Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage
Dienstverlening & Toegang hulp en ondersteuning

Gemeente Aalten

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Rapportage
Dienstverlening & Toegang hulp en ondersteuning

Gemeente Aalten

Concept
Datum: 31-10-2025
Projectnummer: 21953

Auteurs:
Luc Oonk, Projectmanager/ Senior onderzoeker
Danique Rietman, Onderzoeker

Moventem BV
T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van het Nederlandse Data & Insights Network (D&IN) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

DATA & INSIGHTS NETWORK

ESOMAR WORLD RESEARCH ESOMAR MEMBER

Management Samenvatting **Pagina 4**

1 Inleiding **Pagina 7**
1.1 Onderzoeksopzet Pagina 8

2 Resultaten **Pagina 9**
Contact gemeente Pagina 10
Afspraak maken Pagina **15**
Telefonische bereikbaarheid Pagina 20
Beoordeling medewerkers gemeente Pagina 21
Duidelijkheid informatie Pagina 24
Digitale diensten gemeente Pagina 26
(Toegang tot) hulp en ondersteuning Pagina 32
Toekomst gemeente Pagina 48

3 Bijlagen **Pagina 51**
Bijlage I Achtergrondvariabelen Pagina 52
Bijlage II Onderzoeksverantwoording Pagina 54

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Management Samenvatting



Contact met de gemeente

Twee derde van de respondenten (66%) had in de afgelopen twaalf maanden contact met de gemeente. Het meeste contact ging over burgerzaken. Een klein deel had contact met Laborijn of het Ondersteuningsteam. De meest gebruikte contactvormen waren telefonisch, via een bezoek aan de balie of per e-mail. De bereikbaarheid van de gemeente in het algemeen wordt door circa twee derde van de respondenten als (zeer) goed beoordeeld.

Afspraak maken

De meerderheid van de respondenten heeft weleens een afspraak gemaakt voor een bezoek aan het gemeentekantoor. Ruim de helft vindt het prettig dat men alleen op afspraak geholpen wordt. De meeste respondenten konden op het gewenste tijdstip terecht. Van degenen die online een afspraak maakten, vond ruim de helft dit (heel) makkelijk te doen.

Telefonische bereikbaarheid

Driekwart van de respondenten vindt de telefonische openingstijden van de gemeente goed.

Beoordeling medewerkers

Bijna driekwart van de respondenten, die contact had met de gemeente, is (zeer) tevreden over dit contact. Ruim driekwart voelt zich serieus genomen door de medewerker en heeft het gevoel goed geholpen te zijn.

Duidelijkheid van informatie

De ruime meerderheid vindt de communicatie van de gemeente — via brieven, huis-aan-huisbladen, website en sociale media — begrijpelijk. Vrijwel niemand heeft ooit hulp nodig gehad om gemeentelijke brieven of formulieren te begrijpen of in te vullen.

Digitale diensten

De digitale diensten die het meest gebruikt werden zijn de informatievoorziening via de website en de mogelijkheid om online een afspraak te maken. Ruim de helft van de gebruikers vindt doorgaans gemakkelijk wat zij zoeken op de website.

Een meerderheid is in het algemeen (zeer) tevreden over de digitale dienstverlening. Tegelijk weet 62% niet of de gemeente voldoende rekening houdt met mensen die extra ondersteuning nodig hebben, bijvoorbeeld vanwege beperkte taalvaardigheid.

Uit de open antwoorden blijkt dat respondenten die tevreden zijn over de digitale dienstverlening vooral waarde hechten aan gebruiksgemak, toegankelijkheid en overzichtelijkheid. Zij noemen verbeterpunten als een duidelijkere structuur van de website, eenvoudigere taal en meer transparantie over de status van aanvragen. Respondenten die minder tevreden zijn, ervaren de systemen als traag of onoverzichtelijk en vragen om persoonlijke ondersteuning, alternatieven voor minder digitale inwoners en snellere processen.

(Toegang tot) hulp en ondersteuning

De meeste respondenten geven aan goed te kunnen meedoen in de samenleving, bijvoorbeeld via sociale contacten, activiteiten buitenshuis of vrijwilligerswerk. De ruime meerderheid vindt dat inwoners zelf (mede) verantwoordelijk zijn voor hun deelname aan de samenleving. Ruim de helft weet waar men terecht kan met vragen over zorg, welzijn of ondersteuning. Bij vragen over hulp of ondersteuning zoekt men meestal eerst contact met de huisarts of zoekt men online naar informatie.

Ruim de helft van de respondenten heeft nog geen hulp of ondersteuning nodig gehad. Een derde had dit wel en had geen moeite om deze hulp te vinden. Onder degenen die wél moeite hebben ervaren, worden verschillende redenen genoemd; geen enkel aspect sprong eruit als duidelijk het lastigst. Bijna de helft weet waar men terecht kan als men twijfelt of ondersteuning nodig is, terwijl een kwart niet weet met welke hulp- of ondersteuningsvragen men bij de gemeente terecht kan.

Van de respondenten die contact hadden over zorg en ondersteuning en/of werk en inkomen, gaf ruim driekwart aan de gevraagde hulp of ondersteuning te hebben ontvangen. Bij de eerste keer contact over hulp of ondersteuning heeft de meerderheid de voorkeur voor telefonisch contact. Respondenten vinden begrijpelijke informatie, een vast aanspreekpunt en vriendelijkheid het belangrijkst bij het eerste contact met de gemeente.

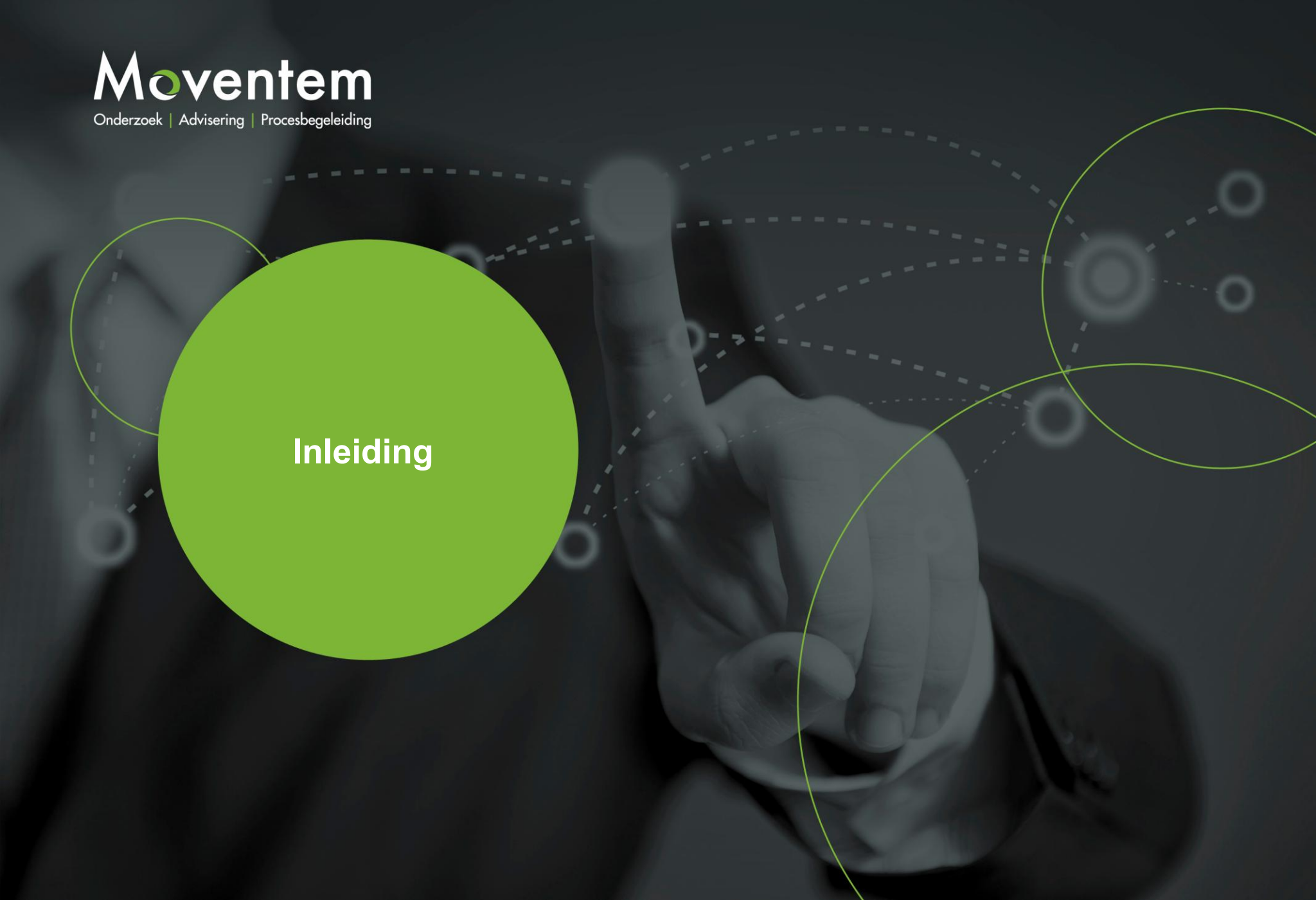
Toekomst gemeente

Een grote meerderheid van de deelnemers vindt dat de gemeente moet investeren in het voorkomen van problemen en in de eigen kracht van respondenten.

In de open antwoorden over toekomstige verbeteringen komt naar voren dat respondenten waarde hechten aan persoonlijke, toegankelijke en laagdrempelige dienstverlening. Zij vragen om één duidelijk aanspreekpunt, korte lijnen en minder bureaucratie. Daarnaast vinden zij begrijpelijke communicatie, zichtbare aanwezigheid in de buurt en blijvende mogelijkheden voor persoonlijk contact belangrijk. Ook worden betrouwbaarheid, snelheid en transparantie in processen vaak genoemd als aandachtspunten.

Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Inleiding



Doel onderzoek

Met dit onderzoek wil de gemeente beter begrijpen hoe inwoners de dienstverlening van de gemeente ervaren – en in het bijzonder de toegang tot hulp en ondersteuning.

Benaderen doelgroep

In opdracht van gemeente Aalten heeft Moventem een onderzoek over de dienstverlening van de gemeente uitgevoerd onder de 1.603 leden van U Spreekt. De panelleden hebben de mogelijkheid gehad om de vragenlijst in te vullen tussen 2 en 28 september 2025. Er is 1 keer een reminder verstuurd, aan iedereen waarvan nog geen ingevulde vragenlijst was ontvangen.

Deelnemers

In totaal hebben 604 panelleden de vragenlijst volledig ingevuld. Een responsrate van 38%. Via de open link deden 29 respondenten mee.

Met het totale aantal respondenten (633) kunnen met een betrouwbaarheid van 95% en een foutmarge van 3,83% uitspraken worden gedaan over de populatie.

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten (‘n’) de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

In bijlage 2 van deze rapportage wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en representativiteit van de resultaten. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in ‘Bijlagenboek bij Rapportage Dienstverlening’.

