



# IR Resultaten inwonerspanel

Resultaten inwonerspanel

April 2023

Informatievoorziening hulpvragen



# Stichtse Vecht

Praat mee!

## Inleiding

Iedereen kan hulp nodig hebben, bijvoorbeeld bij gezondheid, welzijn, zorg, onderwijs, werk of wonen. Er zijn veel organisaties die daarbij kunnen helpen. Toch kan het lastig zijn om de juiste organisatie te vinden. De gemeente wil graag helpen, zodat je aan de goede informatie kunt komen.

In de meting van het inwonerspanel van april 2023 vroegen we inwoners hoe zij naar informatie zoeken als ze een hulpvraag hebben. In dit rapport presenteren we de resultaten van deze meting. Inwoners konden de vragenlijst invullen van 30 maart t/m 21 april 2023.

*Het inwonerspanel bestaat uit een groep inwoners uit Stichtse Vecht van 16 jaar of ouder die online vragenlijsten invullen. Deze vragenlijsten gaan over actuele onderwerpen die met Stichtse Vecht te maken hebben. Zo krijgen we snel een beeld van wat er leeft bij inwoners.*





## Samenvatting resultaten

### Zoektocht naar informatie in voorbeeldsituaties

In deze vragenlijst legden we inwoners 3 verschillende voorbeeldsituaties voor waarin ze op zoek waren naar informatie bij een hulpvraag.

De organisatie/persoon waar ze heen zouden gaan voor informatie verschilde per situatie:

- In de situatie waarin een vriendin financiële problemen had door het verlies van haar baan gingen inwoners vooral op zoek naar informatie bij de gemeente en het UWV. Na het voorleggen van een lijst met organisaties kozen mensen daarnaast ook voor maatschappelijk werk.
- Voor hulp bij het ontmoeten van mensen zouden inwoners als eerste aankloppen bij een (sport)vereniging of cursus en/of op zoek gaan op internet/social media. Na het voorleggen van een lijst met organisaties kozen mensen echter om naar Momenz (welzijnsorganisatie) of de gemeente te gaan voor informatie.
- Voor hulp bij het invullen van een formulier zouden inwoners hun vriend doorsturen naar iemand uit hun eigen netwerk en/of naar de bibliotheek.

In de meeste situaties zouden inwoners vooral telefonisch contact zoeken of via de website. Met als uitzondering de bibliotheek waar ze fysiek langs zouden gaan aan het loket/de balie en vrienden die ze vooral telefonisch als via de whatsapp zouden benaderen.

### Zelf meegemaakt

De helft van de inwoners heeft zelf weleens een hulpvraag gehad. Bij de zoektocht naar informatie klopten ze bij verschillende organisaties/personen aan, afhankelijk van de situatie. Dit deden ze veelal telefonisch of via een website.

### Tips van inwoners

Tot slot kwamen inwoners met verschillende tips hoe de gemeente ervoor kan zorgen dat inwoners weten waar ze bepaalde informatie kunnen vinden. Inwoners hebben vooral behoefte aan een overzicht van waar je met welke vragen naar toe kan. Bijvoorbeeld een overzicht met organisaties en links op de website van de gemeente of door het oprichten van een centraal loket dat je doorverwijst naar de goede organisatie.

Daarnaast wordt de tip gegeven om regelmatig te communiceren over deze informatie en/of het bestaan van het loket: niet alleen via internet (de website en social media), maar ook op papier (in de vorm van een gemeentegids, een informatieboekje of in de VAR).

# Voorbeeldsituatie 1

## Voorbeeldsituatie 1

In de eerste voorbeeldsituatie legden we de respondenten de volgende situatie voor:

*Stel, een vriendin van je heeft haar baan verloren. Hierdoor heeft zij nu financiële problemen en zij weet niet waar ze moet beginnen om hulp te krijgen. Zij vraagt jou om advies wat ze moet doen. Je besluit haar te helpen en voor haar op zoek te gaan naar meer informatie.*

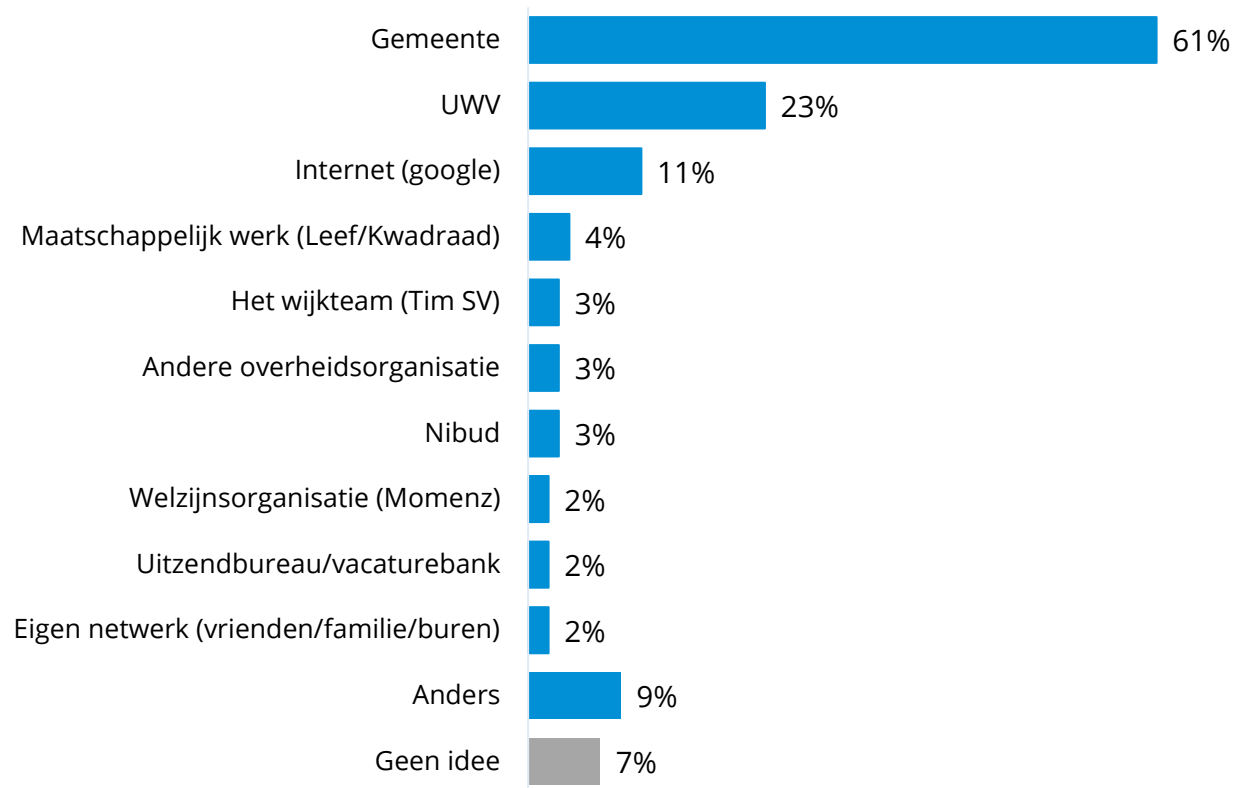


# Voorbeeldsituatie 1

## Voorbeeldsituatie 1 – Hulp bij verlies baan en financiële problemen

Op de open vraag naar welke organisatie/persoon inwoners heen zouden gaan voor informatie antwoordt de grote meerderheid (61%) dat ze naar de gemeente toe zouden gaan. Daarnaast zou bijna een kwart naar het UWV gaan en gaat 11% eerst op internet zoeken naar meer informatie.

