



Burgerpanel gemeente Oisterwijk

Resultaten onderzoek 12:
Loket Wegwijs Oisterwijk

Burgerpanel gemeente Oisterwijk

Resultaten onderzoek 12: Loket Wegwijs Oisterwijk

Loet Verhoeven MSc
Ir. Jolanda Luijten

Colofon

Het PON & Telos heeft dit onderzoek verricht in opdracht van



Auteur(s)

L. Verhoeven MSc
Ir. J. Luijten

Publicatienummer

201035-02

Datum

januari 2021



© 2021 Het PON & Telos

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Het PON & Telos. Gehele of gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld. Vermenigvuldiging en publicatie in een andere vorm dan dit rapport is slechts toegestaan na schriftelijke toestemming van Het PON & Telos. Hoewel deze publicatie met de grootst mogelijke zorg is samengesteld, kan Het PON & Telos geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele fouten.

[Meer informatie](#)

www.hetpon-telos.nl

Inhoudsopgave

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Inleiding | 1 |
| 2 | Samenvatting resultaten | 2 |
| 3 | Resultaten | 4 |
| 3.1 | Bekendheid met Loket Wegwijs Oisterwijk | 4 |
| 3.2 | Toegankelijkheid Loket Wegwijs Oisterwijk | 6 |
| 3.3 | Contact met Loket Wegwijs Oisterwijk | 7 |
| 3.4 | Ondersteuning en dienstverlening | 8 |
| 3.5 | Ervaringen met Loket Wegwijs Oisterwijk | 10 |
| 3.6 | Informatiebehoefte | 11 |
| 4 | Achtergrond onderzoek en respons | 13 |

1 Inleiding

Met ingang van 1 september heeft de gemeente Oisterwijk Loket Wegwijs geopend. Het doel van Loket Wegwijs is om inwoners te helpen zo zelfstandig mogelijk mee te laten doen in de maatschappij. Dit doen zij door de inwoners te ondersteunen bij alle hulp- of adviesvragen op het gebied van zorg, werk & geldzaken, jeugd & gezin, wonen & vervoer. Voorheen konden inwoners voor dergelijke zaken contact opnemen met een van de loketten van Wmo, Jeugd of maatschappelijk werk.

De gemeente Oisterwijk wil de dienstverlening van Loket Wegwijs Oisterwijk graag zo goed mogelijk laten aansluiten op de behoeften van haar inwoners. Met dit onderzoek wil de gemeente Oisterwijk daarom peilen wat de mening is van inwoners over de werkwijze en dienstverlening van Loket Wegwijs Oisterwijk. De gemeente gebruikt deze input vervolgens om de dienstverlening van Loket Wegwijs en de communicatie daarover te verbeteren.

De panelleden is gevraagd in hoeverre zij bekend zijn met Loket Wegwijs in de gemeente Oisterwijk en hoe zij hierover gehoord hebben. Ook is hen gevraagd voor welke thema's zij bij het loket terecht denken te kunnen en wat voor soort ondersteuning zij verwachten. Vervolgens legden we de panelleden een aantal stellingen voor over de bereikbaarheid en toegankelijkheid van Loket Wegwijs Oisterwijk. Tot slot vroegen we hen op welke manier zij geïnformeerd willen worden over Loket Wegwijs en of zij nog verbeterpunten hebben voor het loket.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 vindt u een samenvatting van de resultaten. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van het onderzoek per vraag weergegeven in een tabel met daaronder een korte beschrijving. De 'n' boven een tabel geeft het aantal panelleden weer dat de vraag daadwerkelijk heeft ingevuld. De percentages worden gewogen weergegeven. Meer informatie hierover vindt u in hoofdstuk 4: Achtergrond onderzoek en respons.

2 Samenvatting resultaten

Bekendheid met Loket Wegwijs Oisterwijk

De meerderheid van de respondenten (65%) heeft nog nooit van Loket Wegwijs Oisterwijk gehoord. 28% kent Loket Wegwijs, maar alleen van naam. 7% van de respondenten kent Loket Wegwijs en weet ook hoe het loket werkt. De meeste respondenten die Loket Wegwijs kennen, hebben hierover gehoord via de Nieuwsklok (53%), Oisterwijk Nieuws (23%) en/of de website van de gemeente (17%). Het logo van Loket Wegwijs Oisterwijk is bij veel minder respondenten bekend; 9% kent deze.

Respondenten vinden het logo en de naam van Loket Wegwijs Oisterwijk meer onduidelijk dan duidelijk. Wel associëren ze het logo en de naam eerder met begrijpelijk dan moeilijk. Over het algemeen zijn de respondenten behoorlijk verdeeld in hun associaties. Veel respondenten kiezen voor de neutrale antwoordoptie.

