

Wijkpleinen en KOO

Februari 2019, Afdeling Onderzoek & Statistiek

1. Inleiding

In deze notitie staan cijfers over de bekendheid en het gebruik van de wijkpleinen in 's-Hertogenbosch. En cijfers over de mate waarin inwoners weten waar ze terecht kunnen met verschillende soorten hulpvragen. De resultaten zijn afkomstig uit onderzoeken onder inwoners.

1.1 Wijkpleinen

De gemeente 's-Hertogenbosch heeft negen wijkpleinen. Bij de wijkpleinen kunnen inwoners binnen lopen met vragen over bijvoorbeeld wonen, zorg, welzijn, inkomen, mantelzorg en vrijwilligerswerk. In de wijkpleinen werken vrijwilligers. Daarnaast houden verschillende organisaties er inloopspreekuur, zoals de gemeente, steunpunt Mantelzorg, Farent en diverse zorginstellingen. In het najaar van 2018 heeft de gemeente een vragenlijst uitgezet onder een steekproef van inwoners in de leeftijd 18 tot 85 jaar. Dit was de vragenlijst Leefbaarheid. In deze vragenlijst zijn ook een aantal vragen gesteld over de bekendheid en het gebruik van de wijkpleinen. De resultaten daarvan staan in dit rapport. De vragenlijst wordt iedere twee jaar afgenomen. Dat maakt het mogelijk om trends van de afgelopen jaren te laten zien.

1.2 KOO

In januari 2019 is de gemeente gestart met KOO. KOO is het informatie- en adviespunt voor inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch. 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 of e-mail en via de bestaande wijkpleinen. Door de introductie van KOO wil de gemeente ervoor zorgen dat inwoners nog beter en sneller hun informatie kunnen vinden als zij vragen hebben. In het najaar van 2018 is de vragenlijst Sport en Welzijn uitgezet onder een steekproef van inwoners. In deze vragenlijst zijn een aantal vragen opgenomen om te onderzoeken in hoeverre inwoners weten waar zij met hun vragen terecht kunnen. Bijvoorbeeld vragen over zorg en hulp, jeugd en gezin of geldzaken. De vragenlijst van 2018 was hiervoor een nulmeting. De resultaten daarvan staan in deze notitie uitgewerkt.

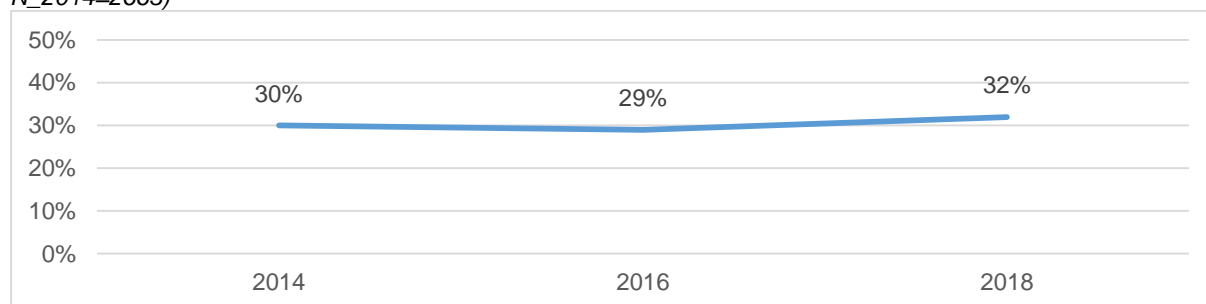
2. Wijkpleinen

In dit hoofdstuk gaat het over de bekendheid en het gebruik van de wijkpleinen. Ook komt aan bod in hoeverre inwoners tevreden zijn over de dienstverlening van de wijkpleinen.

