Bijlage 5

Evaluatie Wegwijzer Leef Mee

1. Introductie

In december 2019 heeft de gemeenteraad de motie '*Actuele MOTIE lid Gutlich (D66) en anderen over een (online) sociale kaart voor elke kern*' aangenomen. In deze motie werd het college verzocht een plan op te stellen voor een sociale kaart.

Op 30 juni 2020 heeft de gemeenteraad ingestemd met het opgestelde plan voor de Wegwijzer Leef Mee. De Wegwijzer Leef Mee! (leefmeenoordwijk.nl) zag op 17 maart 2021 het online levenslicht. Voor een periode van ongeveer twee jaar is de Wegwijzer opgebouwd en doorontwikkeld.

In deze evaluatie bekijken we of het doel en de uitgangspunten zijn behaald. Daarnaast kijken naar manieren om voort te bouwen op de basis die nu is gelegd.

2. Uitgangspunten

In de opdracht aan de bouwer zijn de volgende kaders meegegeven:

Doel	De realisatie van een sociale kaart waarmee inwoners van Noordwijk de weg kunnen vinden naar hulp en ondersteuning voor hun welzijn.
Tijdsperiode	2020 tot en met 2022
Werkgebied	Gemeente Noordwijk
Doelgroep	Mensen die uit balans zijn geraakt, die een verminderde gezondheid hebben, een leefstijl hebben die zij zelf als ongewenst ervaren of het lastig vinden om aansluiting te hebben/vinden met hun sociale omgeving zijn (zelfstandig) niet in staat om uit deze situatie te komen. Met als mogelijk gevolg dat mentale en fysieke klachten toenemen. Dit betekent in een 0 tot 100 benadering.
Reikwijdte	De totale mensbenadering. Dat betekent dat de sociale kaart niet ophoudt bij zorginstellingen, maar daarnaast ook het cultuur, sport en welzijnsaanbod opneemt.
Afbakening	Verenigingen en stichtingen. De sociale kaart is niet bedoeld als gouden gids of gemeentegids. Commerciële partijen zijn zelf verantwoordelijk voor hun marketing en communicatie en worden niet opgenomen. Voor de zorg wordt vanwege diens publieke functie een uitzondering gemaakt.

In aanvulling hierop zijn de volgende leidraden aangegeven:

a. Integratie van de visie van de positieve gezondheid.
Dat betekent dat de thema's uit dit model terugkomen in de indeling of vormgeving van de website. Dat wil niet zeggen dat de menukoppen dezelfde formulering moeten hebben, maar wel dat binnen de denktrant van dit model naar de indeling wordt gekeken. Ook hoeft de test geen dominante plek in te nemen, maar dient deze wel een plek te krijgen binnen de sociale kaart. Op die manier kunnen

mensen die graag hun eigen situatie willen onderzoeken gebruik van dit instrument en daar acties aan verbinden. Ook biedt het hulpverleners de kans om via de sociale kaart met mensen in gesprek te gaan over dit instrument en de uitslag ervan.

b. Social marketing
Iets lezen en iets doen of kopen zijn 2 verschillende dingen. Motivatie - de wil om te handelen - is wat kennis met actie verbind. Vanuit de marketing zijn er theorieën en methoden ontwikkeld om mensen te verleiden tot actie. Deze methoden (social nudging) kunnen worden toegepast binnen de sociale kaart. De nudging is gericht op preventie, gezonde leefstijl en contact met welzijnscoaches. Niet op zorg of Wmo-voorzieningen.

c. Samen met partners
Het ontwikkelde concept biedt een herkenbaar platform voor Noordwijkers waarop lokale aanbieders herkenbaar zijn.

d. De aansluiting van het platform op ondersteuningsstructuren
Zoals het sociaal team, welzijnswerk en het meedenkersnetwerk. Een contactmogelijkheid met ‘ levende personen is hiervoor van belang.

3. Resultaten

a. Oplevering

De Wegwijzer Leef Mee staat online op www.leefmeenoordwijk.nl. De website bevat 204 verhalen van 114 organisaties. Hiermee is het merendeel van de maatschappelijke organisaties op de website te vinden.



