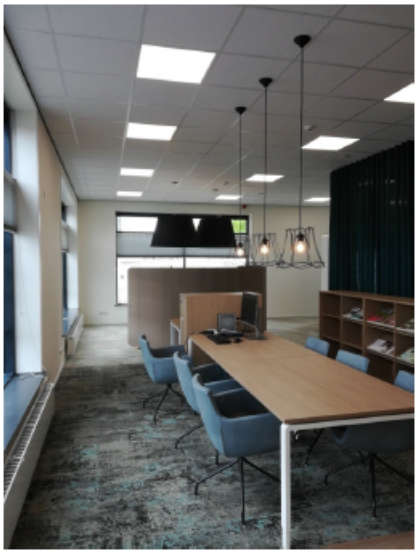
Evaluatie Griffioenpark 3

Mei 2019 – oktober 2022







gemeente
Weststellingwerf

Inhoud

Hoofdstuk 1. De context 3
1.1 Aanleiding 3
1.2 Doelstelling 3
1.3 Begroting en personeel 4
1.4 Invloeden gedurende de pilot periode 4
Hoofdstuk 2. Bevindingen pilot Griffioenpark 3 5
2.1 Onderzoeksmethode 5
2.1.1 Tevredenheidsonderzoek bezoekers 5
2.1.2 Intern tevredenheidsonderzoek 5
2.2 Resultaten 5
2.2.1 Aantal bezoekers 5
2.2.2 Bezoekers en gebiedsteam 6
2.2.3 KCC en receptie 8
2.2.4. Burgerplatform 8
2.2.5 Medewerkers facilitair 8
Hoofdstuk 3. Conclusie en aandachtspunten vervolg 9
3.1 Conclusie 9
3.2 Aanbevelingen Aandachtspunten vervolg 11
Hoofdstuk 4. Bijlagen 12
Bijlage 4.1. Klanttevredenheid Griffoenpark 3 (totaal) 12
Bijlage 4.2 Klanttevredenheid Griffoenpark 3 (voor corona) 14
Bijlage 4.3 Klanttevredenheid Griffoenpark 3 (na corona) 16
Bijlage 4.4 Interne uitvraag gebiedsteam 18
Bijlage 4.5 Interne uitvraag receptie en KCC 20
Bijlage 4.6 Vragenlijst bezoekers Griffioenpark 3 21
Bijlage 4.7 Vragenlijst voor de gebiedsteams 22
Bijlage 4.8 Vragen voor de receptie en KCC 23

Hoofdstuk 1. De context

1.1 Aanleiding

Mede naar aanleiding van het Rekenkameronderzoek Wmo, advisering van het Burgerplatform en het onderzoek van de gezamenlijke inspecties, is de pilot Griffioenpark 3 ontstaan. Uit deze onderzoeken bleek dat de publieksbalie in het gemeentehuis als zakelijk en weinig toegankelijk werd ervaren, met onvoldoende mogelijkheden om direct met medewerkers (Vlechtwerkers) van het gebiedsteam in contact te komen. Daarom was het advies om de toegang tot het gebiedsteam buiten het gemeentehuis onder te brengen in een externe locatie. De gedachte was dat een externe locatie de drempel voor inwoners zou verlagen om vragen te stellen. De gemeenteraad heeft hier mee ingestemd.

Op basis van marktverkenning is besloten de locatie Griffioenpark 3 voor 3,5 jaar te huren en in te richten voor een laagdrempelige toegang tot het gebiedsteam Wolvega. In eerste instantie zou het een experiment zijn voor drie jaar. Wegens corona heeft de pilot lange tijd stilgelegen. Begin 2020 is er een tussentijdse evaluatie geweest en in 2021 besloten om de huur met twee jaar te verlengen, tot en met augustus 2023. Het is nu tijd voor een eindevaluatie. Op basis van deze evaluatie kan worden gekeken of de locatie Griffioenpark voortgezet moet worden of dat een andere invulling wenselijk is.

1.2 Doelstelling

In 2019 heeft de gemeente Weststellingwerf voor Griffioenpark 3 de volgende doelstelling geformuleerd.

> *Met de komst van Griffioenpark 3 ervaren in 2021 inwoners van Wolvega en omliggende dorpen de toegang tot het sociaal domein (gebiedsteam/Dienst in Bedrijf) als eenvoudig, vertrouwd en laagdrempelig. Zij weten hun weg te vinden en maken er optimaal gebruik van.*

Aanvullend zijn er drie subdoelen geformuleerd als graadmeter voor een succesvolle pilot.
De pilot is geslaagd wanneer:

1. Inwoners ervaren de dienstverlening en toegankelijkheid als meerwaarde en maken er actief gebruik van;
2. Inwoners ervaren de hulp bij hun (enkelvoudige) hulpvragen en het zoeken naar werk als snel en adequaat;
3. Inwoners ervaren Griffioenpark 3 als een laagdrempelige, veilige, ongedwongen plek met een plezierige sfeer waar men snel geholpen wordt.

De nieuwe locatie is aanvullend (een +) op de huidige dienstverlening. Het vervangt niet de keukentafelgesprekken, huisbezoeken of andere vormen van dienstverlening binnen het sociaal domein.

1.3 Begroting en personeel

In 2021 is er bij het verlengen van de pilot een overzicht gemaakt van de (gedane) investering en de structurele lasten (zie tabel 1). Bij aanvang van de pilot zijn er kosten gemaakt voor de inrichting van het gebouw en het aanschaffen van de inventaris. Na afloop van de pilot blijft deze inventaris van de gemeente en kan indien nodig elders worden ingezet. Deze structurele lasten zijn opgenomen in de meerjarenbegroting onder de overheadkosten.

Kostensoort	Investering	Structurele lasten
Inrichten gebouw	€ 65.000,00	
Inventaris	€ 47.000,00	
Inhuizen/monteren	€ 3.000,00	
Onvoorzien	€ 5.000,00	
Huurlasten per jaar		€ 21.600,00
Overige exploitatiekosten		€ 18.400,00
Totaal	**€ 120.000,00**	**€ 40.00,00**

Tabel 1. Op basis van prijspeil 2021, raadsvoorstel voor verlenging pilot.

Bij aanvang van de pilot is een aantal medewerkers tijdelijk in dienst gekomen. Ondanks de tijdelijke sluiting van Griffioenpark 3 (tijdens corona) zijn de werkzaamheden onverminderd door gegaan. Mede daardoor is er voor de periode 2021 t/m 2023 in de begroting rekening gehouden met deze extra personele inzet. In tabel 2 is een overzicht opgenomen van de functies en kosten op jaarbasis. Onderstaande overzicht staat los van de reguliere inzet van bijv. het gebiedsteam.

Functie	Fte/schaal	Kosten op jaarbasis
Vlechtwerker, specialist a	0,75 fte schaal 9	€ 56.217,00
Specialist inkomen, specialist b	0,75 fte schaal 8	€ 49.824,00
Activeringscoach, specialist b	0,75 fte schaal 8	€ 49.824,00
Administratief medewerker, uitvoering a	0,75 fte schaal 6	€ 39.990,00
	Totaal	**€ 195.855,00**

Tabel 2. Overzicht kosten extra personele inzet Griffioenpark 3.

1.4 Invloeden gedurende de pilot periode

Bij de start van de pilot in mei 2019 had niemand kunnen voorzien dat de locatie na minder dan een jaar dicht zou gaan wegens corona. Uiteindelijk is Griffioenpark 3 tussen april 2020 en april 2022 dicht geweest. In deze periode is veel veranderd. Thuiswerken en ondersteuning op afstand zijn normaler geworden en ons perspectief op het gebruik van (gemeentelijke) gebouwen en werkplekken is hierop aangepast. Corona heeft een wezenlijke impact gehad op onze manier van werken en mogelijk ook op de behoeften van inwoners. Het is belangrijk om dit mee te nemen in de interpretatie van de evaluatie resultaten.

