



**BURGERPANEL HILVERSUM
PEILING 2 2016**

IMAGO SOCIAAL PLEIN

**Gemeente Hilversum
Oktober/november 2016**



Uitgave:	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
Datum:	Oktober/november 2016
Onderzoek:	Burgerpanel Hilversum Peiling 2 2016 Imago Sociaal Plein
Projectnummer:	20160725.01
Opdrachtgever:	Gemeente Hilversum

Het onderzoek is uitgevoerd door Research 2Evolve. Het marktonderzoeksbureau neemt de richtlijnen van de MOA (MarktOnderzoekAssociatie) en ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research) in acht. Deze richtlijnen zijn bij Research 2Evolve op te vragen.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Hoofdstuk 1	Onderzoeksverantwoording	4
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering van het onderzoek	5
1.3	Responsoverzicht	5
1.4	Weging en rapportage	6
1.5	Steekproefsamenstelling	6
Hoofdstuk 2	Resultaten	7
2.1	Bekendheid algemeen	8
2.2	Bekendheid met diensten of producten	13
2.3	Uitstraling en beleving	14
2.4	Algehele tevredenheid	19

HOOFDSTUK 1

ONDERZOEKSVERANTWOORDING



1.1 Inleiding

In opdracht van gemeente Hilversum heeft het onderzoeksbureau Research 2Evolve een onderzoek uitgevoerd onder de leden van het Burgerpanel Hilversum over het Sociaal Plein. Het Sociaal Plein is onderdeel van de gemeente Hilversum en bestaat sinds 2015. Met deze vragenlijst wil de gemeente Hilversum meten in hoeverre inwoners bekend zijn met het Sociaal Plein en de dienstverlening. En daarnaast de ervaring met het Sociaal Plein. Met de resultaten van dit onderzoek wil de gemeente de communicatie en de dienstverlening van het Sociaal Plein verder verbeteren, zodat alle Hilversummers daar in de toekomst profijt van hebben.

1.2 Uitvoering van het onderzoek

Steekproef	Burgerpanel Hilversum
Methode	Online
Uitnodiging	per e-mail
Veldwerkperiode	maandag 17 oktober – zondag 27 november
Herinnering	1 keer

1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	1061
Vers sample / niet gereageerd	380
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	77
Complete vragenlijsten	604
Respons	57%

1.4 Weging en rapportage

Voor deze peiling hebben wij gecontroleerd of er een afwijking is op basis van de variabelen; geslacht, leeftijd en huishoudgrootte. De respons wijkt voor de desbetreffende variabelen af, waarmee wij een weging hebben toegevoegd, zodat de resultaten een juiste afspiegeling vormen van de werkelijke bevolking. In de rapportage wordt de ongewogen N weergegeven.

Daar waar de som van de resultaten niet precies op 100% uitkomt, wordt dit veroorzaakt door afrondingsverschillen of was meer dan één antwoord toegestaan. Waar in de grafieken ongelijke N-nen te zien zijn, wordt dit veroorzaakt door het uitsluiten van de antwoordcategorie 'geen mening/niet van toepassing'.

1.5 Steekproefsamenstelling

De steekproef is, uitgesplitst naar enkele achtergrondkenmerken, als volgt samengesteld:

Geslacht	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
Man	316	52.3	300	49.6
Vrouw	288	47.7	305	50.4
Leeftijd	N	%	N	%
18 t/m 34 jaar	24	4.0	87	14.4
35 t/m 44 jaar	111	18.4	124	20.6
45 t/m 54 jaar	146	24.2	133	22.0
55 t/m 64 jaar	141	23.3	106	17.5
65 t/m 74 jaar	154	25.5	89	14.7
75 jaar en ouder	28	4.6	66	10.9
Huishoudgrootte	N	%	N	%
1	113	18.7	228	37.8
2	264	43.7	207	34.2
3	79	13.1	69	11.5
4	108	17.9	68	11.2
5 of meer	40	6.6	32	5.3

Postcode	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
1211	63	10.4	74	12.3
1212	12	2.0	25	4.2
1213	64	10.6	50	8.3
1214	48	7.9	43	7.1
1215	80	13.2	74	12.2
1216	65	10.8	66	11.0
1217	71	11.8	50	8.2
1218	18	3.0	24	4.1
1221	50	8.3	54	8.9
1222	71	11.8	68	11.2
1223	62	10.3	76	12.6