Gevraagd naar de thema's waarvoor men terecht denkt te kunnen bij Loket Wegwijs, worden veel verschillende thema's genoemd. Vaakst genoemd zijn zorg en ondersteuning (66%), jeugd en/of gezin (49%), schuldhulpverlening (49%), wonen (41%) en werk & inkomen (41%).

Bijna een derde (31%) van de respondenten denkt bij Loket Wegwijs terecht te kunnen voor de aanvraag van vergunningen en ongeveer een kwart denkt bij Loket Wegwijs terecht te kunnen voor ondernemersvragen (26%) en het aanvragen van een identiteits- of rijbewijs (25%). Voor deze drie zaken is Loket Wegwijs echter niet bedoeld.

Toegankelijkheid Loket Wegwijs Oisterwijk

De overgrote meerderheid van de respondenten (88%) vindt het fijn om met alle soorten vragen op één plek terecht te kunnen. 85% vindt dit belangrijk. Over de overige stellingen is wat meer verdeeldheid. Zo geeft 53% van de respondenten aan dat cultuurcentrum Tiliander een passende plek is om je (hulp)vraag te stellen en geeft eveneens 53% aan te weten dat Loket Wegwijs Oisterwijk er is voor jong en oud. Bij beide stellingen is 20% het hiermee oneens. Loket Wegwijs wordt door 44% van de respondenten laagdrempelig genoemd, 40% is hier neutraal over en 16% oneens.

Respondenten die cultuurcentrum Tiliander geen passende plek vinden voor hun (hulp)vraag geven hier vaak als reden voor dat zij het gemeentehuis hiervoor een meer passende plek vinden. Een cultuurcentrum geeft hen een ander beeld en dit zou verwarring in de hand kunnen helpen. Respondenten die Loket Wegwijs niet laagdrempelig vinden, geven hiervoor vaak als reden aan dat zij het loket niet kennen en het daarom niet laagdrempelig vinden. Ook zou hulp vragen volgens hen nooit laagdrempelig zijn.

Contact met Loket Wegwijs Oisterwijk

De grootste groep respondenten (35%) zou het liefst contact hebben met Loket Wegwijs Oisterwijk door op afspraak bij het loket langs te komen. Daarnaast heeft 19% de voorkeur voor een telefonisch spreekuur en 17% voor een inloopsprekuur bij het loket. Indien respondenten een afspraak zouden maken met Loket Wegwijs Oisterwijk, dan zou de grootste groep (44%) dit het liefst telefonisch doen. 27%

prefereert een contactformulier op de website en 26% zou dit het liefst via e-mail doen.

De grootste groep respondenten (39%) heeft geen voorkeur voor een dag of dagdeel om contact te hebben met Loket Wegwijs Oisterwijk. Respondenten die wel een voorkeur hebben, hebben met name een voorkeur voor de avonden. Daarnaast genieten de maandag en woensdag een voorkeurspositie ten opzichte van de overige dagen.

Ondersteuning en dienstverlening

De meerderheid (56%) **denkt** dat de medewerkers samen met hen aan de slag gaan met de (hulp)vraag. 35% verwacht ondersteuning om vervolgens zelfstandig aan de slag te gaan met hun (hulp)vraag en 9% **denkt** dat de medewerkers voor hen aan de slag zullen gaan. Dit beeld komt redelijk overeen met wat respondenten zouden **willen** dat medewerkers doen. Alleen de groep respondenten die wil dat de medewerkers hen ondersteunen om zelf aan de slag te gaan is 10 procentpunten lager (25%).

Respondenten denken met name terecht te kunnen bij Loket Wegwijs Oisterwijk voor informatie (68%), advies (66%) en doorverwijzing naar de juiste persoon/instantie (66%).

Ervaringen met Loket Wegwijs Oisterwijk

Slechts 9 respondenten hebben wel eens contact gehad met Loket Wegwijs Oisterwijk. Iets meer dan de helft is positief over aspecten als vriendelijkheid, deskundigheid en mate waarin zij gehoord worden. Gezien de kleine respons op deze vragen bieden deze uitkomsten geen representatief beeld voor de inwoners van de gemeente Oisterwijk. Wel geeft het een eerste indicatie.

Informatiebehoefte

43% van de respondenten heeft behoefte aan meer informatie over Loket Wegwijs Oisterwijk en zou hier graag meer over willen weten. 15% heeft hier geen behoefte aan, omdat zij naar eigen zeggen al voldoende weten over Loket Wegwijs. De overige 43% heeft, ongeacht hun kennis over het loket, geen behoefte aan meer informatie hierover. Respondenten hebben met name behoefte aan informatie over het type vragen waarmee je terecht kunt (86%) en welke diensten/ondersteuning wordt aangeboden (84%). Respondenten zouden hierover het liefst geïnformeerd worden via de website van de gemeente (64%), huis-aan-huisbladen (58%) en/of overige nieuwssites (54%).

