



's-Hertogenbosch

Citymarketing

Omnibus 2021

Onderzoek & Statistiek
April 2022

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

In het najaar van 2021 is door de afdeling Onderzoek & Statistiek van de gemeente 's-Hertogenbosch een omnibusonderzoek gehouden. Met dit onderzoek bieden we interne afdelingen de mogelijkheid te weten te komen wat de meningen en opvattingen zijn van onze inwoners over een groot aantal onderwerpen. Eén van deze onderwerpen was 'Citymarketing'. Opdrachtgever voor dit onderwerp is de afdeling SO/E&E.

1.2 Methodiek

Het onderzoek is verspreid onder 2.704 inwoners in de gemeente 's-Hertogenbosch. In totaal hebben 335 inwoners de digitale vragenlijst ingevuld en 261 de schriftelijke vragenlijst. De respons is daarmee 22%. Daarnaast is er gewerkt met een zogenaamde 'open link' die verspreid is via de gemeentelijke website en sociale media. 82 inwoners hebben de vragenlijst op deze manier ingevuld. In totaal hebben 678 inwoners de vragenlijst ingevuld.

Een aantal vragen is al eerder (omnibusonderzoek 2019) gesteld. Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met die uitkomsten.



Voorkant schriftelijke vragenlijst

1.3 Inhoud

1. Inleiding.....	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Methodiek.....	2
1.3 Inhoud.....	2
2. Resultaten.....	3
2.1 Trots op 's-Hertogenbosch.....	3
2.2 Website www.visitdenbosch.nl	4
2.3 Imago.....	5

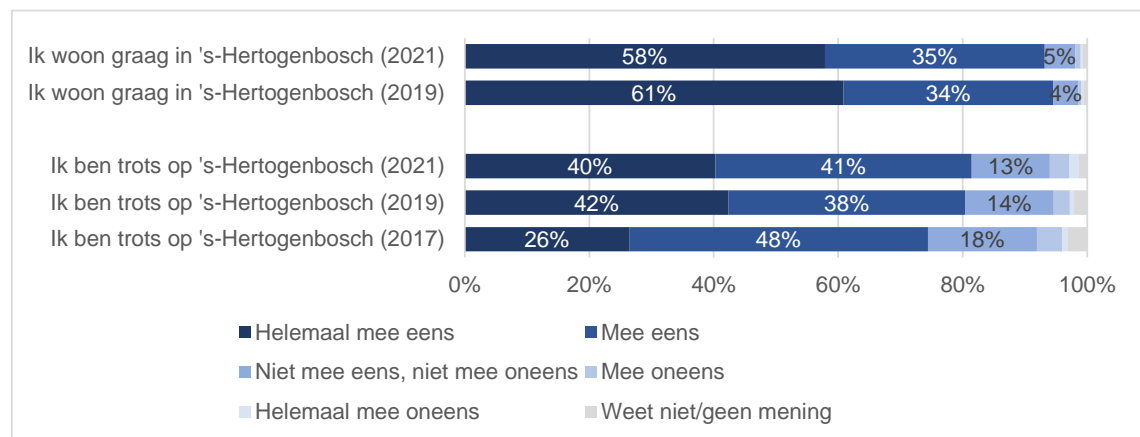
2. Resultaten

2.1 Trots op 's-Hertogenbosch

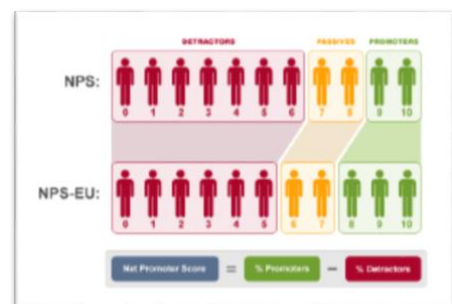
Men woont graag in de gemeente 's-Hertogenbosch

De bewoners is allereerst een aantal stellingen voorgelegd. Met de stelling 'Ik woon graag in de gemeente 's-Hertogenbosch' is 93% het (helemaal) eens. Dit is iets lager dan in 2019 (95%). Ook met de andere stelling 'Ik ben trots op 's-Hertogenbosch' zijn veel inwoners het (helemaal) eens: 81%. Dit is vergelijkbaar met 2019 toen 80% het (helemaal) eens was met deze stelling.

