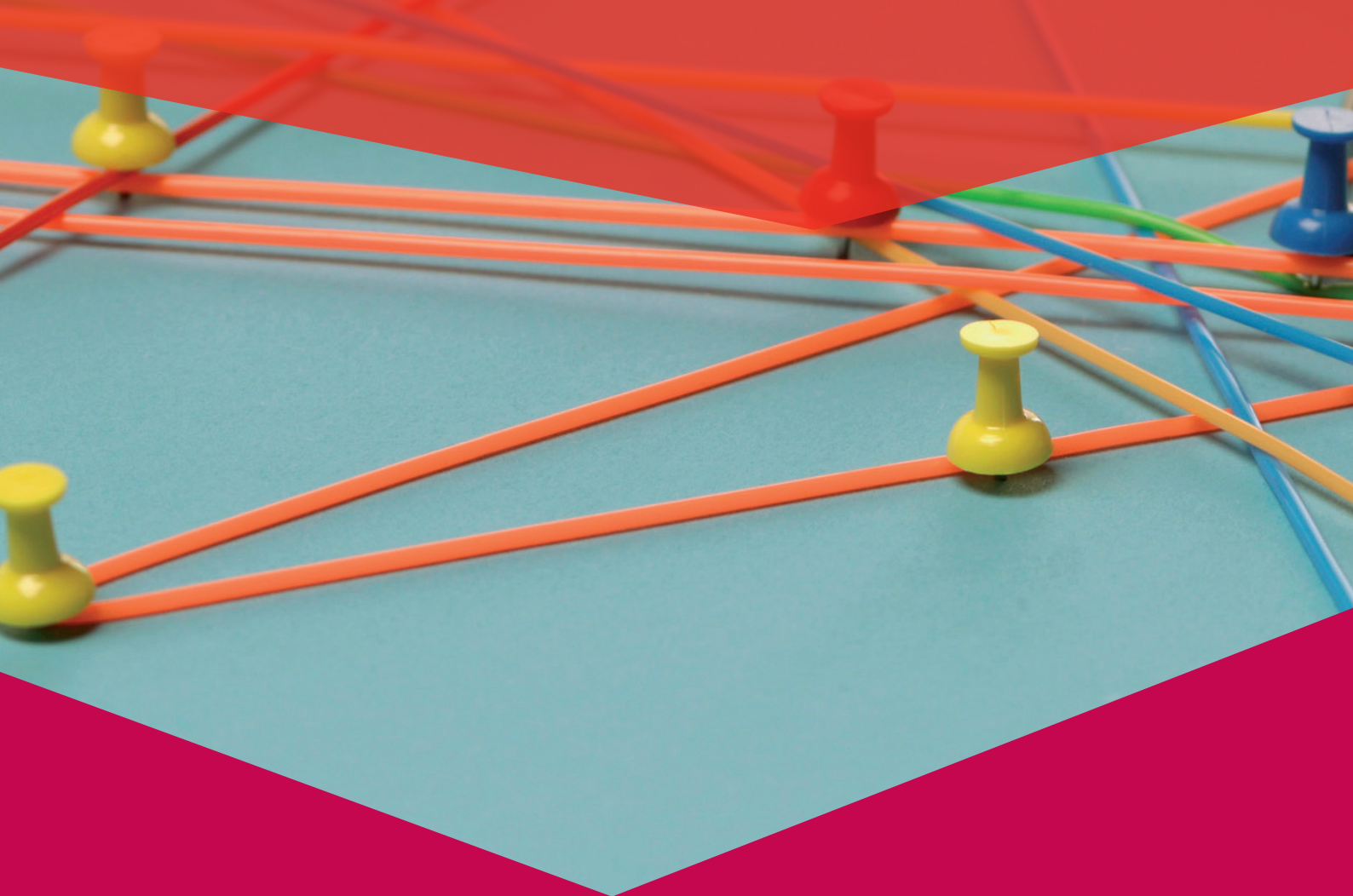


KLANTTEVREDENHEID 2013

KENNISCENTRUM WMO EN

WONEN NOORD-HOLLAND



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

KLANTTEVREDENHEID 2013
KENNISCENTRUM WMO EN WONEN
NOORD-HOLLAND

- eindrapport -

drs. Roland Oude Ophuis
m.m.v. drs. Stefan van de Pol

Regioplan
Nieuwezijds Voorburgwal 35
1012 RD Amsterdam
Tel.: +31 (0)20 – 531 53 15
Fax : +31 (0)20 – 626 51 99

Amsterdam, oktober 2013
Publicatienr. 2437

© 2013 Regioplan, in opdracht van de Provincie Noord-Holland
Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld.
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Regioplan.
Regioplan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting	I
1 Het klanttevredenheidsonderzoek	1
1.1 Inleiding	1
1.2 Respons	3
1.3 Leeswijzer	5
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
3 Kenniscentrum als informatiebron	11
3.1 Tevredenheid over Kenniscentrum als informatiebron	11
3.2 Gebruik van informatiebronnen	11
3.3 Niet-gebruik van informatiebronnen	14
4 Het leveren van maatwerk: de kennismakelaar	15
4.1 Ondersteuning door de kennismakelaar	15
4.2 Tevredenheid over de ondersteuning	16
4.3 Welke taken belangrijk	17
4.4 Niet-gebruik van de kennismakelaar	18
5 Regionale en kennisbijeenkomsten	21
5.1 Miniconferentie Regionale Sociale Agenda's	21
5.2 Regionale en kennisbijeenkomsten	22
6 Bestuurders en het Kenniscentrum	25
6.1 Bekendheid Kenniscentrum	25
6.2 Algemeen beeld Kenniscentrum	25
6.3 Bestuurdersbijeenkomsten	26
6.4 Slotopmerkingen	27
Bijlagen	29
Bijlage 1 Bereik digitale dienstverlening Kenniscentrum	
Wmo en Wonen	31

SAMENVATTING

Achtergrond

Kenniscentrum Wmo en Wonen

Om gemeenten te ondersteunen bij de uitvoering van de Wmo heeft de provincie het Kenniscentrum Wmo en Wonen opgericht. Het Kenniscentrum, dat wordt beheerd door DSP-groep, biedt gemeenten in Noord-Holland een platform voor laagdrempelige kennisuitwisseling. De focus ligt op thema's van de Provinciale Sociale Agenda: 'Wmo', 'Wonen, zorg en voorzieningen' en 'Vitaal Platteland'. Het Kenniscentrum richt zich primair op bestuurders en ambtenaren van alle Noord-Hollandse gemeenten. Deze gemeenten werken in regio verband samen om hun eigen Regionale Sociale Agenda 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;
- Twitter;
- een gesloten LinkedIn-groep voor gemeenteambtenaren in Noord-Holland.

Klanttevredenheidsonderzoek 2013

Om het aanbod van het Kenniscentrum te laten aansluiten bij de behoefte, is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder ambtenaren en bestuurders van gemeenten. Zij zijn de primaire doelgroep van het Kenniscentrum. De uitkomsten van het onderzoek dienen als input voor activiteitenplan van 2014. Dit onderzoek is het tweede klanttevredenheidsonderzoek na 2012.

Respons

Onder 380 *ambtenaren* van de 52 Noord-Hollandse gemeenten is een webenquête uitgezet. Hiervan hebben er 75 ambtenaren de vragenlijst ingevuld. Dit is een respons van 20 procent. Onder de RSA-contactpersonen is de respons met 25 procent iets hoger dan die van de overige ambtenaren.¹ Van de 75 ambtenaren is bijna driekwart een beleidsmedewerker. Twintig procent van de deelnemende ambtenaren is projectleider en een klein deel is projectmedewerker.

Onder 54 *bestuurders* is een ingekorte schriftelijke vragenlijst uitgezet. Van hen hebben er 14 de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Dit is een respons van 27 procent.

¹ Het betreft 15 respondenten die in hun beleving RSA-contactpersoon zijn. Zie ook voetnoot 3 in hoofdstuk 1.

De uitkomsten

Waardering Kenniscentrum onder ambtenaren hoog

De tevredenheid onder de gebruikers van het Kenniscentrum is hoog (zie tabel 1). Men is tevreden over het Kenniscentrum als geheel en ook over de verschillende onderdelen die het Kenniscentrum aanbiedt. Vooral de kennismakelaars en de diverse bijeenkomsten leiden tot een hoge tevredenheid, maar ook als informatiebron en het Kenniscentrum als geheel is bijna driekwart tevreden. Er is dan ook nauwelijks ontevredenheid.

