

Klanttevredenheid Kenniscentrum Wmo en Wonen Noord-Holland

Meting 2014



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

**KLANTTEVREDENHEID
KENNISCENTRUM WMO
EN WONEN NOORD-HOLLAND**

Meting 2014

- eindrapport -

Drs. R.J.M. Oude Ophuis
H.J. Wimmenhove MSc

Amsterdam, oktober 2014
Regioplan publicatienr. 14106

Regioplan Beleidsonderzoek
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 - 5315315
Fax : +31 (0)20 - 6265199

Onderzoek, uitgevoerd door Regioplan
Beleidsonderzoek in opdracht van provincie
Noord-Holland.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	I
1 Het klanttevredenheidsonderzoek.....	1
1.1 Inleiding.....	1
1.2 Onderzoeksopzet.....	2
1.3 Respons	3
1.4 Leeswijzer	6
2 Algemeen beeld van het Kenniscentrum	7
2.1 Bekendheid van het Kenniscentrum	7
2.2 Tevredenheid over het Kenniscentrum	7
2.3 Bijdrage Kenniscentrum	8
2.4 Toekomst.....	9
3 Kenniscentrum als informatiebron.....	13
3.1 Tevredenheid over het Kenniscentrum als informatiebron	13
3.2 Gebruik van informatiebronnen	14
3.3 Niet-gebruik van informatiebronnen.....	19
4 Het leveren van maatwerk: de kennismakelaar	21
4.1 Ondersteuning door de kennismakelaar	21
4.2 Tevredenheid over de ondersteuning	23
4.3 Welke taken belangrijk.....	24
4.4 Niet-gebruik van de kennismakelaar	25
5 Regionale en kennisbijeenkomsten	27
6 Wethouders en het kenniscentrum	29
6.1 Algemeen beeld Kenniscentrum.....	29
6.2 Wethoudersbijeenkomsten.....	31
6.3 Toekomst Kenniscentrum	32
Bijlagen	35
Bijlage 1	37
Bijlage 2	41

SAMENVATTING

Achtergrond

Kenniscentrum Wmo en Wonen

De provincie Noord-Holland voert beleid binnen het sociale domein om gemeenten te ondersteunen bij de uitvoering van de Wmo. Vanuit de Provinciale Sociale Agenda 2012-2015 (PSA) richt het ondersteuningsaanbod van de provincie zich op de thema's 'Wmo', 'wonen, zorg en voorzieningen' en 'vitaal platteland'. Het Kenniscentrum richt zich primair op wethouders en ambtenaren van alle Noord-Hollandse gemeenten. Deze gemeenten werken in regioverband samen om hun eigen Regionale Sociale Agenda (RSA) uit te voeren.

Het Kenniscentrum bestaat uit de volgende onderdelen:

- de website www.wmowonen-nh.nl;
- een wekelijkse nieuwsbrief;
- vier kennismakelaars;
- regionale bijeenkomsten en kenniskringen;
- inspiratiebijeenkomsten voor wethouders;
- het Twitter-account @wmowonen;
- een gesloten LinkedIn-groep voor gemeenteambtenaren in Noord-Holland.

Klanttevredenheidsonderzoek 2014

Om het aanbod van het Kenniscentrum te laten aansluiten bij de behoefte, is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder ambtenaren en wethouders van gemeenten. Zij zijn de primaire doelgroep van het Kenniscentrum. De uitkomsten van het onderzoek dienen als input voor het activiteitenplan van 2015. Het andere doel van het onderzoek is om na te gaan of er draagvlak is bij de gemeenten om het beheer van het Kenniscentrum na afronding van de PSA te willen overnemen. Dit onderzoek is het derde klanttevredenheidsonderzoek en volgt op dat van 2012 en 2013.

Respons

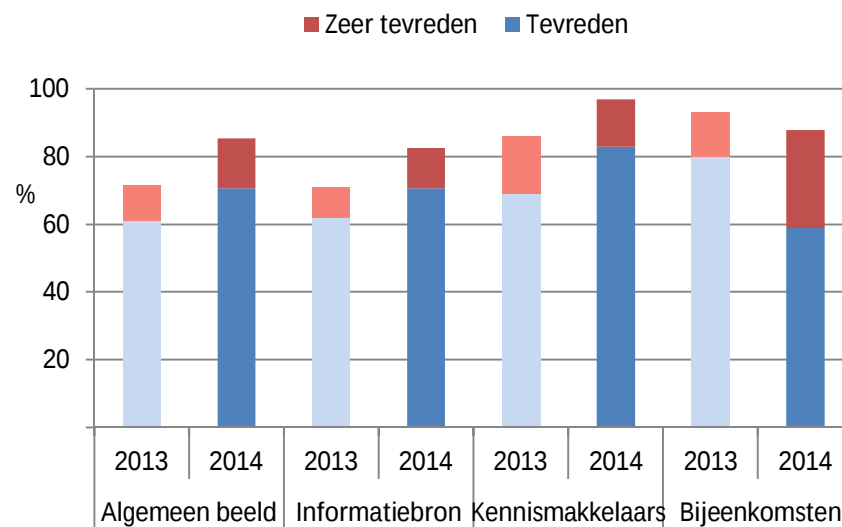
Onder 412 ambtenaren van de 52 Noord-Hollandse gemeenten is een webenquête uitgezet. Hiervan hebben 86 ambtenaren de vragenlijst ingevuld. Deze respons van 21 procent is voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over alle gebruikers van het Kenniscentrum. Van de 75 ambtenaren is bijna driekwart een beleidsmedewerker. Twintig procent van de deelnemende ambtenaren is projectleider en een klein deel is projectmedewerker. Onder de 54 wethouders zijn er 21, van wie vooraf bekend was dat zij al bekend waren met het Kenniscentrum, benaderd om deel te nemen aan een ingekorte telefonische enquête. Van hen hebben er veertien deelgenomen. Dit is een respons van 67 procent.

De mening over het afgelopen jaar

Waardering Kenniscentrum onder ambtenaren hoog

De tevredenheid onder de gebruikers van het Kenniscentrum is hoog en deze is ten opzichte van de meting in 2013 verder toegenomen (zie figuur S.1). Men is (nog meer) tevreden over het Kenniscentrum als geheel en over de verschillende onderdelen die het Kenniscentrum aanbiedt. Over zowel het algemene beeld als op alle onderdelen is in 2014 83 procent of meer tevreden. Respondenten zijn vooral zeer tevreden over de kennismakelaars.

Figuur S.1 Totaaloordeel van ambtenaren over het Kenniscentrum als geheel en op onderdelen, 2013 en 2014 ¹



Bron: Regioplan

Ook onder wethouders hoge tevredenheid

Ook de wethouders geven deze meting weer aan tevreden te zijn over het Kenniscentrum. Dertien van de veertien wethouders zijn tevreden over het Kenniscentrum als geheel. Net als in de meting van 2013 is geen enkele wethouder ontevreden. De wethouders zijn ook positief over het Kenniscentrum als informatiebron en platform om kennis te delen.

¹ Hoewel het aantal respondenten dat de vraag over de bijeenkomsten beantwoordt heeft in beide metingen relatief laag is, is er voor de onderlinge vergelijkbaarheid voor gekozen om het toch in percentages uit te drukken.

Tabel S.1 Totaaloordeel van wethouders over het Kenniscentrum

	2013	2014
Zeer tevreden	1	1
Tevreden	7	12
Ontevreden	-	-
Geen mening	1	1
Totaal aantal (100%)	9	14

* Het aantal respondenten dat de vragen heeft beantwoord, is te laag om in percentages uit te drukken.

Bron: Regioplan

Ook over de inspiratiebijeenkomsten die speciaal zijn georganiseerd voor wethouders zijn de meeste aanwezigen tevreden over de inhoud en opzet. Ook vinden enkele wethouders, hoewel het geen doelstelling is van de inspiratiebijeenkomsten, dat deze een toegevoegde waarde hebben voor de (boven)regionale kennisuitwisseling en samenwerking.

Tevredenheid over bijdrage Kenniscentrum aan kennisontwikkeling

Het Kenniscentrum heeft voor ruim tweederde van de ambtenaren respectievelijk een toegevoegde waarde ten opzichte van overige landelijke informatiebronnen en een toegevoegde waarde voor hun werk. In de afgelopen jaren is deze meerwaarde van met name de overige bronnen sterk toegenomen. Een ook grotere groep (84%) dan voorheen weet dankzij het Kenniscentrum wat er speelt in andere gemeenten, regio's en projecten in Noord-Holland. Het is dan ook niet verwonderlijk dat ruim negentig procent aangeeft dat het Kenniscentrum weet welke thema's en vraagstukken relevant zijn.

Van de informatiebronnen worden de wekelijkse digitale nieuwsbrief en de website door de respondenten veruit het meest geraadpleegd. Ook hier is onmiskenbaar de afgelopen jaren een toename in het gebruik zichtbaar. Ruim driekwart is dan ook tevreden over de vernieuwde website. Daarnaast is de tevredenheid over de inhoudelijke informatie die wordt verstrekt, net als in 2013, hoog. Circa tachtig procent van de gebruikers van de nieuwsbrief en van de website ziet de inhoudelijke informatie dan ook als een nuttige aanvulling op hun werkzaamheden. De enkele gebruikers van de LinkedIn-groep en de digitale servicedesk vinden in het algemeen de desbetreffende informatiebron ook een nuttige aanvulling.

Hoge tevredenheid ondersteuning door makelaars

De ambtenaren die hebben samengewerkt met een van de vier kennismakelaars van het Kenniscentrum kregen vooral ondersteuning bij:

- projectontwikkeling en aanvragen; en
- verbindingen leggen en het uitwisselen van kennis met andere lokale of regionale partijen.

Van de respondenten is 97 procent is tevreden over de werkzaamheden van de kennismakelaars; dit is meer dan vorig jaar. Ook over de individuele kwaliteiten is men (nog) positiever. Men vindt over het algemeen de kennismakelaar klantvriendelijk, makkelijk bereikbaar en proactief.

Regionale bijeenkomsten hoge waardering

De aanwezigen bij de regionale en kennisbijeenkomsten van het afgelopen jaar zijn net als bij de vorige meting tevreden over de bijeenkomsten. De bijeenkomsten boden hen ook het afgelopen jaar weer de kans om te netwerken en aan kennisuitwisseling en -ontwikkeling te doen. Met betrekking tot de opzet van de bijeenkomsten is de tevredenheid ook hoog.

Bijdrage Kenniscentrum aan beleidsontwikkeling divers

Uiteindelijk komen we bij de vraag terecht wat alle inspanningen opleveren voor beleidsontwikkeling.

Wat betreft de ambtenaren is deze bijdrage is ten opzichte van de vorige meting licht gestegen. Het belang van het Kenniscentrum ligt met name in de bijdragen aan de (boven)regionale samenwerking en een succesvolle uitvoering van de RSA. Respectievelijk driekwart en 71 procent vindt dat Kenniscentrum hieraan een bijdrage levert. Ruim de helft vindt het Kenniscentrum, hoewel het geen doelstelling is van het Kenniscentrum, ook een waardevolle bijdrage leveren aan de voorbereiding op de – noodzakelijke – transitie binnen het sociale domein.

Bij de wethouders worden ook deze bijdragen sterk ervaren, waarbij die aan de voorbereiding op de transitie – in tegenstelling tot de ambtenaren – als grootste meerwaarde wordt gezien. De bijdrage aan de (boven)regionale samenwerking wordt door een deel van wethouders juist als minder groot gezien.

Activiteitenplan 2015

Van de vijf kernthema's van het Kenniscentrum willen ambtenaren dat er in het activiteitenplan van 2015 vooral aandacht wordt besteed aan de thema's 'Wonen en zorg' en 'Nieuwe Wmo'. De wethouders vinden het zinvol als er in 2015 weer inspiratiebijeenkomsten worden georganiseerd.

Een groot deel van de ambtenaren verwacht het komende jaar ook (weer) ondersteuning te vragen aan de kennismakelaars.

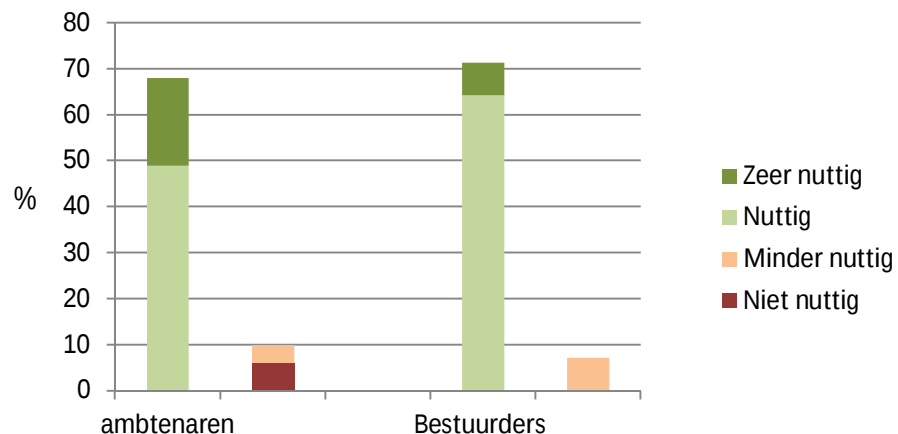
Na afronding van de Provinciale Sociale Agenda 2012-2015

De provincie Noord-Holland is voornemens om de financiering van het Kenniscentrum na 2015 te beëindigen. Dit voorgenomen besluit sluit aan bij de looptijd van de Provinciale Sociale Agenda 2012-2015 (PSA). Bij dit klanttevredenheidsonderzoek is ook het draagvlak gemeten over de voortzetting van het Kenniscentrum na afronding van de PSA.

De ambtenaren

Ruim twee derde van de respondenten geeft aan het nuttig tot zeer nuttig te vinden als het Kenniscentrum na 2015 wordt voortgezet. Zij wijzen hierbij vooral op de meerwaarde van het Kenniscentrum als een partij die stimuleert, kennis bundelt en het (boven)regionale overzicht behoudt. Tien procent van de ambtenaren vindt het niet of minder nuttig.