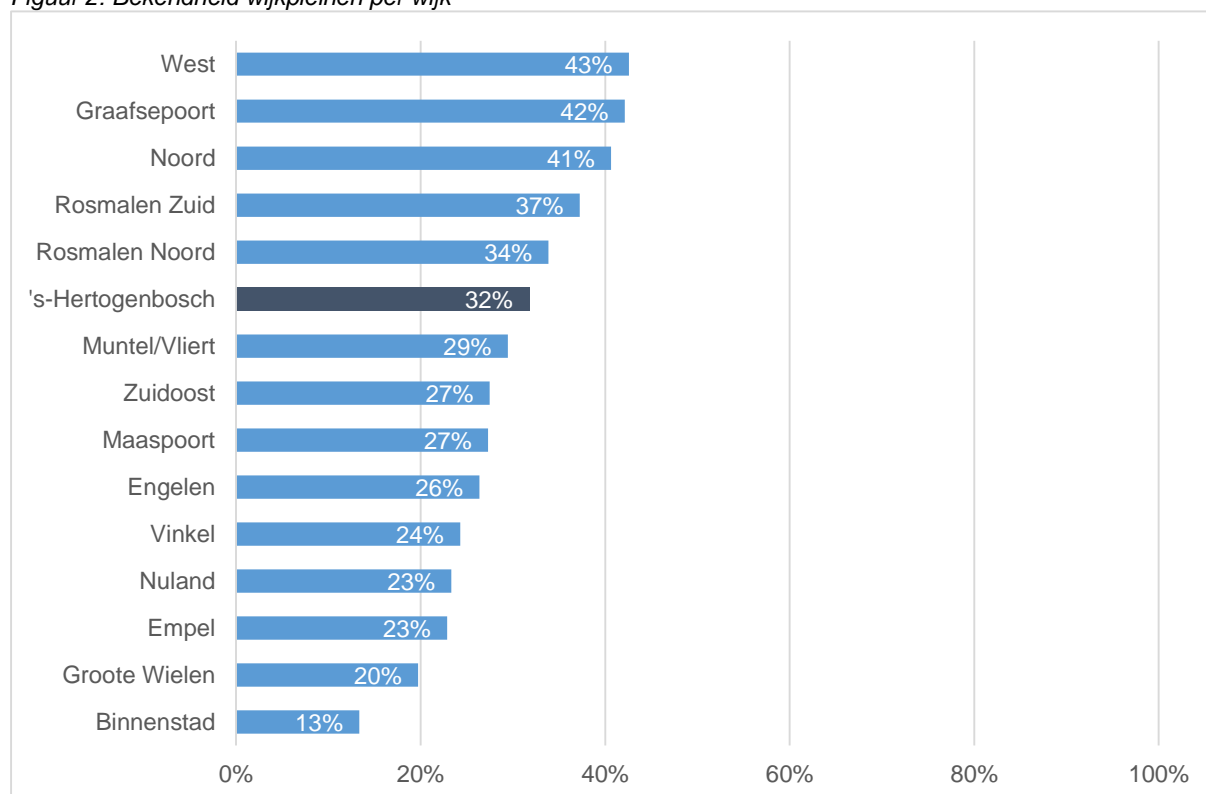
3 op de 10 inwoners kennen (één van) de wijkpleinen

De bekendheid van de wijkpleinen is de laatste jaren weinig veranderd. In 2018 gaf ongeveer een derde van de inwoners aan bekend te zijn met (één van) de wijkpleinen.¹

Figuur 1: Kent u (één van) de wijkpleinen van de gemeente 's-Hertogenbosch? (N_2018= 2.407; N_2016=2289; N_2014=2663)



Figuur 2: Bekendheid wijkpleinen per wijk



In West, Graafsepoort en Noord zijn de wijkpleinen het meest bekend

De bekendheid van de wijkpleinen verschilt behoorlijk naar wijk. Zo is de bekendheid onder de inwoners uit de wijken West, Graafsepoort en Noord het grootst. Zo'n 4 op de 10 inwoners uit deze wijken kent (één van) de wijkpleinen. In Graafsepoort is de bekendheid bovendien toegenomen ten