### Met welke organisatie of persoon zou je contact zoeken voor meer informatie zodat je jouw vriendin kunt helpen?\*



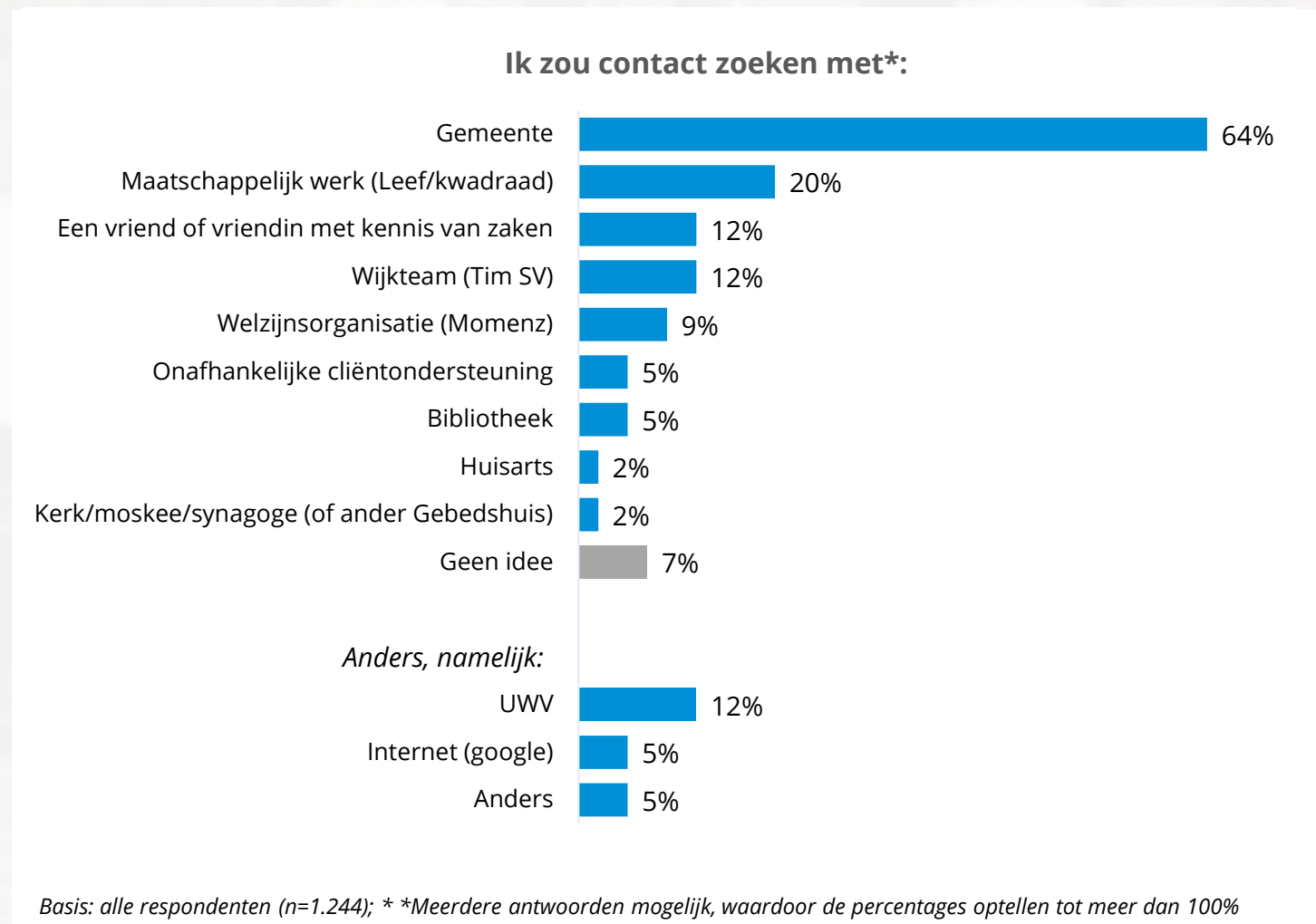
Basis: alle respondenten (n=1.244); \*Meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages optellen tot meer dan 100%

- Jongeren zouden vaker op zoek gaan naar informatie op internet dan ouderen (20% van de 16-34 jarigen versus 5% van de 55-plussers).

# Voorbeeldsituatie 1

## Voorbeeldsituatie 1 – Hulp bij verlies baan en financiële problemen

Na de open vraag legden we de inwoners een lijst met organisaties/personen voor en vroegen we ze weer waar ze naar informatie zouden zoeken. Nog steeds geeft de meerderheid (64%) aan bij de gemeente te gaan zoeken. Waar we wel verschil in zien, is dat 19% aangeeft bij maatschappelijk werk aan te kloppen, 12% zou naar een vriend of vriendin met kennis van zaken gaan en een even grote groep stapt naar het Wijkteam. Ook het UWV wordt door 12% nog genoemd.

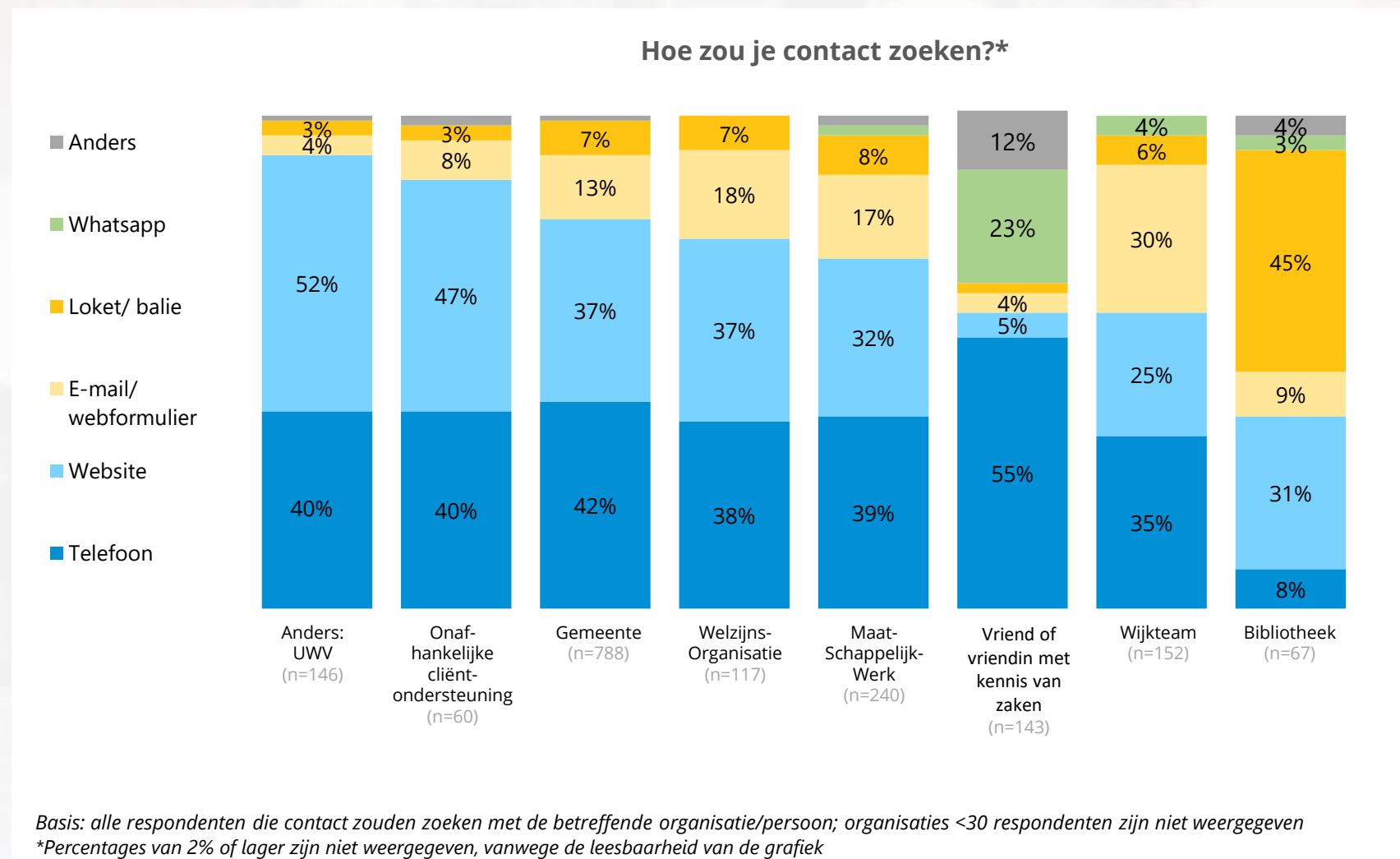


- Onder de ouderen (55+) zou 24% naar maatschappelijk werk gaan voor informatie, terwijl dit onder jongeren (16-34 jaar) een stuk lager ligt: 15%. Ook de welzijnsorganisatie (Momenz) wordt vaker genoemd door ouderen (14%) dan door jongeren (3%).