Figuur S.2 Is het nuttig voor uw gemeente dat het kenniscentrum na 2015 haar activiteiten kan blijven uitvoeren? Ambtenaren en wethouders (n=70 / n=14)²



* De antwoordcategorie 'geen mening' is niet in de tabel verwerkt
Bron: Regioplan

De wethouders

Van de veertien wethouders geven er tien aan (ruim 70%) het nuttig tot zeer nuttig te vinden als het Kenniscentrum na 2015 wordt voortgezet. Eén wethouder acht voortzetting minder nuttig.

Van de veertien wethouders staan er vier in beginsel positief tegenover het vrijmaken van middelen door hun RSA-regio om het Kenniscentrum na 2015 voort te zetten. Vier anderen zouden 'misschien' middelen vrijmaken voor het Kenniscentrum. Daar tegenover staan vier wethouders die geen middelen willen vrijmaken. Twee wethouders weten het niet.

Mogelijkheden

Tot slot kunnen we in kort samenvatten dat:

- onder gebruikers van het Kenniscentrum een hoge tevredenheid heerst en dat deze de afgelopen jaren is toegenomen;
- het Kenniscentrum een stevige bijdrage levert aan kennis- en beleidsontwikkeling;
- er volop draagvlak is onder gebruikers om het Kenniscentrum na 2015 voort te zetten;

² Idem

- er een positieve grondhouding is bij een deel van de wethouders tegenover het vrijmaken van middelen door de eigen RSA-regio om het Kenniscentrum te kunnen voortzetten.

Dit leidt tot de conclusie dat er voldoende aanleiding is om te onderzoeken of het Kenniscentrum op enigerlei wijze na 2015 een vervolg kan geven aan haar ondersteunende functie voor de Noord-Hollandse gemeenten.

1 HET KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

1.1 Inleiding

Kenniscentrum Wmo en Wonen

De provincie Noord-Holland voert beleid binnen het sociale domein om gemeenten te ondersteunen bij de uitvoering van de Wmo. Vanuit de Provinciale Sociale Agenda 2012-2015 (PSA) richt het ondersteuningsaanbod van de provincie zich op de thema's 'Wmo', 'wonen, zorg en voorzieningen' en 'vitaal platteland'.

Voor deze ondersteuningsfunctie heeft de provincie onder andere het Kenniscentrum Wmo en Wonen ingesteld, dat wordt beheerd door DSP-groep. Het Kenniscentrum biedt gemeenten in Noord-Holland een platform voor laagdrempelige kennisuitwisseling en richt zich op wethouders en ambtenaren van alle Noord-Hollandse gemeenten. Deze gemeenten werken in regioverband samen om hun eigen Regionale Sociale Agenda (RSA) uit te voeren.

Het Kenniscentrum bestaat uit de volgende onderdelen:

- de website www.wmowonen-nh.nl;
- een wekelijkse nieuwsbrief;
- vier kennismakelaars;
- regionale bijeenkomsten en kenniskringen;
- inspiratiebijeenkomsten voor wethouders;
- het Twitter-account @wmowonen;
- een gesloten LinkedIn-groep voor gemeenteambtenaren in Noord-Holland.

De provincie vindt het van belang dat het aanbod van het Kenniscentrum aansluit bij de behoefte. Om die reden wordt er jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder de gebruikers en niet-gebruikers van het Kenniscentrum. RegioPlan heeft in 2013 het onderzoek uitgevoerd en is ook gevraagd dit voor 2014 te doen.

Twee voorgaande metingen klanttevredenheid

In 2012 is voor de eerste keer een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder zowel ambtenaren en wethouders van de Noord-Hollandse gemeenten als de bezoekers (maatschappelijke organisaties in het sociale domein) van een regionale conferentie (in het kader van de RSA). Dit onderzoek werd uitgevoerd door DSP-groep. In 2013 volgde het tweede klanttevredenheidsonderzoek onder alleen ambtenaren en wethouders.

Uit beide onderzoeken bleek dat de gebruikers de afgelopen twee jaar over het algemeen zeer tevreden zijn over het Kenniscentrum als geheel en ook over de verschillende onderdelen die het Kenniscentrum aanbiedt. Vooral de kennismakelaars en de diverse bijeenkomsten leidden tot een hoge

tevredenheid. De tevredenheid over het Kenniscentrum geldt zowel voor ambtenaren als wethouders.

Deze positieve bevindingen zijn voor het Kenniscentrum een signaal geweest om op dezelfde weg door te gaan. In het laatste onderzoek werden hierbij nog twee aandachtspunten benoemd. Het eerste was om de diensten van het Kenniscentrum meer te laten aansluiten op de transities in het sociale domein, zoals onder andere de decentralisatie van ABWZ-taken.¹ Het tweede was het vergroten van de bekendheid van het Kenniscentrum onder wethouders.

Doel onderzoek

Het doel van dit huidige onderzoek is om vast te stellen in welke mate de activiteiten van het Kenniscentrum aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep, zowel de gebruikers als de niet-gebruikers. Daarnaast moet het onderzoek eveneens duidelijk maken of het Kenniscentrum de juiste ondersteuning biedt en dat met de juiste kwaliteit doet. Missen er met andere woorden nog activiteiten en kan de kwaliteit van de geleverde diensten op onderdelen nog verbeterd worden? Ook is van belang om inzichtelijk te maken of de tevredenheid toe- of afneemt. De uitkomsten van het onderzoek dienen als input voor het activiteitenplan 2015.

Daarnaast is de provincie Noord-Holland voornemens om de financiering van het Kenniscentrum na 2015 te beëindigen. Dit voorgenomen besluit sluit aan bij de looptijd van de PSA 2012-2015. Verder is het zo dat de wettelijke taak voor de provincie om gemeenten te ondersteunen bij de uitvoering van de Wmo, met de invoering van de Nieuwe Wmo is komen te vervallen. Het doel van het onderzoek is daarom ook om na te gaan of er draagvlak is bij de gemeenten om het beheer van het Kenniscentrum na afronding van de PSA te willen overnemen.

1.2 Onderzoeksopzet

Doelgroep

De onderzoekspopulatie voor het tevredenheidsonderzoek bestaat uit ambtenaren en wethouders van 52 gemeenten in de provincie Noord-Holland.² Het betreft ambtenaren en wethouders die actief zijn in het sociale domein, in het bijzonder de Wmo, of aanpalende beleidsterreinen. De ambtenaren betreffen alle projectleiders en projectmedewerkers, beleids- en communicatiemedewerkers en overigen die de wekelijkse digitale nieuwsbrief van het Kenniscentrum ontvangen.

¹ Het bieden van ondersteuning bij de transities in het sociale domein behoort overigens niet tot de doelstellingen van het Kenniscentrum. Bij de meting in 2013 vond echter de helft dat het Kenniscentrum aan de voorbereidingen op de transities een waardevolle bijdrage leverde.

² In totaal zijn er 53 gemeenten in Noord-Holland. De gemeente Amsterdam valt echter niet onder de doelgroep van het Kenniscentrum Wmo en Wonen. Amsterdam wordt door het Rijk ondersteund bij de uitvoering van de Wmo.

Opstellen vragenlijsten

In 2013 hadden we voor zowel de ambtenaren als de wethouders nieuwe vragenlijsten ontwikkeld: één webenquête voor betrokken ambtenaren en één schriftelijke vragenlijst voor een geselecteerde groep van wethouders.

Vanwege de vergelijkbaarheid zijn voor de meting van 2014 de twee vragenlijsten (ambtenaren- en wethoudersversie) hergebruikt. Daar waar wenselijk zijn er kleine aanpassingen geweest en zijn enkele vragen toegevoegd.³

De vragenlijst voor de wethouders is minder uitgebreid dan die voor de ambtenaren. Zij zitten minder op de uitvoerende kant. Daarnaast stimuleert een kortere vragenlijst ook de respons.

De geactualiseerde vragenlijsten zijn samengesteld in samenwerking met de provincie Noord-Holland. De DSP-groep heeft als beheerder van het Kenniscentrum de conceptvragenlijsten nog van nuttig commentaar kunnen voorzien.

Nieuwe benadering wethouders

De wijze van benaderen van de wethouders wijkt – in tegenstelling tot de wijze van benaderen van de ambtenaren – wel af van vorig jaar. Dit jaar is ervoor gekozen om de vragenlijst telefonisch af te nemen onder een groep vooraf geselecteerde wethouders. Dit om de respons te verhogen onder wethouders die bekend zijn met het Kenniscentrum en meer achtergrondvragen te kunnen stellen aan de wethouders. De selectie van de wethouders is gebaseerd op hun aanwezigheid op (of inschrijvingen voor) de inspiratiebijeenkomsten georganiseerd door het Kenniscentrum. Alle benaderde wethouders waren dus bekend met het Kenniscentrum.

Veldwerkperiode

De ambtenaren hadden in de periode van 3 tot en met 19 september 2014 de tijd om de vragenlijst digitaal in te vullen. De wethouders zijn in de periode eind augustus – eind september 2014 benaderd en geïnterviewd.

1.3 Respons

1.3.1 Respons ambtenaren

De uitnodiging deel te nemen aan de webenquête is via e-mail verspreid onder 412 ambtenaren van de 52 gemeenten. Hiervan hebben uiteindelijk, na twee herinneringsmailtjes, 86 ambtenaren de vragenlijst ingevuld.⁴ Dit is een respons van 21 procent. De omvang van de respons is voldoende om

³ Er zijn bijvoorbeeld vragen aangepast over de bijeenkomsten en zijn er vragen toegevoegd over het toekomstig beheer van het Kenniscentrum.

⁴ We hebben ingevulde vragenlijsten als respons geteld, indien meer vragen zijn beantwoord na de vraag over bekendheid met Kenniscentrum (zie ook paragraaf 2.1). Van de 86 hebben er vijf de vragenlijst niet helemaal afgerond. Daardoor neemt in de analyse in de volgende hoofdstukken het aantal respondenten geleidelijk af.

betrouwbare uitspraken te doen over alle gebruikers van het Kenniscentrum (zie ook de inzet op pagina 5).

De ambtenaren vertegenwoordigen 39 gemeenten. Dit zijn er twee meer dan bij de meting in 2013. Het betekent dat er deze meting dertien gemeenten niet hebben deelgenomen aan de webenquête.⁵

Respons regio's

Het Kenniscentrum richt zich, zoals eerder gezegd, op onder andere de ambtenaren van alle Noord-Hollandse gemeenten die in het kader van de RSA samenwerken. In tabel 1.2 staat de respons per samenwerkende regio. Alle regio's zijn vertegenwoordigd in het onderzoek, waarbij de Regio Alkmaar en de Gooi en Vechtstreek veruit het sterkst vertegenwoordigd zijn. De Kop van Noord-Holland en Zuid-Kennemerland zijn, evenals in de meting van 2013, het minst vertegenwoordigd.

Tabel 1.1 Respons per samenwerkende regio in het kader van de RSA's

	Aantal
Amstelland-Meerlanden	8
Gooi en Vechtstreek	17
Kop van Noord-Holland	5
Midden-Kennemerland	8
Regio Alkmaar	21
West-Friesland	12
Zaanstreek-Waterland	9
Zuid-Kennemerland	6

Bron: Regioplan

Functieprofiel

Van de 86 deelnemers zijn er 52 een beleidsmedewerker. Veel beleidsambtenaren zijn werkzaam binnen het sociale domein, met name op het thema Wmo. Maar ook thema's als 'welzijn', 'maatschappelijke ontwikkeling', 'jeugd' en 'de decentralisaties' worden diverse malen genoemd. In deze groep zitten de meeste ambtenaren die behoren tot de primaire doelgroep (de zogenaamde eerste schil) van het Kenniscentrum.

Daarnaast is er een relatief grote groep ambtenaren actief op het snijvlak van het sociale en het fysieke domein. Met name 'wonen' en in mindere mate 'sociaal ruimtelijke ontwikkeling' worden als beleidsveld opgegeven.

Twaalf van de deelnemende ambtenaren is projectleider en een klein deel is project- of communicatiemedewerker. De projecten die worden genoemd zijn divers en variëren van sociale wijkteams tot decentralisaties en van jeugdzorg tot sport.

Daarnaast hebben achttien personen een andere functie opgegeven. Dit betreffen vooral coördinatoren binnen het sociale domein en leidinggevenden. De overigen vormen een gevarieerde groep bestaande uit enkele consultants,

⁵ Sommige gemeenten werken samen op Wmo-vlak, wat deels een verklaring is dat niet alle gemeenten deel hebben genomen.

een opbouwwerker, een onderzoeker, een stedenbouwkundige en een procesadviseur.

Tabel 1.2 Functies deelnemers webenquête

	Aantal	Percentage
Beleidsmedewerker	52	60
Projectleider	12	14
Projectmedewerker	2	2
Communicatiemedewerker	3	3
Anders	17	21
Totaal	86	100

Bron: RegioPlan

Respons 2012 en 2013

In 2013 lag de respons net onder die van 2014. In 2013 hadden 75 van de 380 benaderde ambtenaren de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van twintig procent.

In 2012 hadden, onder de 124 uitgenodigden, 44 ambtenaren destijds de vragenlijst ingevuld. Dat was een respons van 35 procent. Bij een deel van de vragen leidde dit tot een zeer laag aantal antwoorden, waardoor vergelijken van 2012 met 2013 en 2014 niet zinvol is. Waar we wel vergelijken, is het vooral indicatief.

Non-respons

Een groot deel van de uitgenodigde ambtenaren heeft niet deelgenomen aan de webenquête. De uitgenodigde groep is omvangrijk en bevat hierdoor ook ambtenaren die een minder sterke relatie hebben met de thema's van de PSA. Deze grote 'schil' kan ook worden herleid uit de gegeven antwoorden in de enquête over het niet-gebruik en binnengekomen afmeldingen bij RegioPlan. Deze ambtenaren geven aan een beperkt raakvlak met de thema's van het Kenniscentrum te hebben of nog te onbekend te zijn met het Kenniscentrum. Verder kan worden toegevoegd dat een respons van rond de twintig procent niet ongevoel is bij een enquête zonder een verplichtend karakter, onder ambtenaren die mogelijk een hoge werkdruk ervaren en met een onderwerp dat niet de directe belangen van de gehele onderzoekspopulatie raakt. Er is echter geen reden om aan te nemen dat de mate van tevredenheid onder de klanten van het Kenniscentrum die niet hebben deelgenomen aan de enquête, afwijkt van diegenen die dat wel hebben gedaan.

