

## Onderzoek Inwonerspanel: Zorg en welzijn

**Auteur** Tineke Brouwers

### Respons onderzoek

Op 20 november 2018 kregen de panelleden van 18 jaar en ouder (1.422 personen) een e-mail met de vraag of zij digitaal een vragenlijst over zorg en welzijn wilden invullen. Na twee weken hadden 624 panelleden de vragenlijst ingevuld. Dit komt neer op een respons van 44 procent.

Verder konden inwoners deelnemen aan het onderzoek via een aankondiging in de Molenkruier. Via deze weg namen 7 inwoners deel. In totaal komt de respons daarmee op 631 inwoners.

Bij figuren en in de tekst staat soms "n = ...". Dit is het aantal panelleden dat de betreffende vraag heeft ingevuld.

Wanneer de respondenten één antwoord konden geven en het percentage telt op tot meer dan 100%, dan komt dit door afronding.

*"Zorg en Welzijn: waar zoekt u naar informatie?"*

*Als inwoner van Nieuwegein kunt u een hulpvraag hebben op het gebied van zorg en welzijn. Bijvoorbeeld omdat u zelf mantelzorger of vrijwilliger bent. Of omdat u ondersteuning zoekt in uw dagelijks leven. Bijvoorbeeld bij het zoeken van een baan of opleiding, het vinden van woonruimte of het organiseren van uw geldzaken. We zijn benieuwd waar u het antwoord op deze hulpvragen zoekt."*

## Resultaten

De panelleden is gevraagd waar ze zoeken naar informatie als ze een vraag hebben over zorg en welzijn. Ruim de helft (57%) zoekt informatie bij een organisatie zoals het gezondheidscentrum, huisartsenpraktijk, WIL of MOvector. Een ongeveer even groot aandeel (55%) zoekt via een zoekmachine, zoals Google, Bing, Yahoo!. Dertig procent zoekt informatie op [www.nieuwegein.nl](http://www.nieuwegein.nl) en 28% via bekenden/naasten/familieleden (figuur 1).

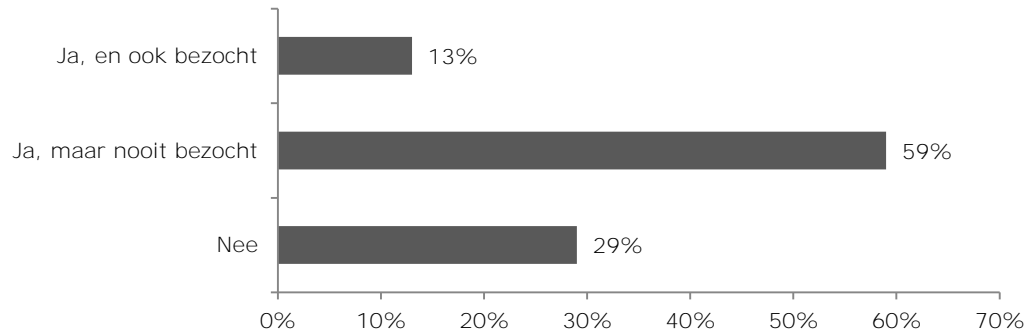
Figuur 1: Als u een vraag heeft over zorg en welzijn, waar zoekt u dan naar informatie?  
(n = 624)



NB. Deze vraag is alleen gesteld aan de leden van het Inwonerspanel, niet aan de inwoners die via de "open link" aan het onderzoek deelnamen.

Van de panelleden heeft 13% gehoord van [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) en heeft de website ook wel eens bezocht, 59% kent het maar heeft het nooit bezocht. Bijna een derde (29%) heeft nog nooit van [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) gehoord (figuur 2).

Figuur 2: Heeft u wel eens gehoord van [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl)? (n = 624)



NB. Deze vraag is alleen gesteld aan de leden van het Inwonerspanel, niet aan de inwoners die via de "open link" aan het onderzoek deelnamen.

