

Monitor Koo 2022



Samenvatting

Koo is vanaf 2019 het centrale informatie- en adviespunt voor inwoners en professionals uit 's-Hertogenbosch voor vragen over het sociaal domein. Zij kunnen er terecht voor informatie en advies over o.a. 'geld en administratie'¹, 'zorg en hulp' en 'jeugd en gezin'. Koo is bereikbaar via telefoon, WhatsApp, e-mail, website en via de Koo-wijkpleinen. Eind 2019 heeft de gemeente een eerste evaluatie gedaan naar het gebruik van Koo en de tevredenheid over de dienstverlening. In het voorjaar van 2022 is een vervolgmeting uitgevoerd.

De coronapandemie in 2020 en 2021 had behoorlijke maatschappelijke gevolgen. Zo waren sociale contacten en afspraken minder mogelijk en ook waren de Koo-wijkpleinen voor een korte periode gesloten en daarna alleen op afspraak bereikbaar. Tegelijkertijd zagen we de sociale problematiek toenemen. Bij de interpretatie van de resultaten is het belangrijk de impact van deze pandemie mee te nemen.

Meer mensen weten niet de weg naar informatie en advies, maar willen dit wel weten

Aan inwoners is gevraagd of zij weten waar zij terecht kunnen voor informatie en advies voor de diverse onderwerpen van het sociaal domein. In 2021 antwoordt 28% voor één of meer onderwerpen 'nee, maar ik wil het wel weten'. Dat is meer dan voorgaande jaren. Toen was dit nog 23%. Vooral 65-plussers, minima en mensen met een (niet) westerse migratieachtergrond weten minder goed de weg naar informatie en advies. Het aandeel dat antwoordt 'nee, en geen informatie nodig' is de laatste jaren afgenomen. Het lijkt er dus op dat de behoefte aan informatie en advies is toegenomen.

Naamsbekendheid Koo toegenomen

De naamsbekendheid van Koo is toegenomen. In 2021 is 20% van de inwoners er bekend mee. In 2020 was dit nog 14%.

Meer hulpvragen afgehandeld door telefoonteam

Vanaf medio 2020 verdubbelde het aantal hulpvragen dat het telefoonteam van Koo afhandelt. In 2021 zijn dat er maandelijks zo'n 2.100. Deze autonome groei is bij de start van Koo voorzien. Ook doet Koo vanaf juli 2020 de eerste uitvraag voor aanmeldingen voor Wmo hulp bij het huishouden en later ook andere Wmo voorzieningen.

Telefoonteam handelt helft van de hulpvragen af met informatie en advies

De meeste vragen die bij het telefoonteam binnenkomen gaan over 'zorg en hulp'. Maar ook over 'wonen en vervoer' en 'geld en administratie' komen relatief veel vragen binnen. Ongeveer de helft van de vragen handelt het telefoonteam van Koo af met informatie en advies. In die gevallen zijn inwoners geholpen met informatie en advies of is er een oplossing gevonden in de vorm van een vrij toegankelijke voorziening.

In 2021 meer hulpvragen van inwoners dan in 2020

De meeste hulpvragen die het telefoonteam krijgt komen van inwoners. In december 2021 was dat 60%. Dat is meer dan een jaar eerder, want in december 2020 ging het nog om 57%. De overige hulpvragen komen met name van hulpverleners, in december 2021 was dat 38%. Verder komt 1% van een huisarts en 1% van Veilig Thuis.

¹ Tot februari 2022 heette dit 'geldzaken'

Servicenorm voor telefonie wordt vrijwel altijd behaald

Voor telefonie wordt de VNG-norm gehanteerd dat minimaal 80% van de binnenkomende telefoontjes binnen 25 seconden wordt opgenomen. Deze norm wordt door Koo de afgelopen jaren vrijwel altijd gehaald.

Telefonische dienstverlening krijgt rapportcijfer 8

Inwoners en beroepskrachten die telefonisch contact hadden met Koo zijn over het algemeen tevreden over hoe zij zijn geholpen. Zowel de telefonische bereikbaarheid van Koo als het contact zelf krijgen in 2022 gemiddeld een rapportcijfer 8. Dat is hetzelfde als in 2019.

Bekendheid en gebruik wijkpleinen is afgenomen

De bekendheid van de wijkpleinen is afgenomen. In 2021 is 16% van de inwoners er bekend mee, in 2018 was dat nog 32%². De groepen waar de wijkpleinen met name voor zijn bedoeld zijn er meer dan gemiddeld bekend mee, zoals minima, laagopgeleiden en alleenstaanden. Vier procent van de inwoners heeft wel eens gebruik gemaakt van een wijkplein. Ook dit aandeel is de laatste jaren licht afgenomen. Tijdens de coronapandemie waren de wijkpleinen (deels) gesloten of alleen op afspraak open.

Aantal bezoekers wijkpleinen nog niet terug op niveau van vóór corona

In februari 2022 hielpen de vrijwilligers van de wijkpleinen zo'n 365 inwoners met een hulpvraag. Tijdens de coronapandemie was er een dip in het aantal bezoekers. Na versoepeling van de maatregelen steeg dit aantal weer, maar is begin 2022 nog steeds lager dan vóór corona. Het aantal bezoekers verschilt per wijkplein, maar is veelal het grootst bij De Kiek en De Helftheuvel. Mensen komen vooral bij de wijkpleinen met vragen over 'geld en administratie'.

Dienstverlening wijkpleinen krijgt rapportcijfer 9,3

Bezoekers van de wijkpleinen zijn veelal erg tevreden over hoe zij zijn geholpen. Zij geven de dienstverlening gemiddeld een 9,3 en de bereikbaarheid een 9,2. Ze vinden de vrijwilligers van de wijkpleinen vriendelijk en vinden dat zij goed naar hen luisteren. Over de stellingen 'de vrijwilliger had genoeg tijd voor mij' en 'ik ben snel geholpen' zijn de respondenten in 2022 positiever dan in 2019. Ruim de helft komt bij voorkeur op afspraak naar een wijkplein.

Website krijgt maandelijks zo'n 2.500 bezoeken; vooral over 'zorg en hulp'

De website www.kijkopkoo.nl wordt in 2021 maandelijks zo'n 2.500 keer bezocht. Dat is meer dan in 2020. Toen waren het zo'n 2.000 bezoeken per maand. Het merendeel (57%) komt op de website terecht via een zoekmachine, ruim een kwart (27%) komt er rechtstreeks terecht. Het thema 'zorg en hulp' is in 2021 het meest bezochte thema op de website (43%). Dat is meer dan in 2019 en 2020. In 2021 gaan de meest gebruikte zoektermen vooral over de Wmo. Ook op het thema 'jeugd en gezin' wordt relatief veel gezocht (21%).

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 'geld en administratie'.

² In 2021 is voor het eerst gevraagd naar de Koo-wijkpleinen (de nieuwe benaming), in de jaren daarvoor is gevraagd naar de wijkpleinen.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Doel en onderzoeksvragen	5
1.3 Relevante ontwikkelingen	5
1.4 Onderzoeksaanpak	6
1.5 Opbouw rapport.....	6
2. Informatie- en adviesfunctie Koo	8
2.1 Weg naar informatie en advies	8
2.2 Bekendheid Koo	10
3. Telefonisch contact	11
3.1 Contacten telefoonteam Koo.....	11
3.2 Tevredenheid telefonisch contact	15
4. Koo-Wijkpleinen	19
4.1 Bekendheid wijkpleinen.....	19
4.2 Gebruik wijkpleinen	21
4.3 Ontwikkeling aantal bezoekers	22
4.4 Tevredenheid dienstverlening wijkpleinen	24
5. Website	29
5.1 Gebruik website.....	29
5.2 Tevredenheid website	31
Bijlage 1 kaartje Koo-wijkpleinen	33

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

Koo is vanaf 2019 het centrale informatie- en adviespunt voor inwoners en professionals uit 's-Hertogenbosch voor vragen over het sociaal domein. Zij kunnen er terecht voor informatie, vragen en advies over geld en administratie, zorg en hulp, jeugd en gezin, wonen en vervoer, opleiding en werk, meedoen en meehelpen. Koo is bereikbaar via telefoon, WhatsApp, e-mail, website en via de Koo-wijkpleinen.

Eind 2019 heeft de gemeente een eerste evaluatie gedaan naar het gebruik van Koo, hoe tevreden inwoners zijn over de dienstverlening en hoe goed zij de weg weten te vinden naar informatie en advies in het sociaal domein. In het voorjaar van 2022 is een vervolgmeting uitgevoerd.

1.2 Doel en onderzoeksvragen

Doel van de monitor is om inzicht te geven in:

- De mate waarin inwoners de weg weten te vinden naar informatie en advies binnen het sociaal domein.
- De bekendheid en het gebruik van Koo
- De tevredenheid van gebruikers van Koo over de bereikbaarheid en dienstverlening.

In de nulmeting in 2019 is ook gekeken naar de tevredenheid van professionals die werken op de Koo-wijkpleinen. Dit onderdeel is in 2022 niet herhaald, omdat de doelstelling met betrekking tot de samenwerking op een aantal Koo-locaties inmiddels is losgelaten.

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 over het sociaal domein?
- Hoe ontwikkelt zich het aantal contactmomenten met Koo (telefonisch, website en Koo-wijkpleinen)?
- Hoe worden hulpvragen door Koo afgehandeld (zoals informatie en advies, aanmelding buurtteams of toegang jeugdhulp of Wmo)?
- Wat vinden inwoners, vrijwilligers en beroepskrachten van de bereikbaarheid van Koo en de kwaliteit van de dienstverlening?

1.3 Relevante ontwikkelingen

Sinds de start van Koo in 2019 zijn er enkele relevante ontwikkelingen:

- Vanaf juli 2020 doet Koo de eerste uitvraag voor aanmeldingen voor Wmo hulp bij het huishouden en later ook voor andere Wmo voorzieningen. In het eerste contact dat Koo met de inwoner heeft wordt de hulpvraag breed in kaart gebracht. Er wordt gekeken of een oplossing mogelijk is in de vorm van een vrij toegankelijke voorziening of advies. Als dat niet passend of voldoende is, wordt een inwoner aangemeld bij of verwezen naar eerstelijns zorg of gespecialiseerde zorg zoals toegang Wmo. Deze werkwijze is ingevoerd om inwoners meer integraal te kunnen helpen en om te zorgen dat inwoners sneller op de juiste plek terecht komen.
- In maart 2020 kreeg Nederland te maken met de eerste coronamaatregelen. In 2020 zijn de Koo-wijkpleinen daardoor een tijdje gesloten geweest of waren alleen op afspraak open. In de loop van 2021 konden inwoners weer op inloop bij de wijkpleinen terecht, en daarnaast op afspraak.

- De website is begin 2022 doorontwikkeld. Het onderzoek naar de tevredenheid van de website is pas uitgezet nadat de nieuwe website online is gegaan.

1.4 Onderzoeksaanpak

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

Inwonersenquêtes

De afdeling Onderzoek & Statistiek zet ieder jaar enquêtes uit onder een steekproef van inwoners vanaf 18 jaar. Hiermee wordt een beeld verkregen van de mening van inwoners over diverse onderwerpen. In deze enquêtes is o.a. gevraagd in hoeverre inwoners weten waar zij terecht kunnen voor informatie, vragen en advies op de verschillende thema's van Koo. En er is gevraagd of inwoners bekend zijn met de Koo-wijkpleinen en er gebruik van hebben gemaakt. De vragen zijn meegenomen in de volgende enquêtes: Leefbaarheid en Veiligheid (2019), Sport en Welzijn (2018 en 2020) en Omnibusonderzoek (2021).

Vragenlijst bezoekers wijkpleinen

Er is een onderzoek gehouden naar de tevredenheid over de dienstverlening van de wijkpleinen. Daarvoor konden bezoekers van de wijkpleinen van medio februari tot medio maart op de wijkpleinen een schriftelijke vragenlijst invullen. De ingevulde vragenlijst konden zij achterlaten op het wijkplein in een daarvoor bestemde brievenbus. Er was ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen, maar hier heeft niemand gebruik van gemaakt. Voor de wijkpleinen Binnenstad en De Kiek is het onderzoek iets later gestart, omdat De Kiek tot begin maart dicht was in verband met een verbouwing. De bezoekers van De Kiek konden tijdelijk bij wijkplein Binnenstad terecht.

Vragenlijst telefonische contacten Koo

Om te onderzoeken hoe tevreden mensen zijn die telefonisch contact hebben gehad met Koo, zijn telefonische interviews afgenomen. Van eind februari tot eind maart zijn mensen gebeld die tot maximaal een maand daarvoor voor het laatst telefonisch contact hadden met Koo. Er zijn in totaal 99 telefonische interviews afgenomen. Het ging vooral om inwoners en daarnaast enkele beroepskrachten en vrijwilligers. De interviews zijn afgenomen door onderzoeksbureau Veldwerk Optimaal uit 's-Hertogenbosch.

Managementinformatie

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

Vragenlijst tevredenheid website

Onderdeel van de evaluatie was een meting naar de tevredenheid van bezoekers van de website. Hiervoor is in april een link naar een korte vragenlijst op de website van Koo geplaatst. Omdat in 2019 deze methode te weinig respons heeft opgeleverd, is er deze keer veel aandacht besteed aan de communicatie van het onderzoek. Zo zijn mensen / organisaties waarvan we weten dat zij regelmatig de website bezoeken actief benaderd om de vragenlijst in te vullen. Helaas is de respons ook in 2022 laag gebleven. In totaal hebben 18 mensen de vragenlijst ingevuld. De resultaten geven daardoor alleen een algemeen kwalitatief beeld.

1.5 Opbouw rapport

Hoofdstuk 2 gaat over de mate waarin inwoners de weg weten te vinden voor vragen en advies binnen het sociaal domein. In hoofdstuk 3 komen de resultaten aan bod over de

telefonische dienstverlening van Koo. Hoofdstuk 4 gaat over de dienstverlening door de Koo-wijkpleinen. In hoofdstuk 5 komen de statistieken over de website aan bod. In de bijlage is een kaartje opgenomen met de locaties van de Koo-wijkpleinen.

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

2. Informatie- en adviesfunctie Koo

Aan inwoners is gevraagd of zij weten waar zij terecht kunnen voor informatie en advies voor de diverse onderwerpen van het sociaal domein. In 2021 antwoordt 28% voor één of meer onderwerpen 'nee, maar ik wil het wel weten'. Dat is meer dan voorgaande jaren. Toen was dit nog 23%. Vooral 65-plussers, minima en mensen met een (niet) westerse migratieachtergrond weten minder goed de weg naar informatie en advies. Het aandeel dat antwoordt 'nee, een geen informatie nodig' is de laatste jaren afgenomen. Het lijkt er dus op dat de behoefte aan informatie en advies is toegenomen.