Tabel 1 Totaaloordeel van ambtenaren over het Kenniscentrum en op onderdelen

	Algemeen beeld	Als informatiebron	Ondersteuning kennismakelaars	Mini-conferentie*	Regionale bijeenkomsten*
Tevreden	72%	71%	86%	16	14
Ontevreden	1%	3%	-	3	-
Geen mening	27%	26%	14%	-	1
Totaal aantal (100%)	67	65	35	19	15

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

Bron: Regioplan

Er is in de mate van tevredenheid nauwelijks verschil waarneembaar tussen de vaste contactpersonen van het Kenniscentrum (RSA-contactpersoon) en de overige ambtenaren.

Ook onder bestuurders hoge tevredenheid

Ook de bestuurders geven aan tevreden te zijn over het Kenniscentrum. Acht van de negen bestuurders die het Kenniscentrum kennen, zijn tevreden over het Kenniscentrum als geheel. Geen enkele bestuurder is ontevreden. De negen bestuurders zijn ook positief over het Kenniscentrum als informatiebron en platform om kennis te delen. Ook over de inspiratiebijeenkomst die speciaal was georganiseerd voor bestuurders zijn, op één na, alle aanwezigen tevreden over de inhoud en opzet.

Tabel 2 Totaaloordeel van bestuurders over het Kenniscentrum en specifiek over de inspiratiebijeenkomst*

	Algemeen beeld	Inspiratiebijeenkomst
Zeer tevreden	1	-
Tevreden	7	5
Ontevreden	-	1
Geen mening	1	-
Totaal aantal (100%)	9	6

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

Bron: Regioplan

Tevredenheid over bijdrage Kenniscentrum aan kennisontwikkeling

Het Kenniscentrum heeft voor ruim de helft van de ambtenaren een toegevoegde waarde ten opzichte van overige landelijke informatiebronnen. In vergelijking met 2012 is dit sterk toegenomen. Driekwart weet dankzij het Kenniscentrum beter wat er speelt in andere gemeenten, regio's en projecten in Noord-Holland. Voor 60 procent heeft Kenniscentrum ook een toegevoegde waarde voor zijn of haar werk, wat overeenkomt met de uitkomst in 2012. Van de informatiebronnen worden de website en de wekelijkse digitale nieuwsbrief door de respondenten veruit het meest geraadpleegd. Er is ten opzichte van 2012 ook een toename in het gebruik zichtbaar. Men is dan ook tevreden over de inhoudelijke informatie die wordt verstrekt. Dit komt sterk overeen met de meting in 2012. Circa 80 procent van de gebruikers van de website en de nieuwsbrief ziet deze 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.

Positieve reacties ondersteuning makelaars

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

- mee te denken bij projectontwikkeling en aanvragen;
- verbindingen te leggen met andere lokale of regionale partijen en kennis uit te wisselen;
- regionale (of bovenregionale) samenwerking te stimuleren.

De respondenten zijn over deze werkzaamheden tevreden. Ook over de individuele kwaliteiten is men positief. Men vindt over het algemeen de kennismakelaar klantvriendelijk, makkelijk bereikbaar en proactief.

De miniconferentie en regionale bijeenkomsten hoge waardering

De aanwezigen bij de miniconferentie Regionale Sociale Agenda's te Haarlem en overige regionale bijeenkomsten zijn tevreden over de regionale kennisuitwisseling en -ontwikkeling die er plaatsvond. Ook over de opzet is men in het algemeen tevreden, uitgezonderd enkele punten van kritiek over de deelsessies van de miniconferentie.

Bijdrage Kenniscentrum aan beleidsontwikkeling divers

Uiteindelijk komen we bij de vraag terecht wat alle inspanningen opleveren voor beleidsontwikkeling. Uit de antwoorden blijkt het belang van het Kenniscentrum bij de (boven)regionale samenwerking. Bijna driekwart vindt dat Kenniscentrum hierin een bijdrage levert. Twee derde ziet ook het belang van het Kenniscentrum in een succesvolle uitvoering van de Regionale Sociale Agenda. De helft vindt het Kenniscentrum een waardevolle bijdrage leveren aan de voorbereiding op de – noodzakelijke – transitie binnen het sociale domein.

Tot slot

Uit het bovenstaande blijkt dat het Kenniscentrum hoog wordt gewaardeerd. Het lijkt een positief signaal voor het Kenniscentrum om op dezelfde weg door te gaan met op details enkele aanpassingen. Hierbij willen wij nog twee opmerkingen plaatsen.

Transities binnen het sociale domein

Een belangrijke opgave van gemeenten voor de komende jaren zijn de transities in het sociale domein, zoals onder andere de decentralisatie van ABWZ-taken. Uit de enquête blijkt dat het Kenniscentrum, hoewel het geen doelstelling is, bij de helft van de ambtenaren een bijdrage levert bij de voorbereidingen hiervan. Dit is extra winst en biedt kansen voor de toekomst om gemeenten op dit terrein meer ondersteuning te bieden. Een groot deel van de respondenten (68%) ziet bijvoorbeeld voor de kennismakelaar een taak bij de ondersteuning van de voorbereidingen van transities in het sociale domein. De aangeboden diensten van het Kenniscentrum, zoals de informatiebronnen, de kennismakelaars en de bijeenkomsten, zouden daarom mogelijk nog beter op deze nieuwe ontwikkeling kunnen worden afgestemd.

Bekendheid onder bestuurders

Van de veertien bestuurders die de vragenlijst hebben ingevuld, waren er vijf niet bekend met het Kenniscentrum. Dit is een relatief groot aandeel en het biedt kansen om onder wethouders de bekendheid van het Kenniscentrum te vergroten. Zeker wanneer in ogenschouw wordt genomen dat enkele wethouders aangeven dat zij denken dat het Kenniscentrum, nu zij ervan op de hoogte zijn, een nuttige bijdrage kan leveren aan het realiseren van kennisuitwisseling op bestuurlijk niveau.

1 HET KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

1.1 Inleiding

Kenniscentrum Wmo en Wonen

De provincie Noord-Holland voert beleid binnen het sociale domein, onder meer gebaseerd op haar wettelijke taak om gemeenten te ondersteunen bij de uitvoering van de Wmo. Vanuit de Provinciale Sociale Agenda 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. Het Kenniscentrum richt zich op bestuurders en ambtenaren van alle Noord-Hollandse gemeenten. Deze gemeenten werken in regio verband samen om hun eigen Regionale Sociale Agenda 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;
- Twitter;
- 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 is het voornemen om jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de gebruikers en niet-gebruikers van het Kenniscentrum. RegioPlan is gevraagd het onderzoek van 2013 uit te voeren.

Klanttevredenheidsonderzoek 2012

In 2012 is voor de eerste keer een tevredenheidsonderzoek onder klanten uitgevoerd onder zowel ambtenaren, als bestuurders van de Noord-Hollandse gemeenten en tevens de bezoekers (maatschappelijke organisaties in het sociale domein) van een regionale conferentie (Regionale Sociale Agenda). Uit dat onderzoek uitgevoerd door DSP-groep bleek dat de gemeenten over het algemeen zeer tevreden zijn over de website en de nieuwsbrief, de bijdrage van het Kenniscentrum aan de organisatie en ondersteuning van regionale bijeenkomsten en van mening zijn dat het Kenniscentrum goed inspeelt op actuele maatschappelijke ontwikkelingen.

Doel onderzoek

Het doel van het onderzoek is om vast te stellen in welke mate de activiteiten van het Kenniscentrum aansluiten bij de wensen en de 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. Met andere woorden: ontbreken er nog activiteiten en kan de kwaliteit van de geleverde diensten op onderdelen nog verbeterd worden? De uitkomsten van het onderzoek dienen als input voor het activiteitenplan van 2014.

Onderzoeksopzet

De onderzoekspopulatie voor het tevredenheidsonderzoek bestaat uit ambtenaren en bestuurders van 52 gemeenten in de provincie Noord-Holland.¹ Het betreft ambtenaren en bestuurders die in actief zijn in het sociale domein, in het bijzonder de Wmo, of aanpalende beleidsterreinen.

Voor beide groepen zijn nieuwe vragenlijsten ontwikkeld: één webenquête voor betrokken ambtenaren en één schriftelijke vragenlijst voor betrokken bestuurders van de 52 gemeenten.

De digitale vragenlijst voor de ambtenaren was bestemd voor de vaste contactpersonen van het Kenniscentrum (RSA-contactpersoon) en voor projectleiders en beleidsmedewerkers die vanwege hun functie in meer of mindere mate te maken hebben met het Kenniscentrum. Het zijn alle ambtenaren die de wekelijkse digitale nieuwsbrief van het Kenniscentrum ontvangen.

De vragenlijst voor de wethouders is minder uitgebreid dan die voor de ambtenaren, uiteraard omdat zij minder op de uitvoerende kant zitten, maar ook om de respons te stimuleren. Om die laatste reden werd de vragenlijst juist schriftelijk aangeboden.