1.3.2 Respons wethouders

We hebben bij veertien wethouders die al bekend waren met het Kenniscentrum de vragenlijst telefonisch afgenomen. Dit was tevens onze doelrespons. Om deze respons te bereiken, hebben we 21 wethouders benaderd die vooraf waren geselecteerd door de provincie. Dit betekent dat een respons van 67 procent is behaald. Op het totaal van de 54 wethouders

die tot de doelgroep van het Kenniscentrum behoort heeft 26 procent deelgenomen aan het onderzoek.

Respons 2012 en 2013

Aan het klanttevredenheidsonderzoek van 2013 en 2012 hadden respectievelijk veertien en zeven wethouders deelgenomen. In beide jaren waren respectievelijk 54 en 39 wethouders aangeschreven, wat een respons is van 27 en achttien procent. In 2013 waren van de veertien wethouders er negen bekend met het Kenniscentrum.

1.4 Leeswijzer

De hoofdstukken 2 tot en met 5 gaan in op de klanttevredenheid van de ambtenaren. Respectievelijk komt de waardering aan bod over:

- het Kenniscentrum in het algemeen en de toekomst;
- de informatiebronnen;
- de kennismakelaars;
- de regionale en kennisbijeenkomsten.

Waar relevant en mogelijk maken we een vergelijking met 2013 en soms ook met 2012. In hoofdstuk 6 geven we een beschrijving van de klanttevredenheid en toekomstwensen van de wethouders in relatie tot het Kenniscentrum.

2 ALGEMEEN BEELD VAN HET KENNISCENTRUM

In dit hoofdstuk gaan we in op het totaaloordeel dat de ambtenaren geven over het Kenniscentrum. Zijn ze tevreden en welke bijdrage levert het Kenniscentrum aan beleids- en kennisontwikkeling?

2.1 Bekendheid van het Kenniscentrum

Bekendheid

Aan de 86 ambtenaren is als eerste de vraag gesteld of ze al vóór dit onderzoek bekend waren met het Kenniscentrum. Hiervan blijken er elf (13%) niet met het Kenniscentrum bekend te zijn.¹ Dit zijn hoofzakelijk ambtenaren die in de zogenaamde tweede schil zitten van de doelgroep van het Kenniscentrum.

In de toekomst wel nuttig?

Van de elf respondenten die niet bekend zijn met het Kenniscentrum, denken er vijf dat het Kenniscentrum een nuttige bijdrage kan leveren aan hun werkzaamheden en de overige zes respondenten weten het niet. De elf respondenten hebben vervolgens de vraag ingevuld op welke wijze het Kenniscentrum een bijdrage zou kunnen leveren. Het uitwisselen van kennis en verbindingen leggen met andere lokale of (boven)regionale partijen scoren het hoogst. Eén ambtenaar noemt ook 'innoveren' als mogelijke bijdrage.

Tabel 2.1 Op welke wijze kan het Kenniscentrum een bijdrage leveren? (n=11)*

Bijdrage	Aantal
Uitwisselen van kennis met andere lokale of (boven)regionale partijen	9
Verbindingen leggen met andere lokale of (boven)regionale partijen	8
Inhoudelijke informatie verstrekken	6
Stimuleren (boven)regionale samenwerking	4
Anders	1

* Meer antwoorden mogelijk.

Bron: Regioplan

2.2 Tevredenheid over het Kenniscentrum

Aan de 75 ambtenaren die bekend zijn met het Kenniscentrum is gevraagd wat hun totaaloordeel is over het Kenniscentrum wat betreft het afgelopen

¹ Dit is vergelijkbaar met de meting uit 2013, toen was elf procent vooraf niet bekend met het Kenniscentrum.

jaar. Van deze 75 respondenten is 86 procent tevreden tot zeer tevreden over het Kenniscentrum. Dit is ten opzichte van 2013 een toename van vijftien procentpunten. Er is in 2014 onder de respondenten niet één persoon ontevreden.

Tabel 2.2 Totaal oordeel over het Kenniscentrum 2013 en 2014

	2013	2014
Zeer tevreden	10%	15%
Tevreden	61%	71%
Ontevreden	1%	-
Geen mening	27%	15%
Totaal aantal (100%)	67	75

Bron: Regioplan

2.3 Bijdrage Kenniscentrum

Bijdrage aan beleidsontwikkeling

In tabel 2.3 staat in hoeverre de respondenten het eens zijn met de bijdrage van het Kenniscentrum aan lokale en regionale beleidsontwikkelingen.

In het algemeen is in 2014 ten opzichte van 2013 een lichte toename in de beleidsbijdragen te zien.

Driekwart vindt dat het Kenniscentrum het afgelopen jaar een bijdrage heeft geleverd aan de (boven)regionale samenwerking. Ruim zeventig procent ziet ook bijdrage in een succesvolle uitvoering van de RSA. Ruim de helft vindt dat het Kenniscentrum ook waardevol is bij de voorbereiding op de – noodzakelijke – transities binnen het sociale domein.

In 2014 is negentien procent van de respondenten het oneens met de stelling over de voorbereiding op de transities binnen het sociale domein, terwijl dit in 2013 tien procent was. Hierbij speelt mogelijk een rol dat de feitelijke transitie steeds dichterbij komt en er zodoende een grote(re) ondersteuningsbehoefte ontstaat. Overigens dient hier aan te worden toegevoegd dat het bieden van ondersteuning bij de transities in het sociale domein niet tot de doelstellingen van het Kenniscentrum behoort.

Tabel 2.3 Stellingen algemeen oordeel over bijdrage van het Kenniscentrum aan beleidsrealisatie 2013 en 2014 (n=67 / n=75)

	Mee eens (%)*		Mee <u>o</u> neens (%)	
	2013	2014	2013	2014
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan de (boven)regionale samenwerking	72	76	4	4
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan een succesvolle uitvoering van de RSA	66	71	4	4
Het Kenniscentrum is waardevol bij de voorbereiding op de transities binnen het sociale domein*	49	53	10	19

* De antwoordcategorie 'geen mening' is niet in de tabel verwerkt

Bron: Regioplan

Bijdrage aan kennisontwikkeling

De respondenten hebben ook hun mening kunnen geven over stellingen die gaan over het Kenniscentrum als informatieplatform voor kennisontwikkeling. Hier zien we dat in 2014 het Kenniscentrum in het algemeen een beduidend sterkere bijdrage heeft geleverd aan kennisontwikkeling dan in 2013. Met name op de onderdelen 'relevante thema's', 'hierdoor weten wat er speelt' en 'meerwaarde ten opzichte van andere informatiebronnen' zijn beduidend meer ambtenaren het eens met de geleverde bijdrage dan de jaren daarvoor. In 2014 zijn respectievelijk 91, 84 en 69 procent het hiermee eens. Ook bij de stelling over 'de toegevoegde waarde voor de eigen werkzaamheden', waar ruim twee derde het mee eens in 2014, is een lichte toename te zien ten opzichte van 2013. Hierbij dient wel de kanttekening geplaatst te worden dat in 2014 een substantieel deel (19%) vindt dat het Kenniscentrum geen toegevoegde waarde heeft voor de eigen werkzaamheden. Alleen bij 'het bieden van een platform bij het delen van kennis met andere gemeenten' zien we ten opzichte van 2013 een iets lagere score.

Tabel 2.4 Stellingen algemeen oordeel over bijdrage van het Kenniscentrum aan kennisontwikkeling 2013 en 2014 (n=67 / n=75)

	Mee eens (%)*			Mee oneens (%)	
	2012	2013	2014	2013	2014
Het Kenniscentrum weet welke thema's en vraagstukken relevant zijn	71	75	91	-	1
Dankzij het Kenniscentrum weet ik beter wat er speelt in gemeenten, regio's en projecten in Noord-Holland	**	75	84	9	7
Het Kenniscentrum heeft toegevoegde waarde t.o.v. landelijke organisaties die kennis verspreiden (denk hierbij bijvoorbeeld aan de VNG en het Rijk)	32	55	69	12	12
De activiteiten en werkwijze van het Kenniscentrum hebben een toegevoegde waarde voor mijn werk	63	61	67	12	19
Het Kenniscentrum biedt mij een platform om kennis te delen met andere gemeenten	**	67	63	4	8

* De antwoordcategorie 'geen mening' is niet in de tabel verwerkt

** Deze stelling kwam niet voor in de enquête van 2012.

Bron: Regioplan

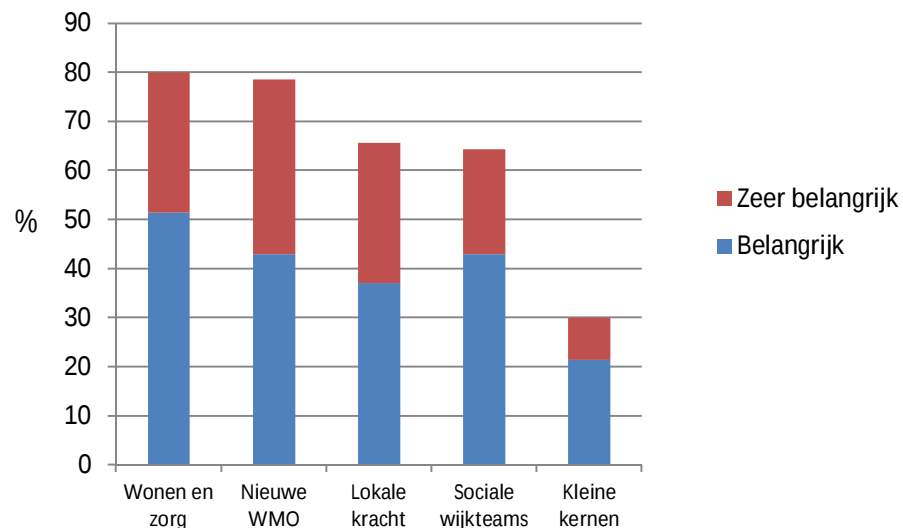
2.4 Toekomst

Input activiteitenplan 2015

De respondenten die bekend zijn met het Kenniscentrum is gevraagd welke van de vijf kernthema's van het Kenniscentrum zij belangrijk vinden voor het activiteitenplan van 2015. De thema's 'wonen en zorg' en 'nieuwe Wmo' worden door circa tachtig procent van de respondenten belangrijk tot zeer

belangrijk gevonden. 'Lokale kracht' en 'sociale wijkteams' worden door circa tweederde (ook) belangrijk gevonden. Het thema 'kleine kernen' wordt door een relatief kleine groep (ook) belangrijk gevonden.

Figuur 2.1 Hoe belangrijk worden de vijf kernthema's van het Kenniscentrum gevonden om aandacht aan te besteden in 2015 (n=70)²



Meer antwoorden mogelijk
Bron: Regioplan

Kenniscentrum na 2015

Omdat de provincie voornemens is om de financiering van het Kenniscentrum na 2015 te beëindigen, is aan de ambtenaren gevraagd of zij het nuttig vinden dat vanaf 2016 het Kenniscentrum wordt voortgezet. Ruim twee derde geeft aan dit nuttig tot zeer nuttig te vinden. Respondenten wijzen in hun toelichting vooral op de meerwaarde van het Kenniscentrum als een partij die stimuleert, kennis bundelt en het (boven)regionale overzicht behoudt. Of zoals een respondent het uitdrukt: *“kennisuitwisseling en leren van elkaar zal ook de komende jaren hard nodig blijven. Zo kan opgebouwde kennis zich doorontwikkelen en kunnen pilots doorinnoveren. Het Kenniscentrum is goed geworteld in de Noord-Hollandse sociale agenda en is de afgelopen jaren een belangrijke stimulator gebleken bij de ondersteuning van vernieuwende projecten en werkwijzen. Zij kijken vanuit een helicopterview en bieden reflectie, waar gemeenten vanuit de dagelijkse hectiek vaak onvoldoende aan toekomen”*

Tien procent van de respondenten acht de voortzetting van het Kenniscentrum na 2015 niet tot minder nuttig. De redenen hiervoor zijn divers. Een respondent geeft bijvoorbeeld aan dat via andere partijen al voldoende informatie wordt geboden; een volgende respondent schrijft dat veel doelen in

² In tabel B1.1 in bijlage 1 staan de uitkomsten van alle antwoordcategorieën.

een ver gevorderd stadium zullen zijn en een andere respondent vindt dat de provincie niet over sociaal beleid gaat en hierbij vooral in de weg loopt. Bijna een kwart heeft zich over voortzetting (nog) geen mening gevormd. De meesten van hen geven aan dat ze te weinig ervaring hebben met het Kenniscentrum om er een oordeel over te vormen.³

Tabel 2.5 Is het nuttig voor uw gemeente dat het Kenniscentrum na 2015 haar activiteiten kan blijven uitvoeren?

	Aantal	%
Zeer nuttig	13	19
Nuttig	34	49
Minder nuttig	3	4
Niet nuttig	4	6
Geen mening	16	23
Totaal	70	100

Bron: Regioplan

³ In tabellen B1.3a-c staan alle toelichtingen per antwoordcategorie.

3 KENNISCENTRUM ALS INFORMATIEBRON

Zoals in de inleiding al is aangegeven, is het doel van het Kenniscentrum om gemeenten in Noord-Holland een platform voor laagdrempelige kennisuitwisseling te bieden. Het Kenniscentrum heeft hiervoor enkele informatiebronnen ontwikkeld:

- de website www.wmowonen-nh.nl;
- een wekelijkse nieuwsbrief;
- het Twitter-account @wmowonen;
- een gesloten LinkedIn-groep voor gemeenteambtenaren in Noord-Holland.