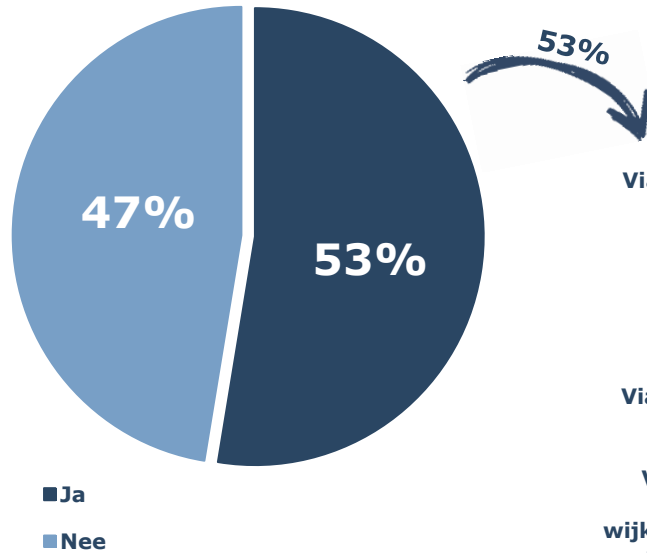
HOOFDSTUK 2

RESULTATEN



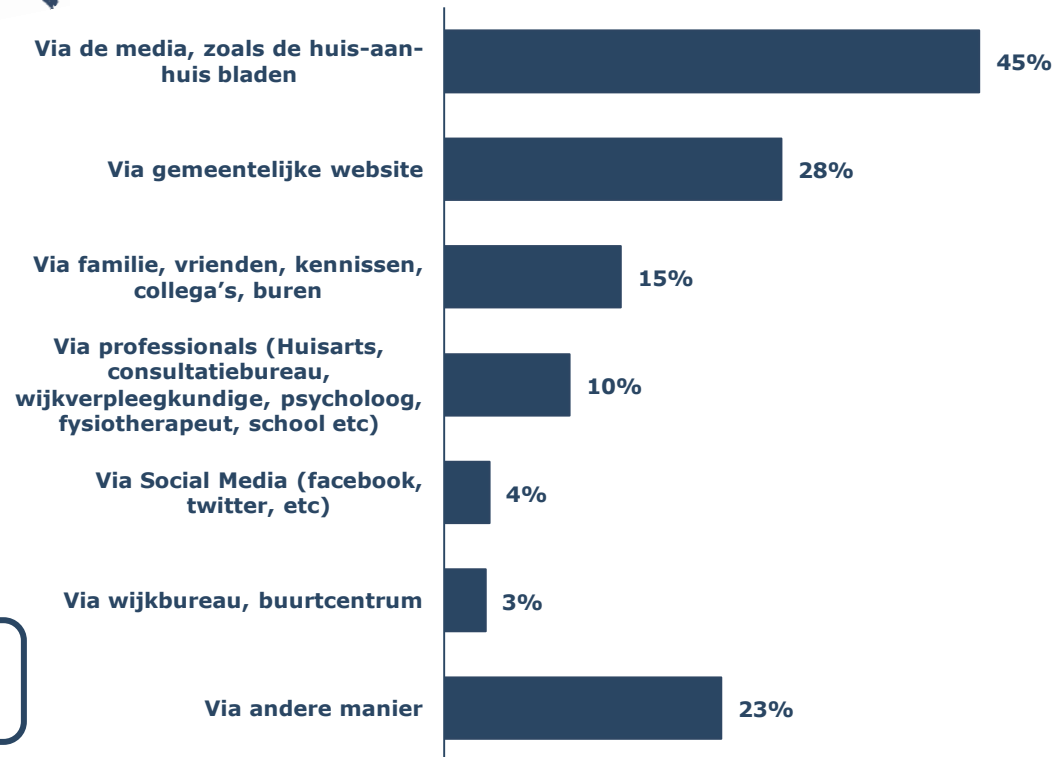
2.1 Resultaten – Bekendheid algemeen

Heeft u weleens gehoord van het Sociaal Plein?
(N=604)