Zowel de ambtenaren als de bestuurders hadden in de periode van 17 september tot en met 3 oktober 2013 de tijd om de vragenlijst in te vullen.

De vragenlijsten is in tegenstelling tot 2012 alleen onder ambtenaren en bestuurders – de primaire doelgroep van het Kenniscentrum – uitgezet. Hierdoor en door nieuwe actualiteiten en inzichten wijken de huidige vragenlijsten sterk af van die van 2012. Hierdoor is vergelijken tussen 2013 en 2012 beperkt mogelijk.

De 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.

¹ In totaal zijn er 53 gemeenten in Noord-Holland. Echter, de gemeente Amsterdam valt niet onder de doelgroep van het Kenniscentrum Wmo en Wonen. Amsterdam wordt door het Rijk ondersteund bij de uitvoering van de Wmo.

1.2 Respons

1.2.1 Respons ambtenaren

De uitnodiging deel te nemen aan de webenquête is via e-mail verspreid onder 380 ambtenaren van de 52 gemeenten. Hiervan hebben uiteindelijk, na twee herinneringsmailtjes, 75 ambtenaren de vragenlijst ingevuld.² Dit is een respons van 20 procent. 15 personen beschouwen zich zelf als RSA-contactpersoon.³ Bij de RSA-contactpersonen is de respons hiermee 25 procent en iets hoger dan die van de overige ambtenaren. De ambtenaren vertegenwoordigen 37 gemeenten. Dit betekent dat vijftien gemeenten niet hebben deelgenomen aan de webenquête.⁴

Tabel 1.1 Respons webenquête

	Aantal benaderd	Aantal respons	Percentage respons
RSA-contactpersoon	60	15	25%
Overige ambtenaar	320	60	19%
Totaal	380	75	20%

Bron: RegioPlan

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 Regionale Sociale Agenda samenwerken. In tabel 1.2 staat de respons per samenwerkende regio. Alle regio's zijn vertegenwoordigd in het onderzoek, waarbij de meeste door circa tien ambtenaren worden vertegenwoordigd. Alleen de Kop van Noord-Holland en Zuid-Kennemerland zijn minder sterk vertegenwoordigd.

² 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 75 hebben er zes de vragenlijst niet helemaal afgerond. Daardoor neemt in de analyse in de volgende hoofdstukken het aantal respondenten geleidelijk af.

³ Uit een nadere analyse van de data bleek dat een deel van respondenten die formeel RSA-contactpersoon zijn, zich niet als vaste contactpersoon beschouwt. Een ander deel beschouwt zich wel vaste contactpersoon, maar is het formeel niet. In het vervolg van de tekst beschouwen we de 15 respondenten die in hun beleving de RSA-contactpersoon zijn, ook als RSA-contactpersoon.

⁴ Sommige gemeenten werken samen op Wmo-vlak, wat deels een verklaring is dat niet alle gemeenten deel hebben genomen.

Tabel 1.2 Respons per samenwerkende regio in het kader van de Regionale Sociale Agenda's

	Aantal
Amstelland-Meerlanden	9
Gooi en Vechtstreek	9
Kop van Noord-Holland	5
Midden-Kennemerland	9
Regio Alkmaar	11
West-Friesland	10
Zaanstreek-Waterland	11
Zuid-Kennemerland	4

Bron: Regioplan

Functieprofiel

Van de 75 deelnemers is bijna driekwart een beleidsmedewerker. Bijna alle beleidsambtenaren zijn werkzaam binnen het sociale domein, zoals op de thema's Wmo, Welzijn en Abwz. Een enkele ambtenaar buiten het sociale domein heeft de vragenlijst ingevuld. Hierbij kan gedacht worden aan een thema als ruimtelijke ordening.

Twintig procent van de deelnemende ambtenaren is projectleider en een klein deel is projectmedewerker. De projecten die worden genoemd zijn divers en variëren van dagbesteding tot transitie Awbz en van jeugdzorg tot woningbouwprojecten.

Tabel 1.3 Functies deelnemers webenquête

	Aantal	Percentage
Beleidsmedewerker	53	71
Projectleider	16	21
Projectmedewerker	6	8
Totaal	75	100

Bron: Regioplan

Respons 2012

In 2012 hadden, onder de 124 genodigden, 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 (bijvoorbeeld over de kennismakelaars), waardoor vergelijken met 2013 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. Procentueel gezien is de non-respons nog groter dan in 2012. Echter, de uitgenodigde groep is dit jaar beduidend omvangrijker en bevat hierdoor ook meer ambtenaren die een minder sterke relatie hebben met de thema's van de Provinciale Sociale Agenda. Deze grotere '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 zijn met het Kenniscentrum. Over de non-respons kan verder worden toegevoegd dat een respons van 20 procent, bij een enquête zonder een verplichtend karakter, ambtenaren die mogelijk een hoge werkdruk ervaren en met een onderwerp dat niet de directe belangen van de gehele onderzoekspopulatie raakt, niet ongewoon is. 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.

1.2.2 Respons bestuurders

De schriftelijke vragenlijst is uitgezet onder 54 bestuurders (c.q. wethouders) van 52 gemeenten. Van hen hebben er 14 de vragenlijst ingevuld terug gestuurd. Dit is een respons van 27 procent. De wethouders hebben eenmaal per e-mail een rappel ontvangen. De 14 wethouders zijn van 14 verschillende gemeenten bestuurder.

Aan het klanttevredenheidsonderzoek van 2012 hadden zeven wethouders deelgenomen. Destijds waren 39 wethouders aangeschreven, wat een respons is van 18 procent.

1.3 Leeswijzer

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

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

Waar mogelijk maken we een vergelijking met 2012. In hoofdstuk 6 geven we een beschrijving van de klanttevredenheid van de bestuurders 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 60 ambtenaren (niet-RSA-contactpersonen) is als eerste de vraag gesteld of ze al voor dit onderzoek bekend waren met het Kenniscentrum. Hiervan blijken er acht niet met het Kenniscentrum bekend te zijn.

In de toekomst wel nuttig?

Van de acht respondenten die niet bekend zijn met het Kenniscentrum, denken er twee dat het Kenniscentrum een nuttige bijdrage kan leveren aan hun werkzaamheden, vijf respondenten weten het niet en één geeft aan van niet. Zes respondenten hebben vervolgens de vraag ingevuld op welke wijze het Kenniscentrum een bijdrage zou kunnen leveren. Het uitwisselen van kennis met andere lokale of (boven)regionale partijen scoort het hoogst. Het stimuleren van (boven)regionale samenwerking het laagst.

Tabel 2.1 Op welke wijze kan het Kenniscentrum een bijdrage leveren? (n=8)*

Bijdrage	Aantal
Uitwisselen van kennis met andere lokale of (boven)regionale partijen	6
Inhoudelijke informatie verstrekken	5
Verbindingen leggen met andere lokale of (boven)regionale partijen	4
Stimuleren (boven)regionale samenwerking	3

* Meer antwoorden mogelijk.

Bron: Regioplan

2.2 Tevredenheid over het Kenniscentrum

Aan de 52 ambtenaren die bekend zijn met het Kenniscentrum Wmo en Wonen en de 15 RSA contactpersonen is gevraagd wat hun totaaloordeel is over het Kenniscentrum. Van deze 67 respondenten is 71 procent tevreden tot zeer tevreden over het Kenniscentrum. Onder de niet-RSA-contactpersonen heeft bijna een derde geen mening. Er is onder alle 67 respondenten één persoon ontevreden.¹

¹ Deze vindt het Kenniscentrum te onzichtbaar en te oppervlakkig in de benadering van onderwerpen.

Tabel 2.2 Totaal oordeel over het Kenniscentrum

	Totaal	Overige ambtenaar	RSA-contact-persoon (aantal)*
Zeer tevreden	10%	12%	1
Tevreden	61%	58%	11
Ontevreden	1%	-	1
Geen mening	27%	31%	2
Totaal aantal respondenten (100%)	67	52	15

* Het aantal RSA-contactpersonen dat deelneemt aan de webenquête is te laag om percentages van te nemen.

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. Bijna driekwart vindt dat het Kenniscentrum een bijdrage heeft in de (boven)regionale samenwerking. Twee derde ziet ook bijdrage in een succesvolle uitvoering van de Regionale Sociale Agenda. De helft vindt dat Kenniscentrum ook waardevol is bij de voorbereiding op de – noodzakelijke – transities binnen het sociale domein. Met deze laatste stelling is tien procent van de respondenten het oneens.