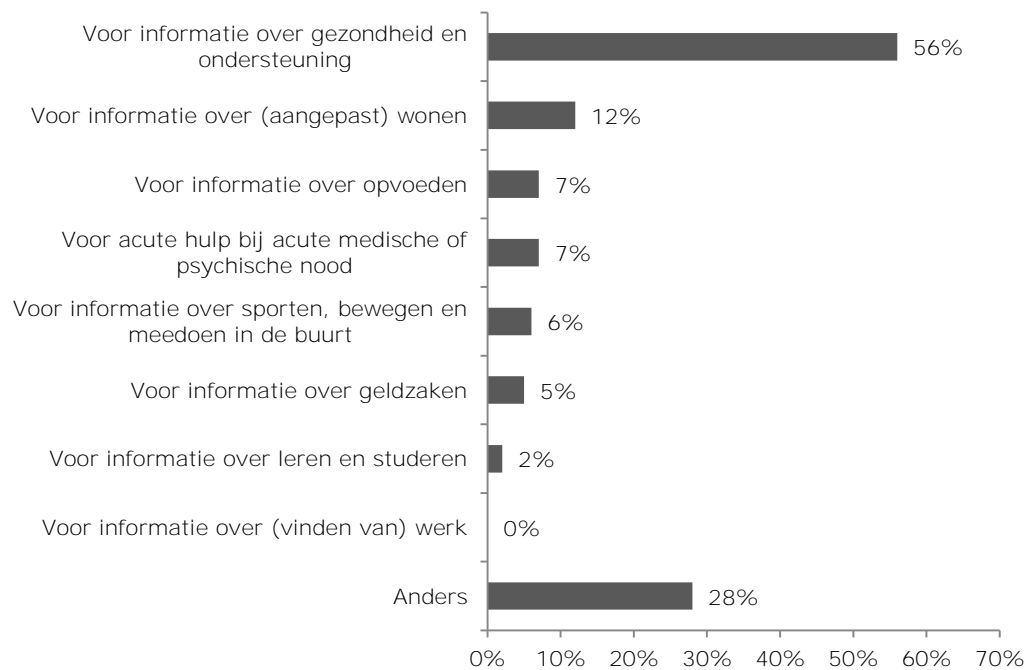
De inwoners die hebben aangegeven van [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) te hebben gehoord, is gevraagd hoe ze van het bestaan ervan wisten. Zestien procent wist van het bestaan via de Molenkruier, 12% via familie/vrienden/bekenden en 11% via [www.nieuwegein.nl](http://www.nieuwegein.nl) (figuur 3).

Figuur 3: Hoe wist u van het bestaan van [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) af? (n = 453)



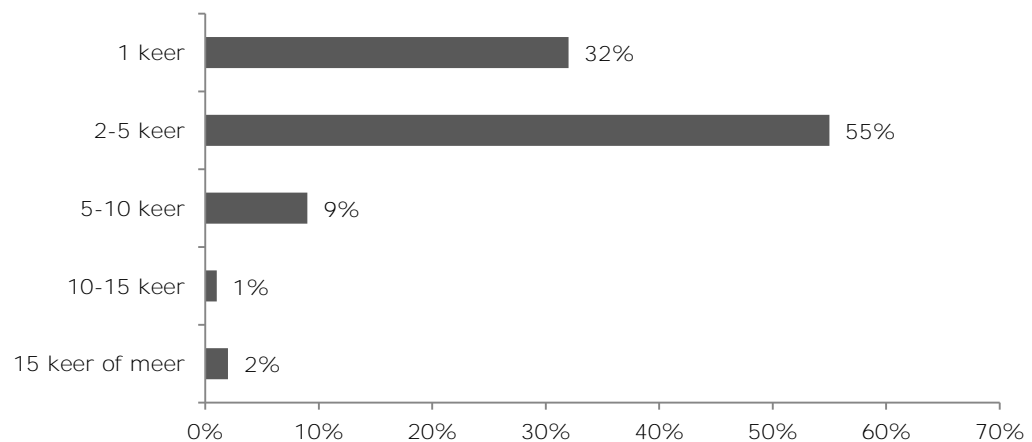
De inwoners die [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) bezocht hebben is gevraagd waarvoor ze dit bezocht hebben. Ze konden hierbij meerdere antwoorden kiezen. Ruim de helft (56%) heeft [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) bezocht voor informatie over gezondheid en ondersteuning en 12% voor informatie over (aangepast) wonen. In de categorie "anders" is onder meer genoemd dat men [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) heeft bezocht uit interesse (figuur 4).

Figuur 4: Waarvoor heeft u [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) bezocht? (n = 87)