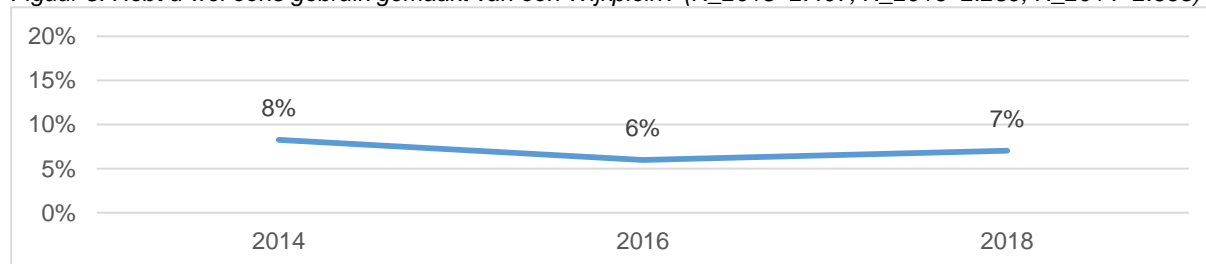
¹ In verband met de gemeentelijke herindeling van 2015 zijn de cijfers vanaf 2016 inclusief Nuland en Vinkel. De cijfers van 2012 en 2014 zijn exclusief Nuland en Vinkel. Dit zorgt voor een kleine trendbreuk.

opzichte van 2016. In de Binnenstad is de bekendheid het kleinst. 13% van de inwoners kent er (één van) de wijkpleinen. Ook in de wijken Nuland, Empel en Groote Wielen is de bekendheid significant lager dan gemiddeld in de hele gemeente.

Gebruik wijkpleinen constant over afgelopen jaren

In 2018 had zeven procent van alle inwoners wel eens gebruik gemaakt van een wijkplein. Het gaat om zo'n kwart van de mensen die bekend zijn met de wijkpleinen. Het gebruik van de wijkpleinen is tussen 2014 en 2018 nauwelijks veranderd. Ook voor de verschillende wijken zien we hierin nauwelijks veranderingen. In Engelen is het aandeel inwoners dat gebruik maakt van een wijkplein lager dan gemiddeld in de totale gemeente.

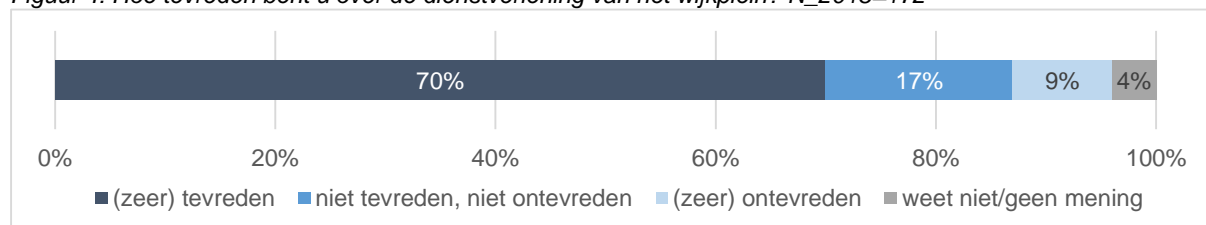
Figuur 3: Hebt u wel eens gebruik gemaakt van een Wijkplein? (N_2018=2.407; N_2016=2.289; N_2014=2.663)



7 op de 10 tevreden over dienstverlening wijkpleinen

In 2018 waren 7 op de 10 mensen die gebruik maakten van een wijkplein tevreden over de dienstverlening hiervan. Bijna 1 op de 10 was hierover ontevreden. De tevredenheid over de dienstverlening van de wijkpleinen is ten opzichte van voorgaande jaren licht afgenomen. Maar deze ontwikkeling is niet significant.

Figuur 4: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van het wijkplein? N_2018=172



Inwoners die geen gebruik maken van wijkpleinen halen veelal hun informatie ergens anders

Aan de inwoners die geen gebruik hebben gemaakt van de wijkpleinen is gevraagd waarom ze hier geen gebruik van hebben gemaakt. Zij antwoorden vooral dat zij hun informatie en advies ergens anders vandaan halen (42%) en dat zij geen behoefte hebben aan informatie en advies (31%). Zie figuur 5. 1 op de 10 geeft aan dat zij niet weten waarvoor zij bij een wijkplein terecht kunnen. Dit is nauwelijks veranderd ten opzichte van voorgaande jaren.

