

Monitor Koo 2019



Samenvatting

Inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch kunnen vanaf februari 2019 bij Koo terecht voor informatie, vragen en advies op het sociaal domein. Het gaat om vragen over geldzaken, zorg en hulp, jeugd en gezin, wonen en vervoer, opleiding en werk, meedoen en meehelpen. Inwoners kunnen bellen met Koo, een e-mail sturen en informatie opzoeken op de website. Ook kunnen zij binnenlopen bij één van de negen wijkpleinen. Naast inwoners kunnen ook vrijwilligers en beroepskrachten contact opnemen met Koo. Eind 2019 is er een eerste evaluatie gehouden van Koo. In dit rapport staan de resultaten.

Inwoners weten beter waar ze terecht kunnen met hun vragen

In 2019 geven meer inwoners dan in 2018 aan dat zij weten waar zij terecht kunnen voor informatie en advies in het sociaal domein. Wist in 2018 nog 26 procent voor één of meer onderwerpen van Koo niet waar zij terecht moesten, in 2019 is dit afgenomen tot 23 procent.

Slechts 1 op de 10 inwoners weet wat Koo is

In 2019 heeft 1 op de 8 inwoners iets gezien of gelezen over Koo. Zij kregen de informatie vooral via advertenties/interviews en posters. 1 op de 10 inwoners weet wat Koo is.

Aantal telefoontjes aan Koo is verdubbeld in 2019; telefonisch contact krijgt een 8

In 2019 kreeg het GCC meer telefoontjes binnen op het sociaal domein dan in 2018. In de loop van 2019 zien we echter wel een afname van zo'n zes procent. In november ging het om ruim 4.100 telefoontjes. Een deel daarvan verbindt het GCC door met Koo, in november zo'n 180. In de loop van 2019 verbond het GCC steeds minder door naar Koo. Steeds meer telefoontjes over het sociaal domein kwamen rechtstreeks bij Koo binnen. Het telefoonteam van Koo kreeg eind 2019 maandelijks zo'n 1.300 telefoontjes. Begin 2019 waren dat er nog ruim 700. Mensen die telefonisch contact hebben gehad met Koo geven gemiddeld een 8 voor de telefonische bereikbaarheid en dienstverlening.

Steeds meer vragen worden afgehandeld met informatie en advies

Het grootste deel van de telefoontjes wordt afgehandeld met informatie en advies. Ongeveer een vijfde wordt doorgeleid naar andere hulp, zoals hulp van MEE, Farent, de sociale wijkteams¹ of het Wmo-team. In de loop van 2019 zagen we een verschuiving optreden. Steeds meer vragen die binnenkomen bij Koo worden afgehandeld met informatie en advies. En het aandeel telefoontjes dat wordt doorgeleid naar andere hulp is afgenomen. Vanaf januari tot november is dit aandeel bijna gehalveerd.

Bekendheid wijkpleinen afgenomen; gebruik stabiel over afgelopen jaren

Bijna een kwart van alle inwoners is bekend met (één van) de wijkpleinen. De bekendheid is afgenomen tussen 2018 en 2019. In 2018 was 32 procent er bekend mee. De wijkpleinen zijn het meest bekend in de wijken Graafsepoort, West en Noord. Ook is de bekendheid groter dan gemiddeld onder groepen waarvan we verwachten dat zij meer behoefte hebben aan informatie en advies, zoals 65-plussers, laagopgeleiden, inwoners met een niet-westerse migratieachtergrond en inwoners uit minima-huishoudens. Zes procent van alle inwoners heeft wel eens gebruik gemaakt van een wijkplein. Dit aandeel is de afgelopen jaren nauwelijks veranderd.

¹ Heten vanaf 2020 teams Toegang & Regie

Vrijwilligers op wijkpleinen helpen maandelijks zo'n 500 inwoners met hulpvragen

In 2019 werden maandelijks zo'n 500 inwoners met een hulpvraag geholpen door de vrijwilligers van de wijkpleinen. Daarnaast kunnen inwoners bij de wijkpleinen terecht bij de spreekuren van bijvoorbeeld Bureau Sociaal Raadslieden of het buurtteam. En ze kunnen gebruik maken van faciliteiten zoals een computer en printer. In november kwamen er ruim 200 bezoekers op de spreekuren en ruim 400 bezoekers kwamen om gebruik te maken van faciliteiten.

In 2019 gemiddeld minder inwoners geholpen door vrijwilligers dan in 2018

Ten opzichte van 2018 is het aantal inwoners dat bij de wijkpleinen werd geholpen door een vrijwilliger in 2019 gedaald met bijna vier procent. In de laatste maanden van 2019 nam dit aantal licht toe. Het aantal bezoekers verschilt behoorlijk per wijkplein. De wijkpleinen Bethaniestraat en De Schans hebben relatief weinig bezoekers. De Kiek, Boschveld en Helftheuvel worden het best bezocht.

Dienstverlening wijkpleinen krijgt gemiddeld een 8,7

Bezoekers van de wijkpleinen zijn over het algemeen zeer tevreden over de manier waarop zij zijn geholpen. Zij geven de dienstverlening gemiddeld een 8,7. De bereikbaarheid krijgt een 8,6. Ook hier zijn er verschillen per wijkplein. Maar alle wijkpleinen krijgen gemiddeld een ruime voldoende. Over de stelling 'ik werd snel geholpen' zijn de mensen het minst positief. Maar nog steeds is 87 procent het met deze stelling eens.

Website Koo maandelijks zo'n 2.000 keer bezocht

Mensen kunnen op de website www.kijkopkoo.nl terecht voor informatie over het sociaal domein. De eerste maanden na de start van Koo werd de site maandelijks zo'n 3.500 keer bezocht, in de laatste maanden van 2019 is dat afgenomen tot zo'n 2.000 bezoeken per maand. Vanaf augustus is het aantal bezoeken redelijk constant.

De informatie die wordt gezocht verschilt per kanaal

Bezoekers van de website zoeken vooral informatie over 'zorg en hulp' en 'jeugd en gezin'. Mensen die telefonisch contact hadden met Koo bellen vooral voor informatie over 'zorg en hulp' en 'wonen en vervoer'. De wijkpleinen worden vooral bezocht voor informatie over 'geldzaken'.

Gematigde scores voor faciliteiten en huisvesting Koo-locaties

De negen wijkpleinen dienen als Koo-locatie. Een aantal Koo-locaties zijn naast wijkplein ook een uitvalsbasis voor beroepskrachten van de sociale wijkteams en de buurtteams. Beroepskrachten en vrijwilligers kunnen hier (samen)werken om zo de inwoners nog beter te kunnen helpen. De mensen die werken vanuit de Koo-locaties geven de huisvesting gemiddeld een 6,5. De bereikbaarheid krijgt een 7,1 en de faciliteiten een 6,1. Een kwart geeft een onvoldoende voor de faciliteiten. De beoordeling verschilt per locatie.

Samenwerking op Koo-locaties kan nog verbeteren

De samenwerking op de Koo-locaties krijgt gemiddeld een 7. Eén op de tien geeft de samenwerking een onvoldoende. Twee op de tien professionals geven aan dat zij weinig samenwerken met andere professionals op de Koo-locatie.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	5
1.1	Aanleiding.....	5
1.2	Onderzoeksdoel en –vragen.....	5
1.3	Onderzoeksaanpak.....	5
1.4	Opbouw rapport.....	6
2.	Telefonisch contact.....	8
2.1	Contacten via telefoonnummer Koo.....	8
2.2	Tevredenheid telefonisch contact.....	12
3.	Wijkpleinen.....	15
3.1	Bekendheid wijkpleinen.....	15
3.2	Gebruik wijkpleinen.....	17
3.3	Ontwikkeling aantal bezoekers.....	18
3.4	Tevredenheid dienstverlening wijkpleinen.....	21
4.	Website.....	26
5.	Informatie- en adviesfunctie Koo.....	30
5.1	Weg naar informatie en advies.....	30
5.2	Bekendheid Koo.....	32
6.	Professionals over Koo-locaties.....	34
6.1	Werken vanuit Koo-locatie.....	34
6.2	Huisvesting en faciliteiten.....	36
6.3	Werkwijze.....	37
6.4	Samenwerking.....	39
6.5	Wat gaat goed? Wat kan beter?.....	40
	Bijlage 1 Koo-locaties.....	43
	Bijlage 2 Woordenlijst.....	44

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch kunnen vanaf februari 2019 bij Koo terecht voor informatie, vragen en advies op het sociaal domein. Het gaat om vragen over geldzaken, zorg en hulp, jeugd en gezin, wonen en vervoer, opleiding en werk, meedoen en meehelpen. Koo is bereikbaar op verschillende manieren. Inwoners kunnen bellen met Koo, een e-mail sturen en informatie opzoeken op de website. Ook kunnen zij binnenlopen bij één van de negen wijkpleinen. Naast inwoners, kunnen ook vrijwilligers en beroepskrachten contact opnemen met Koo. Door één herkenbaar punt te creëren waar inwoners met al hun vragen over het sociaal domein terecht kunnen, hoopt de gemeente dat inwoners beter en sneller worden geholpen. De gemeente wil monitoren of door Koo deze doelstelling ook wordt bereikt. Daarvoor is eind 2019 een eerste evaluatie uitgevoerd. De resultaten van deze evaluatie staan in dit rapport.

1.2 Onderzoeksdoel en –vragen

Doel van de monitor is om inzicht te geven in:

- De mate waarin inwoners de weg weten te vinden naar informatie, vragen en advies op het sociaal domein.
- De tevredenheid van gebruikers (inwoners, vrijwilligers en beroepskrachten) over Koo.

De hoofdvragen die met het onderzoek beantwoord worden, zijn:

- Hoe ontwikkelt zich het aandeel inwoners dat weet waar zij in de gemeente terecht kunnen voor informatie, vragen en advies op het sociaal domein?
- Hoe ontwikkelt zich het aantal contactmomenten (telefonisch, website en wijkpleinen) met Koo?
- Zien we een verschuiving van klantstromen van het GCC naar Koo?
- Hoeveel vragen die bij Koo terecht komen worden door Koo zelf afgehandeld met informatie en advies en hoeveel worden doorgezet naar andere hulp?
- Hoe beoordelen inwoners de bereikbaarheid van Koo?
- Hoe beoordelen gebruikers van Koo de kwaliteit van de informatie / het advies dat zij kregen?
- Hoe beoordelen de professionals op de Koo-locaties hun uitvalsbasis en de samenwerking met andere professionals op de Koo-locaties?

1.3 Onderzoeksaanpak

Voor de evaluatie is gebruik gemaakt van informatie uit verschillende bronnen. Deze worden hierna beschreven.

Enquête Leefbaarheid en Veiligheid

In het najaar van 2019 zijn aan een steekproef van inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch in de leeftijd 18-85 jaar een aantal vragen gesteld over de bekendheid en het gebruik van Koo en van de wijkpleinen. De vragen over de wijkpleinen zijn vanaf 2014 iedere twee jaar gesteld. Voor Koo is er in 2018 een nulmeting uitgevoerd. In 2019 is een vervolgmeting gedaan.

In totaal hebben ruim 4.600 inwoners de vragen over Koo en de wijkpleinen beantwoord. Dit maakt het mogelijk om de resultaten ook uit te splitsen naar verschillende groepen, zoals naar wijken, leeftijdsgroepen, opleidingsniveau en inkomenssituatie. Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van vorige metingen.

Vragenlijst bezoekers wijkpleinen

Er is een onderzoek gehouden naar de ervaringen van bezoekers van de wijkpleinen. Daarvoor hebben in de periode eind oktober tot begin december op alle wijkpleinen vragenlijsten gelegen. Bezoekers konden na hun bezoek aan het wijkplein de vragenlijst invullen en achterlaten op het wijkplein in een daarvoor bestemde brievenbus. Bezoekers die de vragenlijst later wilden invullen, konden dat digitaal doen of de ingevulde schriftelijke vragenlijst terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvolp. Slechts twee mensen hebben van deze laatste optie gebruik gemaakt. Tot slot is een onderzoeker van onderzoeksbureau Veldwerk Optimaal een aantal dagdelen op de wijkpleinen aanwezig geweest om vragenlijsten af te nemen bij bezoekers.

Vragenlijst telefonische contacten Koo

Om te onderzoeken hoe tevreden mensen zijn die telefonisch contact hebben gehad met Koo, zijn telefonische interviews afgenomen. In de periode begin november tot begin december zijn mensen gebeld die tot maximaal een maand daarvoor voor het laatste telefonisch contact hadden met Koo. Zodat zij zich het contact nog goed konden herinneren. In totaal zijn 97 telefonische interviews afgenomen. Het ging om 45 inwoners, 49 beroepskrachten en 3 vrijwilligers.

Onderzoek onder professionals

Aan professionals die (mogelijk) op een Koo-locatie werken is gevraagd om een vragenlijst in te vullen over het werken vanuit de Koo-locaties. Het ging om medewerkers van de sociale wijkteams², de buurtteams en het telefoonteam, de wijkpleincoördinatoren en vrijwilligers van de wijkpleinen. De professionals konden de vragenlijst digitaal invullen. Zij ontvingen daarvoor een e-mail met een link naar de vragenlijst. Omdat er van de vrijwilligers geen e-mailadres bekend was, zijn deze mensen benaderd via de manager van Koo en de wijkpleincoördinatoren. Zij konden de vragenlijst invullen via een aparte website.

Managementinformatie

De gegevens over aantal bezoekers, aantal contacten, e.d. zijn afkomstig uit de managementinformatie die maandelijks wordt bijgehouden voor de verschillende kanalen.

Onderzoek tevredenheid website

Onderdeel van de evaluatie was een meting naar de tevredenheid van bezoekers van de website. Hiervoor is een korte vragenlijst op de website van Koo geplaatst. Helaas was de respons onvoldoende om de resultaten hiervan te presenteren. In 2020 gaan we kijken hoe we op een andere manier de tevredenheid over de website kunnen meten.

1.4 Opbouw rapport

In hoofdstuk 2 komen de resultaten aan bod over het kanaal telefonie. Het gaat over het aantal telefonische contacten en de ontwikkeling daarin. En over de tevredenheid van mensen die telefonisch contact hadden met Koo. In hoofdstuk 3 komen de wijkpleinen aan

² Heten vanaf 2020 teams Toegang & Regie

bod. Het gaat over de bekendheid, het gebruik en de tevredenheid van bezoekers. In hoofdstuk 4 komen de statistieken over de website aan bod. Hoofdstuk 5 gaat over de mate waarin inwoners de weg weten te vinden voor vragen en advies binnen het sociaal domein. En over de bekendheid van Koo onder inwoners. In hoofdstuk 6 komen de Koo-locaties aan bod. In hoeverre zijn de professionals die werken op de Koo-locaties tevreden over de faciliteiten en de samenwerking op de Koo-locaties. In de bijlage is een kaartje opgenomen met de Koo-locaties en een woordenlijst.

Ieder hoofdstuk start met een grijs blok met de belangrijkste conclusies uit dat hoofdstuk.

2. Telefonisch contact

Koo krijgt maandelijks zo'n 1.300 telefoontjes. De meeste telefoontjes worden door het telefoonteam van Koo afgehandeld met informatie en advies. Een vijfde wordt door Koo aangemeld voor andere hulp, zoals hulp van MEE, Farent, sociale wijkteams of het Wmo-team. Het aantal telefoontjes dat Koo binnenkreeg nam in 2019 toe. Het GCC kreeg in de loop van 2019 juist minder telefoontjes binnen op het sociaal domein. Ook verbond het GCC minder telefoontjes door met Koo. Steeds meer hulpvragen op het sociaal domein komen rechtstreeks binnen bij Koo.

Inwoners en beroepskrachten die telefonisch contact hebben gehad met Koo zijn over het algemeen tevreden over hoe zij zijn geholpen. Zowel de telefonische bereikbaarheid van Koo als het contact zelf krijgen gemiddeld een rapportcijfer 8. Vrijwel alle respondenten voelden zich serieus genomen door de telefonische medewerker. 8 op de 10 vonden de medewerker deskundig en ruim 9 op de 10 geven aan dat de medewerker hun vraag goed begreep. Vier procent was het daar niet mee eens. Ook over de informatie die zij kregen zijn de meeste respondenten tevreden. Bijna 9 op de 10 vonden de informatie duidelijk. 85 procent vond dat de informatie aansloot bij die vraag die zij hadden. Acht procent is het er niet mee eens.

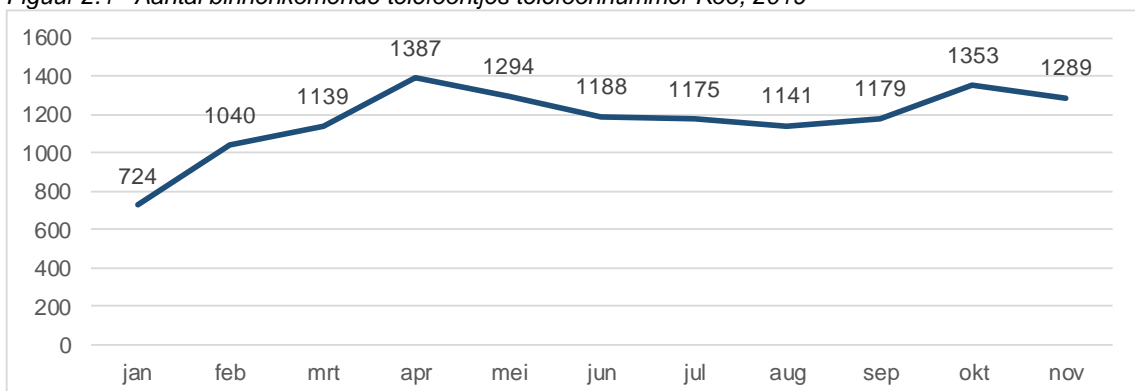
2.1 Contacten via telefoonnummer Koo

Via het telefoonnummer 073 - 206 88 88 kunnen inwoners, beroepskrachten en vrijwilligers contact opnemen met Koo voor al hun vragen in het sociaal domein. De telefonische medewerkers van Koo beantwoorden zoveel mogelijk vragen zelf met informatie en advies. Een deel van de vragen leiden zij door naar andere hulp.

Koo krijgt maandelijks zo'n 1.300 telefoontjes³

Na de start van Koo begin 2019 verdubbelde het aantal telefoontjes in vier maanden tijd, van ruim 700 naar bijna 1.400. Daarna zien we een kleine afname in de zomerperiode en weer een lichte toename naar zo'n 1.300 telefoontjes per maand in het najaar.