De naamsbekendheid van Koo is toegenomen. In 2021 is 20% van de inwoners er bekend mee. In 2020 was dit nog 14%.

Koo is vanaf begin 2019 het informatie- en adviespunt in gemeente 's-Hertogenbosch voor vragen over het sociaal domein. Hier kunnen inwoners en professionals terecht met hun vragen over o.a. geld en administratie, zorg en hulp, jeugd en gezin en meedoen en meehelpen. En voor aanmeldingen voor de gemeentelijke toegang en maatschappelijk werk (Farent en MEE). Koo is bereikbaar via telefoon, WhatsApp, e-mail, website en fysiek bezoek op de Koo-wijkpleinen.

2.1 Weg naar informatie en advies

Meer mensen weten niet de weg naar informatie en advies, maar willen dit wel weten

Aan de inwoners is voor een aantal onderwerpen gevraagd of zij weten waar zij terecht kunnen voor informatie of advies. Het gaat om de onderwerpen waar Koo zich op richt (zie tekstblok 1). In 2021 antwoordt 28% bij één of meer onderwerpen 'nee, maar ik wil het wel weten'. Dat is meer dan voorgaande jaren. In 2019 en 2020 was dit nog 23%. Vooral 65-plussers, minima en mensen met een (niet) westerse migratieachtergrond weten minder goed de weg naar informatie en advies.

Het aandeel dat antwoordt 'nee, een geen informatie nodig' is de laatste jaren afgenomen. Het lijkt er dus op dat de behoefte aan informatie en advies is toegenomen.

Tekstblok 1 Weet u waar u in de gemeente terecht kunt voor informatie, vragen of advies over....?

Zorg en hulp: zoals mantelzorg, gezondheid en eenzaamheid

Geldzaken: zoals schulden, toeslagen, formulieren

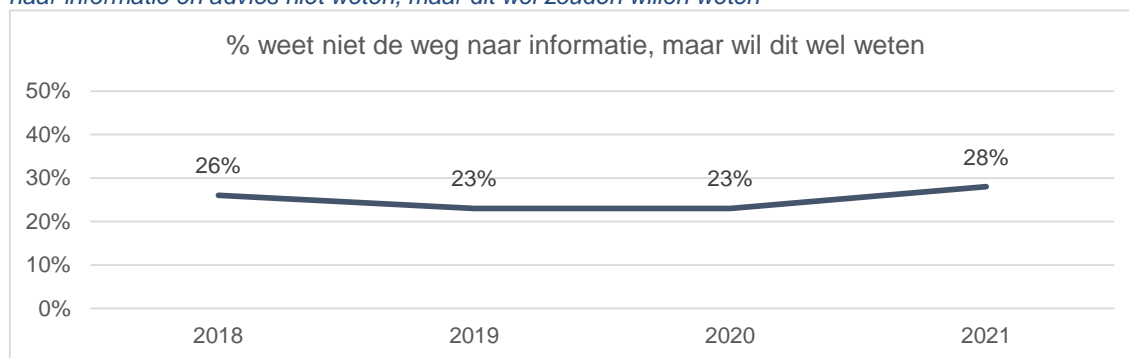
Jeugd en gezin: zoals opvang, onderwijs, kinderen en opvoeding

Meedoen en meehelpen: zoals vrijwilligerswerk, dagbesteding en activiteiten in de wijk

Opleiding en werk: zoals werk en inkomen, inburgering, hulp bij onderwijs

Wonen en vervoer: zoals hulp in en om huis, aanpassing aan de woning en regiotaxi

Figuur 1 % inwoners dat voor één of meer onderwerpen van het sociaal domein aangeeft dat zij de weg naar informatie en advies niet weten, maar dit wel zouden willen weten



Bron: Omnibusenquête (2021), enquête Sport en Welzijn (2018 en 2020), enquête Leefbaarheid (2019)

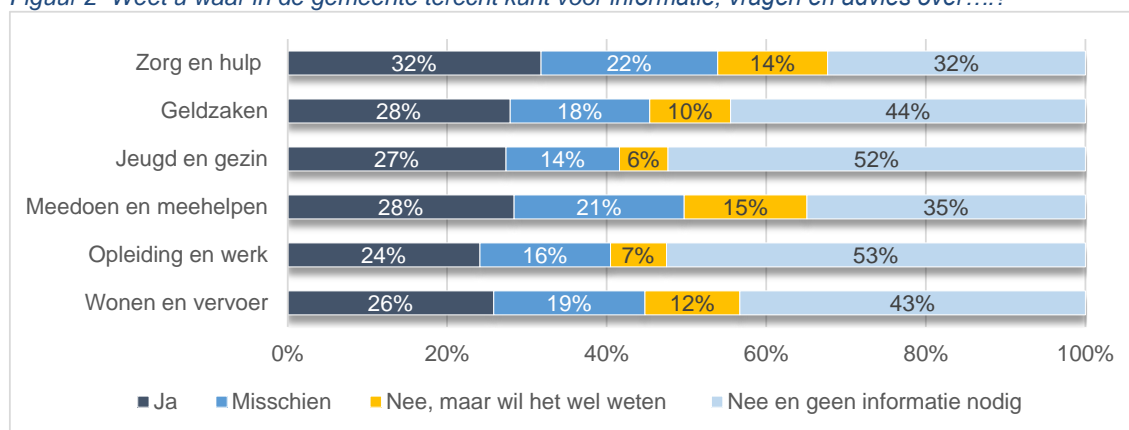
In Rosmalen Zuid, Empel en Vinkel is het aandeel dat niet weet waar zij terecht kunnen voor informatie en advies op het sociaal domein, maar dat wel wil weten lager dan gemiddeld. Er zijn geen wijken waar dit hoger is dan gemiddeld. In 2019 was dit nog het geval in Zuidoost en West.

Voorals 65-plussers, minima en mensen met een (niet) westerse migratieachtergrond antwoorden vaker dan gemiddeld 'nee, maar ik wil het wel weten'.

Inwoners weten vooral voor 'zorg en hulp' waar zij terecht kunnen

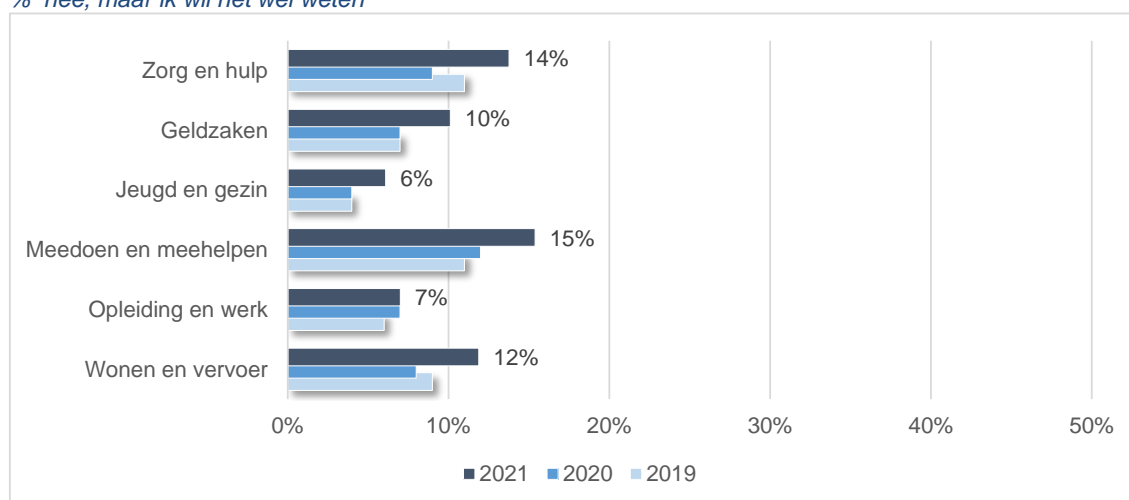
Voor 'zorg en hulp' zijn de inwoners het best bekend met de weg naar informatie en advies. 32% geeft aan dat zij weten waar zij hiervoor terecht kunnen, nog eens 22% weet dit misschien. Ook voor 'meedoen en meehelpen' is de groep die weet waar zij terecht kunnen relatief groot, 28% 'ja' en 21% 'misschien'. Tegelijkertijd is voor deze twee onderwerpen ook de groep die niet weet waar zij terecht kunnen, maar dat wel wil weten het grootst. Voor 'zorg en hulp' is dat 14% en voor 'meedoen en meehelpen' 15%. De groep die geen informatie nodig heeft, varieert van 32% voor 'zorg en hulp' tot 53% voor 'opleiding en werk'.

Figuur 2 Weet u waar in de gemeente terecht kunt voor informatie, vragen en advies over....?



Bron: Omnibusenquête 2021

Figuur 3 Weet u waar u in de gemeente terecht kunt voor informatie, vragen en advies over...? – % nee, maar ik wil het wel weten



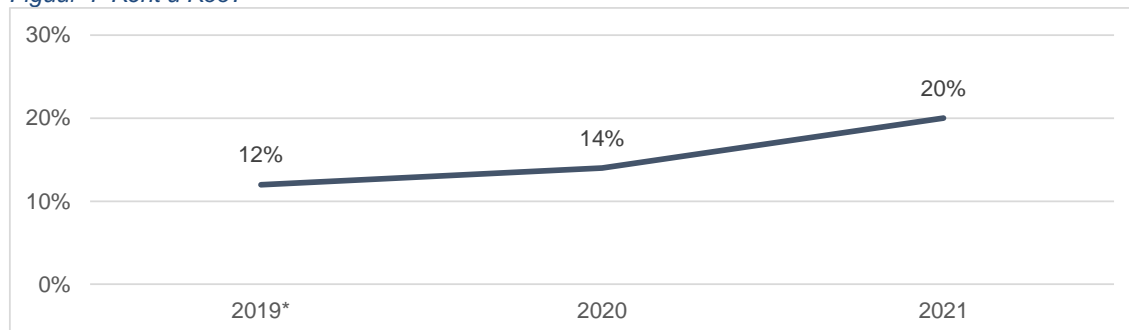
Bron: Omnibusenquête (2021), enquête Sport en Welzijn (2020), enquête Leefbaarheid en Veiligheid (2019)

2.2 Bekendheid Koo

Naamsbekendheid Koo is toegenomen

In 2021 kent 1 op de 5 inwoners Koo. De naamsbekendheid is de afgelopen jaren toegenomen, in 2019 had 12% gehoord van Koo. Minima, inwoners met een niet-westerse migratieachtergrond, alleenstaanden, huishoudens met kinderen en eenoudergezinnen zijn meer dan gemiddeld bekend met Koo. Datzelfde geldt voor inwoners uit de wijk West. Onder 18-29 jarigen is de bekendheid lager dan gemiddeld.

Figuur 4 Kent u Koo?



Bron: Omnibusenquête (2021), enquête Sport en Welzijn (2020), enquête Leefbaarheid en Veiligheid (2019); In 2019 is gevraagd 'Hebt u al iets gezien of gelezen over Koo?'

3. Telefonisch contact

Vanaf medio 2020 verdubbelde het aantal hulpvragen dat het telefoonteam van Koo afhandelt. In 2021 waren dat er maandelijks zo'n 2.100. Deze autonome groei is bij de start van Koo voorzien. Ook doet Koo vanaf juli 2020 de eerste uitvraag voor aanmeldingen voor Wmo hulp bij het huishouden en later ook voor andere Wmo voorzieningen. De meeste vragen die bij het telefoonteam binnenkomen gaan over 'zorg en hulp'. Doelstelling van Koo is om passende hulp te bieden en daar waar mogelijk hulpvragen af te handelen met informatie en advies of een oplossing in de vorm van een vrij toegankelijke voorziening. Begin 2022 handelde het telefoonteam ongeveer de helft van de hulpvragen af met informatie en advies. Dat aandeel was de afgelopen 1,5 jaar vrij stabiel.

De meeste hulpvragen komen van inwoners. In december 2021 was dat 60%. Dat is meer dan een jaar eerder (57%). De rest van de hulpvragen komt vooral van hulpverleners, 38% in december 2021. 1% komt van een huisarts en 1% van Veilig Thuis.

Inwoners en beroepskrachten die telefonisch contact hadden met Koo zijn over het algemeen tevreden over hoe zij zijn geholpen. Zowel de telefonische bereikbaarheid als het contact zelf krijgen gemiddeld een rapportcijfer 8. Dat is hetzelfde als in 2019.

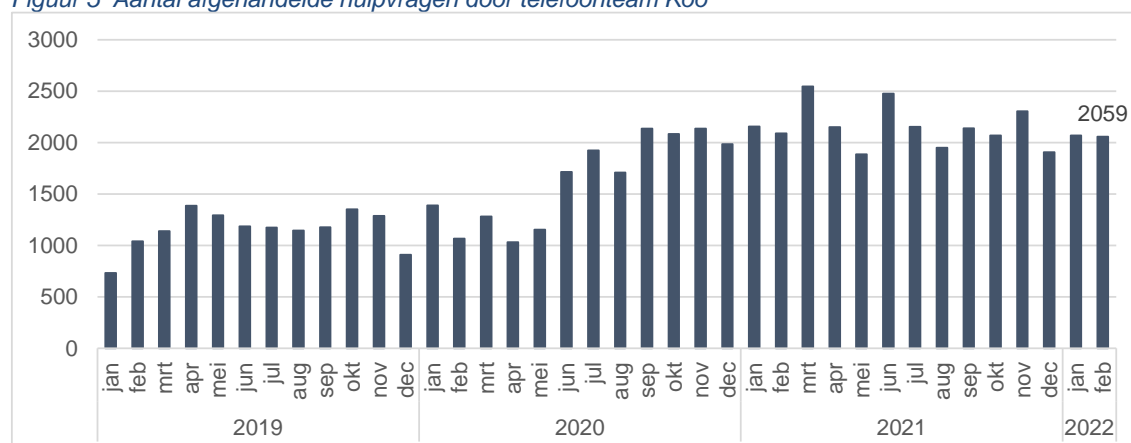
3.1 Contacten telefoonteam Koo

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

Telefoonteam Koo handelt maandelijks zo'n 2.100 hulpvragen af

Bij de start van Koo in 2019 handelde het telefoonteam van Koo maandelijks zo'n 1.200 hulpvragen af. Deze vragen komen binnen via telefoon, WhatsApp of e-mail. Vanaf medio 2020 stijgt het aantal afgehandelde hulpvragen. In 2021 zijn dat er maandelijks zo'n 2.100. Deze autonome groei is bij de start van Koo in februari 2019 voorzien. Daarnaast doet Koo vanaf juli 2020 de eerste uitvraag voor aanmeldingen voor Wmo hulp bij het huishouden en later ook voor andere Wmo voorzieningen.

