



**BURGERPANEL HILVERSUM  
PEILING 4 2017**

**IMAGO SOCIAAL PLEIN**

**Gemeente Hilversum  
November/december 2017**



<b>Uitgave:</b>	Research 2Evolve Tesselschadelaan 15A 1217 LG Hilversum Tel: (035) 623 27 89 info@research2evolve.nl www.research2evolve.nl
<b>Datum:</b>	November/december 2017
<b>Onderzoek:</b>	Burgerpanel Hilversum Peiling 4 2017 Imago Sociaal Plein
<b>Projectnummer:</b>	20171122.01
<b>Opdrachtgever:</b>	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.**

<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Onderzoeksverantwoording</b>	<b>4</b>
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
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>7</b>
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	Donderdag 30 november – zondag 17 december
Herinnering	1 keer

## 1.3 Responsoverzicht

	N
Bruto steekproef	1556
Vers sample / niet gereageerd	536
Niet volledig ingevulde vragenlijsten	84
Complete vragenlijsten	936
Respons	60%

## 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	493	52.7	454	48.6
Vrouw	443	47.3	481	51.4
Leeftijd	N	%	N	%
18 t/m 34 jaar	56	6.0	175	18.7
35 t/m 44 jaar	162	17.3	175	18.7
45 t/m 54 jaar	198	21.2	197	21.1
55 jaar en ouder	520	55.6	389	41.5
Huishoudgrootte	N	%	N	%
1	181	19.3	342	36.6
2	402	42.9	311	33.2
3	129	13.8	116	12.3
4	161	17.2	120	12.9
5 of meer	63	6.7	47	5.0

Postcode	ONGEWOGEN		GEWOGEN	
	N	%	N	%
1211	97	10.4	98	10.4
1212	25	2.7	32	3.5
1213	107	11.4	78	8.3
1214	78	8.3	81	8.6
1215	101	10.8	112	11.9
1216	98	10.5	97	10.3
1217	121	12.9	76	8.2
1218	43	4.6	48	5.1
1221	72	7.7	91	9.8
1222	96	10.3	116	12.4
1223	98	10.5	107	11.4