Figuur 2.1 Aantal binnenkomende telefoontjes telefoonnummer Koo, 2019



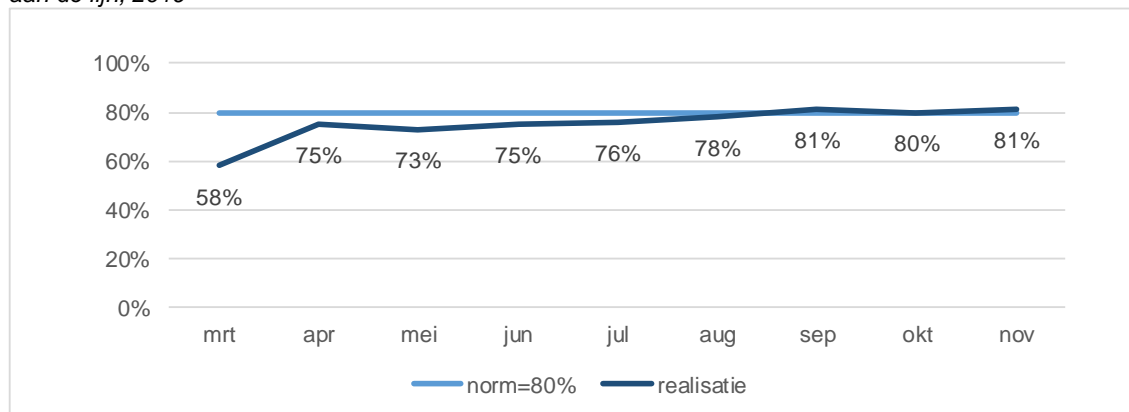
Bron: managementinformatie Koo

³ Het gaat om mensen die zelf bellen met Koo en mensen die door Koo zijn gebeld naar aanleiding van een e-mail die zij hebben gestuurd aan Koo of een contactformulier dat zij hebben ingevuld op de website.

Vanaf september wordt de servicenorm voor telefonie behaald

Voor telefonie wordt de VNG-norm gehanteerd dat minimaal 80% van de binnenkomende telefoontjes binnen 25 seconden wordt opgenomen. Deze norm werd bij de start van Koo nog niet gehaald, maar in de maanden september, oktober en november wel. In november had 81% van de bellers binnen 25 seconden een medewerker aan de lijn.

Figuur 2.2 Aandeel telefoontjes waarvoor de servicenorm wordt behaald; binnen 25 seconden iemand aan de lijn, 2019

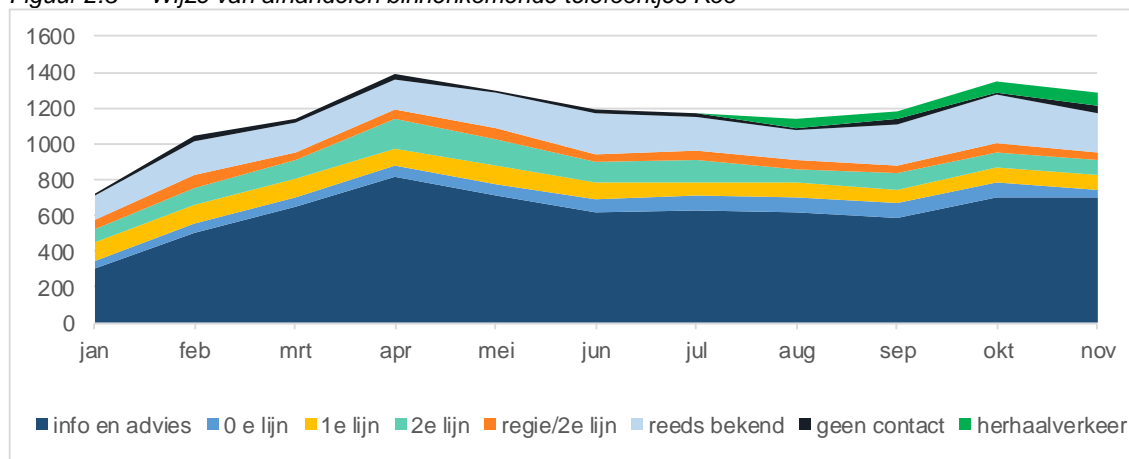


Bron: managementinformatie Koo

Ruim 700 telefoontjes afgehandeld met informatie en advies of verwijzing 0^{de} lijn

In november werden ruim 700 van de 1.300 telefoontjes door Koo afgehandeld met informatie en advies of een doorverwijzing naar de 0^{de} lijn. Ruim 80 telefoontjes werden aangemeld bij de 1^{ste} lijn en 130 bij de 2^{de} lijn. Een deel van de mensen die bellen hebben al een contactpersoon bij bijvoorbeeld de Wmo of de buurtteams. Dit zijn contacten onder de categorie 'reeds bekend'. Het ging in november om ruim 200 contacten, dat is 17 procent van alle contacten.

Figuur 2.3 Wijze van afhandelen binnenkomende telefoontjes Koo⁴



Bron: managementinformatie Koo

⁴ 0^e lijn=algemene voorzieningen, zoals hulp van vrijwilligers, welzijnsactiviteiten, e.d.

1^{ste} lijn=hulp van het buurtteam, de huisarts of de GGD

2^{de} lijn=specialistische hulp (Wmo en Jeugdwet), toegang wordt verleend door bijvoorbeeld de gemeente Regie/2^e lijn=sociaal wijkteam van de gemeente

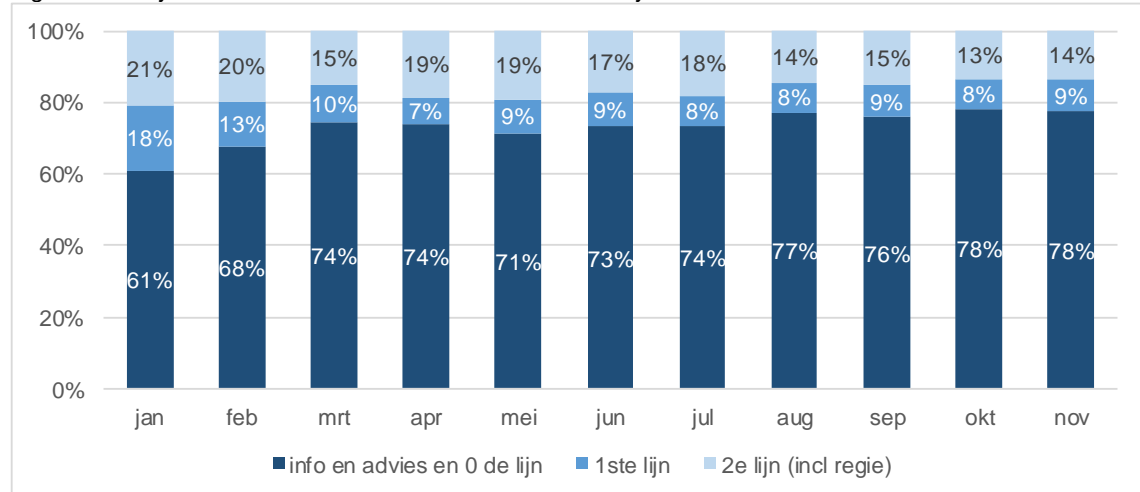
Reeds bekend=iemand die al een contactpersoon heeft bij bijvoorbeeld Wmo of buurtteam

Herhaalverkeer=iemand die op de wachtlijst staat en nogmaals belt

Steeds meer vragen worden afgehandeld met informatie en advies

In figuur 2.4. is gekeken naar alle telefoontjes die door Koo zijn afgehandeld of zijn doorgeleid naar de 0^{de}, 1^{ste} of 2^{de} lijn. De categorieën 'reeds bekend', 'geen contact' en 'herhaalverkeer' zijn hier buiten beschouwing gelaten. In deze figuur zien we dat het aandeel telefoontjes dat wordt afgehandeld met informatie en advies of doorgeleiding naar de 0^{de} lijn in de loop van 2019 langzaam is toegenomen. De laatste maanden van 2019 was dit aandeel vrij constant. In november ging het om 78 procent van de telefoontjes. Het aandeel telefoontjes dat wordt doorgeleid naar andere hulp (1^{ste} of 2^{de} lijn) is afgenomen. Vergeleken met januari is dit aandeel aan het einde van het jaar bijna gehalveerd.

Figuur 2.4. Wijze van afhandelen binnenkomende telefoontjes Koo



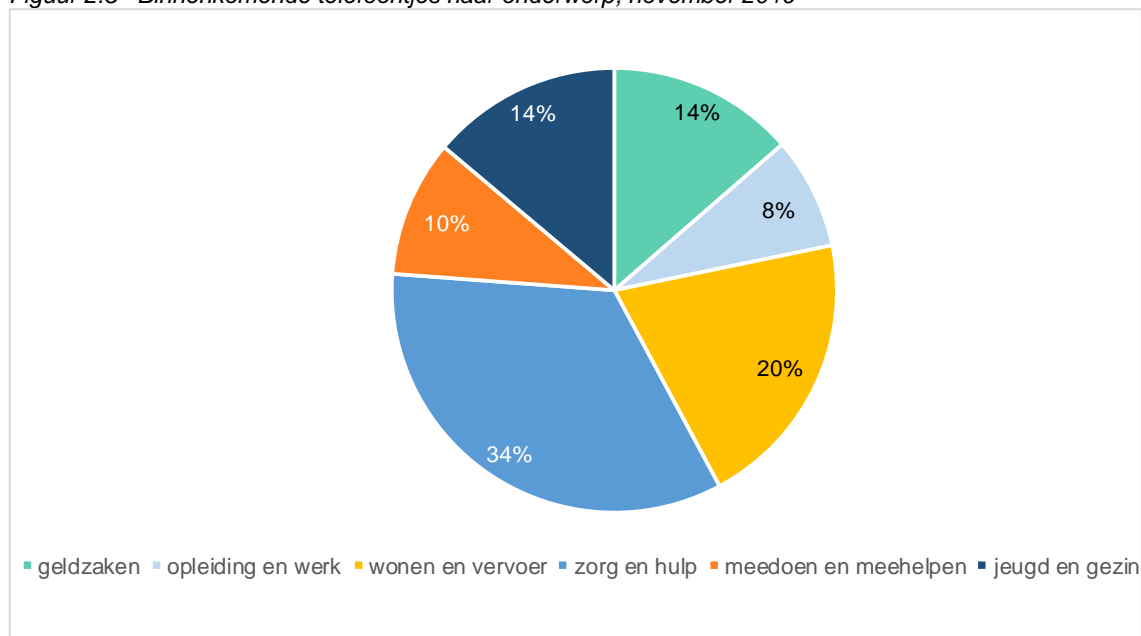
Bron: managementinformatie Koo

In deze figuur zijn de categorieën 'reeds bekend', 'geen contact' en 'herhaalverkeer' buiten beschouwing gelaten

Grootste deel van telefoontjes gaat over zorg en hulp

Ongeveer een derde van alle telefoontjes gaat over zorg en hulp. Dit is de grootste categorie. Maar ook over wonen en vervoer komen relatief veel telefoontjes binnen. Een vijfde van alle telefoontjes gaat over dit onderwerp. Over opleiding en werk komen de minste telefoontjes binnen.

Figuur 2.5 Binnenkomende telefoontjes naar onderwerp, november 2019



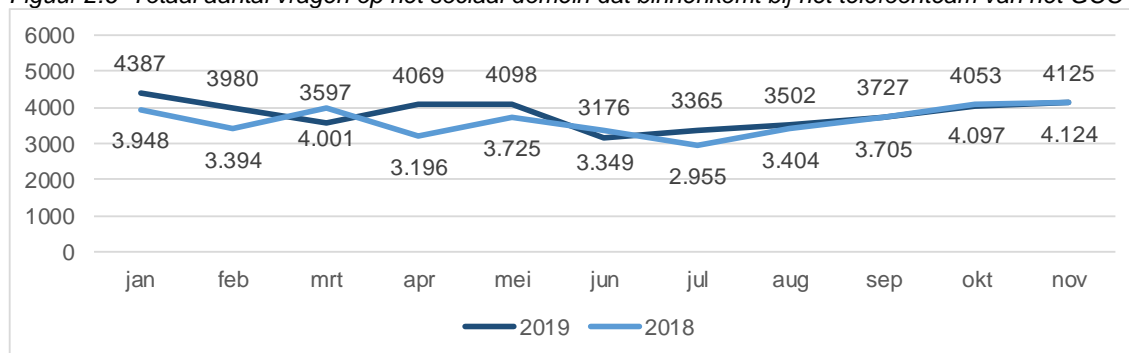
Bron: managementinformatie Koo

De verdeling van de telefoontjes over de verschillende onderwerpen ziet er in alle maanden ongeveer hetzelfde uit. Alleen zien we dat het aandeel telefoontjes over zorg en hulp de laatste maanden van 2019 licht is gedaald.

Meer telefoontjes rechtstreeks naar Koo

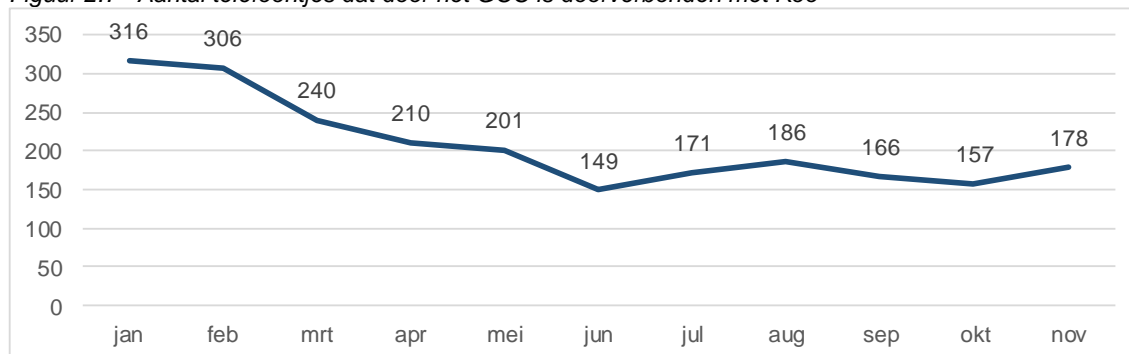
In 2019 is het aantal telefoontjes dat het GCC krijgt op het sociaal domein groter dan in 2018. In tegenstelling tot 2018 zien we in 2019 het aantal telefoontjes in de loop van het jaar afnemen. In november is dit aantal met 4.125 zo'n zes procent lager dan in januari. Het aandeel telefoontjes dat het GCC doorverbindt met Koo is in de eerste helft van 2019 behoorlijk gedaald. Dit lijkt erop te duiden dat de mensen de ingang van Koo in de loop van 2019 beter zijn gaan vinden. Vanaf de zomer is het aantal telefoontjes dat het GCC doorverbindt met Koo redelijk stabiel. In november waren het er 178.

Figuur 2.6 Totaal aantal vragen op het sociaal domein dat binnenkomt bij het telefoonteam van het GCC



Bron: managementinformatie GCC

Figuur 2.7 Aantal telefoontjes dat door het GCC is doorverbonden met Koo



Bron: managementinformatie GCC

2.2 Tevredenheid telefonisch contact

Om te onderzoeken hoe tevreden mensen zijn die telefonisch contact hebben gehad met Koo, zijn telefonische interviews afgenomen. In de periode begin november tot begin december zijn mensen gebeld die tot maximaal een maand daarvoor voor het laatst contact hadden met Koo. Zodat zij zich het contact nog goed konden herinneren. In totaal zijn 97 telefonische interviews afgenomen. Het ging om 45 inwoners, 49 beroepskrachten en 3 vrijwilligers.

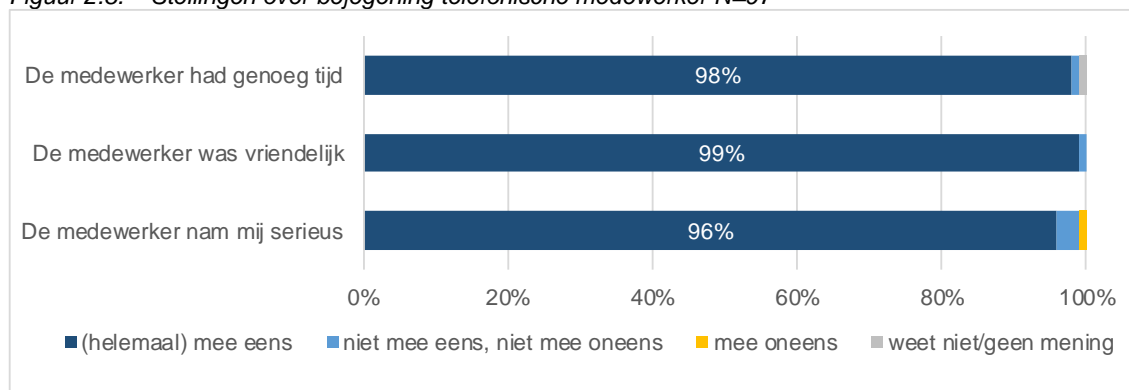
Telefonische bereikbaarheid Koo krijgt een 8

Aan de mensen die gebeld hebben met Koo is gevraagd welk rapportcijfer zij geven voor de telefonische bereikbaarheid van Koo. Zij geven hiervoor gemiddeld een 8. Ook voor het telefonisch contact geven zij gemiddeld een 8. Voor de bereikbaarheid geeft niemand een onvoldoende, voor het telefonisch contact is dat drie procent. Er zijn geen opvallende verschillen tussen inwoners of beroepskrachten die contact hebben gehad met Koo.

Vrijwel iedereen tevreden over bejegening telefonische medewerkers

Er zijn een aantal stellingen voorgelegd over de telefonische medewerkers van Koo. Vrijwel alle respondenten vinden dat de medewerker van Koo genoeg tijd voor hen had. Ook vonden de meesten de medewerker vriendelijk. Er zijn geen respondenten die het oneens zijn met deze stellingen. Ook met de stelling 'de medewerker nam mij serieus' zijn de meeste respondenten het eens. Slechts enkele respondenten zijn het hier niet mee eens.

Figuur 2.8. Stellingen over bejegening telefonische medewerker N=97

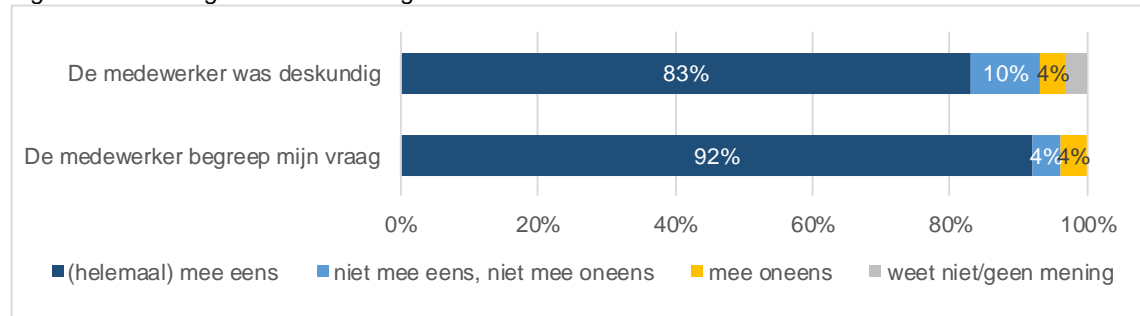


Bron: enquête tevredenheid telefonisch contact

Ruim 8 op de 10 vonden de medewerker deskundig

Ook over de deskundigheid van de telefonische medewerker zijn veel respondenten te spreken. 82 procent vond de medewerker deskundig. Vier procent vond dat niet. 92 procent geeft aan dat de medewerker van Koo de hulpvraag goed begreep. Vier procent is het daar niet mee eens.