Figuur 5 Aantal afgehandelde hulpvragen door telefoonteam Koo

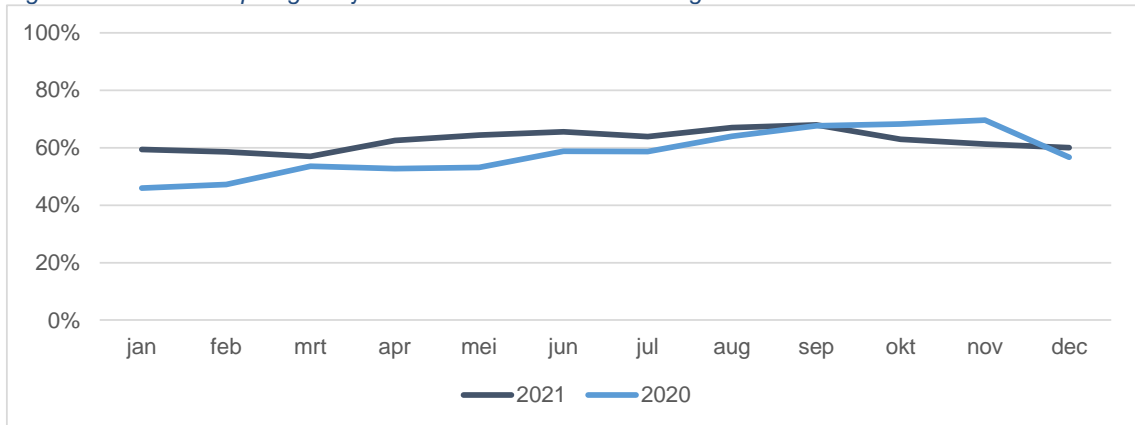


Bron: managementinformatie Koo

In 2021 meer hulpvragen van inwoners dan in 2020

Van alle hulpvragen die het telefoonteam kreeg was in december 2021 60% afkomstig van een inwoner, 38% van een hulpverlener, 1% van een huisarts en 1% van Veilig Thuis. Het aandeel hulpvragen van inwoners lag in 2021 meestal hoger dan in 2020. Alleen in de laatste maanden lag dit aandeel lager dan in 2020.

Figuur 6 Aandeel hulpvragen bij telefoonteam Koo dat afkomstig is van een inwoner

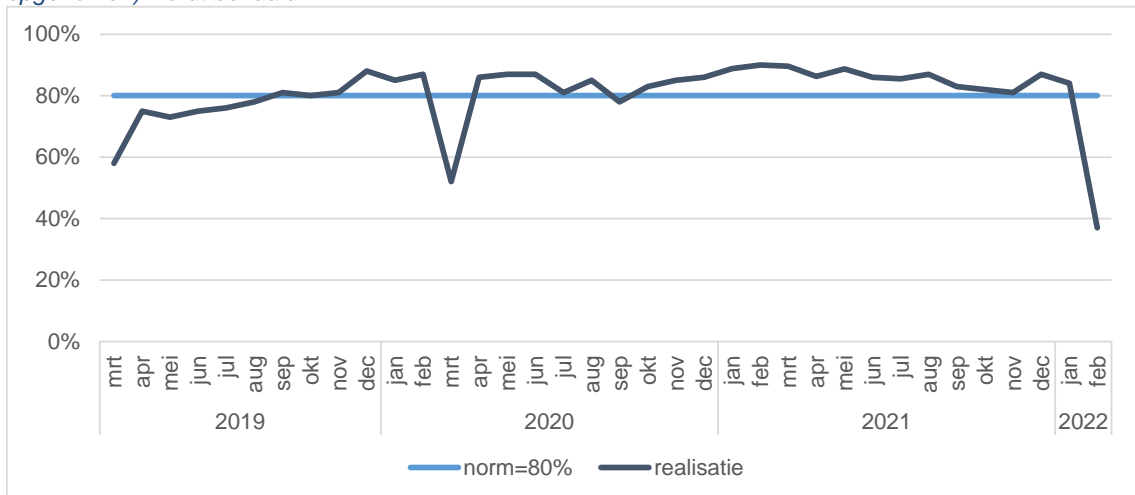


Bron: managementinformatie Koo

Servicenorm voor telefonie wordt vrijwel altijd behaald

Voor telefonie wordt de VNG-norm gehanteerd dat minimaal 80% van de binnenkomende telefoontjes binnen 25 seconden wordt opgenomen. Deze norm wordt door Koo de afgelopen jaren vrijwel altijd gehaald. Begin 2022 werd de servicenorm niet gehaald, omdat bellers in die periode een bandje te horen kregen over het lopende tevredenheids-onderzoek.

Figuur 7 Aandeel binnenkomende telefoontjes waarvoor de servicenorm (binnen 25 seconden opgenomen) wordt behaald



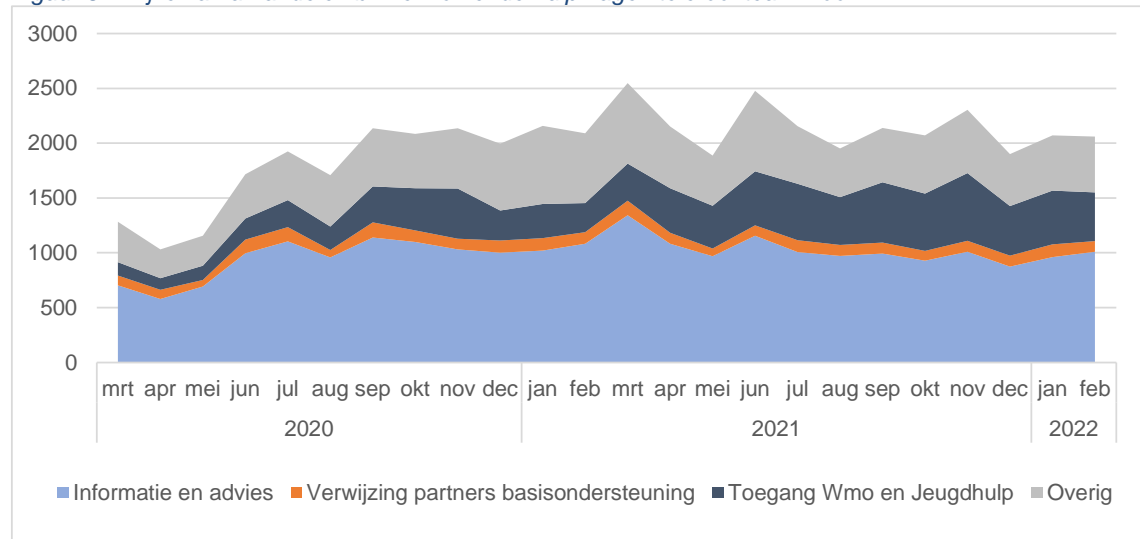
Bron: managementinformatie Koo

In februari 2022 zijn zo'n 1.000 hulpvragen afgehandeld met informatie en advies

Het telefoonteam handelt een deel van de binnenkomende hulpvragen zelf af, het andere deel verwijzen zij door. In februari 2022 handelde het telefoonteam zo'n 1.000 hulpvragen zelf af met informatie en advies. De consultants van Koo gaan in dat geval op zoek naar een oplossing in de vorm van een vrij toegankelijke voorziening of advies. 444 hulpvragen leidden tot een aanmelding bij één van de gemeentelijke teams voor toegang Wmo of Jeugdhulp. Zo'n 100 hulpvragen verwees het telefoonteam door naar één van de partners van de basisondersteuning, zoals het buurtteam of Farent. De rest van de hulpvragen valt

onder de categorie 'overig'. In februari waren dat er zo'n 500. Het gaat dan o.a. om herhaalverkeer en telefoontjes die zijn doorgezet naar een casushouder. In het laatste geval is de inwoner reeds bekend bij de gemeente en is er al een dossier.

Figuur 8 Wijze van afhandelen binnenkomende hulpvragen telefoonteam Koo

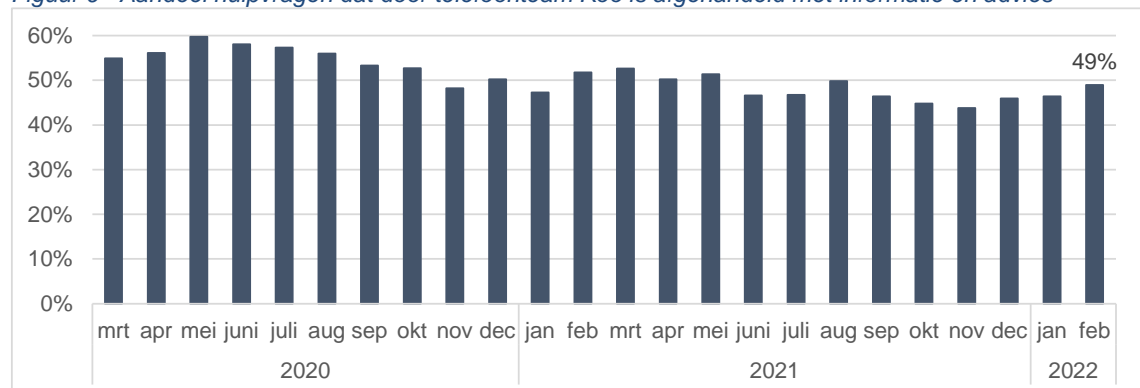


Bron: managementinformatie Koo

Telefoonteam handelt bijna de helft van de hulpvragen af met informatie en advies

Doelstelling van Koo is om passende hulp te bieden en daar waar mogelijk hulpvragen af te handelen met informatie en advies of een oplossing in de vorm van een vrij toegankelijke voorziening. In februari 2022 werd 49% van de binnenkomende hulpvragen afgehandeld met informatie en advies. Dit aandeel was de afgelopen 1,5 jaar vrij stabiel, maar is wel lager dan begin 2020. Het aantal hulpvragen dat werd afgehandeld met informatie en advies is niet afgenomen. Wel nam door een uitbreiding van taken het totaal aantal afgehandelde hulpvragen toe. Het telefoonteam is in de loop van 2020 namelijk gestart met het uitvoeren van de eerste uitvraag voor aanmeldingen voor Wmo hulp bij het huishouden en later ook voor andere Wmo voorzieningen. Dat zien we terug in een toename van het aandeel hulpvragen dat wordt doorverwezen voor toegang Wmo en Jeugdhulp. In februari 2022 ging het in totaal om ruim een vijfde van alle hulpvragen.

Figuur 9 Aandeel hulpvragen dat door telefoonteam Koo is afgehandeld met informatie en advies



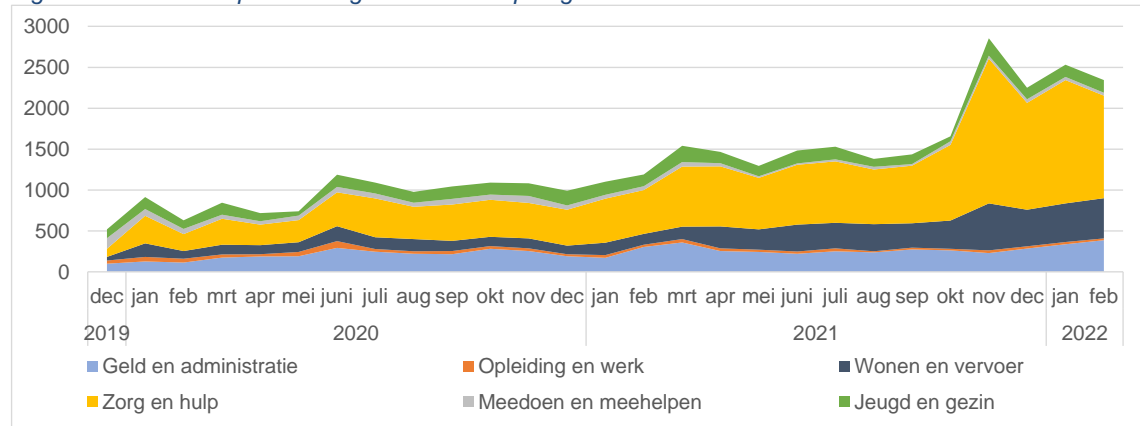
Bron: managementinformatie Koo

Grootste deel van hulpvragen gaat over 'zorg en hulp'

Ongeveer de helft van de hulpvragen die worden afgehandeld door het telefoonteam van Koo gaat over 'zorg en hulp'. Dit is veruit de grootste categorie. Ook over 'wonen en vervoer' (o.a. woningaanpassingen en regiotaxi) komen bij het telefoonteam relatief veel vragen binnen. Een vijfde van de hulpvragen gaat hierover. Ditzelfde geldt voor 'geld en

administratie'. In februari ging 17% van alle hulpvragen over 'geld en administratie'. 7% van de hulpvragen ging over 'jeugd en gezin'. Over 'opleiding en werk' en 'meedoen en meehelpen' komen relatief weinig hulpvragen binnen bij het telefoonteam van Koo. In februari 2022 voor beide 1%.