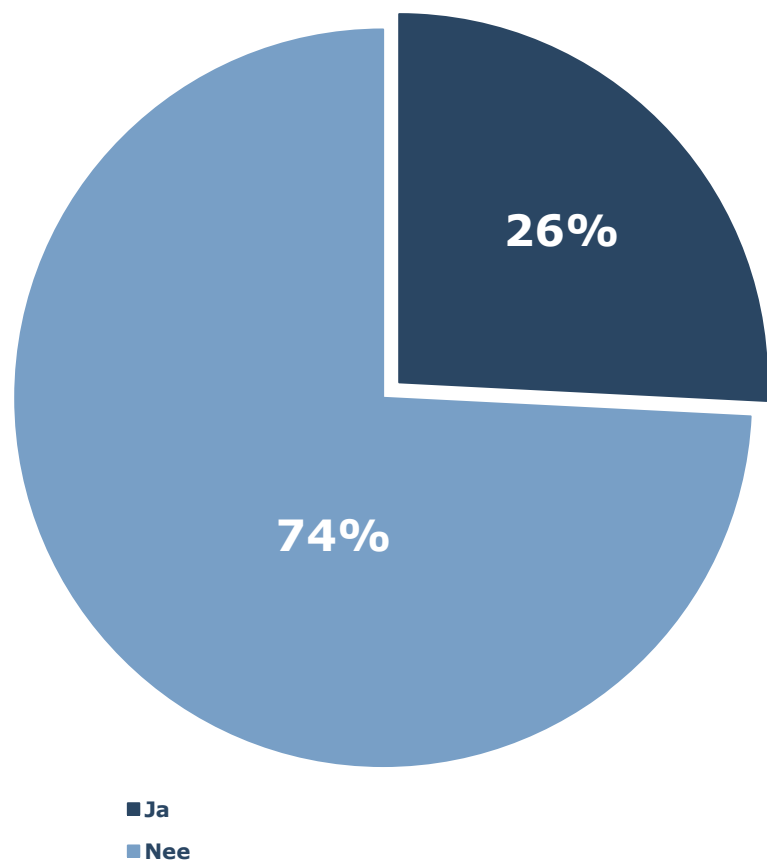
De helft van de panelleden heeft wel eens gehoord van het Sociaal Plein. **Ruim vier op de tien** panelleden is via de media hiermee bekend geraakt.

Hoe bent u bekend geraakt met het Sociaal Plein?
(N=319)



2.1 Resultaten – Bekendheid algemeen

Heeft u wel eens gebruik gemaakt van de diensten van het Sociaal Plein? (N=319)



26%

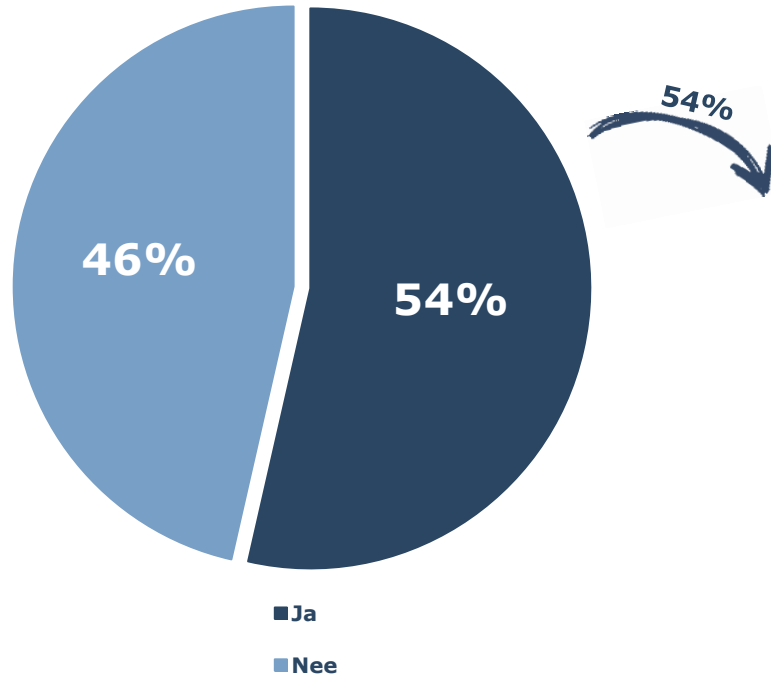
heeft wel eens gebruik gemaakt van de diensten van het Sociaal Plein

Selectie: Panelleden hebben wel eens gehoord van het Sociaal Plein

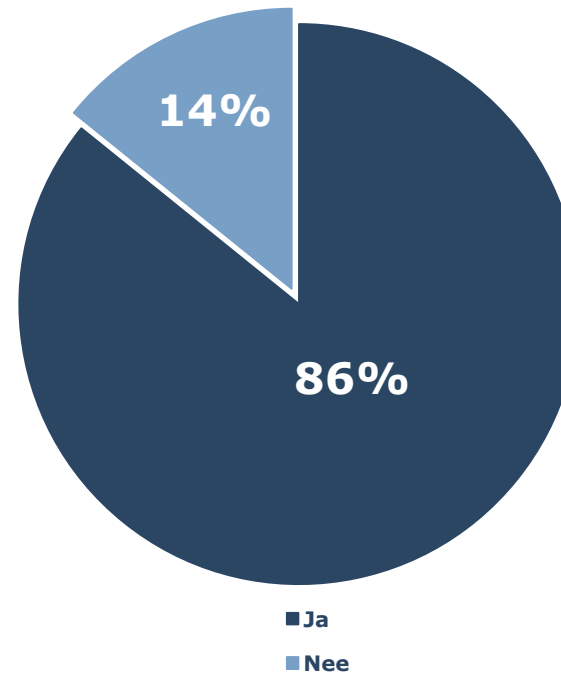
2.1 Resultaten – Bekendheid algemeen

Weet u waar het gebouw van het Sociaal Plein staat in Hilversum?

