	600	210	35%
Molenberg	4.870	600	154	26%
Heerlerbaan-Centrum	3.975	600	134	22%
Heerlerbaan-Schil	5.620	600	205	34%
GEMEENTE HEERLEN	86.455	16.200	3.832	24%

Representativiteit

Bij enquête-onderzoek bestaat het risico dat bepaalde bevolkingsgroepen oververtegenwoordigd of ondervertegenwoordigd zijn in de responsgroep. In dat geval zijn de deelnemers geen goede afspiegeling van de totale bevolking en is het onderzoek daarmee niet representatief. In tabel II wordt de groep Heerlense deelnemers van het burgeronderzoek 2023 afgezet tegen de feitelijke bevolking van Heerlen in 2023, getoetst op de kenmerken geslacht en leeftijd. Daarmee wordt voor deze kenmerken inzichtelijk gemaakt in hoeverre de personen die in Heerlen aan het onderzoek hebben deelgenomen een goede afspiegeling vormen van de totale (volwassen) bevolking van Heerlen.

Tabel II: Representativiteit naar geslacht en leeftijd, in %

	Responsgroep burgeronderzoek	Totale bevolking (18+)
<i>Geslacht</i>		
Man	50,7%	49,5%
Vrouw	49,3%	50,5%
<i>Leeftijd</i>		
18 t/m 34 jaar	12,1%	23,5%
35 t/m 54 jaar	22,8%	29,2%
55 t/m 74 jaar	50,3%	34,3%
75 jaar en ouder	14,8%	13,1%

Uit tabel II valt af te lezen dat de deelnemers aan het onderzoek qua geslacht een vrij redelijke afspiegeling vormt van de Heerlense bevolking. Kijken we naar leeftijd dan zien we grotere verschillen. De 18 t/m 34 jarigen en de 35 t/m 54 jarigen zijn ondervertegenwoordigd en de leeftijdscategorieën 55 t/m 74 jaar en 75 jaar en ouder zijn oververtegenwoordigd in de respons.

Om deze afwijkingen naar geslacht en leeftijd te corrigeren heeft weging plaatsgevonden. Dit is een bij steekproefonderzoek gebruikelijke statistische techniek waarbij de onderzoeksgegevens (door middel van een vermenigvuldigingsfactor) zodanig worden herberekend dat de samenstelling van de responsgroep vrijwel exact gelijk is aan de feitelijke bevolkingssamenstelling.

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

De essentie van steekproefonderzoek is, dat door het ondervragen van een beperkt deel (steekproef) van de bevolking niet alleen uitspraken worden gedaan over degenen die geënquêteerd zijn maar ook over de totale populatie waaruit die steekproef is getrokken, in dit geval de (volwassen) bevolking van Heerlen.

Daarbij dient men wel steeds te beseffen dat dit steekproefonderzoek een benadering van de werkelijkheid vormt: geen enkele steekproef is een exacte afspiegeling van de totale bevolking. Dit hoeft op zich geen bezwaar te zijn zolang de marges waarbinnen de steekproefnauwkeurigheid valt bekend (en acceptabel) zijn. Daartoe kunnen de zgn. nauwkeurigheidsmarges van de steekproef worden berekend; binnen deze marges vallen de 'werkelijke' uitkomsten voor de totale bevolking.

Normaliter wordt bij het berekenen van de nauwkeurigheidsmarges uitgegaan van 95% betrouwbaarheid. Dit betekent dat wanneer het onderzoek 100 maal herhaald wordt, 95 keer een waarde gevonden wordt die binnen de berekende nauwkeurigheidsmarges ligt.

Tabel III laat – uitgaande van een betrouwbaarheid van 95% – voor verschillende steekproefgroottes en voor verschillende mogelijke antwoordpercentages zien hoe groot de nauwkeurigheidsmarges zijn.

Tabel III: Nauwkeurigheidsmarges steekproefgroottes, op basis van 95% betrouwbaarheid

Netto steekproefgrootte	Antwoordpercentages in onderzoek				
	10% of 90%	20% of 80%	30% of 70%	40% of 60%	50%
100	6,4%	7,8%	9,0%	9,6%	9,8%
200	4,2%	5,5%	6,4%	6,8%	6,9%
300	3,4%	4,5%	5,2%	5,5%	5,7%
400	2,9%	3,9%	4,5%	4,8%	4,9%
500	2,6%	3,5%	4,0%	4,3%	4,4%
1.000	1,9%	2,5%	2,8%	3,0%	3,1%
2.000	1,3%	1,8%	2,0%	2,1%	2,2%
3.000	1,1%	1,4%	1,6%	1,8%	1,8%
4.000	0,9%	1,2%	1,4%	1,5%	1,5%

Een voorbeeld: bij een steekproefgrootte van 500 deelnemers en een antwoordpercentage van bijv. 20% is de nauwkeurigheidsmarge plus of min 3,5%, dat wil zeggen dat het werkelijke percentage in de onderzoekspopulatie tussen 16,5% en 23,5% ligt.

Door de netto steekproefgrootte van Heerlen en de afzonderlijke buurten (zie tabel 1, derde kolom) te projecteren op bovenstaande tabel kunnen de nauwkeurigheidsmarges van de in dit rapport gepresenteerde uitkomsten worden ingeschat.

Voor Heerlen als geheel (met een netto steekproefgrootte van 2.518) betekent dit dat de nauwkeurigheidsmarges van de uitkomsten afgelezen kunnen worden afgelezen tussen de zevende en de achtste regel van boven in de tabel; deze bedragen 2,2% en 1,8%; een relatief geringe onnauwkeurigheid dus.

Voor de afzonderlijke buurten (met netto steekproefgroottes van ca. 100) zijn de nauwkeurigheidsmarges – die 'afleesbaar' zijn in de eerste regel van de tabel – met percentages in de orde van ca. 6% à 10% weliswaar groter, maar nog altijd voldoende om betrouwbare indicaties op buurtniveau te geven.

Voor de volledigheid moet nog vermeld worden dat bovenstaande nauwkeurigheds-marges uitsluitend betrekking hebben op uitkomstpercentages die een proportie uitdrukken, b.v. het aandeel tevreden.

Indien de uitkomsten níet gebaseerd zijn op proporties maar op gemiddelden, zoals bij schaalscores of rapportcijfers, zijn andere nauwkeurigheidsmarges van toepassing. Deze marges zijn kleiner dan die in bovenstaande tabel, d.w.z. de nauwkeurigheid van deze gemiddelde uitkomsten is (nog) groter. Zelfs op het laagste analyseniveau, namelijk dat van de buurt of de buurt, zijn de nauwkeurigheidsmarges van gemiddelden nog alleszins acceptabel; uitgaande van bijvoorbeeld 150 deelnemers (het nagestreefde minimum aantal geslaagde enquêtes per buurt of buurt) wijkt de werkelijke waarde van een gemiddeld rapportcijfer met 95% zekerheid niet meer dan 0,2 à 0,3 punt af. Bij grotere steekproeven, zoals op het niveau van de gemeenten, zijn de afwijkingen te verwaarlozen.

postadres

Postbus 918

1200 AX Hilversum

bezoekadres

Tesselschadelaan 15A

1217 LG Hilversum

telefoon

035 623 27 89

e-mail

onderzoek@r2e.nl

website

www.research2evolve.nl