Figuur 2.9. Stellingen over deskundigheid telefonische medewerker N=97



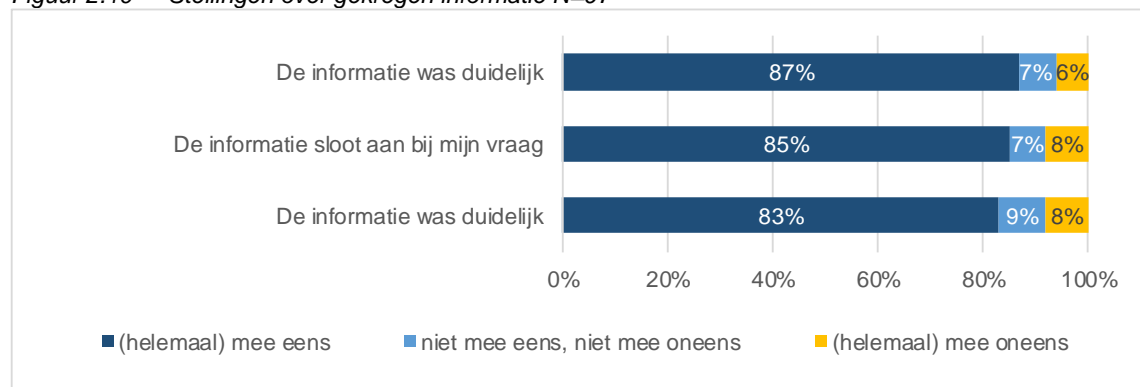
Bron: enquête tevredenheid telefonisch contact

Bijna 9 op de 10 vonden de informatie duidelijk

Ook over de informatie die zij kregen zijn de meeste respondenten tevreden. 87 procent vond de informatie duidelijk. Zes procent vond dat niet. 85 procent vond dat de informatie aansloot bij de vraag die zij hadden. 82 procent vindt dat zij goed zijn geholpen met de informatie. Bij beide stellingen geeft acht procent aan het er niet mee eens te zijn.

- Beroepskrachten geven iets vaker dan inwoners aan dat de informatie die zij kregen aansloot bij hun vraag en dat zij goed waren geholpen met de informatie.

Figuur 2.10 Stellingen over gekregen informatie N=97



Bron: enquête tevredenheid telefonisch contact

Aan de respondenten die het oneens waren met één of meer stelling(en) is gevraagd een toelichting te geven. Enkele voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- “Ze kon mij niet naar de juiste instantie sturen voor hulp.”
- “Verwees mij vrij snel naar de site, maar omdat deze niet werkte had ik van haar meer verwacht.”
- “De medewerker wist niet van bestaan van de regeling en kon me niet vertellen waar ik dat wel kon vinden.”
- “Omdat medewerkster mij naar instanties verwees waar ik niets aan had.”
- “Ze hadden er geen informatie over. Wisten niet goed wat ze met vraag aan moesten.”

- *“Dat het niet klopte, bleek achteraf, lag niet aan de medewerker, maar aan de gemeente. De medewerker was verkeerd geïnformeerd, bleek vaker voor te komen.”*

Algemene opmerkingen inwoners

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd of mensen nog iets kwijt wilden over hun contact met Koo. 21 inwoners hebben hier een antwoord gegeven. Zes inwoners gaven aan dat zij tevreden waren en geen opmerkingen hadden. Vier mensen hebben een opmerking gemaakt over de lange wachttijd die zij hebben ervaren voor het vervolg van het traject. Vier mensen benadrukken dat de medewerker van Koo hen goed heeft geholpen en dat het een prettig gesprek was. Twee inwoners vinden dat de communicatie beter kan. Daarnaast zijn er nog een aantal antwoorden die niet vaker dan eenmaal zijn genoemd.

Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

- *“Telefonisch contact was prima, maar het vervolgtraject en dergelijke duurt wel erg lang allemaal.”*
- *“Was een zeer prettig contact. Zeer goed geholpen, gezien de complexiteit van het probleem moest ik toch elders zijn en toen kwam het goed. Zeer goede hulpvaardige instantie Koo.”*
- *“Een terugkoppeling geven over gemaakte afspraken zou wel fijn zijn.”*
- *“Ben nog niets wijzer en ben dus nog zoekende naar een juiste oplossing.”*
- *“Tussenorgaan als Koo moet eigenlijk niet nodig zijn. Moet allemaal duidelijker zijn waar je met je vragen terecht kan.”*

Algemene opmerkingen beroepskrachten

Van de beroepskrachten hebben 26 mensen een opmerking meegegeven. Zeven gaven een opmerking over het concept van Koo, de werkwijze of processen waar zij ontevreden over zijn. Bijvoorbeeld dat het over teveel schijven gaat of dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Zeven beroepskrachten antwoordden dat zij goed zijn geholpen en vier vonden het een prettig gesprek. Twee benoemen de fijne samenwerking met Koo. Twee geven aan dat de wachttijd van het vervolg lang is en ook twee beroepskrachten vinden dat het afhankelijk is van de medewerker hoe goed je wordt geholpen. Daarnaast zijn er nog enkele antwoorden die niet vaker dan eenmaal zijn genoemd.

Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

- *“CVTB bemoeizorg Den Bosch heeft nog wel een opmerking. De privacy wetgeving gaat bij Koo wel boven de zorg. Indien men vragen heeft over een cliënt dan loopt men tegen een muur. We kunnen daar dan niet zoveel mee. Verder zijn we wel heel erg blij met Koo.”*
- *“Nee, telefonisch contact was prima. Maar ik zou worden teruggebeld en heb er zelf 2x achteraan moeten bellen, dat was minder.”*
- *“Werd snel geholpen aan telefoon. Gelijk goede medewerker aan telefoon. Duidelijke antwoorden. Heel tevreden.”*
- *“Was een prima contact waar heel erg meegedacht werd. Er is ook nog gemaild om te informeren of het traject goed verlopen was.”*
- *“Het is heel erg afhankelijk van wie je aan de telefoon krijgt van qua deskundigheid, het is altijd weer een verrassing of je wel/niet met je hulpvraag terecht kunt. De een is heel goed overal van op de hoogte en bij een ander is het maar summier.”*

3. Wijkpleinen

De bekendheid van de wijkpleinen is afgenomen. In 2018 was 32 procent van de inwoners er bekend mee, in 2019 was dat 24 procent. De wijkpleinen zijn het meest bekend in de wijken Graafsepoort, West en Noord. De groepen waar de wijkpleinen met name voor zijn bedoeld zijn er meer dan gemiddeld bekend mee, zoals 65-plussers, inwoners met een niet-westerse migratieachtergrond, inwoners uit een minima-huishouden en laagopgeleiden. Zes procent van de inwoners heeft wel eens gebruik gemaakt van een wijkplein. Dit aandeel is redelijk stabiel over de afgelopen jaren.

In 2019 werden maandelijks zo'n 500 inwoners met een hulpvraag geholpen door de vrijwilligers van de wijkpleinen. Ten opzichte van 2018 is dit aantal met bijna vier procent gedaald. Inwoners kunnen ook bij de wijkpleinen terecht bij de spreekuren van bijvoorbeeld Bureau Sociaal Raadslieden. En ze kunnen gebruik maken van faciliteiten zoals een computer en printer. Het aantal bezoekers verschilt sterk per wijkplein. De wijkpleinen Bethaniestraat en De Schans hebben weinig bezoekers. Wijkpleinen de Kiek, Boschveld en Helftheuvel worden het best bezocht.

Bezoekers van de wijkpleinen zijn over het algemeen tevreden over de manier waarop zij zijn geholpen. Zij geven de dienstverlening gemiddeld een 8,7 en de bereikbaarheid een 8,6. Er zijn verschillen per wijkplein. Maar alle wijkpleinen krijgen gemiddeld een ruime voldoende. Bezoekers vinden over het algemeen de medewerker van het wijkplein deskundig en de informatie die zij kregen duidelijk. Over de stelling 'Ik werd snel geholpen' zijn de respondenten het minst positief. Maar nog steeds is 87 procent het met deze stelling eens.

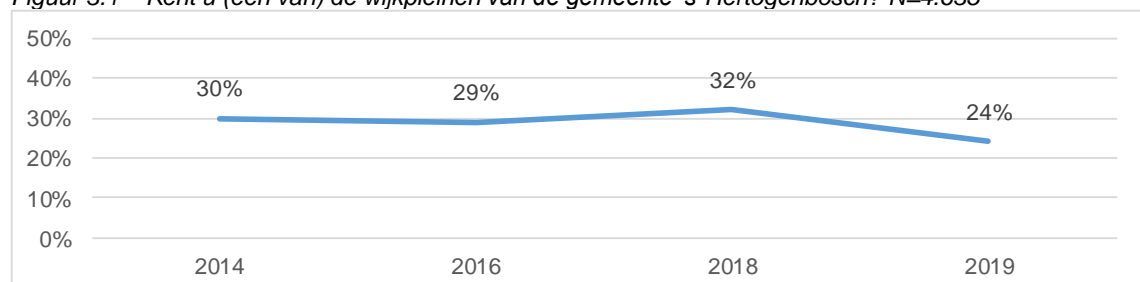
Inwoners kunnen met een hulpvraag in het sociaal domein terecht bij één van de wijkpleinen. In totaal zijn er negen wijkpleinen in 's-Hertogenbosch. Op de wijkpleinen zijn vrijwilligers werkzaam en in sommige gevallen ook beroepskrachten van bijvoorbeeld de buurtteams en sociale wijkteams.

3.1 Bekendheid wijkpleinen

Bekendheid wijkpleinen afgenomen

Waar de bekendheid van de wijkpleinen de laatste jaren behoorlijk stabiel was, is deze in 2019 afgenomen. In 2019 geeft 24 procent aan dat zij (één van) de wijkpleinen kennen. In 2018 was dat nog 32 procent.

Figuur 3.1 Kent u (één van) de wijkpleinen van de gemeente 's-Hertogenbosch? N=4.635

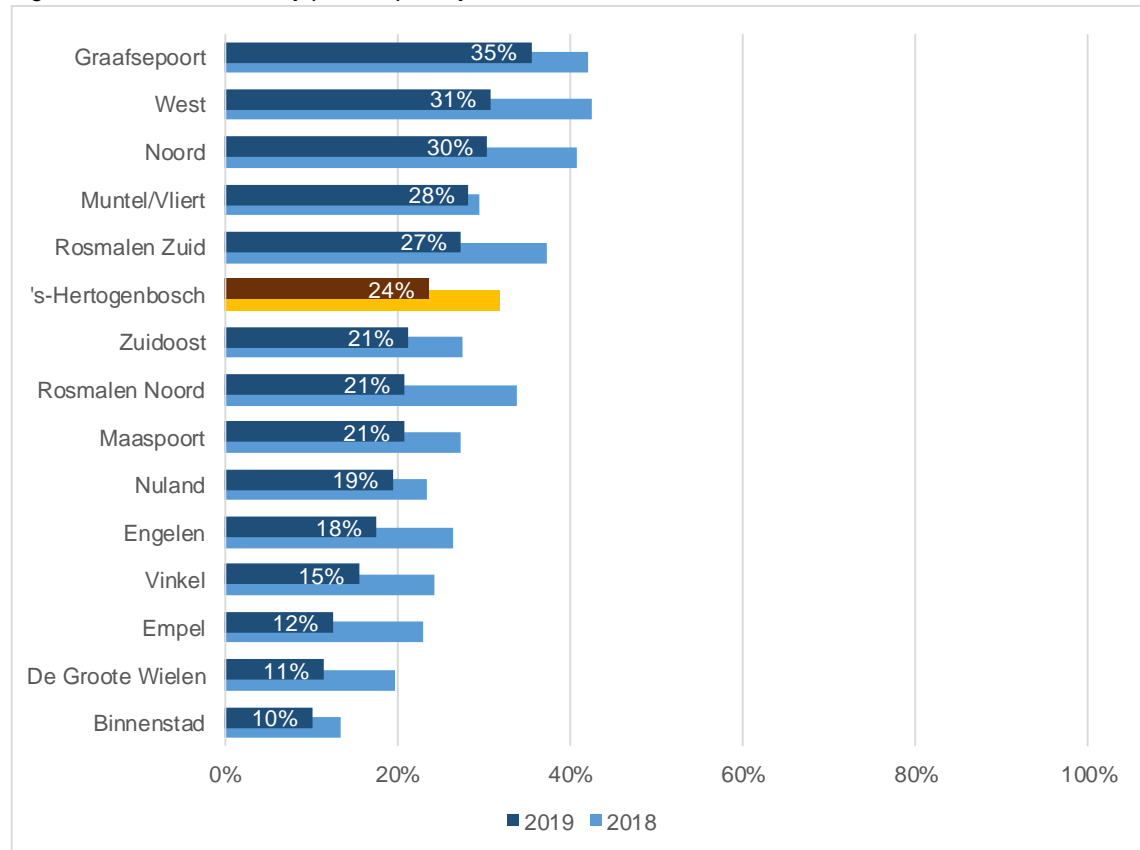


Bron: enquête Leefbaarheid en Veiligheid 2019

Wijkpleinen meest bekend in wijken Graafsepoort, West en Noord

De bekendheid van de wijkpleinen verschilt per wijk. Net als in 2018 zijn de wijkpleinen het meest bekend onder inwoners uit de wijken Graafsepoort, West en Noord. Inwoners van de wijken Binnenstad, De Groote Wielen, Empel, Vinkel en Engelen zijn minder dan gemiddeld bekend met de wijkpleinen.

Figuur 3.2 Bekendheid wijkpleinen per wijk



Bronnen: enquête Leefbaarheid en Veiligheid 2019; enquête Leefbaarheid 2018

➤ Onder de volgende groepen is het aandeel dat bekend is met de wijkpleinen **groter dan gemiddeld**:

- 65-plussers
- Inwoners met een niet westerse migratieachtergrond
- Inwoners die in een minima-huishouden wonen
- Inwoners waarvan het huishouden moeite heeft met rondkomen
- Inwoners met een laag opleidingsniveau
- Inwoners uit een eenoudergezin
- Inwoners uit een huishouden met thuiswonende kinderen van 18 jaar en ouder
- Alleenwonenden

Deze groepen maken ook veelal meer dan gemiddeld gebruik van de wijkpleinen.

➤ Onder de volgende groepen is de bekendheid **kleiner dan gemiddeld**:

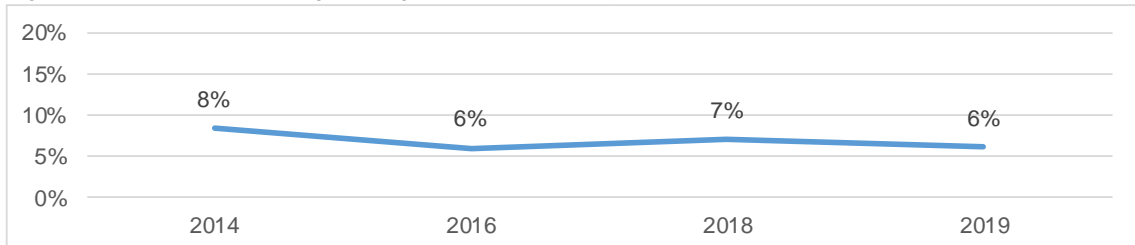
- Inwoners in de leeftijd 18-39 jaar
- Inwoners met een hoog opleidingsniveau

3.2 Gebruik wijkpleinen

Gebruik wijkpleinen stabiel over de jaren

Van de mensen die bekend zijn met de wijkpleinen heeft een kwart er wel eens gebruik van gemaakt. Van alle inwoners is dat zes procent. Dit aandeel is stabiel over de afgelopen jaren.

Figuur 3.3 Hebt u wel eens gebruik gemaakt van een wijkplein? N=1.178

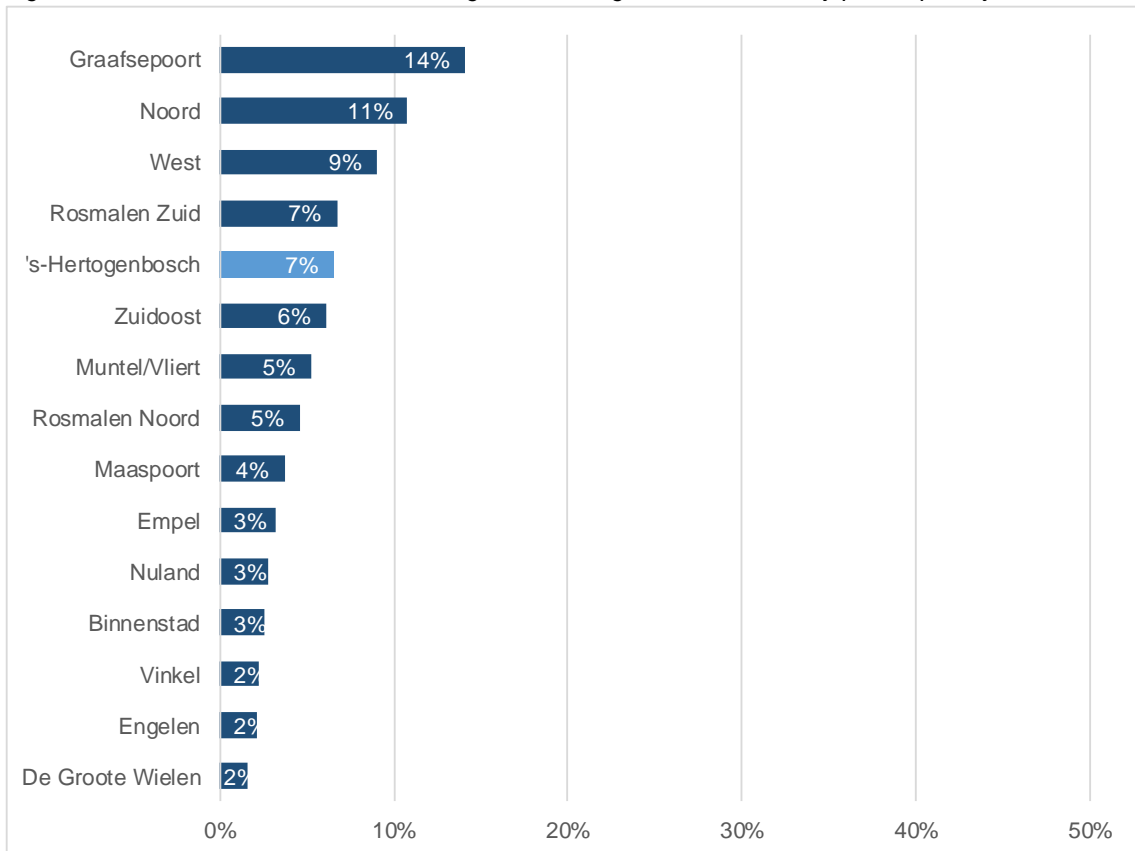


Bron: enquête Leefbaarheid en Veiligheid 2019

Verschillen in gebruik per wijk

Ook voor het gebruik van de wijkpleinen zijn er behoorlijke verschillen tussen de wijken. Zo heeft van de inwoners van de Graafsepoort 14 procent wel eens gebruik gemaakt van een wijkplein. Onder inwoners van De Groote Wielen is dit aandeel het laagst met twee procent.