Moventem

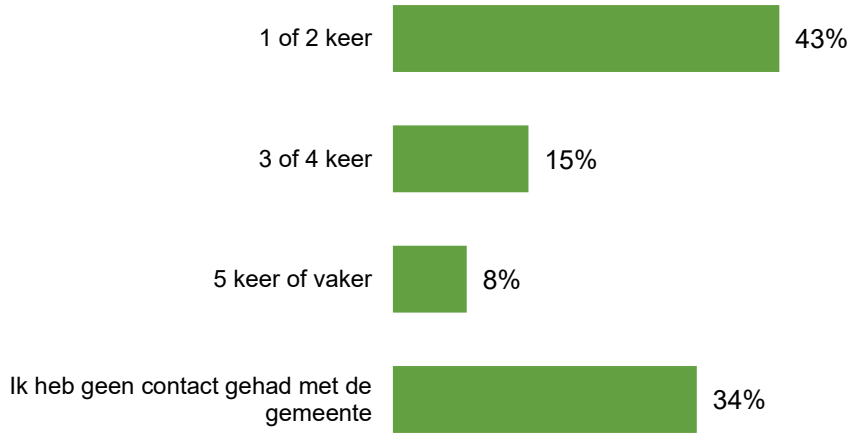
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding



Resultaten

Ruim een derde heeft in de afgelopen 12 maanden geen contact gehad met de gemeente, 66% had dit wel

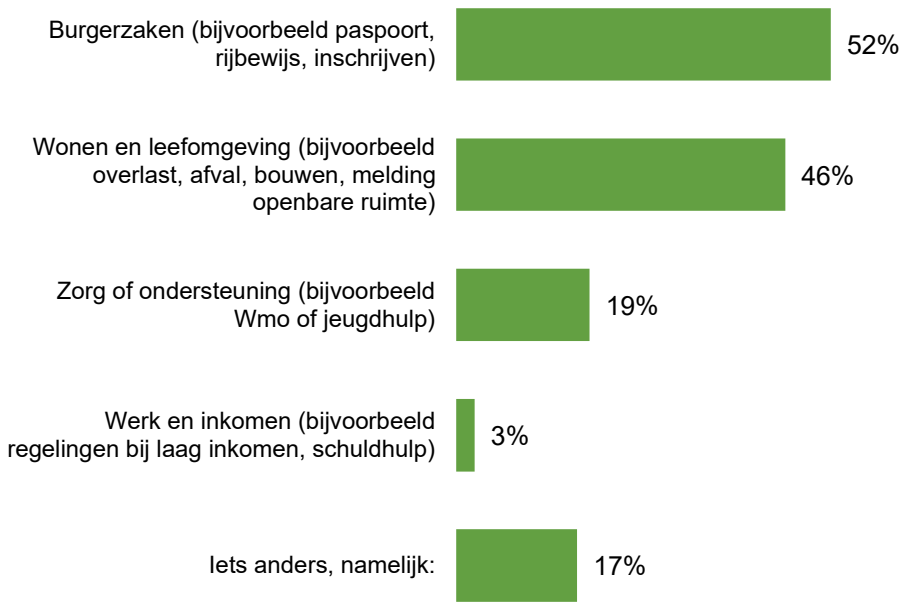
Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (n=633) *Het contact kan persoonlijk zijn geweest, telefonisch, per e-mail, via de website (online formulier) of via een 'direct message' op een social media kanaal van de gemeente.*



Ruim de helft die in de afgelopen 12 maanden contact had met de gemeente, had dit over burgerzaken

Voor welke onderwerpen had u de afgelopen 12 maanden contact met de gemeente? (n=413) *Meerdere antwoorden mogelijk*

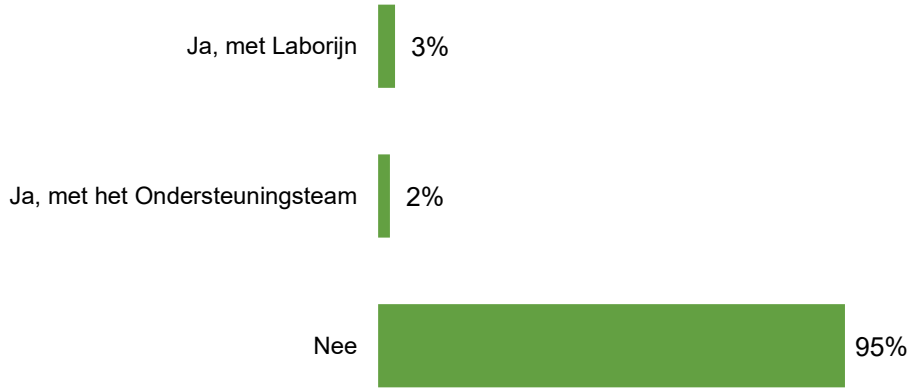
Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente



De ruime meerderheid had in de afgelopen 12 maanden geen contact met Laborijn en/of het Ondersteuningsteam

Gemeente Aalten werkt samen met organisaties die taken en dienstverlening van de gemeente overnemen. Denk aan Laborijn voor bijvoorbeeld uitkeringen en het Ondersteuningsteam (OT) voor jeugdhulp.

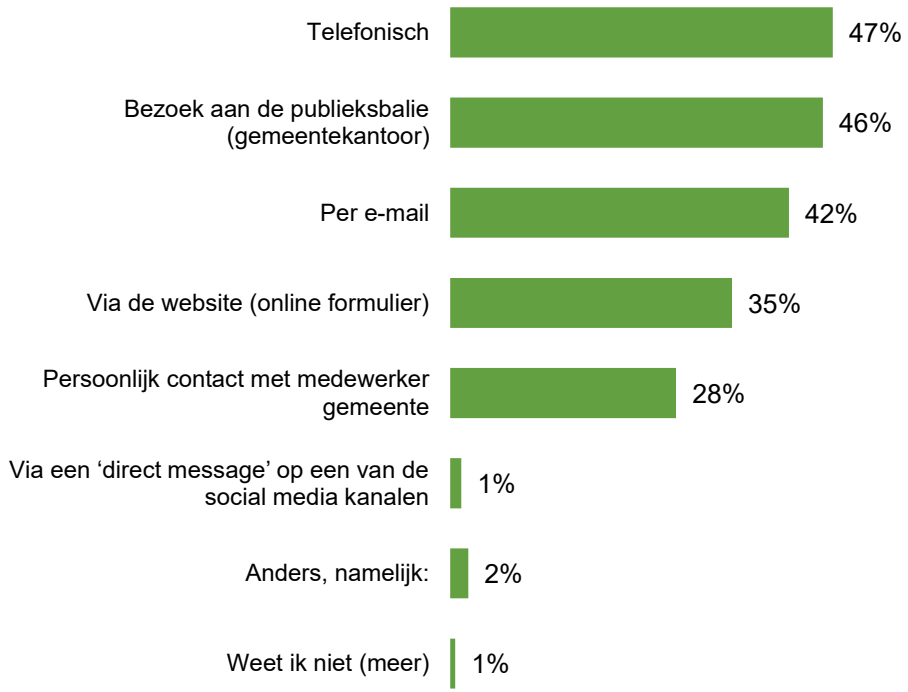
Heeft u in de afgelopen 12 maanden contact gehad met Laborijn en/of het Ondersteuningsteam? (n=633) *Meer antwoorden mogelijk*



Respondenten hadden vooral telefonisch, via baliebezoek of per mail contact met de gemeente

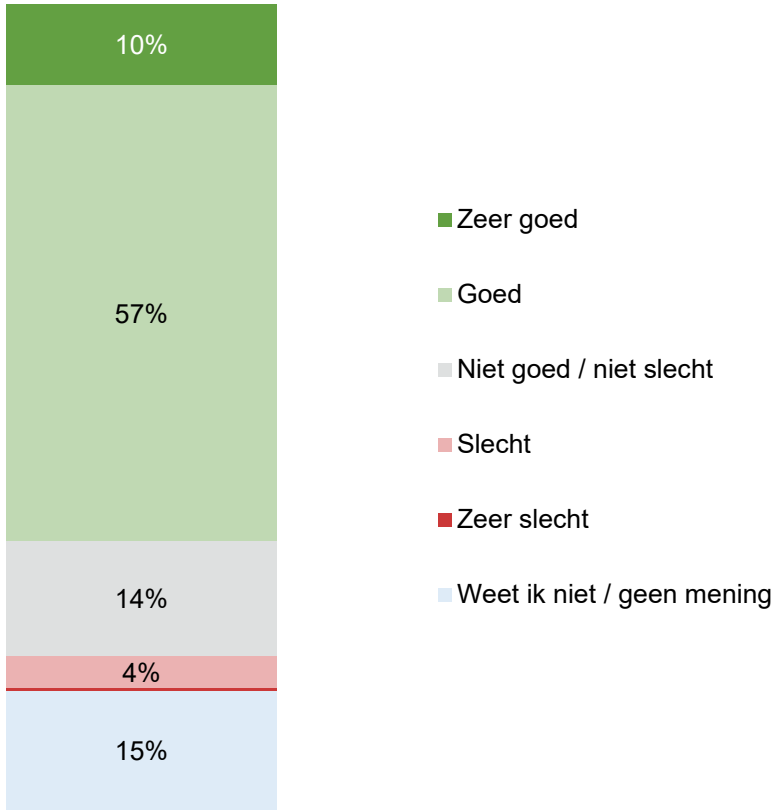
Hoe heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente? (n=413) *Meer antwoorden mogelijk*

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente



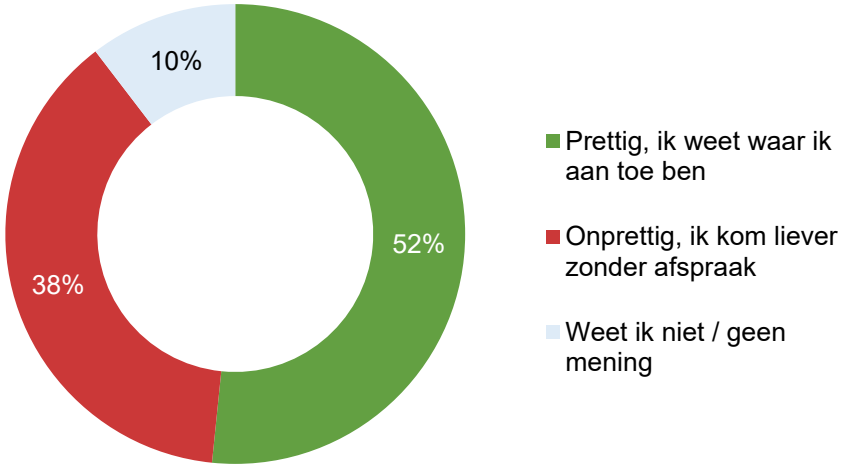
De bereikbaarheid van de gemeente in het algemeen wordt door twee derde als (zeer) goed beoordeeld

Hoe beoordeelt u de bereikbaarheid van de gemeente in het algemeen? (n=633)



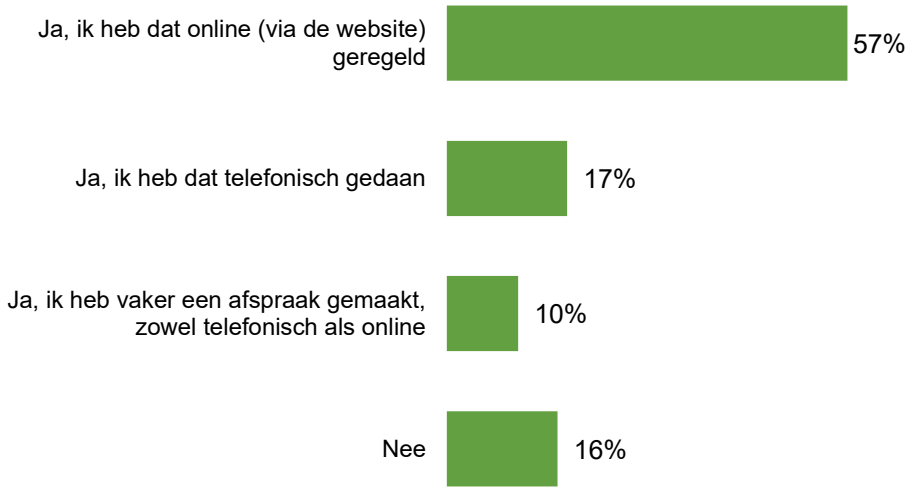
Ruim de helft vindt het prettig dat ze alleen op afspraak bij het gemeentekantoor geholpen kunnen worden

Wat vindt u ervan dat u alleen op afspraak bij het gemeentekantoor geholpen kunt worden? (n=633)



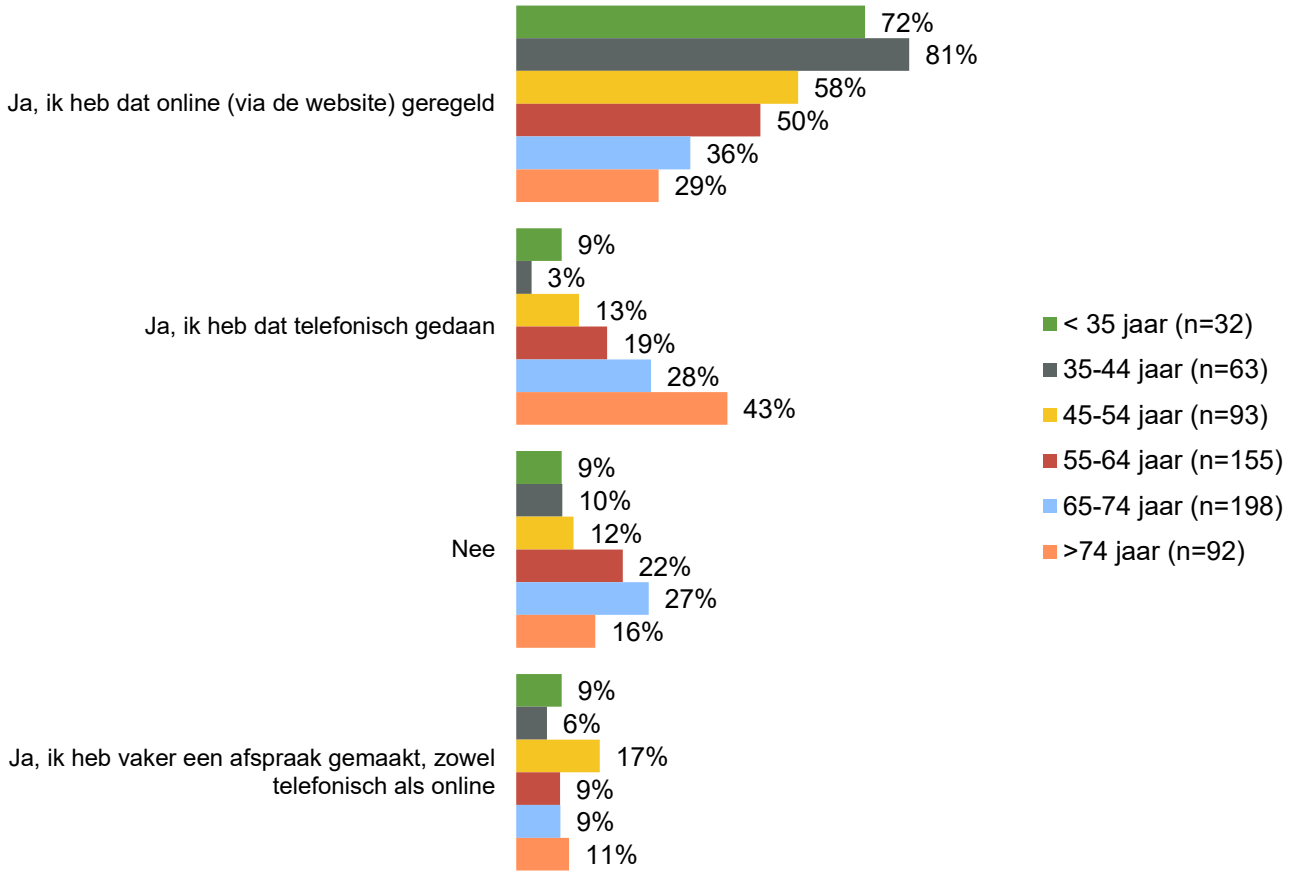
De ruime meerderheid heeft wel eens een afspraak gemaakt voor een bezoek aan het gemeentekantoor

