



's-Hertogenbosch

Citymarketing

Omnibus 2019

Onderzoek & Statistiek
Februari 2020

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

In het najaar van 2019 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 BAZ/STRAT.

1.2 Methodiek

Het onderzoek is verspreid onder 2.670 inwoners in de gemeente 's-Hertogenbosch. In totaal hebben 290 inwoners de digitale vragenlijst ingevuld en 329 de schriftelijke vragenlijst. De respons is daarmee 23%. Daarnaast is er gewerkt met een zogenaamde 'open link' die verspreid is via de gemeentelijke website en sociale media. 159 inwoners hebben de vragenlijst op deze manier ingevuld. In totaal hebben 778 inwoners de vragenlijst ingevuld.

Een aantal vragen is al eerder (omnibusonderzoek 2017) gesteld. Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met die uitkomsten.



Voorkant schriftelijke vragenlijst

1.3 Open antwoorden

Bij een aantal vragen konden de respondenten hun antwoord toelichten. Deze open antwoorden worden in een aparte rapportage gepresenteerd.

1.4 Inhoud

1.	Inleiding.....	2
1.1	Aanleiding en doel.....	2
1.2	Methodiek.....	2
1.3	Open antwoorden.....	2
1.4	Inhoud.....	2
2.	Resultaten.....	3
2.1	Trots op 's-Hertogenbosch.....	3
2.2	Citymarketing.....	5

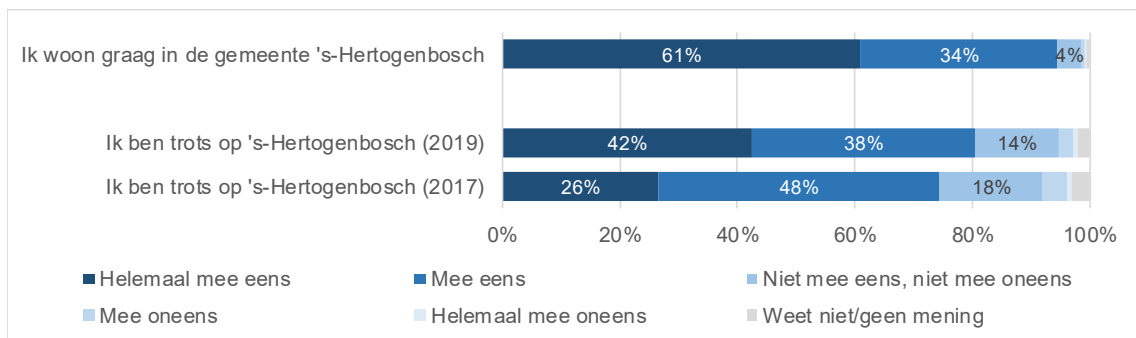
2. Resultaten

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 95% het (helemaal) eens. Ook met de andere stelling 'Ik ben trots op 's-Hertogenbosch' zijn veel inwoners het (helemaal) eens: 80%. Ter vergelijking: in 2017 was 74% het (helemaal) eens met deze stelling.

Afbeelding 1 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (N = 774)