Figuur 3.4 Aandeel inwoners dat wel eens gebruik heeft gemaakt van een wijkplein – per wijk



Bron: enquête Leefbaarheid en Veiligheid 2019

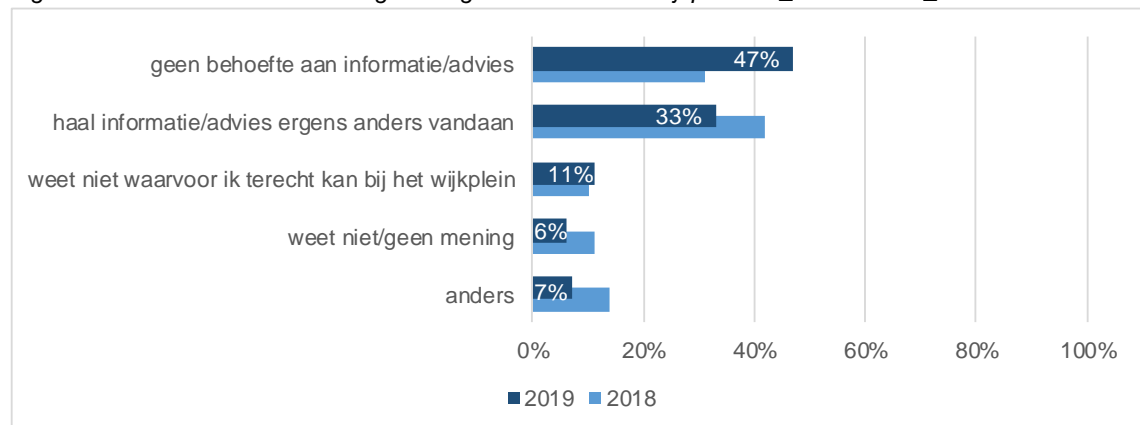
Inwoners die niet naar wijkplein gaan veelal geen behoefte aan informatie/advies

Inwoners die geen gebruik maken van de wijkpleinen geven veelal aan dat dat komt omdat zij geen behoefte hebben aan informatie/advies. Ongeveer de helft geeft dit aan. Deze reden wordt ook vaker genoemd dan in 2018. Ongeveer een derde geeft aan dat zij informatie/advies ergens anders vandaan halen. Deze groep was in 2018 groter. Net als in 2018 maakt 1 op de 10 geen gebruik van de wijkpleinen omdat zij niet weten waarvoor zij terecht kunnen bij de wijkpleinen.

Bij 'anders, namelijk' wordt onder andere genoemd dat men nog geen hulp nodig heeft gehad, het zelf regelt, via internet informatie op zoekt of zelf bij een wijkplein werkt.

- 65-plussers en inwoners met een laag opleidingsniveau geven vaker dan gemiddeld aan dat zij geen gebruik maken van een wijkplein omdat ze niet weten waarvoor ze er terecht kunnen.
- Inwoners in de leeftijd 18-39 jaar en inwoners met een hoog opleidingsniveau en inwoners uit een huishouden met thuiswonende kinderen geven vaker dan gemiddeld aan dat zij geen gebruik maken van een wijkplein omdat zij geen behoefte hebben aan informatie/advies.

Figuur 3.5 Waarom hebt u nooit gebruik gemaakt van een wijkplein? N_2019=928 N_2018=547



Bronnen: enquête Leefbaarheid en Veiligheid 2019; enquête Leefbaarheid 2018

3.3 Ontwikkeling aantal bezoekers

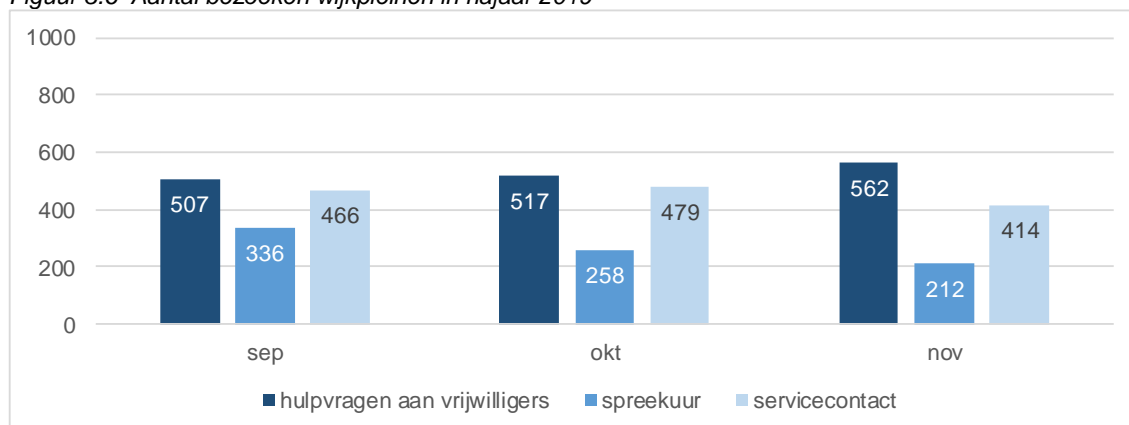
Verschillende soorten bezoeken

Bezoeken aan de wijkpleinen kunnen worden ingedeeld in drie categorieën:

- Hulpvragen aan vrijwilligers: inwoners kunnen met hun hulpvraag terecht bij de vrijwilligers van de wijkpleinen.
- Servicecontacten: inwoners kunnen gebruik maken van een aantal faciliteiten, zoals een computer of printer.
- Spreekuur contacten: inwoners kunnen terecht bij de verschillende spreekuren die worden gehouden door onder andere Bureau Sociaal Raadslieden en de buurtteams.

In november waren er 562 bezoeken voor een hulpvraag aan een vrijwilliger, 212 bezoeken voor een van de spreekuren en 414 bezoeken om gebruik te maken van de faciliteiten. We zien in de laatste maanden van 2019 een afname van het aantal bezoeken aan de spreekuren en het aantal servicecontacten. Het aantal bezoeken met een hulpvraag voor een vrijwilliger is juist toegenomen.

Figuur 3.6 Aantal bezoeken wijkpleinen in najaar 2019



Bron: managementinformatie wijkpleinen

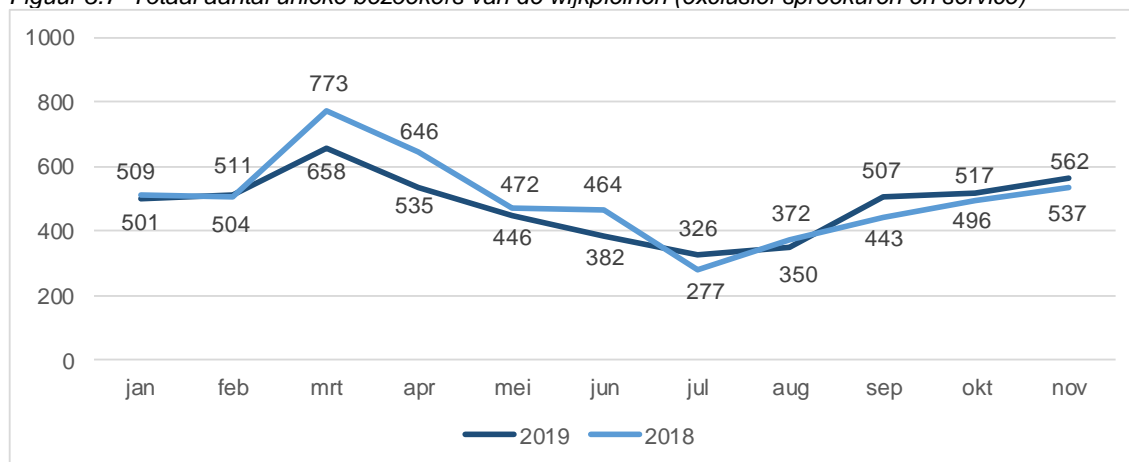
Cijfers alleen beschikbaar vanaf september 2019. Vóór die tijd werden alleen de hulpvragen aan vrijwilligers geregistreerd door alle wijkpleinen.

Het verschilt per wijkplein waar de bezoekers voor komen. Zo zien we dat bij Helftheuvel en Haren/Donk/Reit bezoekers vooral komen met een hulpvraag voor een vrijwilliger. Bij de wijkpleinen Bethaniestraat en Perron 3 komen verhoudingsgewijs veel bezoekers om gebruik te maken van de faciliteiten.

In november ruim 560 bezoekers geholpen door vrijwilligers

In figuren 3.7 en 3.8 is de ontwikkeling te zien van het aantal bezoekers dat door een vrijwilliger van een wijkplein is geholpen. Dit aantal lag in 2019 op maandbasis veelal rond de 500. In maart zien we een piek van 658 bezoekers vanwege de hulp die vrijwilligers bieden bij het invullen van de belastingaangifte. In de zomermaanden is het aantal bezoekers lager dan in de rest van het jaar. In het najaar van 2019 zien we een lichte toename van het aantal bezoekers. In november waren dat er 562.

Figuur 3.7 Totaal aantal unieke bezoekers van de wijkpleinen (exclusief spreekuren en service)



Bron: managementinformatie wijkpleinen

Uit de enquête onder de bezoekers van de wijkpleinen blijkt dat de meeste bezoekers vaker dan 1 keer per jaar bij een wijkplein komen. De aantallen per maand kunnen daarom niet worden opgeteld tot aantallen unieke bezoekers per jaar.

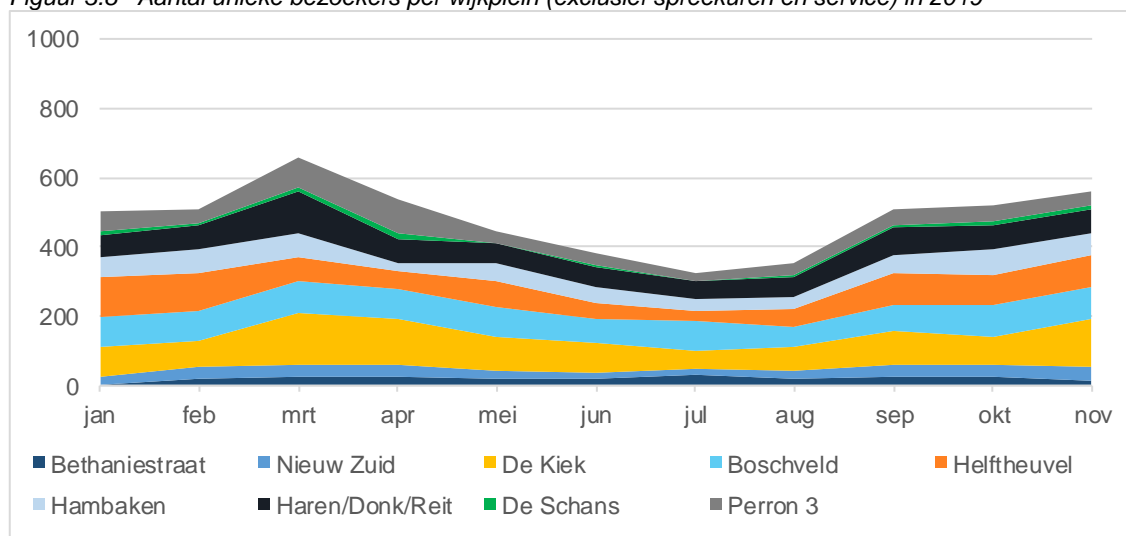
Aantal bezoekers verschilt per wijkplein

In november 2019 was het aantal bezoekers het grootst bij wijkplein de Kiek. Hier kwamen in die maand 139 bezoekers. Ook de wijkpleinen Boschveld en Helftheuvel worden veel bezocht. Bij De Schans en Bethaniestraat komen de minste bezoekers, respectievelijk 12 en 14 in de maand november.

Aantal bezoekers gedaald vergeleken met 2018

Ten opzichte van 2018 is het aantal bezoekers met bijna vier procent gedaald. Met name in de maanden maart en april is dit in 2019 behoorlijk lager dan in 2018. Mogelijke oorzaken van de daling zijn dat inwoners voor hulp bij geldzaken nu naar Eerste Hulp Bij Geldzaken gaan en dat inwoners met hun vragen voortaan ook terecht kunnen op de website www.kijkopkoo.nl of kunnen bellen met Koo.

Figuur 3.8 Aantal unieke bezoekers per wijkplein (exclusief spreekuren en service) in 2019



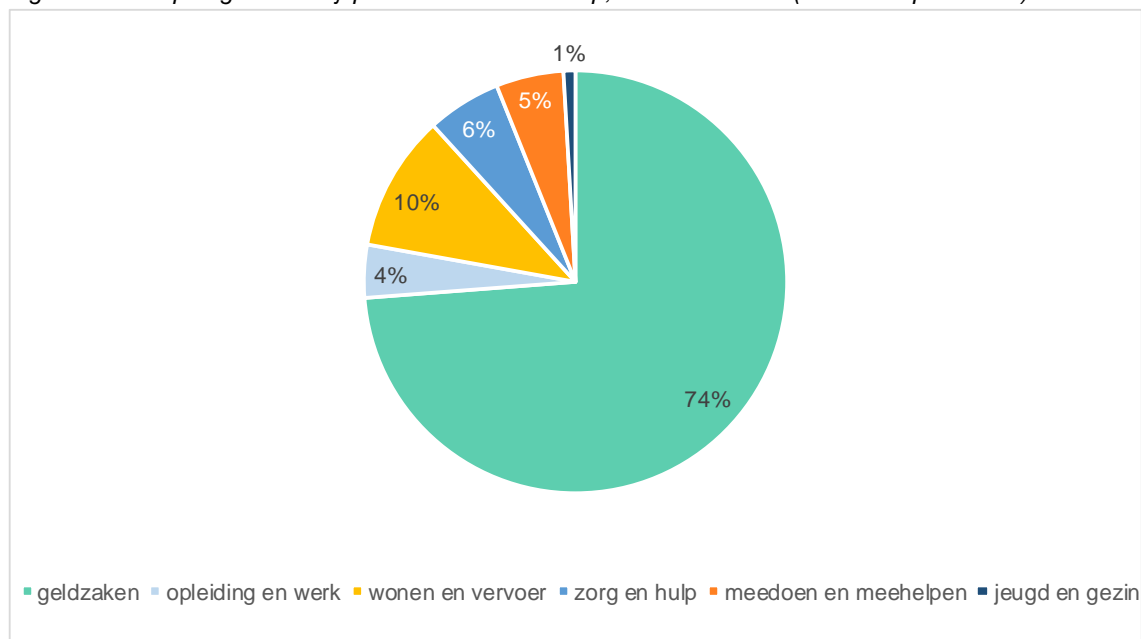
Bron: managementinformatie wijkpleinen

Inwoners komen vooral met vragen over geldzaken naar de wijkpleinen

In november ging driekwart van de hulpvragen die bij de wijkpleinen terecht kwamen over geldzaken. Zie figuur 3.9. Ook in de andere maanden gingen de meeste vragen over geldzaken. Zo'n 10 procent van de vragen gaat over wonen en vervoer. In november ging slechts één procent van de vragen over jeugd en gezin.

We zien wel verschillen per maand. Zo lag in mei en juni het aandeel vragen over geldzaken wat lager en het aandeel vragen over opleiding en werk, wonen en vervoer en jeugd en gezin wat hoger.

Figuur 3.9 Hulpvragen aan wijkpleinen naar onderwerp, november 2019 (exclusief spreekuren)



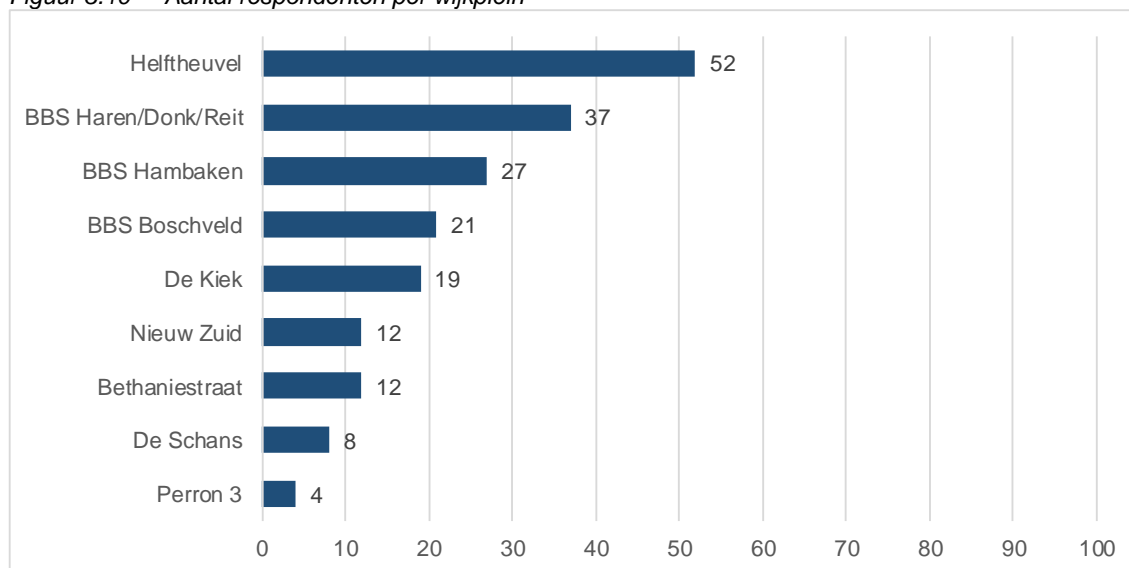
Bron: managementinformatie wijkpleinen

3.4 Tevredenheid dienstverlening wijkpleinen

Respons

In totaal hebben 192 bezoekers van de wijkpleinen een vragenlijst ingevuld over hun tevredenheid. Het aantal respondenten verschilt behoorlijk per wijkplein. Wijkplein Helftheuvel had de meeste respondenten, namelijk 52. Voor Perron 3 was het aantal respondenten het laagst, namelijk 4. Net als het aantal respondenten verschilt ook het aantal bezoekers sterk per wijkplein. Zo hebben zowel de Schans als Bethaniestraat relatief weinig bezoekers. Bij deze wijkpleinen is de respons ook laag.

Figuur 3.10 Aantal respondenten per wijkplein

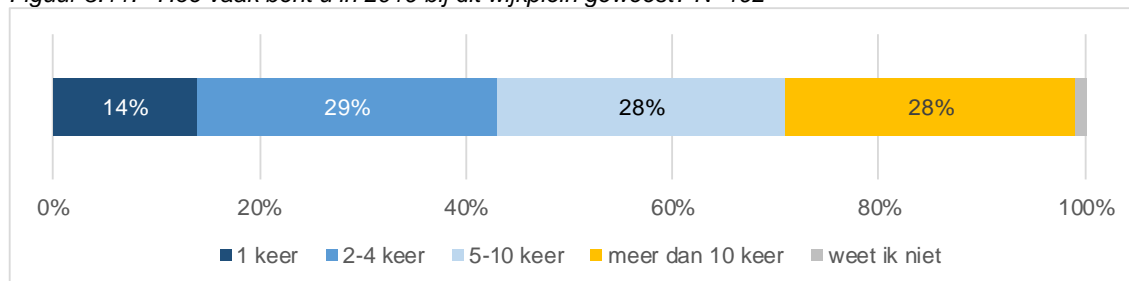


Bron: enquête tevredenheid wijkpleinen

Ruim de helft is dit jaar vaker dan 4 keer bij het wijkplein geweest

De meeste bezoekers die de vragenlijst hebben ingevuld zijn dit jaar meer dan 1 keer bij het wijkplein geweest (84%). Meer dan de helft is er vaker dan 4 keer geweest en ruim een kwart zelfs meer dan 10 keer.