Tot slot werden respondenten gevraagd naar tips of verbeterpunten die zij Loket Wegwijs Oisterwijk willen meegeven. Hierbij gingen respondenten met name in op de beperkte bekendheid van het loket. Zij adviseren veelal om in te zetten op het vergroten van deze bekendheid o.a. door hierover te informeren via de Nieuwsklok en andere media.

3 Resultaten

3.1 Bekendheid met Loket Wegwijs Oisterwijk

Tabel 1 In hoeverre bent u bekend met Loket Wegwijs in de gemeente Oisterwijk? (n = 464)

| | % |
|--|----|
| Ik ken Loket Wegwijs en weet ook hoe het loket werkt | 7 |
| Ik ken Loket Wegwijs, maar alleen van naam | 28 |
| Ik heb nog nooit van Loket Wegwijs gehoord | 65 |

De meerderheid van de respondenten (65%) heeft nog nooit van Loket Wegwijs Oisterwijk gehoord. 28% kent Loket Wegwijs, maar alleen van naam. 7% van de respondenten kent Loket Wegwijs en weet ook hoe het loket werkt.

Tabel 2 Op welke manier heeft u gehoord van Loket Wegwijs Oisterwijk? Meerdere antwoorden mogelijk (n = 188)

| | % |
|---|----|
| De Nieuwsklok | 53 |
| Oisterwijk Nieuws | 23 |
| De website van de gemeente | 22 |
| Social media van de gemeente | 17 |
| Anders, namelijk | 9 |
| Een maatschappelijke organisatie (bijv. ContourdeTwern, Farent, MEE, Stichting MentorHulp, WSD) | 7 |
| Een medewerker van de gemeente | 5 |
| Een vrijwilligersorganisatie (bijv. Buurtgenoten, Oisterwijk Centraal, VHVO) | 4 |
| HaarenEEN | 3 |
| Het Brabants Dagblad | 3 |
| Vrienden, familie of burens | 3 |
| Een zoekmachine op internet (bijvoorbeeld Google) | 2 |
| Wegwijsinoisterwijk.nl de sociale gids | 1 |
| Dat weet ik niet meer | 8 |

We vroegen respondenten die Loket Wegwijs (van naam) kennen op welke manier zij over het loket hebben gehoord. De meerderheid (53%) kent Loket Wegwijs via de Nieuwsklok. Ook zijn er respondenten die Loket Wegwijs kennen via Oisterwijk Nieuws (23%), de website van gemeente Oisterwijk (22%) en de social media van de gemeente (17%).

Tabel 3 Kent u het logo van Loket Wegwijs Oisterwijk? (n = 464)

| | % |
|-----|----|
| Ja | 9 |
| Nee | 91 |

Het logo van Loket Wegwijs Oisterwijk is bij minder respondenten bekend dan dat de naam dat is. 9% geeft aan het logo van het loket te kennen. 91% kent deze niet.

Tabel 4 Als u het logo en de naam van Loket Wegwijs ziet, welke associatie heeft u hier dan bij? (n = 408) (%)

| | ← | neutraal | → | |
|---|----|----------|----|---|
| Onduidelijk | 41 | 31 | 27 | Duidelijk |
| Begrijpelijk | 36 | 31 | 33 | Moeilijk |
| Dichtbij | 30 | 48 | 22 | Afstandelijk |
| Inclusief, iedereen doet mee | 34 | 42 | 24 | voor specifieke (kwetsbare) doelgroepen |
| Integraal, gericht op alle samenlevingsvraagstukken | 38 | 38 | 24 | Met name gericht op zorgvragen |

We vroegen respondenten vervolgens om steeds aan te geven met welk van de twee genoemde woorden zij de logo en het naam van Loket Wegwijs het meest associëren. Het ging hierbij om twee tegengestelde termen, zoals onduidelijk | duidelijk of dichtbij | afstandelijk.

De respondenten zijn over het geheel gezien behoorlijk verdeeld in hun associaties. Zo is bij alle tegenstellingen ten minste een derde van de respondenten neutraal en is er nergens een overgrote meerderheid voor een van de twee associaties. Het logo en de naam van Loket Wegwijs wordt door de grootste groep (41%) als onduidelijk ervaren. Echter vindt een kleine meerderheid deze wel eerder begrijpelijk (36%) dan moeilijk. 38% associeert het logo en de naam van Loket Wegwijs vooral met 'integraal, gericht op alle samenlevingsvraagstukken'. 24% heeft juist een sterkere associatie met dat het loket 'met name gericht is op zorgvragen',