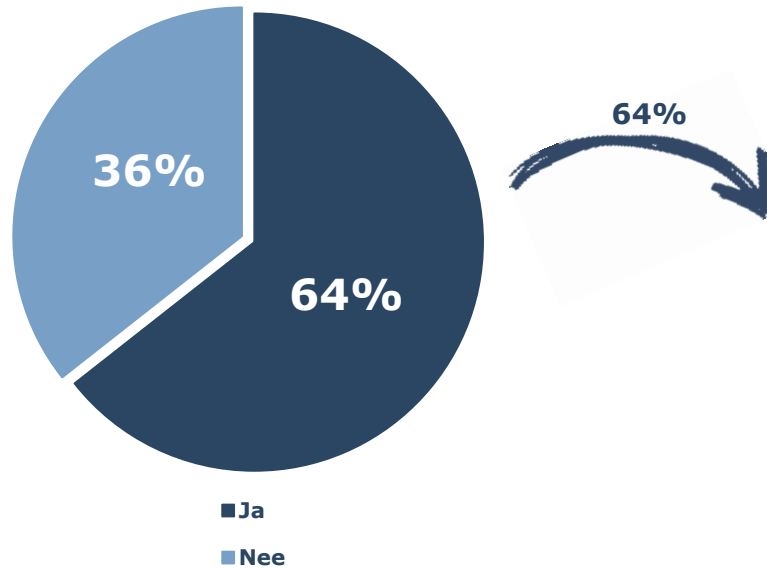
**HOOFDSTUK 2**

**RESULTATEN**



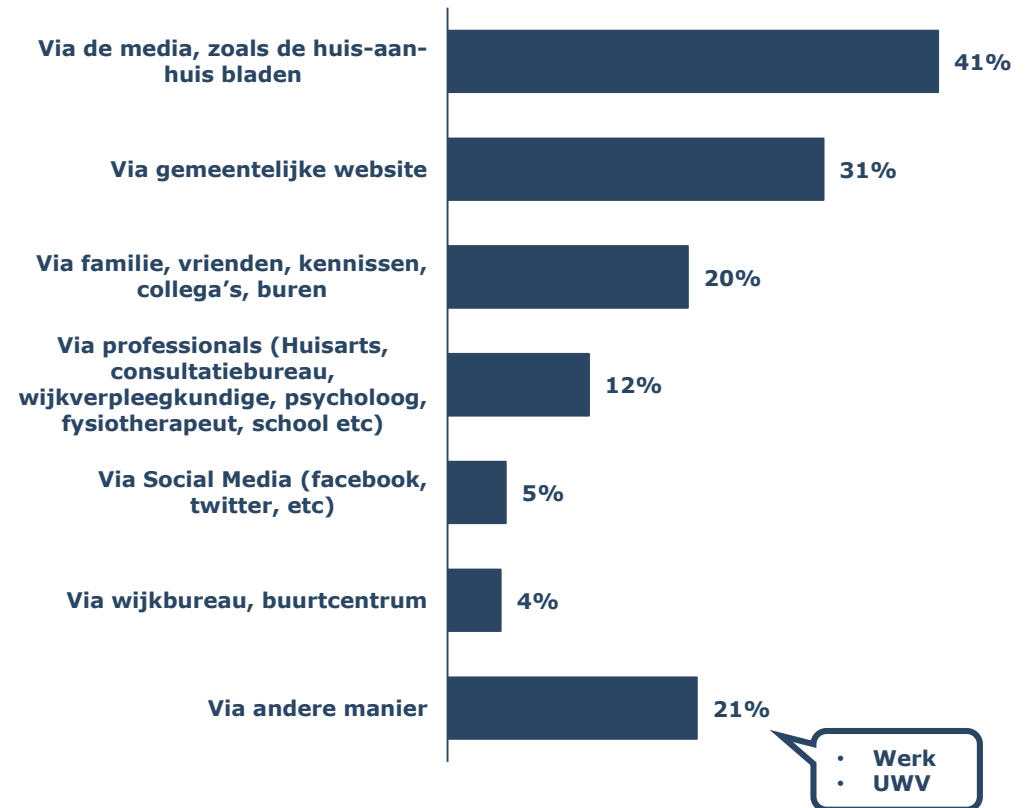
## 2.1 Resultaten – Bekendheid algemeen

Heeft u weleens gehoord van het Sociaal Plein?  
(N=936)



**Bijna twee derde** van de panelleden heeft wel eens gehoord van het Sociaal Plein. **Vier op de tien** panelleden is via de media hiermee bekend geraakt.

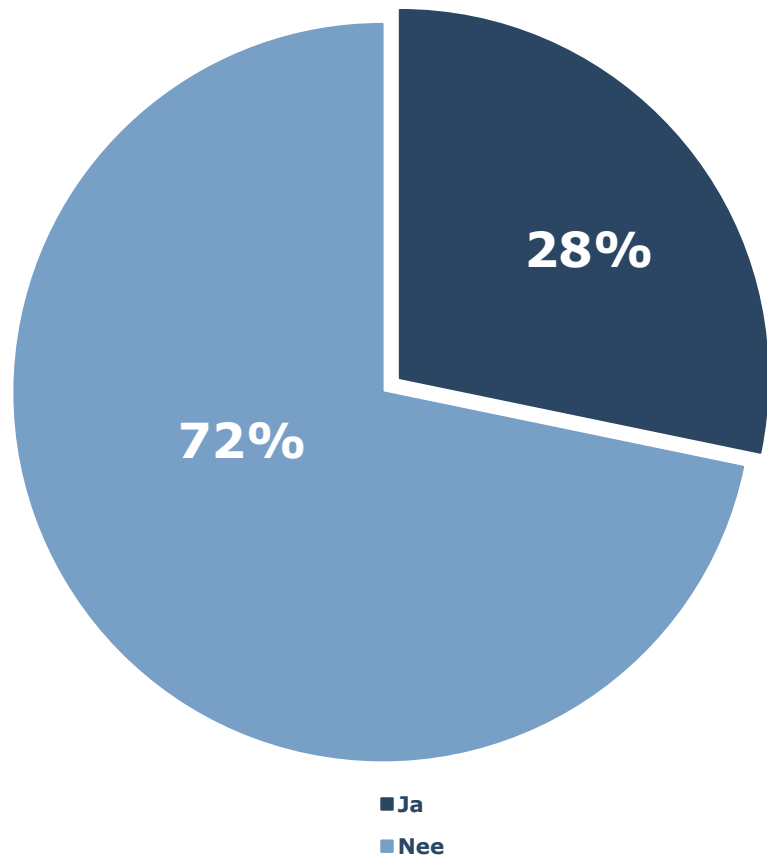
Hoe bent u bekend geraakt met het Sociaal Plein?  
(N=604)