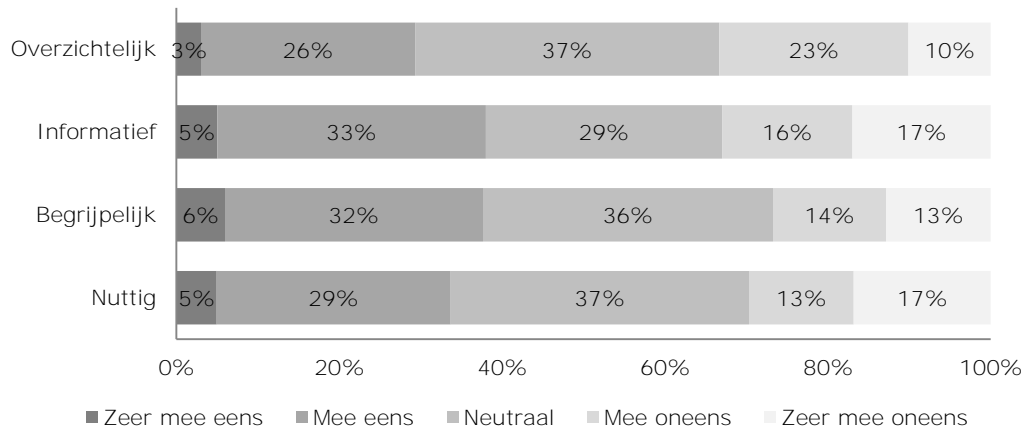
Ruim de helft van de inwoners die [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) hebben bezocht, heeft dit 2 tot 5 keer gedaan. Bijna een derde (32%) deed dit 1 keer (figuur 5).

Figuur 5: Hoe vaak heeft u [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) bezocht? (n = 87)



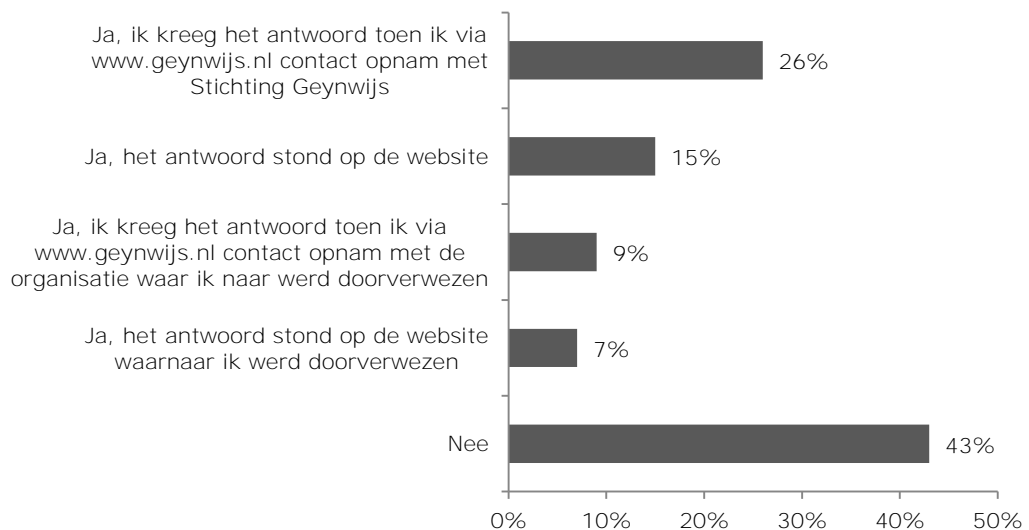
Van de inwoners die [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) hebben bezocht, vindt 30% de site overzichtelijk (3% zeer mee eens en 26% mee eens) en 38% informatief (5% zeer mee eens en 33% mee eens). Ruim een derde (38%) vindt de site begrijpelijk (6% zeer mee eens en 32% mee eens) en een derde (33%) vindt de site nuttig (5% zeer mee eens en 29% mee eens) (figuur 6).

Figuur 6: Wat vindt u van [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl)? (n = 87)



Ruim de helft (57%) van de inwoners die [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) hebben bezocht, kreeg via de site antwoord op hun vraag, 43% kreeg geen antwoord op hun vraag. Ruim een kwart (26%) geeft aan het antwoord te hebben gekregen toe ze via [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) contact opnamen met Stichting Geynwijs. Vijftien procent geeft aan dat het antwoord op de website stond, negen procent dat ze het antwoord kregen toen ze via [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) contact opnamen met de organisatie waarnaar ze werden doorverwezen en zeven procent dat het antwoord stond op de website waarnaar ze werden doorverwezen (figuur 7).

Figuur 7: Heeft uw via [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) antwoord gekregen op uw vraag? (n = 87)



Een klein deel van de inwoners heeft gebruik gemaakt van het contactformulier op [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) (18% van degenen die de website bezochten). Van hen geeft 81% aan dat het naar tevredenheid is afgehandeld.

De inwoners die de site hebben bezocht is gevraagd of de informatie op [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) aansluit op hun vraag/vragen. Ruim de helft (53%) geeft aan dat dit zo is, 47% vindt dat de informatie niet aansluit op hun vraag/vragen.