Figuur 10 Onderwerpen van afgehandelde hulpvragen³



Bron: managementinformatie Koo

Meer hulpvragen over 'zorg en hulp' en 'wonen en vervoer'

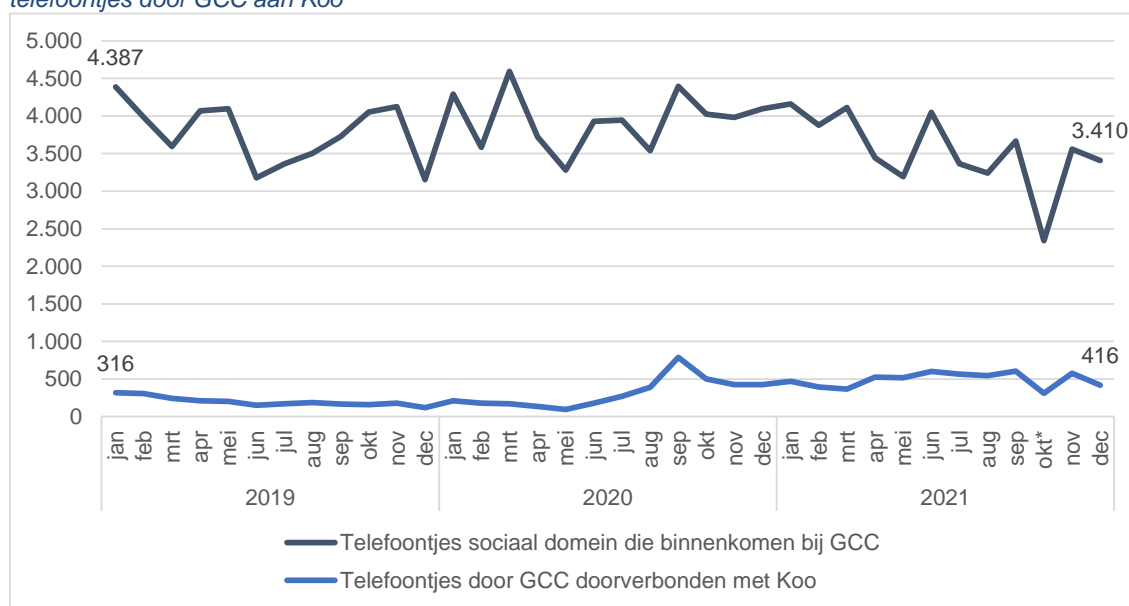
We zien dat het telefoonteam van Koo de afgelopen jaren met name meer hulpvragen afhandelt op de gebieden 'zorg en hulp' en 'wonen en vervoer'. Voor 'wonen en vervoer' ging het begin 2022 om ruim 3 keer zoveel hulpvragen als een jaar eerder, voor 'zorg en hulp' waren dat er 2,5 keer zoveel.

GCC verbond in 2021 meer telefoontjes door naar Koo dan voorgaande jaren

In 2021 kreeg het GCC 42.423 telefoontjes binnen over het sociaal domein. Dat is minder dan in 2020 (47.394) en 2019 (45.231). Het aantal telefoontjes dat het GCC doorverbondt naar Koo ligt in 2021 juist hoger dan in 2020 en 2019. In 2019 ging het in totaal om 2.399 telefoontjes, in 2021 waren dat er 5.878. Het aantal doorverbonden telefoontjes nam toe vanwege de pilot waarbij Koo de uitvraag voor Wmo voorzieningen ging doen. Voor deze pilot werd nog wel het telefoonnummer van het GCC gecommuniceerd, waardoor veel inwoners via het GCC bij Koo terecht kwamen.

³ De totalen in deze figuur komen niet overeen met het totaal aantal afgehandelde hulpvragen zoals in figuur 5, omdat een deel van de hulpvragen betrekking heeft op meerdere onderwerpen. Deze hulpvragen worden in figuur 8 bij meerdere onderwerpen meegeteld.

Figuur 11 Aantal binnenkomende telefoontjes bij het GCC over het sociaal domein en doorverbonden telefoontjes door GCC aan Koo



Bron: managementinformatie GCC en Koo; *per 15 oktober maakte het GCC de overstap naar Djuma. In de tweede helft van oktober zijn de registraties onvolledig geweest wegens gewenning.

3.2 Tevredenheid telefonisch contact

Respons

Er is een tevredenheidsonderzoek gehouden onder mensen die contact hebben gehad met het telefoonteam van Koo. In maart 2022 zijn hiervoor telefonische interviews afgenomen met mensen die tot maximaal een maand daarvoor telefonisch contact hadden met Koo. Er zijn 99 interviews afgenomen. Dat waren vooral inwoners (80) en daarnaast beroepskrachten (7) en vrijwilligers (7). Vijf respondenten gaven het antwoord 'anders'. Zij geven met name aan dat zij met Koo contact hadden als mantelzorger voor een hulpvraag van iemand anders. Vergeleken met het vorige onderzoek zijn er nu naar verhouding meer *inwoners* geïnterviewd. Bij de meting in 2019 was het aandeel inwoners en beroepskrachten ongeveer gelijk verdeeld.

Vanaf juli 2020 doet Koo de eerste uitvraag voor aanmeldingen Wmo. Twee derde van de respondenten heeft contact gehad met Koo voor een aanmelding voor een Wmo voorziening.

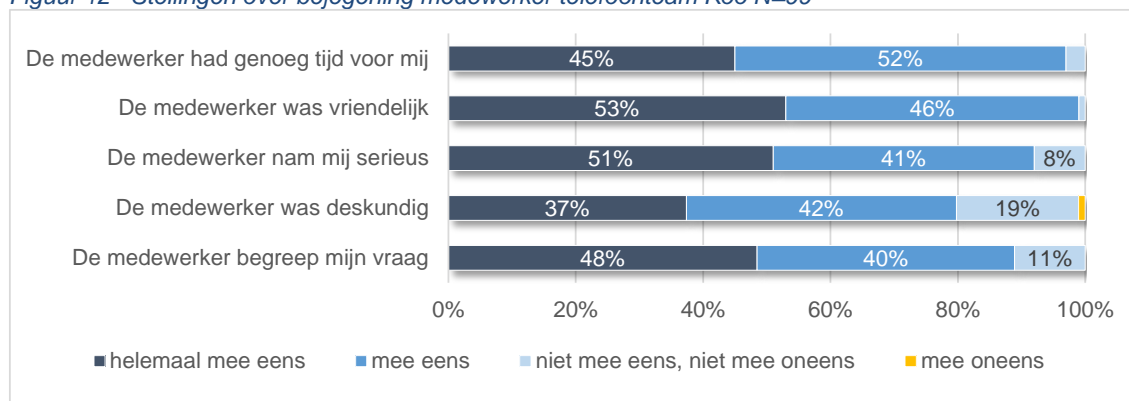
Telefonische contact Koo krijgt een 8

Net als in 2019 geven ook in 2022 de respondenten de telefonische bereikbaarheid gemiddeld een rapportcijfer 8. Eén respondent gaf een onvoldoende, omdat hij/zij geen antwoord had gekregen op de vraag. Alles overziend geven de respondenten het telefonisch contact gemiddeld een 8. Dat is hetzelfde als in 2019. Drie respondenten geven een onvoldoende.

Meeste respondenten tevreden over bejegening telefonische medewerkers

Er zijn een aantal stellingen voorgelegd over de medewerkers van het telefoonteam. Vrijwel alle respondenten vinden de medewerker vriendelijk en vinden dat hij/zij genoeg tijd voor hen had. Ook met de stelling 'de medewerker nam mij serieus' zijn de meeste respondenten het eens. De uitkomsten zijn vergelijkbaar met 2019.

Figuur 12 Stellingen over bejegening medewerker telefoonteam Koo N=99

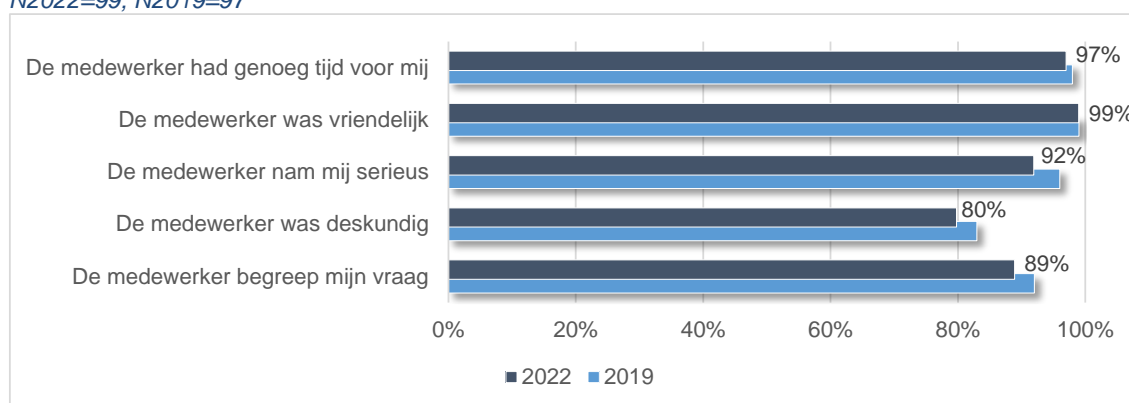


Bron: onderzoek tevredenheid telefonische dienstverlening 2022; de categorieën 'helemaal mee oneens' en 'weet niet/geen mening' zijn niet gekozen.

8 op de 10 vinden de medewerker deskundig

Ook over de deskundigheid van de medewerkers van het telefoonteam zijn veel respondenten te spreken. 80% vindt de medewerker deskundig, één procent vindt dat niet. 89% geeft aan dat de medewerker de hulpvraag goed begreep. Geen enkele respondent is het daar niet mee eens. Ook voor deze stellingen zijn de uitkomsten vergelijkbaar met 2019.

Figuur 13 Stellingen over bejegening medewerker telefoonteam Koo - % (helemaal) mee eens N2022=99; N2019=97

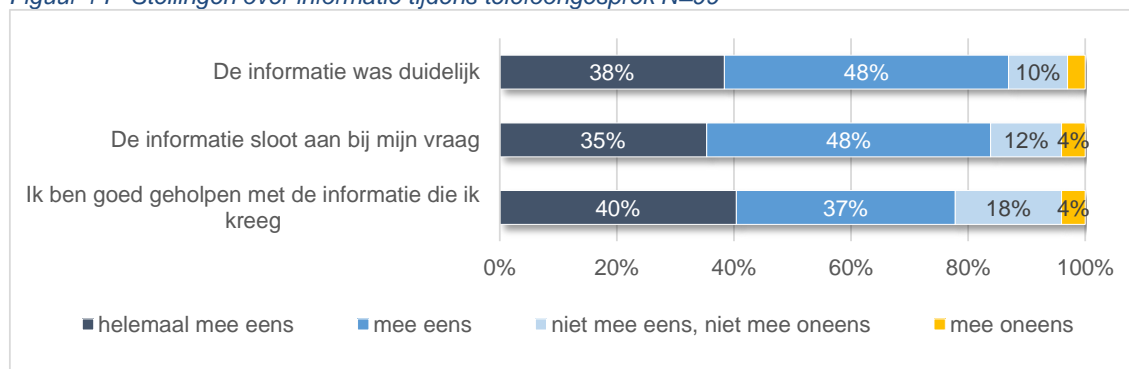


Bron: onderzoek tevredenheid telefonische dienstverlening

Bijna 9 op de 10 vonden de informatie duidelijk

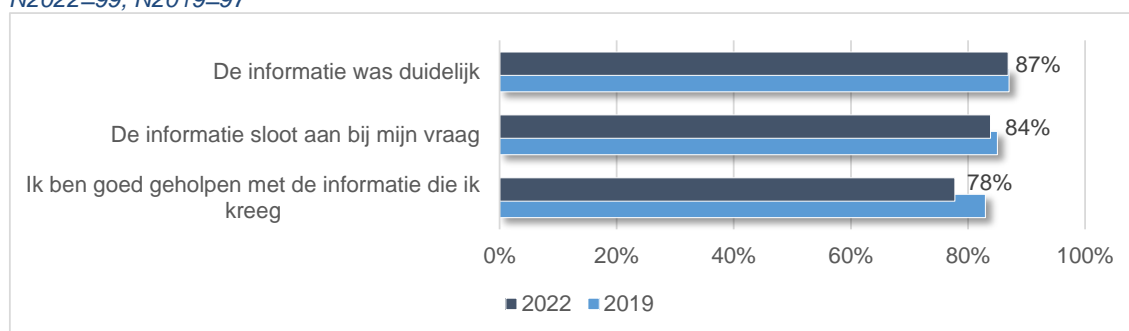
De meeste respondenten zijn tevreden over de informatie die zij kregen tijdens het telefoongesprek. 87% vond de informatie duidelijk. Drie procent vond dat niet. Volgens 84% sloot de informatie aan bij hun vraag. 78% vindt dat zij goed zijn geholpen met de informatie die zij kregen. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2019.

Figuur 14 Stellingen over informatie tijdens telefoongesprek N=99



Bron: onderzoek tevredenheid telefonische dienstverlening 2022; de categorieën 'helemaal mee oneens' en 'weet niet/geen mening' zijn niet gekozen.

Figuur 15 Stellingen over informatie tijdens telefoongesprek - % (helemaal) mee eens N2022=99; N2019=97



Bron: onderzoek tevredenheid telefonische dienstverlening

Aan de respondenten die het oneens waren met één of meer stelling(en) is gevraagd een toelichting te geven. De volgende toelichtingen zijn gegeven per stelling:

Oneens met stelling 'de medewerker was deskundig'

- "Medewerkster Koo heeft mij niet door kunnen verwijzen. Wist niet hoe te handelen. Er was ook niet iemand anders aanwezig om te raadplegen."

Oneens met stelling 'de informatie was duidelijk'

- "Heb niet echt antwoord gekregen op mijn vragen. Ben ook niet goed doorverwezen."
- "Het is mij niet helemaal duidelijk hoe mijn aanvraag voor huishoudelijke hulp nu gaat verlopen. Volgens Koo word ik teruggebeld door de gemeente en moet er een gesprek komen. Hoop snel op reactie."
- "Ze konden mij niet verder helpen."

Oneens met stelling 'de informatie sloot aan bij mijn vraag'

- "Je vraagt om iets en legt het uit en schrok me dood van de kosten."
- "Niet geholpen met mijn vraag."
- "Omdat ik niet weet wat ik nu kan verwachten."
- "Omdat ik zelf veel moest uitzoeken. Ik had liever dat er iemand naar mij toekwam voor mijn kind. Nu moet ik zelf achter dingen aan."

Oneens met stelling 'ik ben goed geholpen met de informatie die ik kreeg'

- "Geen antwoord op mijn vraag waar informatie te verkrijgen. Voor mij ook niet op site te vinden."
- "Hoe mijn aanvraag in behandeling gaat is mij niet duidelijk."
- "We zijn nu nog op het punt wat echt nodig is voor mijn vrouw, we weten nog niet wat we allemaal gaan krijgen, want mijn vrouw kan voorlopig nog niet zelfstandig lopen."

- *“Weet nog steeds niet waar ik heen moet met mijn probleem.”*

Algemene opmerkingen inwoners

Aan het einde van de vragenlijst is gevraagd of mensen nog iets kwijt wilden over hun contact met Koo. 38 inwoners hebben een opmerking meegegeven. De opmerkingen zijn divers. Zo geven respondenten bijvoorbeeld aan dat ze nog wachten op het vervolg, dat het vervolg niet helemaal duidelijk is voor hen, dat ze goed zijn geholpen of dat de medewerker vriendelijk en behulpzaam was.