Naast de impact van corona zijn er binnen de organisatie ook veranderingen geweest. Bij de start van de pilot was Griffioenpark 3 de uitvalsbasis van Dienst in bedrijf (Dib) en het gebiedsteam Wolvega. Gedurende de looptijd van de pilot zijn de teams herverdeeld, waardoor Dib niet meer bestaat. Het gebiedsgericht werken is veranderd. Naast een herverdeling in de teams, zijn er ook in leidinggevende functies, wisselingen geweest.

In de opzet van Griffioenpark 3 was een belangrijke functie het toeleiden naar werk (team Dib). Eén van de subdoelen gaat ook specifiek over hoe inwoners het zoeken naar werk ervaren. Daarom is er in de formatie een (extra) activeringscoach aangesteld en is de ruimte dusdanig ingericht dat inwoners daar bijvoorbeeld aan hun cv konden werken en konden printen. De afgelopen jaren is de werkgelegenheid aanzienlijk gestegen, waardoor de werkzoekenden die werden verwacht er uiteindelijk niet of veel minder waren. Iedereen die kon werken, had werk.

Hoofdstuk 2. Bevindingen pilot Griffioenpark 3

2.1 Onderzoeksmethode

2.1.1 Tevredenheidsonderzoek bezoekers

Gedurende de looptijd van de pilot Griffioenpark 3 is aan bezoekers gevraagd wat de ervaringen zijn. Bezoekers konden op de aanwezige tablet een aantal vragen beantwoorden. De vragen zijn opgesteld door een extern onderzoeksbureau. Uit de tussentijdse evaluatie bleek dat de opgehaalde informatie, mede door de vraagstelling, niet altijd even bruikbaar was. Toch is besloten om de vraagstelling gelijk te houden, zodat een vergelijking tussen de periode voor en na corona mogelijk is. Een overzicht van deze vragenlijst is te vinden in bijlage 4.6. Vanwege corona is de locatie in 2020 vanaf het tweede kwartaal tot april 2022 dicht geweest. Hierdoor zit er een knip in de bezoekersaantallen en de resultaten van de klanttevredenheid.

In totaal hebben 73 inwoners tussen 1 januari 2020 en oktober 2022 de vragenlijst ingevuld, waarvan 36 vóór corona en 37[1] na corona. Op het totale aantal bezoekers (circa 1000) is 73[2] reacties niet representatief voor de gehele doelgroep. Hier moet bij de interpretatie van de data rekening mee worden gehouden. Daarnaast is de kanttekening dat er alleen bezoekers zijn bevraagd die op de locatie zijn geweest. Er valt daarom niks te zeggen over hoe inwoners de toegankelijkheid en vindbaarheid ervaren die Griffoenpark 3 niet hebben bezocht. Ook weten we niet of bezoekers van Griffioenpark 3 er niet waren geweest als de toegang op een andere locatie had gezeten. We weten daarom niet of er sprake is van ‘extra bereik’.

2.1.2 Intern tevredenheidsonderzoek

Naast de tevredenheid van inwoners is het belangrijk om ook intern de ervaringen op te halen. Daarom is het gebiedsteam, KCC en de receptie van de gemeente Wolvega bevraagd. De verschillende vragenlijsten zijn te vinden in bijlage 4.7 en 4.8. In totaal hebben 21 leden van het gebiedsteam de vragenlijst compleet ingevuld. Van de receptie hebben 4 collega’s de vragen beantwoord en van het KCC zijn er ook 4 reacties opgehaald. Aangezien de vragen/antwoordcategorieën van het gebiedsteam, KCC en de receptie niet helemaal gelijk zijn, is het niet overal mogelijk om deze gegevens met elkaar te combineren.

Medewerkers van facilitair zijn ook om input gevraagd. Dit gaat niet zozeer over de beleving van de locatie, maar over waar een ondersteunend team mee te maken heeft in de facilitering van deze externe locatie.

Een advies van het burgerplatform is destijds één van de redenen geweest om de toegang op een externe locatie te organiseren. Daarom is het burgerplatform gevraagd hoe zij Griffioenpark 3 hebben ervaren en of het in hun ogen aan de gestelde doelstelling heeft voldaan.

2.2 Resultaten

2.2.1 Aantal bezoekers

Vanaf 1 mei 2019 is Griffioenpark 3 geopend, 5 dagen per week van 9.00 tot 13.00 uur. Sinds de opening is er door het gebiedsteam en Dienst in Bedrijf (Dib) bijgehouden hoeveel mensen er langskomen. Met de start van de pilot is er extra communicatie ingezet (zowel online als offline) om meer inwoners te trekken. Het aantal bezoekers is geen doel op zich, maar het is wel belangrijk dat inwoners weten met welke vragen ze op de locatie Griffioenpark 3 terecht kunnen.

[1] In 2022 is de vragenlijst via de website en social media extra onder de aandacht gebracht om meer input op te halen.

[2] De resultaten van het onderzoek zijn anoniem. We gaan er vanuit dat bezoekers de vragenlijst slechts één keer hebben ingevuld, maar dit is niet na te gaan.

In tabel 3 is een overzicht opgenomen van het totaal aantal bezoekers[3]. Voor de duidelijkheid is ook opgenomen wat de bezoekersaantallen waren vóór de start van de pilot, toen de inloop nog via de balie van het gemeentehuis ging. Vanwege de sluiting in coronatijd is er voor Griffioenpark 3 geen volledig jaar gemeten wat het aantal bezoekers is. Wel kunnen we een grove schatting maken van het totaal aantal bezoeker op basis van de geregistreerde bezoekers/aantal maanden*12.

Jaar/kwartaal	**1 (jan/maart)**	**2 (april/juni)**	**3 (juli/sept)**	**4 (okt/dec)**	**Totaal**
2017 (gemeentehuis)	*221*	*186*	*201*	*212*	*820*
2018 (gemeentehuis)	*206*	*170*	*207*	*146*	*729*
2019 (Griffioenpark 3)	x	141 (mei/juni)	253	208	602* 903**
2020 (Griffioenpark 3)	Gesloten wegens corona				
2021 (Griffioenpark 3)	Gesloten wegens corona				
2022 (Griffioenpark 3)	x	49 (juni)	278	56 (okt)	383*** 919****

Tabel 3. Bezoekersaantallen 2017 t/m 2022.
* De gegevens over de periode januari t/m april ontbreken. Hierdoor is het totaal lager dan voorgaande jaren.
** Jaarschatting op basis van 602/8*12
*** Bezoekers gemeten over 5 maanden. De telling is gestart vanaf juni 2022 en de meting is gedaan tot en met oktober.
**** Jaarschatting op basis van 383/5*12

2.2.2 Bezoekers en gebiedsteam

Het doel van Griffioenpark 3 is een laagdrempelige toegang, waar inwoners eenvoudig en zonder afspraak langs kunnen komen. In de resultaten is de knip ‘voor en na corona’ duidelijk zichtbaar, ook al is het aantal reacties van bezoekers met 36 en 37 vergelijkbaar. Een overzicht van de resultaten uit het tevredenheidsonderzoek onder bezoekers is te vinden in bijlage 4.1 t/m 4.3 en de resultaten van het gebiedsteam zijn te vinden in bijlage 4.4.