Afbeelding 1 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (N = 670)



Evenals in de voorgaande twee metingen is de Netpromotorscore-eu¹ opgenomen in de vragenlijst. Aan de hand van rapportcijfers geven de respondenten aan in hoeverre zij 's-Hertogenbosch aan zouden bevelen. Deze rapportcijfers worden omgerekend naar een Netpromotorscore (NPS).



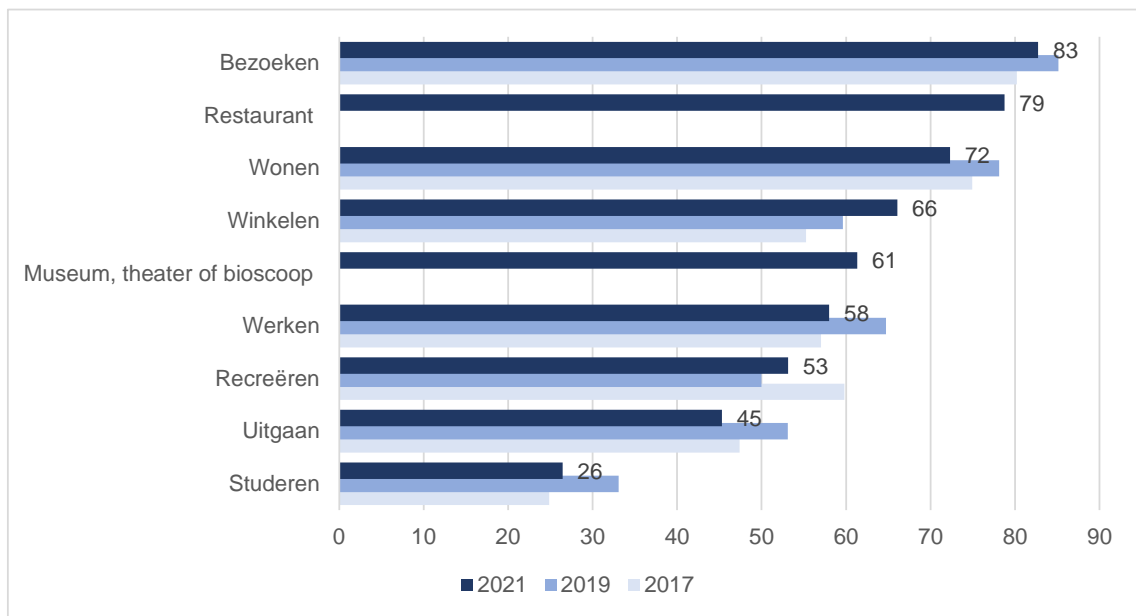
Vooral aanbeveling voor bezoeken en restaurant

Van de negen voorgelegde mogelijkheden, blijken vooral 'om te bezoeken' (NPS 83) en 'om naar een restaurant te gaan' (NPS 79) hoog te scoren. Het laagst scoort 'om te studeren' (NPS 26). Ten opzichte van 2019 valt op dat de volgorde van de genoemde mogelijkheden ongeveer gelijk is. En dat er iets minder positief geoordeeld wordt dan twee jaar geleden. Uitzonderingen hierop zijn 'om te winkelen' en 'om te recreëren'. Deze krijgen nu een hogere Netpromotorscore dan twee jaar geleden.

Nieuw dit jaar zijn 'om naar een restaurant te gaan' en 'om naar een museum, theater of bioscoop te gaan'. Vooral de eerste krijgt een hoge score.

¹ De Netpromotorscore is in Amerika ontwikkeld. Het is een manier om klanttevredenheid uit te drukken. Omdat we in Europa iets minder enthousiast zijn dan in Amerika, hanteren we in de EU de Netpromotorscore-eu.