Heeft u wel eens een afspraak gemaakt voor een bezoek aan het gemeentekantoor? (n=633)



Jongere respondenten maken afspraken voor een bezoek vaker online, oudere respondenten vaker telefonisch

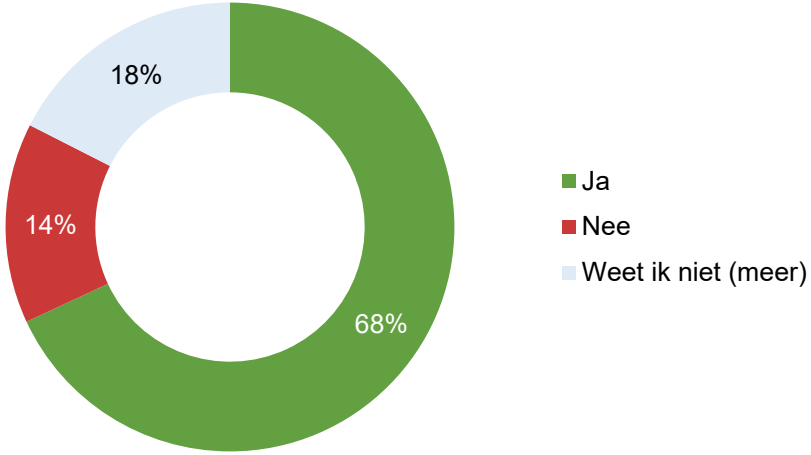
Heeft u wel eens een afspraak gemaakt voor een bezoek aan het gemeentekantoor?



De meerderheid die weleens een afspraak heeft gemaakt voor gemeentebezoek, kon op het gewenste tijdstip komen

Kon u op het door u gewenste tijdstip een afspraak maken? (n=510)

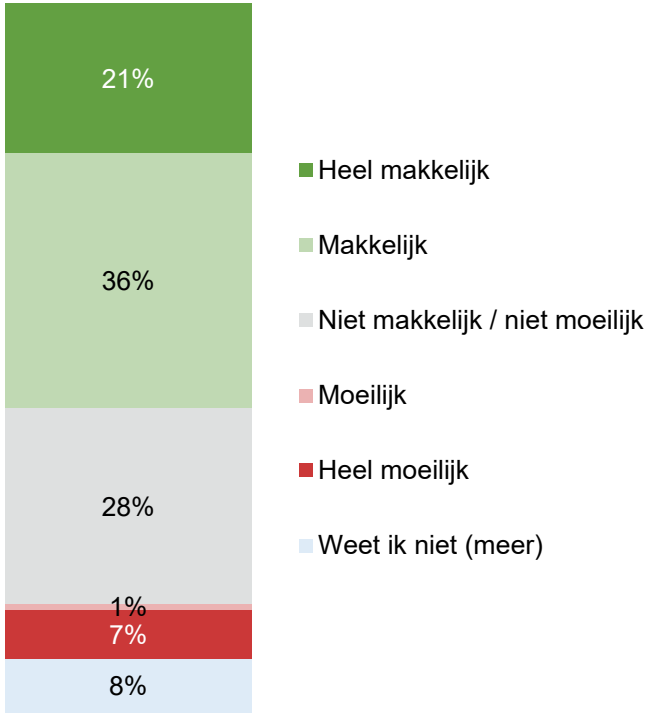
Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die weleens een afspraak hebben gemaakt voor een bezoek aan het gemeentekantoor



Ruim de helft vond het (heel) makkelijk om online een afspraak te maken

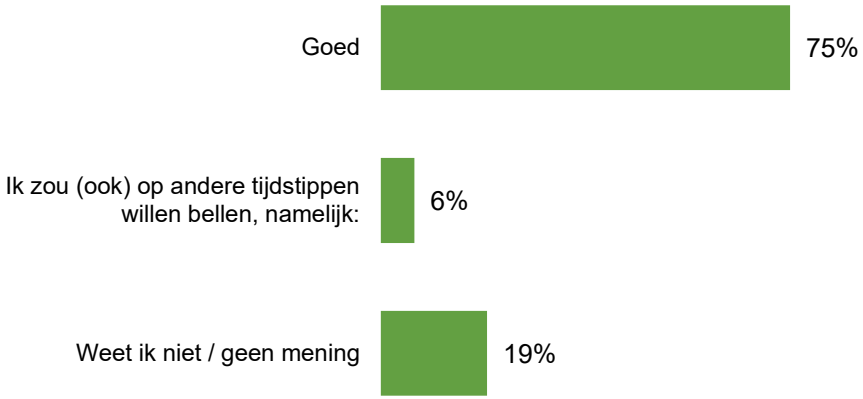
Hoe makkelijk was het voor u om online (via de website) een afspraak te maken voor een bezoek aan het gemeentekantoor? (n=65)

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die weleens online een afspraak hebben gemaakt voor een bezoek aan het gemeentekantoor



Driekwart vindt de telefonische openingstijden van de gemeente goed

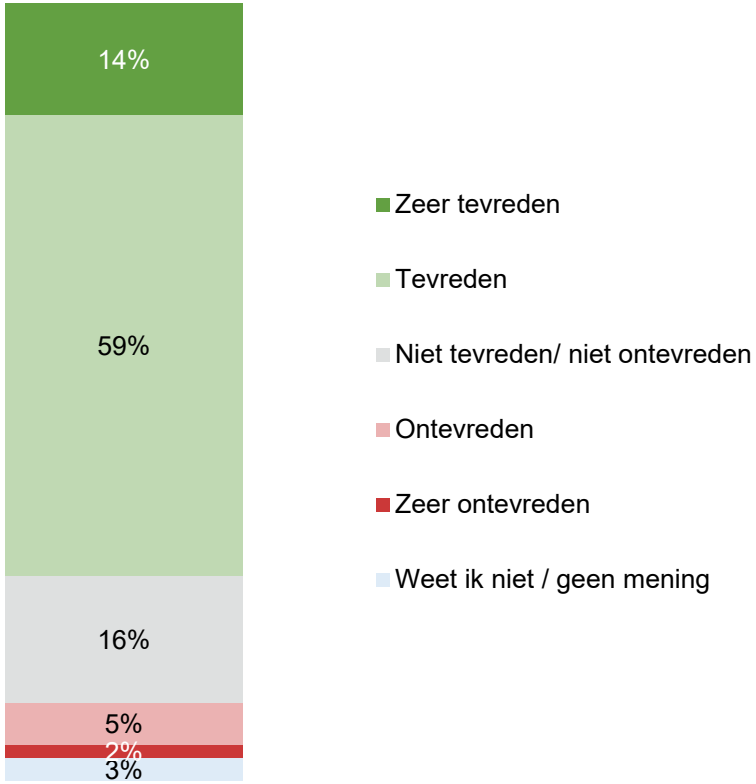
Wat vindt u van de telefonische openingstijden van de gemeente? (n=633)



Nagenoeg driekwart is (zeer) tevreden over het contact met de medewerker(s) van de gemeente

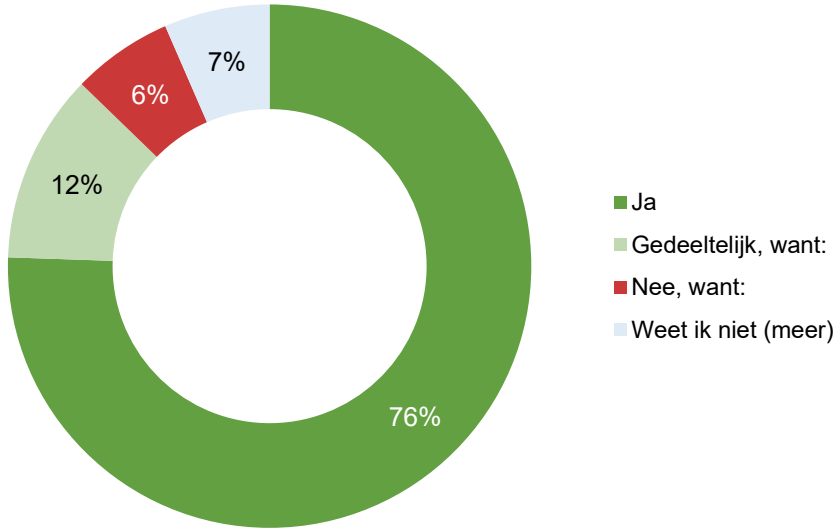
Hoe tevreden bent u over het contact met de medewerker(s) van de gemeente? (n=413)

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die in de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente



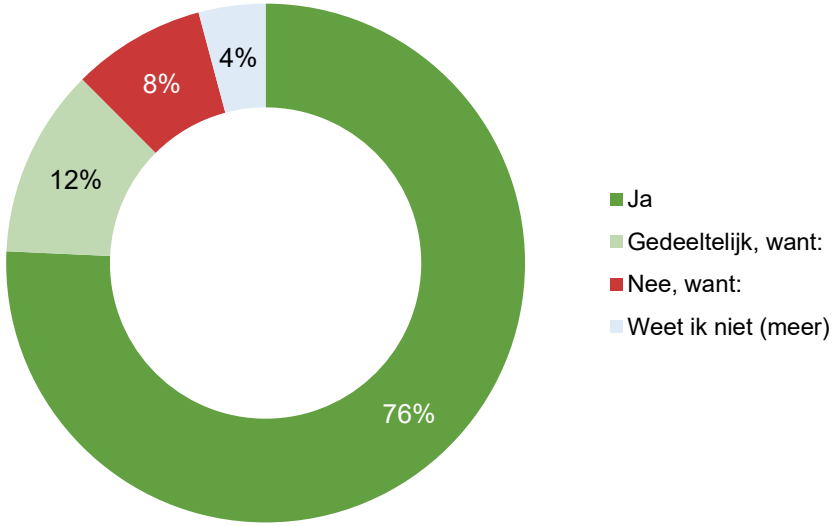
Ruim driekwart had het gevoel dat ze in het contact met de medewerker serieus genomen werd

Had u het gevoel dat u in het contact met de medewerker van de gemeente serieus genomen werden? (n=413)



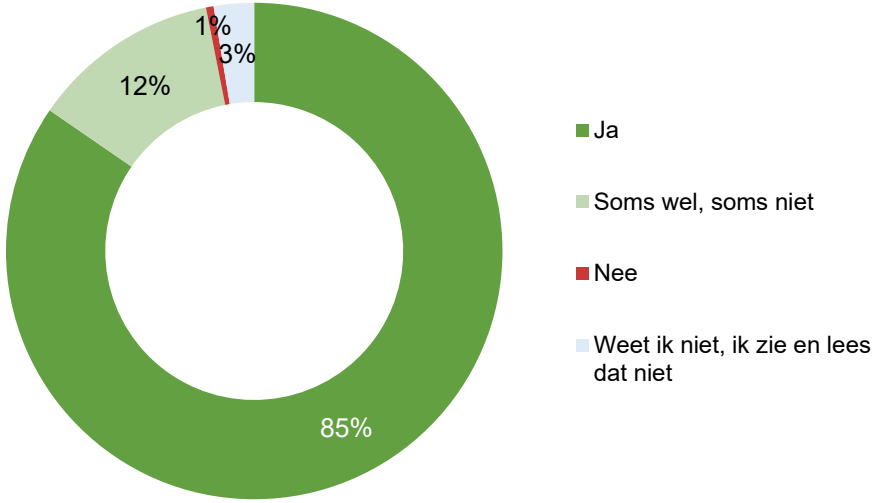
Ruim driekwart had het gevoel dat ze in het contact met de medewerker goed geholpen is