Figuur 5: Waarom hebt u nooit gebruik gemaakt van een wijkplein? N_2018=547



Bij 'anders' is met name genoemd: nog geen hulp nodig gehad of nog geen behoefte aan

Waarvoor willen inwoners bij het wijkplein terecht kunnen?

Aan de respondenten is gevraagd of er vragen zijn waarmee zij niet bij het wijkplein terecht kunnen, maar dat wel zouden willen. 21 respondenten hebben hier 'ja' op geantwoord. De antwoorden lopen uiteen. Enkele respondenten geven bij deze vraag aan dat er iets gedaan moet worden aan de overlast/onrust in de buurt. Maar ook wordt genoemd: hulp bij financiën en sociaal, een wijkplein in buurt 't Zand, informatie over plannen (gemeente) in de wijk en omgeving, wijkactiviteiten zoals koken, een ouderenloket, sport/fitness bij het wijkplein en het wijkplein is veel te ver bij mij vandaan.

3. KOO

In dit hoofdstuk gaat het over informatievoorziening naar inwoners. In januari 2019 is de gemeente gestart met KOO. KOO is het informatie- en adviespunt voor inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch. Zij kunnen er terecht met vragen over o.a. geldzaken, zorg en hulp, jeugd en gezin en meedoen en meehelpen. Aan inwoners is in de enquête Sport en Welzijn, vóór de start van KOO, gevraagd of zij weten waar zij in de gemeente terecht kunnen voor informatie en advies over verschillende onderwerpen. De resultaten van deze nulmeting staan in dit hoofdstuk.

Inwoners weten met name goed de weg naar informatie en advies over sporten en bewegen

Aan de respondenten is voor een aantal onderwerpen gevraagd of zij weten waar ze hiervoor in de gemeente terecht kunnen als ze er informatie of advies over willen (zie tekstblok 1). Respondenten blijken met name de weg naar informatie en advies over sport en bewegen goed te kunnen vinden. Bijna 6 op de 10 respondenten weten precies of ongeveer waar ze hiervoor terecht kunnen. Drie op de tien weten dit niet, maar hebben ook geen informatie nodig. 1 op de 10 weet het niet, maar wil het wel graag weten.

Tekstblok 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

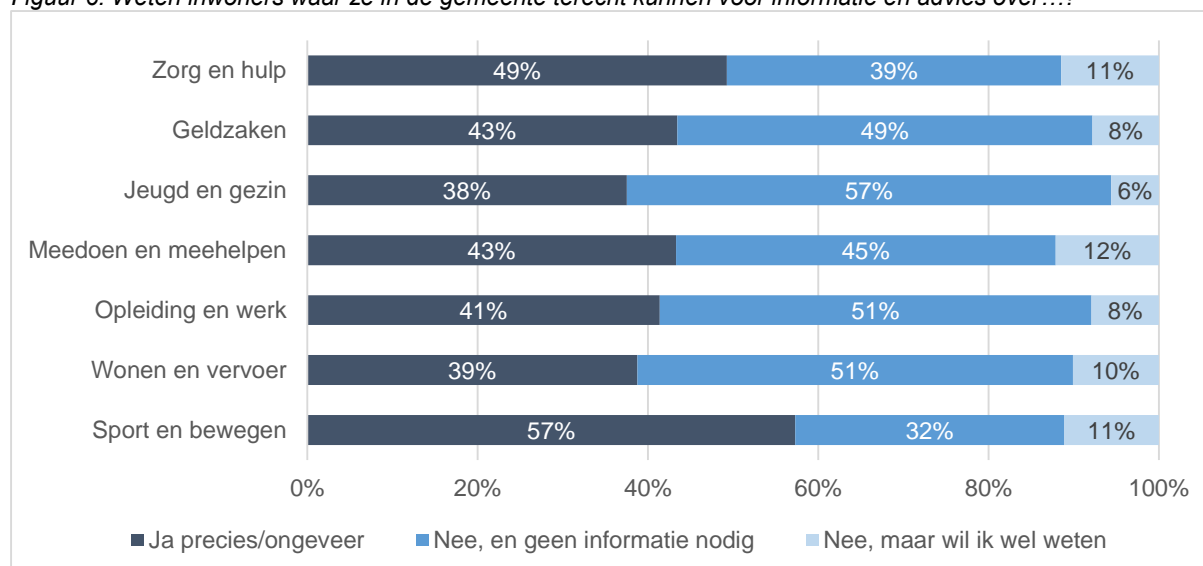
Wonen en vervoer: zoals woningaanpassingen, hulp bij wonen, regiotaxi