Een paar voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

- *“Ben goed op weg geholpen. Namen ruim de tijd voor mij. Allerlei instanties zijn ingeschakeld, ook al langs geweest en heb snel een vervolgspraak.”*
- *“Ik ben dit jaar beter geholpen dan eerdere jaren, het was kort en duidelijk en de beloofde brief heb ik snel ontvangen.”*
- *“Medewerker was heel vriendelijk, omdat ik niet zo goed Nederlands kan verstaan sprak de medewerker heel langzaam en duidelijk. Vond ik heel fijn.”*
- *“Ze zijn heel vriendelijk en ze zijn goed bereikbaar.”*
- *“Contact is goed verlopen. Nu wachten hoe het wordt opgelost.”*
- *“Nog maar 1x contact gehad met Koo. Hebben mijn aanvraag in behandeling. Weet alleen niet hoe ik er achter kom of het wordt goedgekeurd en weet niet wanneer ik antwoord krijg.”*
- *“Was zeer klantvriendelijk en geduldig.”*

Algemene opmerkingen beroepskrachten

Door vijf beroepskrachten is een opmerking meegegeven. Het gaat om de volgende opmerkingen:

- *“Alles gaat altijd super.”*
- *“Als je inhoudelijk spreekt met iemand is het fijn bij een volgend contact over hetzelfde onderwerp dezelfde persoon te kunnen spreken. Dit is soms lastig/ wordt niet snel makkelijk doorverbonden.”*
- *“Goed bereikbaar. Niet iedereen weet waar naar door gewezen moet worden. Toch eerst weer (extra) contact nodig.”*
- *“Medewerkers moeten inwoners of beroepskrachten wel adequaat kunnen doorverwijzen. M.a.w. waar kun je dan terecht. Snap dat inhoudelijke kennis niet altijd aanwezig kan zijn.”*
- *“Verloopt tot nu toe prima. Misschien kan men wel nadenken door aanvragen, voor de Wmo, nog iets sneller te behandelen en voorrang te geven. Wachttijden voor mensen met een dringende hulpvraag zijn echt te lang.”*

4. Koo-Wijkpleinen

De bekendheid van de wijkpleinen is afgenomen. In 2021 is 16% van de inwoners er bekend mee, in 2018 was dat nog 32%. De wijkpleinen zijn het meest bekend in de wijk West. De groepen waar de wijkpleinen met name voor zijn bedoeld zijn er meer dan gemiddeld bekend mee, zoals minima, laagopgeleiden en alleenstaanden. Vier procent van de inwoners heeft wel eens gebruik gemaakt van een wijkplein. Ook dit aandeel is de laatste jaren licht afgenomen. Tijdens de coronapandemie waren de wijkpleinen (deels) gesloten of alleen op afspraak open.

In februari 2022 hielpen de vrijwilligers van de wijkpleinen 365 inwoners met een hulpvraag. Tijdens de coronapandemie was er een dip in het aantal bezoekers. Na versoepeling van de maatregelen steeg dit aantal weer, maar is begin 2022 nog steeds lager dan vóór corona. Het aantal bezoekers verschilt per wijkplein, maar is veelal het grootst bij De Kiek en De Helftheuvel. De mensen komen vooral bij de wijkpleinen met vragen over geld en administratie.

Bezoekers van de wijkpleinen zijn veelal erg tevreden over hoe zij zijn geholpen. Zij geven de dienstverlening gemiddeld een 9,3 en de bereikbaarheid een 9,2. Ze vinden de vrijwilligers van de wijkpleinen vriendelijk en vinden dat zij goed naar hen luisteren. Over de stellingen 'de vrijwilliger had genoeg tijd voor mij' en 'ik ben snel geholpen' zijn de respondenten in 2022 positiever dan in 2019. Ruim de helft van de respondenten komt bij voorkeur op afspraak naar een wijkplein.

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

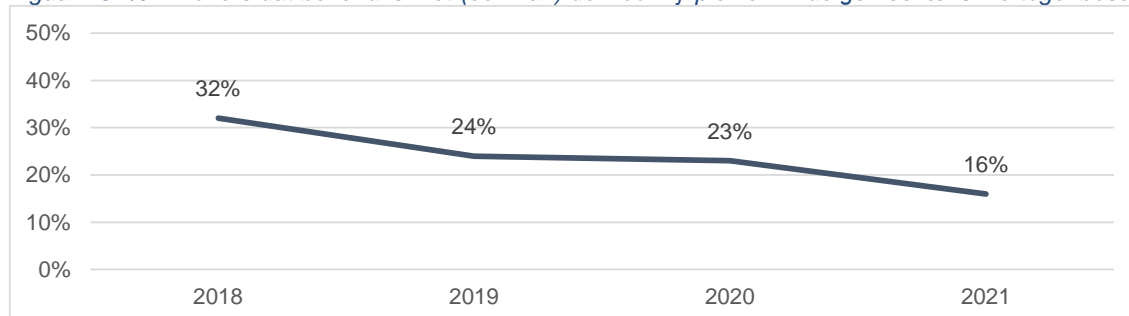
4.1 Bekendheid wijkpleinen

Bekendheid wijkpleinen verder afgenomen

De afgelopen jaren is de bekendheid van de wijkpleinen afgenomen. In 2018 kende 32% van de inwoners (één van) de wijkpleinen. In 2021 is dat gedaald naar 16% ⁴. Onder minima, laagopgeleiden, eenoudergezinnen en alleenstaanden is de bekendheid hoger dan gemiddeld.

⁴ In 2021 is voor het eerst gevraagd naar de bekendheid met de Koo-wijkpleinen (nieuwe benaming), in de jaren daarvoor heette het wijkpleinen.

Figuur 16 % inwoners dat bekend is met (één van) de Koo-wijkpleinen in de gemeente 's-Hertogenbosch

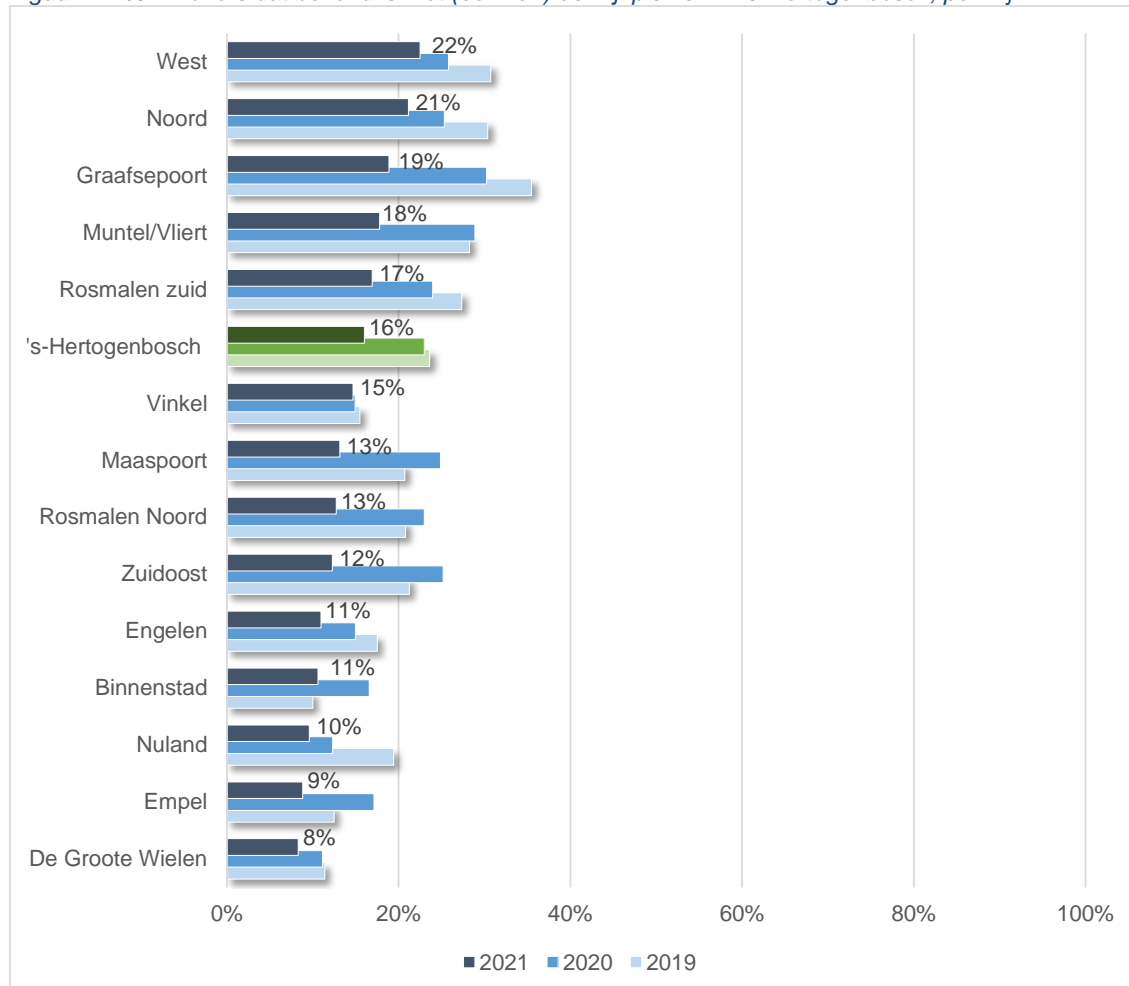


Bron: Omnibusenquête (2021), enquête Sport en Welzijn (2020), enquête Leefbaarheid en Veiligheid (2019), enquête Leefbaarheid (2018)

Koo-wijkpleinen meest bekend in West

Het aandeel inwoners dat bekend is met (één van) de Koo-wijkpleinen verschilt per wijk. In West is dit aandeel groter dan gemiddeld. In de wijken Binnenstad, De Groote Wielen, Empel, Nuland en Engelen is de bekendheid lager dan gemiddeld. Vooral onder inwoners uit Zuidoost en Maaspoort is de bekendheid in 2021 afgenomen.

Figuur 17 % inwoners dat bekend is met (één van) de wijkpleinen in 's-Hertogenbosch, per wijk



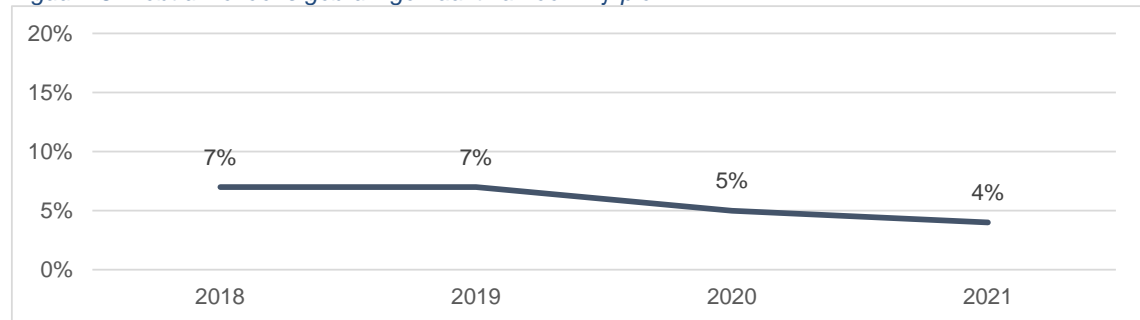
Bron: Omnibusenquête (2021), enquête Sport en Welzijn (2020), enquête Leefbaarheid en Veiligheid (2019)

4.2 Gebruik wijkpleinen

Gebruik wijkpleinen laatste jaren afgenomen

Van de mensen die bekend zijn met de wijkpleinen heeft ruim een kwart er wel eens gebruik van gemaakt. Van alle inwoners is dat vier procent. Het gebruik ligt daarmee iets lager dan voorgaande jaren. Tijdens de coronapandemie waren de wijkpleinen (deels) gesloten of alleen op afspraak geopend. Inwoners konden dus tijdelijk minder terecht bij de wijkpleinen.

Figuur 18 Hebt u wel eens gebruik gemaakt van een wijkplein?

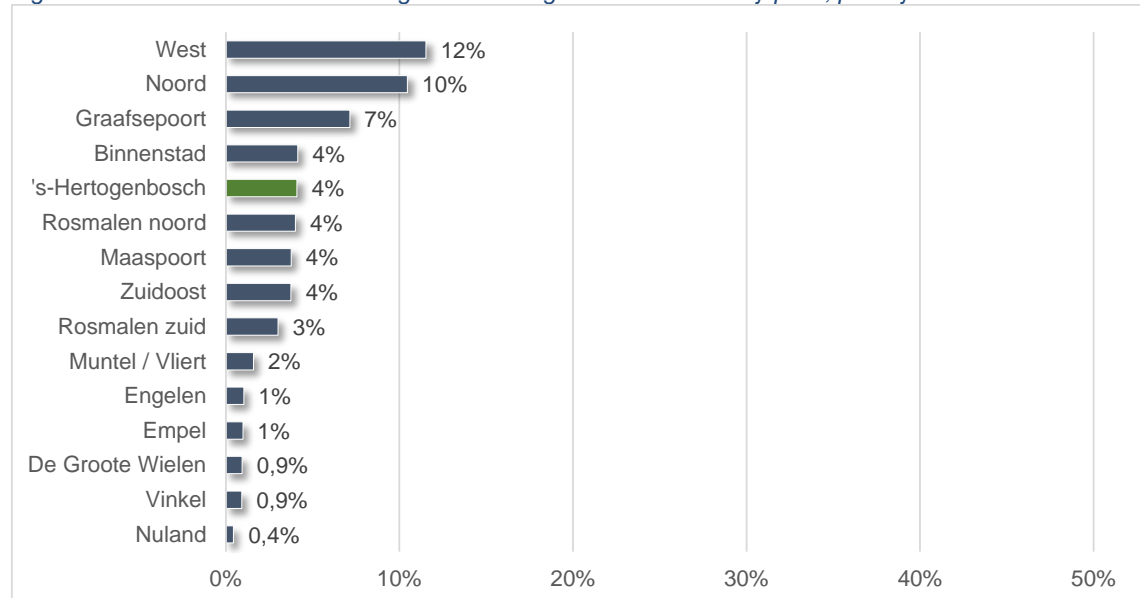


Bron: Omnibusenquête (2021), enquête Sport en Welzijn (2020), enquête Leefbaarheid en Veiligheid (2019), enquête Leefbaarheid (2018)

In West en Noord is gebruik wijkpleinen het grootst

Het gebruik van de wijkpleinen verschilt per wijk. In de wijken West en Noord is het aandeel inwoners dat wel eens gebruik heeft gemaakt van een wijkplein het grootst (12% en 10%). In Nuland is dit het kleinst (0,4%).