Afbeelding 2 Zou u de gemeente 's-Hertogenbosch bij anderen aanbevelen? (N = 664)



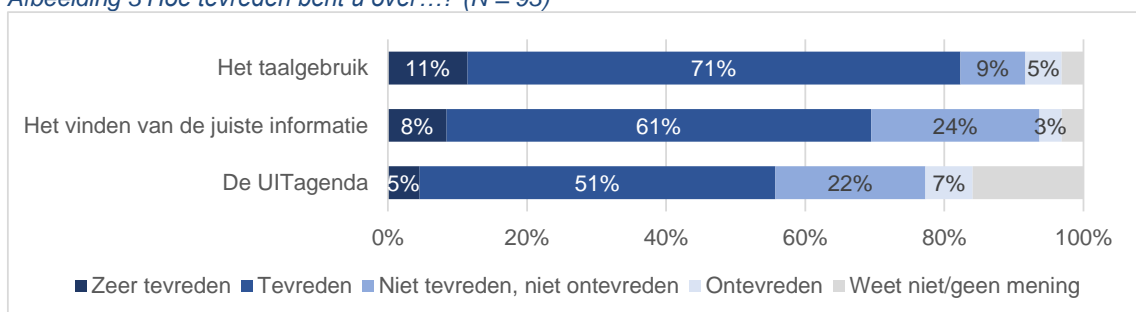
2.2 Website www.visitdenbosch.nl

Eén op de zeven heeft afgelopen jaar website bezocht

De respondenten is vervolgens gevraagd of ze de afgelopen 12 maanden de website www.visitdenbosch.nl bezocht hebben. Ongeveer één op de zeven respondenten (14%) antwoordt hier bevestigend op.

De respondenten die aangeven de website de afgelopen 12 maanden bezocht te hebben, zijn hier over het algemeen ook tevreden over. Het meest tevreden is men over het taalgebruik: 82% is hier (zeer) tevreden over.

Afbeelding 3 Hoe tevreden bent u over...? (N = 93)



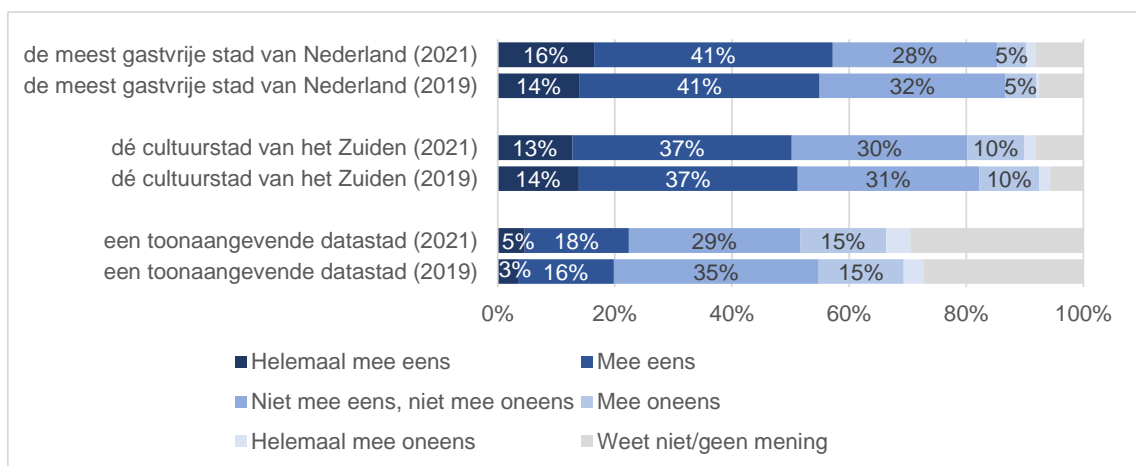
2.3 Imago

Gastvrije stad

In de Citymarketing strategie uit 2019 worden drie uitgangspunten gehanteerd: 's-Hertogenbosch als dé cultuurstad van het Zuiden, als toonaangevende datastad en als meest gastvrije stad. Deze uitgangspunten zijn in het onderzoek als stellingen aan de respondenten voorgelegd. Dit is ook in het onderzoek van twee jaar geleden gedaan.