Medewerkers van het gebiedsteam is gevraagd of mensen vaker met of zonder afspraak binnen komen. Hierbij geeft iedereen[4] aan dat mensen vaker binnen lopen zonder afspraak. Dit zien we ook terug het tevredenheidsonderzoek onder bezoekers. Bezoekers voor corona zijn iets vaker zonder afspraak binnen gelopen dan na corona (86% t.o.v. 78%). Kanttekening hierbij is wel dat we niet van alle bezoekers weten of ze wel of niet een afspraak hadden. Het onderzoek beperkt zich tot bezoekers die de vragenlijst in hebben gevuld. Daarnaast weten we niet of de respondenten van het onderzoek dit tijdens hun eerste bezoek hebben ingevuld of bij een afspraak voor een vervolgbezoek. Eén van de uitgangspunten in de werkwijze van Griffioenpark 3 is namelijk dat vragen die eenvoudig beantwoord kunnen worden direct worden opgelost. Wanneer er meer tijd nodig is wordt er een (vervolg)afspraak ingepland.

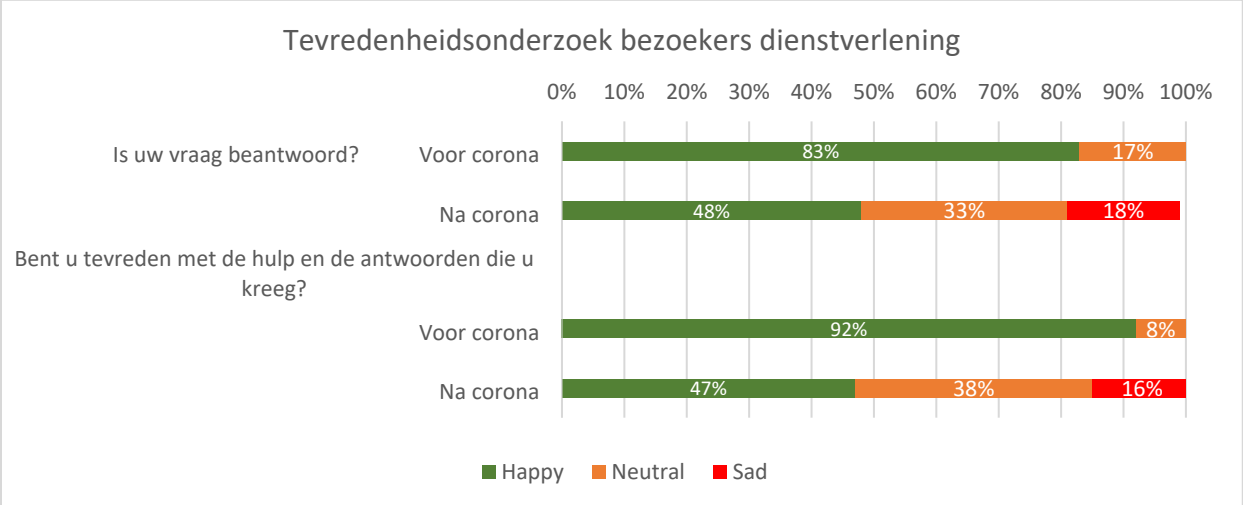
In de resultaten van de vragen over de mate waarin de bezoekers zijn geholpen is ook een duidelijk verschil te zien tussen de periode voor en na corona. Voor corona vonden alle respondenten dat ze snel geholpen werden, na corona was dit 50%. Medewerkers van het gebiedsteam is gevraagd hoe snel ze een inwoner kunnen helpen. Hiervan geeft 25% aan dat het heel snel gaat en 75% vindt dat het ‘gewoon’ gaat.

Er zijn twee vervolgvragen gesteld over de dienstverlening, namelijk ‘Is uw vraag beantwoord’ en ‘bent u tevreden met de hulp en antwoorden die u kreeg’ (zie figuur 1). Hierin zien we een zelfde verschuiving: respondenten die de vragenlijst na corona hebben ingevuld zijn minder positief over de dienstverlening. Medewerkers van het gebiedsteam zijn verdeeld in hun antwoorden. Op de vraag hoe goed kun je de vragen van inwoners beantwoorden?’ zijn de reacties van het gebiedsteam grotendeels neutraal, 15% geeft aan dat het ‘heel goed’ gaat en 20% ‘niet goed’. In de mate waarin het gebiedsteam tevreden is over de manier waarop ze inwoners kunnen helpen is 25% heel tevreden, 45% geeft aan dat het ‘gewoon’ gaat en 30% is ontevreden.

[3] Hierbij gaat het om getelde bezoeken, niet om individuele bezoekers. Herhaalbezoeken zijn daarom dubbel geteld.

[4] Op basis van 20 reacties.

Het kan zijn dat dit te maken heeft met het type vragen waar bezoekers mee komen, maar het is organisatorisch niet mogelijk geweest om de inhoud van de vragen vast te leggen. Hierdoor is het niet mogelijk om hier conclusies aan te verbinden.



Figuur 1. Tevredenheidsonderzoek bezoekers dienstverlening. Voor corona (n=36). Na corona (n=33 vraag 1 en n=32 vraag 2)

Tot slot is bezoekers gevraagd of ze Griffioenpark 3 een prettige locatie vinden om naartoe te gaan. Voor corona was 89% van de 36 bezoekers positief. Na corona is dit 50% en 28% van de bezoekers is negatief. Medewerkers van het gebiedsteam zijn verdeeld: 55% vindt het een fijne plek om te werken, 45% vindt het geen fijne plek.

Bezoekers en medewerkers van het gebiedsteam die bovenstaande vraag positief hebben beantwoord, kregen een vervolg vraag met een aantal keuzes. Hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk en er was de mogelijkheid om zelf een open antwoord te geven. Zowel voor- als na corona vinden bezoekers de toegankelijkheid een positief kenmerk van de locatie. Andere positieve kenmerken zijn dat het een plezierige plek is en dat men direct te woord werd gestaan. Het gebiedsteam benoemt ook bovenstaande punten en geeft aanvullend aan dat het een rustige plek is om te werken, dat mensen opener zijn en dat de sfeer knus is.

Na corona zijn er ook een aantal negatieve reacties gekomen. Van de 7 respondenten geeft 43% aan dat ze de locatie ontoegankelijk vinden en 29% vindt dat er teveel mensen zijn. Verder geven ze aan dat de locatie onlogisch is en dat er onvoldoende privacy is. Het gebiedsteam[5] benoemt dezelfde aandachtspunten. Zij vinden de locatie ontoegankelijk, er is onvoldoende privacy en “je weet niet wie er binnen komt”. Ook zien zij de zichtbaarheid als een aandachtspunt, mede door de stickers op het raam.

[5] Op basis van 13 reacties vanuit het gebiedsteam.

2.2.3 KCC en receptie

De receptie en het KCC is gevraagd wat hun ervaringen zijn met Griffioenpark 3. Omdat de vragen anders zijn dan de vragen voor bezoekers en het gebiedsteam worden de resultaten hier apart benoemd. De receptie geeft aan dat er ‘gewoon’ of ‘weinig’ inwoners vragen hebben voor Griffioenpark 3, bij het KCC komen er weinig vragen binnen. Vragen die vanuit de receptie worden doorverwezen naar Griffioenpark 3 gaan vooral over huishoudelijke hulp, uitkeringen, de energietoeslag en het invullen van formuleren (energietoeslag of bijstandsuitkeringen). Het KCC krijgt met name vragen over de openingstijden en waar ze terecht kunnen als ze iemand persoonlijk willen spreken.

“De mensen waarderen het zeer als ze persoonlijk met iemand kunnen spreken. GP3 is echt een pluspunt voor onze gemeente en ik denk dat we er nog veel meer uit kunnen halen. Ook om het gebiedsteam (telefonisch) te ontlasten”.