Figuur 19 % inwoners dat wel eens gebruik heeft gemaakt van een wijkplein, per wijk



Bron: Omnibusenquête 2021

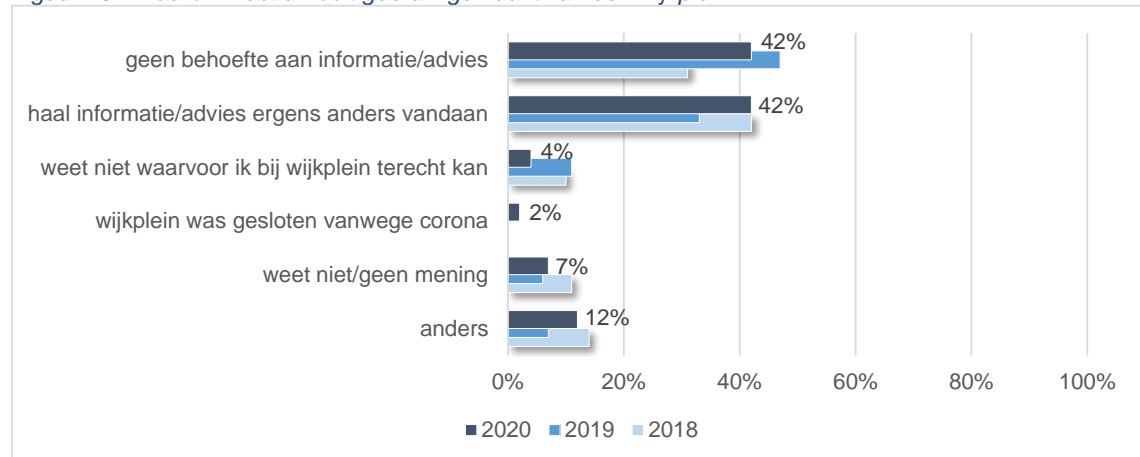
Redenen niet bezoeken wijkplein

Aan de inwoners die geen gebruik hebben gemaakt van een wijkplein, is gevraagd wat hier de reden van is. In 2020 is deze vraag voor het laatst gesteld. Toen gaven inwoners vooral aan dat ze informatie/advies ergens anders vandaan halen of er geen behoefte aan hebben. Beide antwoorden worden door 42% van de respondenten gegeven. Minder dan voorgaande jaren geven mensen aan dat zij niet weten waarvoor ze bij een wijkplein terecht kunnen. 2% geeft aan dat zij geen wijkplein bezochten omdat deze gesloten was.

vanwege corona. 65-plussers geven minder dan gemiddeld het antwoord 'ik heb geen behoefte aan informatie en advies'. Hoogopgeleiden geven dit antwoord juist vaker dan gemiddeld.

Bij 'anders, namelijk' geven respondenten vooral aan dat ze nog geen hulp nodig hebben gehad, dat ze het zelf regelen, informatie opzoeken via internet of zelf vrijwilliger zijn bij een wijkplein.

Figuur 20 Waarom hebt u nooit gebruik gemaakt van een wijkplein?



Bron: enquête Sport en Welzijn (2020), enquête Leefbaarheid en Veiligheid (2019); enquête Leefbaarheid (2018)

4.3 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 op de wijkpleinen worden gehouden door onder andere Bureau Sociaal Raadslieden en de buurtteams.

Voor de laatste twee categorieën zijn geen cijfers beschikbaar over 2021, omdat deze contacten toen niet zijn geregistreerd. In 2020 kwamen er gemiddeld per maand 83 inwoners naar een spreekuur op één van de wijkpleinen en 388 inwoners kwamen naar een wijkplein om gebruik te maken van de faciliteiten, zoals computer of printer. Het aantal unieke bezoekers dat op een wijkplein werd geholpen door een wijkpleincoördinator of vrijwilliger was in 2020 gemiddeld 355 per maand. Eén bezoeker kan meerdere trajecten (hulpvragen) hebben.

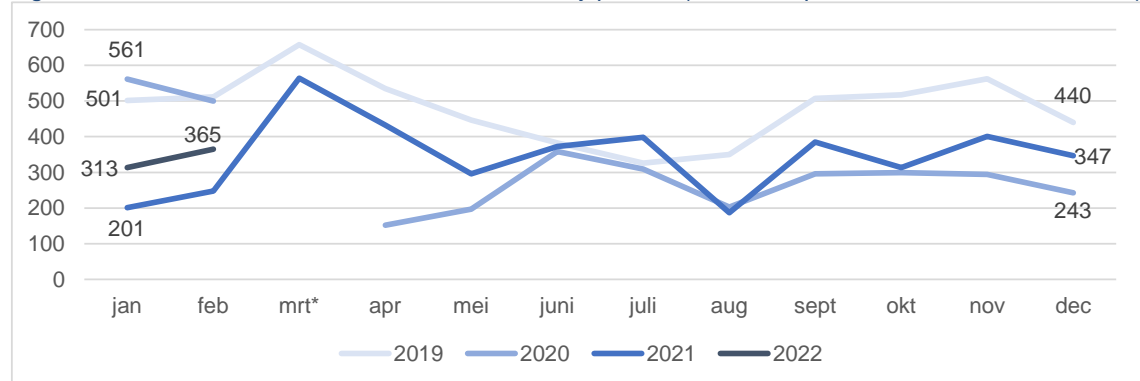
Het verschilt per wijkplein waar de bezoekers vooral voor komen. Zo zien we dat bij De Helftheuvel het aandeel dat komt voor een spreekuur wat groter is dan gemiddeld. En bij Nieuw Zuid, De Hambaken en Haren/Donk/Reit is het aandeel bezoekers dat komt met een hulpvraag voor een vrijwilliger iets groter dan gemiddeld.

In februari 2022 hielpen de vrijwilligers van de wijkpleinen 365 inwoners

In figuur 14 is de ontwikkeling te zien van het aantal bezoekers van de wijkpleinen dat door een vrijwilliger is geholpen. Vanaf april 2020 was vanwege de coronamaatregelen een deel van de wijkpleinen tijdelijk gesloten of alleen op afspraak geopend. Dat leidde tot een dip in het aantal bezoekers in die periode. Na versoepeling van de coronamaatregelen is het aantal bezoekers weer licht gestegen, maar is begin 2022 nog steeds lager dan vóór corona. In februari 2022 kwamen er 365 bezoekers bij de wijkpleinen.

In de maand maart is er jaarlijks een piek van bezoekers vanwege de hulp die vrijwilligers bieden bij het invullen van de belastingaangifte.

Figuur 21 Totaal aantal unieke bezoekers van de wijkpleinen (exclusief spreekuren en servicecontacten)



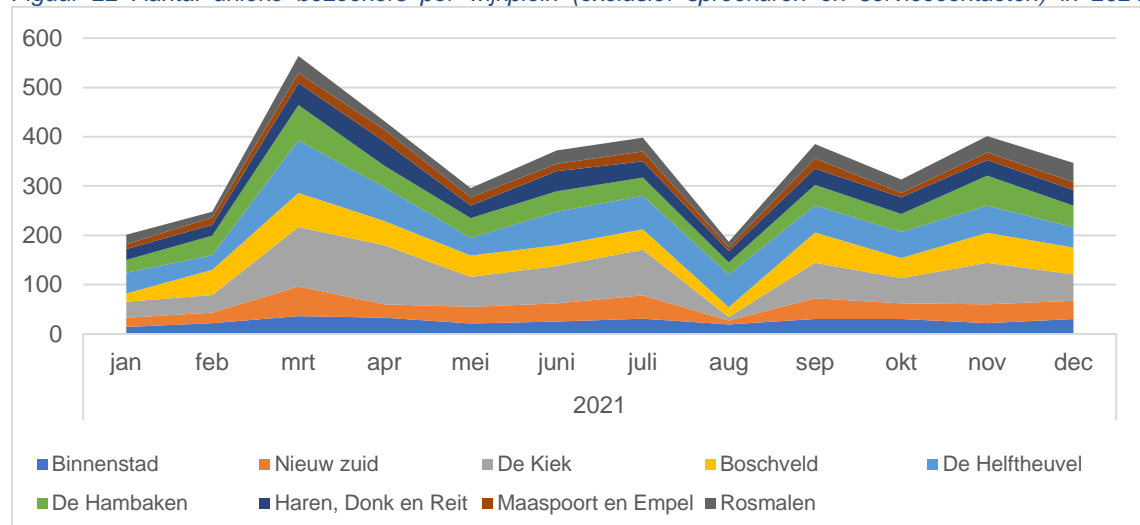
Bron: managementinformatie wijkpleinen; * het cijfer van maart 2020 wordt niet gepresenteerd, omdat er toen niet goed geregistreerd kon worden vanwege veranderingen in de werkwijze door corona.

Veel bezoekers van de wijkpleinen komen vaker dan 1 keer per jaar bij een wijkplein. De aantallen per maand kunnen daarom niet worden opgeteld tot unieke bezoekers per jaar.

Bij De Kiek en De Helftheuvel komen de meeste bezoekers

Het aantal bezoekers verschilt per wijkplein. Over het algemeen hebben de wijkpleinen De Kiek en De Helftheuvel de meeste bezoekers. Voor De Kiek waren dat er in 2021 gemiddeld 67 per maand en voor Helftheuvel 58. Bij het wijkplein Maaspoort en Empel kwamen in 2021 de minste bezoekers, gemiddeld 16 per maand.

Figuur 22 Aantal unieke bezoekers per wijkplein (exclusief spreekuren en servicecontacten) in 2021

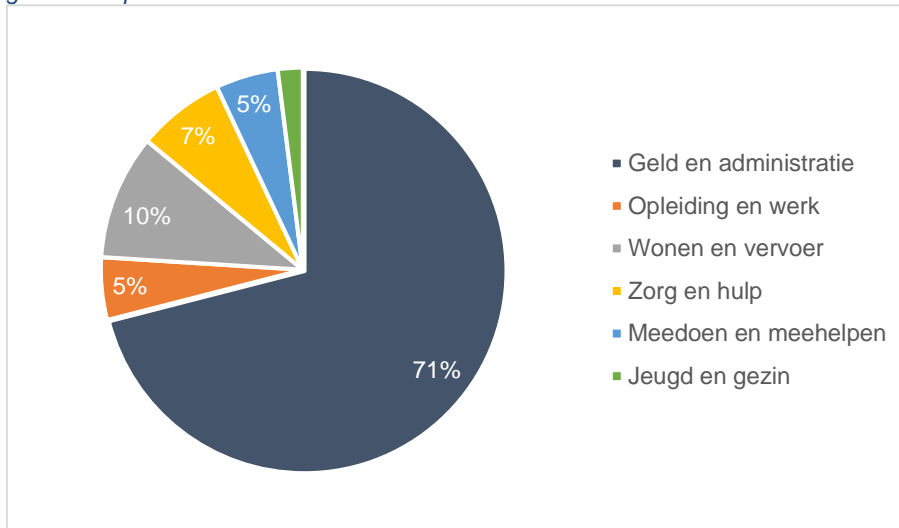


Bron: managementinformatie wijkpleinen

Inwoners komen vooral met vragen over geld en administratie naar de wijkpleinen

In 2021 gaan veruit de meeste hulpvragen bij de wijkpleinen over 'geld en administratie', namelijk 71%. Zo'n 10% van de vragen gaat over 'wonen en vervoer' en 7% over 'zorg en hulp'. Vragen over 'meedoen en meehelpen' (5%), 'opleiding en werk' (5%) en 'jeugd en gezin' (2%) komen minder vaak voor. Deze resultaten zijn vergelijkbaar met 2019.

Figuur 23 Hulpvragen (excl. spreekuren) aan wijkpleinen naar onderwerp, gemiddeld per maand in 2021



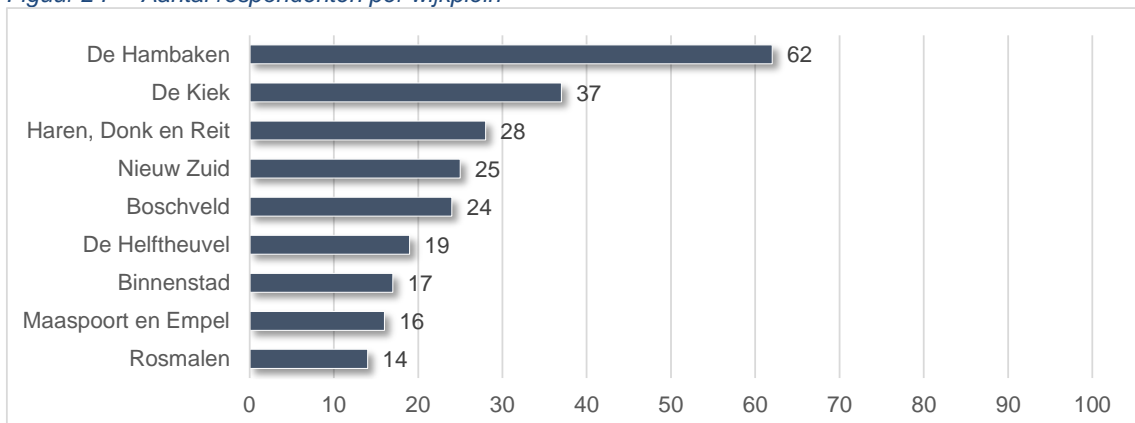
Bron: managementinformatie wijkpleinen

4.4 Tevredenheid dienstverlening wijkpleinen

Respons

In de periode eind februari tot eind maart vulden 242 bezoekers van de wijkpleinen een vragenlijst in over hun tevredenheid met de dienstverlening van het wijkplein. Het ging om bezoekers die met een hulpvraag bij een vrijwilliger kwamen. Bezoekers van de spreekuren zijn niet meegenomen in het onderzoek. Het aantal respondenten verschilt per wijkplein. Dit hangt met name samen met het aantal bezoekers per wijkplein. Het ene wijkplein heeft meer bezoekers dan het andere. De meeste respons komt van wijkplein De Hambaken. Hier hebben 62 bezoekers een vragenlijst ingevuld. 18 respondenten komen ook wel eens bij een ander wijkplein dan het wijkplein waarvoor ze de vragenlijst hebben ingevuld.