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen met het gebruik van deze bronnen in het afgelopen jaar en vergelijken we dit – daar waar relevant – met de meting van 2013. In bijlage 2 staat een door het Kenniscentrum zelf opgesteld statistisch overzicht met betrekking tot het totale bereik van de digitale dienstverlening van het Kenniscentrum in het afgelopen jaar. Hier zal wanneer zinvol ook naar worden verwezen.

3.1 Tevredenheid over het Kenniscentrum als informatiebron

Van de 75 respondenten die een totaaloordeel hebben gegeven over het Kenniscentrum als informatiebron in het afgelopen jaar is 83 procent tevreden tot zeer tevreden. Dit is ten opzichte van 2013 een toename van 11 procentpunten. Er is in 2014 één personen ontevreden.¹

Tabel 3.1 Algemeen oordeel over het Kenniscentrum als informatiebron, 2013 en 2014

	2013	2014
Zeer tevreden	9%	12%
Tevreden	62%	71%
Ontevreden	3%	1%
Geen mening	26%	16%
Totaal aantal (100%)	65	75

Bron: RegioPlan

¹ Deze persoon geeft aan dat de informatie die op de website staat al grotendeels bekend is bij de desbetreffende gemeente.

3.2 Gebruik van informatiebronnen

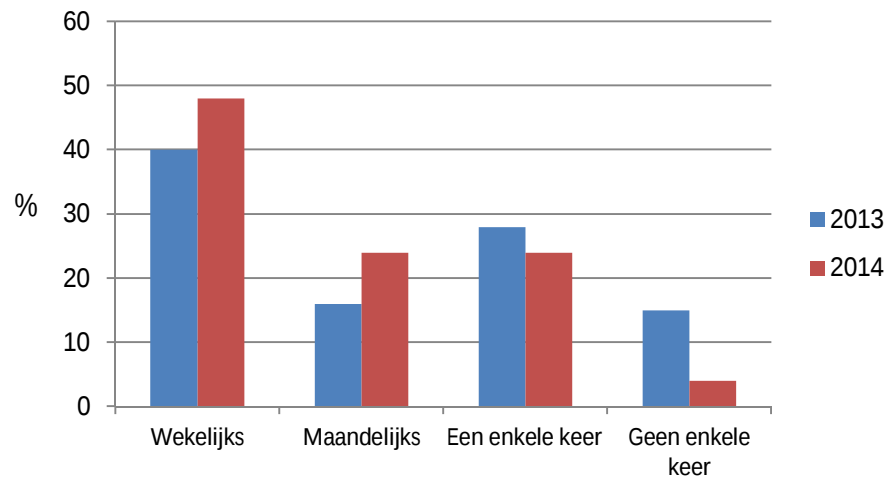
3.2.1 Frequentie van gebruik

In de figuren 3.1 tot en met 3.4 staat het gebruik van verschillende informatiebronnen in het afgelopen jaar. Hieruit kunnen we aflezen dat de wekelijkse digitale nieuwsbrief van het Kenniscentrum, net als vorig jaar het meest wordt gelezen en dat deze informatiebron de sterkste groei kent in gebruik vanaf 2013. Ook de website van het Kenniscentrum wordt door steeds meer ambtenaren bezocht. Wanneer we vanaf de eerste meting in 2012 kijken, zien we bij beide informatiebronnen een stijgende lijn in gebruik. De overige twee informatiebronnen, Twitterberichten en de LinkedIn-groep, kennen ten opzichte van 2013 respectievelijk nauwelijks verandering in gebruik en zelfs een afname in gebruik. Zoals mag worden verwacht worden deze informatiebronnen ook beduidend minder gebruikt dan de nieuwsbrief en de website.

Digitale nieuwsbrief

In totaal leest 96 procent (wel eens) de nieuwsbrief. 72 procent van de respondenten heeft het afgelopen jaar zelfs wekelijks of maandelijks de wekelijkse digitale Nieuwsbrief gelezen. Dit is een sterke toename in vergelijking met de meting in 2013: toen las 56 procent van de respondenten de nieuwsbrief met deze frequentie.

Figuur 3.1 Lezen van de wekelijkse digitale nieuwsbrief van het Kenniscentrum



Bron: Regioplan

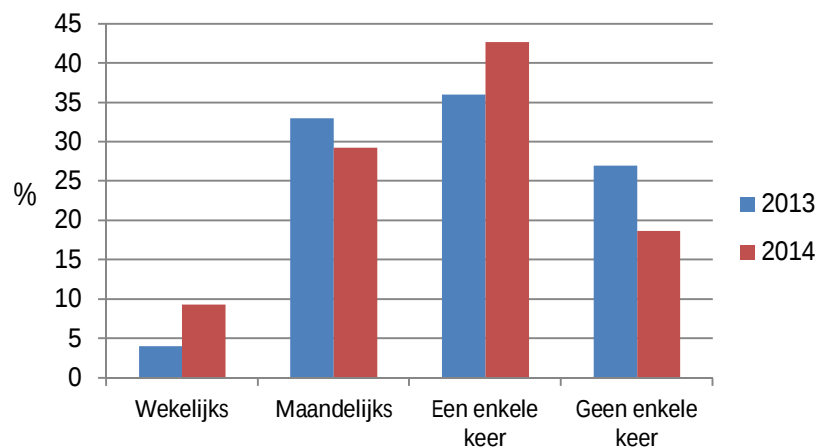
De groei in gebruik komt overeen met de groei van het feitelijk gemeten aantal personen dat de nieuwsbrief ontvangt. Deze groep is ten opzichte van een jaar eerder met vijftien procent toegenomen tot momenteel 807 ontvangers per

week. Wekelijks opent van hen, net als vorig jaar, tussen de 34 en 47 procent ook daadwerkelijk de nieuwsbrief (zie bijlage).

Website

De website van het Kenniscentrum werd afgelopen jaar door 81 procent van de respondenten (wel eens) bezocht. Dit is iets meer dan in 2013 toen 73 procent van de respondenten dit deed. De toename van het gebruik in 2014 is terug te zien in de groei van zowel het wekelijkse websitebezoek als incidenteel websitebezoek.

Figuur 3.2 Lezen van de website van het Kenniscentrum



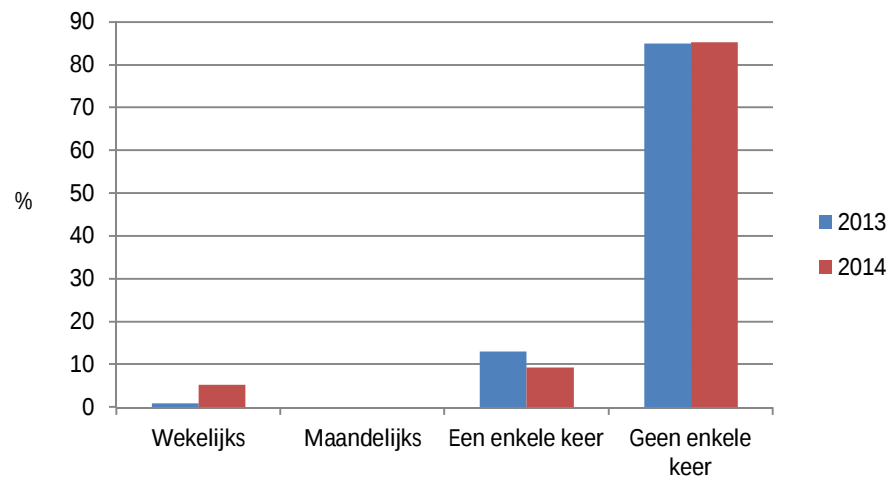
Bron: Regioplan

Deze toename in gebruik komt overeen met het aantal feitelijk gemeten bezoekers op de website. In het afgelopen jaar bezochten maandelijks gemiddeld circa 4.300 de website en zijn er maandelijks gemiddeld circa 3.000 unieke bezoekers. Dit is ten opzichte van de vorige periode een toename van maandelijks gemiddeld achthonderd bezoeken en zeshonderd unieke bezoekers (zie bijlage 2).

Twitterberichten

Ten opzichte van 2013 zien we geen toename in het aandeel gebruikers van Twitter-berichten. Wel zijn de gebruikers de berichten iets vaker gaan lezen.

Figuur 3.3 Lezen van de Twitter-berichten van het Kenniscentrum



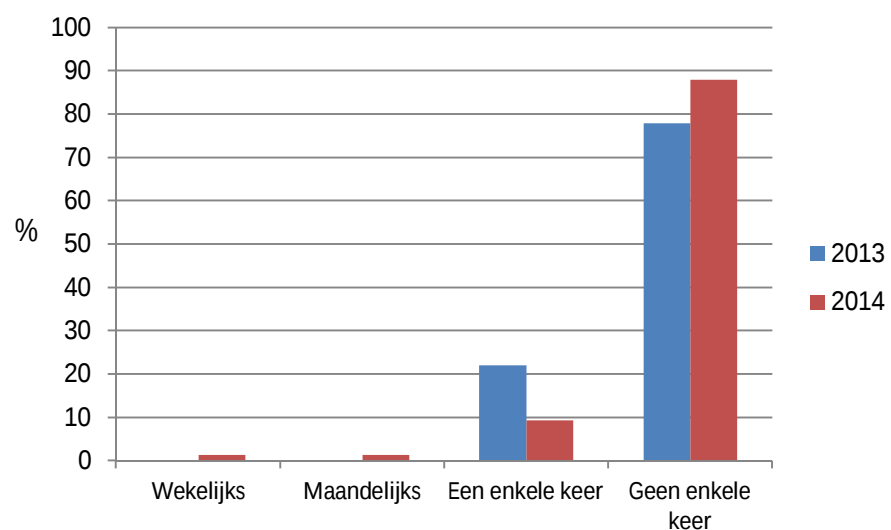
Bron: Regioplan

Hoewel volgens de feitelijke meting door het Kenniscentrum (zie bijlage) het aantal volgers sterk is toegenomen van circa zeshonderd (najaar 2013) tot circa 1.100 volgers (najaar 2014), is dit in het gebruik door ambtenaren niet terug te zien. Mogelijk lezen andere groepen dan ambtenaren de Twitter-berichten.

LinkedIn-groep

De LinkedIn-groep (onder de naam RSA-plein) is door twaalf procent van de respondenten afgelopen jaar een (enkele) keer bezocht. In 2013 deed 22 procent dit nog.

Figuur 3.4 Deelname aan de LinkedIn-groep (onder de naam RSA-plein)



Bron: Regioplan

Het aantal feitelijke deelnemers van de LinkedIn-groep is momenteel 88 (zie bijlage 2). Dit zijn er vijftien meer dan in de meting van 2013. Omdat de LinkedIn-groep alleen voor ambtenaren toegankelijk is, kan worden gesteld dat aan deze enquête relatief minder ambtenaren deelnemen uit de LinkedIn-groep dan bij de vorige meting.

3.2.2 Waardering inhoud

Vernieuwde website

De website van het Kenniscentrum is eind mei 2014 vernieuwd. Onder meer is de informatie voortaan gerangschikt aan de hand van vijf thema's, namelijk: 'nieuwe Wmo', 'lokale kracht', 'sociale wijkteams', 'wonen en zorg' en 'kleine kernen'.

Van de respondenten blijkt 59 procent niet op de hoogte te zijn van de vernieuwde website. Aan de dertig respondenten die wel op de hoogte zijn, is gevraagd of ze het ermee eens zijn dat de vernieuwde website een verbetering is ten opzichte van de oude versie. Ruim driekwart is het hier mee eens. Eén persoon is het er mee oneens.

Tabel 3.2 De vernieuwde website is een verbetering ten opzichte van de oude versie?

	Aantal	Percentage
Zeer mee eens	2	7%
Mee eens	21	70%
Mee oneens	1	3%
Geen mening	6	20%
Totaal	30	100%

Bron: Regioplan

Nuttige aanvulling

De website en de wekelijkse digitale nieuwsbrief worden door circa tachtig procent van de gebruikers als een nuttige aanvulling op de werkzaamheden beschouwd. Dit is vergelijkbaar met 2013. Hierbij zijn twee kanttekeningen te plaatsen. De eerste is dat de website iets lager wordt gewaardeerd dan in 2013 en de digitale nieuwsbrief iets hoger. Ten tweede vindt in 2014 een grotere groep het geen nuttige aanvulling op hun werkzaamheden. Met name bij de gebruikers van de nieuwsbrief vindt een relatief grote groep dit. De enkele gebruikers van LinkedIn-groep en de Twitter-berichten vinden in het algemeen de desbetreffende informatiebron een nuttige aanvulling. In tegenstelling tot in 2013 is er niemand onder de 'volgers' van de Twitter-berichten die dit geen nuttige aanvulling vinden op hun werkzaamheden.²

² Hierbij wel de opmerking dat het doel van de Twitter-berichten vooral is om volgers te attenderen op 'andere' informatiebronnen.

Tabel 3.3 De informatiebronnen van het Kenniscentrum zijn een nuttige aanvulling op mijn werkzaamheden, 2013 en 2014

	Mee eens (%)*		Mee oneens (%)	
	2013	2014	2013	2014
De website	82%	77%	2%	5%
De wekelijkse digitale nieuwsbrief	79%	83%	2%	10%
Twitter-berichten**	2	5	4	-
De LinkedIn-groep**	8	4	1	1

* De antwoordcategorie 'geen mening' is niet in de tabel verwerkt

** Het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord, is te laag om in percentages uit te drukken. Hierdoor is het vergelijken met 2013 zeer indicatief.

Bron: Regioplan

Hoog niveau

De hoge waardering voor de nieuwsbrief (en de Twitter-berichten) blijkt ook uit een toelichting van een respondent: *"Het snel via de nieuwsbrief of Twitter weten wat er speelt, is een prettige manier om op de hoogte te worden gehouden van alle ontwikkelingen. Daarbij vind ik de nieuwsbrieven van een hoog niveau"*.

Inhoudelijke informatie website en nieuwsbrief

Dat een groot deel van de respondenten de website en de wekelijkse digitale nieuwsbrief als nuttig ervaren, blijkt ook uit de tevredenheid over de inhoudelijke informatie die het afgelopen jaar is verstrekt. De informatie omtrent de (boven)regionale projecten, actuele ontwikkelingen en de vijf kernthema's van de PSA wordt het meest gewaardeerd.