De vindbaarheid is volgens de receptie ‘gewoon’ en ‘niet goed’. Als tips geeft de receptie dan ook mee dat de zichtbaarheid beter kan, zodat het duidelijk is dat het gebiedsteam daar zit. Ook is het belangrijk om duidelijk te communiceren wanneer de locatie weinig of geen bezetting heeft, zodat mensen niet voor een dichte deur komen te staan wanneer de receptie iemand doorverwijst. Het inloop spreekuur wordt gewaardeerd, met name voor ouderen of mensen die de taal niet machtig zijn. Het KCC geeft hierbij als kanttekening aan dat men niet altijd weet dat het een vrije inloop is, *“misschien via de media nogmaals kenbaar maken”.*

2.2.4. Burgerplatform

Het burgerplatform heeft input gegeven voor de evaluatie op basis van eigen bezoeken en de reacties van anderen. “*Zij hebben allen zowel de locatie als het betreffende gesprek aldaar als prettig ervaren. Mensen zijn goed geholpen en vriendelijk te woord gestaan*”. Het burgerplatform geeft aan dat zij, zowel als bezoekers en als gebruiker, de ervaring hebben dat de doelstelling in die zin gehaald is.

Eén lid van het burgerplatform heeft de locatie zelf gebruikt tijdens de coronaperiode als spreekuur voor statushouders was zeer positief. Soms werd het verplaatst naar de *“glazen spreekruimte”* op de begane grond van het gemeentehuis. Dit werd als minder-prettig ervaren, zowel door de gebruiker als de bezoeker. Minder privacy en niet zo laagdrempelig.

Een aandachtspunt voor Griffioenpark 3 is het binnenkomen. De bel doet het niet of is niet aanwezig, waardoor men op het raam moet kloppen. Een ander punt is de geluidsoverlast wanneer er meerdere gebruikers zijn. Bijvoorbeeld een spreekuur en gesprekken tussen medewerkers en cliënten. Dit was niet onoverkomelijk: door er rekening mee te houden kon dat opgelost worden, maar het was niet ideaal.

2.2.5 Medewerkers facilitair

Medewerkers van facilitair (Vastgoed en Interne Dienst) is gevraagd naar hun ervaringen. Hierbij geven ze aan dat Vastgoed alleen bij de verbouwing betrokken zijn geweest voorafgaand aan de opening van Griffioenpark 3. Zij geven aan dat het gemeentehuis voldoende ruimte biedt om de functies van Griffioenpark 3 op te nemen.

De Interne dienst geeft aan dat zij geen zicht hebben op het gebruik van de ruimte, bijvoorbeeld voor bijeenkomsten. Hierdoor kwam het onderhoud van de koffiemachine en planten wel eens in de knel. Er is geen duidelijk aanspreekpunt voor facilitaire zaken, bijvoorbeeld over alarmeringen, het sluiten van raambekleding, doorgeven van werkzaamheden en dergelijk. Een vast aanspreekpunt is noodzakelijk. Griffioenpark 3 zou gezien worden als flexplek, maar door de vaste aanwezigheid van het gebiedsteam en Dib was het voor collega’s niet laagdrempelig genoeg om gebruik te maken van de ruimte.

Hoofdstuk 3. Conclusie en aandachtspunten vervolg

3.1 Conclusie

Het doel van Griffioenpark 3 was dat "*inwoners van Wolvega en omliggende dorpen de toegang tot het sociaal domein (gebiedsteam/Dienst in Bedrijf) als eenvoudig, vertrouwd en laagdrempelig ervaren. Zij weten hun weg te vinden en maken er optimaal gebruik van"*. Aanvullend zijn er subdoelen geformuleerd, namelijk:

1. Inwoners ervaren de dienstverlening en toegankelijkheid als meerwaarde en maken er actief gebruik van;
2. Inwoners ervaren de hulp bij hun (enkelvoudige) hulpvragen en het zoeken naar werk als snel en adequaat;
3. Inwoners ervaren Griffioenpark 3 als een laagdrempelige, veilige, ongedwongen plek met een plezierige sfeer waar men snel geholpen wordt.

Achteraf gezien zijn bovenstaande doelstellingen niet SMART[6] geformuleerd. Er zijn geen afspraken gemaakt over normen en wanneer 'goed, goed genoeg is'. Hierdoor zijn er geen harde conclusies te trekken, maar is het alleen mogelijk om doormiddel van een kwalitatief onderzoek naar de beleving en ervaringen van betrokkenen een inschatting te maken of Griffioenpark 3 voldoende aansluit bij de behoefte en of daarmee het doel bereikt is. De response van dit kwalitatieve onderzoek is met 73 reacties beperkt en hierdoor niet representatief voor de gehele populatie. Hierdoor is het 'gewicht' van het onderzoek beperkt.

Op basis van de bezoekersaantallen kan voorzichtig geconcludeerd worden dat inwoners de weg naar Griffioenpark 3 weten te vinden. De bezoekers zijn minstens gelijk aan toen de toegang nog via het gemeentehuis liep. In de resultaten van bezoekers en het gebiedsteam zien we dat het overgrote deel van de bezoekers zonder afspraak binnenkomt. Dit versterkt het beeld van laagdrempeligheid en toegankelijkheid. Hierbij moeten we wel opmerken dat we alleen aan bezoekers vragen gesteld, niet aan een bredere doelgroep (alle inwoners). Iedereen die de vragenlijst heeft ingevuld heeft Griffioenpark 3 dus al gevonden.

De tweede doelstelling zoomt ook in op inwoners die specifiek het zoeken naar werk als snel en adequaat ervaren. Hier was Griffioenpark 3 met name op ingericht, zowel in de extra fte's als in de beschikbare voorzieningen. In de periode dat Griffioenpark 3 open is geweest hebben we een verschuiving in de doelgroep gezien. De werkgelegenheid is gestegen, waardoor de werkzoekenden die we hadden verwacht er niet of in mindere mate waren. We kunnen daardoor niet direct iets zeggen over hoe snel en adequaat bezoekers het zoeken naar werk als snel en adequaat ervaren.

Wel kunnen we in het algemeen iets zeggen over de snelheid waarmee men geholpen wordt, of de vraag beantwoord is en of men tevreden is met de hulp en antwoorden. In de beoordeling van de dienstverlening door bezoekers zien we een aanzienlijk verschil tussen de periode voor en na corona. De periode na corona scoort slechter. In de reacties van het gebiedsteam zien we eenzelfde soort geluid. Op basis van deze reacties is de mate waarin de tweede doelstelling is gehaald 50/50. Mogelijk is dit te verklaren doordat er sinds de heropening een aantal zaken zijn gewijzigd. Zo is de inkomensconsulent niet meer structureel aanwezig, omdat er te weinig vragen op dit gebied kwamen. Ook gebruikt Dib Griffioenpark 3 niet langer als vaste werkplek en wegens corona is de helft van het aantal werkplekken verdwenen.

De locatie wordt zeer verschillend beoordeeld: de een vindt het een fijne plek en ervaart het als laagdrempelig, de ander ervaart het juist als onprettig. De toegankelijkheid en de knusse sfeer worden als positieve punten benoemd. Het gebrek aan privacy en de zichtbaarheid zijn aandachtspunten. Ook geven medewerkers van het gebiedsteam aan dat veiligheid een aandachtspunt is, omdat je onvoldoende zicht hebt wie er binnen komt. De derde doelstelling is daardoor voor de een gehaald en voor de ander absoluut niet. Wel is duidelijk dat mensen de huidige situatie in het gemeentehuis geen passend alternatief vinden voor Griffioenpark 3. De grote hal, de glazen gespreksruimten en het hoogte verschil bij de ingang van het gemeentehuis worden letterlijk als ontoegankelijk ervaren.

[6] SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. Doelstellingen die volgens de SMART methode zijn geformuleerd zijn concreet en hierdoor is het beter vast te stellen of een doelstelling wel/niet gehaald is.