Figuur 24 Aantal respondenten per wijkplein

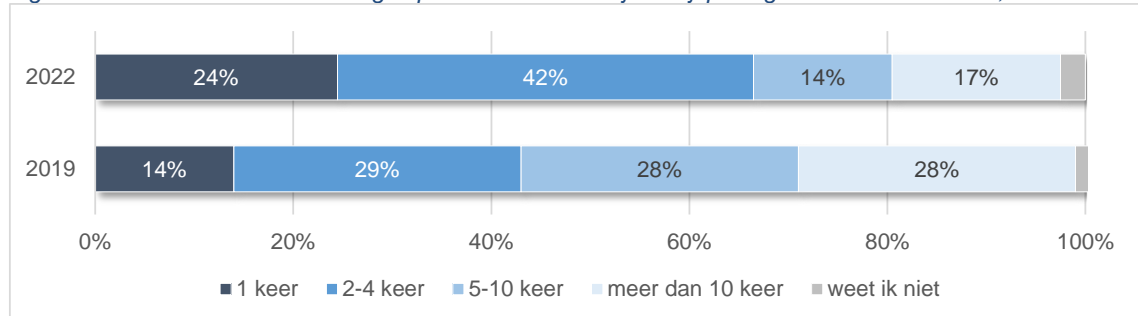


Bron: onderzoek tevredenheid wijkpleinen 2022

Merendeel is vaker dan 1 keer bij wijkplein geweest

De meeste bezoekers die de vragenlijst hebben ingevuld zijn het afgelopen jaar meer dan 1 keer bij het wijkplein geweest (76%). Bijna een derde is er minimaal 5 keer geweest en 17% meer dan 10 keer. In 2022 hebben de respondenten het wijkplein iets minder vaak bezocht dan in 2019.

Figuur 25 Hoe vaak bent u de afgelopen 12 maanden bij dit wijkplein geweest? N2022=241; N2019=192

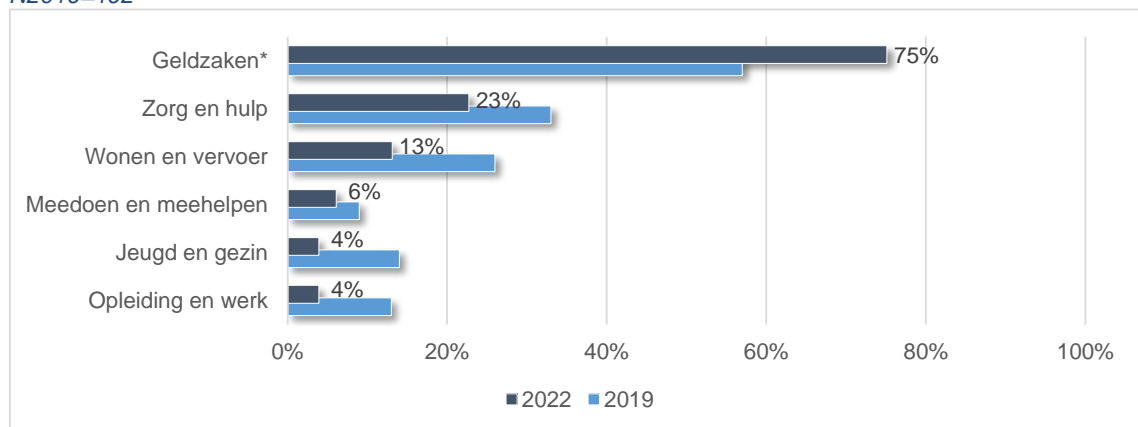


Bron: onderzoek tevredenheid wijkpleinen

Hulpvragen gingen vooral over geld en administratie

Aan de respondenten is gevraagd met wat voor vraag zij bij het wijkplein zijn geweest. Driekwart van de hulpvragen ging over 'geld en administratie'. Dit antwoord is veruit het meest genoemd. Ongeveer een kwart van de respondenten kwam met een vraag op het gebied van 'zorg en hulp' en 13% had een vraag over 'wonen en vervoer'. Relatief weinig hulpvragen gingen over 'meedoen en meehelpen' (6%), 'jeugd en gezin' (4%) of 'opleiding en werk' (4%). Ook in 2019 werd 'geld en administratie' het meest genoemd, maar minder dan in 2022. De andere categorieën werden in 2019 vaker genoemd dan in 2022. Respondenten konden bij deze vraag meer dan 1 antwoord geven.

Figuur 26 Waarover heeft u een vraag gesteld bij het wijkplein? – meer antwoorden mogelijk N2022=229 N2019=192



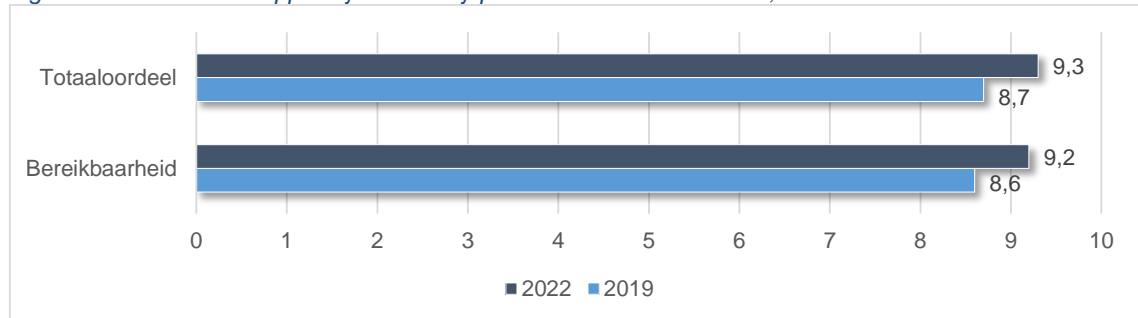
Bron: onderzoek tevredenheid wijkpleinen; *in 2019 is gevraagd naar 'geld en recht'

Bezoekers geven dienstverlening wijkpleinen gemiddeld een 9,3

Aan de bezoekers is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de dienstverlening van het wijkplein waar zij zijn geweest. Gemiddeld geven zij hiervoor een 9,3. Geen enkele respondent geeft een onvoldoende. De bereikbaarheid krijgt gemiddeld een 9,2. Drie procent geeft hier een onvoldoende voor. Deze onvoldoendes zijn vooral gegeven voor de wijkpleinen Nieuw Zuid, Boschveld en Binnenstad, bijvoorbeeld omdat het lastig is om er te parkeren. De rapportcijfers voor de dienstverlening en bereikbaarheid van de wijkpleinen zijn hoger dan in 2019. Toen kreeg de dienstverlening een 8,7 en de bereikbaarheid een 8,6.

- Bezoekers van wijkplein De Helftheuvel geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor de dienstverlening, namelijk een 9,6. Bezoekers van wijkplein Binnenstad geven het laagste rapportcijfer (8,8).
- Ook de bereikbaarheid wordt het best beoordeeld door bezoekers van De Helftheuvel (9,9). Nieuw Zuid krijgt met gemiddeld een 8 het laagste rapportcijfer voor bereikbaarheid.

Figuur 27 Gemiddeld rapportcijfer voor wijkpleinen N2022=237 en 240; N2019=192



Bron: onderzoek tevredenheid wijkpleinen

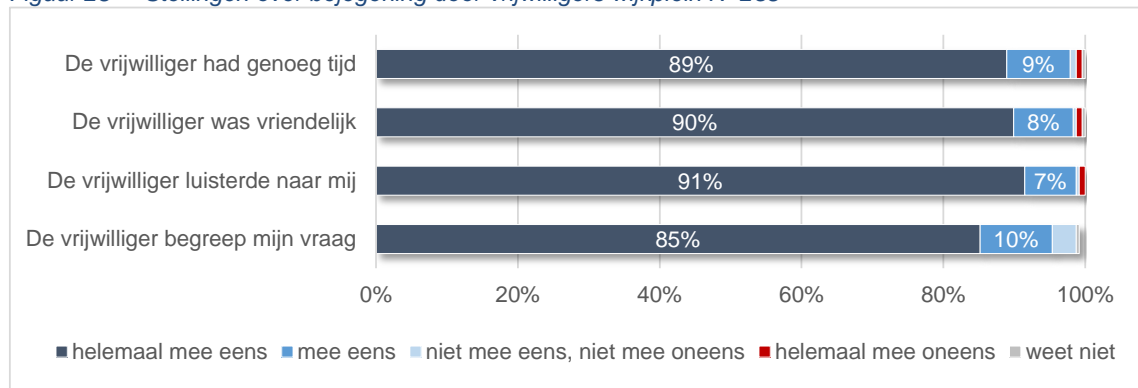
Ruim de helft komt bij voorkeur op afspraak naar het wijkplein

57% van de respondenten komt bij voorkeur op afspraak naar het wijkplein. 20% wil er graag zonder afspraak kunnen binnenlopen. Een ongeveer even grote groep heeft geen voorkeur en 1% weet het niet.

Grote meerderheid tevreden over bejegening door vrijwilligers

Naast de algemene tevredenheid is er ook gevraagd naar de tevredenheid over de vrijwilligers van de wijkpleinen. Vrijwel alle respondenten zijn tevreden over de bejegening door de vrijwilligers. Zij vinden de vrijwilliger vriendelijk en vinden dat hij/zij goed naar hen luisterde. Ook had de vrijwilliger volgens vrijwel alle respondenten voldoende tijd voor hen.

Figuur 28 Stellingen over bejegening door vrijwilligers wijkplein N=238

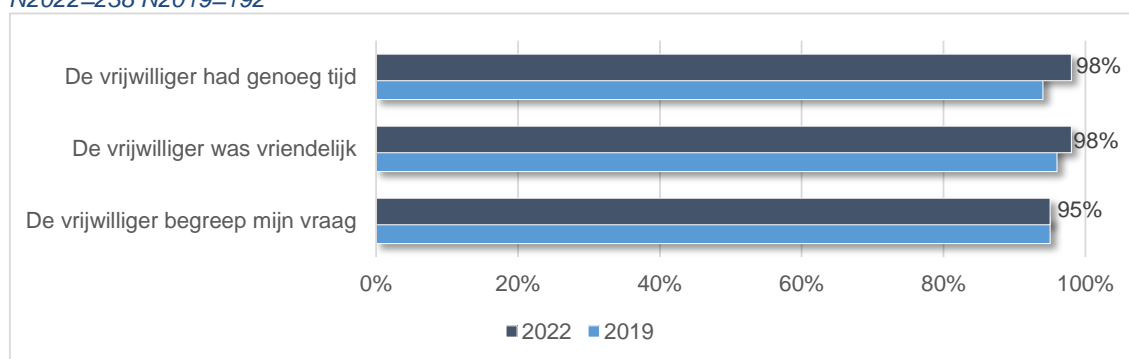


Bron: onderzoek tevredenheid wijkpleinen; de antwoordcategorie 'mee oneens' is niet gekozen

Tevredenheid bejegening vergelijkbaar met 2019

De tevredenheid over de bejegening door de vrijwilligers is vergelijkbaar met 2019. Alleen voor de stelling 'de vrijwilliger had genoeg tijd voor mij' zijn de respondenten in 2022 nog iets positiever dan in 2019. In 2022 is 98% het (helemaal) eens met deze stelling, in 2019 was dit 94%.

Figuur 29 Stellingen over bejegening door vrijwilligers wijkplein - % (helemaal) mee eens N2022=238 N2019=192

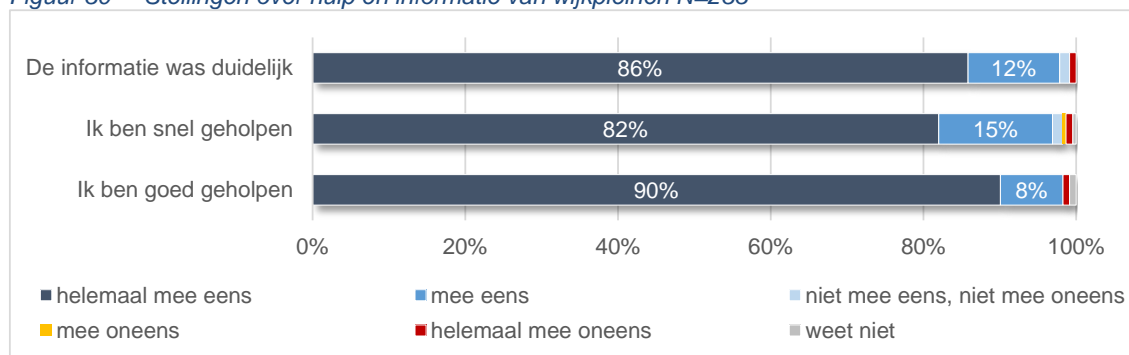


Bron: onderzoek tevredenheid wijkpleinen

Meeste bezoekers tevreden over hulp of informatie die zij kregen

Vrijwel alle respondenten vonden de informatie die zij bij het wijkplein kregen duidelijk. 98% was het (helemaal) eens met deze stelling. Ook vinden de meeste dat zij snel en goed zijn geholpen. Op de stelling 'ik ben goed geholpen' antwoordt 98% (helemaal) mee eens.

Figuur 30 Stellingen over hulp en informatie van wijkpleinen N=233

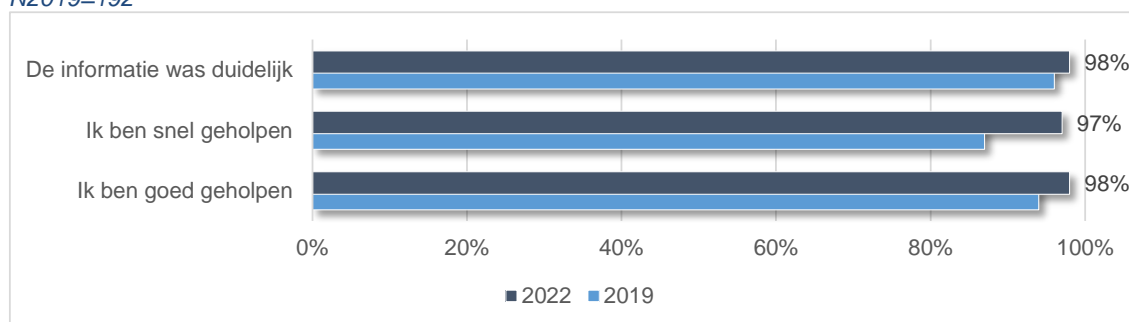


Bron: onderzoek tevredenheid wijkpleinen

Bezoekers tevredener over hoe snel zij zijn geholpen dan in 2019

De tevredenheid over hoe snel bezoekers worden geholpen is toegenomen vergeleken met 2019. In 2022 is 97% het (helemaal) eens met de stelling 'Ik ben snel geholpen', in 2019 was dit nog 87%.