## 2.1 Resultaten – Bekendheid algemeen

Heeft u weleens gebruik gemaakt van de diensten van het Sociaal Plein? (N=604\*)



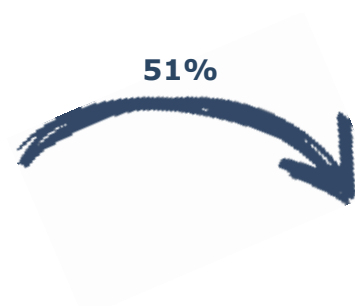
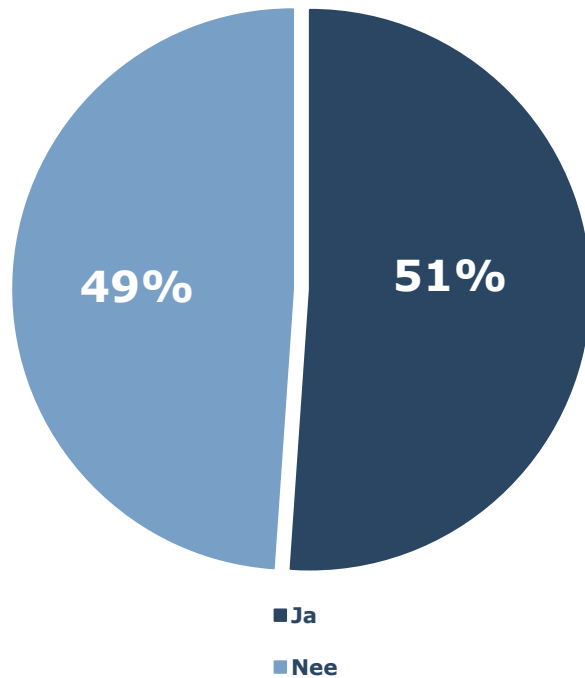
**28%**

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

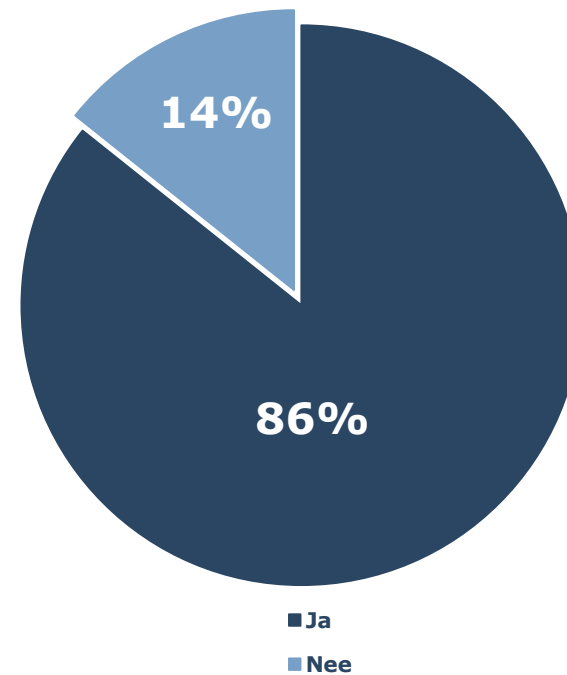
\*Selectie: Panelleden hebben wel eens gehoord van het Sociaal Plein

## 2.1 Resultaten – Bekendheid algemeen

Weet u waar het gebouw van het Sociaal Plein staat in Hilversum? (N=604\*)



Vindt u de locatie gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk? (N=288)