Op basis van bovenstaande kan resumerend gezegd worden dat er aan de doelstellingen van de pilot grotendeels is voldaan. Hierbij is de kanttekening dat het onderzoek beperkt is, zowel in omvang als in doelgroep. Daarnaast is de situatie op dit moment (zowel binnen de gemeente als binnen de samenleving) anders dan aan de start van de pilot. Corona, veranderingen in de bedrijfsvoering en in de bredere samenleving als geheel maken het noodzakelijk om de keuze over de toekomst van Griffioenpark 3 ook in dit bredere perspectief te plaatsen.

3.2 Aanbevelingen aandachtspunten vervolg

Het doel van deze evaluatie is om op een neutrale manier weer te geven wat de bevindingen zijn van Griffioenpark 3 en in hoeverre de doelstellingen zijn behaald. Op basis van deze evaluatie kunnen diverse scenario's worden uitgewerkt met mogelijkheden voor de toekomst. Hieronder volgen een aantal aanbevelingen met onderwerpen om nader te onderzoeken.

De pilot Griffioenpark 3 is gestart, omdat het in een behoefte voorzag; namelijk een externe, laagdrempelige toegang. De oude situatie in het gemeentehuis sloot hier onvoldoende bij aan. Eerder in dit stuk hebben we onder 'invloeden' een aantal zaken benoemd die zowel onze eigen dienstverlening, als de samenleving hebben veranderd. Het is daarom goed om na te gaan of de behoefte nu nog steeds hetzelfde is als een aantal jaren geleden. Waar hebben inwoners behoefte aan? Wat is laagdrempelig en toegankelijk?

In het verlengde van de behoefte van inwoners moet er gekeken worden naar het totale dienstverleningsconcept en in hoeverre Griffioenpark 3 hier in past, zowel in de huidige- als een aangepaste vorm.

In de pilot Griffioenpark 3 was het realiseren van meerdere werkplekken buiten het gemeentehuis ook een punt van aandacht. Dit is in het kader van hybride/flexibel werken een andere situatie geworden die opnieuw afgewogen moet worden.

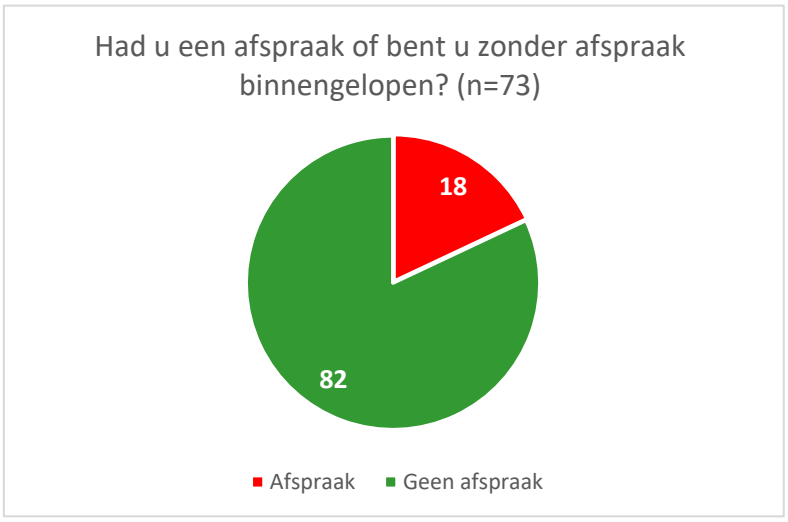
Met betrekking tot het pand zijn er een aantal mogelijkheden: doorgaan zoals het nu gaat, het pand blijven huren maar met een andere invulling of de huur opzeggen en de huidige invulling van Griffioenpark 3 onder te brengen in het gemeentehuis of een andere locatie. Het is belangrijk om na te gaan of in het brede perspectief de investering opweegt tegen de opbrengsten. Indien de huidige invulling van Griffioenpark 3 een plek krijgt in het gemeentehuis dan is het goed om na te denken over de toegankelijkheid, privacy, werkplekken, kosten inrichting etc.

Hoofdstuk 4. Bijlagen

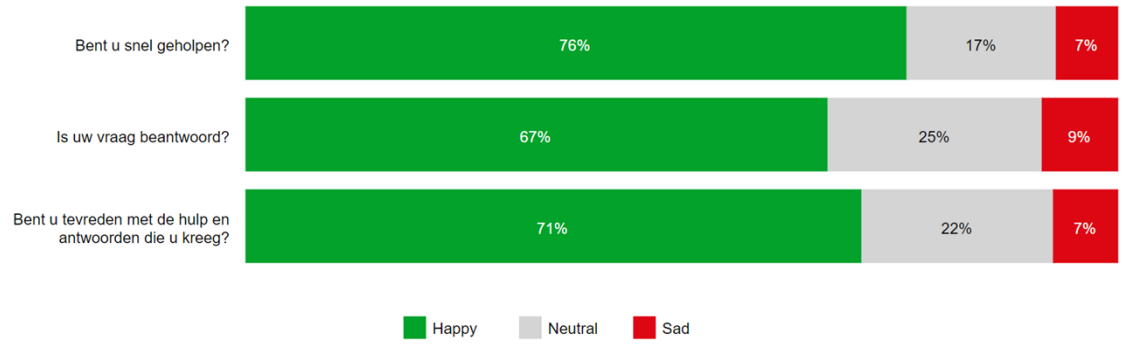
Bijlage 4.1. Klanttevredenheid Griffoenpark 3 (totaal)

In totaal hebben 73 bezoekers het tevredenheidsonderzoek ingevuld. Hiervan heeft 49% dit voor corona ingevuld (mei 2019/maart 2020) en 51% na corona (periode april/oktober 2022). Per vraag kan de hoeveelheid reacties verschillen. Dit is weergegeven met de letter ‘n’ (rechts) onderin de hoek van de grafiek. De antwoordcategorieën zijn weergegeven met smileys, blij (happy), neutraal (neutral) en verdrietig (sad).

Vraag 1. Had u een afspraak of bent u zonder afspraak binnengelopen?

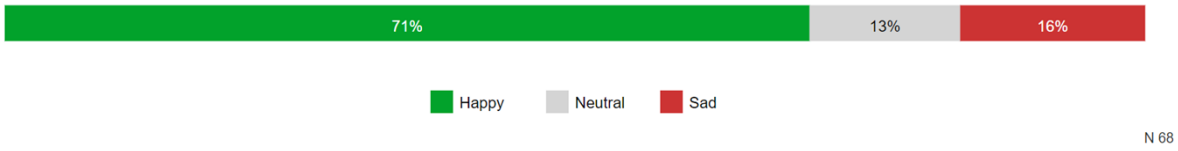


Vraag 2- 4. Bent u snel geholpen, is uw vraag beantwoord en bent u tevreden met de hulp en antwoorden die u kreeg?