Tabel 5 Voor welke thema's denkt u dat u terecht kunt bij Loket Wegwijs Oisterwijk? Meerdere antwoorden mogelijk (n = 454)

| | % |
|-------------------------------------|----|
| Zorg en ondersteuning | 66 |
| Jeugd en/of gezin | 49 |
| Schuldhelpverlening | 49 |
| Wonen | 41 |
| Werk & inkomen | 41 |
| Aanvraag vergunningen | 31 |
| Vervoer | 29 |
| Aanmelden voor vrijwilligerswerk | 28 |
| Ondernemersvragen | 26 |
| Aanvragen identiteits- of rijbewijs | 25 |
| Anders, namelijk | 14 |
| Geen van bovenstaande | 9 |

Twee derde van de respondenten (66%) denkt bij Loket Wegwijs terecht te kunnen voor zorg en ondersteuning. Ook denkt de helft van de respondenten terecht te kunnen voor jeugd en/of gezin (49%) en schuldhelpverlening (49%).

Bijna een derde (31%) van de respondenten denkt bij Loket Wegwijs terecht te kunnen voor de aanvraag van vergunningen en ongeveer een kwart denkt bij Loket Wegwijs terecht te kunnen voor ondernemersvragen (26%) en het aanvragen van een identiteits- of rijbewijs (25%). Voor deze drie zaken is Loket Wegwijs echter niet bedoeld.

3.2 Toegankelijkheid Loket Wegwijs Oisterwijk

Respondenten kregen voorafgaand aan dit vragenblok onderstaande tekst te lezen:

Loket Wegwijs Oisterwijk is er voor al uw hulp- of adviesvragen op het gebied van zorg, werk & inkomen, geldzaken, jeugd & gezin en wonen & vervoer. Vroeger nam je hiervoor contact op met één van de verschillende “loketten” van de diensten Wmo, Jeugd en Maatschappelijk Werk.

Loket Wegwijs Oisterwijk is gevestigd op de eerste verdieping van Cultuurcentrum Tiliander en is telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 08.30 tot 12.00 uur en op woensdag van 13.00 tot 17.00 uur. Donderdagochtend is er een inloopspreekuur van 09.00 tot 10.30 uur. Je kunt dan zonder afspraak terecht.

Tabel 6 Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de volgende stellingen? (%)

| | n | (helemaal) eens | niet eens, niet oneens | (helemaal) oneens |
|---|---------|-----------------|------------------------|-------------------|
| Het is fijn om met alle soorten vragen op één plek terecht te kunnen | 39 1 | 88 | 9 | 3 |
| Het is belangrijk om met alle soorten vragen op één plek terecht te kunnen | 39 9 | 85 | 11 | 4 |
| Cultuurcentrum Tiliander is een passende plek om mijn (hulp)vraag te stellen | 36 7 | 53 | 27 | 20 |
| Ik weet dat Loket Wegwijs Oisterwijk er is voor jong en oud | 27 7 | 53 | 28 | 20 |
| Loket Wegwijs Oisterwijk is laagdrempelig, ik durf gemakkelijk mijn vragen en/of zorgen te bespreken | 21 5 | 44 | 40 | 16 |
| Het moment van het inloopspreekuur van Loket Wegwijs stelt mij voldoende in staat om fysiek langs te komen. | 36 1 | 44 | 12 | 44 |
| De tijden waarop Loket Wegwijs telefonisch bereikbaar is, weerhouden mij ervan contact met hen op te nemen | 34 5 | 25 | 22 | 53 |

De overgrote meerderheid van de respondenten (88%) vindt het fijn om met alle soorten vragen op één plek terecht te kunnen. 85% vindt dit belangrijk. Over de overige stellingen is wat meer verdeeldheid. Zo geeft 53% van de respondenten aan dat cultuurcentrum Tiliander een passende plek is om je (hulp)vraag te stellen en geeft eveneens 53% aan te weten dat Loket Wegwijs Oisterwijk er is voor jong en oud. 20% weet niet dat Loket Wegwijs er is voor jong en oud. Loket Wegwijs wordt door 44% van de respondenten laagdrempelig genoemd, 40% is hier neutraal over en 16% oneens.

Over de mogelijkheid om fysiek langs te komen bij Loket Wegwijs is men verdeeld; 44% vindt dat het inloopspreekuur hen voldoende in staat stelt om fysiek langs te komen, maar ook 44% is het hier niet mee eens. Over de telefonische bereikbaarheid is men positiever; 53% geeft aan dat de tijden waarop Loket Wegwijs telefonisch bereikbaar is hen niet weerhoudt om contact op te nemen. Voor 25% is dat wel het geval.

U heeft aangegeven het oneens te zijn met de stelling 'Cultuurcentrum Tiliander is een passende plek om mijn (hulp)vraag te stellen'. Kunt u aangeven waarom u het hiermee oneens bent?