# Voorbeeldsituatie 1

## Voorbeeldsituatie 1 – Hulp bij verlies baan en financiële problemen

De betreffende organisatie/persoon zouden inwoners vooral benaderen per telefoon of via de website. Er waren een paar uitzonderingen. Zo zouden inwoners contact met de bieb zoeken door erheen te gaan. Een vriend of vriendin wordt of telefonisch benaderd of via whatsapp. En om contact te krijgen met het wijkteam wordt, naast de telefoon en de website, ook gekozen voor een e-mail/webformulier.

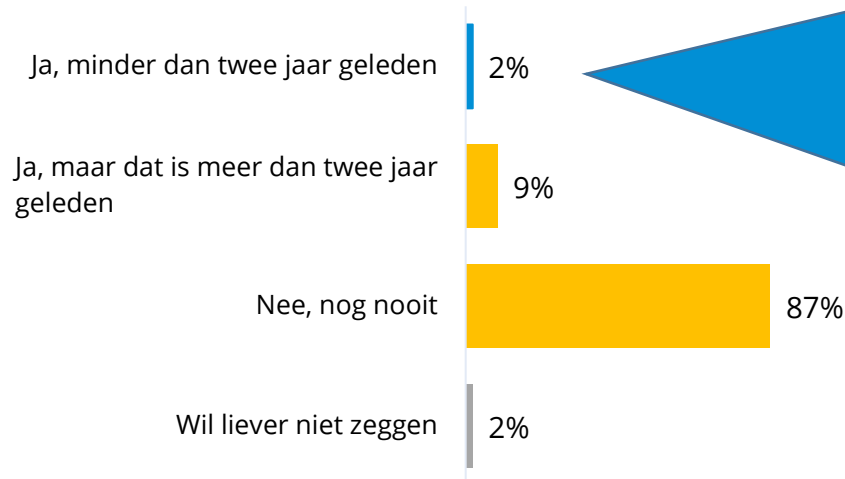


# Voorbeeldsituatie 1

## Voorbeeldsituatie 1 – Hulp bij verlies baan en financiële problemen

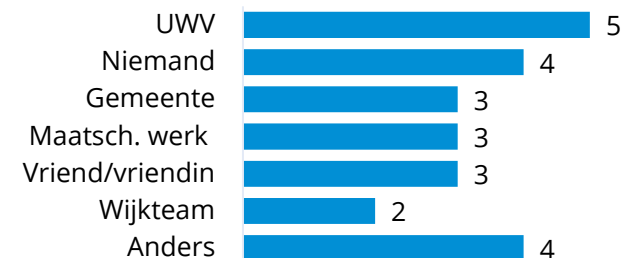
11% van de inwoners heeft zelf weleens in een soortgelijke situatie gezeten waarvan 2% nog in de afgelopen 2 jaar. Deze kleine groep heeft toen contact gezocht met onder andere het UWV, de gemeente, maatschappelijk werk of een vriend/vriendin. Ze hebben telefonisch, per e-mail/webformulier of via de website contact gezocht met deze organisaties/personen.

### Ben je zelf weleens in een soortgelijke situatie geweest?

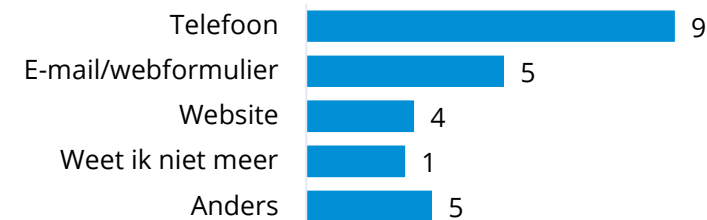


Basis: alle respondenten (n=1.244);

### Met welke organisatie/person heb je contact gezocht voor meer informatie?\*



### Hoe heb je contact gezocht?\*



\*Door lage aantal respondenten in bovenstaande grafieken zijn geen %, maar enkel aantallen weergegeven

Basis: respondenten die minder dan 2 jaar geleden soortgelijke situatie (n=24)



## Voorbeeldsituatie 2

### **Voorbeeldsituatie 2**

In de tweede voorbeeldsituatie legden we de respondenten de volgende situatie voor:

*Stel, een vriendin vraagt je hoe zij meer mensen kan ontmoeten, bijvoorbeeld via een hobby, vereniging of vrijwilligerswerk. Zij weet niet waar ze moet beginnen om meer informatie te vinden. Zij vraagt jou om advies wat ze moet doen. Je besluit haar te helpen en voor haar op zoek te gaan naar meer informatie.*