Figuur 3.11. Hoe vaak bent u in 2019 bij dit wijkplein geweest? N=192

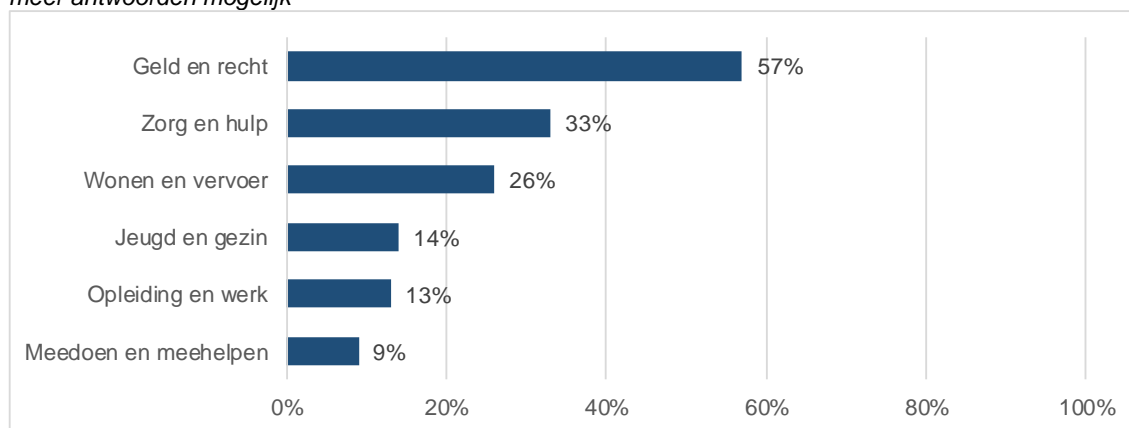


Bron: enquête tevredenheid wijkpleinen

Vooraf vragen op het gebied van geld en recht

Aan de bezoekers is gevraagd waarover de laatste vraag ging waarvoor zij bij het wijkplein zijn geweest. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat het om een vraag ging op het gebied van geld en recht. Een derde had een vraag op het gebied van zorg en hulp en een kwart een vraag over wonen en vervoer. De andere domeinen waarover de vragen gaan zijn jeugd en gezin (14%), opleiding en werk (13%) en meedoen en meehelpen (9%). Respondenten konden bij deze vraag meer dan 1 antwoord geven.

Figuur 3.12. Waarover ging uw laatste vraag waarvoor u bij het wijkplein bent geweest? N=192 – meer antwoorden mogelijk



Bron: enquête tevredenheid wijkpleinen

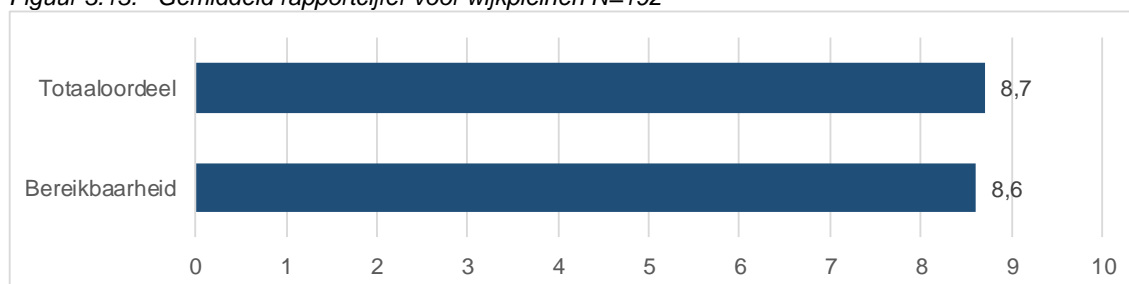
Bezoekers geven dienstverlening wijkpleinen gemiddeld een 8,7

Aan de bezoekers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening van het wijkplein waar zij zijn geweest. Gemiddeld geven zij hiervoor een 8,7. Slechts één procent geeft een onvoldoende. De bereikbaarheid krijgt gemiddeld een 8,6. Drie procent geeft hier een onvoldoende voor.

- Bezoekers van het wijkplein BBS Haren/Donk/Reit geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor de dienstverlening van het wijkplein, namelijk een 9,2. Nieuw Zuid krijgt van de bezoekers met een 7,9 gemiddeld het laagste rapportcijfer.

- Bezoekers van BBS Boschveld geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor de bereikbaarheid (9,1). Nieuw Zuid krijgt met gemiddeld een 7,3 het laagste rapportcijfer voor bereikbaarheid⁵.

Figuur 3.13. Gemiddeld rapportcijfer voor wijkpleinen N=192



Bron: enquête tevredenheid wijkpleinen

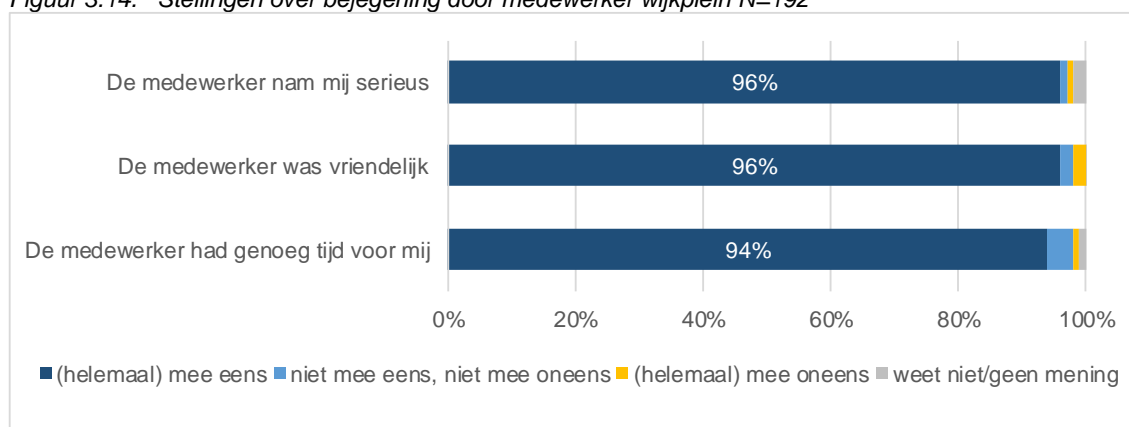
Minder inwoners ontevreden over dienstverlening wijkpleinen

In het inwonersonderzoek is al meerdere jaren op een rij gevraagd naar de tevredenheid over de wijkpleinen. We zien in die cijfers dat het aandeel inwoners dat ontevreden is over de dienstverlening van de wijkpleinen tussen 2018 en 2019 is afgenomen.

Meeste bezoekers tevreden over bejegening door medewerker wijkplein

Naast de algemene tevredenheid is er ook gevraagd naar de tevredenheid van bezoekers over de medewerkers van de wijkpleinen. Vrijwel alle bezoekers zijn tevreden over de bejegening door de medewerker van het wijkplein. Zij vinden de medewerker vriendelijk en vinden dat de medewerker hen serieus nam. Ook had de medewerker volgens vrijwel alle bezoekers voldoende tijd voor hen.

Figuur 3.14. Stellingen over bejegening door medewerker wijkplein N=192



Bron: enquête tevredenheid wijkpleinen

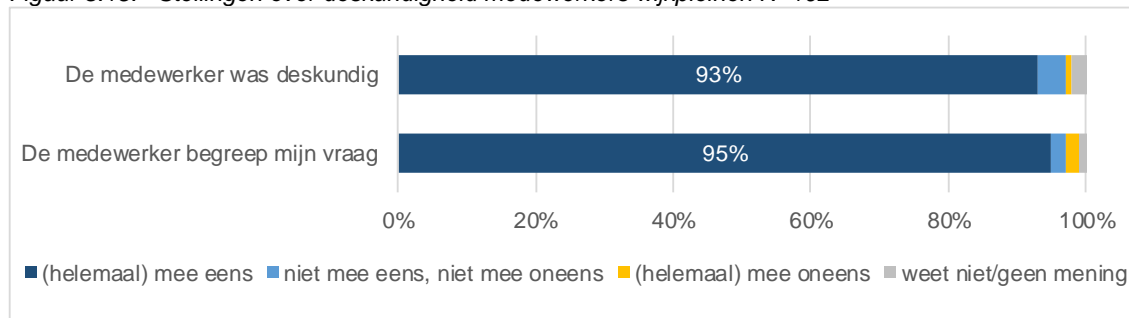
⁵ Voor vergelijking van de rapportcijfers zijn alleen de wijkpleinen meegenomen met 10 of meer respondenten.

Ruim 9 op de 10 vinden de medewerker van het wijkplein deskundig

Ook over de deskundigheid van de medewerkers van de wijkpleinen zijn de bezoekers te spreken. 93 procent vond de medewerker deskundig. 95 procent geeft aan dat de medewerker hun vraag goed begreep.

- Bezoekers van de wijkpleinen BBS Boschveld en Nieuw Zuid zijn het minder dan gemiddeld eens met de stelling 'de medewerker was deskundig'. Zij hebben hier vaker een neutrale mening over. Nog steeds is een meerderheid van deze bezoekers het met de stelling eens. Niemand is het er mee oneens⁶.

Figuur 3.15. Stellingen over deskundigheid medewerkers wijkpleinen N=192

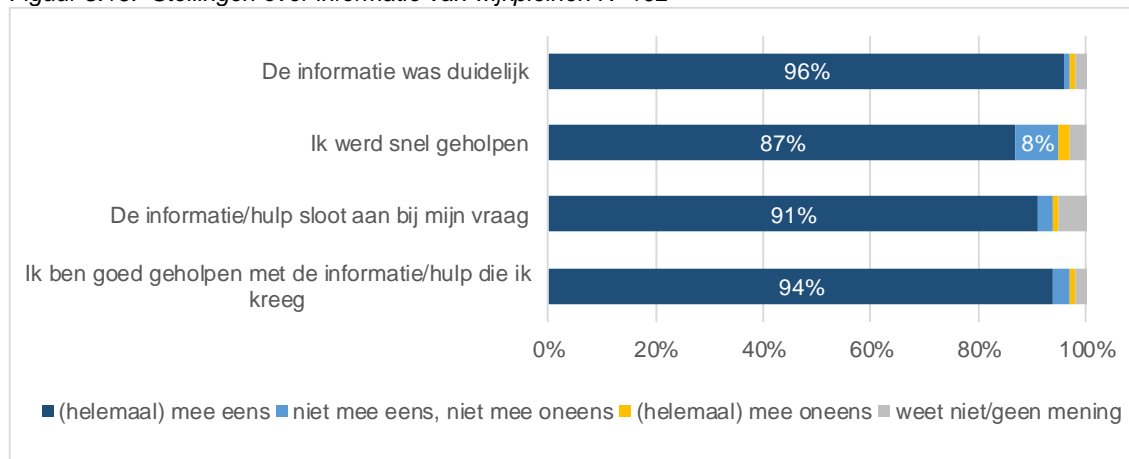


Bron: enquête tevredenheid wijkpleinen

Meeste bezoekers tevreden over de informatie die zij kregen

Vrijwel alle bezoekers vonden de informatie die zij bij het wijkplein kregen duidelijk. Ruim 9 op de 10 vinden dat de informatie/hulp aansloot bij hun vraag. Ongeveer eenzelfde groep geeft aan dat zij goed zijn geholpen met de informatie/hulp die zij kregen. Over de stelling 'ik werd snel geholpen' zijn de bezoekers het minst positief. Maar nog steeds is 87 procent het met deze stelling eens. Vrijwel geen bezoekers zijn het oneens met deze stelling.

Figuur 3.16. Stellingen over informatie van wijkpleinen N=192



Bron: enquête tevredenheid wijkpleinen

- Bezoekers van de wijkpleinen Helftheuvel en Nieuw Zuid zijn het minder dan gemiddeld eens met de stelling 'ik werd snel geholpen'. Bezoekers van Helftheuvel hebben vaker een neutrale mening hierover, maar zijn het niet vaker dan gemiddeld oneens met de

⁶ Voor vergelijking van de resultaten tussen de wijkpleinen zijn alleen de wijkpleinen meegenomen met 10 of meer respondenten.

stelling. Bezoekers van Nieuw Zuid zijn het ook iets vaker dan gemiddeld oneens met de stelling.

- Bezoekers van BBS Boschveld zijn het minder dan gemiddeld eens met de stelling 'ik ben goed geholpen met de informatie/hulp die ik kreeg'⁷.

Toelichting op antwoorden

De respondenten konden een toelichting geven op hun antwoorden. 23 respondenten hebben dit gedaan. Zij geven vrijwel allemaal aan dat ze tevreden zijn met het wijkplein en goed zijn geholpen. Enkele respondenten geven een tip, zoals meer tijd uittrekken voor invullen van de aangifte en meer anderstalige medewerkers. Voorbeelden van antwoorden die zijn genoemd, zijn:

- *"Altijd met open armen ontvangen, de medewerkers pakken je vraag meteen met je op."*
- *"De medewerker heeft mij goed geholpen. Was een heel gedoe maar hij heeft het allemaal gevonden en ik ben zeer tevreden."*
- *"Persoonlijk vind ik, dat zonder wijkplein mijn zorgen groter zouden zijn! En zeker onoplosbaar. Persoonlijk zou ik niet zonder wijkplein kunnen."*
- *"Ik ben altijd al goed geholpen. Altijd vriendelijk en goede hulp."*

Algemene opmerkingen

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd aan de respondenten of zij nog iets kwijt wilden over hun bezoek aan het wijkplein. 42 respondenten hebben nog een opmerking gegeven. 17 respondenten gaven aan dat zij (zeer) tevreden waren en goed zijn geholpen. 12 respondenten maken een positieve opmerking over de medewerkers van de wijkpleinen. Dat zij vriendelijk en behulpzaam zijn. Twee respondenten geven aan dat het goed zou zijn als er meer anderstalige vrijwilligers zouden werken op de wijkpleinen. Ook twee respondenten geven aan dat zij (soms) lang moeten wachten. Ook worden er nog een aantal tips gegeven. Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven, zijn:

- *"Altijd zeer tevreden over iedereen."*
- *"Gaat goed, ik kom hier al jaren."*
- *"Prima hulp op al mijn vragen. Geduldige, vriendelijke en behulpzame mensen."*
- *"Ga zo door toppers!"*
- *"Meer Arabisch sprekende medewerkers."*
- *"Aansluiting met bewoners uit de omgeving kan beter."*

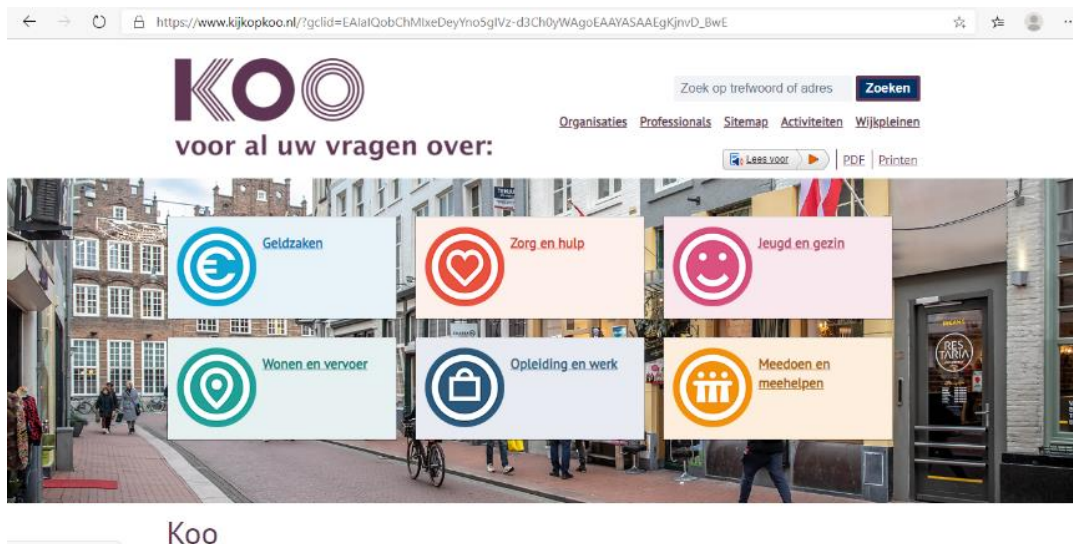
⁷ Voor vergelijking van de resultaten tussen de wijkpleinen zijn alleen de wijkpleinen meegenomen met 10 of meer respondenten.

4. Website

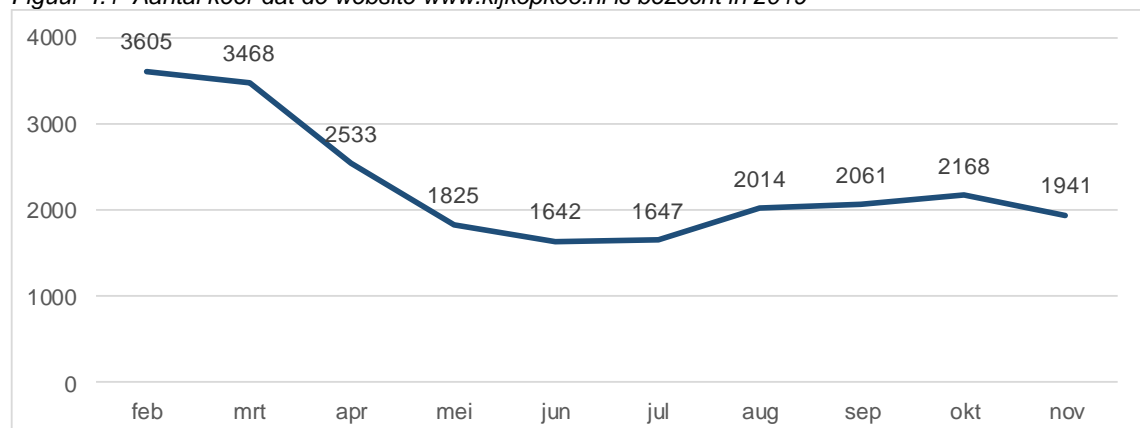
De website wordt maandelijks zo'n 2.000 keer bezocht. Een derde van de bezoekers komt rechtstreeks op de website terecht. Bijna de helft komt er terecht via een zoekmachine. De pagina's over mantelzorg, wijkpleinen en woonservice werden in 2019 het meest bezocht. De gemiddelde laadtijd van de website ligt vanaf juni 2019 onder de norm van 3 seconden.

Website van Koo wordt maandelijks zo'n 2.000 keer bezocht

Op de website www.kijkopkoo.nl kunnen inwoners en professionals terecht voor informatie op zes verschillende thema's van het sociaal domein. De website is vanaf februari 2019 in de lucht. In de eerste maanden werd de website zo'n 3.500 keer per maand bezocht. Het eerste half jaar nam dit aantal behoorlijk af, tot 1.642 in juni. Na de zomerperiode is het aantal bezoeken aan de website weer gestegen tot rond de 2.000. Medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch zijn bij deze aantallen niet meegeteld.