Tabel 2.3 Stellingen algemeen oordeel over bijdrage van het Kenniscentrum aan beleidsrealisatie (n=67)

	Mee eens (%)	Mee oneens (%)	Geen mening %
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan de (boven)regionale samenwerking	72	4	24
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan een succesvolle uitvoering van de Regionale Sociale Agenda	66	4	30
Het Kenniscentrum is waardevol bij de voorbereiding op de transities binnen het sociale domein	49	10	40

Bron: Regioplan

Bijdrage aan kennisontwikkeling

De respondenten hebben ook hun mening kunnen geven over stellingen die gaan over het Kenniscentrum als informatieplatform voor kennisontwikkeling. Bijna driekwart geeft aan dat het Kenniscentrum weet welke thema's relevant zijn en een net zo groot aandeel geeft aan dat ze door het Kenniscentrum weten wat er speelt in gemeenten, regio's en projecten in Noord-Holland. Ook op het bieden van een platform bij het delen van kennis met andere gemeenten wordt behoorlijk instemmend geantwoord. Over de toegevoegde waarde voor de eigen werkzaamheden is ruim 60 procent het eens, maar zijn

acht respondenten (12%) het oneens. Bij de meerwaarde ten opzichte van andere informatiebronnen zien we vergelijkbare uitkomsten.

Tabel 2.4 Stellingen algemeen oordeel over bijdrage van het Kenniscentrum aan kennisontwikkeling (n=67)

	Mee eens (%)	Mee oneens (%)	Geen mening %	Mee eens in 2012 % (n=41)
Het Kenniscentrum weet welke thema's en vraagstukken relevant zijn	75	-	25	71
Dankzij het Kenniscentrum weet ik beter wat er speelt in gemeenten, regio's en projecten in Noord-Holland	75	9	16	*
Het Kenniscentrum biedt mij een platform om kennis te delen met andere gemeenten	67	4	28	*
De activiteiten en werkwijze van het Kenniscentrum hebben een toegevoegde waarde voor mijn werk	61	12	27	63
Het Kenniscentrum heeft toegevoegde waarde t.o.v. landelijke organisaties die kennis verspreiden (denk hierbij bijvoorbeeld aan de VNG en het Rijk)	55	12	33	32

* Stelling kwam niet voor in de enquête van 2012.

Bron: Regioplan

Als de resultaten worden vergeleken met 2012 dan zien we alleen met de stelling over de toegevoegde waarde ten opzichte andere kennisbronnen een sterk verschil: het heeft zich op dit terrein verbeterd met ruim twintig procentpunten.

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;
- vier kennismakelaars;
- Twitter;
- een gesloten LinkedIn-groep voor gemeenteambtenaren in Noord-Holland.

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaring van het gebruik van deze bronnen. In de bijlage 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. Waar relevant zal ernaar worden verwezen.

3.1 Tevredenheid over Kenniscentrum als informatiebron

Van de 65 respondenten die een totaaloordeel hebben gegeven over het Kenniscentrum als informatiebron is 71 procent tevreden tot zeer tevreden. Bijna een derde heeft er geen mening over en in totaal zijn er twee personen ontevreden.¹

Tussen de RSA-contactpersonen en de overige ambtenaren ligt het oordeel over het Kenniscentrum als informatiebron niet ver uiteen.

Tabel 3.1 Totaal oordeel over het Kenniscentrum als informatiebron

	Totaal	Overige ambtenaar	RSA-contactpersoon
Zeer tevreden	9%	10%	1
Tevreden	62%	59%	10
Ontevreden	3%	2%	1
Geen mening	26%	29%	2
Totaal aantal (100%)	65	51	14

Bron: Regioplan

3.2 Gebruik van informatiebronnen

De wekelijkse digitale nieuwsbrief van het Kenniscentrum wordt meest gelezen: 40 procent van de respondenten deed dit het afgelopen jaar wekelijks. Dit percentage komt overeen met het gemeten aantal ontvangers

¹ Een van de twee ontevredenen vindt dat het Kenniscentrum geen toegevoegde waarde heeft ten opzichte van andere bronnen.

dat de nieuwsbrief opent. Dat is tussen 37 en 48 procent van de 700 ontvangers van de nieuwsbrief (zie bijlage).

In totaal leest 85 procent (wel eens) de nieuwsbrief, dit is 20 procentpunten meer dan in 2012. Waarschijnlijk komt dit (ook) doordat tot en met augustus 2012 de nieuwsbrief maar eens in de zes weken verscheen.

De website van het Kenniscentrum werd afgelopen jaar door twee derde maandelijks of een enkele keer bezocht. Een klein deel bekijkt het wekelijks. In totaal heeft bijna driekwart de website bezocht, dit is 10 procentpunten meer dan in 2012. Deze toename komt overeen met het aantal gemeten bezoekers op de website. Deze is sterk toegenomen en bedraagt maandelijks gemiddeld circa 3500 bezoeken en circa 2400 unieke bezoekers (zie bijlage).

De overige informatiebronnen worden, zoals mag worden verwacht, beduidend minder gebruikt. De LinkedIn-groep (onder de naam RSA-plein) is door 22 procent van de respondenten afgelopen jaar een (enkele) keer bezocht. Het is niet aan te geven of deze ook behoren tot de 73 geregistreerde groepsleden van het RSA-plein.

Twitterberichten worden door 13 procent van de respondenten een enkele keer gelezen. Enigszins opvallend, omdat het aantal volgers toegenomen is tot circa 600.

De digitale servicedesk van het Kenniscentrum is door 13 procent van de respondenten wel eens bezocht.

Tabel 3.2 Afgelopen jaar frequentie gebruik informatiebronnen Kenniscentrum (n=67)

	Wekelijks	Maande- lijks	Een enkele keer	Geen enkele keer
De website van het Kenniscentrum	4%	33%	36%	27%
De wekelijkse digitale nieuwsbrief van het Kenniscentrum	40%	16%	28%	15%
Twitterberichten van het Kenniscentrum	1%	-	13%	85%
De digitale servicedesk van het Kenniscentrum voor ondersteuning van gemeenten	-	3%	10%	87%
De LinkedIn-groep (onder de naam RSA-plein)	-	-	22%	78%

Bron: Regioplan

Nuttige aanvulling

De website en de wekelijkse digitale nieuwsbrief worden door circa 80 procent van de gebruikers als een nuttige aanvulling op de werkzaamheden beschouwd. De enkele gebruikers van LinkedIn-groep en de digitale servicedesk vinden in het algemeen de desbetreffende informatiebron ook een

nuttige aanvulling. Daarentegen worden de twitterberichten door de meeste 'volgers' geen nuttige aanvulling op hun werkzaamheden gevonden.²

Tabel 3.3 Informatiebronnen Kenniscentrum een nuttige aanvulling op mijn werkzaamheden

	Mee eens	Mee oneens	Geen mening	Totaal aantal respondenten
De website	82%	2%	16%	49
De wekelijkse digitale nieuwsbrief	79%	2%	19%	57
Twitterberichten*	2	4	4	10
De digitale servicedesk*	7	-	2	9
De linkedin groep*	8	1	6	15

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

Bron: Regioplan

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 wordt verstrekt. Dit komt sterk overeen met de meting in 2012.

Een zeer klein aantal respondenten is in 2013 ontevreden over de verstrekte informatie op hun vakgebied, de bijeenkomsten en de kennismakelaars van het Kenniscentrum.

Tabel 3.4 Stelling: Ik ben tevreden over de informatie die de website en/of de nieuwsbrief verstrekt over... (n=56)

	Mee eens (%)	Mee oneens (%)	Geen mening (%)
Thema's van de Provinciale Sociale Agenda	86	-	14
Actuele ontwikkelingen	86	2	13
(Boven)regionale projecten	84	-	16
Regionale Sociale Agenda's	82	-	18
Mijn vakgebied (in relatie tot de Wmo)	75	4	21
Bijeenkomsten	73	4	23
Activiteiten kennismakelaars	63	5	32

Bron: Regioplan

De LinkedIn-groep wordt, zoals gezegd, niet door veel mensen gebruikt en zij die eraan deelnemen, doen dit niet frequent. Een groot deel van de 15 gebruikers laat de vraag wat de reden is voor deelname aan de groep dan ook onbeantwoord. De zes die dit wel doen, noemen vooral als reden het verkrijgen van informatie ('voor het geval dat').

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

De gebruikers van LinkedIn-groep is ook gevraagd of ze tevreden zijn met de bijdrage van de groep aan de totstandkoming van de bovenregionale projecten. De meesten hebben hier geen mening over. Drie zijn er wel tevreden en één niet.

Behoeftte aan meer informatie

De 67 respondenten is ook gevraagd of ze behoefte hebben aan meer en/of andersoortige informatie. Drie personen beantwoorden dit bevestigend. Zij gaven respectievelijk de volgende antwoorden:

- Misschien netwerkbijeenkomsten voor bestuurders (publiek-privaat) per regio over bepaalde thema's.
- Heel snel korte samenvattingen van landelijke berichtgeving. Dit kan bijvoorbeeld via de wekelijkse nieuwsbrieven.
- In de nieuwsbrief staan vooral succesverhalen van gemeenten en projecten (...). Ik mis soms wat meer feitelijke info en/of realistische verhalen over de soms toch wel zorgelijke realiteit.