Weet u waar het gebouw van het Sociaal Plein staat in Hilversum? (N=319)



Vindt u de locatie gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk? (N=156)

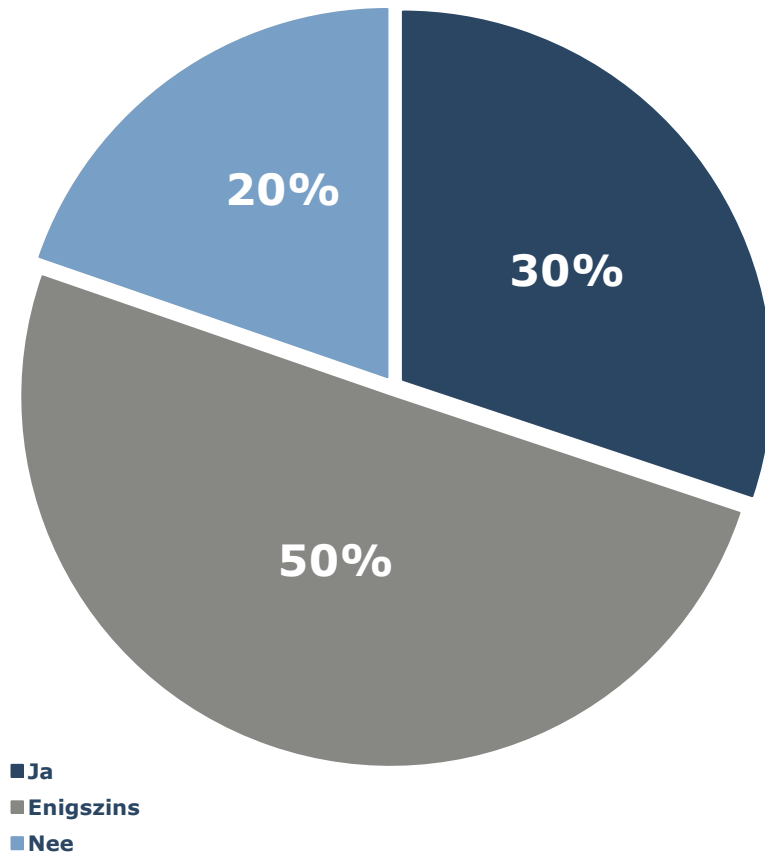


De helft van de panelleden weet waar het gebouw van het Sociaal Plein staat en het merendeel, **bijna negen op de tien**, van van deze panelleden vindt deze locatie gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk.

Selectie: Panelleden hebben wel eens gehoord van het Sociaal Plein

2.1 Resultaten – Bekendheid algemeen

Weet u waarvoor u terecht kunt bij het Sociaal Plein? (N=319)



80%

weet (enigszins) waarvoor hij/zij terecht kan bij het Sociaal Plein

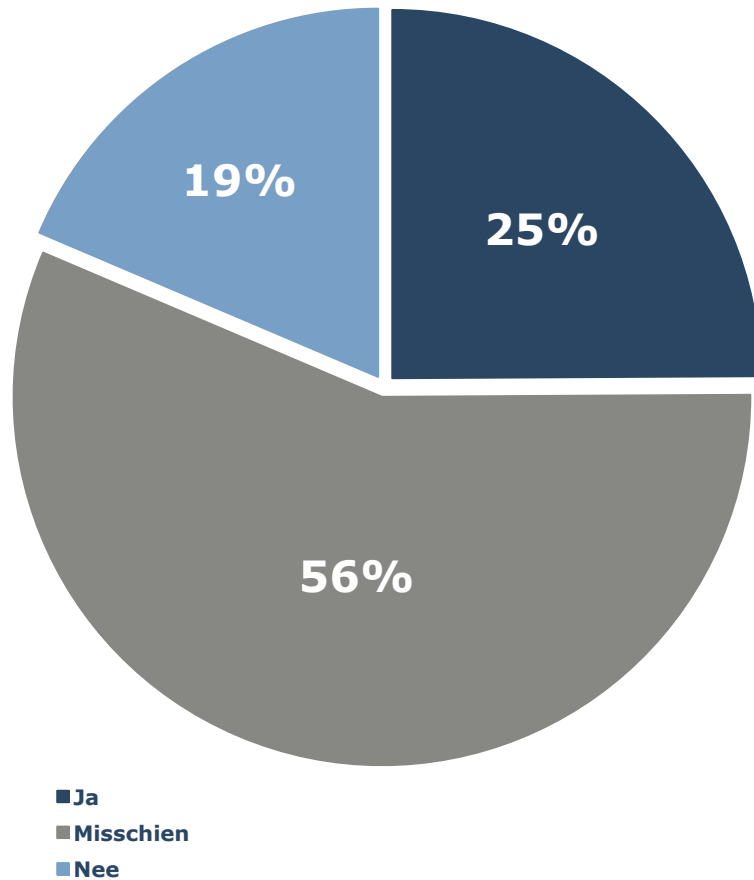
30%

is hier goed van op de hoogte

Selectie: Panelleden hebben wel eens gehoord van het Sociaal Plein

2.1 Resultaten – Bekendheid algemeen

Zou u overwegen om (wederom) gebruik te maken van de diensten van het Sociaal Plein? (N=604)