Had u het gevoel dat u in het contact met de medewerker van de gemeente goed geholpen bent? (n=413)



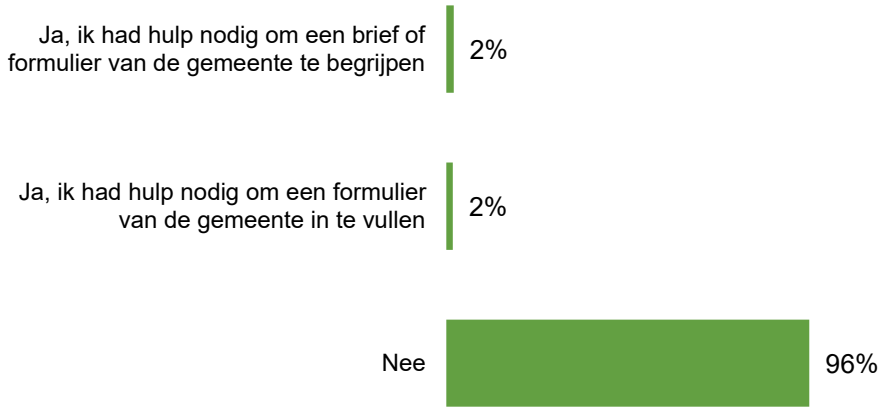
De ruime meerderheid vindt de manier waarop de gemeente ze informeert begrijpelijk

Is de manier waarop de gemeente u informeert (met bijvoorbeeld brieven, via het gemeentenieuws in Aalten Vooruit en De Band, de website of social media) voor u begrijpelijk? (n=633)



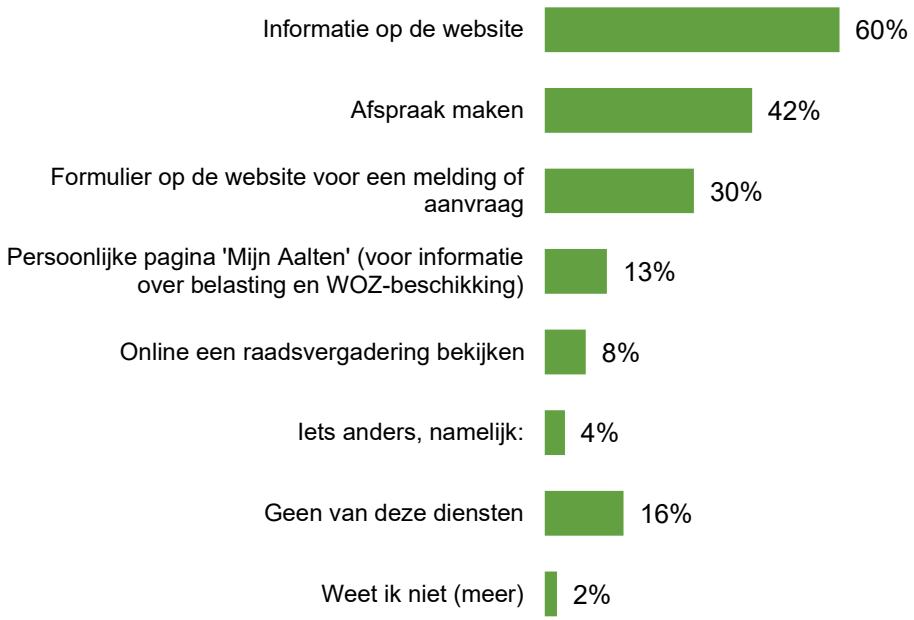
Vrijwel niemand heeft ooit hulp nodig gehad om een brief of formulier van de gemeente te begrijpen of in te vullen

Heeft u ooit hulp nodig gehad om een brief of formulier van de gemeente te begrijpen of een formulier in te vullen? (n=633) *Meer antwoorden mogelijk*



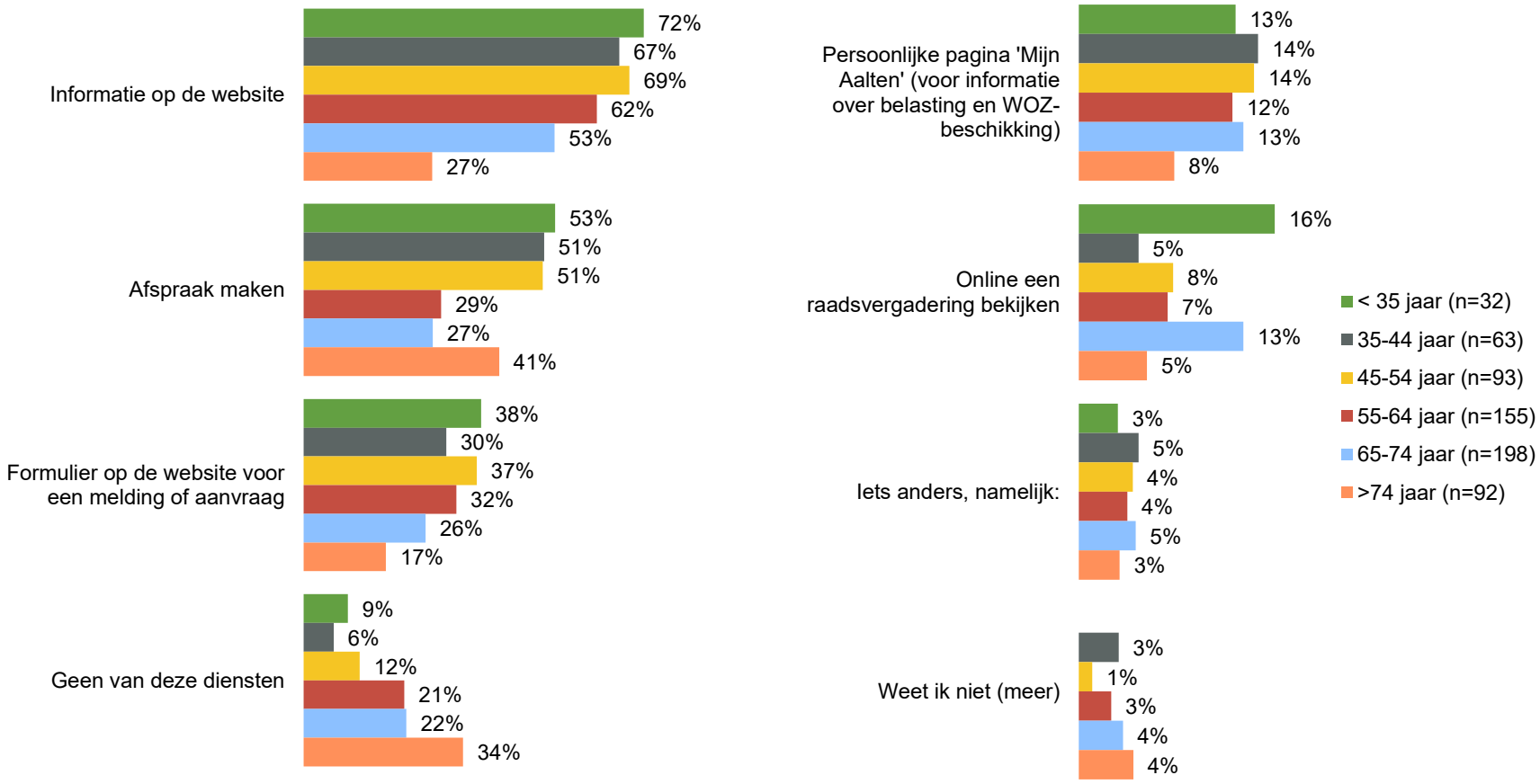
De digitale diensten 'informatie op de website' en 'afspraak maken' zijn de afgelopen tijd het vaakst gebruikt

Van welke digitale diensten van de gemeente heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt? (n=633) *Meer antwoorden mogelijk*



Respondenten van 75 jaar en ouder zoeken veel minder vaak informatie op de website van de gemeente

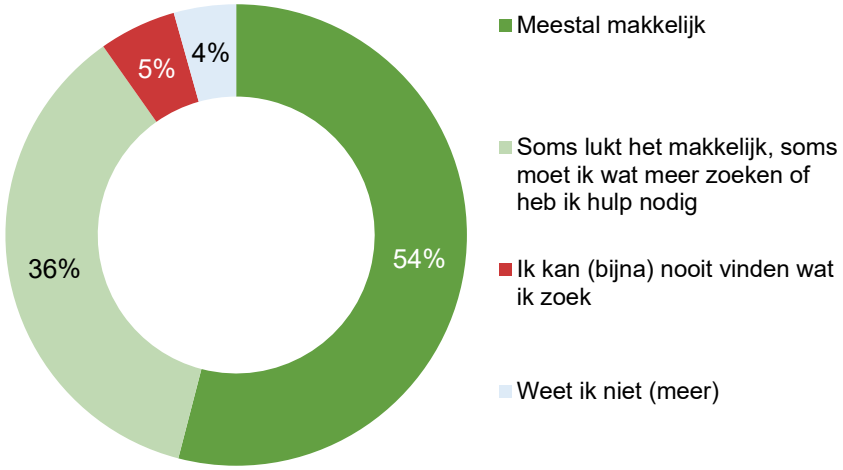
Van welke digitale diensten van de gemeente heeft u in de afgelopen 12 maanden gebruik gemaakt? *Meer antwoorden mogelijk*



Ruim de helft kan meestal makkelijk vinden wat ze zoekt op de website

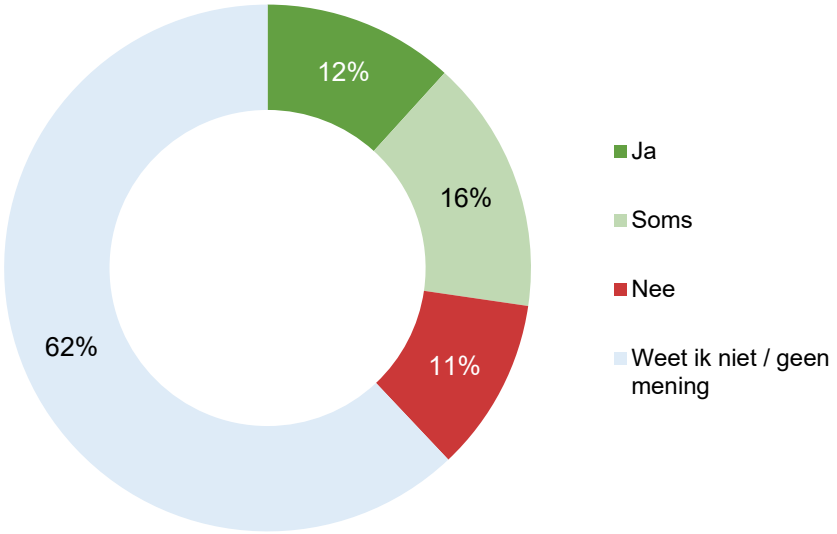
Kunt u makkelijk vinden wat u zoekt op de website van de gemeente? (n=490)

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die van digitale dienst(en) van de gemeente gebruik hebben gemaakt in de afgelopen 12 maanden



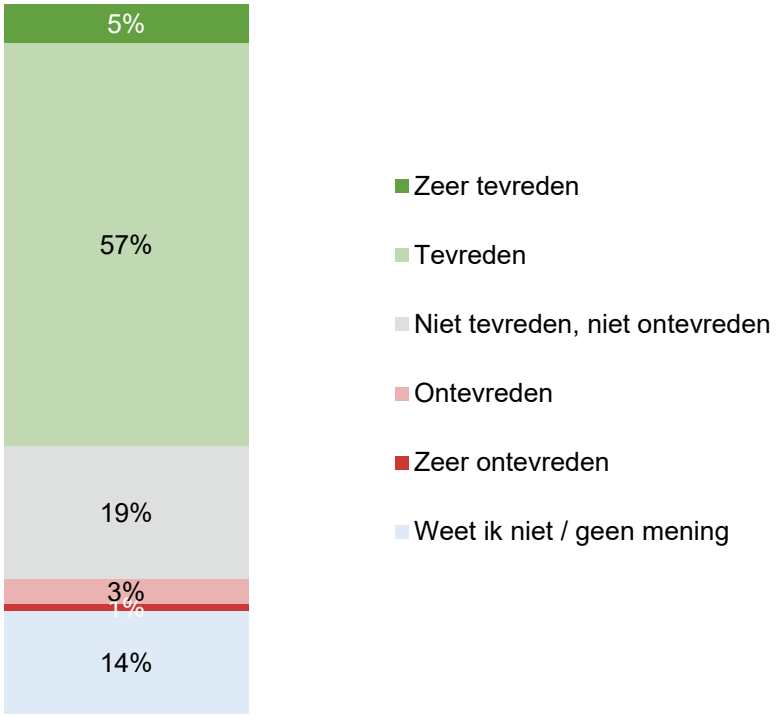
62% weet niet of de gemeente voldoende rekening houdt met mensen die extra ondersteuning nodig hebben