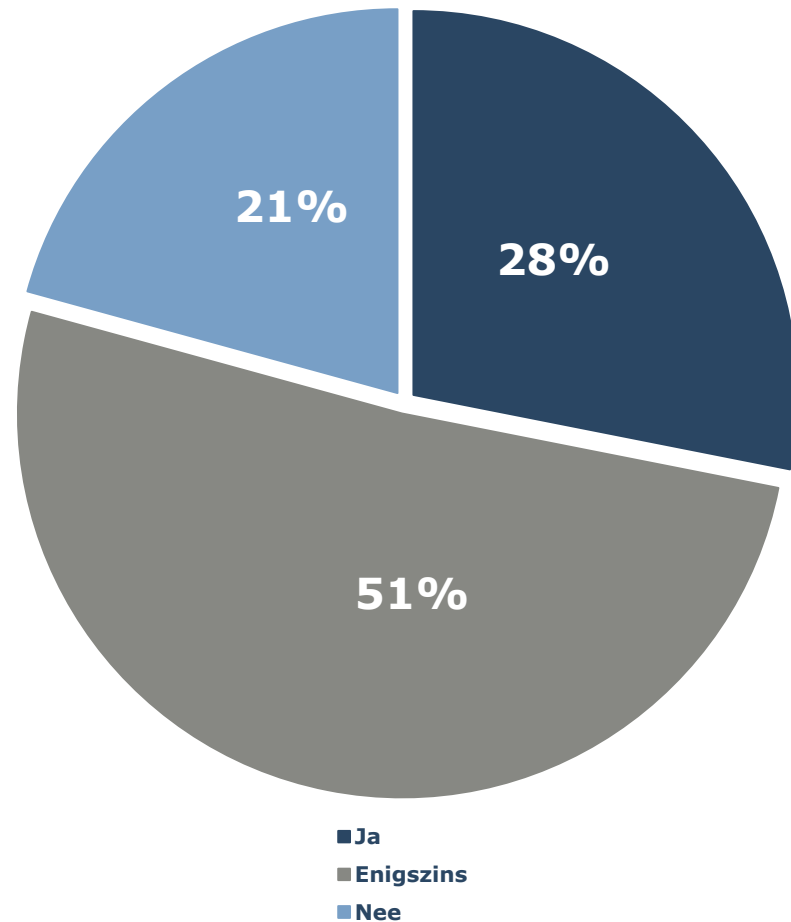


Van de panelleden die wel eens gehoord hebben van het Sociaal Plein weet **de helft** waar het gebouw van het Sociaal Plein staat en het merendeel, **bijna negen op de tien**, van deze panelleden vindt deze locatie gemakkelijk bereikbaar en toegankelijk.

\*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=604\*)

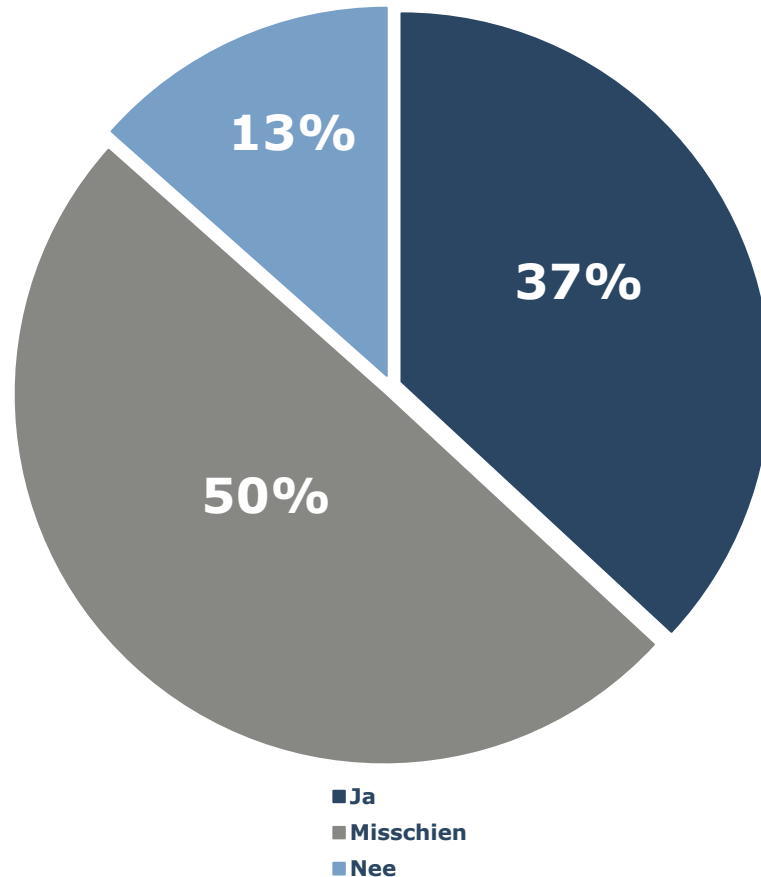


Van de panelleden die wel eens gehoord hebben van het Sociaal Plein weet **acht op de tien** (enigszins) waarvoor hij/zij terecht kan bij het Sociaal Plein. **Ruim een kwart** is hier zelfs goed van op de hoogte.