'Prettige sfeer' met stip op één

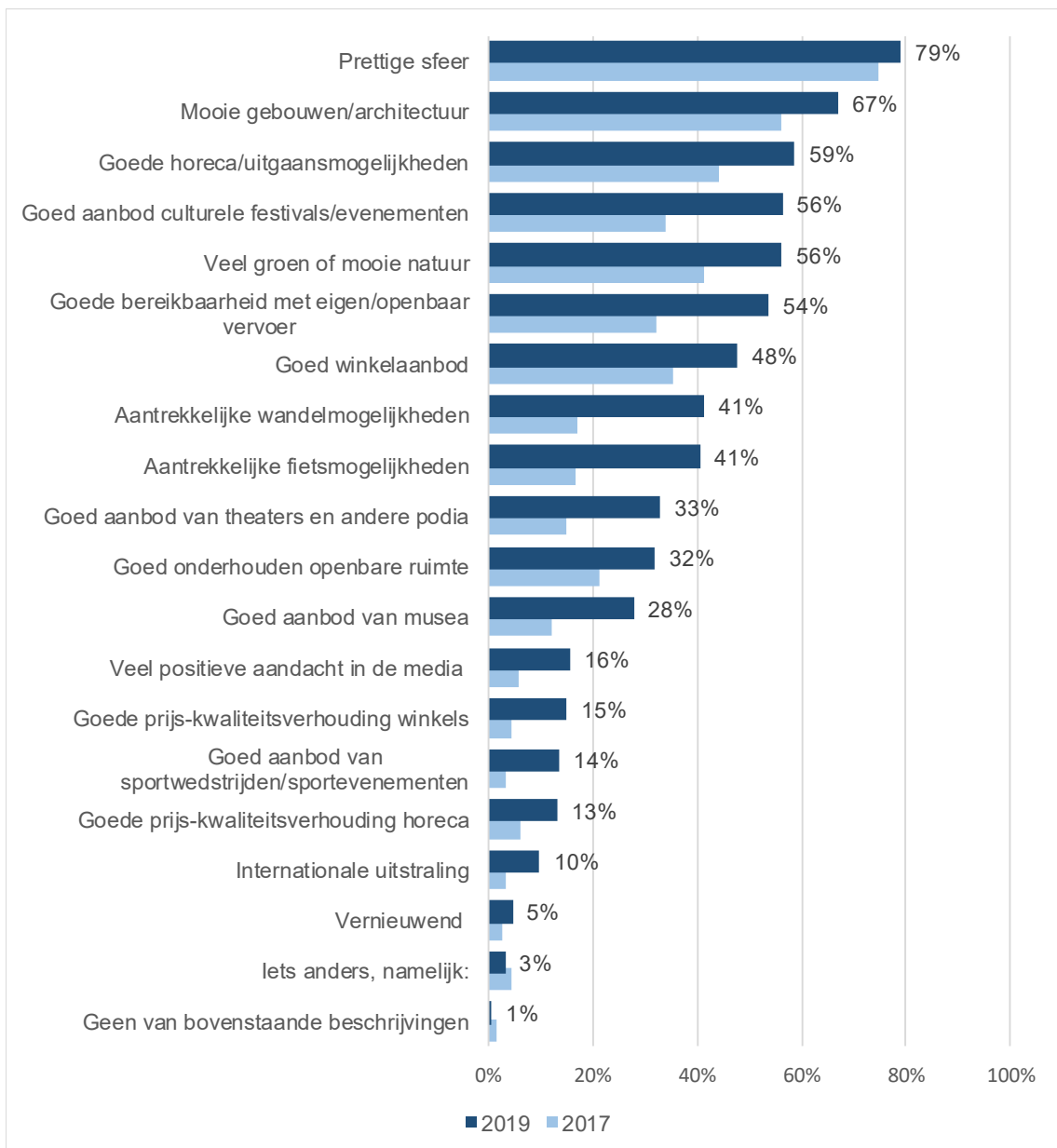
Vervolgens is de bewoners gevraagd welke beschrijvingen zij het best bij de gemeente 's-Hertogenbosch vinden passen. Hiervoor konden zij kiezen uit een aantal beschrijvingen, maar mochten zij ook zelf beschrijvingen toevoegen. Ruim driekwart van de respondenten koos voor 'prettige sfeer'. Op de tweede plaats staat 'mooie gebouwen / architectuur' (67%), terwijl 'goede horeca / uitgaansmogelijkheden' op de derde plaats staat. Dit is gekozen door 59% van de respondenten.

Ten opzichte van 2017 valt op dat de volgorde waarin de beschrijvingen gekozen zijn door de respondenten, ongeveer gelijk is aan twee jaar geleden. En valt ook op dat alle omschrijvingen (veel) vaker gekozen zijn dan twee jaar geleden.

Drie procent van de respondenten gaf zelf nog een extra beschrijving. Een aantal respondenten geeft aan dat 's-Hertogenbosch 'alles' heeft, ook worden er opmerkingen gemaakt over de historische Binnenstad, de 'dorpseid' en de inwoners.

- "Bourgondisch, gezellige inwoners."
- "Eigenlijk alles."
- "Fijne mensen."
- "Het heeft alles op kleine schaal."
- "Stad met dorpse karaktertrekken."