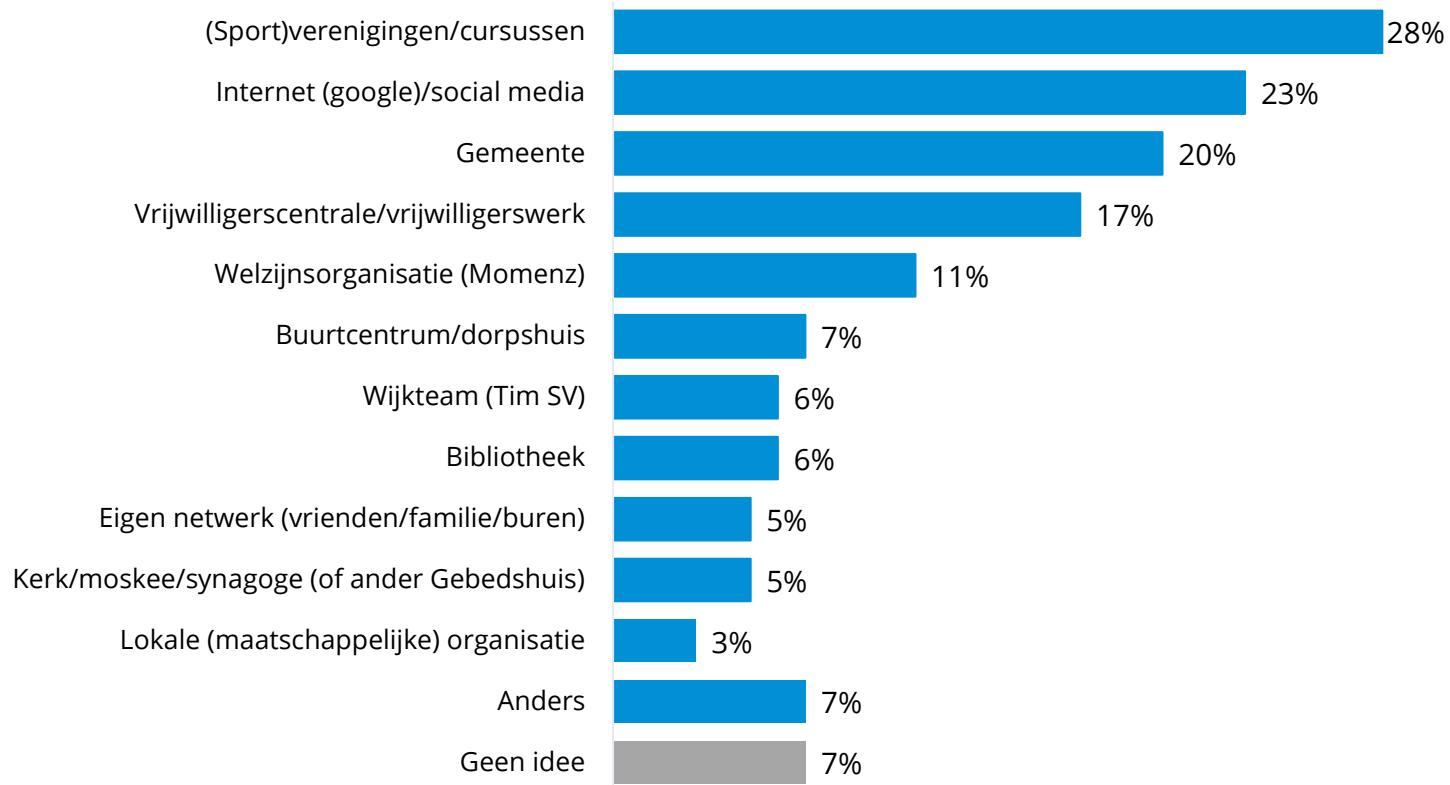


# Waarbeeldsituatie 2

## Voorbeeldsituatie 2 – Hulp bij ontmoeten van mensen

Om hun vriendin te helpen bij het ontmoeten van mensen zouden inwoners vooral op zoek gaan naar informatie bij (sport)verenigingen/cursussen, op internet/social media en bij de gemeente.

### Met welke organisatie of persoon zou je contact zoeken voor meer informatie zodat je jouw vriendin kunt helpen?\*



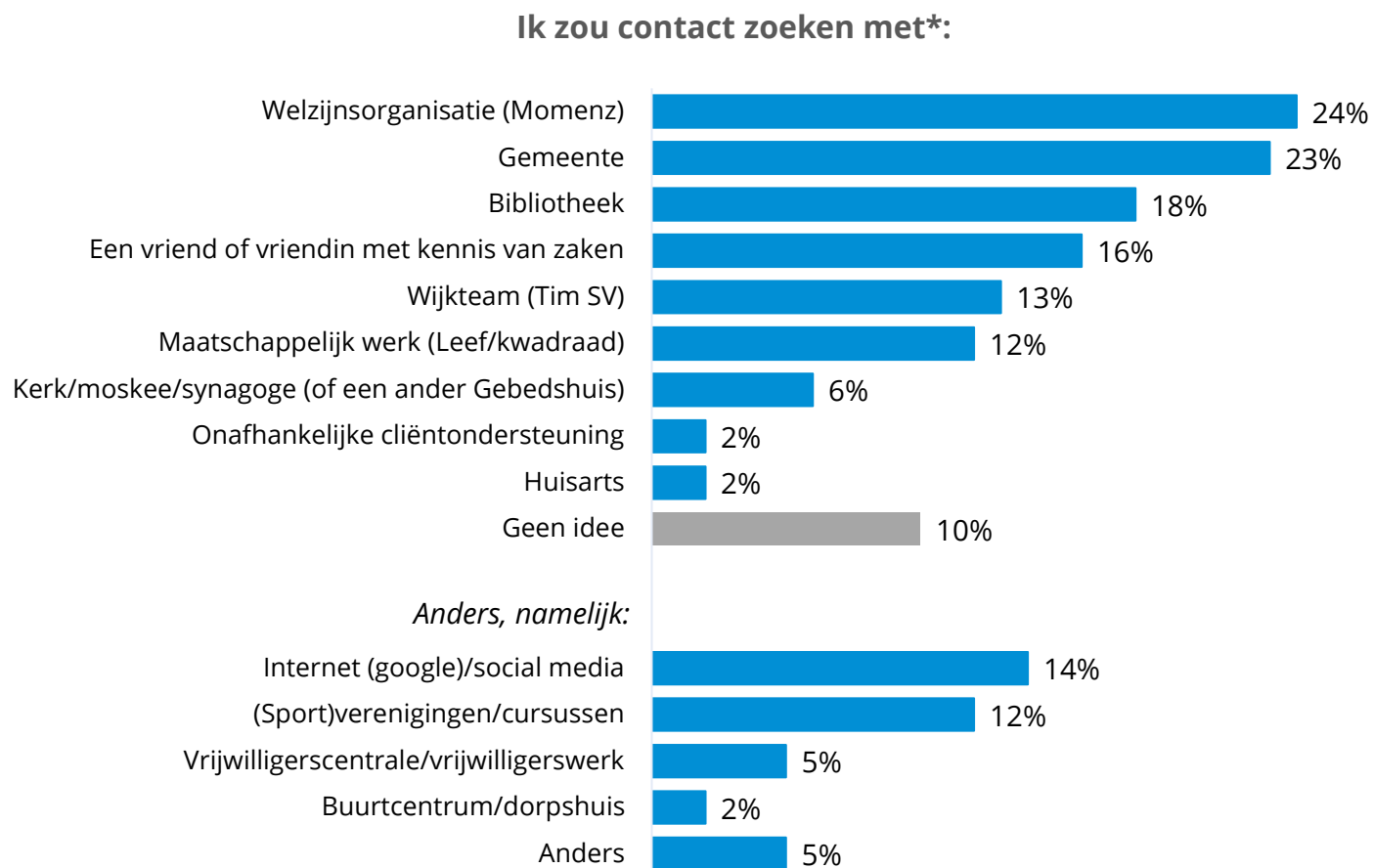
- Internet/social media het minst door ouderen genoemd als informatiebron (17% van de 55-plussers versus 25% van de 16-34 jarigen).

Basis: alle respondenten (n=1.244); \*Meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages optellen tot meer dan 100%

# Waarbeeldsituatie 2

## Voorbeeldsituatie 2 – Hulp bij ontmoeten van mensen

Na het voorleggen van een lijst met organisaties/personen geeft bijna een kwart van de inwoners aan bij Momenz op zoek te gaan naar informatie, een bijna even grote groep zou bij de gemeente aankloppen.