Wel is het zo, dat in het algemeen een minder groot aandeel tevreden is over gegeven informatie dan in de meting van 2013 het geval was. Enerzijds wordt dit – grotendeels – veroorzaakt doordat de groep die er geen mening over heeft (en dus mogelijk geen interesse heeft in de specifieke thema's) is toegenomen. Anderzijds is er bij de groep die niet tevreden is ook een lichte toename te zien. De ontevredenheid over de gegeven informatie is bij 'de RSA's', 'mijn vakgebied' en 'de activiteiten van de kennismakelaars van het Kenniscentrum' het hoogst.³

Tabel 3.4 Ik ben tevreden over de informatie die de website en/of de nieuwsbrief verstrekt over..., 2013 en 2014 (n=56 / n=73)

	Mee eens (%)*		Mee oneens (%)	
	2013	2014	2013	2014
(Boven)regionale projecten	84	81	-	4
Actuele ontwikkelingen	86	80	2	3
De vijf kernthema's van de PSA	86	77	-	4
Mijn vakgebied (in relatie tot de Wmo)	75	70	4	8
Regionale Sociale Agenda's	82	69	-	6
Bijeenkomsten	73	59	4	4
Activiteiten kennismakelaars	63	47	5	11

* De antwoordcategorie 'geen mening' is niet in de tabel verwerkt

Bron: Regioplan

³ In de vragenlijst is niet bij alle onderdelen naar de reden van ontevredenheid gevraagd.

Succesverhalen

Door sommige respondenten worden in de toelichtingen ook enkele kritische kanttekeningen gemaakt over de informatievoorziening. Over de nieuwsbrief schrijft een respondent: *"In de nieuwsbrieven voeren succesverhalen wel de boventoon. Ik houd op zich van optimistisch en positief, maar iets minder jubelend en iets realistischer mag wat mij betreft wel. Nu raak ik soms geïrriteerd door het hoge 'kijk ons het eens leuk en goed doen'-gehalte en haak ik daardoor soms af."*

Behoeftte aan meer informatie

De 75 respondenten is ook gevraagd of ze behoefte hebben aan meer en/of andersoortige informatie. Vier personen beantwoordden dit bevestigend. Zij gaven de volgende antwoorden:

- het makkelijker kunnen delen van initiatieven door de mogelijkheid te bieden om informatie eenvoudig in te sturen, te delen of aan te vullen;
- meer informatie op het werkveld wonen, om een sterkere koppeling te maken tussen wonen, zorg en welzijn;
- meer specialiseren, meer verdieping;
- succesvolle projecten.

Twee derde van de respondenten vindt meer informatie niet nodig en de overige groep weet het niet.

3.3 Niet-gebruik van informatiebronnen

De respondenten die bij een van de informatiebronnen aangaven deze het afgelopen jaar geen enkele gebruikt te hebben, is gevraagd wat hiervan de belangrijkste reden is. De twee belangrijkste redenen om informatiebronnen niet te gebruiken, zijn in volgorde van grootte:

- geen tijd voor (of anderszins);
- onbekendheid met de bron.

Tabel 3.5 Belangrijkste reden om geen gebruik te maken van de informatiebronnen 2014

	Ik was er niet mee bekend	De informatie sluit onvoldoende aan bij de praktijk	De informatie sluit onvoldoende aan bij mijn vakgebied	Wij hebben voldoende kennis en/of ondersteuning	Geen tijd voor of anderszins	Totaal aantal respondenten
De website **	2	-	3	1	8	14
De wekelijkse digitale nieuwsbrief**	-	-	-	-	3	3
Twitter-berichten	36%	-	3%	6%	55%	64
De LinkedIn-groep	41%	2%	5%	5%	49%	66

** Het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord, is te laag om in percentages uit te drukken.

Bron: Regioplan

Ten opzichte van 2013 zijn er geen grote verschillen met de belangrijkste redenen van niet-gebruik. Alleen bij de Twitter-berichten scoort de onbekendheid substantieel lager (in 2013 was dit 49%).

4 HET LEVEREN VAN MAATWERK: DE KENNISMAKELAAR

Er zijn bij het Kenniscentrum vier kennismakelaars beschikbaar die als aanspreekpunt dienen voor professionals binnen de regio's. Op verzoek van gemeenten ondersteunen de kennismakelaars de regionale en bovenregionale samenwerking. Het doel is om op basis van thema's uit de RSA te verbinden, netwerkvorming te stimuleren en bijeenkomsten te organiseren. In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaring van de respondenten met de kennismakelaars over het afgelopen jaar en vergelijken we deze met de vorige meting.

4.1 Ondersteuning door de kennismakelaar

Bekendheid

Van de 75 respondenten die bekend zijn met het Kenniscentrum zijn er 51 (68%) ook bekend met het bestaan van de kennismakelaar. Dit is iets meer dan bij de meting in 2013 (64%). Bij 24 personen die er niet bekend mee waren, zijn het hoofdzakelijk ambtenaren die niet tot de primaire doelgroep van het Kenniscentrum behoren.

Samenwerking

Van de 51 personen die bekend zijn met de kennismakelaar hebben afgelopen jaar 37 personen op enigerlei wijze samengewerkt met een kennismakelaar.¹

Van de overige veertien respondenten komt het niet-gebruik in paragraaf 4.4 aan bod.

Van de 37 respondenten die het afgelopen jaar met de kennismakelaar hebben samengewerkt, hebben de meesten dat gedaan omdat de kennismakelaar de gemeente had benaderd, door de provincie was gevraagd en/of omdat hun eigen regio om ondersteuning had gevraagd. Ten opzichte van 2013 is bij de eerste twee redenen een toename te constateren, bij de derde juist een afname.

¹ Bij de meting in 2013 zeiden 35 van de 41 respondenten die bekend waren met de kennismakelaar samengewerkt te hebben met de kennismakelaar.

Tabel 4.1 Hoe de samenwerking met de kennismakelaar tot stand is gekomen, 2013 en 2014 (n=35 / n=37)*

	2013	2014
De kennismakelaar heeft ons benaderd	37%	49%
De kennismakelaar was door de provincie gevraagd/aangeboden	37%	43%
Wij hebben als regio om ondersteuning gevraagd	54%	41%
Wij hebben als gemeente om ondersteuning gevraagd	9%	16%
De kennismakelaar was door een gemeente waarmee we samenwerken gevraagd	11%	8%
Anders	9%	5%

* Meer antwoorden mogelijk

Bron: Regioplan

Wijze van ondersteuning

De kennismakelaars geven met name ondersteuning door:

- mee te denken bij projectontwikkeling en aanvragen;
- verbindingen te leggen met andere lokale of regionale partijen.

Deze taken lijken ten opzichte van 2013 ook iets in relevantie te zijn toegenomen.

Daarnaast vinden net als in de meting van 2013 het stimuleren van regionale of bovenregionale samenwerking en het helpen bij het uitwisselen van kennis met andere lokale of regionale partijen en vakinhoudelijke ondersteuning regelmatig plaats.

Het helpen bij het organiseren van bijeenkomsten is ten opzichte van 2013 een minder omvangrijke taak geworden. (Kennis)ondersteuning bij de voorbereiding op de transitie in het sociale domein blijft net als in 2013 maar een beperkte taak.²

Tabel 4.2 Op welke gebieden heeft de kennismakelaar ondersteuning geboden 2013 en 2014 (n=35 / n=37)*

	2013	2014
Meedenken bij projectontwikkeling en aanvragen	60%	69%
Verbindingen leggen met andere lokale of regionale partijen	51%	61%
Stimuleren van regionale (of bovenregionale) samenwerking	51%	x
Stimuleren van regionale samenwerking	x	33%
Stimuleren van bovenregionale samenwerking	x	33%
Uitwisselen van kennis met andere lokale of regionale partijen	26%	36%
Vakinhoudelijke deskundigheid	31%	33%
Voorbereiding of organisatie van bijeenkomsten	37%	19%
(Kennis)ondersteuning bij voorbereiding op de transitie in het sociale domein	9%	8%
Anders	3%	6%

* Meer antwoorden mogelijk.

Bron: Regioplan

² Deze ondersteuning is dan ook geen doelstelling van het Kenniscentrum.

4.2 Tevredenheid over de ondersteuning

De respondenten die hebben samenwerkt met een kennismakelaar hebben hun totaaloordeel kunnen geven over de makelaar. 97 procent is tevreden tot zeer tevreden over de makelaar. Ten opzichte van de meting in 2013 is dit een stijging van ruim tien procentpunten. Er zijn bij deze meting minder ambtenaren zonder mening over de ondersteuning door een kennismakelaar dan vorig jaar.

Tabel 4.3 Totaaloordeel over de kennismakelaar 2013 en 2014

	2013	2014
Zeer tevreden	17%	14%
Tevreden	69%	83%
(Zeer) ontevreden	-	-
Geen mening	14%	3%
Totaal aantal (100%)	35	36

Bron: Regioplan

Kwaliteiten kennismakelaar

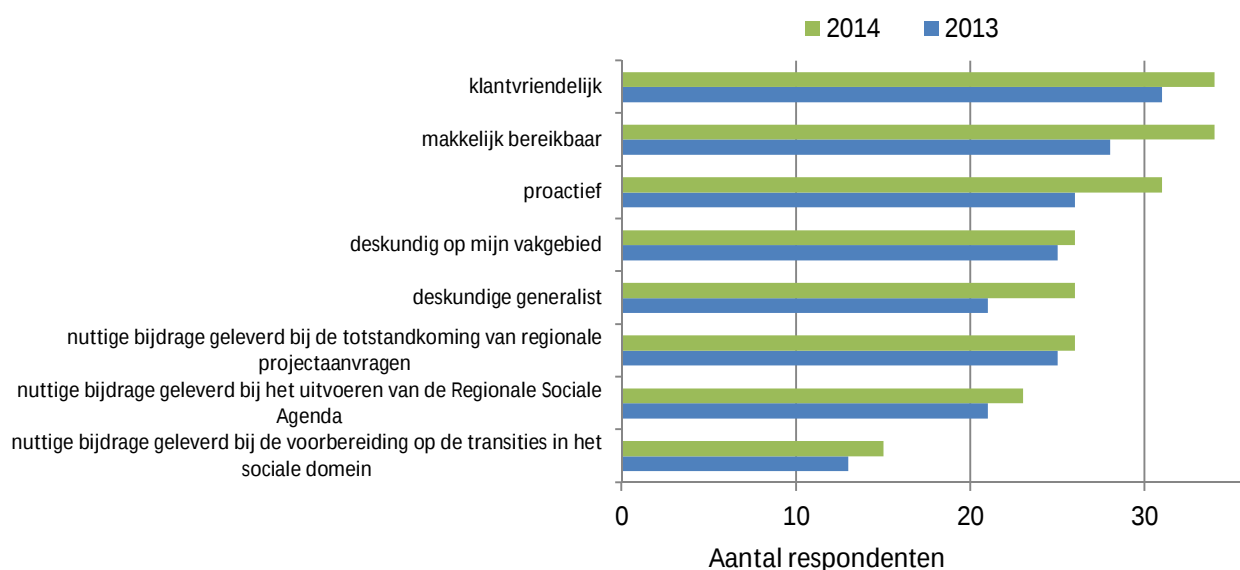
Bij de kwaliteiten van de kennismakelaar behoren zowel figuur 4.1 als tabel 4.4. De respondenten vinden van de kennismakelaar dat deze, nog meer dan bij de meting van 2013, op het terrein van dienstverlening zeer sterk is. Ze vinden bijna allemaal dat de kennismakelaar

- klantvriendelijk;
- makkelijk bereikbaar; en
- proactief is.

Ook wat betreft het leveren van inhoudelijke bijdragen aan diverse onderdelen doet de kennismakelaar het goed. Dit is vergelijkbaar of zelfs iets beter ten opzichte van de meting van vorig jaar. Bijna driekwart vindt dat de kennismakelaar deskundig is. Verder vindt een groot deel dat de kennismakelaar het afgelopen jaar een nuttige bijdrage heeft geleverd aan de totstandkoming van regionale projectaanvragen en bovenregionale kennisuitwisseling. Een ruime meerderheid is ook van mening dat de kennismakelaar een nuttige bijdrage heeft geleverd aan (boven)regionale samenwerking en het uitvoeren van de RSA.

Doordat het geen doelstelling is van het Kenniscentrum, is het niet verrassend dat ook in 2014 relatief weinig respondenten vinden dat de makelaar een nuttige bijdrage heeft geleverd aan de voorbereiding op de transitie in het sociale domein.

Figuur 4.1 Aantal respondenten dat het eens is met onderstaande aspecten van de dienstverlening en kwaliteit van de kennismakelaar, 2013 en 2104 (n=35 / n=36)³



Bron: Regioplan

Tabel 4.4 Aantal respondenten dat het ermee eens is dat de kennismakelaar een nuttige bijdrage geleverd heeft aan de hieronder genoemde aspecten, 2013 en 2104 (n=35 / n=36)⁴

	2013	2014
(Boven)regionale samenwerking	23	x
Regionale samenwerking	x	21
Bovenregionale samenwerking	x	20
(Boven)regionale kennisuitwisseling	28	x
Regionale kennisuitwisseling	x	24
Bovenregionale kennisuitwisseling	x	28

Bron: Regioplan

4.3 Welke taken belangrijk

Aan de respondenten die hebben samengewerkt met de kennismakelaar is ook gevraagd welke taken zij van de makelaar als belangrijk zien. Net als bij de meting in 2013 worden kennis uitwisselen en verbindingen leggen met andere lokale of (boven)regionale partijen, ondersteuning bij projectontwikkeling en aanvragen en het stimuleren van regionale samenwerking als de belangrijkste taken gezien. Inhoudelijke informatie verstrekken en

³ Zie voor de groep die het oneens is met de stellingen bijlage 1, figuur B1.1 en tabel B1.2).