	N
Bent u snel geholpen?	70
Is uw vraag beantwoord?	69
Bent u tevreden met de hulp en antwoorden die u kreeg?	68

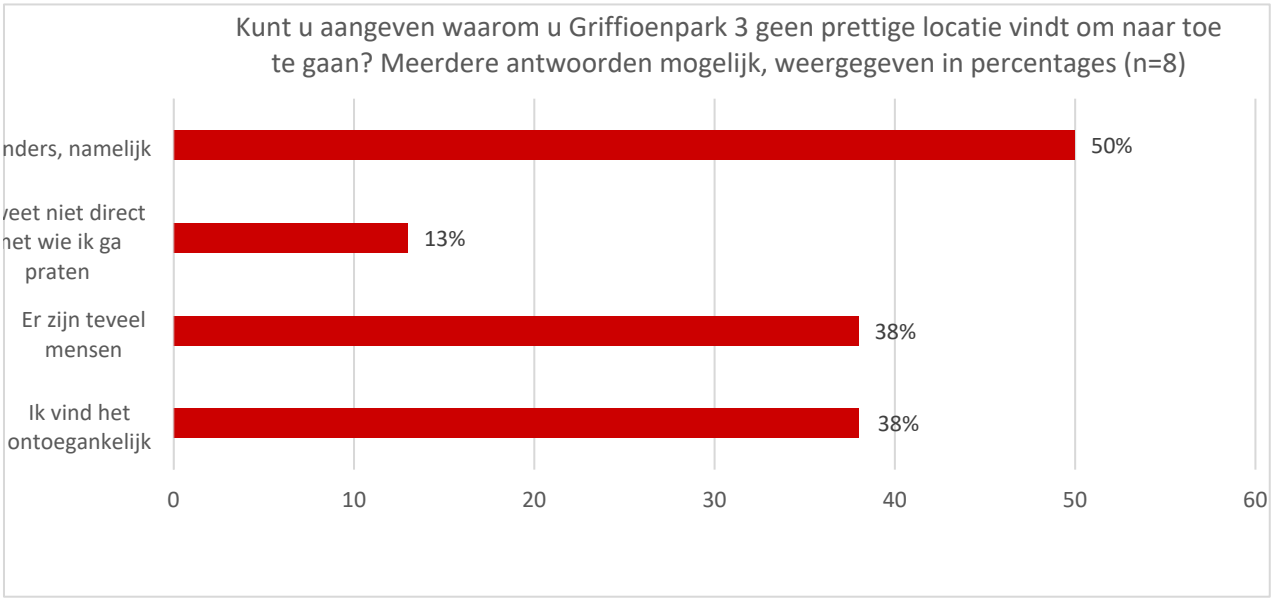
Vraag 5. Vindt u Griffioenpark 3 een prettige locatie om naartoe te gaan?



Vraag 6. Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 een prettige locatie vindt?
De antwoorden van ‘anders’ zijn verborgen in het kader van privacy (wegens de lage response).



Vraag 7. Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 geen prettige locatie vindt om naar toe te gaan?

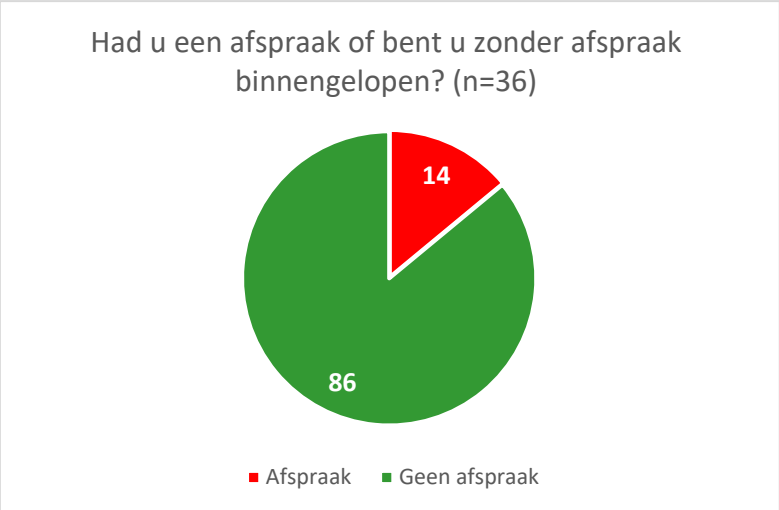


Bij 'anders' werd twee keer benoemd dat er te weinig privacy is, dat de locatie onlogisch is en dat het een fabrieksuitstraling is ('een te grote hal').

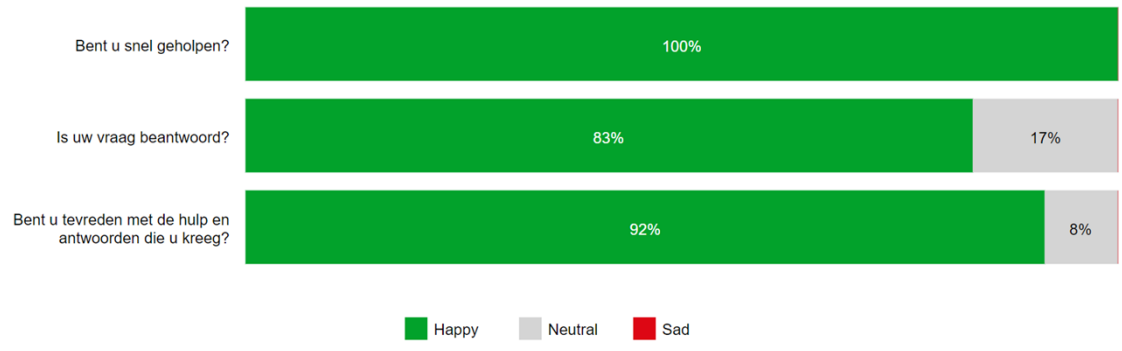
Bijlage 4.2 Klanttevredenheid Griffoenpark 3 (voor corona)

In totaal hebben 36 bezoekers het tevredenheidsonderzoek voor corona ingevuld. Dit heeft betrekking op de periode mei 2019 tot en met maart 2020. Per vraag kan de hoeveelheid reacties verschillen. Dit is weergegeven met de letter ‘n’ (rechts) onderin de hoek van de grafiek. De antwoordcategorieën zijn weergegeven met smileys, blij (happy), neutraal (neutral) en verdrietig (sad).

Vraag 1. Had u een afspraak of bent u zonder afspraak binnengelopen?

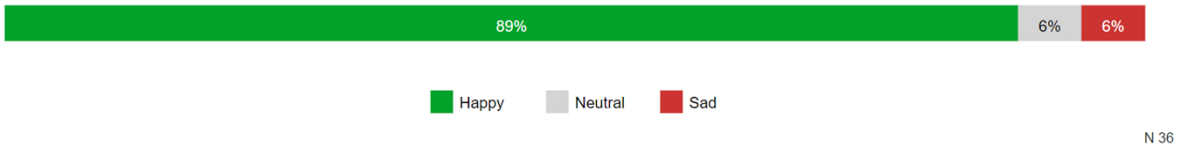


Vraag 2- 4. Bent u snel geholpen, is uw vraag beantwoord en bent u tevreden met de hulp en antwoorden die u kreeg?



	N
Bent u snel geholpen?	36
Is uw vraag beantwoord?	36
Bent u tevreden met de hulp en antwoorden die u kreeg?	36

Vraag 5. Vindt u Griffioenpark 3 een prettige locatie om naartoe te gaan?



N 36

Vraag 6. Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 een prettige locatie vindt?
De antwoorden van ‘anders’ zijn verborgen in het kader van privacy (wegens de lage response).



N 32

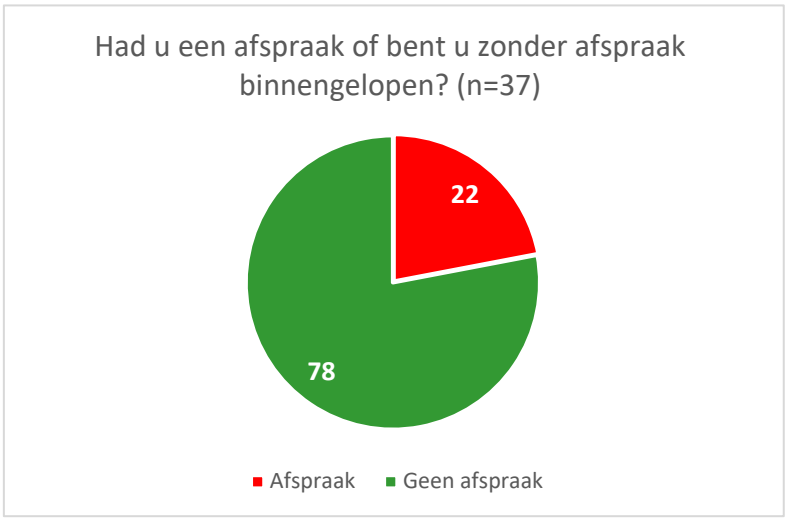
Vraag 7. Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 geen prettige locatie vindt om naar toe te gaan?