Figuur 4.1 Aantal keer dat de website www.kijkopkoo.nl is bezocht in 2019

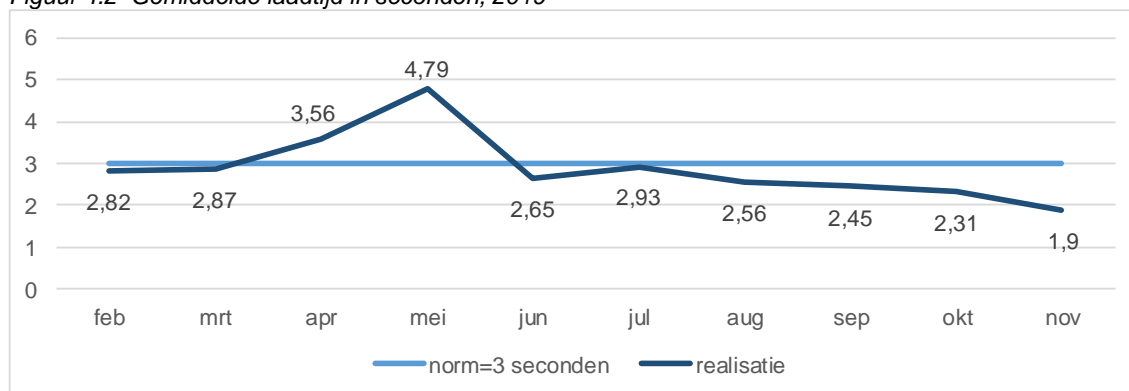


Bron: managementinformatie Koo

Gemiddelde laadtijd binnen de norm

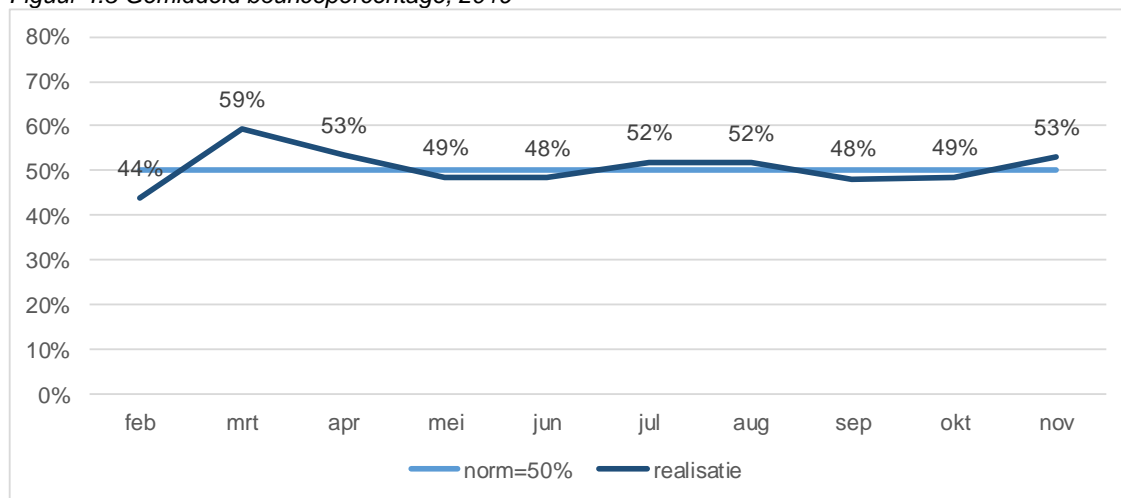
De gemiddelde laadtijd van de website ligt vanaf juni 2019 onder de norm van 3 seconden. Het bouncepercentage is het aandeel sessies op de website waarbij niet is doorgelinkt naar een volgende pagina van de website. Deze bezoekers hebben waarschijnlijk geen inhoudelijke informatie bekeken op de website. Het gemiddelde bouncepercentage lag in 2019 soms wel en soms niet onder de norm van 50 procent. Gemiddeld over februari t/m november was dit 50,6 procent. In november was dit 53 procent.

Figuur 4.2 Gemiddelde laadtijd in seconden, 2019



Bron: managementinformatie Koo

Figuur 4.3 Gemiddeld bouncepercentage, 2019



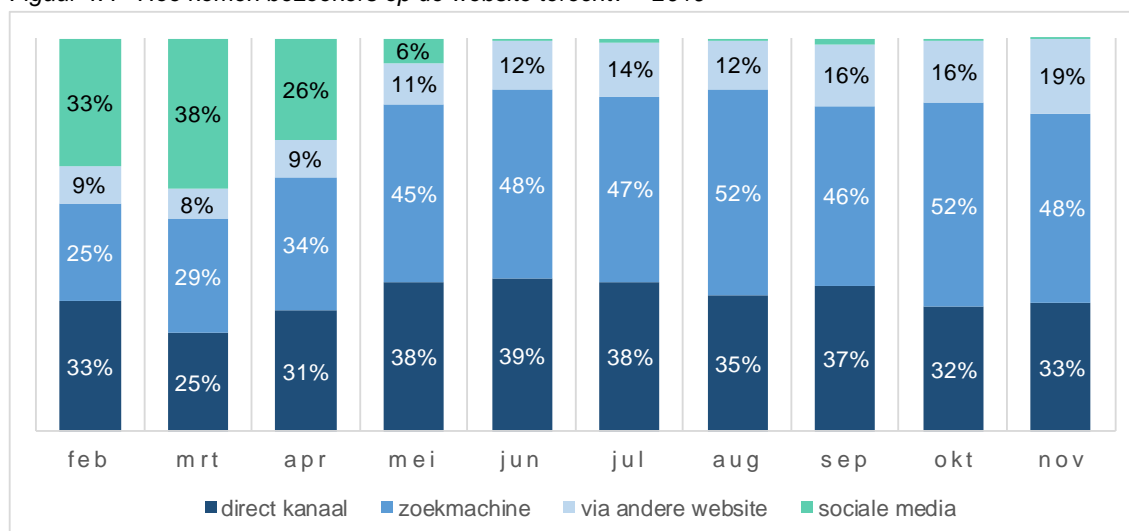
Bron: managementinformatie Koo

Het bouncepercentage is het aandeel sessies op de website waarbij niet is doorgelinkt naar een volgende pagina van de website. Deze bezoekers hebben waarschijnlijk geen inhoudelijke informatie bekeken op de website.

Bijna de helft bereikt de website via een zoekmachine

Bezoekers van de website kunnen via verschillende kanalen op de website terecht komen. In november kwam ongeveer de helft er terecht via een zoekmachine. Dit aandeel is het laatste half jaar van 2019 vrij constant. Een derde kwam rechtstreeks op de website terecht. Ongeveer 2 op de 10 bezoekers kwamen via een andere website terecht op www.kijkopkoo.nl. Dit aandeel is toegenomen in de tweede helft van 2019. In de eerste maanden na de lancering van de website kwamen nog veel mensen er terecht via sociale media. In die periode is er ook een campagne over Koo op sociale media geweest.

Figuur 4.4 Hoe komen bezoekers op de website terecht? – 2019

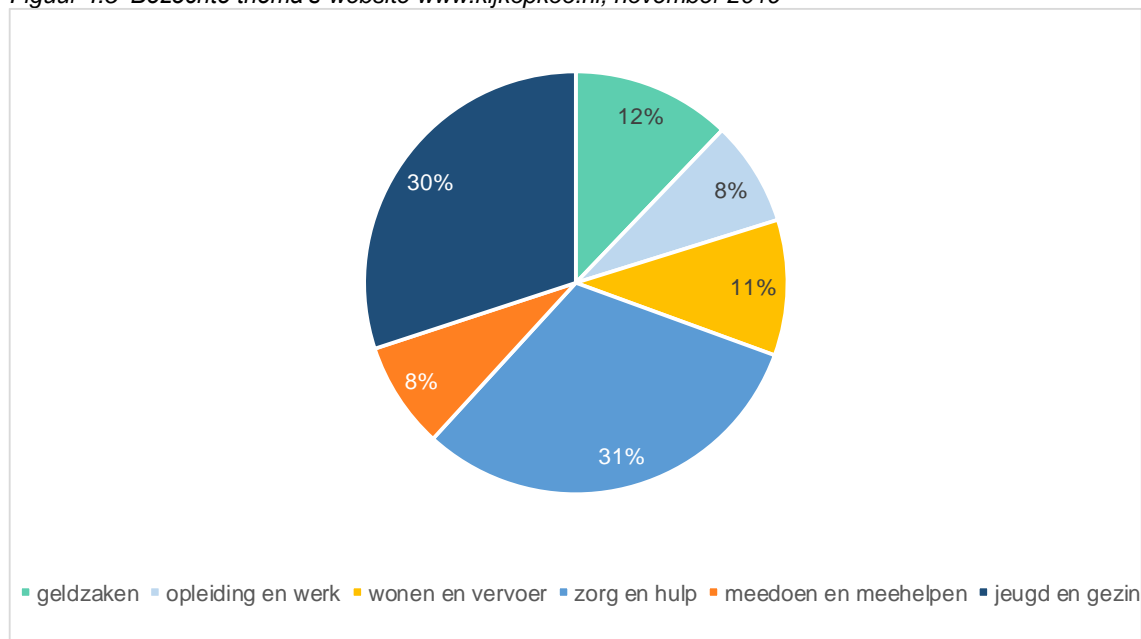


Bron: managementinformatie Koo

Bezoekers website zoeken vooral informatie over 'zorg en hulp' en 'jeugd en gezin'

Het thema 'zorg en hulp' is het meest bezochte thema op de website. In november zocht 31 procent van de bezoekers van de website informatie over dit thema. Ook het thema 'jeugd en gezin' werd veel bezocht. 30 procent zocht informatie op over dit thema. Dit aandeel is toegenomen in de loop van 2019. In februari ging het nog om 21 procent van de bezoekers.

Figuur 4.5 Bezochte thema's website www.kijkopkoo.nl, november 2019



Bron: managementinformatie Koo

Mantelzorg, wijkpleinen en woonservice zijn meest bezochte pagina's

Www.kijkopkoo.nl/mantelzorger-iedere-dag-weer is de webpagina van Koo die in 2019 het meest is bezocht. Daarna volgen de pagina's [/wijkpleinen-s-hertogenbosch](#) en [/adres/woonservice-den-bosch](#). In de top 10 van meest bezochte webpagina's van Koo komen ook voor [/een-scheiding-blijft-ingrijpend](#), [/andere-mensen-ontmoeten](#) en [/mijn-administratie](#).

Meest gebruikte zoekterm is wijkplein

Vanaf juli wordt gemeten welke zoektermen worden gebruikt op de website. De meest gebruikte zoektermen zijn 'wijkplein' of 'wijkpleinen'. Ook 'zorg' staat in de top 3 van zoektermen. De gebruikte zoektermen zijn overigens behoorlijk divers. Van de ruim 1.200 zoektermen die zijn gebruikt werd 40 keer 'wijkplein' of 'wijkpleinen' gebruikt. 'Zorg' werd 13 keer gebruikt.

5. Informatie- en adviesfunctie Koo

In 2019 geven meer inwoners dan in 2018 aan dat zij weten waar zij terecht kunnen voor informatie en advies in het sociaal domein. 1 op de 8 inwoners heeft in 2019 iets gezien of gelezen over Koo. Zij kregen deze informatie vooral via advertenties/interviews en posters. 1 op de 10 inwoners weet wat Koo is. Drie procent heeft wel eens gebruik gemaakt van Koo. Zij hadden vooral telefonisch contact met Koo.

In februari 2019 is de gemeente gestart met Koo. Koo is het informatie- en adviespunt in 's-Hertogenbosch voor vragen over het sociaal domein voor inwoners en professionals. Zij kunnen er terecht met vragen over o.a. geldzaken, zorg en hulp, jeugd en gezin en meedoen en meehelpen. Koo is bereikbaar via telefoon, e-mail, website of via de bestaande wijkpleinen. Koo is ingevoerd om ervoor te zorgen dat vragen op het gebied van het sociaal domein beter en sneller worden beantwoord.

5.1 Weg naar informatie en advies

Meer inwoners weten de weg naar informatie en advies in het sociaal domein

Aan de inwoners is voor een aantal onderwerpen van het sociaal domein gevraagd of zij weten waar zij terecht kunnen voor informatie, vragen en advies over het onderwerp. Het gaat om de onderwerpen waar Koo op is gericht (zie tekstblok 5.1). In totaal gaf 23 procent bij één of meer onderwerpen aan dat zij niet wisten waar zij terecht kunnen, maar dat wel zouden willen weten. In 2018 was dit nog 26 procent.

Tekstblok 5.1 Weet u waar u in de gemeente terecht kunt voor informatie of advies over...?

Zorg en hulp: zoals mantelzorg, gezondheid, hulp in en om huis

Geldzaken: zoals schulden, toeslagen, formulierenhulp

Jeugd en gezin: zoals opvang, onderwijs, hulp voor kinderen, hulp bij de opvoeding

Meedoen en meehelpen: zoals vrijwilligerswerk, hulp in de wijk

Opleiding en werk: zoals werk en gezondheid, werk en inkomen, inburgering, (hulp bij) opleiding

Wonen en vervoer: zoals woningaanpassingen, hulp bij wonen, regiotaxi

- In de wijken Zuidoost en West is het aandeel dat niet weet waar zij terecht kunnen voor informatie en advies op het sociaal domein groter dan gemiddeld. In Rosmalen Zuid, Rosmalen Noord en Vinkel is dit kleiner dan gemiddeld.

De volgende groepen inwoners geven vaker dan gemiddeld bij één of meer onderwerpen het antwoord 'nee, maar ik wil het wel weten':

- 65-plussers
- Inwoners met een westerse of niet-westerse migratieachtergrond
- Inwoners uit minima-huishoudens
- Inwoners met een laag opleidingsniveau
- Inwoners die aangeven dat hun huishouden moeite heeft om financieel rond te komen
- Inwoners woonachtig in een huishouden zonder kinderen
- Alleenwonenden

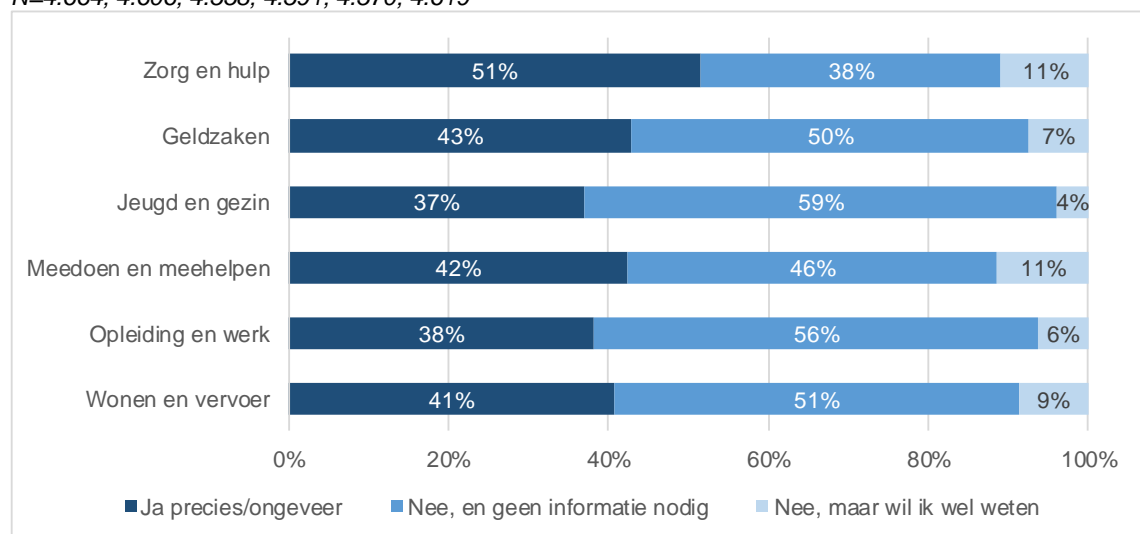
Voor het onderwerp 'meedoen en meehelpen' geven inwoners uit de Binnenstad en inwoners in de leeftijdsgroep 18-39 vaker dan gemiddeld aan 'nee, maar ik wil het wel weten'. 40-plussers geven juist minder dan gemiddeld dit antwoord.

Inwoners weten vooral voor zorg en hulp waar zij terecht kunnen

Met name voor het onderwerp 'zorg en hulp' geven inwoners aan dat zij weten waar ze terecht kunnen. Meer dan de helft weet dat precies of ongeveer. Van de 49 procent die niet weten waar zij terecht kunnen, geeft het merendeel aan dat zij geen informatie nodig hebben. 1 op de 10 weet niet waar zij moeten zijn voor informatie en advies over zorg en hulp, maar wil dat wel weten. Voor het onderwerp 'jeugd en gezin' is de groep die niet weet waar zij terecht kunnen, maar wel behoefte hebben aan informatie en advies het kleinst, namelijk vier procent.

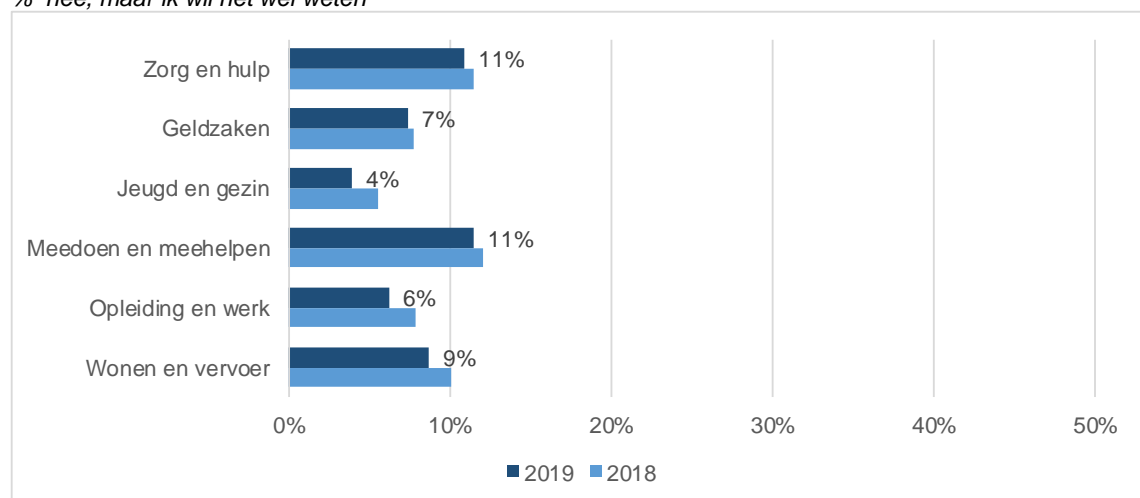
Figuur 5.1 Weet u waar u in de gemeente terecht kunt voor informatie, vragen en advies over...?

N=4.664; 4.606; 4.558; 4.591; 4.570; 4.619



Bron: enquête Leefbaarheid en Veiligheid 2019

Figuur 5.2 Weet u waar u in de gemeente terecht kunt voor informatie, vragen en advies over...? – % nee, maar ik wil het wel weten



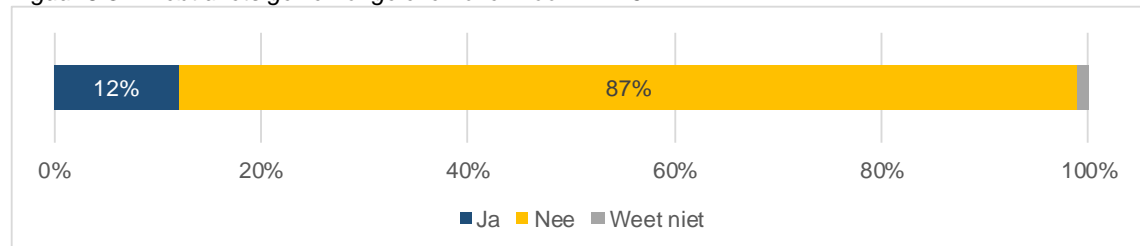
Bronnen: enquête Leefbaarheid en Veiligheid 2019; enquête Leefbaarheid 2018

5.2 Bekendheid Koo

1 op de 8 inwoners heeft iets gezien of gelezen over Koo

De gemeente heeft op verschillende manieren aandacht besteed aan de bekendheid van Koo. Dit is met name gedaan via berichten op sociale media en verhalen in wijkkranten, de Bossche Omroep, etc. Ook zijn er posters en folders verspreid op bijvoorbeeld scholen, bij huisartsen en in de horeca. 12 procent van de inwoners geeft aan dat zij iets hebben gezien of gelezen over Koo.