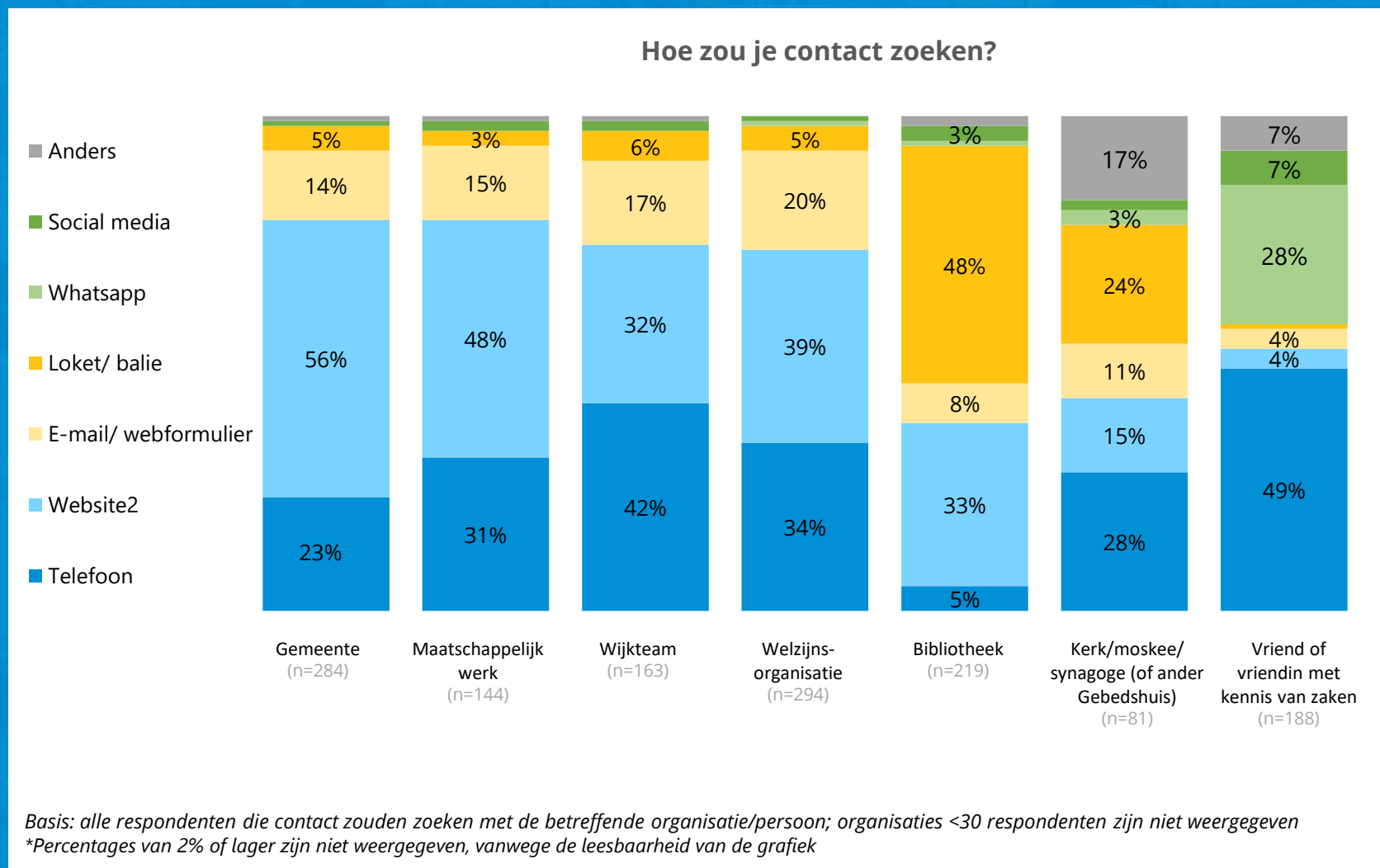
Basis: alle respondenten (n=1.244); \*Meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages optellen tot meer dan 100%

- Momenz wordt vooral door ouderen genoemd als organisatie waar ze contact mee zouden zoeken (34% van de 55-plussers versus 13% van de 16-34 jarigen).

# Waarbeeldsituatie 2

## Voorbeeldsituatie 2 – Hulp bij ontmoeten van mensen

Ook bij deze hulpvraag zouden inwoners vooral per telefoon of via de website contact zoeken met de betreffende organisatie/persoon. Maar ook hier zijn weer uitzonderingen. De bibliotheek benaderen inwoners vooral door er heen te gaan. En ook het gebedshuis zou een kwart benaderen door er langs te gaan. Een vriend of vriendin wordt niet alleen telefonisch benaderd, maar ook via de whatsapp.

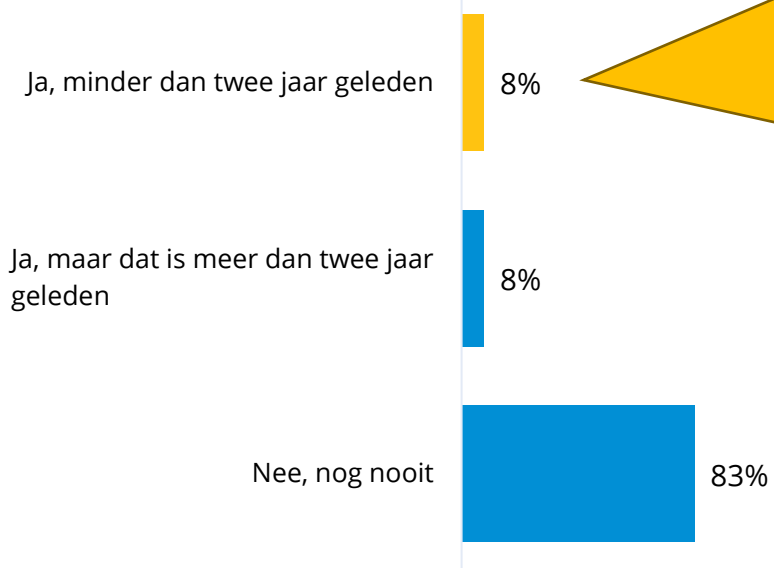


# Woorbeeldsituatie 2

## Voorbeeldsituatie 2 – Hulp bij ontmoeten van mensen

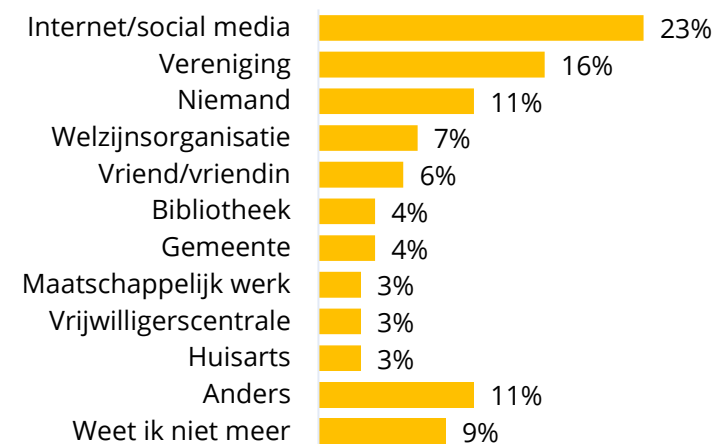
16% van de inwoners is zelf ook weleens in een soortgelijke situatie geweest waarbij ze hulp zochten bij het ontmoeten van mensen. De helft daarvan geeft aan dat dit minder dan twee jaar geleden is. Deze laatste groep heeft toen op internet/social media gezocht naar meer informatie en 17% heeft contact gezocht met een vereniging. De belangrijkste manier van contact leggen was via de website of social media.

### Ben je zelf weleens in een soortgelijke situatie geweest?

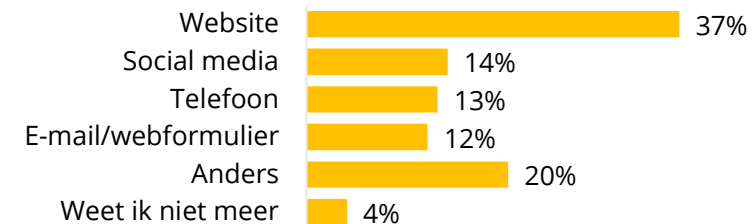


Basis: alle respondenten (n=1.244)

### Met welke organisatie/person heb je contact gezocht voor meer informatie?



### Hoe heb je contact gezocht?



Basis: respondenten die minder dan 2 jaar geleden soortgelijke situatie (n=102)

# Voorbeeldsituatie 3

## **Voorbeeldsituatie 3**

In de laatste voorbeeldsituatie legden we de respondenten de volgende situatie voor:

*Stel, een vriend van je heeft een vraag over het invullen van een formulier (bijvoorbeeld op een website). Hij snapt het niet en vraagt jou om hulp. Er is haast bij, het moet vandaag nog. Helaas heb jij geen tijd. Je besluit daarom hem te helpen door hem snel door te sturen naar iemand anders of naar een organisatie.*