81%

zou (misschien) overwegen gebruik maken van de diensten van het Sociaal Plein

25% zou dit zeker overwegen

2.1 Resultaten – Bekendheid met diensten of producten

Het Sociaal Plein kan inwoners van Hilversum ondersteuning en hulp bieden op het gebied van inkomen, zorg en werk. Kunt u per thema en dienst aangeven waar u bekend mee bent?

	N	Bekend	Niet bekend
Goed (leren) opvoeden	604	17%	83%
Fijn en veilig opgroeien	604	14%	86%
Omgaan met problemen door echtscheiding	604	8%	92%
Jeugdhulp regelen voor uw kind	604	18%	82%
Jeugdzorg regelen voor kind met beperking of psychische aandoening	604	15%	85%
Voorzieningen regelen om zelfstandig thuis te blijven wonen	604	34%	66%
Veilig thuis wonen	604	26%	74%
Huishoudelijke / persoonlijke hulp regelen	604	34%	66%
Hulp bij mantelzorg regelen	604	23%	77%
Grip op financiën krijgen	604	21%	79%
Schulden voorkomen	604	17%	83%
Schulden verminderen	604	19%	81%
Minimaregeling aanvragen	604	20%	80%
Werkervaring opdoen	604	15%	85%
Vacatures zoeken	604	25%	75%
Passend werk vinden	604	22%	78%
Vrijwilligerswerk doen	604	21%	79%
Leren solliciteren	604	20%	80%
Uitkering aanvragen	604	31%	69%
Uitkering wijzigen of stopzetten	604	29%	71%
Online zaken regelen voor uw uitkering	604	26%	74%
Mantelzorg ontlasten	604	15%	85%
Leerlingenvervoer regelen	604	12%	88%
Dagbesteding regelen	604	17%	83%
Mobiel blijven	604	18%	82%
Digitaal vaardig worden	604	11%	89%
Huishoudelijke/persoonlijke hulp regelen	604	29%	71%

2.3 Resultaten – Uitstraling en beleving

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

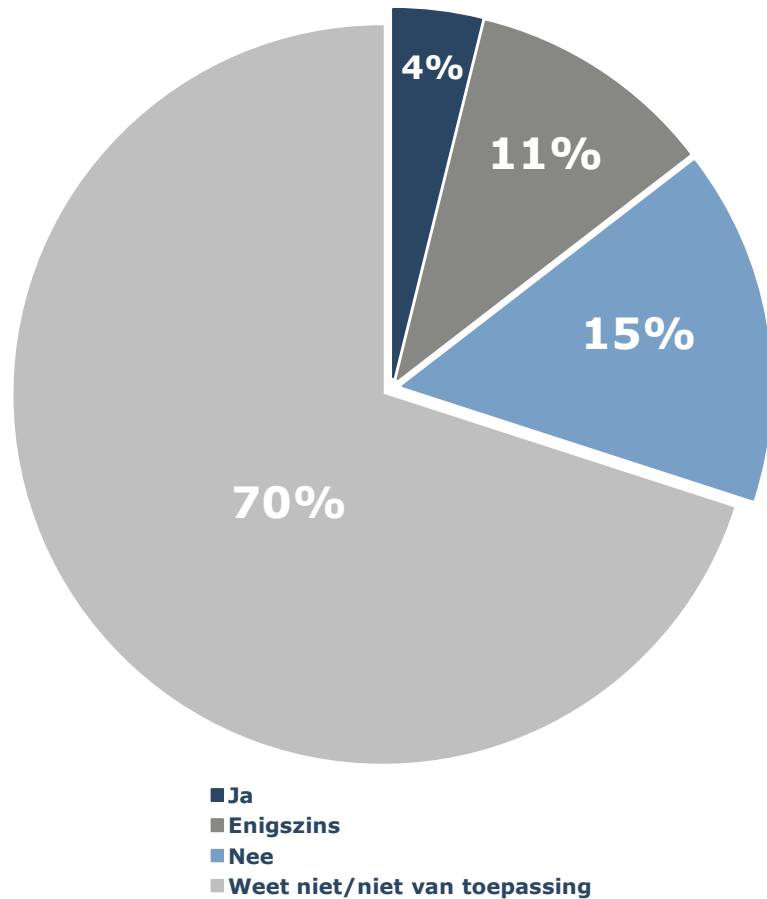
	N	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
Bij het Sociaal Plein werken deskundige medewerkers	159	48%	43%	9%
Medewerkers van het Sociaal Plein zijn klantvriendelijk	150	56%	37%	7%
Medewerkers van het Sociaal Plein denken/dachten goed met mij mee voor oplossingen	142	46%	39%	15%

De helft van de panelleden is van mening dat de medewerkers van het Sociaal Plein klantvriendelijk en deskundig zijn en goed meedenken voor oplossingen.