Respondenten die cultuurcentrum Tiliander geen passende plek vinden om een (hulp)vraag te stellen geven hier als voornaamste reden voor dat het gemeentehuis een meer passende plek zou zijn voor dergelijke zaken. Een cultuurcentrum geeft hen een heel ander beeld en het loket zou daar niet goed bij passen. Het zou verwarring kunnen veroorzaken en niet bijdragen aan de vindbaarheid van het loket. Ook zijn er respondenten die twijfelen aan de mate waarin privacy gewaarborgd kan worden op een locatie als cultuurcentrum Tiliander.

U heeft aangegeven het oneens te zijn met de stelling 'Loket Wegwijs is laagdrempelig, ik durf gemakkelijk mijn vragen en/of zorgen te bespreken'. Kunt u aangeven waarom u het hiermee oneens bent?

Respondenten die aangeven dat Loket Wegwijs niet laagdrempelig is geven hier vaak als reden voor dat zij nog nooit van het loket hebben gehoord en het om die reden dus per definitie niet laagdrempelig is. Ook geven respondenten aan dat hulp vragen op zichzelf nooit laagdrempelig is en het loket daarom ook niet.

3.3 Contact met Loket Wegwijs Oisterwijk

Tabel 7 Op welke manier zou u het liefst contact hebben met Loket Wegwijs Oisterwijk? (n = 361)

| | % |
|---|----|
| Op afspraak bij Loket Wegwijs Oisterwijk | 35 |
| Een telefonisch spreekuur | 19 |
| Inloopspreekuur bij Loket Wegwijs Oisterwijk | 17 |
| Op afspraak dichterbij huis of bij mij thuis | 11 |
| Op afspraak via videobellen (Teams, Skype e.d.) | 11 |
| Anders, namelijk | 8 |

Tabel 8 Op welke manier zou u het liefst een afspraak maken met Loket Wegwijs Oisterwijk? (n = 214)

| | % |
|--|----|
| Via telefoon | 44 |
| Via een contactformulier op de website | 27 |
| Via e-mail | 26 |
| Anders | 3 |

De grootste groep respondenten (35%) zou het liefst contact hebben met Loket Wegwijs Oisterwijk door op afspraak bij het loket langs te komen. Daarnaast heeft 19% de voorkeur voor een telefonisch spreekuur en 17% voor een inloopspreekuur bij het loket.

Indien respondenten een afspraak zouden maken met Loket Wegwijs Oisterwijk, dan zou de grootste groep (44%) dit het liefst telefonisch doen. 27% prefereert een contactformulier op de website en 26% zou dit het liefst via e-mail doen.

Tabel 9 Welk dagdeel zou u bij voorkeur contact hebben met Loket Wegwijs Oisterwijk? (n = 433) (%)

| | ochtend | middag | avond |
|--|---------|--------|-------|
| Maandag | 12 | 13 | 20 |
| Dinsdag | 9 | 7 | 18 |
| Woensdag | 13 | 18 | 20 |
| Donderdag | 5 | 9 | 16 |
| Vrijdag | 10 | 9 | 7 |
| Ik heb geen voorkeur voor een dag of dagdeel | | 39 | |

We vroegen respondenten welk dagdeel zij bij voorkeur contact zouden willen hebben met Loket Wegwijs Oisterwijk. Zij konden maximaal drie dagdelen aankruisen. 39% van de respondenten geeft aan dat zij geen voorkeur hebben voor een specifieke dag of dagdeel om contact te hebben met Loket Wegwijs Oisterwijk. Dit is de vaakst gekozen optie.

Met uitzondering van de vrijdagavond, hebben de meeste respondenten een voorkeur voor de avonden. De maandag- en woensdagavond zijn de favoriet; 20% zou dan het liefst contact hebben met Loket Wegwijs. Verder genieten ook de ochtend en middag op maandag en woensdag de voorkeur van veel respondenten.

3.4 Ondersteuning en dienstverlening

Tabel 10 Wat denkt u dat de medewerkers van Loket Wegwijs voor u kunnen doen? (n = 347)

| | % |
|--|----|
| Dat ze voor mij aan de slag gaan met mijn (hulp)vraag | 9 |
| Dat ze samen met mij aan de slag gaan met mijn (hulp)vraag | 56 |
| Dat ze mij ondersteunen om zelf aan de slag te kunnen gaan met mijn (hulp)vraag | 35 |

We vroegen respondenten op welke manier zij **denken** dat medewerkers van Loket Wegwijs hen kunnen ondersteunen. De meerderheid (56%) denkt de medewerkers samen met hen aan de slag gaan met de (hulp)vraag. 35% verwacht ondersteuning om vervolgens zelfstandig aan de slag te gaan met hun (hulp)vraag en 9% denkt dat de medewerkers voor hen aan de slag zullen gaan.