Deze data is verborgen uit privacyoverwegingen. Er zijn minstens 3 respondenten nodig.

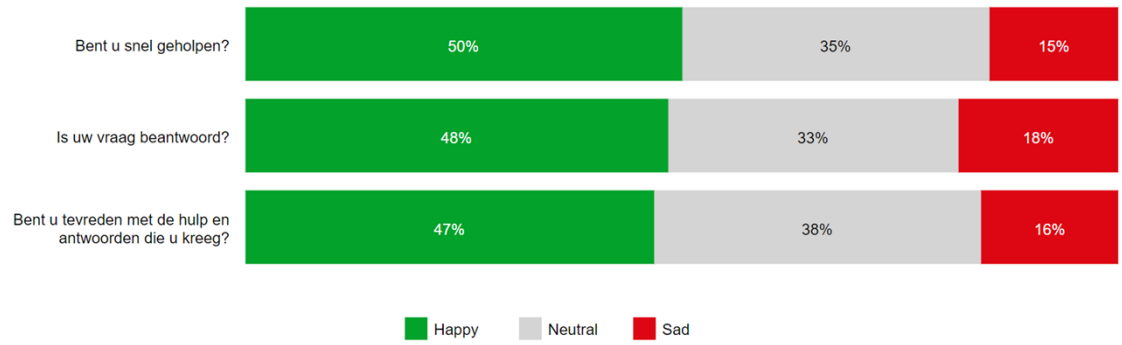
Bijlage 4.3 Klanttevredenheid Griffoenpark 3 (na corona)

In totaal hebben 37 bezoekers het tevredenheidsonderzoek na corona ingevuld. Dit heeft betrekking op de periode april tot en met september 2022. Per vraag kan de hoeveelheid reacties verschillen. Dit is weergegeven met de letter ‘n’ (rechts) onderin de hoek van de grafiek. De antwoordcategorieën zijn weergegeven met smileys, blij (happy), neutraal (neutral) en verdrietig (sad).

Vraag 1. Had u een afspraak of bent u zonder afspraak binnengelopen?

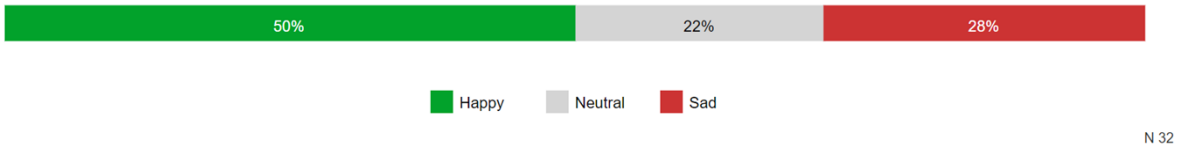


Vraag 2- 4. Bent u snel geholpen, is uw vraag beantwoord en bent u tevreden met de hulp en antwoorden die u kreeg?



	N
Bent u snel geholpen?	34
Is uw vraag beantwoord?	33
Bent u tevreden met de hulp en antwoorden die u kreeg?	32

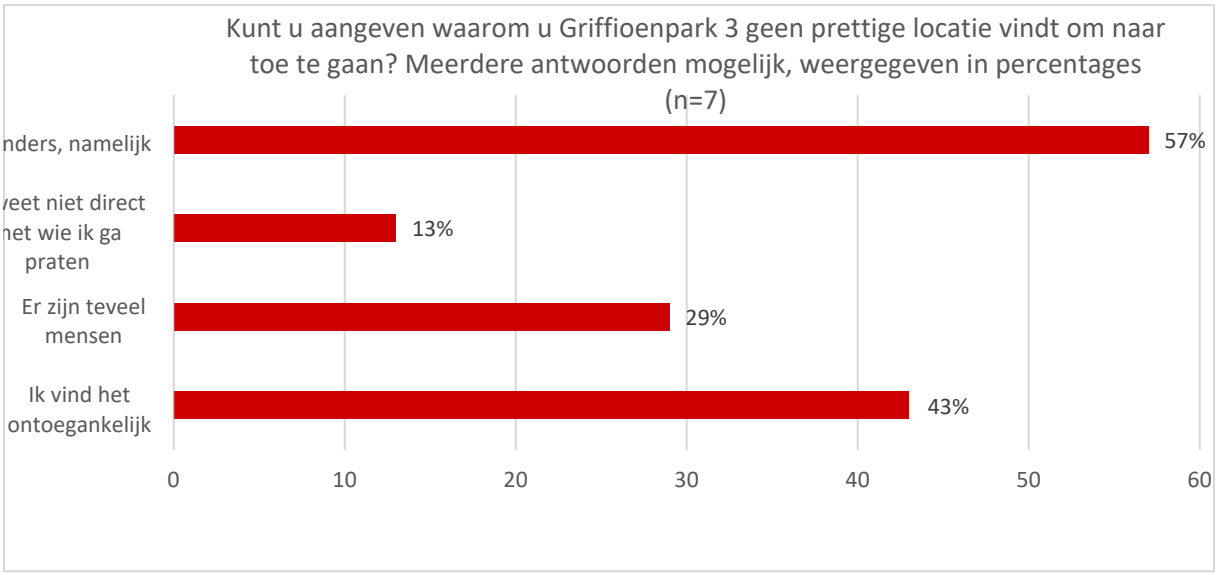
Vraag 5. Vindt u Griffioenpark 3 een prettige locatie om naartoe te gaan?



Vraag 6. Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 een prettige locatie vindt?
De antwoorden van ‘anders’ zijn verborgen in het kader van privacy (wegens de lage response).



Vraag 7. Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 geen prettige locatie vindt om naar toe te gaan?



Bij 'anders' werd twee keer benoemd dat er te weinig privacy is, dat de locatie onlogisch is en dat het een fabrieksuitstraling is ('een te grote hal').

Bijlage 4.4 Interne uitvraag gebiedsteam

Vraag	Reactie
Komen inwoners vaker met of zonder afspraak binnen?	Zonder afspraak 19x Met afspraak 0x Met/zonder afspraak 1x Totaal 20
Hoe snel kun je inwoners helpen?	Heel snel 5x Gewoon 15x Totaal 20
Hoe goed kun je de vragen van inwoners beantwoorden?	Heel goed 3x Gewoon 12x Gewoon/heel goed 1x Niet goed 4x Totaal 20
Hoe tevreden ben je met de manier waarop je inwoners kunt helpen?	Heel tevreden 5x Gewoon 8x Gewoon/heel tevreden 1x Niet tevreden 6x Totaal 20
Vind je GP3 een prettige locatie om te werken?	Ja 11x Nee 9x Totaal 20
Wat maakt dat je GP3 een prettige locatie vindt?	fijne plek, direct contact met inwoners, laagdrempelige manier om met mensen in gesprek te gaan. Vriendelijke uitstraling, toegankelijk, knusse sfeer *"je kunt daar rustig werken, in gh [gemeentehuis] meer onrust, overzichtelijker rustiger en prettig werken*"
Wat maakt dat je Griffioenpark 3 geen prettige locatie vindt?	Klimaatbeheersing, te warm en benauwd, ontoegankelijk, kastje naar de muur gestuurd, weet niet wie er binnen kan komen, privacy bewaken, te weinig beeldschermen, gehorig, teveel mensen, gordijnen lastig te bedienen, "iedereen krijgt alles mee, privacy" "inwoners in een ruimte zetten waar anderen je niet horen."
Gebiedsteams - Tips	Zichtbaarheid kan beter, letter op ramen geen vriendelijke uitstraling. Lastig te bereiken i.v.m. hoogteverschil plateau voor gh
	Sluiten en aankomsthal meer gaan gebruiken de inwoners lopen toch als eerste daar binnen
	Oplossing voor privacy dan wel een fijn plek, laagdrempelig en toegankelijk. Locatie nog niet goede kans gehad.
	Privacy iets aan doen
	Goede registratie aantal bezoekers zegt niks over de vragen die gesteld worden.
	Entree opfleuren zodat de locatie aanlokkelijker [sic] en herkenbaar wordt. Geluid is een probleem. Alle gesprekken zijn te verstaan niet klantvriendelijk.
	Zorg voor 1 of 2 plekken die beter geluidsdicht zij om privacygevoelige gesprekken te voeren.
	Privacy niet goed ingericht. Je kunt niet goed persoonlijke gesprekken voeren.