* Let op: het percentage weet niet/n.v.t is niet opgenomen in deze tabel

2.3 Resultaten – Uitstraling en beleving

Ervaart of ervaarde u een 'drempel' om met uw specifieke (hulp) vraag naar het Sociaal Plein te gaan? (N=604)



15%

ervaart of ervaarde een drempel om met de specifieke (hulp) vraag naar het Sociaal Plein te gaan

2.3 Resultaten – Uitstraling en beleving

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

	N	(Helemaal) mee eens	Neutraal	(Helemaal) mee oneens
De sfeer bij het Sociaal Plein is aangenaam	116	29%	53%	18%
Het Sociaal plein is vooral bedoeld voor mensen met veel en/of complexe problemen	245	41%	27%	32%
Je voorkomt dat problemen groter worden door vroegtijdig naar het Sociaal Plein te gaan (of contact op te nemen)	271	79%	18%	4%
Ik zou zeker vrienden met bepaalde problemen adviseren om naar het Sociaal Plein te gaan	274	75%	22%	4%

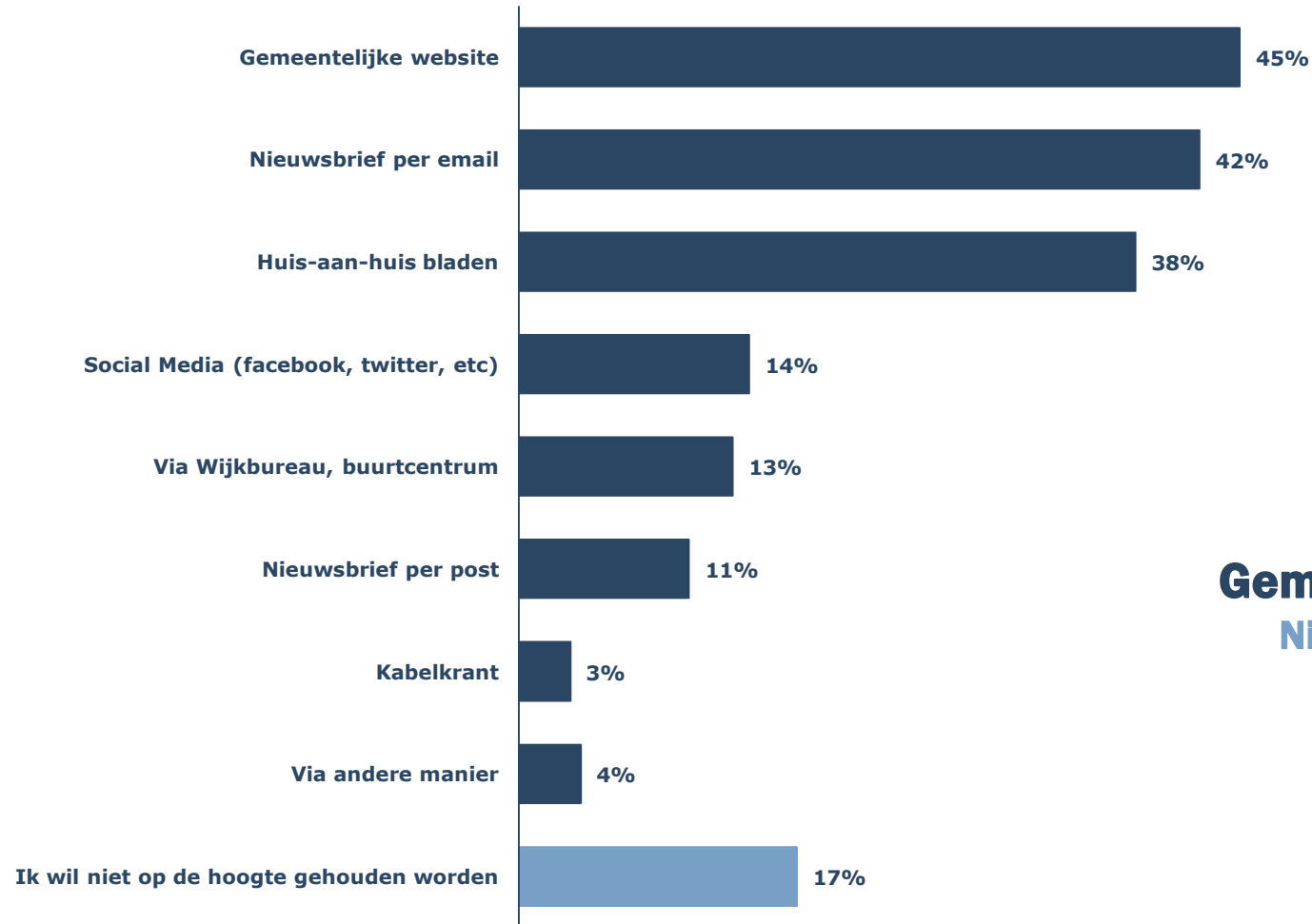
Acht op de tien panelleden is van mening dat door contact op te nemen met het Sociaal Plein, voorkomen kan worden dat problemen groter worden. **Driekwart** zou zeker vrienden met bepaalde problemen adviseren om naar het Sociaal Plein te gaan.