Tabel 11 Wat zou u willen dat de medewerkers van Loket Wegwijs voor u doen? (n = 372)

| | % |
|--|----|
| Dat ze voor mij aan de slag gaan met mijn (hulp)vraag | 12 |
| Dat ze samen met mij aan de slag gaan met mijn (hulp)vraag | 62 |
| Dat ze mij ondersteunen om zelf aan de slag te kunnen gaan met mijn (hulp)vraag | 25 |

Vervolgens vroegen we respondenten op welke manier zij zouden **willen** dat medewerkers van Loket Wegwijs hen ondersteunen. We vroegen dus op welke manier zij ondersteund wensen te worden in tegenstelling tot welke ondersteuning zij verwachten zoals bij de vorige vraag het geval was. Opnieuw kiest de meerderheid van de respondenten (62%) voor het samen met hen aan de slag gaan met hun (hulp)vraag. De groep die **verwacht** dat medewerkers hen ondersteunen om zelf aan de slag te gaan is groter dan de groep die dit soort ondersteuning **wil** (35% tegenover 25%). Er is dus een discrepantie tussen de ondersteuning die respondenten verwachten en die zij wensen.

Tabel 12 Voor welke type dienstverlening denkt u terecht te kunnen bij Loket Wegwijs Oisterwijk? Meerdere antwoorden mogelijk (n = 430)

| | % |
|---|----|
| Informatie | 68 |
| Advies | 66 |
| Doorverwijzing naar de juiste persoon/instantie | 66 |
| Een aanvraag doen voor hulpverlening | 54 |
| Bieden van materiële ondersteuning (bijv. uitleen hulpmiddelen) | 26 |
| Bieden van financiële ondersteuning | 21 |
| Weet ik niet | 18 |

Twee derde van de respondenten denkt bij Loket Wegwijs Oisterwijk terecht te kunnen voor informatie (68%), advies (66%) en doorverwijzing naar de juiste instantie (66%). Dit zijn zaken waarvoor respondenten inderdaad terecht kunnen bij Loket Wegwijs Oisterwijk. Echter denkt ook 26% bij het loket terecht te kunnen voor materiële ondersteuning en 21% voor financiële ondersteuning. De daadwerkelijke ondersteuning wordt niet geboden door Loket Wegwijs Oisterwijk. Inwoners kunnen er wel terecht voor het stellen van de hulpvraag, maar verwijzen voor de daadwerkelijke ondersteuning door indien nodig.

3.5 Ervaringen met Loket Wegwijs Oisterwijk

Tabel 13 Heeft u wel eens contact gehad met Loket Wegwijs in de gemeente Oisterwijk (n = 430)

| | % |
|-----|----|
| Ja | 2 |
| Nee | 98 |

Het overgrote deel van de respondenten heeft nog nooit contact gehad met Loket Wegwijs in de gemeente Oisterwijk. Loket Wegwijs was ten tijde van dit onderzoek ook pas enkele maanden geopend. 2% van de respondenten heeft wel eens contact gehad met het loket. Dit betreft slechts 9 respondenten.

N.B. Slechts 9 respondenten hebben wel eens contact gehad met Loket Wegwijs in de gemeente Oisterwijk. Tabel 14 en 15 bevatten daarom de **ongewogen** absolute aantallen en zijn **niet** representatief voor de gemeente Oisterwijk.

Tabel 14 Hoe tevreden bent u over de volgende aspecten van Loket Wegwijs Oisterwijk? (n = 9)*

| | zeer tevreden | tevreden | niet tevreden, niet ontevreden | ontevreden | zeer ontevreden |
|---|---------------|----------|--------------------------------|------------|-----------------|
| Vriendelijkheid van de medewerker(s) | 2 | 3 | 2 | 2 | 0 |
| Deskundigheid van de medewerker(s) | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| Mate waarin de medewerker luisterde naar uw verhaal | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 |
| Mate waarin de medewerker de tijd voor u nam | 2 | 5 | 1 | 0 | 1 |

*Deze tabel bevat absolute aantallen en de uitkomsten zijn **niet** representatief.

Iets meer dan de helft van de respondenten is (zeer) tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker(s). De helft van de respondenten is (zeer) tevreden over de deskundigheid van de medewerkers. Tot slot zijn de meeste respondenten (zeer) tevreden over de mate waarin de medewerker luisterde naar hun verhaal en de mate waarin de medewerker de tijd voor hen nam.

Tabel 15 In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n = 8)*

| | helemaal eens | eens | niet eens, niet oneens | Oneens | Helemaal oneens |
|---|---------------|------|------------------------|--------|-----------------|
| Het is duidelijk waarvoor je bij Loket Wegwijs Oisterwijk terecht kunt | 1 | 5 | 0 | 2 | 0 |
| Loket Wegwijs staat dichtbij de inwoners van de gemeente Oisterwijk | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Loket Wegwijs is er alleen voor mensen met een hulpvraag | 1 | 4 | 1 | 1 | 0 |
| Loket Wegwijs zorgt ervoor dat kwetsbare mensen weer kunnen meedoen in de samenleving | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 |

*Deze tabel bevat absolute aantallen en de uitkomsten zijn **niet** representatief.