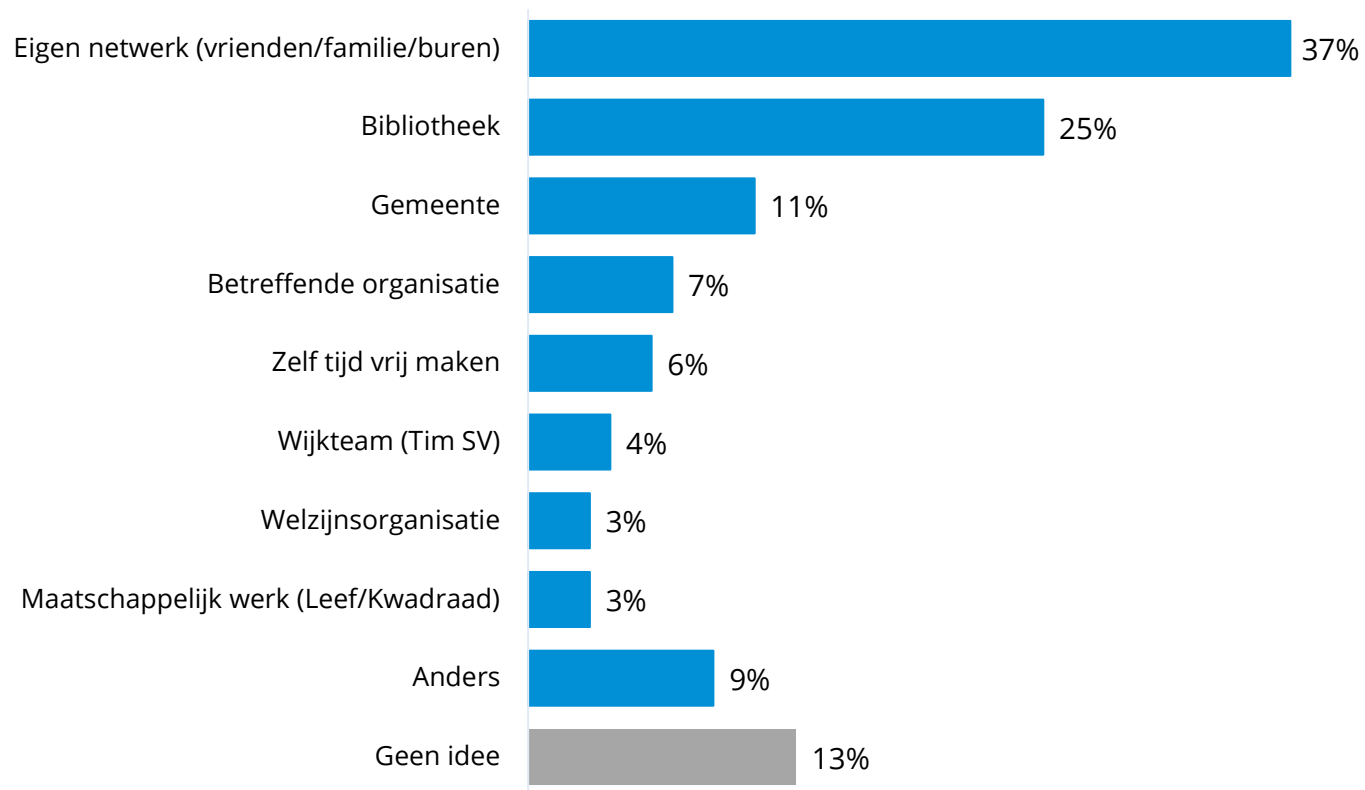


# Voorbeeldsituatie 3

## Voorbeeldsituatie 3 – Hulp bij invullen formulier

Op de open vraag naar wie inwoners hun vriend zouden doorsturen bij het helpen invullen van een formulier wordt iemand uit het eigen netwerk het vaakst genoemd, gevolgd door de bibliotheek en de gemeente.

### Naar welke organisatie of persoon zou je je vriend doorsturen?



Basis: alle respondenten (n=1.244); \*Meerdere antwoorden mogelijk, waardoor de percentages optellen tot meer dan 100%

- De bibliotheek is vooral een plek waar ouderen naar informatie zouden zoeken (33% van de 55-plussers versus 19% van de 16-34 jarigen).

# Voorbeeldsituatie 3

## Voorbeeldsituatie 3 – Hulp bij invullen formulier

Na het voorleggen van een lijst met organisaties/personen blijven inwoners bij hun antwoord: de meeste inwoners sturen hun vriend door naar een vriend of vriendin met kennis van zaken (44%), naar de bibliotheek (31%) of naar de gemeente (12%).



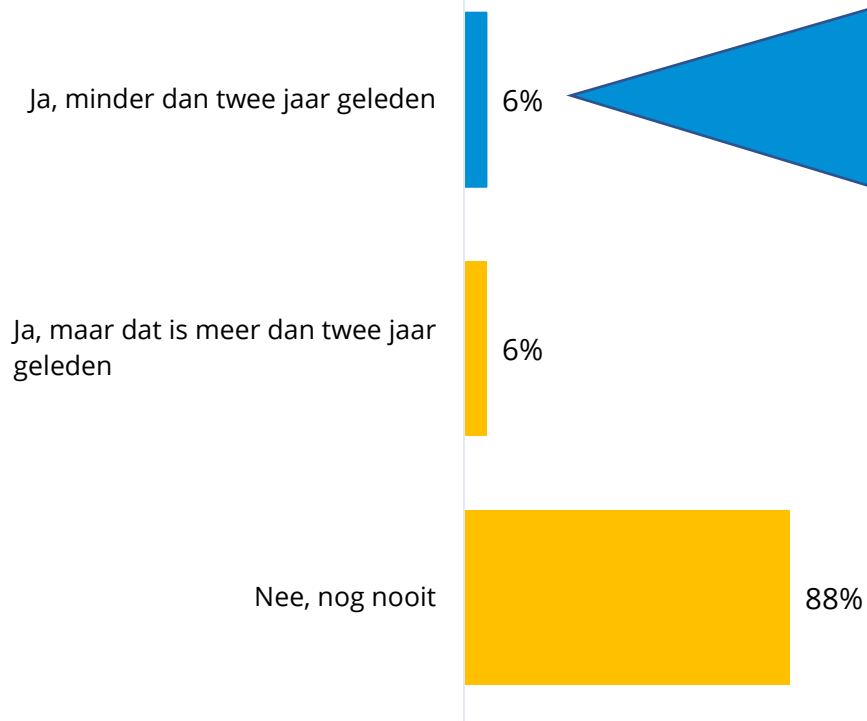


# Voorbeeldsituatie 3

## Voorbeeldsituatie 3 – Hulp bij invullen formulier

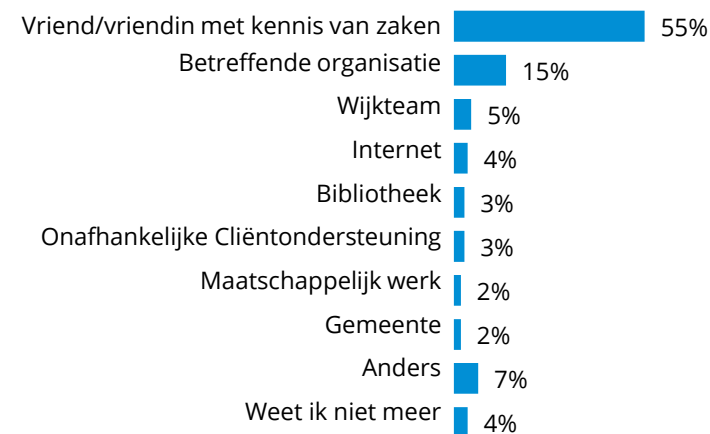
12% van de inwoners heeft zelf weleens hulp nodig gehad bij het invullen van een formulier. Bij de helft hiervan was dit minder dan twee jaar geleden. De meerderheid hiervan heeft toen hulp gezocht bij een vriend of vriendin met kennis van zaken (55%), maar er is ook een groep (15%) die contact heeft opgenomen met de betreffende organisatie. De organisaties/personen die gevraagd werden om te helpen zijn net name via de telefoon (40%) benaderd.