⁴ In de webenquête van 2013 werden regionale en bovenregionale samenwerking of kennisuitwisseling samengevoegd in één stelling. In 2014 is in regionaal en bovenregionaal een onderscheid aangebracht door middel van twee stellingen.

ondersteuning bij kennisuitwisseling op de transities in het sociale domein worden ook als belangrijk gezien.

Respondenten konden ook zelf aangeven welke taken zij nog meer belangrijk vinden. Drie respondenten maakten de volgende opmerkingen:

- ondersteuning bij innovatie;
- intermediair tussen provincie en gemeenten;
- de provincie zou de kennismakelaar nog vraaggerichter kunnen inzetten, door middel van directe aansturing en opdrachtverlening door de regio's.

Tabel 4.4 Welke taken van een kennismakelaar worden belangrijk gevonden, 2014 (n=35)

	Belangrijk (%)	Onbelangrijk (%)	Geen mening (%)
Stimuleren uitwisselen van kennis met andere lokale of (boven)regionale partijen	94	-	6
Verbindingen leggen met andere lokale of (boven)regionale partijen	91	3	6
Ondersteuning bij projectontwikkeling en aanvragen	86	6	9
Stimuleren (boven)regionale samenwerking	83	6	11
Inhoudelijke informatie verstrekken	74	17	9
Ondersteuning bij kennisuitwisseling op de transities in het sociale domein.	63	11	26

Bron: Regioplan

Toekomstige ondersteuning

Ruim veertig procent van de respondenten verwacht het komende jaar (weer) om ondersteuning te vragen aan de kennismakelaar. Een bijna gelijk deel denkt dit misschien te doen. Er zijn twee respondenten die expliciet aangeven dat niet te verwachten.

Tabel 4.5 Verwacht u het komende jaar (weer) ondersteuning te vragen aan kennismakelaar? 2014

	Aantal	Percentage
Ja	15	43%
Misschien	14	40%
Nee	2	6%
Geen idee	4	11%
totaal	35	100%

Bron: Regioplan

4.4 Niet-gebruik van de kennismakelaar

Buiten de 24 respondenten die niet bekend waren met de kennismakelaar, zijn er veertien die dat wel waren en desondanks afgelopen jaar niet met hen hebben samengewerkt. Hen is gevraagd wat hiervan de reden is. Veruit de

meest genoemde redenen zijn positief van insteek: de (boven)regionale samenwerking verliep al goed, ze hadden al voldoende kennis en/of de contacten verliepen via andere lijnen.

Tabel 4.6 Totaaloordeel over de kennismakelaar (n=14)*

	Aantal
De (boven)regionale samenwerking verliep al goed	7
Contacten lopen via projectleider/collega's	3
Wij hadden al voldoende kennis	3
Ik krijg van andere aanbieders ondersteuning	1
Hun kennis sluit niet aan bij mijn vakgebied	1
Tijdgebrek	1
Nooit aan gedacht	1
Al goede contacten tussen regio en provincie	1
Hun kennis sluit niet aan bij mijn vakgebied	1

* Meer antwoorden mogelijk.

Bron: Regioplan

5 REGIONALE EN KENNISBIJEENKOMSTEN

Het Kenniscentrum verzorgt op aanvraag diverse bijeenkomsten waarbij de nadruk kan komen te liggen op (boven)regionale samenwerking of op een specifiek thema dat in de regio speelt. In dit hoofdstuk gaan we in op de tevredenheid van de bezoekers van deze bijeenkomsten.

Aanwezigheid bijeenkomsten

Aan 73 personen die bekend zijn met het Kenniscentrum is gevraagd bij welke bijeenkomsten ze het afgelopen jaar aanwezig zijn geweest die door het Kenniscentrum zijn georganiseerd. Hiervan zijn er twintig (circa een kwart) op een of meer bijeenkomsten aanwezig geweest. Dit komt overeen met het aandeel deelnemers bij de meting in 2013.

De meesten (16%) zijn bij een of meer kennisbijeenkomsten sociale wijkteams geweest. In tabel 5.1 staat een overzicht van de bijeenkomsten en het aantal aanwezigen.

Tabel 5.1 Deelname aan de regionale bijeenkomsten van afgelopen jaar in aantallen (n=73)*

	Aantal
Kenniskringbijeenkomsten sociale wijkteams (30 juni 2014, 6 februari 2014, 30 januari 2014 en/of 10 oktober 2013)	12
Kenniskringbijeenkomsten sociale wijkteams <u>kleine kernen</u> (23 april 2014 en/of 30 oktober 2013)	3
Kennisbijeenkomst Regionale monitoring klantervaringen Wmo (3 juni 2014, Bussum)	4
Kennisbijeenkomst over communicatie decentralisaties (10 april 2014, Heerhugowaard)	4
Bijeenkomst 'Actieve burger = Actieve gemeente' (26 november 2013, Haarlem)	1
Expertmeeting: van AWBZ naar Wmo (24 september 2013, Beverwijk)	2
Kennisbijeenkomst RSA's en RAP's samen oppakken (19 september 2013, Haarlem)	7
Ik ben bij geen van bovenstaande bijeenkomsten aanwezig geweest	53 (73%)

* Meer antwoorden mogelijk.

Bron: RegioPlan

Tevredenheid

Van de zeventien aanwezigen¹ zijn er in hun totaaloordeel vijftien tevreden (10x) tot zeer tevreden (5x) over de desbetreffende regionale of kennisbijeenkomst.² Eén respondent heeft hierover geen mening en één is er ontevreden.³

¹ Drie van de twintig deelnemers hebben deze vraag niet ingevuld.

² Wanneer respondenten bij meerdere bijeenkomsten waren geweest, dienden ze zich over de laatst bezochte bijeenkomst een mening te vormen.

³ Deze ontevreden respondent heeft geen toelichting gegeven.

De mate van tevredenheid komt sterk overeen met die in de meting van 2013.

Oordeel inhoud

Over de inhoudelijke meerwaarde van de regionale bijeenkomsten zijn de respondenten, net als bij de vorige meting, in het algemeen positief. Met name de kans om te netwerken scoort hoog, maar ook de inspirerende werking, de mogelijkheid bij anderen in de keuken te kijken en de verwachting om kennis uit te wisselen, leidt bijna tot alleen tevreden reacties. Ook over de verslaglegging van de bijeenkomsten zijn alle respondenten die er een mening over hebben tevreden. Met de overige stellingen zijn de meesten het ook eens, alleen groeit daar ook het aantal dat het met de stelling oneens is. Men is het het minst eens met de stelling dat door de bijeenkomsten de (boven)regionale samenwerking is verbeterd.

Tabel 5.4 Stellingen over inhoudelijke bijdrage van de regionale bijeenkomsten (n=17)

	Mee eens	Mee oneens	Geen mening/nvt
De bijeenkomst bood mij de mogelijk te netwerken	17	-	-
De bijeenkomst heeft mij geïnspireerd	15	1	1
De bijeenkomst bood mij de mogelijk om in de keuken van een andere gemeente te kijken	15	1	1
In de bijeenkomst voldeed de kennisuitwisseling aan mijn verwachtingen	15	1	1
De bijeenkomst heeft mij nuttige kennis over mijn vakgebied opgeleverd	13	3	1
De bijeenkomst heeft mij nieuwe inzichten opgeleverd	12	3	2
De verslaglegging van de bijeenkomst die ik via de digitale nieuwsbrief ontving, vond ik een goede aanvulling	11	-	6
Door de bijeenkomst hebben we veel van andere gemeenten geleerd	11	4	2
Door de bijeenkomsten is de (boven)regionale samenwerking verbeterd	9	4	4

Bron: Regioplan

Oordeel opzet

Over de opzet van de bijeenkomsten (agenda, tijdstip, locatie, gekozen werkvorm) is iedereen tevreden (12x) tot zeer tevreden (4x), uitgezonderd één respondent die hierover geen mening heeft.

6 WETHOUDERS EN HET KENNISCENTRUM

Naast de uitgenodigde ambtenaren hebben ook 21 wethouders, die allen tot op zekere hoogte bekend waren met het Kenniscentrum, de mogelijkheid gekregen om via een telefonische enquête hun mening te geven over het Kenniscentrum. Veertien van hen hebben dit ook gedaan. De vragenlijst was evenals vorig jaar korter dan de vragenlijst voor de ambtenaren en bevatte voor een deel andere vragen.¹

Doordat wethouders telefonisch zijn benaderd, was er meer ruimte voor het doorvragen naar bepaalde standpunten. Dit hoofdstuk zal daarom, in vergelijking met de vorige meting, meer kwalitatieve gegevens bevatten. Daar waar mogelijk zal er ook worden vergeleken met de vorige meting.

Profiel wethouders

Van de veertien wethouders zijn er vier het afgelopen voorjaar geïnstalleerd als wethouder, de overige tien respondenten zijn wethouder in hun tweede termijn (of langer).

Elf wethouders hebben de portefeuille Sociaal Domein (ook wel Samenleving genoemd). De overige drie wethouders geven aan de portefeuille Wmo te hebben. Kortom, alle wethouders hebben Wmo in hun portefeuille.

6.1 Algemeen beeld Kenniscentrum

Tevredenheid

Alle veertien wethouders op één na zijn in hun totaaloordeel tevreden over het Kenniscentrum; van wie één wethouder zelfs zeer tevreden is. Geen enkele wethouder is ontevreden en één wethouder heeft geen mening. De tevredenheid ten opzichte van vorig jaar is nauwelijks veranderd.

Bijdrage aan beleidsontwikkeling

Evenals vorig jaar vinden veruit de meeste bestuurders dat het Kenniscentrum een bijdrage levert aan de volgende punten:

- de voorbereiding op de transities in het sociale domein;
- een succesvolle uitvoering van de RSA;
- de (boven)regionale samenwerking.

¹ Zie ook hoofdstuk 1 voor de onderzoeksopzet en respons.

Tabel 6.1 Stellingen over bijdrage van het Kenniscentrum aan beleidsrealisatie 2013 en 2014, in aantallen (n=9 / n=14)

	Mee eens*		Mee oneens	
	2013	2014	2013	2014
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan onze voorbereiding op de transities in het sociale domein	8	11	1	1
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan een succesvolle uitvoering van de RSA	8	10	1	1
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan de (boven)regionale samenwerking	5	9	1	4

* De antwoordcategorie 'geen mening' is niet in de tabel verwerkt

Bron: Regioplan

Wel is het zo dat in vergelijking met vorig jaar er meer wethouders van mening zijn dat het Kenniscentrum juist geen specifieke meerwaarde heeft voor de (boven)regionale samenwerking. Eén wethouder licht toe dat de samenwerking regionaal al bestaat en dat er weinig sprake is van bovenregionale samenwerking. Een andere wethouder die dezelfde mening is toegedaan, zegt het volgende: *“Er bestaat al een scala aan overleggen (ook tussen regio's) waarbij we ons voorbereiden op de transities in het sociale domein. De uitvoering van de RSA vindt vooral plaats tijdens bestuurlijke overleggen (buiten het Kenniscentrum om, red.). De bijdrage van het Kenniscentrum aan bovenregionale samenwerking vindt voornamelijk plaats tijdens de inspiratiebijeenkomsten, maar is wel beperkt.”*

Kenniscentrum als informatiebron

Veruit de meeste wethouders zijn evenals vorig jaar positief over het Kenniscentrum als informatiebron en platform om kennis te delen. De meerderheid van de wethouders heeft hierbij overigens geen mening over de vernieuwde website.² Een aantal wethouders geeft aan niet zoveel gebruik te maken van de website, maar dat hun ambtenaren er wel gebruik van maken.

Tabel 6.2 Stellingen over het Kenniscentrum als informatiebron 2013 en 2014, in aantallen (n=9 / n=14)

	Mee eens*		Mee oneens	
	2013	2014	2013	2014
Het Kenniscentrum maakt kennisuitwisseling tussen gemeenten en regio's mogelijk	8	12	1	1
De nieuwsbrief van het Kenniscentrum is informatief	7	11	1	-
Ik ben tevreden over de informatie die ik via de website/en of nieuwsbrief krijg over de vijf kernthema's van het Kenniscentrum	x	11	x	-
De website van het Kenniscentrum is informatief	7	10	2	-
De vernieuwde website is een verbetering ten opzichte van de oude versie (n=10)	x	2	x	-

* De antwoordcategorie 'geen mening' is niet in de tabel verwerkt

Bron: Regioplan

² De vraag is alleen gesteld aan de tien wethouders die niet in hun eerste termijn zitten.

6.2 Wethoudersbijeenkomsten

Het Kenniscentrum verzorgt speciaal voor wethouders inspiratiebijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten staan vraagstukken centraal waar wethouders met Zorg & Welzijn in portefeuille mee te maken hebben. Daarnaast is kennisuitwisseling een van de doelstellingen van de bijeenkomsten. Het Kenniscentrum heeft ook afgelopen jaar speciaal voor wethouders in respectievelijk november 2013 en juni 2014 twee inspiratiebijeenkomsten verzorgd (Zaandam en Haarlem). Zeven wethouders zijn bij de bijeenkomst in Haarlem geweest en een gelijk aantal bij de bijeenkomst in Zaandam. Twee van de veertien wethouders zijn bij beide bijeenkomsten aanwezig zijn geweest. Eveneens twee wethouders zijn bij geen enkele bijeenkomst geweest.

Tevredenheid

Alle twaalf wethouders die een bijeenkomst hebben bezocht, zijn in hun totaaloordeel over de (laatst bezochte) bijeenkomst tevreden, van wie drie zelfs zeer tevreden.

Oordeel inhoud

Veruit de meeste wethouders zijn van mening dat de bijeenkomst hen heeft geïnspireerd, de mogelijkheid bood om te netwerken en hen nieuwe inzichten heeft opgeleverd. Voor de helft van de wethouders geldt dat de bijeenkomst hen de mogelijkheid bood om in de keuken van een andere gemeente te kijken. Er zijn enkele wethouders die, hoewel het geen doelstelling is van de bijeenkomst, het eens zijn met de stelling dat deze een bijdrage leverde aan de (boven)regionale kennisuitwisseling en samenwerking.