De meerderheid van de respondenten vindt het duidelijk waarvoor je bij Loket Wegwijs terecht kunt en een kleine meerderheid vindt ook dat het loket dichtbij de inwoners van de gemeente Oisterwijk staat. Ook denkt een meerderheid van de respondenten dat Loket Wegwijs er alleen is voor mensen met een hulpvraag. Tot slot geeft een kleine meerderheid aan van mening te zijn dat Loket Wegwijs ervoor zorgt dat kwetsbare mensen weer mee kunnen doen in de samenleving.

3.6 Informatiebehoefte

Tabel 16 Heeft u behoefte aan meer informatie over Loket Wegwijs Oisterwijk? (n = 429)

| | % |
|--|----|
| Ja, ik zou hier graag meer over willen weten | 43 |
| Nee, ik weet hier voldoende over | 15 |
| Nee, ik hoef hier niet meer over te weten | 43 |

43% van de respondenten heeft behoefte aan meer informatie over Loket Wegwijs Oisterwijk en zou hier graag meer over willen weten. 15% heeft hier geen behoefte aan, omdat zij naar eigen zeggen al voldoende weten over Loket Wegwijs.

Tabel 17 Aan welke informatie heeft u behoefte? Meerdere antwoorden mogelijk (n = 190)

| | % |
|---|----|
| Met welke vragen je bij Loket Wegwijs Oisterwijk terecht kunt | 86 |
| Welke diensten / soorten ondersteuning worden aangeboden | 84 |
| Eventuele kosten (bijvoorbeeld hoogte eigen bijdrage) voor zorg en ondersteuning | 59 |
| Hoe het proces werkt na een aanvraag | 58 |
| Op welke manier je terecht kunt bij het loket (afspraak maken, vrije inloop, openingstijden etc.) | 41 |
| Anders, namelijk | 5 |
| Geen | 1 |

We vroegen respondenten die meer willen weten over het loket, aan welke informatie zij specifiek behoefte hebben. De meeste mensen hebben behoefte aan informatie over de vragen waarmee je bij Loket Wegwijs terecht kunt (86%) en welke diensten /

soorten ondersteuning worden aangeboden (84%). Daarnaast wilt 59% informatie over eventuele kosten en 58% over de werking van het proces na een aanvraag.

Tabel 18 Op welke manier zou u geïnformeerd willen worden over Loket Wegwijs Oisterwijk? Meerdere antwoorden mogelijk (n = 187)

| | % |
|--|----|
| Website van de gemeente | 64 |
| Huis-aan-huis bladen | 58 |
| Overige nieuwssites (Oisterwijk Nieuws, HaarenEEN, regionale dagbladen e.d.) | 54 |
| Website van Loket Wegwijs Oisterwijk | 44 |
| Social media van de gemeente | 26 |
| Anders | 11 |
| Een medewerker van de gemeente | 7 |

Respondenten die meer willen weten over Loket Wegwijs Oisterwijk zouden het liefst hierover geïnformeerd worden via de website van de gemeente (64%), huis-aan-huis bladen (58%) en/of overige (lokale/regionale) nieuwssites (54%).

Heeft u nog tips of verbeterpunten die u Loket Wegwijs Oisterwijk of de gemeente over Loket Wegwijs wilt meegeven?

Veel genoemd is hier de beperkte bekendheid met Loket Wegwijs Oisterwijk. Veel respondenten hebben simpelweg nog nooit van het loket gehoord en geven daarom als tip mee om de bekendheid te vergroten. Veel respondenten pleiten er in ieder geval voor om informatie over Loket Wegwijs op te nemen in de Nieuwsklok. Zij geven aan tot nu toe nog niets in de Nieuwsklok erover te hebben gelezen. Tegelijkertijd snappen enkele respondenten de geringe bekendheid wel, aangezien het loket pas enkele maanden open is.

Ook zijn er respondenten die als verbeterpunt meegeven dat de openingstijden ruimer kunnen. Het zou volgens hen op dit moment onvoldoende mogelijk zijn om als werkend persoon terecht te kunnen bij Loket Wegwijs. Ook de bereikbaarheid als het loket open zou zijn laat volgens een enkeling te wensen over.

4 Achtergrond onderzoek en respons

Burgerpanel Oisterwijk

De vragenlijst over Loket Wegwijs Oisterwijk stond uit van dinsdag 8 december tot en met zondag 20 december 2020. 1.031 leden van het Burgerpanel Oisterwijk hebben een uitnodiging ontvangen om mee te werken aan het onderzoek. 464 panelleden vulden de vragenlijst in. Dit is een respons van 45%.