Vindt u dat de gemeente, bij de digitale dienstverlening, voldoende rekening houdt met mensen die extra ondersteuning nodig hebben?
(n=633) *Bijvoorbeeld vanwege een beperkte taalvaardigheid.*



De meerderheid is in het algemeen (zeer) tevreden over de digitale dienstverlening van de gemeente

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de digitale dienstverlening van de gemeente? (n=633)

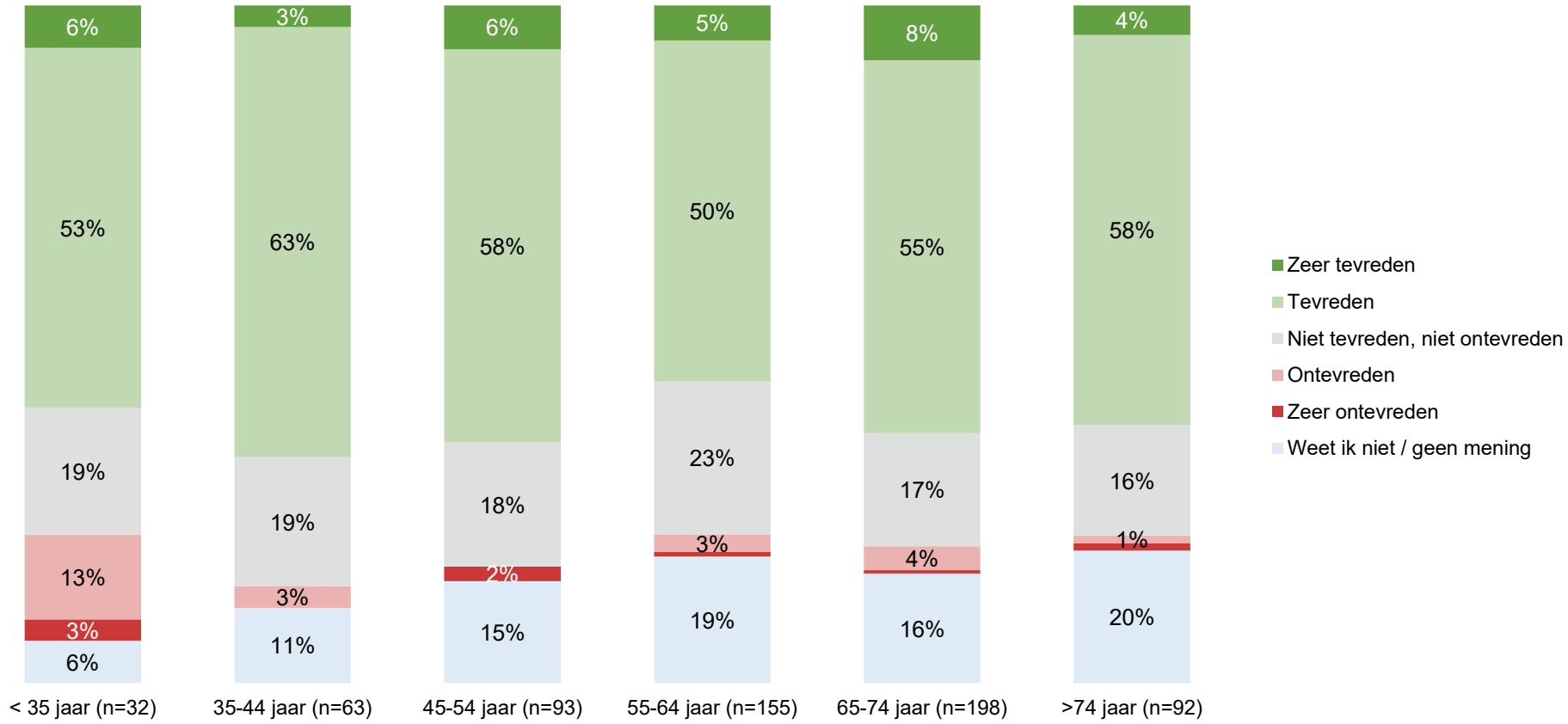


Inwoners die tevreden zijn over de digitale dienstverlening van de gemeente zien vooral kansen om het gebruiksgemak en de toegankelijkheid te verbeteren. De website kan overzichtelijker, met een betere zoekfunctie, duidelijkere structuur en eenvoudiger taal. Ook is het belangrijk dat er rekening wordt gehouden met mensen die minder digitaal vaardig zijn, bijvoorbeeld door alternatieve contactroutes zoals telefonisch of schriftelijk te behouden en informatie in meerdere talen aan te bieden. Verder vragen inwoners om kortere en duidelijkere processen, meer transparantie over de status van aanvragen en meldingen, en klantvriendelijkere communicatie. Kortom: men is positief, maar ziet ruimte voor een dienstverlening die eenvoudiger, inclusiever en beter vindbaar is.

Inwoners die ontevreden of niet tevreden, niet ontevreden zijn over de digitale dienstverlening van de gemeente ervaren de systemen als onoverzichtelijk, traag en moeilijk te gebruiken. Zoekfuncties werken slecht, informatie is onduidelijk en processen verlopen vaak langzaam, met lange wachttijden op reacties. Er is behoefte aan eenvoudigere, beter gestructureerde websites, duidelijke communicatie, persoonlijke ondersteuning en alternatieven voor minder digitale inwoners. Ook worden tools zoals chatbots, een overzicht van lopende zaken en mobielvriendelijke afspraken genoemd als gewenste verbeteringen. Kortom: de dienstverlening moet toegankelijker, sneller en klantvriendelijker.

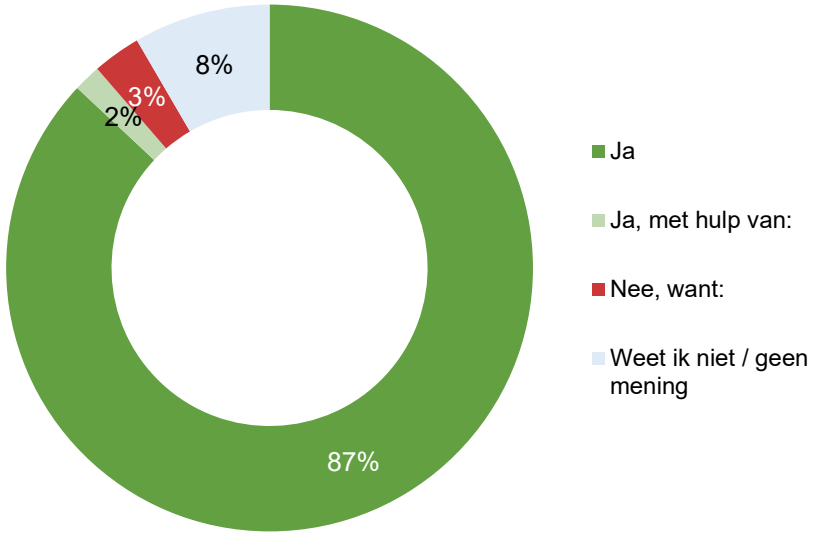
Respondenten van alle leeftijden zijn in het algemeen (zeer) tevreden over de digitale dienstverlening van de gemeente

Hoe tevreden bent u in het algemeen over de digitale dienstverlening van de gemeente?



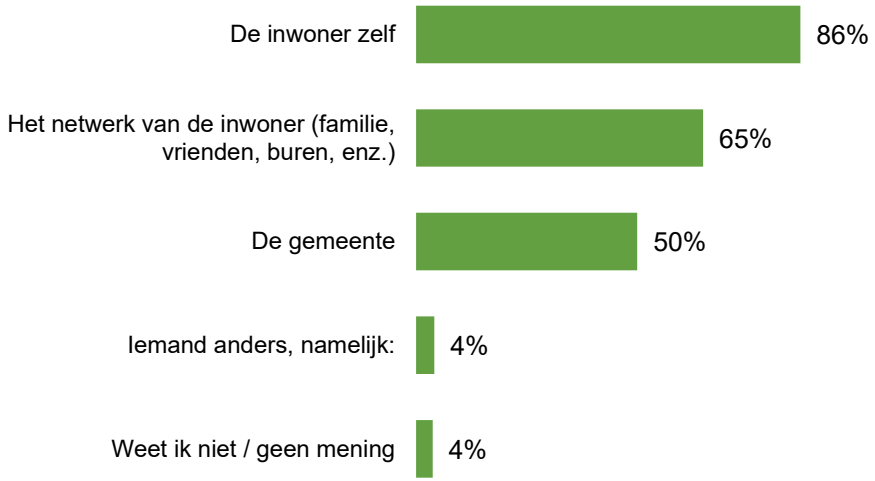
De ruime meerderheid kan goed meedoen in de samenleving

Kunt u goed meedoen in de samenleving met sociale contacten, activiteiten buitenshuis en/of vrijwilligerswerk? (n=633)



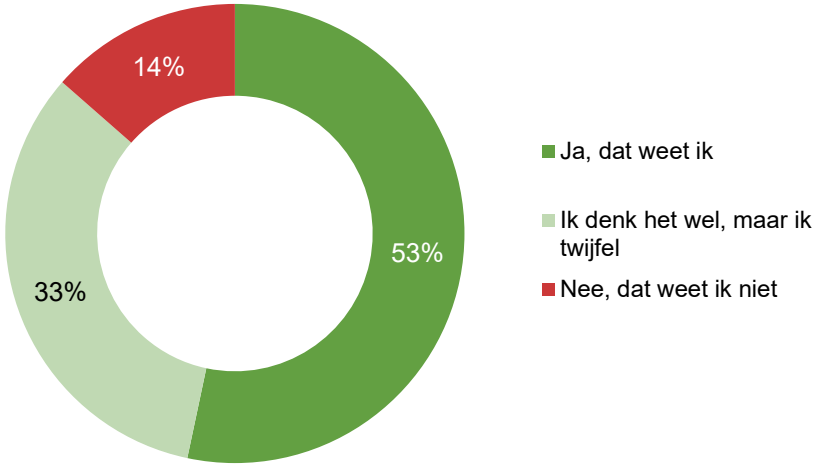
De ruime meerderheid vindt dat de inwoner zelf (mede) verantwoordelijk is voor het meedoen van inwoners

Wie vindt u dat (mede)verantwoordelijk is voor het meedoen van inwoners in de samenleving? (n=633) *Meer antwoorden mogelijk*



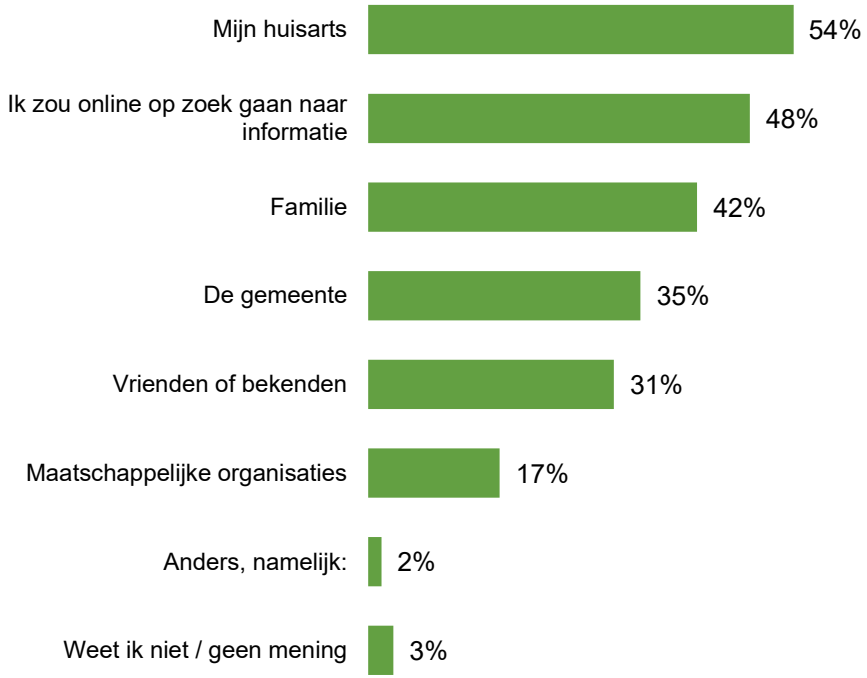
Ruim de helft weet waar ze terecht kunnen met een vraag over zorg, welzijn of ondersteuning

Weet u waar u terecht kunt met een vraag over zorg, welzijn of ondersteuning? (n=633)