Figuur 5.3. Hebt u iets gezien of gelezen over Koo? N=4.614



Bron: enquête Leefbaarheid en Veiligheid 2019

- Inwoners uit Graafsepoort geven vaker dan gemiddeld aan dat zij iets hebben gezien of gelezen over Koo (18%). Inwoners uit De Groote Wielen geven dit minder dan gemiddeld aan, vier procent heeft iets gelezen of gezien over Koo.
- 65-plussers, inwoners uit een minima-huishouden en inwoners uit een eenoudergezin geven vaker dan gemiddeld aan dat zij iets hebben gezien of gelezen over Koo.
- Inwoners in de leeftijd 18-39 jaar geven minder dan gemiddeld aan dat zij iets hebben gezien of gelezen over Koo.

Zorg en hulp

Je leven oppakken na een ingrijpende gebeurtenis

Paul geeft lessen zelfverdediging in een sportschool, verzorgt dieren in een dierenparkje en geeft presentaties. Hij praat enthousiast over wat hij allemaal als vrijwilliger doet en komt energiek over. Toch heeft hij blijvend last van de gevolgen van een herseninfarct in 2006.

Daarna kwam pas de juiste hulp op gang. Paul kreeg erkenning voor zijn Niet Aangeboren Hersenletsel (NAH) en twee keer per week specifieke begeleiding aan huis. Het duurde nog twee jaar voordat hij zijn leven weer een beetje op de rit had.

Ervaringen delen

Achteraf realiseert Paul zich dat hij goede begeleiding heeft gemist direct na zijn revalidatie. "Na zón ingrijpende gebeurtenis, het kan ook iets heel anders zijn dan ik heb meegemaakt, heb je geen idee wat je moet doen. Dat je iets moet doen om later niet vast te lopen." Hij wil daar andere mensen voor behoeden. Daarom deelt hij zijn ervaringen nu zoveel mogelijk met lotgenoten.

Koo = ook voor jou

Midden in het leven

Paul stond midden in het leven toen hij het herseninfarct kreeg. Hij was 40 jaar, had een goede baan en een gezin met drie opgroeiende kinderen. "Na een revalidatietraject van tien maanden kwam ik thuis en heb ik het leven weer opgepakt. Ik ging weer werken, wilde gewoon doen wat ik altijd had gedaan. Dat hield ik met pijn en moeite vol tot 2013. Toen stortte ik in. Ik kon niets meer en wilde ook niets meer."

Ga jij door een moeilijke tijd?

Wil je erover praten of wil je dat iemand met je meedenkt?
Bel eens met Koo (073-2068888) of kom langs bij een wijkplein.
Voor meer informatie: www.kijkopkoo.nl

Zorg en hulp

Zorg jij langere tijd voor iemand?

Asiya en haar dochter Dirok zijn al drie jaar mantelzorger voor hun echtgenoot en vader. Met wat hulp redden ze het. Wil je weten of er ook mogelijkheden voor jou zijn? Neem eens contact op met Koo.

Je kunt ook bij Koo terecht met vragen over opleiding en werk, geldzaken, jeugd en gezin, wonen en vervoer, meedoen en meehelpen.

Koo = ook voor jou

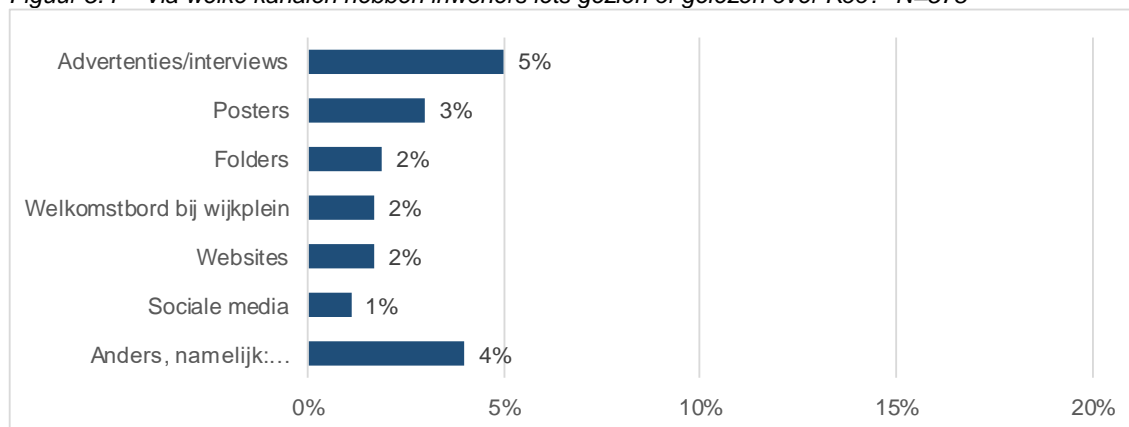
Koo

Bel (073) 206 88 88, kom langs bij één van de wijkpleinen of kijkopkoo.nl

Koo vooral bekend via advertenties en interviews

Inwoners geven met name aan dat zij iets hebben gezien of gelezen over Koo in advertenties of interviews. Deze stonden bijvoorbeeld in de Bossche Omroep en in wijkkranten. Maar ook de posters worden relatief vaak genoemd. Bij 'anders, namelijk' is vooral genoemd dat mensen via hun werk van Koo hebben gehoord (54x).

Figuur 5.4 Via welke kanalen hebben inwoners iets gezien of gelezen over Koo? N=578



Bron: enquête Leefbaarheid en Veiligheid 2019

1 op de 10 inwoners weten wat Koo is

Als mensen iets hebben gezien of gelezen over Koo, wil dat nog niet zeggen dat ze weten wat Koo is. 1 op de 10 inwoners geeft aan dat zij dit weten. Van de inwoners die iets hebben gezien of gelezen over Koo is dat aandeel een stuk groter, namelijk ruim driekwart.

- Inwoners uit Rosmalen Zuid geven meer dan gemiddeld aan dat zij weten wat Koo is (15%). Inwoners uit De Groote Wielen geven dit minder dan gemiddeld aan (4%).
- Inwoners in de leeftijd 18-39 jaar geven minder dan gemiddeld aan dat zij weten wat Koo is (8%).
- Inwoners uit een eenoudergezin weten meer dan gemiddeld wat Koo is (19%).

Drie procent heeft wel eens gebruik gemaakt van Koo

Aan de inwoners die aangaven dat zij weten wat Koo is, is gevraagd of zij wel eens gebruik hebben gemaakt van Koo. Drie procent van de inwoners heeft er wel eens gebruik van gemaakt. Zij geven vooral aan dat zij hebben gebeld en/of de website hebben bezocht. Van de inwoners die gebruik hebben gemaakt van Koo geven zo'n 4 op de 10 dit aan. Ruim 3 op de 10 hebben contact gehad door langs te gaan bij een wijkplein.

6. Professionals over Koo-locaties

In totaal zijn er negen wijkpleinen, ook wel Koo-locaties genoemd. Een aantal Koo-locaties zijn naast wijkplein ook een uitvalsbasis voor beroepskrachten. Beroepskrachten en vrijwilligers kunnen hier werken en samenwerken. Daarnaast zijn er twee Koo-locaties die wel een uitvalsbasis zijn voor beroepskrachten en vrijwilligers om samen te werken, maar die geen wijkpleinfunctie hebben.

De mensen die werken vanuit de Koo-locaties geven de huisvesting gemiddeld een 6,5. De bereikbaarheid krijgt een 7,1 en de faciliteiten een 6,1. Een kwart geeft een onvoldoende voor de faciliteiten. De beoordeling verschilt per locatie.

De nieuwe werkwijze van Koo leidt volgens de professionals nog niet altijd tot het gewenste resultaat. De helft geeft aan dat door de nieuwe werkwijze hulpvragen sneller op de juiste plek terecht komen. Een vijfde is het daar niet mee eens.

De samenwerking op de Koo-locaties krijgt gemiddeld een 7. Eén op de tien geeft de samenwerking een onvoldoende. Twee op de tien professionals geven aan dat zij weinig samenwerken met andere professionals op de Koo-locatie.

Aan medewerkers van de sociale wijkteams, de buurtteams, het telefoonteam, de wijkpleincoördinatoren en vrijwilligers van de wijkpleinen is gevraagd een vragenlijst in te vullen over Koo en het werken vanuit de Koo-locaties. In totaal zijn 272 professionals benaderd. Daarvan hebben 137 de vragenlijst ingevuld. Dat is een respons van 50%. In onderstaande tabel staat de respons per groep.

Tabel 6.1. Respons

groep	benaderd	aantal respondenten	% respons
Medewerker sociaal wijkteam	72	42	58%
Medewerker buurtteam	98	45	46%
Vrijwilliger wijkplein	80	30	38%
Beroepskrachten Koo (telefoonteam en wijkpleincoördinatoren)	23	20	87%
Totaal	272	137	50%

6.1 Werken vanuit Koo-locatie

Ruim 8 op de 10 respondenten werken wel eens vanuit Koo-locatie

In totaal zijn er negen wijkpleinen, ook wel Koo-locaties genoemd. Een aantal Koo-locaties zijn naast wijkplein ook een uitvalsbasis voor beroepskrachten. Beroepskrachten en vrijwilligers kunnen hier werken en samenwerken. Daarnaast zijn er twee Koo-locaties die wel een uitvalsbasis zijn voor beroepskrachten en vrijwilligers om samen te werken, maar die geen wijkpleinfunctie hebben. Dit zijn Plein Oost en Teunislaan. In bijlage 1 staat een overzicht van de functies van de verschillende Koo-locaties.

Veel respondenten werken op Perron 3

Aan de respondenten is gevraagd op welke Koo-locatie zij meestal werken. Dat zijn vooral Perron 3 (24), BBS Hambaken (14) en BBS Boschveld (10). De minste respondenten werken op locatie Teunislaan. Dat zijn er vijf.

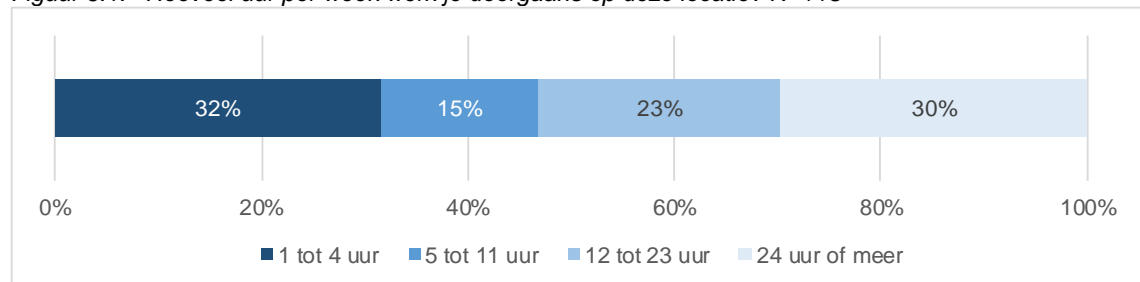
Tabel 6.2. Vanuit welke Koo-locatie werk je meestal?

Koo-locatie	aantal professionals
Bethaniestraat	9
De Schans	9
Nieuw Zuid	8
De Kiek	10
BBS Hambaken	14
BBS Haren/Donk/Reit	9
Helftheuvel	6
BBS Boschveld	10
Perron 3	24
Plein Oost	9
Teunislaan	5
Totaal	113

Drie op de tien werken minimaal 24 uur per week op Koo-locatie

Aan de respondenten is gevraagd hoeveel uur per week zij doorgaans op deze locatie werken. Het aantal uren dat de respondenten op de locatie werken, loopt behoorlijk uiteen. Zo werken 3 op de 10 respondenten 24 uur of meer op de betreffende locatie. Maar tevens 3 op de 10 werken maximaal 4 uur per week op de locatie.

Figuur 6.1. Hoeveel uur per week werk je doorgaans op deze locatie? N=113



Bron: enquête onder professionals over Koo

De helft werkt ook wel eens op een andere Koo-locatie

De professionals werken niet per se op één locatie. Voor de uitvoering van hun werk in de wijken, kan het handig zijn om ook wel eens op één of meer andere Koo-locaties te werken. Ongeveer de helft van de respondenten werkt wel eens vanuit een andere Koo-locatie. De locaties die zij hier noemen zijn verschillend. De Helftheuvel, De Kiek en Bethaniestraat worden het meest genoemd.

1 op de 6 werkt nooit op een Koo-locatie

16 procent van de respondenten geeft aan dat zij nooit op een Koo-locatie werken. De belangrijkste reden die zij daarvoor geven is dat zij stedelijk werken. Veelal werken zij vanuit het Stadskantoor. Enkele respondenten geven aan dat andere locaties geschikter

zijn voor hun werk of dat zij een eigen locatie hebben waar ze collega's treffen. Ook wordt genoemd dat het de bedoeling is dat men de wijk in gaat.

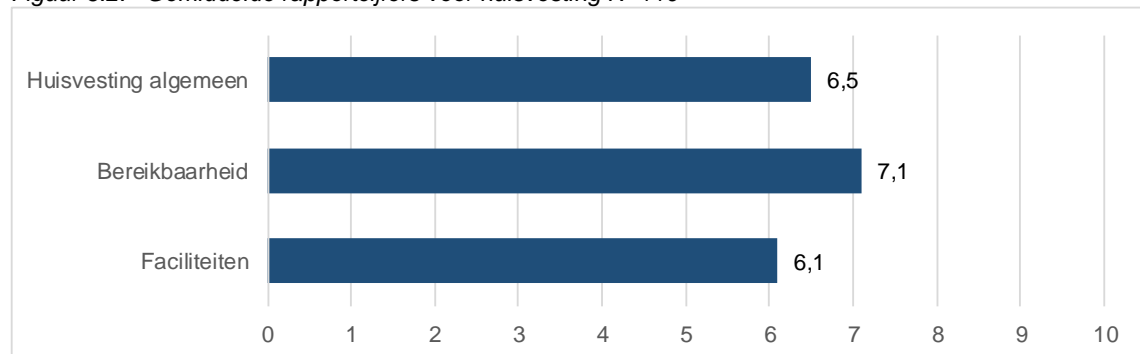
6.2 Huisvesting en faciliteiten

Huisvesting krijgt gemiddeld een 6,5

Aan de respondenten is gevraagd om met rapportcijfers een oordeel te geven over de huisvesting van de Koo-locaties. Voor de huisvesting in algemene zin geven zij gemiddeld een 6,5. De bereikbaarheid wordt iets hoger gewaardeerd, namelijk met een 7,1 gemiddeld. Voor de faciliteiten op de locaties geven de professionals het laagste cijfer, namelijk gemiddeld een 6,1. Een kwart geeft een onvoldoende voor de faciliteiten.

- BBS Hambaken krijgt een onvoldoende (4,1) voor de huisvesting algemeen. Daarnaast is het rapportcijfer voor Perron 3, Nieuw Zuid en de Kiek voor dit onderdeel lager dan gemiddeld. Maar het is wel een voldoende.
- Voor de bereikbaarheid krijgen alle Koo-locaties gemiddeld een voldoende. Nieuw Zuid (5,6) en Bethaniestraat (5,6) krijgen de laagste rapportcijfers. Teunislaan krijgt het hoogste cijfer (8,8).
- Voor de faciliteiten krijgen ruim de helft van de locaties gemiddeld een 7 of hoger.
- BBS Hambaken krijgt een onvoldoende voor de faciliteiten, namelijk gemiddeld een 3,8. Ook Perron 3 (5,5) en De Kiek (5,8) krijgen hiervoor een relatief laag cijfer. Teunislaan krijgt het hoogste rapportcijfer, namelijk een 8,3. Maar ook Nieuw Zuid, BBS Haren/Donk/Reit scoren met een 7,4 ruim boven het gemiddelde.

Figuur 6.2. Gemiddelde rapportcijfers voor huisvesting N=110



Bron: enquête onder professionals over Koo

Bethaniestraat en Plein Oost krijgen hogere cijfers voor huisvesting en faciliteiten

Er zijn twee Koo-locaties waarbij de huisvesting is aangepast om de samenwerking tussen wijkwerkers optimaal te ondersteunen. Dat zijn Bethaniestraat en Plein Oost. Dit zien we terug in de rapportcijfers. De professionals die vanuit deze locaties werken geven gemiddeld een hoger cijfer voor de huisvesting (7,8) en de faciliteiten (7,1) dan professionals die vanuit andere Koo-locaties werken.

Toelichting op onvoldoendes

Aan de respondenten die een onvoldoende hebben gegeven is gevraagd om hun antwoord toe te lichten. 39 respondenten hebben dit gedaan.

- De meeste opmerkingen zijn gegeven voor **Perron 3**. 13 respondenten hebben voor deze locatie een toelichting gegeven op de onvoldoende die zij gaven. De toelichtingen

gaan voornamelijk over ICT-faciliteiten die slecht werken (wifi, printers, e.d.). Daarnaast wordt genoemd dat de werkruimtes/vergaderruimtes te klein zijn en de ruimtes een onaantrekkelijke uitstraling hebben en een rommelige indeling. Ook worden goede koffiefaciliteiten gemist.

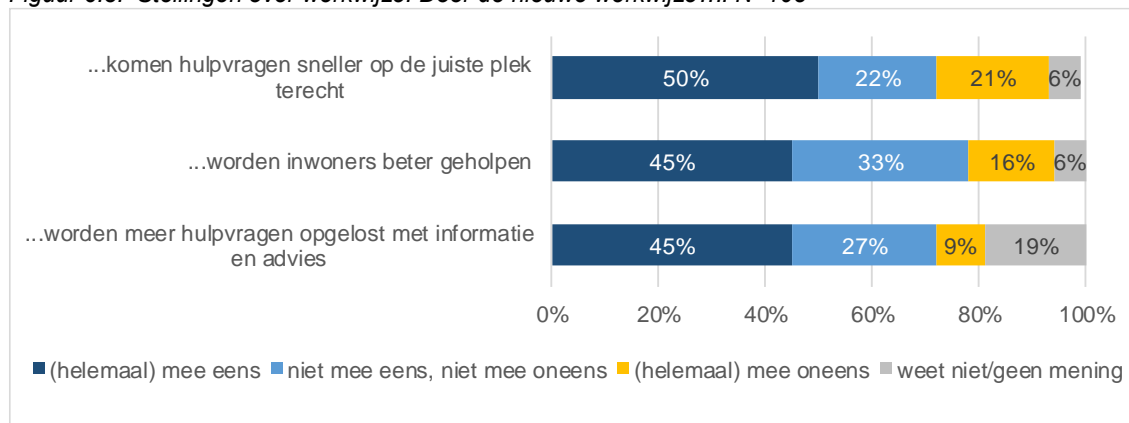
- Voor **BBS Hambaken** hebben 9 respondenten een toelichting gegeven. Zij hebben vooral opmerkingen over het gebrek aan faciliteiten waar ze gebruik van kunnen maken. Zo mag er bijvoorbeeld geen gebruik worden gemaakt van de keuken, borden, bestek, e.d. van de BBS. Het gevoel is dat de faciliteiten in de loop van de tijd steeds minder zijn geworden.
- Vijf respondenten hebben een toelichting gegeven voor de locatie **Bethaniestraat**. Zij geven vooral aan dat de bereikbaarheid van de locatie slecht is. Omdat het in de Binnenstad is, is het slecht met de auto bereikbaar.
- Voor **Nieuw Zuid** hebben vier respondenten een toelichting gegeven. Zij geven vooral aan dat de locatie slecht vindbaar is voor bewoners. Het ligt in een uithoek van de wijk en 'weggestopt' in het gebouw van een school.
- Twee respondenten hebben een toelichting gegeven voor **de Kiek**. Zij vinden het gebouw oud en niet meer van deze tijd.
- Voor **BBS Haren/Donk/Reit** hebben twee respondenten opmerkingen geplaatst. Deze gaan over de slecht klimaatregulatie en de slechte telefoonbereik.
- Voor **Plein Oost** is er één opmerking geplaatst, dat de locatie niet bereikbaar is voor mensen met een beperking.
- Voor **de Schans** is er één opmerking geplaatst over de slechte bereikbaarheid en zichtbaarheid van de locatie.
- Voor **Helptheuvel** heeft één respondent een toelichting gegeven dat er te weinig faciliteiten en spreekkamers zijn.
- Voor **BBS Boschveld** geeft één respondent aan dat de ruimte te beperkt is.