Tabel 6.3 Stellingen over de inspiratiebijeenkomst voor wethouders in respectievelijk Haarlem/Zaandam, in aantallen (n=12)

	Mee eens**	Mee oneens
De bijeenkomst heeft mij geïnspireerd	11	1
De bijeenkomst bood mij de mogelijkheid te netwerken	11	1
De bijeenkomst heeft mij nieuwe inzichten opgeleverd	10	2
De bijeenkomst bood mij de mogelijkheid om in de keuken van een andere gemeente te kijken	7	5
Door de bijeenkomst zijn stappen gezet voor (boven)regionale kennisuitwisseling	3	5
De bijeenkomst heeft een bijdrage geleverd aan (boven)regionale samenwerking	2	6

* De antwoordcategorie 'geen mening' is niet in de tabel verwerkt.

** Het aantal wethouders dat vorig jaar naar een bijeenkomst is geweest, is te laag (zes wethouders) om een valide vergelijking te kunnen maken.

Bron: RegioPlan

Oordeel opzet

Evenals vorig jaar zijn de wethouders over de opzet van de inspiratiebijeenkomsten tevreden. Bijna alle respondenten vonden de gastsprekers inspirerend, de bijeenkomst goed geleid en ook vonden zij dat het programma aansloot bij de wensen van de respondent. Een van de respondenten vond dat het programma niet helemaal aansloot bij de wensen: de wethouder was van mening dat er teveel werd ingezoomd op problemen en te weinig op mogelijke oplossingen.

In de toekomst weer een bijeenkomst?

Twaalf respondenten vinden het nuttig als in 2015 nieuwe bijeenkomsten voor wethouders worden georganiseerd. Twee respondenten weten niet of ze dit nuttig vinden. Eén van hen heeft nog geen enkele inspiratiebijeenkomst bezocht en de ander zegt het niet te weten omdat het afhankelijk is van het thema van de bijeenkomst.³

Naar aanleiding van de vraag over een toekomstige bijeenkomst, geven de wethouders diverse adviezen:

- Bijna alle wethouders zijn van mening dat het nuttig zou zijn om ook wethouders met andere beleidsterreinen dan Wmo uit te nodigen voor de inspiratiebijeenkomst, als het aansluit bij het onderwerp. Veelgenoemde beleidsterreinen zijn: wonen/volkshuisvesting, jeugdzorg, sport en cultuur.
- Enkele wethouders geven aan dat ze vinden dat er met de middelen voor de inspiratiebijeenkomsten best zuiniger mag worden omgesprongen. Deze bijeenkomsten vonden plaats op een externe locatie, terwijl de wethouders voorstellen om voor elke bijeenkomst een gemeente als gastheer te laten optreden. Zo worden de kosten voor een locatie en dergelijke veel lager gehouden.
- Twee wethouders geven aan dat het nuttig zou zijn als de bijeenkomsten in 2015 ingaan op de implementatie van de Wmo (en de overige decentralisaties). Ook wordt aangegeven dat het nuttig zou zijn als er gelegenheid wordt geboden om best practices te bespreken met elkaar.
- Eén wethouder geeft aan dat de nadruk moet liggen op de inspirerende werking. Het zou volgens deze wethouder minder interessant zijn als er alleen informatie zou worden gegeven.

6.3 Toekomst Kenniscentrum

Draagvlak voortbestaan Kenniscentrum

Aangezien de provincie voornemens is om de financiering van het Kenniscentrum na 2015 te beëindigen, is in de gesprekken met de wethouders

³ Eén respondent geeft daarnaast aan dat inhoudelijke vragen over een bijeenkomst beter meteen na de bijeenkomst kunnen worden gesteld en niet ongeveer een jaar later.

gevraagd of wethouders het voor hun gemeente nuttig zouden vinden als het Kenniscentrum na 2015 kan blijven voortbestaan.

Tien wethouders zijn van mening dat ze het voor hun gemeente nuttig zouden vinden als het Kenniscentrum na 2015 haar activiteiten kan blijven uitvoeren, waarvan één wethouder het zelfs zeer nuttig zou vinden. Drie wethouders hebben hierover geen mening en één wethouder vindt dit minder nuttig.

De meest voorkomende reden die pleit voor het voortbestaan van het Kenniscentrum na 2015, is dat er voornamelijk tijdens de inspiratiebijeenkomsten kennisdeling en uitwisseling plaatsvindt. Wethouders geven aan dat het tijdens de inspiratiebijeenkomsten snel inzichtelijk wordt wat er in de provincie speelt. Eén wethouder zegt hierover: *“Wie zou dit anders regelen? Gemeenten zijn zo erg bezig met hun eigen taken, dat het goed is om af en toe een beetje afstand te nemen en kennis uit te wisselen. Ik vind wel dat het echt een provinciale taak is.”*

Eén wethouder is ook van mening dat het wenselijk is dat er een provinciaal Kenniscentrum is omdat dit meer maatwerk kan leveren aan de gemeenten dan bijvoorbeeld een partij als de VNG. Eén respondent vindt echter een provinciaal Kenniscentrum juist daarom minder nuttig: het is volgens deze respondent geen provinciale taak en er is bij andere instellingen ook veel kennis te halen. De kennis kan volgens de respondent beter in de eigen regio worden geborgd.

Vrijmaken van middelen

Aan de wethouders is gevraagd of ze in beginsel positief staan tegenover het vrijmaken van middelen door hun RSA-regio om het Kenniscentrum na 2015 voort te zetten. De meningen zijn verdeeld, maar overwegend positief; vier wethouders zijn hierover in beginsel positief, vier anderen zouden ‘misschien’ middelen vrijmaken voor het Kenniscentrum. Daar tegenover staan vier wethouders die geen middelen willen vrijmaken. Twee wethouders weten het niet.

Duidelijk is ook dat wethouders die hier positief tegenover staan, voorzichtig met de middelen willen omspringen: *“Ik ben heel positief, dus ik zou het jammer vinden als het Kenniscentrum verloren zou gaan. Ik zeg misschien, want het hangt er dan wel vanaf wat voor afspraken er gemaakt gaan worden en hoeveel het uiteindelijk gaat kosten.”*

De wethouders die niet positief staan tegenover het vrijmaken van middelen geven aan dat er veel op gemeenten af komt en ze keuzes moeten maken. Eén wethouder zegt hierover: *“We hebben al veel moeite om met de middelen die we van het Rijk krijgen alles in het sociale domein te regelen en de middelen die we wel hebben, besteed ik liever aan de zorg voor mensen.”*

Meedenken

Van de tien bestuurders die het voor hun gemeente nuttig zouden vinden als het Kenniscentrum na 2015 haar activiteiten kan blijven uitvoeren, zijn er zes die (mogelijk) bereid zijn om mee te denken hoe het Kenniscentrum na 2015 kan worden voortgezet.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Tabel B1.1 Hoe belangrijk worden de vijf kernthema's van het Kenniscentrum gevonden om veel aandacht aan te besteden in 2015 (n=70)

	Ze er belangrijk	Belangrijk	Minder belangrijk	Onbelan- grijk	Geen mening/niet van toepassing
Nieuwe WMO	36	43	7	1	13
Lokale kracht	29	37	19	1	14
Sociale wijkteams	21	43	23	-	13
Wonen en zorg	29	51	11	1	7
Kleine kernen	9	21	37	13	20

Bron: Regioplan

Figuur B1.1 Aantal respondenten dat negatief oordeelt over aspecten van de dienstverlening en kwaliteit van de kennismakelaar, 2013 en 2014 (n=35 / n=36)



Bron: Regioplan

Tabel B1.2 Aantal respondenten dat het er niet mee eens is dat de kennismakelaar een nuttige bijdrage geleverd heeft op het terrein van (boven)regionale samenwerking en kennisuitwisseling, 2013 en 2104 (n=35 / n=36)

	2013	2014
(Boven)regionale samenwerking	1	x
Regionale samenwerking	x	3
Bovenregionale samenwerking	x	2
(Boven)regionale kennisuitwisseling	-	x
Regionale kennisuitwisseling	x	2
Bovenregionale kennisuitwisseling	x	4

Bron: Regioplan

De tabellen B1.3 a tot en met c geven toelichting naar aanleiding van de vraag of het wel of niet nuttig voor de gemeente is dat het Kenniscentrum na 2015 haar activiteiten kan blijven uitvoeren.

Tabel B1.3a

(Zeer) nuttig
Als stimulator van regionale samenwerking en vernieuwende projecten op het sociaal domein
Belangrijke bron van informatie uit de regio en bovenregionaal. De aangeboden kennis en contactpersonen ondersteunen in eigen uitvoering. Het wiel hoeft nu niet meer steeds opnieuw uitgevonden te worden.
De implementatie zal in praktijk veel langer doorlopen dan 2015. Enige ondersteuning, kennis en ervaring is hierbij wenselijk.
Geen nadere info over vakgebied.
Heb behoefte aan informatiepunt dat informatie bundelt over wonen en zorg en met name ook ervaringen met wonen en zorg in de regio.
Het is belangrijk om ergens de helikopterview te kunnen raadplegen; zowel om informatie te halen als te brengen. Voor dit laatste punt zouden verbeteringen van het platform nodig zijn.
Het is prettig en nuttig om te kunnen zien wat er in je directe omgeving speelt.
Het Kenniscentrum is verbinder, motivator (door het laten zien van voorbeelden van anderen) en kennisbron.
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan kennisuitwisseling op regionaal en bovenregionaal niveau
Het Kenniscentrum vervult een uitstekende rol in het verbinden van (boven)regionale partijen en in het verspreiden van kennis en informatie onder deze partijen. Deze rol moet absoluut geborgd blijven.
Het snel via de nieuwsbrief of Twitter weten wat er speelt, is een prettige manier om op de hoogte te worden gehouden van alle ontwikkelingen. Daarbij vind ik de nieuwsbrieven van een hoog niveau. Het continueren van de RSA door de provincies is dan wel randvoorwaardelijk. Overigens vind ik dat een aantal van die taken ook door de provincie NH zelf kunnen worden uitgevoerd.
In 2015 zijn we een eind op weg met de transitie, maar de transformatie zal goeddeels nog moeten plaatsvinden. We zijn pas halverwege! Om de eigen verkokering regionaal tegen te gaan, is het belangrijk om bovenregionaal kennis en ervaring uit te wisselen. Wie gaat dat anders doen?
Kennis verzamelen en uitwisselen is belangrijk. Het kunnen ontmoeten van collega's via een platform is waardevol. Er zijn (te) weinig andere kennisplatforms voor lokale overheden en maatschappelijke organisaties.

Vervolg tabel B1.3a

Kennissuitwisseling en leren van elkaar zal ook de komende jaren hard nodig blijven. Zo kan opgebouwde kennis zich doorontwikkelen en kunnen pilots doorinnoveren. Het Kenniscentrum is goed geworteld in de Noord-Hollandse sociale agenda en is de afgelopen jaren een belangrijke stimulator gebleken bij de ondersteuning van vernieuwende projecten/werkwijzen. Kijken vanuit een helicopterview en bieden van reflectie, waar gemeenten vanuit de dagelijkse hectiek vaak onvoldoende aan toekomen.

Regionaal overzicht hebben en iemand die daarin weer verbanden ziet, dat helpt bij het regionaal werken.

Vanwege mijn gerichtheid op de lokale situatie vind ik het prettig kennis te vergaren over bovenregionale projecten(i.v.m. bruikbaarheid plaatselijk). Vanwege tijdsgebrek doe ik dat voornamelijk via de nieuwsbrieven en het persoonlijke contact met de kennismakelaar.

Veel kennis op een snelle manier toegankelijk.

Vooraf op het gebied van wonen.

Zonder aanjager komt er minder van de grond, zeker vanwege bezuinigingen geen alternatief voorhanden.

Zonder het Kenniscentrum missen we het contact met de ontwikkelingen regionaal en de uitwisseling van kennis. Als het gaat om de doorontwikkeling van de drie D's zijn we afhankelijk van deze informatie en biedt dit kansen op samenwerking en ondersteuning.

Bron: Regioplan

Tabel B1.3b

Minder tot niet nuttig

De provincie gaat niet over sociaal beleid en loopt vooral in de weg.

Info vanuit VWS en VNG c.q. transitiebureau is voldoende.

Kenniscentrum heeft voor ons voornamelijk een toegevoegde waarde in het kader van RSA.

Te veel activiteiten door verschillende organisaties. Nu verplichte afstemming met regio op gebied van wonen en zorg.

Veel doelen of voornemens zullen in ver gevorderd stadium zijn of al bereikt.

Bron: Regioplan

Tabel B1.3c

Geen mening

Als procescoördinator is mijn werk vooral maatwerk binnen de gemeente. Ik heb gemerkt dat goede ervaringen in andere gemeenten a) vaak niet het proces betreffen b) vaak in een dusdanige andere context afspelen dat er geen vergelijk mogelijk is. Geen tijd om me in andere voorbeelden te verdiepen, is ook een serieuze afweging om niet te veel tijd te besteden aan het Kenniscentrum, ook al zou ik daar echt wel beter van kunnen worden.

De contacten over deze materie lopen via een andere beleidsadviseur die meer over de inhoud gaat; ik ben meer van het proces en krijg mijn info via allerlei kanalen.

Ik heb nog te weinig ervaringen met het Kenniscentrum om deze vraag goed te kunnen beantwoorden.

Ik maak te weinig gebruik van het Kenniscentrum om hier iets zinnigs over te zeggen.

Mijn ervaring met het Kenniscentrum is niet zodanig dat ik daar een goede mening over kan hebben. Wat ook meespeelt, is dat ik (persoonlijk) niet zo'n fan van subsidies ben.

Zit er niet voldoende in om dit te kunnen beoordelen.

Bron: Regioplan

Bereik digitale dienstverlening Kenniscentrum Wmo en Wonen

Datum 23 september 2014

1.1 Inleiding

Dit document is op verzoek van de provincie Noord-Holland opgesteld. Het geeft zicht op het totale bereik via de digitale dienstverlening van het Kenniscentrum Wmo en Wonen Noord-Holland.