### Ben je zelf weleens in een soortgelijke situatie geweest?

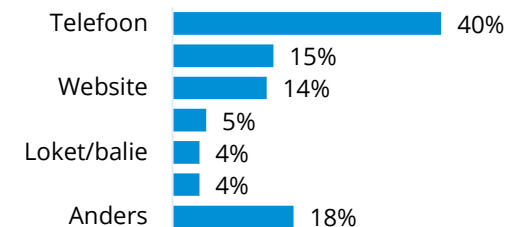


Basis: alle respondenten (n=1.244)

### Met welke organisatie/person heb je contact gezocht voor meer informatie?



### Hoe heb je contact gezocht?



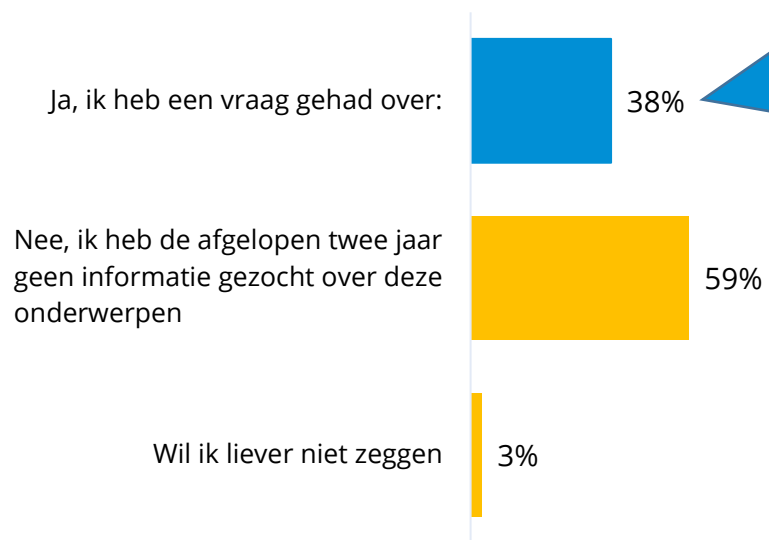
Basis: respondenten die minder dan 2 jaar geleden soortgelijke situatie (n=77)

# Andere hulpvraag

## Andere hulpvraag

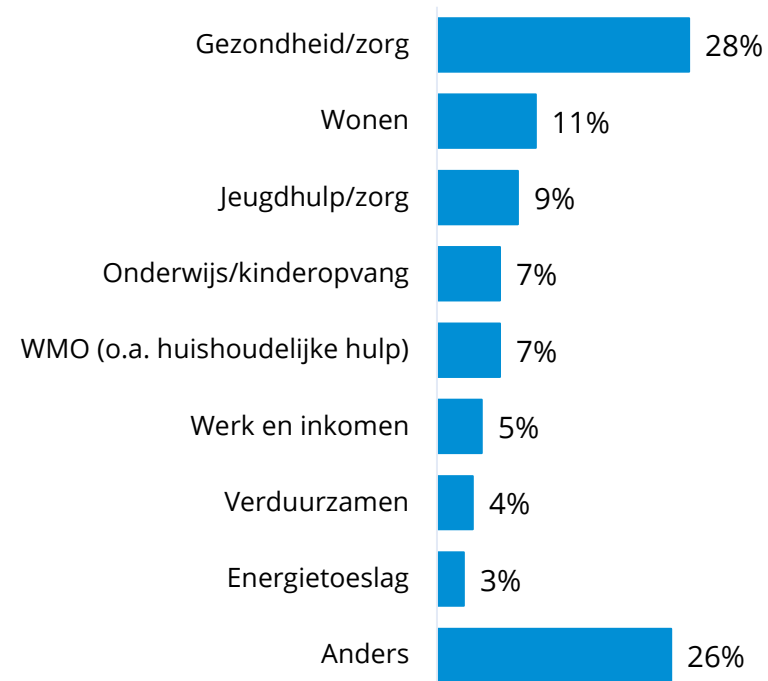
Bijna vier op de tien inwoners hebben in de afgelopen twee jaar nog een andere hulpvraag gehad. Deze vragen gingen met name over gezondheid/zorg, wonen, jeugdhulp/zorg, onderwijs/kinderopvang en/of de WMO.

Heb je zelf in de afgelopen twee jaar nog een andere hulpvraag gehad op het gebied van gezondheid, welzijn, zorg, onderwijs, werk of wonen waarvoor je naar informatie hebt gezocht?



Basis: alle respondenten (n=1.244)

Ik had een vraag over:



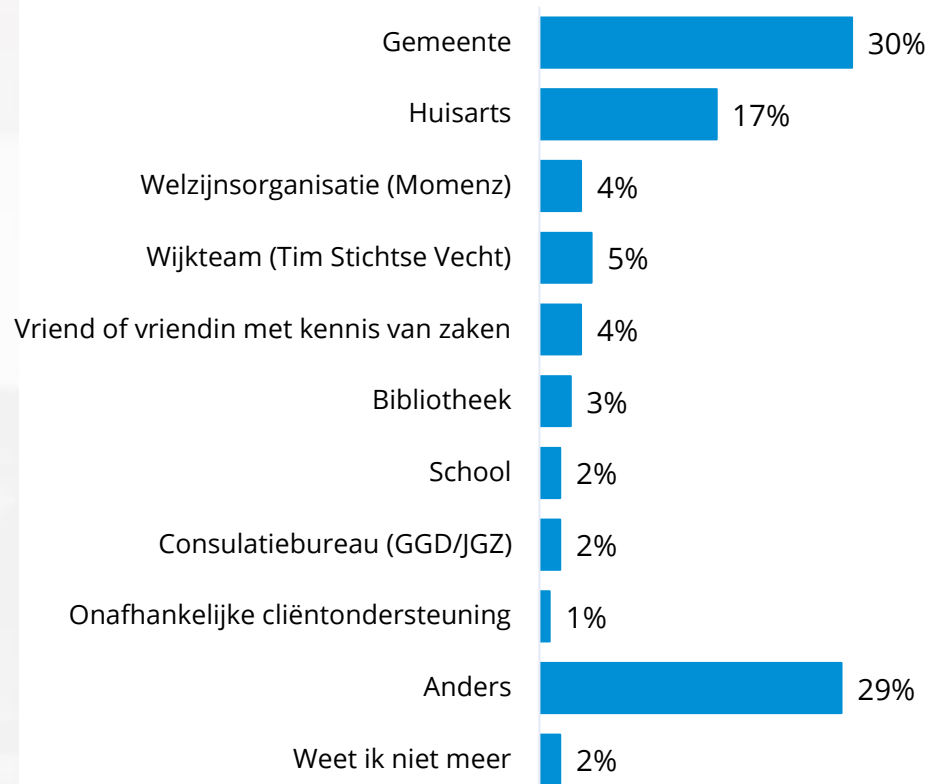
Basis: alle respondenten die een hulpvraag hadden (n=467)

# Andere hulpvraag

## Andere hulpvraag

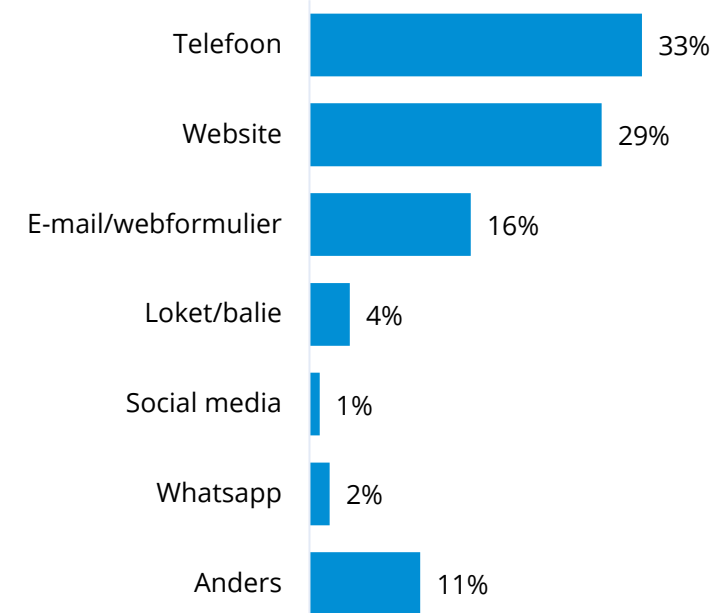
De meeste inwoners hebben voor hun hulpvraag vooral bij de gemeente en/of de huisarts gezocht naar meer informatie en dit gebeurde veelal telefonisch of via de website.