Afbeelding 2 Welke beschrijvingen vindt u het best bij de gemeente 's-Hertogenbosch passen? Meer antwoorden mogelijk (N = 775)



Evenals twee jaar geleden 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).



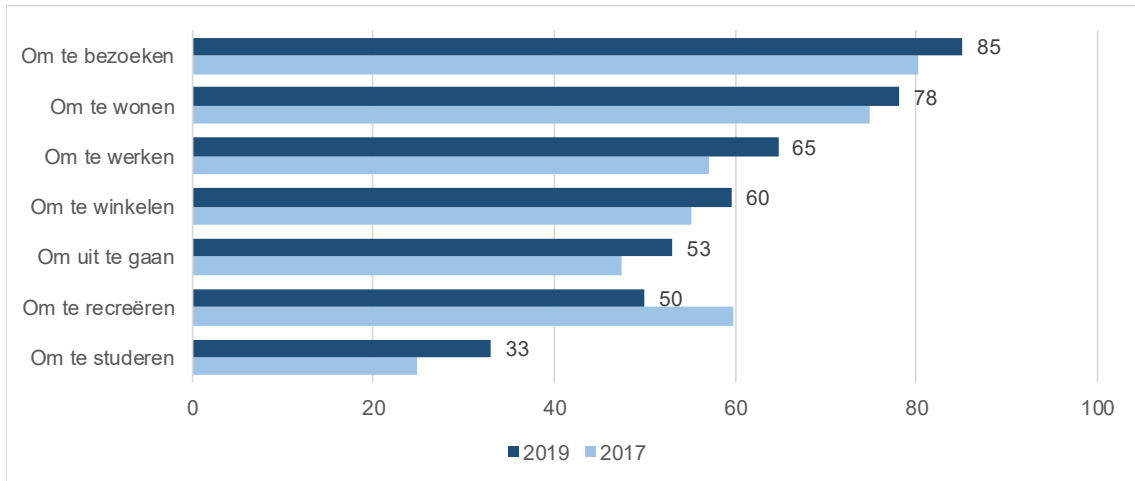
¹ De Netpromotorscore is in Amerika ontwikkeld. Het is een manier om klanttevredenheid uit te drukken. Omdat we in Europa iets minder enthousiast zijn dan in Amerika, hanteren we in de EU de Netpromotorscore-eu.

Vooral aanbeveling voor bezoeken en wonen

Van de zeven voorgelegde mogelijkheden, blijken vooral 'om te bezoeken' (NPS 85) en 'om te wonen' (NPS 78) hoog te scoren. Het laagst scoort 'om te studeren' (NPS 33).

Ten opzichte van 2017 valt op dat ook hier de volgorde van de zeven genoemde mogelijkheden ongeveer gelijk is aan twee jaar geleden. En dat er positiever geoordeeld wordt dan in 2017. Enige uitzondering hierop is 'om te recreëren'. In 2017 kreeg deze een hogere Netpromotorscore.

Afbeelding 3 Zou u de gemeente 's-Hertogenbosch bij anderen aanbevelen? (N = 759)



2.2 Citymarketing

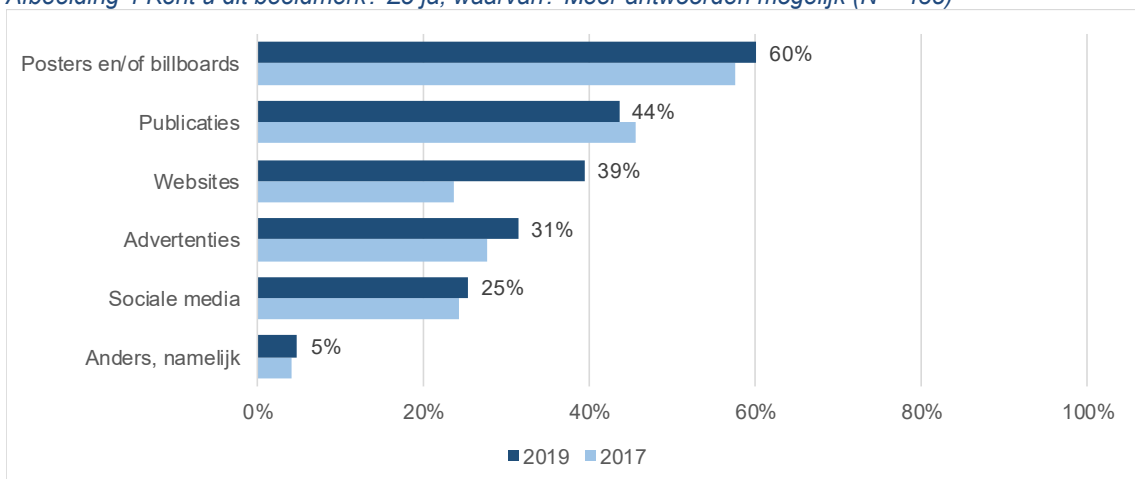
Iets meer dan de helft kent beeldmerk 'sH