6.3 Werkwijze

Nieuwe werkwijze leidt nog niet altijd tot gewenst resultaat

Met de opstart van Koo is er een nieuwe werkwijze gestart. Dit is gedaan om inwoners met een hulpvraag sneller en beter te kunnen helpen. En om meer inwoners te helpen met informatie en advies. Aan de respondenten zijn drie stellingen voorgelegd over de nieuwe werkwijze. De helft van de professionals vindt dat de nieuwe werkwijze ervoor heeft gezorgd dat hulpvragen sneller op de juiste plek terecht komen. 2 op de 10 is het daar niet mee eens. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet. Iets minder dan de helft van de respondenten vindt dat door de nieuwe werkwijze meer hulpvragen worden opgelost met informatie en advies. Eenzelfde groep vindt dat inwoners door de nieuwe werkwijze beter worden geholpen. 16 procent van de respondenten is het daar niet mee eens.

Figuur 6.3. Stellingen over werkwijze. Door de nieuwe werkwijze.... N=108



Bron: enquête onder professionals over Koo

- Medewerkers van de sociale wijkteams zijn minder positief over de stellingen dan de andere groepen professionals. Over de stelling dat meer hulpvragen met informatie en advies worden opgelost zijn ook de vrijwilligers minder positief dan de andere groepen.
- De medewerkers van het telefoonteam zijn allemaal positief over de stellingen.

Toelichtingen op antwoorden

Aan de respondenten die het (helemaal) oneens waren met één of meer stellingen is gevraagd een toelichting te geven. 21 respondenten hebben dit gedaan. Zij geven uiteenlopende antwoorden. Een aantal respondenten geeft aan dat er geen verbeteringen zijn of dat er weinig is veranderd. Ook wordt meerdere keren genoemd dat inwoners niet direct op de juiste plek terecht komen. En dat het allemaal stroperig en bureaucratisch verloopt. Volgens enkele respondenten is Koo te weinig bekend onder de inwoners. Privacy/AVG wordt door twee respondenten genoemd als een belemmerende factor om het werk goed uit te kunnen voeren. Enkele antwoorden die zijn genoemd:

- *“Ik merk dat het nog lang duurt voordat mensen de weg naar Koo weten te vinden. Ook is de inschatting regie/niet regie niet altijd juist of actueel.”*
- *“Ik vind soms dat een burger te lang moet wachten omdat er geschoven wordt bij wie deze thuis hoort.”*
- *“In een telefoongesprek kan niet altijd een goede analyse gemaakt worden en na verwijzing naar buurtteam komen wij er dan achter dat andere hulpverlening meer gepast is.”*
- *“Er is sinds het Koo is niet veel veranderd. Dus het is ook niet opeens veel beter geworden. De vrijwilligers, het buurtteam en ik zelf doen nog steeds hetzelfde werk. Dat er nu Koo aan hangt maakt daarvoor niets uit.”*
- *“Vragen komen niet altijd meteen op de juiste plek, doordat er meer mensen betrokken zijn bij aanmeldingen. Hierdoor ook meer procedures en meer bureaucratie.”*

Medewerkers telefoonteam kunnen vragen gemakkelijk doorzetten indien nodig

Aan de vrijwilligers en de medewerkers van het telefoonteam zijn een aantal stellingen voorgelegd over het afhandelen van hulpvragen. Van de vrijwilligers geeft twee derde aan dat zij de meeste vragen kunnen beantwoorden met informatie en advies. Ruim 1 op de 10 geeft aan dat dat niet het geval is. Medewerkers van het telefoonteam zijn hier positiever over. Zij geven allemaal aan dat zij de meeste vragen met informatie en advies kunnen beantwoorden. Ook zijn zij allemaal positief over het gemak waarmee zij vragen die zij niet

zelf kunnen beantwoorden kunnen doorzetten naar de juiste organisatie. De vrijwilligers zijn hier iets minder positief over. Bijna 1 op de 10 vindt dat zij vragen niet gemakkelijk door kunnen zetten naar de juiste organisatie.

6.4 Samenwerking

Samenwerking op Koo-locaties krijgt een 7

De professionals die wel eens werken op een Koo-locatie is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de samenwerking tussen beroepskrachten, vrijwilligers en Koo-consulenten op de Koo-locatie waar zij het vaakst werken. Gemiddeld geven zij hiervoor een 7. Zo'n 1 op de 10 professionals geeft de samenwerking een onvoldoende.

- Het hoogste rapportcijfer wordt gegeven door de professionals die vooral op Nieuw Zuid werkzaam zijn. Zij geven gemiddeld een 7,6 voor de samenwerking. Het laagste cijfer wordt gegeven door professionals van de Kiek, een 6,4.
- De medewerkers van het telefoonteam geven het laagste rapportcijfer, gemiddeld een 6,6. De vrijwilligers geven de hoogste beoordeling aan de samenwerking, gemiddeld een 7,2.

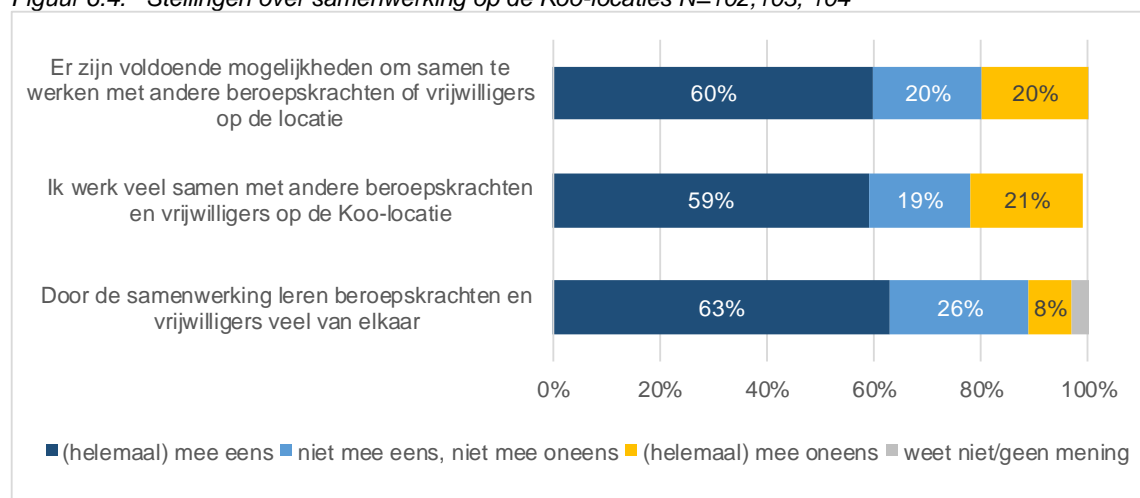
Toelichting op onvoldoendes

Respondenten die een onvoldoende gaven voor de samenwerking, konden hier een toelichting op geven. Elf respondenten hebben dat gedaan. Zij geven verschillende antwoorden. Bijvoorbeeld dat er geen overzicht is wie er aanwezig is. En dat mensen elkaar niet altijd voldoende weten te vinden. Ook wordt aangegeven dat het contact tussen vrijwilligers en beroepskrachten niet altijd soepel verloopt. Er is geen teamgevoel. Iemand vindt de samenwerking te ambtelijk. En er wordt genoemd dat er op de locatie te weinig mensen zijn om mee samen te werken.

2 op de 10 werken weinig samen met andere professionals op de Koo-locatie

6 op de 10 professionals vinden dat er voldoende mogelijkheden zijn om samen te werken met andere beroepskrachten of vrijwilligers op de Koo-locatie waar zij het vaakst werken. 2 op de 10 zijn het hier niet mee eens.

Figuur 6.4. Stellingen over samenwerking op de Koo-locaties N=102;103; 104



Bron: enquête onder professionals over Koo

Voor de mate waarin de respondenten op de locatie samenwerken met andere professionals zien we hetzelfde beeld. 6 op de 10 geeft aan veel samen te werken met andere professionals. Voor 2 op de 10 geldt dit niet. Het merendeel van de respondenten vindt dat de samenwerking ervoor zorgt dat beroepskrachten en vrijwilligers van elkaar leren. 8 procent is het daar niet mee eens. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet.

- Professionals die werken vanuit de Bethaniestraat of Plein Oost zijn positiever over de mogelijkheden om samen te werken dan professionals werkzaam op andere Koo-locaties. Echter, zij geven minder dan gemiddeld aan dat ze veel samenwerken met andere beroepskrachten en vrijwilligers op de Koo-locatie.

Toelichtingen op antwoorden

Aan de respondenten die het met één of meer stellingen niet eens waren, is gevraagd hier een toelichting op te geven. 27 respondenten hebben dit gedaan. De antwoorden zijn divers. Zo geven enkele respondenten aan dat er weinig samenwerking mogelijk is vanwege de beperkte aanwezigheid van beroepskrachten of vrijwilligers op de locatie. Dat er beperkte tijd is om de samenwerking op te zoeken. Of dat de huisvesting de samenwerking niet stimuleert, omdat iedereen apart van elkaar zit. Ook wordt door enkele respondenten genoemd dat de samenwerking al goed was. Of dat zij weinig verandering merken na de invoering van Koo.

Vooraf Wmo consulenten worden gemist op de locaties

Aan de respondenten is gevraagd of zij bepaalde organisaties missen op de Koo-locatie waar zij het vaakst werken. Voor 4 op de 10 is dit het geval. Zij missen vooral Wmo-consulenten. 20 respondenten geven dat aan. Ook Bureau Sociaal Raadsleden wordt relatief vaak genoemd. 8 respondenten noemen dit. Daarnaast worden nog diverse andere organisaties en functionarissen genoemd, zoals schulddienstverlening, Weener XL, wijkagent, jongerenwerk, opvoedondersteuning, Koo consulenten, sociaal wijkteam/ buurtteam, GGZ en Humanitas.

6.5 Wat gaat goed? Wat kan beter?

Wat gaat goed?

Aan de respondenten is gevraagd wat zij vinden dat goed gaat in de werkwijze van Koo. 86 respondenten gaven hier een antwoord. Antwoorden die vaker dan twee keer zijn gegeven, zijn:

- **Er is één plek waar alles samenkomt (16x):** hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“1 loket waar bewoners met alle vragen terecht kunnen, gevarieerd aanbod in expertise.”*
 - *“Dat er voor alle inwoners en hulpverleners 1 voordeur is, dichtbij de bewoners en voor iedereen toegankelijk.”*
 - *“Een punt waar alle bewoners hun hulpvragen kunnen aanmelden (waar het daarna op de juiste plek komt) en met korte vragen al direct geholpen kunnen worden.”*
 - *“Een telefoonlijn, mailadres, website voor alle vragen. Hopelijk maakt dit het makkelijker voor de bewoners om hulp en ondersteuning te vragen.”*

- *“Helder dat er 1 aanmeldpunt is. Voorkomt bijvoorbeeld dat mensen zich op meerdere plekken aanmelden. Het team is zeer divers waardoor de expertise breed is.”*
- **Samenwerking (8x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“De samenwerking tussen de verschillende organisaties die betrokken zijn bij Koo.”*
 - *“Fijne samenwerking vrijwilligers en coördinator wijkplein, maar dit was al voordat de Koo erop geplakt werd, hierin is niets veranderd.”*
 - *“Iedereen heeft de bereidheid om samen te werken en de samenwerking te verbeteren!!”*
 - *“Samenwerking gaat steeds beter.”*
- **Laagdrempelig/toegankelijk (8x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Iedereen kan laagdrempelig een vraag stellen.”*
 - *“Snel bereikbaar of diverse manieren. Er wordt veel expertise gedeeld door collega's onderling; er is altijd wel iemand die het antwoord weet.”*
 - *“Toegankelijk voor advies, ook voor professionals. Snel bereikbaar.”*
- **Korte lijnen (7x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Korte lijntjes tussen collega's van verschillende organisatie.”*
 - *“Korte lijntjes, één aanspreekpunt, zowel fysiek als telefonisch aanspreekpunt, eenduidige werkwijze voor zover mogelijk.”*
 - *“Kort lijntje tussen wijkpleincoördinator en de beroepskrachten Buurteam. Goede aansturing van de wijkpleincoördinator aan vrijwilligers.”*
- **Hulpvragen worden snel opgepakt/doorgeleid (5x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Inwoners worden snel geholpen. Ze kunnen op verschillende manieren op verschillende locaties terecht.”*
 - *“Mensen kunnen sneller worden doorgeleid naar een passende plaats voor de vraag.”*
- **Goede telefonische bereikbaarheid (4x)**
- **Meer hulpvragen worden opgelost met informatie en advies (4x)**
- **Goede triage/uitvraag (3x)**

Wat kan beter?

78 respondenten hebben verbeterpunten benoemd voor Koo. Antwoorden die vaker dan twee keer zijn genoemd, zijn:

- **Betere (naams)bekendheid (9x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Niet er maar van uit gaan dat iedereen weet wat Koo is en allerlei dure bijeenkomsten organiseren, die vervolgens van geen enkel nut blijken te zijn.”*
 - *“Ook bij beroepskrachten nog meer bekendheid, dat deze ons ook raadplegen.”*
 - *“Bekendheid creëren bij inwoners. Folder? Een logischere naam was handiger geweest.”*
- **Meer samenwerking (8x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Meer de samenwerking met SWT zoeken”*
 - *“Meer samenwerking tussen de samenwerkende organisatie die Koo dragen.”*
 - *“Meer samenwerking tussen telefoonteam en wijkpleinen dus de vrijwilligers. Vrijwilligers hebben nu nog niet het idee dat er contact is tussen telefoonteam en wijkpleinen.”*
 - *“Samenwerking Koo en wijkplein intensiveren.”*

- **Triage kan beter (6x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Er wordt niet altijd voldoende uitgevraagd bij Koo aan de telefoon, mensen die toch specialistische zorg nodig hebben worden verwezen naar het buurtteam, komen op de wachtlijst en worden vervolgens doorverwezen naar het SWT/WMO en komen daar dan weer op de wachtlijst.”*
 - *“Soms wordt een casus toch verkeerd doorgezet en is het geen SWT casus.”*
- **Werkprocessen/werkwijze (6x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Kortere werkinstructies, Koo medewerkers moeten inzage krijgen in de registratie van cliënten bij alle organisaties waar wij voor aanmelden. Het is erg omslachtig om steeds via een collega te moeten checken wie de contactpersoon van een cliënt is en cliënten moeten daardoor ook langer op antwoord wachten.”*
 - *“Het zou goed zijn als advies en aanmeldingen ook op afspraak kan als mensen moeilijk telefonisch contact kunnen leggen. (spraakgebrek, taal).”*
- **Betere communicatie/afstemming (5x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Blijven werken aan afstemming en feedback geven en krijgen aan de organisaties waar we mee samen werken.”*
 - *“Betere communicatie met doorontwikkeling van Koo en de wijkpleinmedewerkers onderling.”*
- **Geen beloftes doen of verkeerde adviezen geven (5x)**: hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Geen beloftes doen aan de telefoon. bij buurtteams zijn er ook vaak wachtlijsten. als er beloftes worden gedaan dan zorgt dit vaak voor verkeerde verwachtingen bij cliënten/bewoners.”*
 - *“Ik hoor terug dat adviezen gegeven worden die niet kloppend of niet passend zijn. schoenmaker blijf bij je leest en/of overleg met collega's van het SWT.”*
- **Positie vrijwilligers (4x)**, hierover zijn o.a. de volgende antwoorden gegeven:
 - *“Ik heb soms het idee dat Koo niet helemaal begrijpt wat het werken op een wijkplein betekent. Dat we werken met vrijwilligers en dat je daar niet dezelfde eisen aan kunt stellen dan aan professionals.”*
 - *“Het zou voor de vrijwilligers goed zijn als men direct een ambtenaar aan de lijn kan krijgen. bv bij kwijtschelding, aanvraag thuiszorg, EHBG.”*
- **Meer mensen op locatie (4x)**, o.a.:
 - *“Meer aanwezig zijn op locatie”*
 - *“Vaker op locatie werken met medewerkers buurtteam/swt”*

Bijlage 1 Koo-locaties



Tabel 1 functie van Koo-locaties

	Locatie	Wijkplein voor inwoners	Uitvalsbasis voor beroepskrachten
1	Bethaniestraat	X	X
2	BBS Boschveld	X	X
3	BBS Haren/Donk/Reit	X	
4	BBS Hambaken	X	
5	Helftheuvel	X	X
6	De Kiek	X	
7	Nieuw Zuid	X	
8	Perron 3	X	X
9	De Schans	X	X
a	Teunislaan		X
b	Plein Oost		X

Bijlage 2 Woordenlijst

Beroepskracht: iemand die, vanuit specifieke deskundigheid, betaald krijgt voor de werkzaamheden die hij/zij verricht.

Buurtteam: team van beroepskrachten van Farent en MEE.

Informatie en advies: Vraagverheldering en signalering (vraag achter de vraag duidelijk krijgen). Het verstrekken van algemene informatie en voorlichting geven over alle leefgebieden. Bewoners wegwijs maken in aanbod van voorzieningen en formulieren van binnen en buiten de gemeente. Advies geven bij het maken van keuzes. Service bieden bij aanmelden of invullen van formulieren (dit is dus kortdurend en incidenteel).

Koo-locatie: wijkpleinen worden ook wel Koo-locaties genoemd. Een deel van de Koo-locaties zijn ook een uitvalsbasis voor beroepskrachten en vrijwilligers om samen te werken. Naast de wijkpleinen zijn er twee Koo-locaties die alleen dienen als uitvalsbasis voor beroepskrachten en vrijwilligers om samen te werken, maar die geen functie hebben van wijkplein voor inwoners.

Professional: iemand die vanuit deskundigheid ergens mee bezig is. Dit zijn vrijwilligers en beroepskrachten.

Sociaal wijkteam: team van beroepskrachten die regievoeren en toegang verlenen tot voorzieningen. Vanaf 2020 heten de sociale wijkteams teams Toegang & Regie.

Vrijwilliger: iemand die, vanuit een bepaalde deskundigheid, zonder ervoor betaald te krijgen en uit eigen beweging werkzaamheden verricht.

Wijkplein: Hier kunnen bewoners terecht met vragen op het sociaal domein, bijvoorbeeld vragen over wonen, zorg, welzijn, geldzaken en mantelzorg. Op de wijkpleinen zijn vrijwilligers werkzaam die de hulpvragen van inwoners beantwoorden. Ook kunnen inwoners bij de wijkpleinen terecht voor spreekuren van bijvoorbeeld Bureau Sociaal Raadslieden.