\*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=936)



**87%**

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

**37%** zou dit zeker overwegen

## 2.2 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=936)

	Bekend	Niet bekend
Goed (leren) opvoeden	18%	82%
Fijn en veilig opgroeien	16%	84%
Omgaan met problemen door echtscheiding	10%	90%
Jeugdhulp regelen voor uw kind	25%	75%
Jeugdzorg regelen voor kind met beperking of psychische aandoening	23%	77%
Voorzieningen regelen om zelfstandig thuis te blijven wonen	35%	65%
Veilig thuis wonen	26%	74%
Huishoudelijke / persoonlijke hulp regelen	33%	67%
Hulp bij mantelzorg regelen	28%	72%
Grip op financiën krijgen	27%	73%
Schulden voorkomen	21%	79%
Schulden verminderen	25%	75%
Minimaregeling aanvragen	25%	75%
Werkervaring opdoen	15%	85%
Vacatures zoeken	23%	77%
Passend werk vinden	23%	77%
Vrijwilligerswerk doen	21%	79%
Leren solliciteren	19%	81%
Uitkering aanvragen	36%	64%
Uitkering wijzigen of stopzetten	32%	68%
Online zaken regelen voor uw uitkering	25%	75%
Mantelzorg ontlasten	18%	82%
Leerlingenvervoer regelen	13%	87%
Dagbesteding regelen	19%	81%
Mobiel blijven	17%	83%
Digitaal vaardig worden	10%	90%
Huishoudelijke/persoonlijke hulp regelen	31%	69%

## 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	240	54%	39%	7%
Medewerkers van het Sociaal Plein zijn klantvriendelijk	227	58%	34%	9%
Medewerkers van het Sociaal Plein denken/dachten goed met mij mee voor oplossingen	213	47%	39%	14%

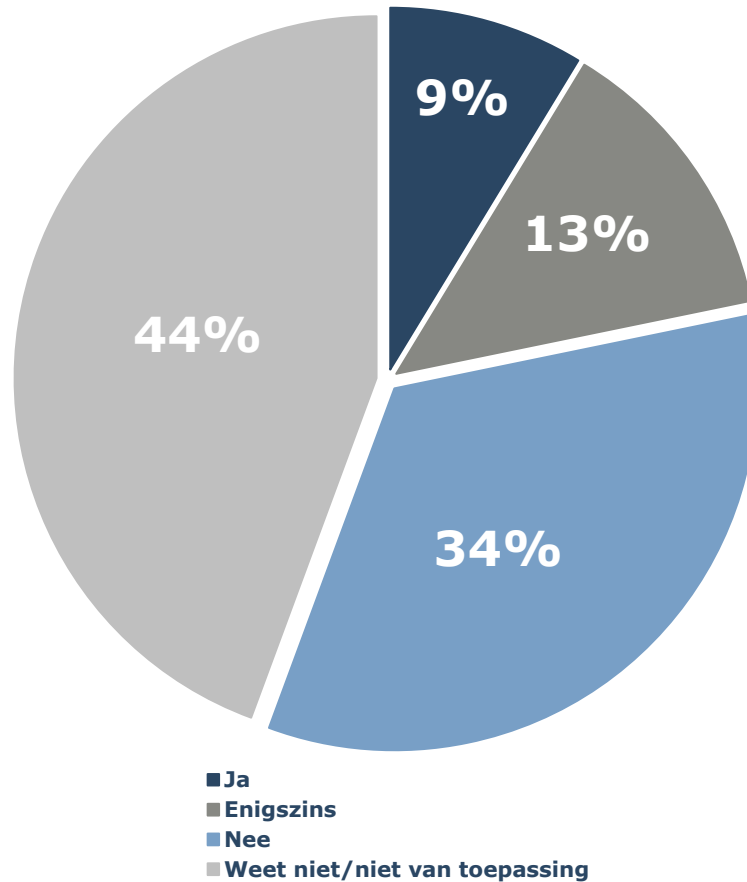
Van de panelleden die wel eens gehoord hebben van het Sociaal Plein vindt **bijna zes op de tien** de medewerkers van het Sociaal Plein klantvriendelijk. **Ruim de helft** van deze panelleden is van mening dat de medewerkers van het Sociaal Plein deskundig zijn en **bijna de helft** vindt dat medewerkers goed meedenken voor oplossingen.