In de merkstrategie uit 2012 is dit beeldmerk gekozen als beeldmerk voor de stad. Het beeldmerk blijkt bij iets meer dan de helft van de respondenten (57%) bekend te zijn. Dit is vergelijkbaar met 2017 (54%).



Bij de respondenten die het beeldmerk kennen, blijkt dit veelal van posters en / of billboards (60%) te zijn, maar ook uit publicaties in bijvoorbeeld kranten en tijdschriften (44%) en van websites (39%). Ten opzichte van 2017 is vooral de laatste categorie toegenomen.

Afbeelding 4 Kent u dit beeldmerk? Zo ja, waarvan? Meer antwoorden mogelijk (N = 435)

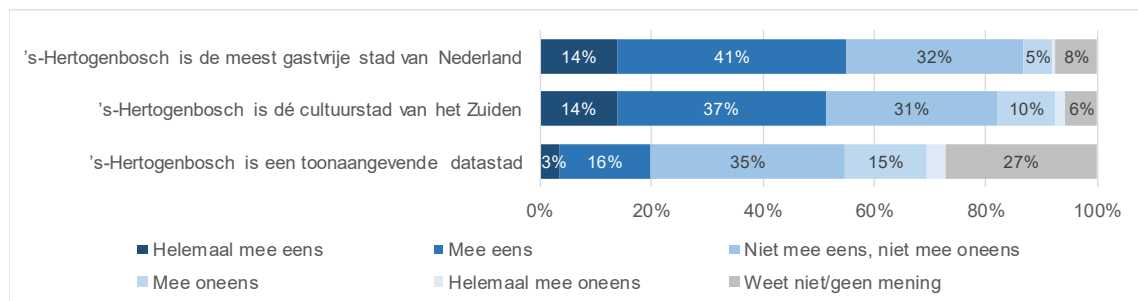


Gastvrije stad

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

Het blijkt dat de meeste respondenten het (helemaal) eens zijn met de stelling: "'s-Hertogenbosch is de meest gastvrije stad van Nederland" (55%). Ook met de stelling "'s-Hertogenbosch is dé cultuurstad van het Zuiden" is iets meer dan de helft (51%) van de respondenten het (helemaal) eens. Met de stelling "'s-Hertogenbosch is een toonaangevende datastad" is 21% het (helemaal) eens. De groep respondenten die weet niet / geen mening koos, is bij deze stelling ook het grootst.

Afbeelding 5 In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? (N = 760)



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 451 respondenten één of meerdere iconen genoemd.

Op één staat een gebouw: de Sint-Jan; door 47% van de respondenten genoemd. Op de tweede plaats staat de Bossche bol, door 20% genoemd. De top 3 wordt gecompleteerd door een persoon: Jheronimus Bosch. Deze bekende schilder is door 18% van de respondenten genoemd. De vijf meest genoemde iconen zijn daarmee:

1. Sint-Jan (door 47% genoemd)
2. Bossche bol (door 22% genoemd)
3. Carnaval / Oeteldonk (door 17% genoemd)
4. Jheronimus Bosch (door 16% genoemd)
5. De draak (door 14% genoemd)

De top 5 is hiermee gelijk aan de top 5 uit 2017. De volgorde was twee jaar geleden echter iets anders: 1) Sint Jan, 2) Jheronimus Bosch, 3) Bossche bol, 4) De draak en 5) Carnaval / Oeteldonk.

In afbeelding 6 worden alle iconen gepresenteerd die twee keer of meer door de respondenten 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. (N = 451)