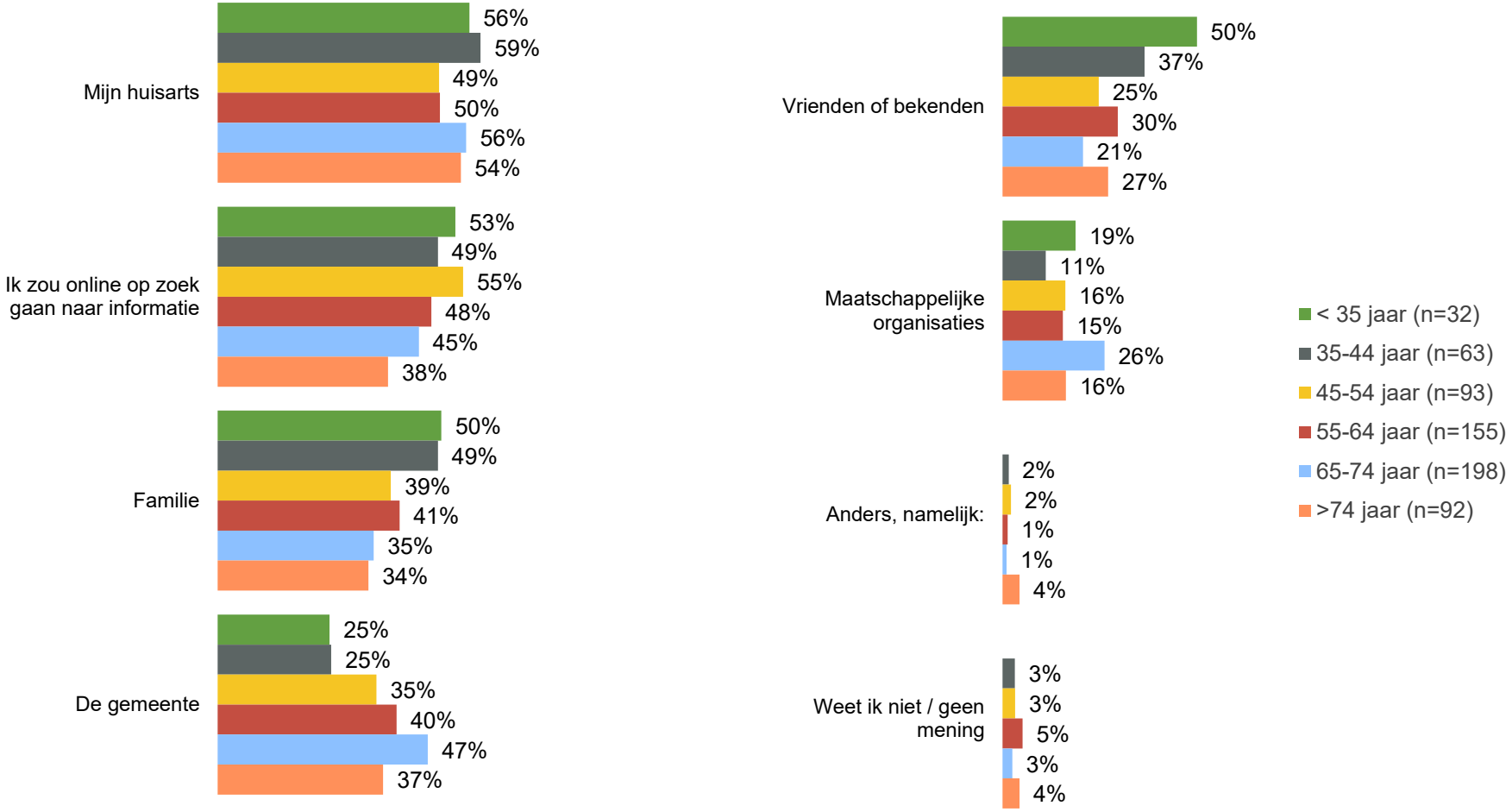
Met een vraag over hulp of ondersteuning zouden de meeste mensen naar de huisarts gaan of online zoeken

Waar zou u het liefst naartoe gaan met een vraag over hulp of ondersteuning? (n=633) *Maximaal drie antwoorden mogelijk*



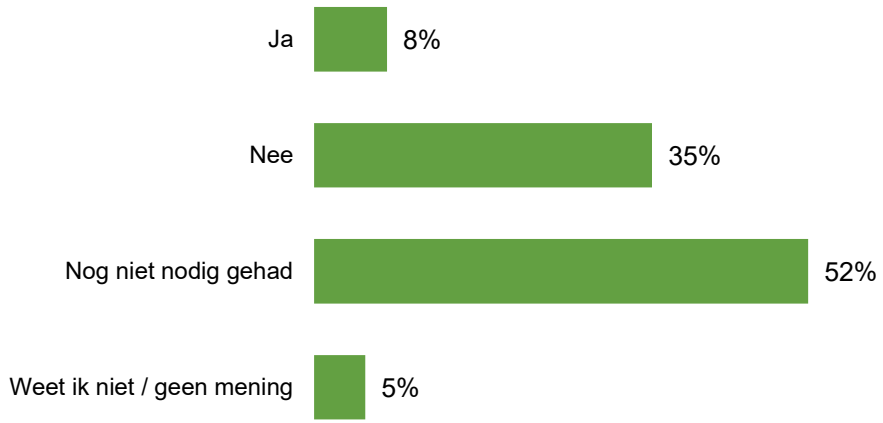
Respondenten die ouder zijn dan 45 zouden vaker naar de gemeente gaan met een vraag over hulp of ondersteuning

Waar zou u het liefst naartoe gaan met een vraag over hulp of ondersteuning? *Maximaal drie antwoorden mogelijk*



Ruim de helft heeft nog geen hulp of ondersteuning nodig gehad. Een derde had geen moeite om dit te vinden

Heeft u ooit moeite gehad met het vinden van hulp of ondersteuning bij de gemeente? (n=633)



Vrijwel alle onderdelen worden als even lastig beoordeeld om hulp of ondersteuning te vinden

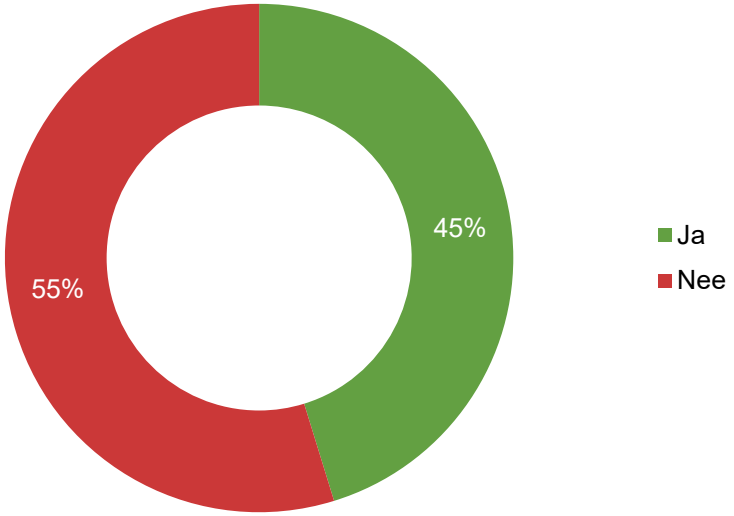
Wat maakte het lastig om hulp of ondersteuning te vinden? (n=44)
Meer antwoorden mogelijk

Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die wel eens moeite hadden met het vinden van hulp of ondersteuning



Bijna de helft weet waar ze terecht kan als ze niet zeker weet of ze ondersteuning nodig heeft

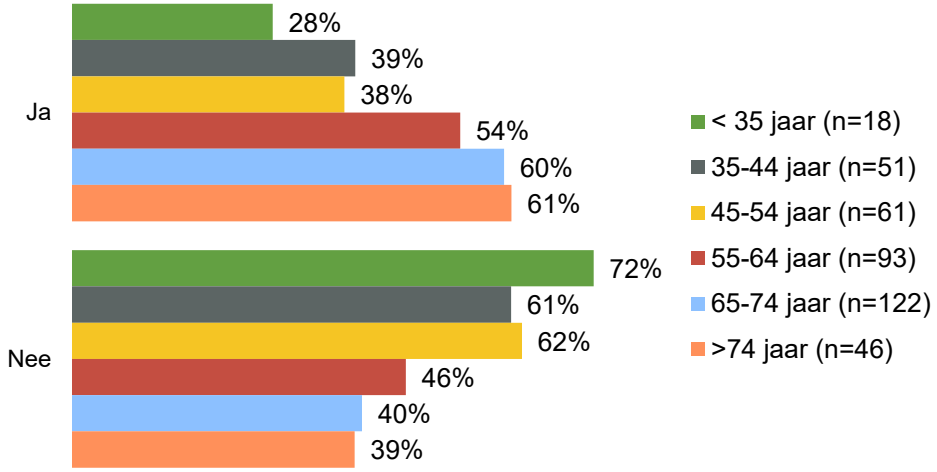
Weet u waar u terecht kunt als u niet zeker weet of u ondersteuning nodig hebt? (n=391)



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die wel eens moeite hadden met het vinden van hulp of ondersteuning, dit nog niet nodig hebben gehad of het niet weten.

Hoe ouder respondenten zijn, hoe vaker ze weten waar ze terecht kunnen als zij ondersteuning nodig hebben

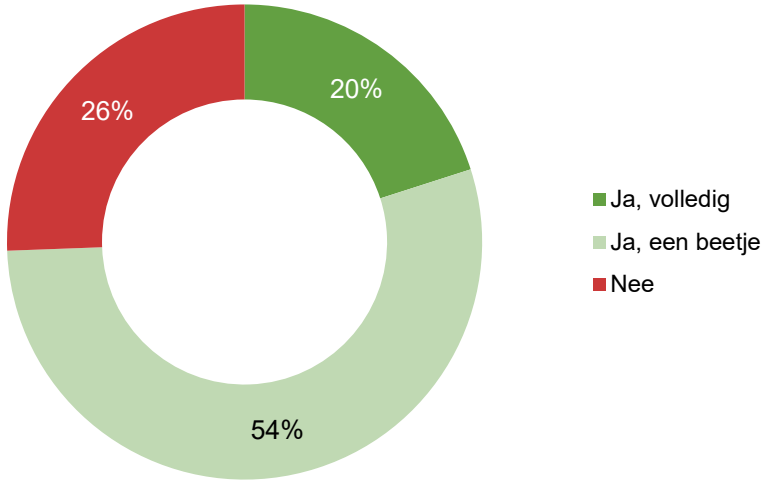
Weet u waar u terecht kunt als u niet zeker weet of u ondersteuning nodig hebt?



Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die wel eens moeite hadden met het vinden van hulp of ondersteuning, dit nog niet nodig hebben gehad of het niet weten. Vanwege het lage aantal respondenten jonger dan 35 jaar dat de vraag heeft beantwoord zijn de resultaten voor deze groep indicatief.

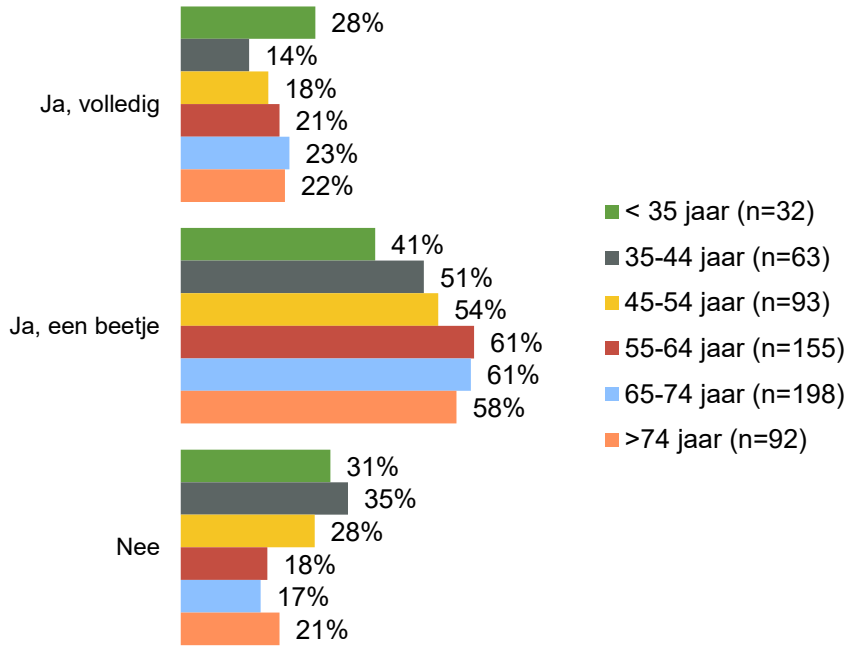
Een kwart weet niet met welke hulp- of ondersteunings-vragen ze bij de gemeente terecht kunnen

Weet u met welke hulp- en ondersteuningsvragen u bij de gemeente terecht kunt? (n=633)



Respondenten jonger dan 35 weten vaker volledig met welke vragen ze bij de gemeente terecht kunnen

Weet u met welke hulp- en ondersteuningsvragen u bij de gemeente terecht kunt?