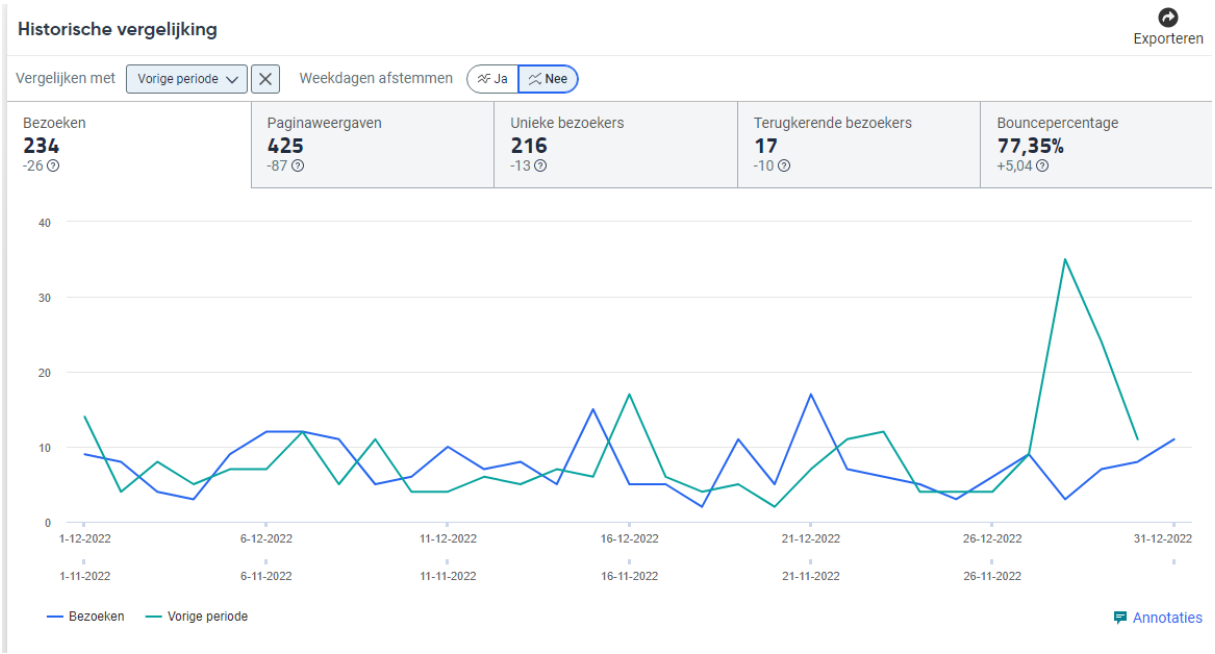
De bovenstaande figuur laat de beginpagina van de Wegwijzer zien. Deze toont de zes domeinen van de positieve gezondheid. Voor de inhoud van de Wegwijzer is gekozen voor ervaringsverhalen bij organisaties. De gedachte hierachter is dat bezoekers vaak niet gemotiveerd worden door feitelijke informatie, maar wel door persoonlijke ervaringen van andere gebruikers.

b. Vindbaarheid

De site is via zoekmachines goed te vinden bij het gebruik van de trefwoorden ‘Wegwijzer’, ‘Leef mee’ en ‘Sociale kaart’ in combinatie met Noordwijk. Bij hulpverleners is sociale kaart een bekende term voor dit instrument. Bij deze zoekterm verschijnt de Wegwijzer als vierde optie.

c. Bezoek

De onderstaande grafiek toont het bezoek van de website per week over de periode 1 november 2022 tot en met 31 december 2022. Het bezoek schommelt rond de 7 á 10 bezoeken per dag.



d. Bekendheid

Via het Instagram-account van de gemeente Noordwijk is een kleine enquête uitgezet om de bekendheid van de site onder inwoners te peilen. Hiernaast de resultaten van de 50 reacties.



e. Gebruikerstevredenheid

In het najaar van 2022 is bezoekers van de Wegwijzer gevraagd hun tevredenheid aan te geven door het toekennen van sterren.

1. *Welke cijfer geeft u de website?*
   Het grootste deel van de respondenten geeft de website een 8 (48%). Een kleiner deel van de responsen geeft de website een 7 (13%). Totale respons is 23
2. *Bent u tevreden met het aanbod?*
   Bij het vragen naar de tevredenheid is het gemiddelde een 3,5 op een schaal van 5. 50% van de responses geeft een 4. Totale respons 20.

3. *Hoe groot is de kans dat u de website aan iemand aanraadt?*
   Meer dan 60% van de respondenten geeft aan dat de kans groot is dat zij de website aan iemand anders aanraden.