Het blijkt dat de meeste respondenten het (helemaal) eens zijn met de stelling: "'s-Hertogenbosch is de meest gastvrije stad van Nederland" (57%). Met de stelling "'s-Hertogenbosch is dé cultuurstad van het Zuiden" is de helft van de respondenten het (helemaal) eens, terwijl 22% het (helemaal) eens is met de stelling "'s-Hertogenbosch is een toonaangevende datastad". De groep respondenten die weet niet / geen mening koos, is bij deze laatste stelling ook het grootst (30%).

Afbeelding 4 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? 's-Hertogenbosch is... (N = 674)

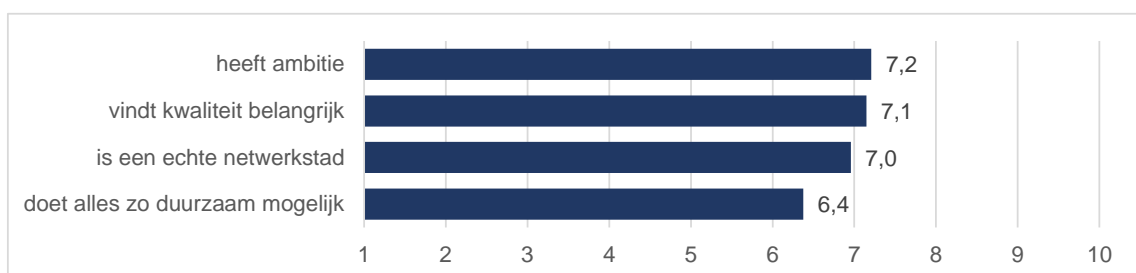


Kernwaarde ambitie hoogst gewaardeerd

De kernwaarden vertegenwoordigen het 'HOE': wij zijn 's-Hertogenbosch, wij gaan voor kwaliteit, wij hebben ambitie en denken in duurzaam. Het is de manier waarop dingen gedaan worden. Een netwerkstad bij uitstek, met korte lijntjes en samen verbinden.

Inwoners is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor deze vier kernwaarden. Het gemiddeld hoogste rapportcijfer wordt gegeven voor 'heeft ambitie'. Het laagste rapportcijfer wordt gegeven voor 'doet alles zo duurzaam mogelijk'.

Afbeelding 5 In hoeverre vindt u de volgende omschrijvingen passen bij 's-Hertogenbosch? Gemiddeld rapportcijfer (N = 579)



Sint Jan meest genoemde icoon

Tot slot hebben de bewoners de vraag gekregen wat volgens hen het belangrijkste icoon van de gemeente 's-Hertogenbosch is. Dit mocht van alles zijn: een persoon, evenement, organisatie, bedrijf, gebouw of voorwerp. Door de respondenten is ook van alles genoemd. Veel respondenten gaven overigens meerdere iconen op. In totaal hebben 374 respondenten één of meerdere iconen genoemd.

Op één staat een gebouw: de Sint-Jan; door 19% van de respondenten genoemd. Op de tweede plaats staat De Draak, door 12% genoemd. De top 3 wordt gecompleteerd door een evenement: Carnaval / Oeteldonk. De vijf meest genoemde iconen zijn daarmee:

Positie	Icoon	Genoemd door	Positie 2019	Positie 2017
1	Sint-Jan	34%	1	1
2	De Draak	21%	5	4
3	Carnaval / Oeteldonk	19%	3	5
4	Bossche Bol	17%	2	3
5	Binnenstad	9%	7	7

Vergeleken met twee jaar geleden is de Binnenstad 'nieuw' in de top 5. Jheronimus Bosch is uit de top vijf verdwenen en vinden we terug op de zevende plek. De Sint-Jan staat nu al een aantal jaren op de eerste plaats.

In afbeelding 6 worden alle iconen gepresenteerd die twee keer of meer zijn genoemd. Hoe groter het woord, des te vaker is het betreffende icoon genoemd.

Afbeelding 6 Wat is volgens u het belangrijkste icoon van 's-Hertogenbosch? Dit mag van alles zijn. Zoals een persoon, evenement, organisatie, bedrijf, gebouw of voorwerp. (N = 374)