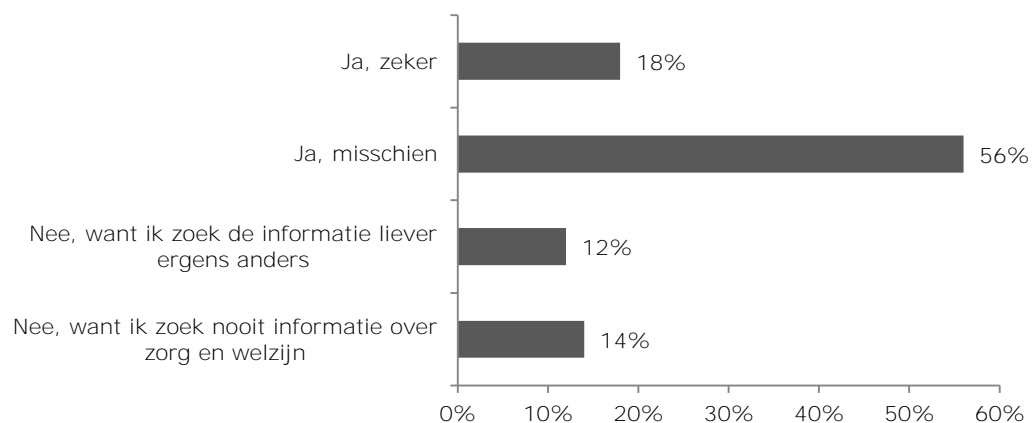
Van de inwoners die [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) hebben bezocht, heeft 37% (nog andere) tips voor verbetering van [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl). De tips zijn zeer uiteenlopend.

Ruim de helft (58%) van de inwoners die [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) hebben bezocht zou, als ze weer een hulpvraag hebben, [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) weer bezoeken, 43% zou dit niet doen.

Twintig procent van de inwoners die [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) hebben bezocht, zou de website aanraden aan hun burens/vrienden/familie in Nieuwegein en heeft dat al gedaan. Ruim een derde (36%) zou de website aanraden, maar heeft dit nog niet gedaan en 45% zou het niet aanraden.

De inwoners die [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) niet hebben bezocht is uitgelegd wat de website inhoudt en is gevraagd of ze [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) zouden bezoeken als ze (weer) informatie zoeken over zorg en welzijn. Achttien procent zou dit zeker doen en 56% misschien. Twaalf procent geeft aan de informatie liever ergens anders te zoeken en 14% zegt nooit informatie over zorg en welzijn te zoeken (figuur 8).

Figuur 8: Zou u [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) bezoeken als u (weer) informatie zoekt over zorg en welzijn? (n = 544)



**Gebruik uitkomsten onderzoek**

De resultaten uit het onderzoek hebben onderbouwing gegeven om een aantal punten aan te pakken:

- De naam [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) is naar <https://socialekaart.nieuwegein.nl/> veranderd;
- Het design van [www.geynwijs.nl](http://www.geynwijs.nl) was gebaseerd op stichting Geynwijs. Nu is het de bekende gemeentelijke huisstijl;
- De sociale kaart heeft een prominentere plek op de hoofdpagina van [www.nieuwegein.nl](http://www.nieuwegein.nl) en staat onder 'Zorg, ondersteuning en preventie';
- Op de hoofdpagina van <https://socialekaart.nieuwegein.nl/> staat wat de sociale kaart is en wat gevonden kan worden;
- De vindbaarheid van informatie per thema is verbeterd;
- De informatie teksten zijn waar nodig geactualiseerd en gewijzigd.

De verbetering van de sociale kaart blijft een continuerend proces waar we ook komende jaren aan blijven werken.



**Het Inwonerspanel**

In 2006 is er een digitaal panel van Nieuwegeinse inwoners gevormd, het huidige Inwonerspanel. Het Inwonerspanel bestaat uit een min of meer vaste groep Nieuwegeinse inwoners van 18 jaar en ouder, die via internet reageert op actuele onderwerpen. Omdat het een bestaand panel is en het proces gedigitaliseerd is, krijgen we als gemeente snel een beeld van wat er leeft onder de Nieuwegeinse bevolking. Met deze informatie kunnen we het gemeentelijke beleid verbeteren. Uiteraard beschikt niet iedereen in Nieuwegein over een computer met e-mail en internet, waardoor niet iedereen kan meedoen. Maar wanneer wij kijken naar de persoonskenmerken geslacht en woonwijk dan zien we dat het Inwonerspanel een goede afspiegeling is van de totale volwassen Nieuwegeinse bevolking. Bij leeftijd is er sprake van een redelijk goede afspiegeling van 18 tot 80 jaar. De groep 18-29 is wat ondervertegenwoordigd; de groep 50-69 oververtegenwoordigd.