In dit document is aandacht voor:

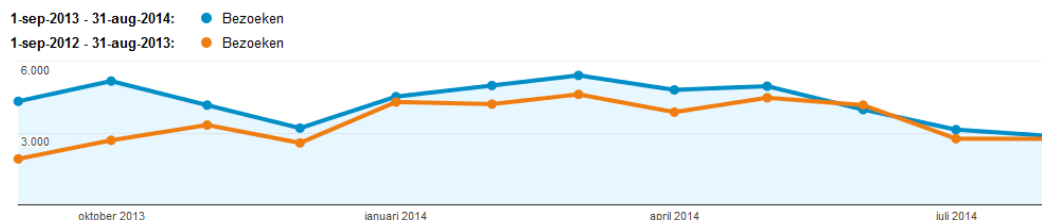
- Website Wmowonen-nh.nl
- Wekelijkse nieuwsbrief Wmo en Wonen
- Twitter @wmowonen
- LinkedIn-groep RSA plein

Primaire doelgroep van het Kenniscentrum Wmo en Wonen zijn de beleidsmedewerkers, projectleiders en bestuurders van Noord-Hollandse gemeente die betrokken zijn bij de ontwikkeling en uitvoering van de Regionale Sociale Agenda's.

1.2 Website Wmowonen-nh.nl

Bezoek en bereik

Onderstaande grafiek maakt duidelijk dat het aantal bezoekers per maand van de website www.wmowonen-nh.nl ten opzichte van de voorgaande periode in alle maanden hoger ligt, met uitzondering van juni 2014.



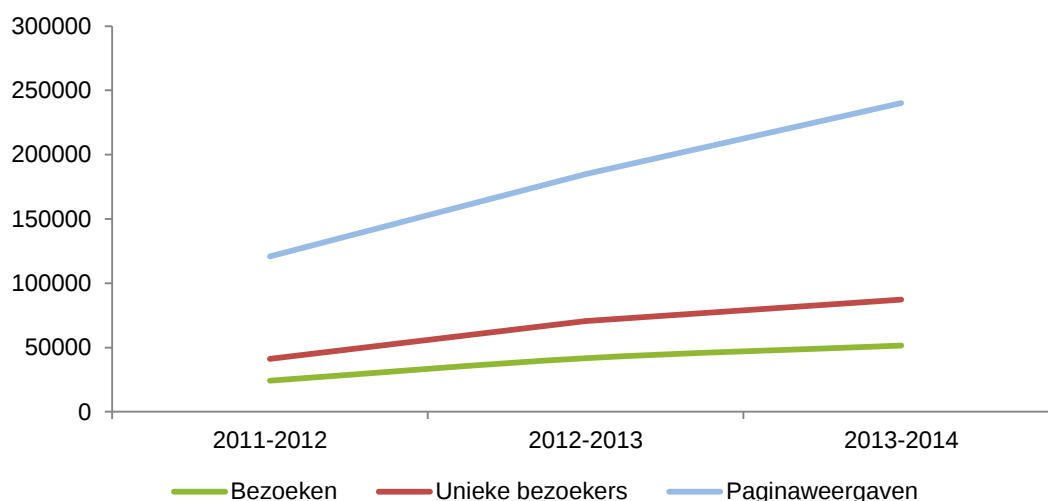
Gemiddeld zijn er per maand circa 4.292 bezoeken en circa 2.988 unieke bezoekers. Maandelijks zijn er circa 12.723 paginaweergaven. De grootste pieken zijn te vinden in oktober 2013 en maart 2014 met respectievelijk 5.169 en 5.405 bezoeken. Dit had mede te maken met de vierde Kenniskring van de sociale wijkteams op 10 oktober en het verslag wat daarover geschreven is.

In maart leiden onder andere het artikel 'Sociale wijkteams in de kleine kernen: hoe betrekken we de huisarts?' en de aankondiging van de kennisbijeenkomst over communicatie decentralisaties op 10 april tot een piek in het aantal bezoeken.

Het overgrote deel van de bezoekers komt terecht op de website via een gerichte zoekopdracht, namelijk 28.782 (55,9%). 2.707 bezoeken komen via Twitter (5,3%). De website wordt het meest bezocht vanaf een desktop, namelijk 40.808 keer (79%). 6.678 (13%) bezoeken gaan via een tablet en 4.017 (8%) via de telefoon.

Overzicht statistieken Wmowonen-nh.nl over periode 1 sept. - 31 aug.

	2011 - 2012	2012 – 2013	2013 - 2014	Verskil t.o.v. 2012-2013
Totaal aantal bezoeken	24.227	41.664	51.503	+23,6%
Totaal aantal unieke bezoekers	16.984	28.935	35.852	+23,9%
Totaal aantal paginaweergaven	79.691	114.225	152.679	+33,7%



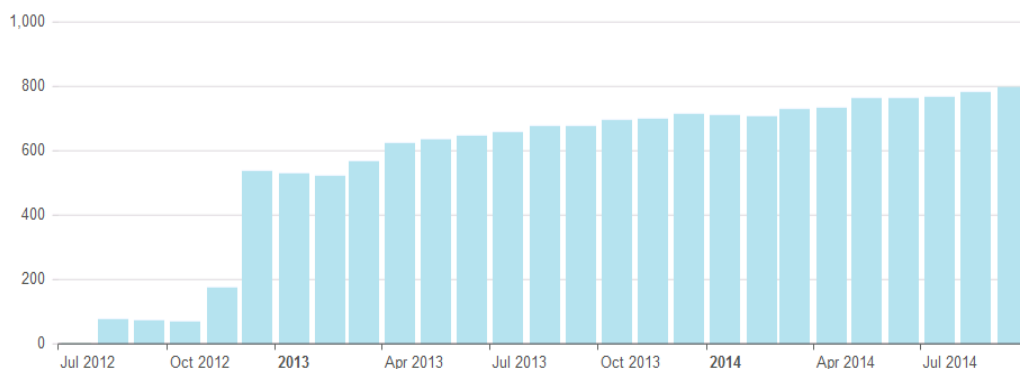
Fact & figures Wmowonen-nh.nl

- Naar aanleiding van de verbeterpunten uit het klanttevredenheidsonderzoek in 2013 is dit jaar hard gewerkt aan een nieuwe versie van de website. Eind mei is deze live gegaan. Naast een nieuw uiterlijk is de zoekfunctie van de website verbeterd, de inhoud beter vindbaar per regio en op thema, zijn de projecten overzichtelijk gemaakt per thema en jaar en hebben regio's een verbeterde eigen pagina. Daarnaast is de website nu ook toegankelijk voor mobiele apparaten.
- Tussen 1 september 2013 en 31 augustus 2014 zijn in totaal 193 nieuwsartikelen gepubliceerd. Daarnaast zijn 93 interviews met betrokken bij de ontwikkeling of uitvoering van de Regionale Sociale Agenda's of verslagen van georganiseerde bijeenkomsten gepubliceerd.
- Daarnaast zijn er sinds eind juni 2014 in totaal 13 op onderzoekscijfers gebaseerde artikelen geschreven met behulp van de datavisualisatie tool van Local Focus.
- Tevens werden op de website – net als in 2013 – samenvattingen gepubliceerd van de 31 gehonoreerde projecten Uitvoeringsregeling RSA 2014.

1.3 Nieuwsbrief Wmo en Wonen

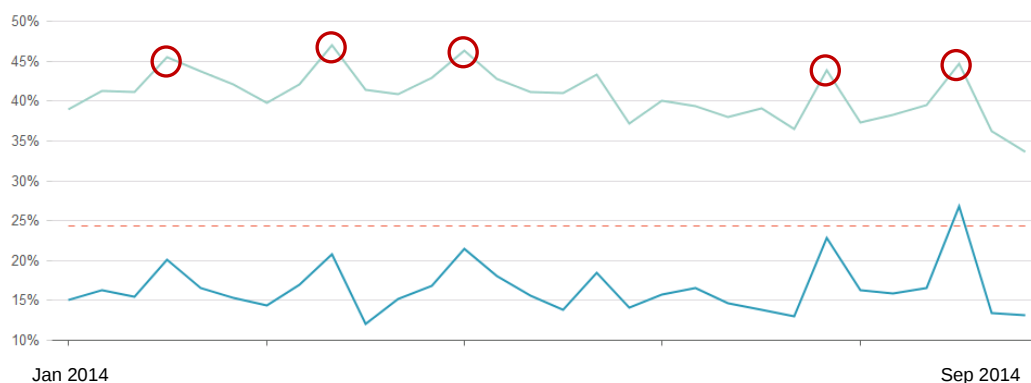
Ontvangers nieuwsbrief

Onderstaande grafiek toont het aantal ontvangers van de wekelijkse nieuwsbrief Wmo en Wonen. Het overgrote merendeel van de ontvangers is werkzaam bij een Noord-Hollandse gemeente. Op dit moment ontvangen iedere dinsdagmorgen 807 personen de nieuwsbrief. Ten opzichte van hetzelfde moment vorig jaar is dit een groei van 15,3%. Via de website wmowonen-nh.nl kunnen mensen zichzelf inschrijven voor de website en hun nieuwsbriefvoorkeuren wijzigen.



Fact & figures nieuwsbrief

- De wekelijkse nieuwsbrieven bevatten een overzicht van gemeentelijk en regionaal nieuws, interviews en relevante data (op landelijk, provinciaal en gemeentelijk niveau).
- Wekelijks opent tussen de 34% en 47% van de ontvangers de nieuwsbrief.
- Wekelijks klikt tussen de 12% en 27% van de ontvangers door naar een artikel op de website.



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat er sprake is van vijf pieken (rood omcirkeld) met betrekking tot het openen van de nieuwsbrief en vervolgens bezoeken aan de site, namelijk op 4 februari (45%), 11 maart (47%), 8 april (47%), 1 juli (44%) en 2 september (45%).

- **4 februari:** vanuit de nieuwsbrief wordt 177 keer doorgelinkt naar het artikel 'Hoe kunnen gemeenten en zorgverzekeraars elkaar verleiden?'.
- **11 maart:** het verslag van de Kenniskring Sociale Wijkteams Kleine Kernen op 5 maart is deze week het meest gelezen artikel. Vanuit de nieuwsbrief wordt 182 keer doorgelinkt.

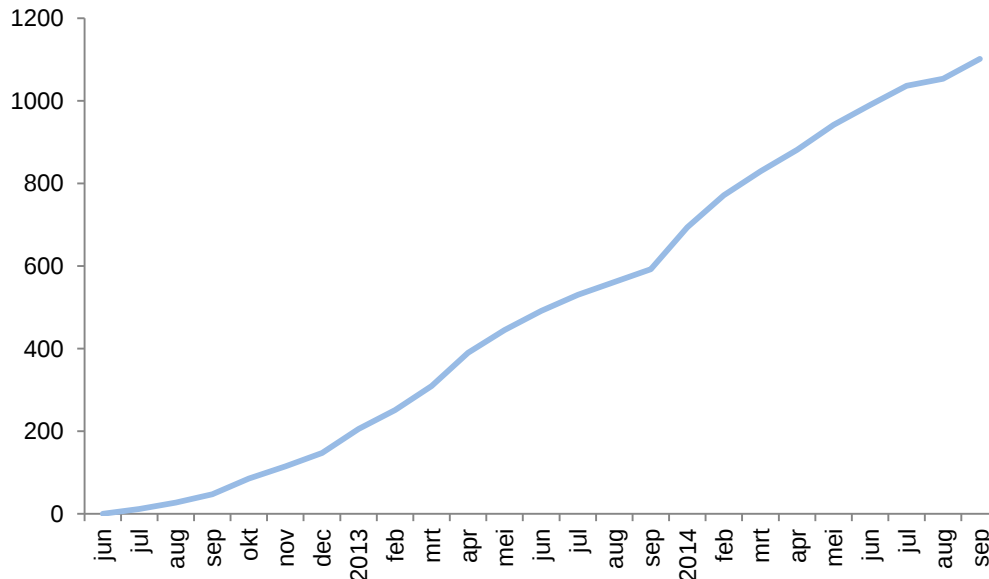
- **8 april:** deze week wordt het meest doorgeklikt (124 keer) naar het artikel 'Advies uit Haarlem: vind het wiel opnieuw uit'.
- **1 juli:** er wordt vanuit de nieuwsbrief 142 keer doorgeklikt naar het artikel 'Noord-Hollandse regio's vragen 35 regionale sociale projecten aan'.
- **2 september:** deze week wordt het meest doorgeklikt (246 keer) naar het artikel 'Provincie honoreert 31 projecten Regionale Sociale Agenda's'.

1.4 Twitter @wmowonen

Sinds 28 juni 2012 gebruikt het Kenniscentrum het Twitter-account @wmowonen met als doel:

- Doelgroep informeren over actueel gemeentelijk/regionaal nieuws en bijeenkomsten
- Weten wat er speelt op het gebied van de Wmo en de decentralisaties in het sociale domein
- Volgen van Noord-Hollandse bestuurders en beleidsmedewerkers
- Reageren op vragen
- Interactie

Dagelijks is het Kenniscentrum actief op Twitter om te volgen welke interessante activiteiten de doelgroep onderneemt, om aandacht te schenken aan activiteiten van het Kenniscentrum en om informatie te verzamelen. Momenteel zijn er 1.105 volgers.



1.5 LinkedIn-groep RSA plein

Beleidsmedewerkers van Noord-Hollandse gemeenten kunnen elkaar vinden via deze groep en met elkaar uitwisselen om te komen tot concrete projectaanvragen.

Het Kenniscentrum Wmo en Wonen Noord-Holland verbindt regio's met vergelijkbare vragen. De provincie beantwoordt binnen de groep informatieve vragen over de Uitvoeringsregeling.

- Er zijn momenteel 88 groepsleden
- Sinds de start zijn er 25 discussies gestart en gevoerd.

Regioplan Beleidsonderzoek

Nieuwezijds Voorburgwal 35

1012 RD Amsterdam

T 020 531 531 5

F 020 626 519 9

E info@regioplan.nl

I www.regioplan.nl