### Met welke organisatie/persoon heb je toen contact gezocht voor meer informatie?



Basis: alle respondenten die een hulpvraag hadden (n=467)

### Hoe heb je contact gezocht?



Basis: alle respondenten die een hulpvraag hadden (n=467)

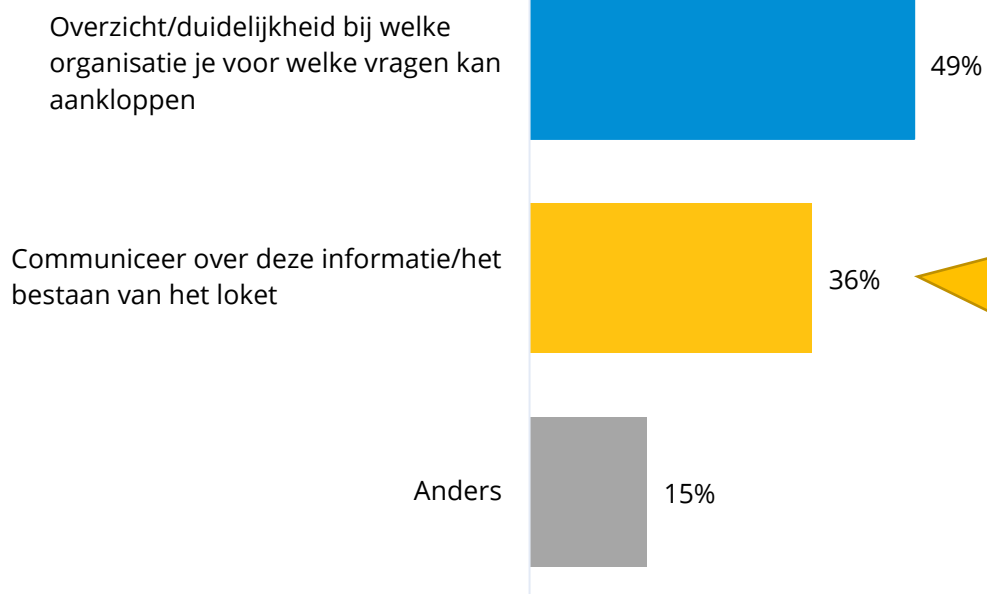
# Tips van inwoners

## Tips van de inwoners

Inwoners komen met verschillende tips voor de gemeente over hoe de gemeente haar inwoners met een hulpvraag kan helpen. De belangrijkste tip is om ergens een overzicht te hebben van waar je met welke vragen naar toe kan. Bijvoorbeeld op de website of door het oprichten van een centraal loket dat je doorverwijst naar de goede organisatie.

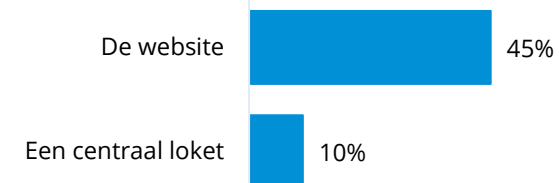
Daarnaast adviseren inwoners om regelmatig te communiceren over deze informatie en/of het bestaan van het loket: niet alleen via internet (de website en social media), maar ook op papier (in de vorm van een gemeentegids, een informatieboekje of in de VAR).

Hoe kunnen we er als gemeente Stichtse Vecht voor zorgen dat je weet waar je met vragen naar toe moet? Heb je nog tips voor ons? Wat wil je ons meegeven?

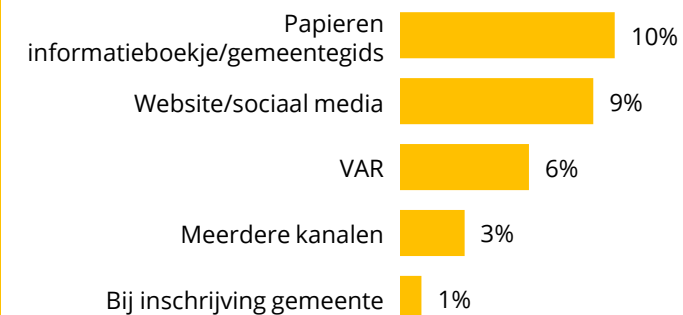


Basis: alle respondenten die een tip hebben gegeven (n=850)

Overzicht/duidelijkheid via:



Communiqueer via:





## Onderzoeksverantwoording

- De resultaten uit dit onderzoek zijn gebaseerd op de meting van april 2023 van het online inwonerspanel.
- Inwoners die al lid waren van het inwonerspanel hebben per e-mail een unieke link ontvangen waarmee ze de online vragenlijst konden invullen. Inwoners die nog geen lid waren van het inwonerspanel konden via een open link de vragenlijst invullen. Deze open link is onder andere verspreid via de website van de gemeente en social media.
- De online vragenlijst kon van 30 maart t/m 21 april 2023 ingevuld worden. De vragenlijst is ingevuld door 1.244 inwoners:
  - Panelleden: 1.051 van de 1.683 (respons 62%)
  - Open link: 193 inwoners
- Om betrouwbare, representatieve uitspraken te kunnen doen over de totale groep inwoners van de gemeente Stichtse Vecht is een weging toegepast op geslacht en leeftijd. Op de volgende pagina is een overzicht te vinden van de achtergrondkenmerken van de inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld.



## Achtergrondkenmerken van de respondenten

### Geslacht

	Aantal	%	% daadwerkelijke bevolking
Man	622	50%	49%
Vrouw	611	49%	51%
Anders	3		
Wil ik liever niet zeggen	8	1%	
Totaal	1.244	100%	100%

### Leeftijd

	Aantal	%	% daadwerkelijke bevolking
16 - 34 jaar	100	8%	26%
35 - 54 jaar	327	26%	31%
55+	817	66%	43%
Totaal	1.244	100%	100%

### Woonkern

	Aantal	%	% daadwerkelijke bevolking
Breukelen	205	16%	16%
Kockengen	74	6%	5%
Loenen aan de Vecht	70	6%	6%
Loenersloot	13	1%	1%
Maarssen	367	30%	28%
Maarssenbroek	396	32%	34%
Nieuwer ter Aa	13	1%	1%
Nieuwersluis	9	1%	1%
Nigtevecht	20	2%	2%
Oud Zuilen	18	1%	1%
Tienhoven	30	2%	3%
Vreeland	29	2%	2%
Totaal	1.244	100%	100%

De verhouding naar geslacht en woonkern komen goed overeen met de daadwerkelijke verhouding binnen de totale groep inwoners binnen de gemeente. Wat betreft leeftijd is er een ondervertegenwoordiging van inwoners tussen de 16 en 34 jaar en een oververtegenwoordiging van inwoners van 55 jaar en ouder. Om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de totale groep inwoners is er gewogen op geslacht en leeftijd.