Sport en bewegen: zoals sportaanbod en sportactiviteiten

Voor de meeste andere onderwerpen weten ongeveer 4 op de 10 inwoners waar ze terecht kunnen

Andere onderwerpen waar naar gevraagd is, zijn 'zorg en hulp', 'geldzaken', 'jeugd en gezin', 'meedoen en meehelpen', 'opleiding en werk' en 'wonen en vervoer'. Voor deze onderwerpen geven ongeveer 4 op de 10 respondenten aan dat ze weten waar ze voor informatie en advies terecht kunnen. Alleen voor 'zorg en hulp' is dit aandeel hoger, namelijk 49%. De groep die antwoordt 'ik weet niet waar ik terecht kan, en heb geen informatie nodig' varieert van 32% voor 'sport en bewegen' tot 57% voor 'jeugd en gezin'. Voor het onderwerp 'jeugd en gezin' is de groep die antwoordt 'nee, maar ik wil het wel weten' het kleinst (6%) vergeleken met de andere onderwerpen.

Figuur 6. Weten inwoners waar ze in de gemeente terecht kunnen voor informatie en advies over...?



Inwoners willen vooral graag beter weten waar ze informatie en advies kunnen halen over 'meedoen en meehelpen', 'zorg en hulp' en 'sport en bewegen'

Voor de groep die niet weet waar ze terecht kunnen voor informatie en advies maar dat wel wil weten is een groep die aandacht behoeft. Deze groep zou bij voorkeur zo klein mogelijk moeten zijn. Voor de onderwerpen 'meedoen en meehelpen', 'zorg en hulp' en 'sport en bewegen' is deze groep het grootst. Voor alle drie deze onderdelen gaat het om meer dan 10% van de respondenten. Met name voor deze onderwerpen zou de vindbaarheid van informatie en advies dus nog kunnen verbeteren.

Verschillen tussen groepen

De volgende groepen geven vaker dan gemiddeld aan 'nee, maar ik zou het wel willen weten':

- 65-plussers voor de onderwerpen 'zorg en hulp' en 'wonen en vervoer'. Zo'n een vijfde van de 65-plussers geeft dit aan.
- Inwoners met een niet-westerse migratieachtergrond voor alle onderwerpen.
- Inwoners met een westerse migratieachtergrond voor de onderwerpen 'jeugd en gezin', 'meedoen en meehelpen' en 'opleiding en werk'.
- 18-39 jarigen voor het onderwerp 'sport en bewegen'.

Er zijn geen wijken waarin beduidend meer inwoners dan gemiddeld niet weten waar ze terecht kunnen voor informatie en advies.

De volgende groepen geven minder dan gemiddeld aan 'nee, maar ik zou het wel willen weten':

- Inwoners uit Nuland voor de onderwerpen 'sport en bewegen' en 'jeugd en gezin'.
- Inwoners uit Rosmalen Noord voor de onderwerpen 'opleiding en werk' en 'sport en bewegen'.
- Inwoners van 50 jaar en ouder voor het onderwerp 'opleiding en werk'.

Inwoners in de leeftijd 50-64 jaar geven vaker dan gemiddeld aan dat ze precies of ongeveer weten waar ze terecht kunnen voor informatie en advies over meedoen en meehelpen.