4. *Heeft u nog tips ter verbetering van deze website?*
   Er komen meerdere positieve reacties op de persoonlijke verhalen en de aantrekkelijkheid van de website. Hiernaast wordt er ook feedback gegeven dat de website overzichtelijker kan, gebruiksvriendelijker en een duidelijkere scheiding tussen verhalen en hulp. Ook wordt er aangegeven dat er meer rekening gehouden moet worden met ouderen.

f. Gebruikerservaringen

Het doel van de Wegwijzer is dat inwoners de weg kunnen vinden naar hulp en ondersteuning voor hun welzijn. Uit reacties op artikelen die naar de redactie zijn gestuurd, blijkt dat dit ook lukt. Hieronder enkele voorbeelden:

"Nadat ik het verhaal van de vrijwilliger had gelezen op jullie website, heb ik zelf contact gezocht met die organisatie. Ik werd daar met open armen ontvangen en kom daar nu om de twee weken werken in de tuin. Ik kom weer onder de mensen!"

"Ik zat na een vervelende val met mijn fiets lang thuis en de huisarts raadde mij aan meer te gaan bewegen. Na het lezen van het verhaal van Mieke op de website heb ik contact gezocht met de NSL. Ik dacht dat altijd dat een hardloopclub was en niks voor mij, maar ze organiseren wandelingen in de streek. Er leuk om daar nu aan mee te doen."

"Leuk het verhaal van Jaap. Ben alleenstaand en kook steeds minder voor mezelf. Na het lezen van het stuk van Jaap heb ik me ook aangemeld bij Reuring en eet daar regelmatig mee. Lekker en leuke mensen. Ga zo door!'

"Corine is een topper. Zij heeft mij zo goed geholpen. Na mijn scheiding had ik geen idee om rond te komen. Kwam elke maand geld te kort en kwam in de problemen. Na het lezen van jullie artikel moest ik wel ff nadenken of ik het zou doen maar ben zo blij dat ik de stap heb genomen. Dank voor de tips!"

"Door het verhaal van Hoogwaak op de site ben ik gaan zoeken naar een oplossing voor mijn moeder. Ze woont alleen na het overlijden van mijn vader en wij zijn bang dat haar thuis iets overkomt. Uiteindelijk zijn wij bij Marente uitgekomen en hebben voor een alarmknop gekozen met een sleutelkastje buiten naast de deur. Zo kan er altijd hulp in mocht mijn moeder iets thuis overkomen. Zij is er blij mee!"

g. Partnertevredenheid

Om het gebruik van de website en de tevreden te toetsen onder de maatschappelijke partners die op de Wegwijzer vindbaar zijn, is een enquête uitgezet. Deze is door 28% van hen ingevuld. Vanwege de relatief lage respons en het gegeven dat niet alle respondenten alle vragen hebben beantwoord, kunnen slechts met enige terughoudendheid conclusies worden getrokken. Het onderzoeksrapport is in bijlage 6 opgenomen.

De voornaamste resultaten:

a. De respondenten maken nooit tot soms gebruik van de Wegwijzer in hun werk;
b. De navigatie wordt overwegend als zeer tot redelijk makkelijk ervaren;

c. Men vindt het vinden van informatie redelijk makkelijk;
d. Driekwart van de respondenten vindt de website er visueel aantrekkelijk uit zien;
e. Driekwart van de respondenten verwijst cliënten soms naar de website;
f. De website wordt ingeschat als gebruiksvriendelijk voor cliënten;
g. Geen van de respondenten hebben weleens ervaringen van bezoekers teruggehoord;
h. Wat betreft de opties voor doorontwikkeling van de Wegwijzer scoren een agenda en een ingang voor professionals het hoogst;
i. Ongeveer 75% beveelt de Wegwijzer aan bij een collega;
j. Respondenten vinden in meerderheid dat de presentatie van hun organisatie beter kan;
k. Als suggesties wordt vooral beter bekend maken en communiceren genoemd.

h. Koppeling met het Magazine Leef

Om de Wegwijzer met regelmaat te voorzien van nieuwe content is een koppeling aangebracht met het magazine Leef. Dit magazine komt eens per kwartaal uit en wordt door diverse maatschappelijke partners gedragen. Het blad wordt gratis bij alle huishoudens bezorgd.

Per kwartaal worden 4 pagina's toegevoegd waarin een organisatie of activiteit wordt uitgelicht. Deze content wordt vervolgens toegevoegd aan de Wegwijzer Leef Mee. Deze methodiek zorgt voor regelmatige toevoeging van content en houdt de Wegwijzer daarmee actueel. Vanuit het magazine Leef zal ook andere content aan de Wegwijzer worden toegevoegd als een ervaringsverhaal zich daarvoor leent.