De rest van de respondenten vindt meer informatie niet nodig of weet het niet.

3.3 Niet-gebruik van informatiebronnen

De respondenten die bij één van de informatiebronnen aangaven deze afgelopen jaar geen enkele keer te gebruiken, is gevraagd wat hiervan de belangrijkste reden is. De twee belangrijkste redenen om informatiebronnen niet te gebruiken is:

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

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

	Ik was er niet bekend mee	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	6	3	1	8	18
De wekelijkse digitale Nieuwsbrief	3	3	-	4	10
Twitterberichten	49%	5%	2%	44%	55
De digitale servicedesk	51%	9%	5%	35%	57
De LinkedIn-groep	42%	-	8%	50%	52

Bron: Regioplan

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 Regionale Sociale Agenda te verbinden, netwerkvorming te stimuleren en bijeenkomsten te organiseren. In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaring van de respondenten met de kennismakelaars.

4.1 Ondersteuning door de kennismakelaar

Van de 64 respondenten die bekend zijn met het Kenniscentrum en die de vraag hebben beantwoord of ze ook bekend zijn met het bestaan van de kennismakelaar, antwoorden 41 personen (64%) hierop bevestigend. Bij de overige 23 personen die er niet bekend mee waren, zitten opvallend genoeg ook twee RSA-contactpersonen.

Van de 41 personen die bekend zijn met de kennismakelaar hebben er afgelopen jaar 35 (55%) op enigerlei wijze samengewerkt met een kennismakelaar. Dit is beduidend hoger dan in 2012, toen van de 27 respondenten een kwart zei samengewerkt te hebben. Zes respondenten hebben in 2013 niet samengewerkt. Het niet-gebruik van deze groep komt in paragraaf 4.4 aan bod.

Van de 35 respondenten die met de kennismakelaar hebben samengewerkt, heeft ruim de helft dat gedaan omdat hun regio om ondersteuning had gevraagd. Verder worden als redenen redelijk vaak genoemd dat de kennismakelaar de gemeente had benaderd of dat de kennismakelaar door de provincie was gevraagd of aangeboden.

Tabel 4.1 Hoe de samenwerking met kennismakelaar tot stand (n=35)*

	Aantal	Procent
Wij hebben als regio om ondersteuning gevraagd	19	54%
De kennismakelaar heeft ons benaderd	13	37%
De kennismakelaar was door de provincie gevraagd/aangeboden	13	37%
De kennismakelaar was door een gemeente waarmee we samenwerken gevraagd	4	11%
Wij hebben als gemeente om ondersteuning gevraagd	3	9%
Anders	3	9%

* Meer antwoorden mogelijk.

Bron: Regioplan

De kennismakelaars geven met name ondersteuning door:

- mee te denken bij projectontwikkeling en aanvragen;
- verbindingen te leggen met andere lokale of regionale partijen;
- regionale (of bovenregionale) samenwerking te stimuleren.

Ook het helpen bij het organiseren van bijeenkomsten, vakinhoudelijke ondersteuning en het ondersteunen bij het uitwisselen van kennis met andere lokale of regionale partijen vindt regelmatig plaats. Alleen (kennis)ondersteuning bij de voorbereiding op de transities in het sociale domein wordt maar een enkele keer genoemd. Deze ondersteuning is dan ook geen doelstelling van het Kenniscentrum.

Tabel 4.2 Op welke gebieden heeft de kennismakelaar ondersteuning geboden (n=35)*

	Aantal	Procent
Meedenken bij projectontwikkeling en aanvragen	21	60%
Verbindingen leggen met andere lokale of regionale partijen	18	51%
Stimuleren van regionale (of bovenregionale) samenwerking	18	51%
Voorbereiding of organisatie van bijeenkomsten	13	37%
Vakinhoudelijke deskundigheid	11	31%
Uitwisselen van kennis met andere lokale of regionale partijen	9	26%
(Kennis)ondersteuning bij voorbereiding op de transities in het sociale domein	3	9%
Anders	1	3%

* Meer antwoorden mogelijk.

Bron: Regioplan

4.2 Tevredenheid over de ondersteuning

De 35 respondenten die hebben samenwerkt met een kennismakelaar hebben hun totaaloordeel kunnen geven over de makelaar. 86 procent is tevreden tot zeer tevreden over de makelaar. Hierin zien we weinig verschil tussen de RSA-contactpersoon en de overige respondenten. Er is niemand die aangeeft ontevreden te zijn.

Tabel 4.3 Totaal oordeel over de kennismakelaar

	Totaal	Overige ambtenaar	RSA-contactpersoon
Zeer tevreden	17%	22%	1
Tevreden	69%	65%	9
Geen mening	14%	13%	2
Totaal (100%)	35	23	12

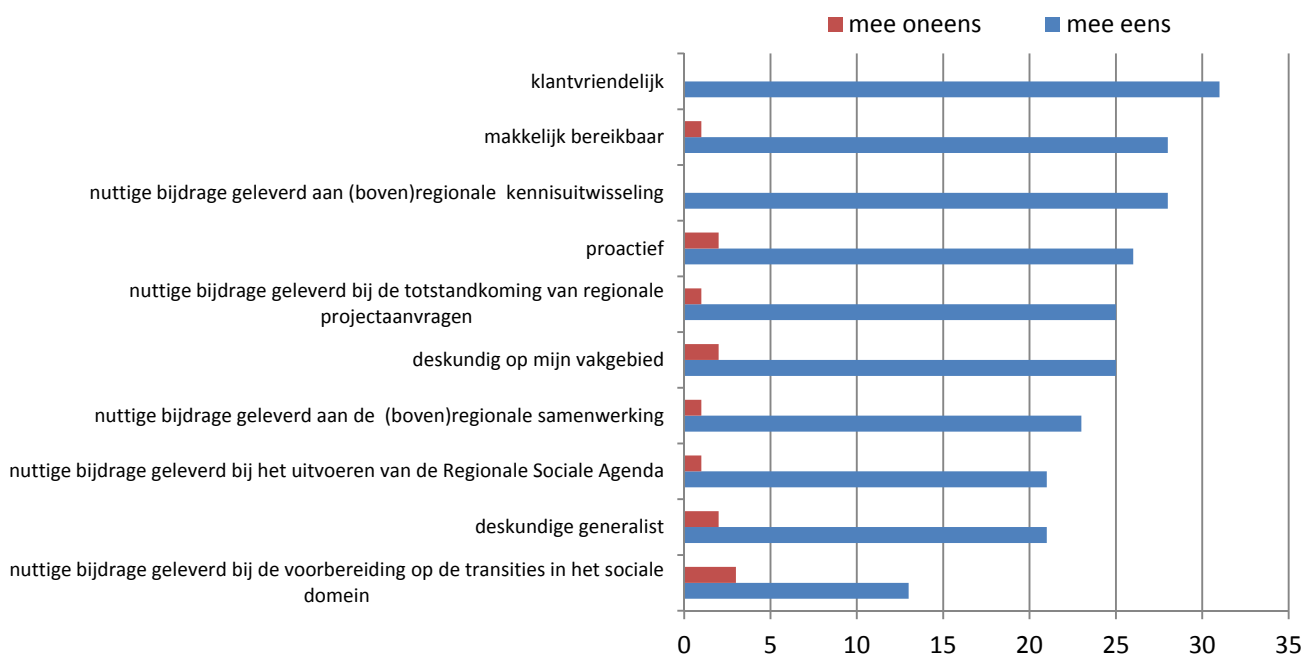
Bron: Regioplan

De respondenten vinden van de kennismakelaar dat deze vooral:

- klantvriendelijk is;
- makkelijk bereikbaar is;
- een nuttige bijdrage aan (boven)regionale kennisuitwisseling levert.

Maar ook op andere kwaliteiten scoren de makelaars goed. Er zijn maar weinig respondenten die het oneens zijn met de genoemde kwaliteiten in de vragenlijst. Doordat het geen doelstelling is van het Kenniscentrum, is het niet verrassend dat 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 Onderdelen van dienstverlening en kwaliteit van de kennismakelaar. Aantal respondenten dat het er wel of niet mee eens is (n=35)



Bron: Regioplan

4.3 Welke taken belangrijk

Aan de 35 respondenten die hebben samengewerkt met de kennismakelaar is ook gevraagd welke taken zij van de makelaar als belangrijk zien. Met name verbindings leggen en kennis uitwisselen met andere lokale of (boven)regionale partijen, het stimuleren van regionale samenwerking en ondersteuning bij projectontwikkeling en aanvragen worden als belangrijke taken gezien. Inhoudelijke informatie verstrekken en ondersteuning bij kennisuitwisseling op de transitie in het sociale domein worden als iets minder belangrijk gezien.