Wat betreft de sfeer bij het Sociaal Plein, **de meerderheid** oordeelt hier over het algemeen neutraal.

* Let op: het percentage weet niet/n.v.t is niet opgenomen in deze tabel

2.3 Resultaten – Uitstraling en beleving

Stel u heeft (interesse in) ondersteuning op het gebied van inkomen, zorg of werk. Hoe wilt u graag op de hoogte gehouden worden van nieuws en tips van het Sociaal Plein om uw situatie te verbeteren? (N=604)

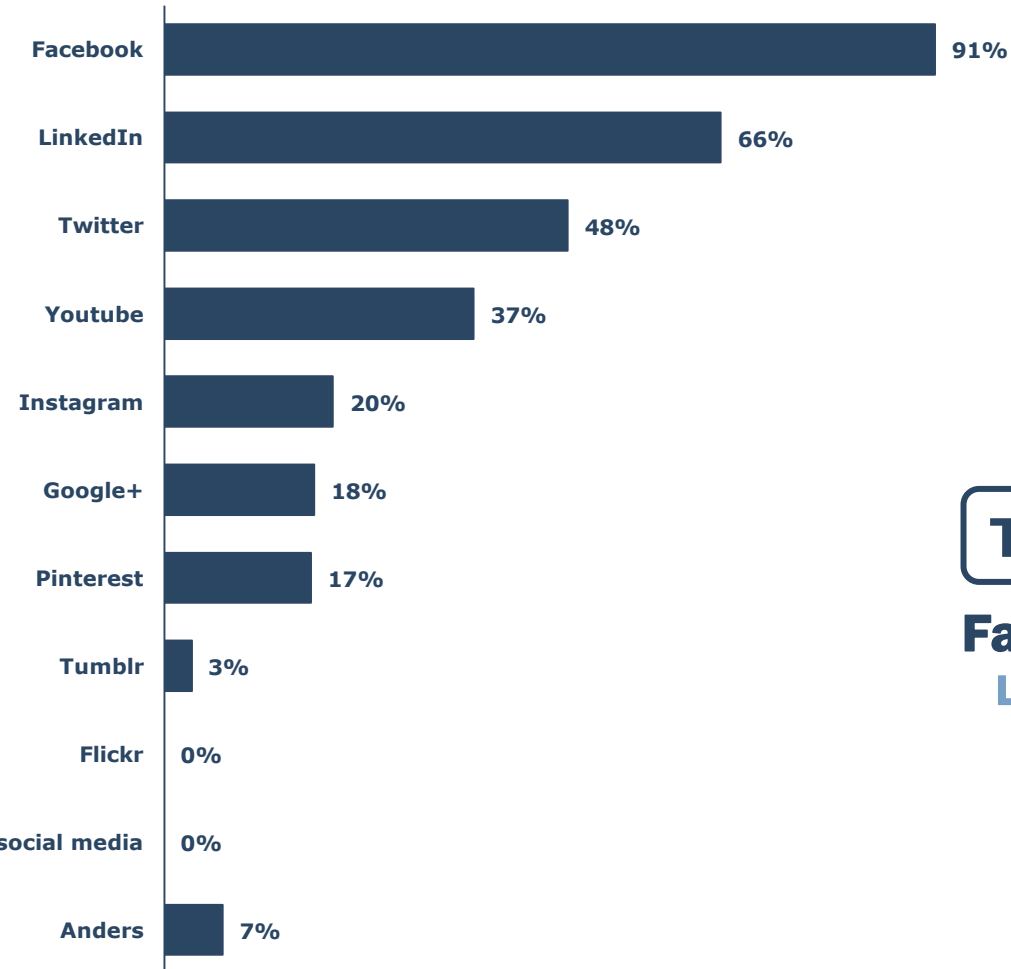


TOP 3

Gemeentelijke website
Nieuwsbrief per email
Huis-aan-huis bladen

2.3 Resultaten – Uitstraling en beleving

Van welke vorm(en) van social media maakt u gebruik? (N=77)