Ruim driekwart (die dit nodig had) kreeg de hulp of ondersteuning waar ze om gevraagd hadden

Eerder in deze vragenlijst gaf u aan dat u (wel eens) contact heeft gehad met de gemeente over zorg en ondersteuning en/of werk en inkomen. Kreeg u toen de hulp of ondersteuning die u nodig had? (n=85)



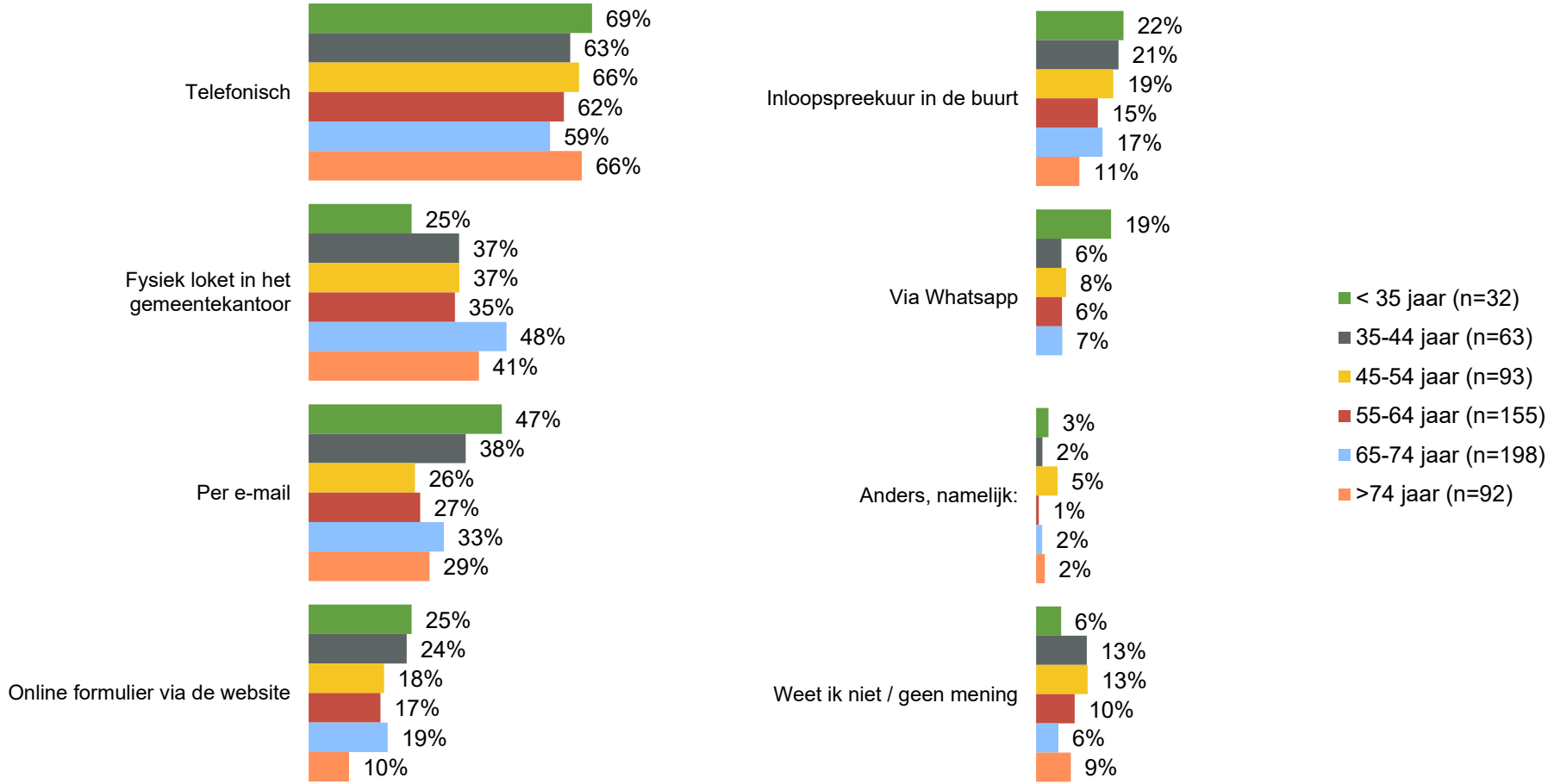
De eerste keer heeft de meerderheid het liefst telefonisch contact met de gemeente voor hulp/ondersteuning

Hoe heeft u, de eerste keer, het liefst contact met de gemeente als u hulp en ondersteuning nodig hebt? (n=633)
Maximaal drie antwoorden mogelijk



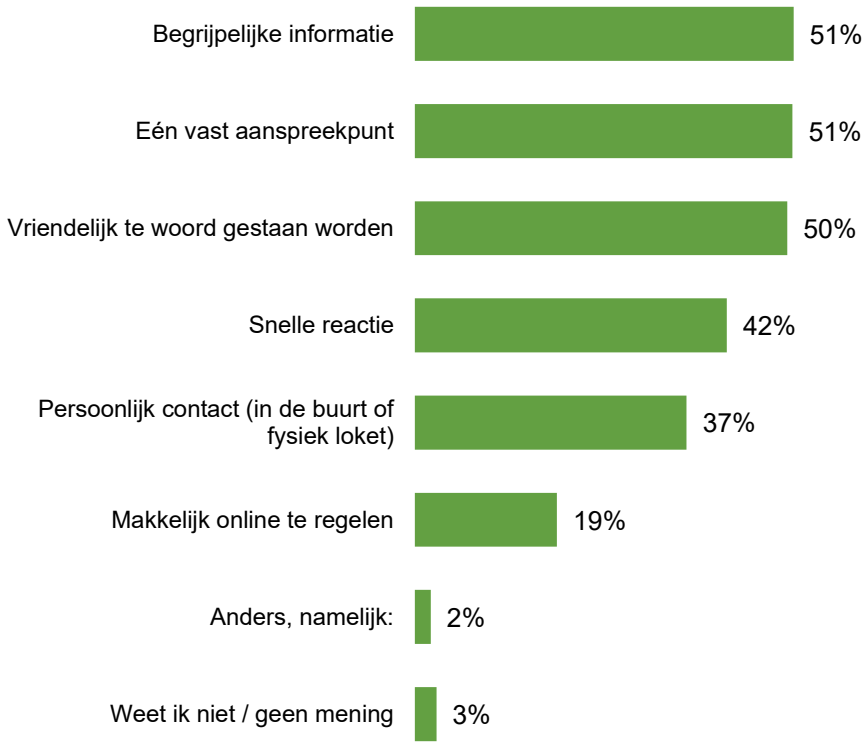
Respondenten van alle leeftijden hebben het liefst eerst telefonisch contact met de gemeente voor hulp/ondersteuning

Hoe heeft u, de eerste keer, het liefst contact met de gemeente als u hulp en ondersteuning nodig hebt?
Maximaal drie antwoorden mogelijk



Begrijpelijke informatie, één vast aanspreekpunt en vriendelijkheid vindt men het belangrijkst bij het eerste contact

Wat vindt u belangrijk bij het eerste contact met de gemeente over hulp en ondersteuning? (n=633) *Maximaal drie antwoorden mogelijk*

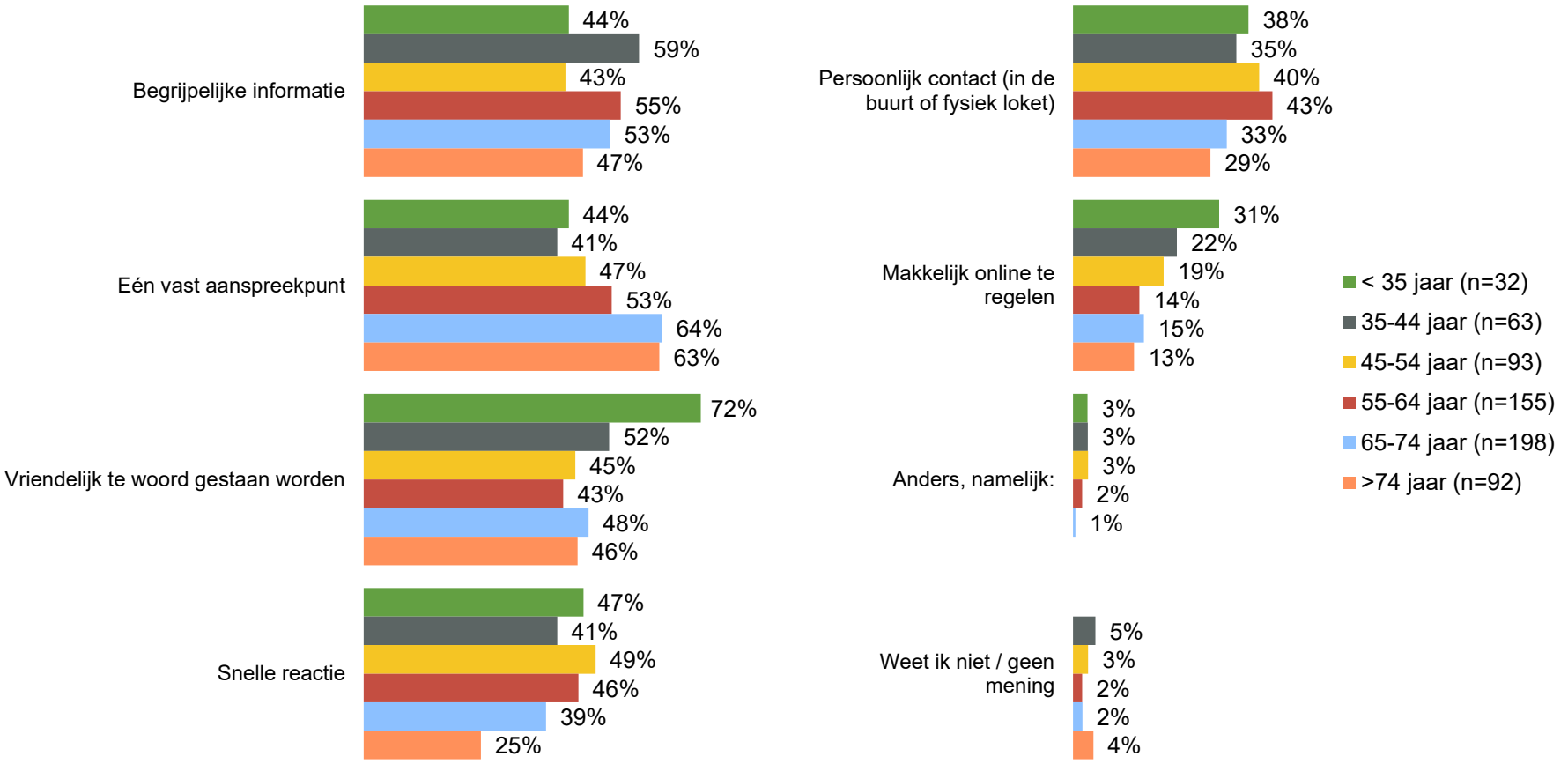


Jongeren vinden vriendelijk te woord worden gestaan belangrijker dan andere leeftijdscategorieën

Gemeente Aalten

Moventem
MEER BEGRIP | BETERE KEUZES

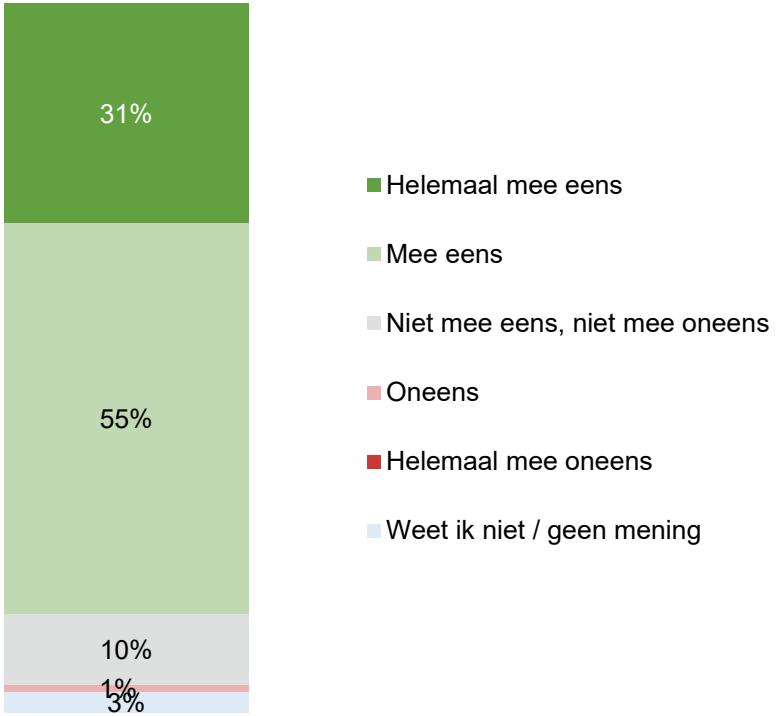
Wat vindt u belangrijk bij het eerste contact met de gemeente over hulp en ondersteuning? (n=633) *Maximaal drie antwoorden mogelijk*