	te weinig privacy bij gevoelige onderwerpen. Alle gesprekken zijn goed te volgen voor de anderen die in die ruimte zitten. De cabines waar je gaat zitten zijn niet geluidsdicht
	Temperatuur in de zomer erg hoog. Erg gehorig kunt niet privé met inwoner spreken.
	Er komen naar mijn idee voornamelijk mensen binnen zonder afspraak met een WMO of inkomens vraag. Mijn kennis en expertise ligt bij jeugd. Ik heb niet het idee dat ik een bijdrage lever aan het sneller helpen van de inwoner
	In de zomer veel te warm. Airco of zonwering is nodig.

Bijlage 4.5 Interne uitvraag receptie en KCC

Receptie	
Hoeveel inwoners hebben vragen voor Griffoenpark 3?	Gewoon 2x Weinig 1x
Hoe goed kunnen ze Griffioenpark 3 vinden?	Gewoon 2x Niet goed 1x
Hoe goed kunnen jullie rekenen op de dienstverlening in Griffioenpark 3?	Heel goed 1x Gewoon 2x
Waar gaan de meeste vragen over die je doorverwijst naar Griffioenpark 3?	Huishoudelijke hulp, uitkering, energietoeslag, WMO, Oekraïnse vluchtelingen, slechte bereikbaarheid telefoon dus dan komen ze langs, hulp bij het invullen van formulieren (bijv. aanvraag energietoeslag en aanvraag bijstandsuitkering)
Receptie - Tips	Duidelijker zichtbaar dat gebiedsteam daar zit (bijvoorbeeld in letters gebiedsteam op gevel of boven de deur)
	Communicatie; Vooral bij weinig/geen bezetting of het sluiten van het kantoor. Als dit op tijd wordt medegedeeld, kunnen wij hierop inspelen. Verder is het soms onduidelijk of de afspraak bij Griffioenpark 3 of Griffioenpark 1 is.
	GP 3 zichtbaarder maken voor de burger. De mensen waarderen het zeer als ze persoonlijk met iemand kunnen spreken. GP3 is echt een pluspunt voor onze gemeente en ik denk dat we er nog veel meer uit kunnen halen. Ook om het gebiedsteam (telefonisch) te ontlasten.
Receptie - Tops	Bewoners kunnen ergens terecht met vragen en voor hulp
	Erg belangrijk dat er een inloopspreekuur is! Vooral voor ouderen of mensen die de taal niet machtig zijn.

KCC	
Hoeveel vragen komen er binnen speciaal voor Griffioenpark 3, dus niet voor de gebiedsteams?	Weinig 4x
Waar gaan deze vragen vooral over?	Openingstijden, vragen over waar ze terecht kunnen als ze iemand in persoon willen spreken, dan wel waar ze hulp kunnen krijgen bij het invullen van een aanvraag, waar ze langs kunnen gaan. *“Ik krijg geen vragen alleen voor Griffioenpark 3. Ik krijg alleen vragen voor het gebiedsteam die ik door kan zetten naar 1233. Ik verwijs wel burgers naar GP3*”
KCC tips	Men weet niet dat er een vrije inloop is. Misschien via de media nogmaals kenbaar maken.

Bijlage 4.6 Vragenlijst bezoekers Griffioenpark 3

De vragenlijst werkte met smileys in de kleuren groen (happy), oranje (neutral) en rood (sad).

1. Had u een afspraak of bent u zonder afspraak binnengelopen?
    - Afspraak
    - Geen afspraak
2. Bent u snel geholpen?
    - Groen
    - Oranje
    - Rood
3. Is uw vraag beantwoord?
    - Groen
    - Oranje
    - Rood
4. Bent u tevreden met de hulp en antwoorden die u kreeg?
    - Groen
    - Oranje
    - Rood
5. Vindt u Griffoenpark 3 een prettige locatie om naar toe te gaan?
    - Groen
    - Oranje
    - Rood
6. Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 een prettige locatie vindt?
    - Ik vind het toegankelijk
    - Het is een plezierige plek
    - Ik werd direct te woord gestaan
    - Anders, namelijk…
7. Kunt u aangeven waarom u Griffioenpark 3 geen prettige locatie vindt om naar toe te gaan?
    - Ik vind het ontoegankelijk
    - Er zijn teveel mensen
    - Ik weet niet direct met wie ik ga praten
    - Anders, namelijk…

Bijlage 4.7 Vragenlijst voor de gebiedsteams

1. Komen inwoners vaker met of zonder afspraak binnen?
    a. Met afspraak
    b. Zonder afspraak
2. Hoe snel kun je inwoners helpen?
    a. Niet snel
    b. Gewoon
    c. Heel snel
3. Hoe goed kun je de vragen van inwoners beantwoorden?
    a. Niet goed
    b. Gewoon
    c. Heel goed
4. Hoe tevreden ben je met de manier waarop je inwoners kunt helpen?
    a. Niet tevreden
    b. Gewoon
    c. Heel tevreden
5. Vind je GP3 een prettige locatie om te werken?
    a. Ja
    b. Nee
6. Indien 5 = ja, wat maakt dat je GP3 een prettige locatie vindt?
    a. Fijne plek
    b. Direct contact met inwoners
    c. Ik vind het toegankelijk
    d. Anders namelijk…
7. Indien 5= nee, wat maakt dat je Griffioenpark 3 geen prettige locatie vindt?
    a. Er zijn teveel mensen
    b. Ik weet niet wie er binnen kan komen
    c. Ik vind het ontoegankelijk
    d. Anders, namelijk…
8. Heb je verder nog tips of tops voor ons m.b.t. tot de evaluatie van Griffioenpark 3?

Bijlage 4.8 Vragen voor de receptie en KCC

Vragen receptie

1. Hoeveel inwoners hebben vragen voor Griffoenpark 3?
    a. Weinig
    b. Gewoon
    c. Veel
2. Hoe goed kunnen ze Griffioenpark 3 vinden?
    a. Niet goed
    b. Gewoon
    c. Heel goed
3. Hoe goed kunnen jullie rekenen op de dienstverlening in Griffioenpark 3?
    a. Niet goed
    b. Gewoon
    c. Heel goed
4. Waar gaan de meeste vragen over die je doorverwijst naar Griffioenpark 3?
5. Heb je verder nog tips of tops voor ons m.b.t. de evaluatie van Griffioenpark 3?

Vragen voor het KCC

1. Hoeveel vragen komen er binnen speciaal voor Griffioenpark 3, dus niet voor de gebiedsteams?
    a. Weinig
    b. Gewoon
    c. Veel
2. Waar gaan deze vragen vooral over?
3. Heb je verder nog tips of tops voor ons m.b.t. tot [sic] Griffioenpark 3?