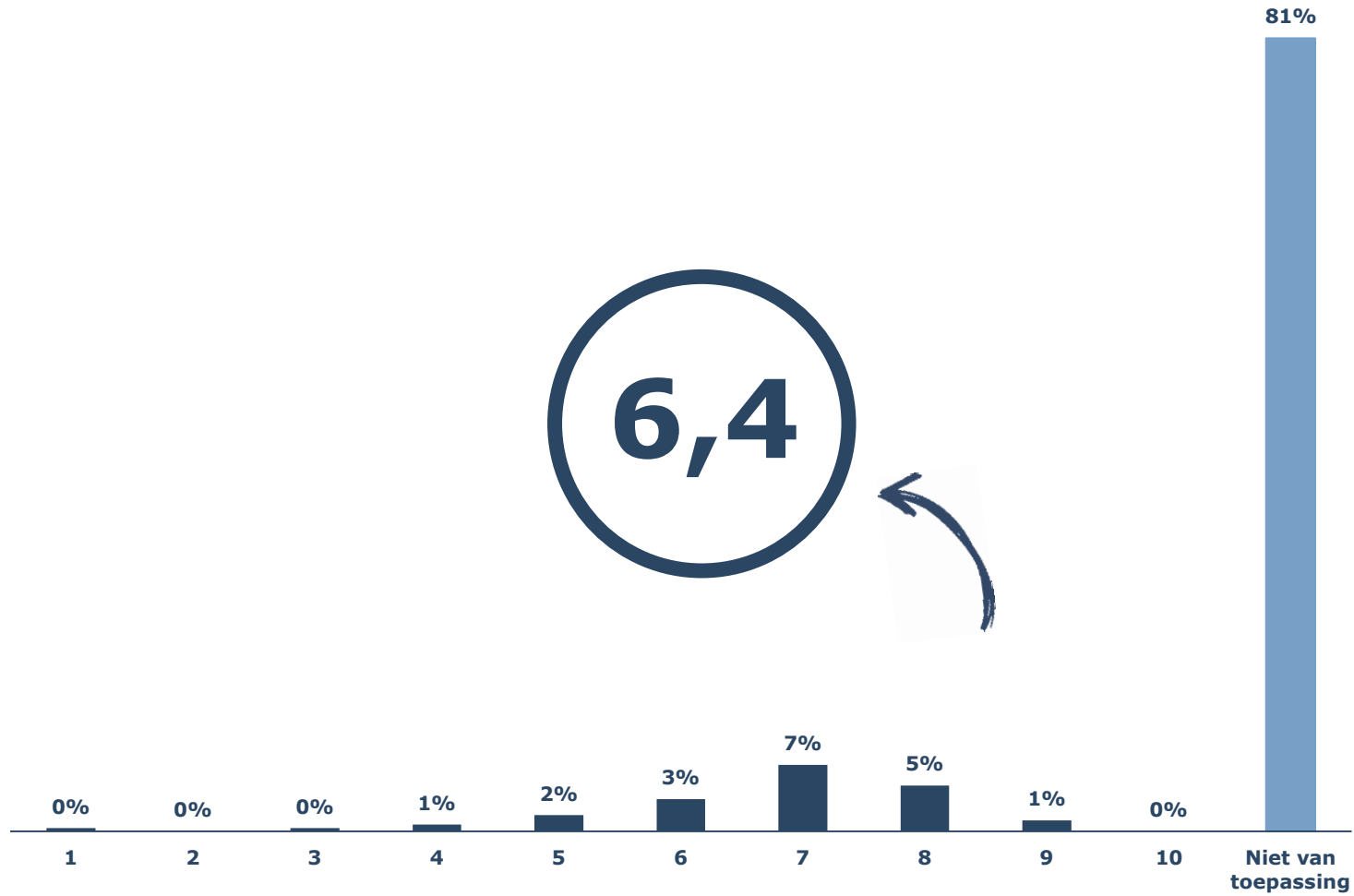
TOP 3

Facebook
LinkedIn
Twitter

Selectie: Panelleden willen graag op de hoogte gehouden worden van nieuws en tips van het Sociaal Plein via social media

2.4 Resultaten – Algehele tevredenheid

Welk rapportcijfer geeft u de dienstverlening van het Sociaal Plein? (N=604)



* Let op: het percentage niet van toepassing is niet meegenomen in het gemiddelde. Het gemiddelde is gebaseerd op N=103

postadres

Postbus 918

1200 AX Hilversum

bezoekadres

Tesselschadelaan 15A

1217 LG Hilversum

telefoon

035 623 27 89

e-mail

info@research2evolve.nl

website

www.research2evolve.nl