Deelnemers vinden dat de gemeente moet investeren in het voorkomen van problemen

Bent u het eens of oneens met de stelling: (n=633)

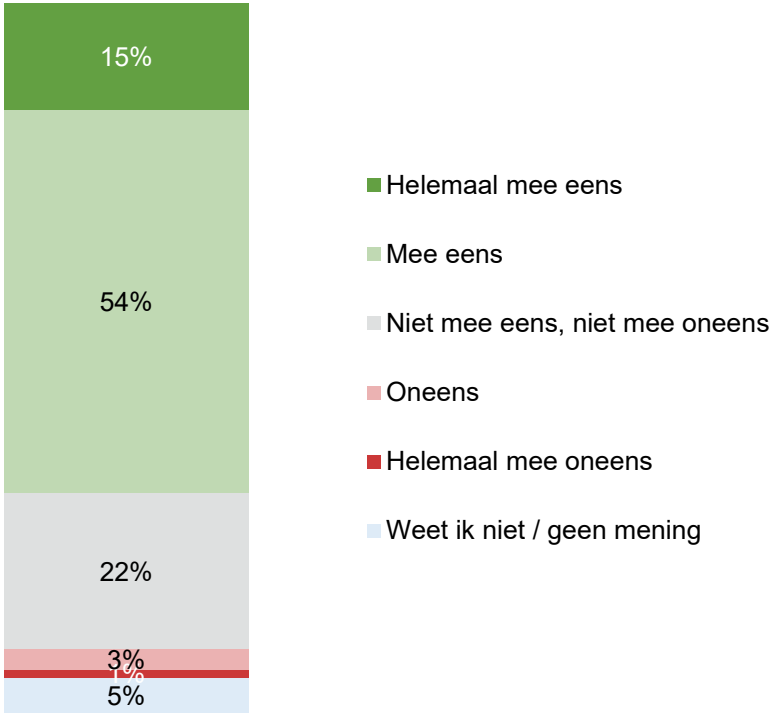
De gemeente moet investeren in het voorkomen van problemen



Deelnemers vinden dat de gemeente moet investeren in de eigen kracht van inwoners

Bent u het eens of oneens met de stelling: (n=633)

De gemeente moet investeren in de eigen kracht van inwoners



Wat zou volgens u beter kunnen aan de manier waarop de gemeente hulp en ondersteuning aanbiedt?

Uit de antwoorden van inwoners over hoe de gemeente hulp en ondersteuning kan verbeteren, komt duidelijk naar voren dat men vooral **persoonlijke, laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening** wil, waarbij de mens centraal staat. Inwoners geven aan dat ze behoefte hebben aan één duidelijk aanspreekpunt of loket, korte lijnen en minder bureaucratie, zodat ze niet steeds hun verhaal opnieuw hoeven te doen. Belangrijk zijn goed bereikbare medewerkers, persoonlijke betrokkenheid, luisterbereidheid en maatwerk, in plaats van star vasthouden aan regels of standaardprocedures.

Daarnaast speelt **heldere communicatie en zichtbaarheid** een grote rol: inwoners willen tijdige, begrijpelijke en laagdrempelige informatie over welke ondersteuning beschikbaar is, inclusief praktische voorbeelden, folders of nieuwsberichten en bij voorkeur ook fysiek in de buurt of via inloopmomenten. Digitale toegankelijkheid is belangrijk, maar persoonlijk contact moet blijven, zeker voor mensen die niet digitaal vaardig zijn of moeite hebben met taal.

Tot slot wordt gevraagd om **betrouwbaarheid en snelheid**: afspraken moeten worden nagekomen, reacties op vragen en klachten moeten snel en zorgvuldig plaatsvinden en processen moeten transparant en overzichtelijk zijn, zodat inwoners weten waar ze aan toe zijn. Kortom, inwoners willen een gemeente die zichtbaar, betrokken, mensgericht en goed georganiseerd is, met duidelijke informatie en echte aandacht voor individuele behoeften.

Heeft u nog andere ideeën of aandachtspunten over hulp, ondersteuning of het vinden van de juiste plek voor uw hulpvraag?

Uit de antwoorden blijkt een duidelijke rode draad: inwoners willen dat hulp en ondersteuning **dichtbij, persoonlijk en laagdrempelig** wordt aangeboden. Ze geven aan dat het belangrijk is dat de gemeente actief de verbinding zoekt met bewoners, bijvoorbeeld door huisbezoeken, spreekuren of mobiele loketten in de wijk en aanwezig te zijn op plekken waar mensen al komen, zoals bibliotheken, scholen of weekmarkten.

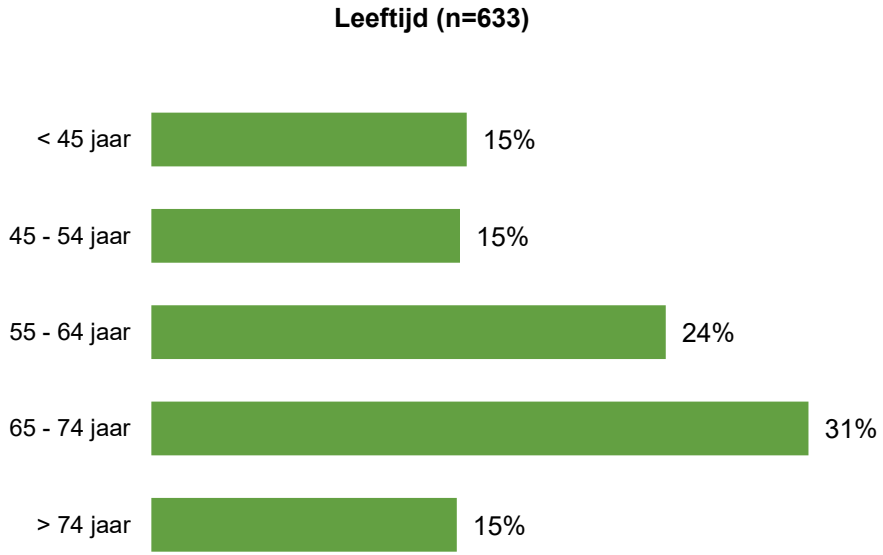
Daarnaast vragen inwoners om **duidelijke, toegankelijke en begrijpelijke informatie** over welke hulp beschikbaar is en waar men terecht kan, bij voorkeur via meerdere kanalen zoals folders, lokale media, sociale media en een overzichtelijke website. Persoonlijk contact moet mogelijk blijven, met korte lijnen, vaste contactpersonen en een luisterende, empathische benadering, waarbij de hulpbehoevende centraal staat en niet wordt tegengewerkt door regels of bureaucratie.

Verder komt naar voren dat inwoners behoefte hebben aan **maatwerk en flexibiliteit**: ondersteuning moet passen bij de situatie van de persoon, afspraken moeten worden nagekomen en problemen moeten actief worden opgevolgd. Laagdrempeligheid, bereikbaarheid, snelheid en een menselijke benadering staan daarbij voorop, zodat mensen zich gezien en gehoord voelen en niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Kortom: inwoners willen een gemeente die **zichtbaar, benaderbaar en persoonlijk betrokken is**, met duidelijke informatie en een dienstverlening die echt aansluit bij de behoeften van de bewoners.

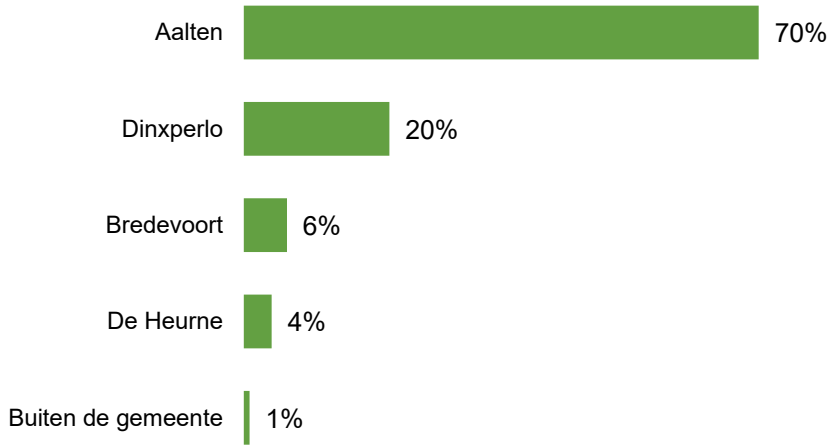
Moventem
Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Bijlagen

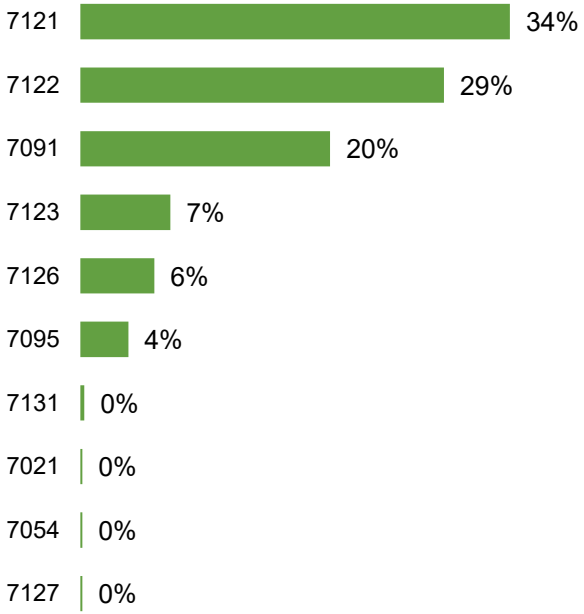


Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar leeftijd. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Op deze pagina staan ongewogen resultaten. De rest van de rapportage zal gewogen resultaten bevatten. Meer informatie over de weging staat in bijlage 2 weergegeven.

Woonplaats (n=633)



Postcode (n=633)



Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar leeftijd. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Op deze pagina staan ongewogen resultaten. De rest van de rapportage zal gewogen resultaten bevatten. Meer informatie over de weging staat in bijlage 2 weergegeven.

Betrouwbaarheid en nauwkeurigheid

Elke steekproef geeft afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, maar de uitkomsten moeten een zo goed mogelijk beeld geven van de populatie. In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken van een statistisch betrouwbaar verschil, als de afwijking zo groot is dat deze niet door toeval wordt veroorzaakt. Het betrouwbaarheidsniveau is gedefinieerd als 1 (100%) minus het significantieniveau. Het is gangbaar uit te gaan van een significantieniveau van 5%. Dan is er sprake van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Dat wil zeggen dat, als het onderzoek op dezelfde wijze en op hetzelfde moment zou worden herhaald, de uitkomsten in 95% van de gevallen hetzelfde beeld zouden geven.

De nauwkeurigheid (uitgedrukt in foutmarge) geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie ligt. Een foutmarge van bijvoorbeeld 5%, betekent dat de werkelijke waarde van de totale populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de waarde van de steekproef. Concreet: indien een onderzoeksuitkomst van de steekproef aangeeft dat 50% van de respondenten een rapportcijfer 8 geeft voor een bepaald aspect, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of 5% onder deze 50%, ofwel tussen de 45% en 55%. Een foutmarge van 5% is gangbaar en algemeen geaccepteerd bij (statistisch) kwantitatief onderzoek.

Met het omvangrijke aantal respondenten dat heeft deelgenomen (633) kunnen met 95% betrouwbaarheid en 3,89% nauwkeurigheid uitspraken worden gedaan op een algemeen niveau. De hoge betrouwbaarheid en nauwkeurigheid maken de data geschikt voor verdere analyses.

Weging

Binnen dit panelonderzoek zijn de resultaten gewogen naar leeftijd en kern. Hiermee zijn de resultaten gecorrigeerd om de mogelijke invloed van de niet geheel representatieve steekproef weg te nemen. Dit is een gangbare werkwijze in statistisch kwantitatief onderzoek. Personen in ondervertegenwoordigde groepen krijgen een gewicht groter dan 1 en tellen relatief zwaarder mee in het totaalresultaat, personen in groepen met een oververtegenwoordiging krijgen een gewicht kleiner dan 1.

Vanwege de ondervertegenwoordiging van respondenten jonger dan 45 jaar, krijgt een respondent uit deze groep bijvoorbeeld weegfactor 2,40 en een respondent tussen de 55 en 64 jaar (die oververtegenwoordigd is) weegfactor 0,76. Weegfactoren mogen niet te groot zijn (een groep in een steekproef met een aandeel van bijvoorbeeld 5%, kan niet worden ‘opgeblazen’ tot 50%). Doorgaans wordt een maximale weegfactor van 3 en een minimale weegfactor van 0,5 gehanteerd. Indien gewenst kan de tabel met alle gehanteerde weegfactoren opgevraagd worden.

Door de weging zijn de resultaten representatief over leeftijd.