Achtergrondkenmerken

In de tabellen hieronder is de verdeling te zien van de respondenten naar de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en woonplaats.

Tabel 19 Geslacht

| | n | % |
|--------|-----|-----|
| Vrouw | 211 | 45 |
| Man | 253 | 55 |
| Totaal | 464 | 100 |

Tabel 20 Leeftijd

| | n | % |
|------------------|-----|-----|
| 16-29 jaar | 30 | 6 |
| 30-39 jaar | 52 | 11 |
| 40-54 jaar | 93 | 20 |
| 55 -54 jaar | 113 | 24 |
| 65-74 jaar | 130 | 28 |
| 75 jaar en ouder | 46 | 10 |
| Totaal | 464 | 100 |

Tabel 21 Woonplaats

| | n | % |
|------------|-----|-----|
| Oisterwijk | 304 | 66 |
| Moergestel | 64 | 14 |
| Haaren | 90 | 19 |
| Heukelom | 6 | 1 |
| Totaal | 464 | 100 |

Representativiteit en betrouwbaarheid

De resultaten van dit onderzoek zijn representatief gemaakt t.o.v. de totale populatie van de gemeente Oisterwijk. Omdat inwoners van het dorp Haaren vanaf heden ook deelnemen aan het Burgerpanel Oisterwijk, worden resultaten representatief gemaakt t.o.v. de totale populatie van de 'nieuwe' gemeente Oisterwijk. Dat wil zeggen de gemeente Oisterwijk inclusief de inwoners van het dorp Haaren die per 1 januari 2021 tot de gemeente Oisterwijk behoren.

De resultaten van dit onderzoek zijn representatief op de achtergrondkenmerken geslacht, leeftijd en woonplaats. Om dat te doen zijn de gegeven antwoorden gewogen naar deze achtergrondvariabelen. Het aantal panelleden dat de vragenlijst volledig heeft ingevuld is voldoende om betrouwbare¹ uitspraken te doen.

¹ Uitgaande van een betrouwbaarheidspercentage van 95 % komen we bij een aantal van 464 respondenten uit op een marge van 4,5 %. Dit ligt lager dan de gewenste maximale foutmarge van 5,0 %

HET **pon | telos**



OPGERICHT IN
1947



GEVESTIGD IN
TILBURG

KENNISONDERNEMING

STICHTING ZONDER WINSTOOGMERK

AANTAL MEDEWERKERS

30



INTENSIEVE SAMENWERKINGEN

MET UNIVERSEITEN EN ANDERE
KENNISINSTELLINGEN

SPECIFIEKE THEMA'S

- > VEERKRACHT
- > RUIMTE EN ENERGIE
- > OMGEVING
- > ARBEID
- > CULTUUR
- > ERFGOED
- > MIGRATIE
- > PARTICIPATIE
- > JEUGD
- > STURING

ONZE OPDRACHTGEVERS

- > PROVINCIES
- > GEMEENTEN
- > ZORG- EN WELZIJNSINSTELLINGEN
- > FONDSEN

Over Het PON & Telos

Maatschappelijke besluitvorming verbeteren

Wij zijn een sociale kennisonderneming in het hart van de samenleving. We beschouwen het als onze opdracht om maatschappelijke besluitvorming te verbeteren. Dat doen we door wetenschappelijke kennis met kennis van de praktijk te verbinden. We zijn van data, feiten en cijfers, maar geven die altijd een gezicht. Waarbij iedere stem telt. Voorkeuren en meningen halen we op, onderzoeken we, analyseren we en duiden we. Met prikkelende aanpakken en innovatieve methoden. Daarbij zijn we altijd gericht op duurzaamheid: de harmonieuze verbinding tussen sociale, ecologische en economische doelstellingen. Zo dragen we bij aan de kwaliteit van samenleven, nu en in de toekomst.

Met een multidisciplinair en creatief team van bijna 30 adviseurs en onderzoekers werken we vooral voor lokale en regionale overheden in Nederland (met een sterke kennispositie in Noord-Brabant), maar ook voor corporaties, banken, zorg- en welzijnsinstellingen, fondsen en maatschappelijke organisaties. We werken daarbij intensief samen met universiteiten en andere kennisinstellingen en zijn officieel partner van Tilburg University. Met onze kennis en inzichten adviseren we beleidsmakers en bestuurders. Zodat ze afgewogen keuzes kunnen maken. Zodat ze bestuurlijk kunnen vernieuwen. En zodat ze een positieve impuls kunnen geven aan de samenleving van morgen.

Stationsstraat 20c
5038 ED Tilburg
+31 (0)13 535 15 35
info@hetpon-telos.nl
hetpon-telos.nl