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

\*Selectie: Panelleden hebben wel eens gehoord van het Sociaal Plein

## 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\*)



Van de panelleden die wel eens gehoord hebben van het Sociaal Plein ervaart of ervaarde **ruim één op de vijf** een drempel om met de specifieke (hulp) vraag naar het Sociaal Plein te gaan.

\*Selectie: Panelleden hebben wel eens gehoord van het Sociaal Plein

## 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	189	35%	50%	15%
Het Sociaal plein is vooral bedoeld voor mensen met veel en/of complexe problemen	647	41%	24%	34%
Je voorkomt dat problemen groter worden door vroegtijdig naar het Sociaal Plein te gaan (of contact op te nemen)	678	79%	17%	4%
Ik zou zeker vrienden met bepaalde problemen adviseren om naar het Sociaal Plein te gaan	433	74%	22%	5%

Van de panelleden die wel eens gehoord hebben van het Sociaal Plein is **acht op de tien** van mening dat door contact op te nemen met het Sociaal Plein, voorkomen kan worden dat problemen groter worden. **Drie kwart** van deze panelleden zou zeker vrienden met bepaalde problemen adviseren om naar het Sociaal Plein te gaan.

Wat betreft de sfeer bij het Sociaal Plein, **de helft** heeft hier geen uitgesproken mening over en oordeelt hier neutraal.

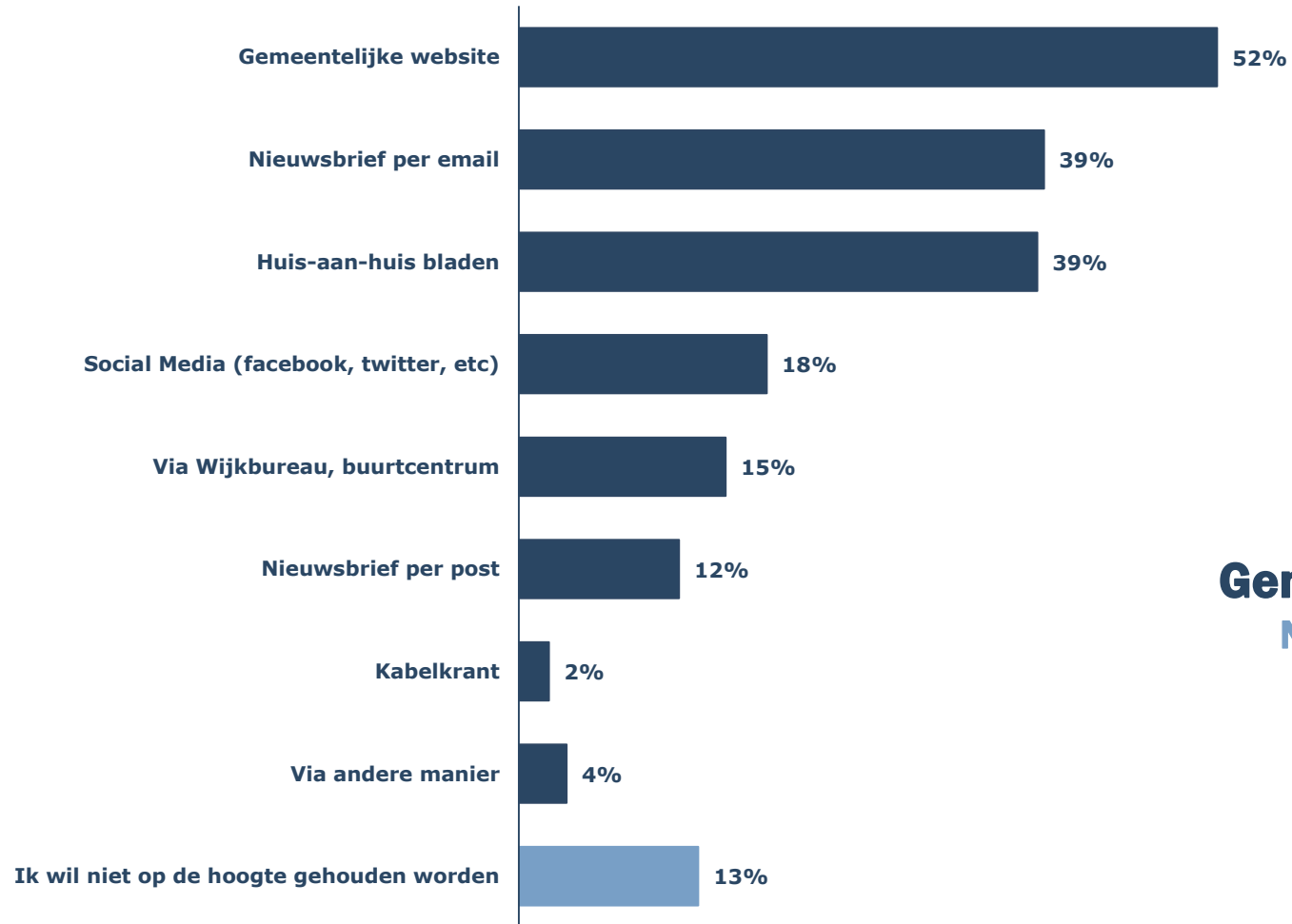
\* Let op: het percentage weet niet/n.v.t is niet opgenomen in deze tabel