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

- (mede) organiseren van bijeenkomsten in het kader van RSA-projecten en ideeën uit de rest van Nederland (andere regio's/provincies) inbrengen in de regio;
- bewust bezig zijn met de publiciteit rondom de resultaten van lopende projecten;
- goed kunnen schrijven en het hebben van een vlotte pen.

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

	Belangrijk (%)	Onbelangrijk (%)	Geen mening (%)
Verbindingen leggen met andere lokale of (boven)regionale partijen	88	3	9
Stimuleren uitwisselen van kennis met andere lokale of (boven)regionale partijen	88	6	6
Ondersteuning bij project ontwikkeling en aanvragen	85	6	9
Stimuleren (boven)regionale samenwerking	85	6	9
Inhoudelijke informatie verstrekken	71	18	12
Ondersteuning bij kennisuitwisseling op de transitie in het sociale domein.	68	9	24

Bron: Regioplan

Toekomstige ondersteuning

Ruim een derde verwacht het komende jaar (weer) om ondersteuning te vragen aan de kennismakelaar. Een derde denkt misschien dit te doen. Er is één respondent die expliciet aangeeft dat niet te verwachten.

Tabel 4.5 Verwachting komende jaar (weer) ondersteuning te vragen aan kennismakelaar

	Aantal	Percentage
Ja	13	38%
Misschien	13	38%
Nee	1	3%
Geen idee	7	21%
totaal	34	100%

Bron: Regioplan

4.4 Niet-gebruik van de kennismakelaar

Buiten de 23 respondenten die niet bekend waren met de kennismakelaar, zijn er zes die dat wel waren en desondanks afgelopen jaar niet met hen hebben

samengewerkt. Hun is gevraagd wat hiervan de reden is. De meest genoemde redenen zijn positief van insteek: de (boven)regionale samenwerking verliep al goed, ze hadden al voldoende kennis en/of de contacten lopen via andere lijnen. Er zijn twee respondenten die er nooit aan hadden gedacht en een persoon vindt de kennis van kennismakelaar niet goed bij zijn vakgebied aansluiten.

Tabel 4.6 Totaal oordeel over de kennismakelaar (n=6)*

	Aantal
De (boven)regionale samenwerking verliep al goed	3
Wij hadden al voldoende kennis	2
Contacten lopen via projectleider/collega's	2
Nooit aan gedacht	2
Hun kennis sluit niet aan bij mijn vakgebied	1

* Meer antwoorden mogelijk.

Bron: Regioplan

5 REGIONALE EN KENNISBIJEENKOMSTEN

Het Kenniscentrum heeft op 21 maart 2013 te Haarlem een miniconferentie Regionale Sociale Agenda's voor ambtenaren georganiseerd. Daarnaast verzorgt het Kenniscentrum op aanvraag ook 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.

5.1 Miniconferentie Regionale Sociale Agenda's

Bij de miniconferentie Regionale Sociale Agenda's te Haarlem zijn er van de 64 respondenten 19 aanwezig geweest (25%). Hiervan zijn er zeven een RSA-contactpersoon.

Tevredenheid

Van de 19 aanwezigen zijn er in hun totaaloordeel 16 tevreden over de miniconferentie. Drie zijn er ontevreden, waarvan twee RSA-contactpersonen.

Oordeel inhoud

De aanwezigen van de miniconferentie zijn enkele stellingen voorgelegd over de inhoudelijk toegevoegde waarde. De meesten zijn het erover eens dat de conferentie heeft bijgedragen aan (boven)regionale kennisuitwisseling. Dit geldt ook voor de stelling dat de conferentie nuttige kennis heeft opgeleverd over het vakgebied. De meningen zijn meer verdeeld bij de stelling over de concrete waarde die het had bij het ontwikkelen en uitvoeren van projecten. Daar is ongeveer de helft het mee eens. Voor vijf personen (ongeveer een kwart) heeft de miniconferentie, hoewel het geen doelstelling was, ook geleid tot het zetten van concrete stappen in de regionale samenwerking.

Tabel 5.1 Stelling over de inhoudelijke bijdrage van de miniconferentie, in aantallen (n=19)

	Mee eens	Mee oneens	Geen mening/ nvt
De conferentie heeft bijgedragen aan (boven)regionale kennisuitwisseling.	16	1	2
De conferentie heeft mij nuttige kennis opgeleverd over mijn vakgebied	14	3	2
De conferentie had concrete meerwaarde bij het ontwikkelen en uitvoeren van projecten	10	6	3
Door de conferentie zijn concrete stappen gezet in (boven)regionale samenwerking	5	7	7

Bron: Regioplan

Oordeel opzet

Van de 19 aanwezigen is bijna iedereen tevreden over de locatie van de miniconferentie en over het plenaire deel. Over de duur en het tijdstip zijn enkelen ontevreden en over de inhoudelijke deelsessies ongeveer een kwart. Een respondent vindt “*de tijd voor de deelsessies te kort om de verdieping te krijgen die nodig was*”. Een ander geeft aan dat de samenstelling van de groepen te groot en/of niet deskundig was.

Tabel 5.2 **Tevredenheid over de opzet van de miniconferentie, in aantallen (n=19)**

	Tevreden	Ontevreden	Geen mening
Over het plenaire deel van de bijeenkomst	18	-	1
Over de locatie	18	-	1
Over de duur en tijdstip	17	2	-
Over de inhoudelijke deelsessies	13	5	1

Bron: Regioplan

5.2 Regionale en kennisbijeenkomsten

Aan 62 personen die bekend zijn met Kenniscentrum is gevraagd bij welke bijeenkomsten ze afgelopen jaar aanwezig zijn geweest die door het Kenniscentrum zijn georganiseerd. Hiervan zijn er 15 (circa een kwart) op een of meer bijeenkomsten aanwezig geweest. In tabel 5.3 staat een overzicht van de bijeenkomsten en het aantal aanwezigen.

Tabel 5.3 **Deelname aan de regionale bijeenkomsten van afgelopen jaar in aantallen (n=61)***

	Aantal
Bovenregionale bijeenkomst sociale wijkteams (6 december 2012, Heerhugowaard)	5
Toegang sociale domein IJmond (5 maart 2013, Beverwijk)	4
Kenniskring sociale wijkteams: pionieren in vertrouwen (21 maart 2013, Haarlem)	4
Kennisbijeenkomst decentralisatie AWBZ voor de regio's Noord-Holland Noord (8 mei 2013, Alkmaar)	2
Bijpraat-sessie 'scheiden wonen en zorg' (16 mei 2013, Zaandam)	4
Kennisbijeenkomst decentralisatie Jeugdzorg voor de regio's Noord-Holland Noord (27 mei 2013, Hoorn)	1
Kenniskring sociale wijkteams (20 juni 2013, Heerhugowaard)	5
Bijeenkomst wonen & zorg in Kennemerland (19 september 2013, Haarlem)	1
Ik ben bij geen van bovenstaande bijeenkomsten aanwezig geweest	47 (76%)

* Meer antwoorden mogelijk.

Bron: Regioplan

Tevredenheid

Van de 15 aanwezigen zijn er in hun totaaloordeel 14 tevreden over de regionale of kennisbijeenkomst waarbij ze aanwezig waren (hieronder vijf RSA-contactpersonen). Eén respondent heeft hierover geen mening.

Oordeel inhoud

Over de inhoudelijke meerwaarde van de regionale bijeenkomsten zijn de respondenten positief: ze zijn het met bijna alle stellingen eens (zie tabel 5.4). Alleen over de stelling die gaat over de verbeterde (boven)regionale samenwerking, is een relatief klein deel het eens.

Tabel 5.4 Stellingen over inhoudelijke bijdrage van de regionale bijeenkomsten (n=15)

	Mee eens	Mee oneens	Geen mening/nvt
De bijeenkomst heeft mij geïnspireerd	13	-	2
De bijeenkomst heeft mij nuttige kennis over mijn vakgebied opgeleverd	13	-	2
De bijeenkomst bood mij de mogelijkheid te netwerken	13	-	2
De bijeenkomst bood mij de mogelijkheid om in keuren van een andere gemeente te kijken	13	1	1
In de bijeenkomst voldeed de kennisuitwisseling aan mijn verwachtingen	12	1	3
De bijeenkomst heeft mij nieuwe inzichten opgeleverd	11	2	2
Door de bijeenkomsten is de (boven)regionale samenwerking verbeterd	6	2	7

Bron: Regioplan

Oordeel opzet

Over de opzet van de bijeenkomsten (agenda, tijdstip, locatie, gekozen werkvorm) is iedereen tevreden, uitgezonderd een respondent die hierover geen mening heeft.