Figuur 31 Stellingen over hulp en informatie van wijkpleinen - % (helemaal) mee eens N2022=233 N2019=192



Bron: onderzoek tevredenheid wijkpleinen

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. 74 respondenten hebben een opmerking gegeven. Deze opmerkingen zijn overwegend positief. Respondenten geven vooral aan dat zij tevreden zijn over hoe zij zijn geholpen, dat ze blij zijn dat de wijkpleinen er zijn en dat

de medewerkers van de wijkpleinen vriendelijk en gastvrij zijn. Enkele respondenten geven verbeterpunten mee. Voor het wijkplein Maaspoort/Empel wordt genoemd dat het buurtteam er bijna nooit is en dat het gewenst is dat de vrijwilligers er op meerdere dagen zijn. Over Haren, Donk en Reit wordt een opmerking gemaakt dat de Wifi niet goed werkt. Ook wordt de suggestie gedaan om het mogelijk te maken afspraken online te plannen. Voor het wijkplein Binnenstad geven enkele mensen aan dat het parkeren niet gratis is en er te weinig parkeerplek is.

Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven, zijn:

- *“Parkeren kost geld! en weinig parkeerplek”*
- *“Fijne mensen en zeer vriendelijk! Doen echt hun uiterste best. Nemen alle tijd :-)”*
- *“Altijd gastvrij, veel kennis, vriendelijk”*
- *“Bijzonder blij dat die er zijn”*
- *“Goede service en vriendelijk personeel”*
- *“Op afspraak fijn omdat er dan geen wachttijd is.”*
- *“Ik kan hier altijd terecht en dat geeft mij enorme rust.”*
- *“Is voor de wijkbewoners heel belangrijk”*
- *“Helpen mensen echt goed! Prima.”*

5. Website

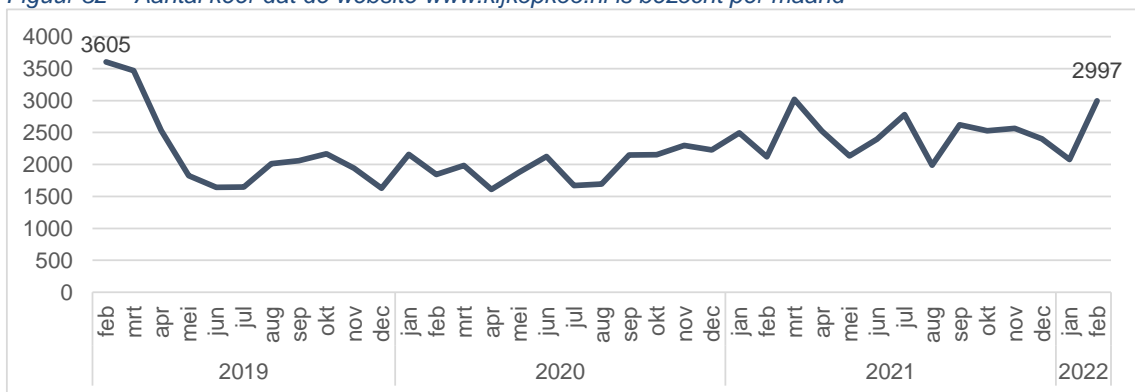
De website wordt in 2021 maandelijks zo'n 2.500 keer bezocht. Dat is meer dan in 2020. Toen waren het zo'n 2.000 bezoeken per maand. Het merendeel (57%) komt op de website terecht via een zoekmachine, ruim een kwart (27%) komt er rechtstreeks terecht. Het thema 'zorg en hulp' is in 2021 het meest bezochte thema op de website (43%). We zien hierin een toename ten opzichte van 2019 en 2020. In 2021 gaan de meest gebruikte zoektermen vooral over de Wmo.

5.1 Gebruik website

Website van Koo wordt maandelijks bijna 2.500 keer bezocht

Op de website www.kijkopkoo.nl kunnen inwoners en professionals terecht voor informatie op zes verschillende thema's van het sociaal domein. In 2021 werd de website maandelijks zo'n 2.465 keer bezocht. Dat is meer dan in 2020. Toen ging het maandelijks om zo'n 1.980 bezoeken. Bezoeken aan de website vanuit een werkplek van de gemeente zijn in deze aantallen niet meegeteld.

Figuur 32 Aantal keer dat de website www.kijkopkoo.nl is bezocht per maand



Bron: managementinformatie Koo

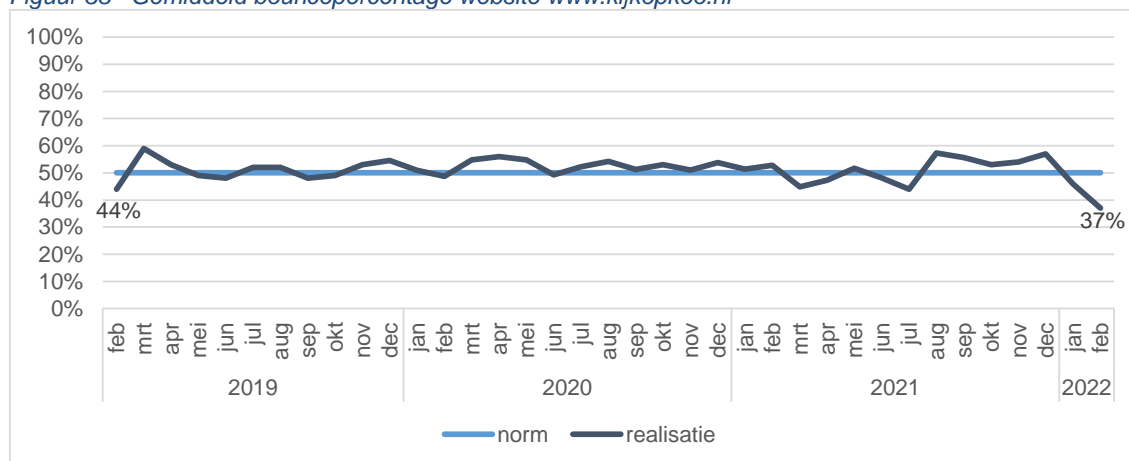
Gemiddelde laadtijd veelal binnen de norm

De gemiddelde laadtijd van de website lag in 2020 en 2021 in de meeste maanden onder de norm van maximaal 3 seconden. Alleen in september 2020 en maart 2021 kwam deze er net boven.

Bouncepercentage in 2020 en 2021 net boven de norm van 50%

Het bouncepercentage is het aandeel sessies op de website waarbij niet is doorgeklikt naar een volgende pagina van de website. Deze bezoekers hebben waarschijnlijk geen inhoudelijke informatie bekeken op de website. De norm voor het bouncepercentage is maximaal 50%. Zowel in 2020 als 2021 lag dit er net boven.

Figuur 33 Gemiddeld bouncepercentage website www.kijkopkoo.nl

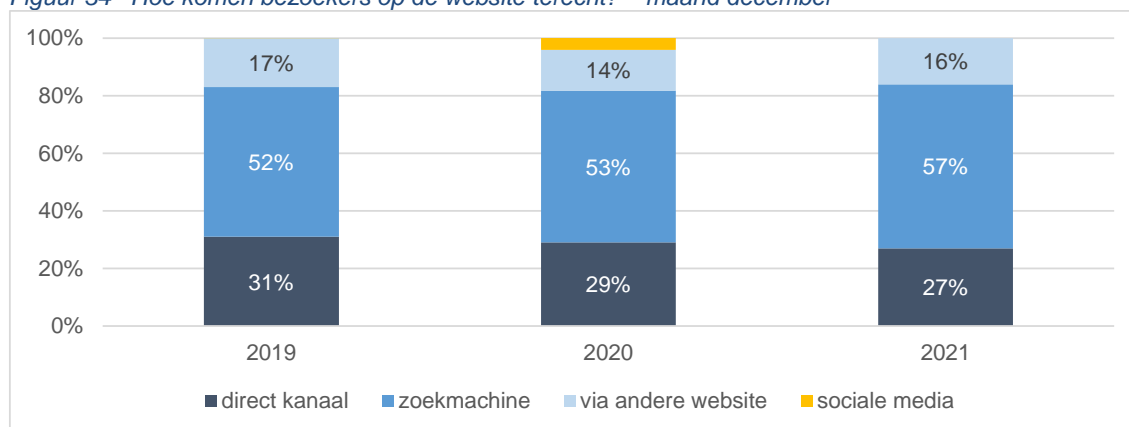


Bron: managementinformatie Koo

Merendeel bereikt de website via een zoekmachine

Bezoekers van de website kunnen via verschillende kanalen op de website terecht komen. In december 2021 kwam het merendeel (57%) er terecht via een zoekmachine. Ruim een kwart kwam rechtstreeks op de website terecht. 16% bereikte de website www.kijkopkoo.nl via een andere website. De afgelopen jaren is er weinig veranderd in de manier waarop bezoekers de website van Koo bereiken.

Figuur 34 Hoe komen bezoekers op de website terecht? – maand december

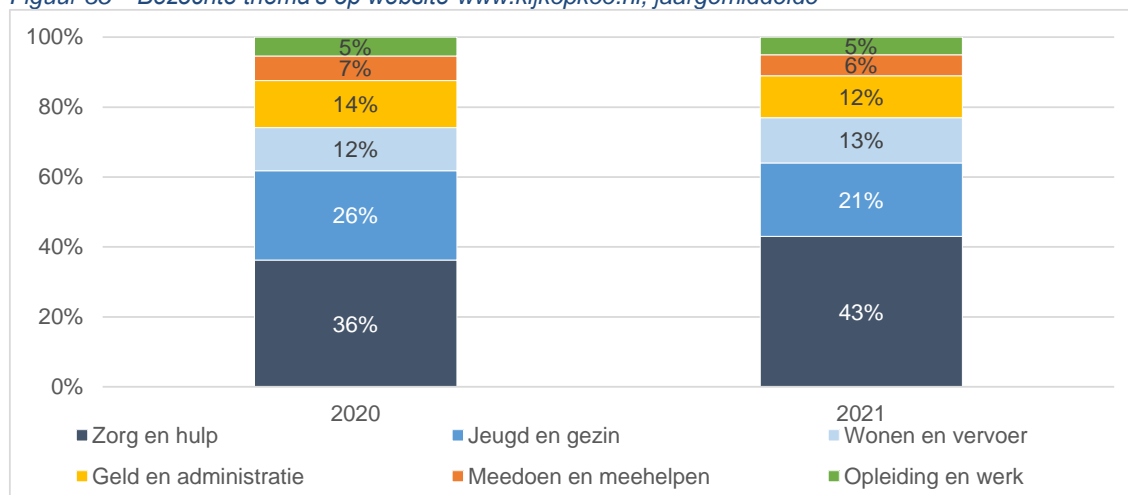


Bron: managementinformatie Koo

Bezoekers website zoeken vooral informatie over 'zorg en hulp'

Het thema 'zorg en hulp' is het meest bezochte thema op de website. In 2021 zocht 43% van de bezoekers informatie over dit thema. Dat is meer dan in 2019 en 2020. De website werd in 2021 iets minder bezocht voor informatie over 'jeugd en gezin' dan de jaren daarvoor. In 2021 zocht 21% van de bezoekers hier informatie over, een jaar eerder was dat nog 26%. De andere thema's laten een redelijk stabiel beeld zien. In 2021 zocht 13% informatie over 'wonen en vervoer', 12% over 'geld en administratie', 6% over 'meedoen en meehelpen' en 5% over 'opleiding en werk'.

Figuur 35 Bezochte thema's op website www.kijkopkoo.nl, jaargemiddelde



Bron: managementinformatie Koo

Op de website wordt vooral gezocht naar informatie over de wijkpleinen

In 2020 en 2021 wordt vooral de webpagina www.kijkopkoo.nl/wijkplein veel bezocht. Maar ook de pagina's over zorg en hulp, woonservice en de pagina met informatie over organisaties worden vaak bezocht. Verder valt op dat de pagina over corona begin 2020 relatief vaak wordt bezocht en in 2021 de pagina over onafhankelijke cliëntondersteuning. In 2019 werd de webpagina www.kijkopkoo.nl/mantelzorger-iedere-dag-weer het meest bezocht. Deze zien we in 2020 en 2021 niet meer terug in de meest bezochte webpagina's.

In 2021 gaan de meest gebruikte zoektermen vooral over Wmo

In 2020 zijn de meest gebruikte zoektermen vooral 'wijkplein' en 'contact'. En daarnaast o.a. 'mantelzorg', 'corona' en 'aanmeldformulier'. In 2021 zien we veel zoektermen terugkomen op het gebied van Wmo, zoals 'huishoudelijke hulp', 'dagbesteding' en 'Wmo'. Daarnaast zien we in de meest gebruikte zoektermen terugkomen: 'eenzaamheid', 'door voor', 'diaconie', 'dementie' en 'OCO'.

5.2 Tevredenheid website

In totaal hebben 18 mensen de vragenlijst over de website ingevuld. Dit zijn 5 inwoners, 8 beroepskrachten, 2 vrijwilligers, 2 Koo consultants en 1 mantelzorger. Omdat het aantal respondenten laag is, worden de resultaten alleen kwalitatief beschreven. De resultaten zijn eerder indicatief dan representatief.

Hoewel de meeste respondenten de website www.kijkopkoo.nl duidelijk en overzichtelijk vinden, zijn er ook enkele respondenten die het daar niet mee eens zijn. Ook hebben niet alle respondenten op de website gevonden wat zij zochten of zijn door de informatie verder geholpen. Van de 18 respondenten geven er 2 de website een onvoldoende. Zij hebben de website bezocht als inwoner en geven de volgende toelichting bij hun rapportcijfer:

- "Niet overzichtelijk (net als de website van de gemeente Den Bosch). Geen juiste zoektermen. Informatie ontbreekt. Informatie is niet te vinden."
- "Omdat als je hulp zoekt het helemaal verstopt is. Hoe je hulp of ondersteuning kunt aanvragen is verstopt. Als je op de tegels klikt kom je op allemaal onderdelen als mantelzorg vrijwilligers organisatie maar niet op hoe je Wmo ondersteuning moet aanvragen."

De volgende tips worden gegeven voor verbetering van de website:

- *“Betere zoekfunctie, waarbij mijn woord ook bij resultaten kom”*
- *“De verbindingen achter zoekopdracht verbeteren; zonder naam van het project kwam de gezochte info hierover niet naar voren”*
- *“Neem een voorbeeld aan de website van Wikipedia, RTL nieuws.”*
- *“Niet bij elke link staat een begeleidend schrijven”*
- *“Zet meteen op de homepagina voor aanvragen hulp bel Koo”*

Bijlage 1 kaartje Koo-wijkpleinen



1. Binnenstad
2. Boschveld
3. Haren, Donk en Reit
4. De Hambaken
5. De Helftheuvel
6. De Kiek
7. Nieuw Zuid
8. Rosmalen
9. Maaspoort en Empel