\*Selectie: Panelleden hebben wel eens gehoord van het Sociaal Plein



## 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=936)

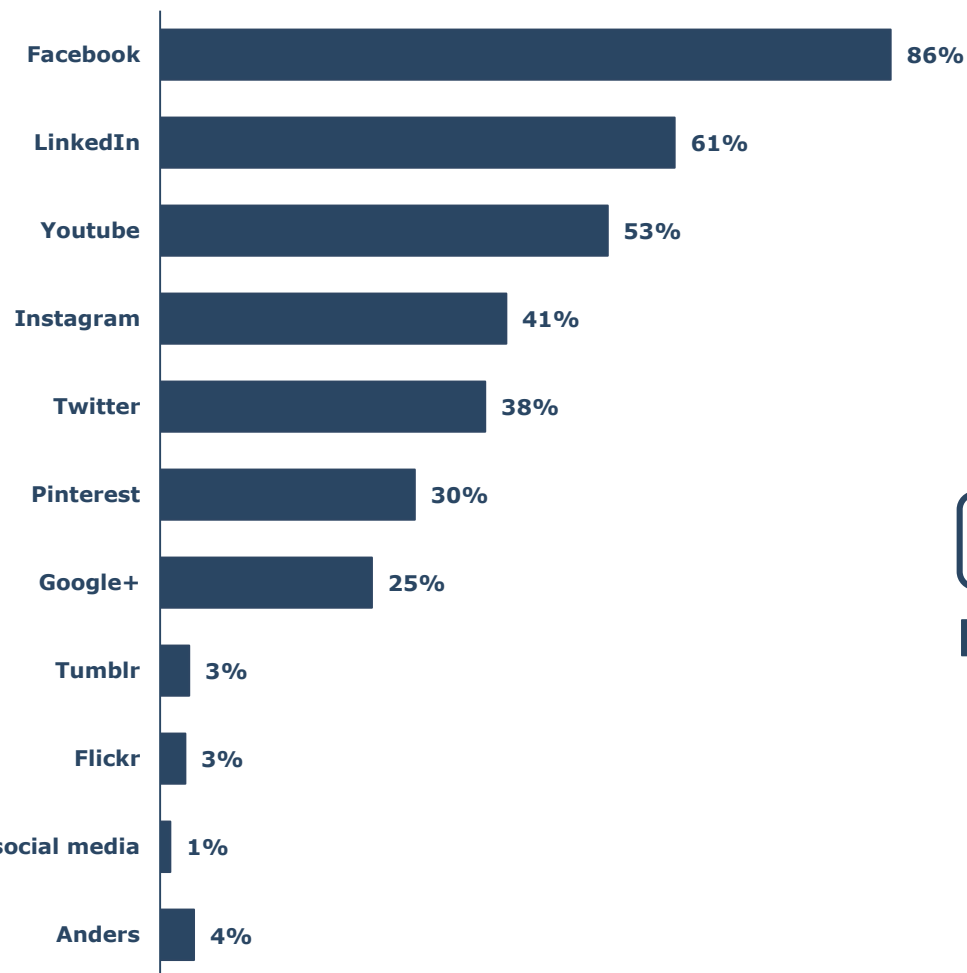


**TOP 3**

**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=936)

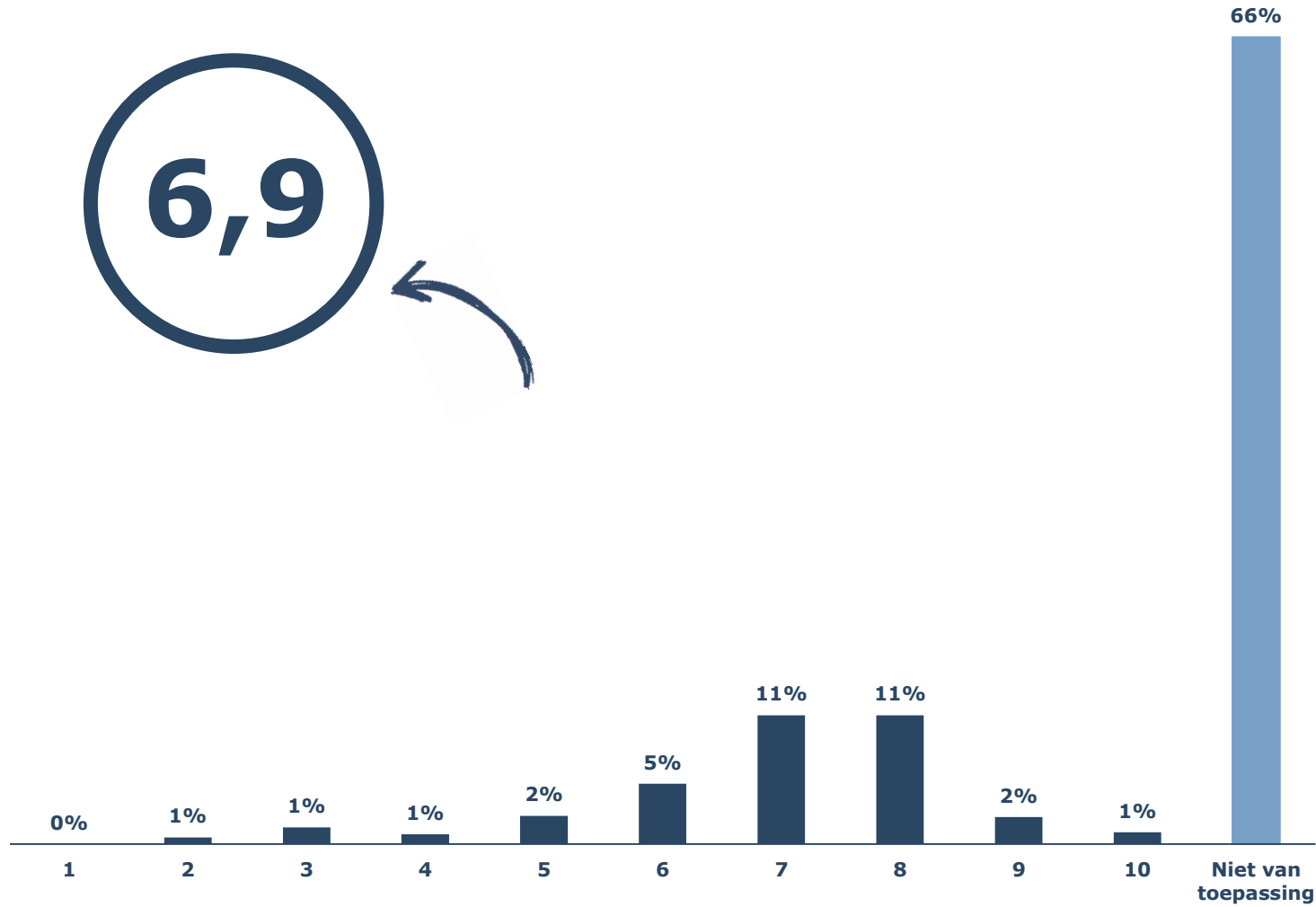


**TOP 3**

**Facebook**  
**LinkedIn**  
**Twitter**

## 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=182

\*Selectie: Panelleden hebben wel eens gehoord van het Sociaal Plein

**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**