6 BESTUURDERS EN HET KENNISCENTRUM

Naast de ambtenaren hebben ook de bestuurders (wethouders) – die ook behoren tot de primaire doelgroep van het Kenniscentrum – van alle 52 gemeenten in Noord-Holland de mogelijkheid gehad een schriftelijke vragenlijst in te vullen. Deze was korter dan die van de ambtenaren en had daarnaast ook voor een deel andere vragen. Aan het klanttevredenheidsonderzoek van 2012 hadden zeven wethouders deelgenomen. Omdat dit een te laag aantal is om mee te vergelijken, laten we in dit hoofdstuk 2012 buiten beschouwing.

6.1 Bekendheid Kenniscentrum

Van de veertien bestuurders die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn er negen bekend met het Kenniscentrum. Vijf van de respondenten zijn er niet bekend mee. Van hen denken er twee dat, nu zij van het Kenniscentrum op de hoogte zijn, het een nuttige bijdrage kan leveren aan het realiseren van kennisuitwisseling op bestuurlijk niveau. Eén verwacht dat het Kenniscentrum een bijdrage kan leveren aan het verstrekken van inhoudelijke informatie, de ander aan het leggen van verbindingen met andere lokale of (boven)regionale partijen en het uitwisselen van kennis.

6.2 Algemeen beeld Kenniscentrum

Tevredenheid

De negen bestuurders die wel bekend zijn met Kenniscentrum konden aangeven hoe tevreden ze ermee zijn. Acht van hen zijn in zijn of haar totaaloordeel tevreden over het Kenniscentrum.¹ Een heeft geen mening. Geen enkele respondent is ontevreden over het Kenniscentrum.

Bijdrage aan beleidsontwikkeling

In tabel 6.1 staat in hoeverre de wethouders het eens zijn met de bijdrage van het Kenniscentrum aan lokale en regionale beleidsontwikkelingen. Opvallend is dat de bestuurders, meer dan de ambtenaren, vinden dat het Kenniscentrum een bijdrage levert aan de voorbereiding op de transities op het sociale domein. Ze hebben met de twee overige stellingen wel meer overeenkomsten met de ambtenaren. De bestuurders vinden bijna allen dat het Kenniscentrum een bijdrage levert aan (boven)regionale samenwerking. Waarschijnlijk is dit een gevolg van de inspiratiebijeenkomsten die voor bestuurders zijn georganiseerd. In de volgende paragraaf komen deze aan bod. Daarnaast vindt ongeveer de helft van de bestuurders dat het

¹ Eén van hen geeft aan 'zeer tevreden' te zijn.

Kenniscentrum een bijdrage levert aan een succesvolle uitvoering van de Regionale Sociale Agenda.

Tabel 6.1 Stellingen over bijdrage van het Kenniscentrum aan beleidsrealisatie, in aantallen (n=9)

	Mee eens	Mee oneens	Geen mening
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan onze voorbereiding op de transitie op het sociale domein	8	1	-
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan de (boven)regionale samenwerking	8	1	-
Het Kenniscentrum levert een bijdrage aan een succesvolle uitvoering van de Regionale Sociale Agenda	5	1	3

Bron: Regioplan

Kenniscentrum als informatiebron

De negen bestuurders zijn ook positief over het Kenniscentrum als informatiebron en platform om kennis te delen.

Tabel 6.2 Stellingen over het Kenniscentrum als informatiebron, in aantallen

	Mee eens	Mee oneens	Geen mening
Het Kenniscentrum maakt kennisuitwisseling tussen gemeenten en regio's mogelijk	8	-	1
De nieuwsbrief van het Kenniscentrum is informatief	7	-	1
De website van het Kenniscentrum is informatief	7	-	2

Bron: Regioplan

6.3 Bestuurdersbijeenkomsten

Het Kenniscentrum verzorgt speciaal voor bestuurders inspiratiebijeenkomsten. Tijdens deze bijeenkomsten staan vraagstukken centraal waar bestuurders met Zorg & Welzijn in portefeuille mee te maken hebben. Daarnaast is kennisuitwisseling een van de doelstellingen van de bijeenkomsten. Het afgelopen jaar heeft het Kenniscentrum twee inspiratiebijeenkomsten georganiseerd voor Noord-Hollandse bestuurders.² Deze bijeenkomsten vonden plaats in Zaandam. Zes van de negen bestuurders die bekend zijn met Kenniscentrum heeft één van deze bijeenkomsten bezocht. Vier hebben de bijeenkomst op 6 maart bezocht en twee hebben de bijeenkomst op 19 juni bezocht. Geen van de bestuurders die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft beide bijeenkomsten bezocht.

² Op 6 november 2013 is er een derde inspiratiebijeenkomst in Zaandam. Deze kon niet in dit onderzoek worden meegenomen.

Tevredenheid

Vijf van de zes bestuurders zijn tevreden in hun totaaloordeel over de inspiratiebijeenkomst. Een van hen is ontevreden.

Oordeel inhoud

Bestuurders die één van de inspiratiebijeenkomsten hebben bezocht, zijn positief in hun oordeel over de bijeenkomsten. Alle bestuurders geven aan dat de bijeenkomst hen heeft geïnspireerd, de mogelijkheid bood te netwerken, en de mogelijkheid bood om in de keuken van een andere gemeente te kijken. Maar ook vinden de meesten dat het een bijdrage heeft geleverd aan (boven)regionale samenwerking, dat er stappen zijn gezet in (boven)regionale kennisuitwisseling en dat het nieuwe inzichten heeft opgeleverd.

Tabel 6.3 Stellingen over de bijeenkomsten voor bestuurders in Zaanstad, in aantallen

	Mee eens	Mee oneens	Geen mening/ n.v.t.
De bijeenkomst heeft mij geïnspireerd	6	-	-
De bijeenkomst bood mij de mogelijkheid te netwerken	6	-	-
De bijeenkomst bood mij de mogelijkheid om in de keuken van andere gemeente te kijken	6	-	-
De bijeenkomst heeft een bijdrage geleverd aan (boven)regionale samenwerking	5	1	-
Door de bijeenkomst zijn stappen gezet in (boven)regionale kennisuitwisseling	4	1	1
De bijeenkomst heeft mij nieuwe inzichten opgeleverd	4	2	-

Bron: Regioplan

Oordeel opzet

Over de opzet van de inspiratiebijeenkomsten zijn de bestuurders ook tevreden. Bijna alle respondenten vonden de gastsprekers inspirerend, de bijeenkomst goed geleid en dat het programma aansloot bij de wensen van de respondent. Een van de respondenten was ontevreden over de duur en het tijdstip en over de locatie.

Toekomst weer een bijeenkomst?

Alle zes de respondenten vinden het nuttig als er in 2014 weer dergelijke bijeenkomsten voor bestuurders worden georganiseerd.

6.4 Slotopmerkingen

Tot slot is aan alle bestuurders gevraagd of ze nog een laatste opmerking hebben over het Kenniscentrum. Vijf bestuurders hebben hiervan

gebruikgemaakt. Zij hebben de volgende opmerkingen geplaatst:

- behoefte aan dit soort bijeenkomsten;
- doorgaan;
- er is op dit terrein al zo veel dat het mijns inzien niets toevoegt voor mij als bestuurder;
- ik kon agendatechnisch helaas niet aanwezig zijn op de bijeenkomsten, dat was niet omdat ik niet wilde;
- voor info/achtergronden over Wmo maak ik doorgaans geen gebruik van het Kenniscentrum. Er zijn heel veel websites en infobronnen om te raadplegen.

BIJLAGEN

Bereik digitale dienstverlening Kenniscentrum Wmo en Wonen

Aan Marloes Gankema, provincie Noord-Holland
Van Joost Groenendijk, Kenniscentrum Wmo en Wonen Noord-Holland
Betreft Inzicht in bereik digitale dienstverlening Kenniscentrum Wmo en Wonen Noord-Holland
Datum 23 september 2013

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 en zijn de beleidsmedewerkers, projectleiders en bestuurders van Noord-Hollandse gemeente die betrokken zijn bij de ontwikkeling en uitvoering van de Regionale Sociale Agenda's.

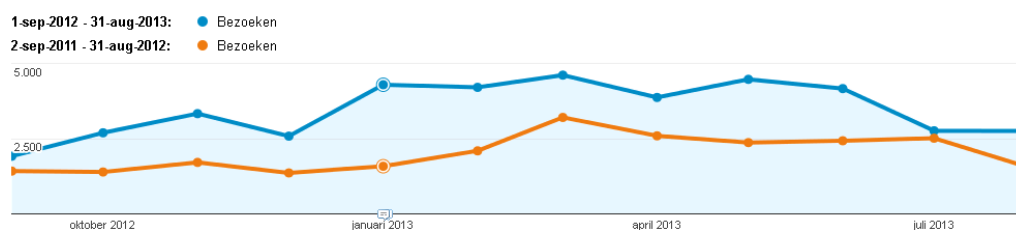
1.2 Website Wmowonen-nh.nl

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 substantieel hoger ligt.