4. Mogelijkheden tot doorontwikkeling

In de gesprekken ter evaluatie van de Wegwijzer zijn de onderstaande toevoegingen naar voren gekomen:

Opties	Omschrijving
1. Overzicht zalenverhuur	Er zijn in Noordwijk diverse gebouwen waar verenigingen zalen kunnen huren. Hiervoor kan een online reserveringssysteem worden gemaakt. Daarmee hebben gebruikers gemakkelijker inzicht in de beschikbaarheid van ruimten. Door dit gemak kan het gebruik van maatschappelijke accommodaties worden gestimuleerd. Dit kan leiden tot hogere inkomsten uit verhuur en een betere benutting. Een voorbeeld van een dergelijke toevoeging is https://ruimte-aanbodteylingen.nl/
2. Activiteiten agenda	De functionaliteit van de Wegwijzer kan toenemen als hier ook een agenda wordt gepubliceerd van activiteiten. Om dit te laten werken zouden organisaties dit zelf moeten kunnen bijwerken. Een redactie verwijdert eventueel misbruik.
3. Integratie volksuniversiteit	Het aanbod aan deskundigheidsbevordering voor vrijwilligers en mantelzorgers, alsmede het aanbod van een volksuniversiteit zouden op de Wegwijzer opgenomen kunnen worden. Het volgen van cursussen past goed binnen het thema zingeving.
4. Ingang professionals	De huidige Wegwijzer richt zich primair op de zoekende inwoner. Professionals zouden graag sneller willen bladeren en gebruiken daarvoor andere zoektermen. Een ingang voor professionals in het sociaal domein zou hun werk kunnen faciliteren.

5. Geografische weergave	Een geografische kaart kan inzage bieden in de nabijheid van voorzieningen en activiteiten. Deze nabijheid kan drempelverlagend werken voor deelnemers.

5. Omliggende gemeenten

a. Katwijk

De gemeente Katwijk kent de DISK / Digitale Sociale Kaart (https://www.digitale-sociale-kaart.nl/katwijk). Hierbij wordt gebruik gemaakt van een format dat door meerdere gemeenten wordt gebruikt.

	Goede punten	Mindere punten
1	Eenvoudige overzichtelijke homepage	Oogt wat minder modern
2	Heldere menu's per ingang	
3	Informatie per regionale, provinciale en landelijke voorzieningen	

b. Teylingen

De gemeente Teylingen heeft onlangs de website Meedoen in Teylingen gepubliceerd (https://meedoeninteylingen.nl). Hierin is een berichtenplatform, agenda en wegwijzer opgenomen.

	Goede punten	Mindere punten
1	Agenda met activiteiten	Geen persoonlijke verhalen
2	Functie 'Toon op kaart'	Zeer beknopte informatie
3	Overzichtelijke homepage	
4	Goede zoekfunctie	

6. Advies webteam gemeente

De Adviseur Digitale Communicatie & Dienstverlening van de gemeente heeft meegekeken bij deze evaluatie. Hij adviseert om bij de doorontwikkeling rekening te houden met:

a. *Toegankelijkheid- en veiligheidsvereisten*
Voor de doorontwikkeling is het belangrijk dat de website voldoet aan de normen die aan overheidswebsites en de kaders en proces van de gemeente Noordwijk worden gesteld. Hiertoe dient de huidige Wegwijzer in een ander systeem te worden overgezet.

b. *Storytelling*
De huidige website probeert te volledig te zijn. Daardoor verdrinkt de bezoeker in de informatie. Het bouncepercentage bevestigt dit. Met 'bounce' wordt bedoeld dat een bezoeker vrijwel gelijk de pagina weer verlaat. Voor de doorontwikkeling moet vooral de nadruk liggen om de zogenaamde klantreis waarbij de bezoeker zo makkelijk mogelijk het doel bereikt.

c. *Doel in plaats van design gericht werken*

Met de eerder genoemde opties voor de doorontwikkeling wordt uitgegaan van een zogenaamde ‘Service Design’ aanpak. Hierbij wordt vooraf bedacht hoe een website kan bijdragen om de doelstelling te behalen. Beter is om het doel centraal te stellen. Dit kan bijvoorbeeld zijn het verminderen van ernstige eenzaamheid met 2%. Dit doel kan worden bereikt door vervolgens een Agile werkwijze toe te passen.

7. Wegwijzer Leef Mee 2.0

Op basis van deze bovengenoemde uitkomsten en de gesprekken met betrokken partners, wordt geadviseerd de Wegwijzer voort te zetten. Dat betekent door te gaan met de website en de verzamelde gegevens, maar daarbij een aantal koerswijzigingen aan te brengen. Deze zijn:

1. Meer te doen aan bekendheid;
2. Naar voorbeeld van de Wegwijzers in omliggende gemeenten om de homepage eenvoudiger en overzichtelijker te maken;
3. De toevoeging van een activiteitenkalender te onderzoeken;
4. Voor de doorontwikkeling een doelgerichte (Agile) werkwijze toe te passen.