De blauwe lijn toont het aantal bezoeken tussen 1 september 2012 en 31 augustus 2013.

De oranje lijn toont het aantal bezoekers in periode tussen 1 september 2011 en 31 augustus 2012.



Gemiddeld zijn er per maand circa 3.500 bezoeken en circa 2.400 unieke bezoekers. Maandelijks zijn er circa 10.000 paginaweergaven. De bezoekerspiek was in maart 2013. Toen waren er 4.600 bezoekers. Dit had mede te maken met de bestuurdersbijeenkomst van 6 maart en de miniconferentie van 21 maart. In de zomerperiode zijn er circa 2.700 bezoeken per maand. 1.915 van de 41.664 bezoeken komt via Twitter. Dat is in totaal 5% van het totaal aantal bezoeken.

Tabel 1

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

	2011 - 2012	2012 - 2013	Vershil
Totaal aantal bezoeken	24.227	41.664	+72%
Totaal aantal unieke bezoekers	16.984	28.935	+70%
Totaal aantal paginaweergaven	79.691	114.225	+43%

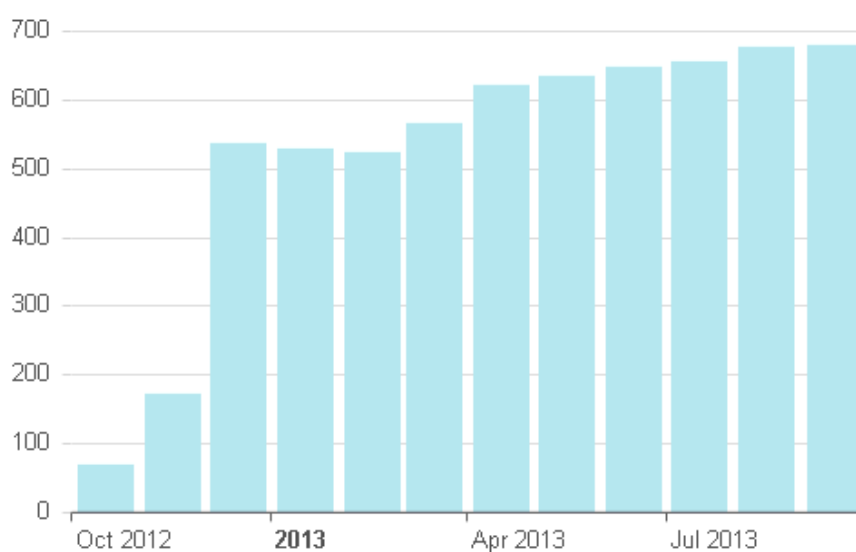
Facts & figures Wmowonen-nh.nl

- Sinds november 2012 is een nieuw onderdeel 'Uitgelicht' toegevoegd aan de website. Gemiddeld worden wekelijks twee interviews gepubliceerd met betrokkenen bij de ontwikkeling of uitvoering van de Regionale Sociale Agenda's. Tussen 1 september 2012 en 31 augustus 2013 zijn in totaal zo'n 60 interviews gepubliceerd.
- Wekelijks speuren de medewerkers van het Kenniscentrum Wmo en Wonen naar actueel en relevant nieuws voor de doelgroep gemeenteambtenaren en bestuurders. Relevante artikelen worden bewerkt en opgenomen op de website. Tussen 1 september 2012 en 31 augustus 2013 zijn in totaal meer dan 300 nieuwsartikelen gepubliceerd, gemiddeld circa 6 per week. Omdat het Kenniscentrum al sinds langere tijd actief is, kan voor iedere gemeente een overzicht van het relevante nieuws worden opgeroepen.
- Ook werden op de website samenvattingen gepubliceerd van de 21 projecten Uitvoeringsregeling RSA 2012 en de 24 projecten van de Uitvoeringsregeling 2013.

1.3 Nieuwsbrief Wmo en Wonen

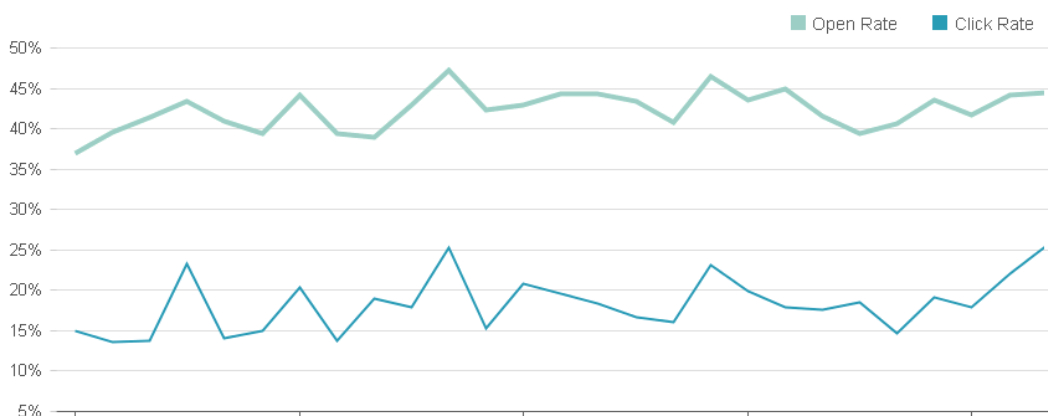
Ontvangers nieuwsbrief

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. Tot 31 augustus 2012 verstuurde het Kenniscentrum eens per zes weken een digitale nieuwsbrief. Vanaf 1 september 2012 is het Kenniscentrum overgestapt naar een wekelijkse nieuwsbrief. Op dit moment ontvangen iedere dinsdagmorgen 700 personen de nieuwsbrief. Via wmowonen-nh.nl kunnen mensen zichzelf inschrijven voor de website en hun nieuwsbriefvoorkeuren wijzigen.



Facts & figures nieuwsbrief

- De nieuwsbrieven bevatten een overzicht van gemeentelijk en regionaal nieuws en interviews.
- Tussen de 37% en 48% van de ontvangers opent de nieuwsbrief.
- Tussen de 14% en 25% klikt door naar een artikel na het openen van de nieuwsbrief.

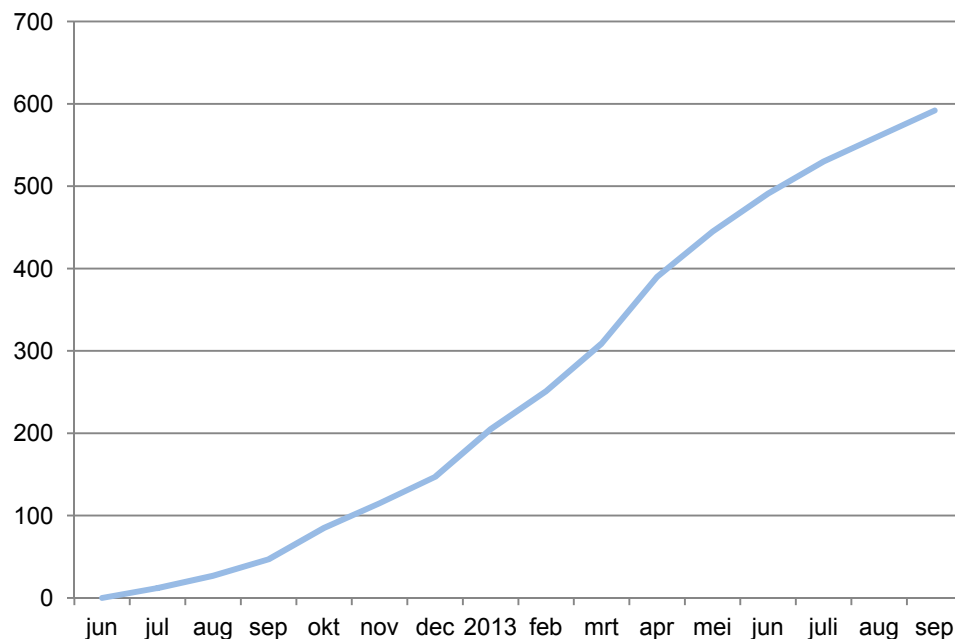


1.4 Twitter @wmowonen

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 597 volgers. Onderstaande grafiek toont de maandelijkse groei van het aantal volgers sinds eind juni 2012.



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 73 groepsleden
- Sinds de start zijn er 12 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