



Nota van B&W

Onderwerp Evaluatie Welzijnswijzer Haarlemmermeer

Portefeuillehouder S. Bak
Collegevergadering 20 maart 2012
Inlichtingen Josephine van Rijn (023 5676970)
Registratienummer 2012.0011342

Samenvatting

In 2009 heeft het college besloten om:

- een digitale sociale kaart als instrument voor de Wmo te ontwikkelen voor de gemeente Haarlemmermeer;
- de digitale sociale kaart in 2011 te evalueren en daarbij een besluit te nemen over het al dan niet continueren hiervan.

De ontwikkeling en het beheer van de digitale sociale kaart, de zogenaamde Welzijnswijzer, is gegund aan Partners in professional Computing BV, thans Isatis, met als onderaannemer MEE Amstel en Zaan. Deze overeenkomst loopt van 1 juli 2009 tot 1 juli 2012. Uiterlijk 3 maanden voor de contractvervaldatum zal het functioneren van de Welzijnswijzer worden geëvalueerd en een besluit genomen worden over het al dan niet verlengen van de overeenkomst.

De evaluatie ligt nu voor met de conclusie de Welzijnswijzer niet te verlengen vanwege het onvoldoende en niet naar verwachting functioneren en het minimale gebruik ervan.

Inleiding

Op 29 oktober 2009 is de Welzijnswijzer Haarlemmermeer online gegaan.

Dit is een website waarop het maatschappelijke aanbod in de gemeente overzichtelijk wordt aangeboden. Deze richt zich zowel op burgers als professionals en geeft inzicht in de organisaties, diensten en sociale voorzieningen in hun omgeving. Het doel is dat burgers op een laagdrempelige wijze zelfstandig hun weg kunnen vinden naar zorg en sociale voorzieningen en om professionals te ondersteunen in het verwijzen van cliënten doordat zij beter op de hoogte zijn van de verschillende organisaties en het aanbod in de omgeving en hun werkterrein. Een digitale sociale kaart biedt adressen, gerichte informatie over organisaties, producten en diensten en de mogelijkheid om diensten en producten met elkaar te vergelijken. Het is een aanvulling op de bestaande digitale diensten van de gemeente.

Context

Om te kunnen voldoen aan de doelstellingen in het kader van de Wmo en om een hoog niveau van serviceverlening te bereiken heeft de gemeente Haarlemmermeer een digitale sociale kaart ontwikkeld, de Welzijnswijzer. De gemeente Haarlemmermeer heeft in het beleidsplan Maatschappelijke ondersteuning 2008-2011 vier thema's geformuleerd die de negen prestatievelden van de Wmo dekken. Dit zijn "welzijn en sociale samenhang", "jeugd", "ouderen, chronisch zieken en mensen met een beperking" en "kwetsbare groepen". Het bieden van een optimaal niveau aan informatie en advies is een onderwerp dat in elk van de vier thema's aan de orde komt. In het hier boven genoemde beleidsplan wordt een digitale sociale kaart genoemd als instrument om hierin te kunnen voorzien.

In de Nota van B&W d.d. 7 april 2009 Een digitale sociale kaart voor de gemeente Haarlemmermeer is onder meer besloten:

- de kosten van de Digitale sociale kaart voor 2009 tot en met 2011 uit het budget beleidsintensivering Wmo te financieren;
- de Digitale sociale kaart in 2011 te evalueren en daarbij een besluit te nemen over het al dan niet continueren hiervan.

In het beleidsplan Maatschappelijke ondersteuning 2008-2011 zijn drie meta-doelen geformuleerd:

1. versterken van de eigen kracht van de inwoners;
2. bevorderen van de netwerksamenwerking van instellingen en organisaties;
3. het uitbouwen van de regierol van de gemeente.

Met de Welzijnswijzer biedt de gemeente burgers een belangrijke service door inzicht te geven in het aanbod op het gebied van de maatschappelijke ondersteuning. Dit maakt het maatschappelijke veld transparanter en overzichtelijker.

De gemeente kan haar regierol uitbouwen en de netwerksamenwerking van instellingen en organisaties bevorderen door de Welzijnswijzer als ondersteunend instrument bij onder andere verwijzingen in te zetten. Een specifiek aandachtspunt is dat een digitale sociale kaart de organisaties en instellingen bij hun onderlinge samenwerking zou moeten helpen. Het gaat daarbij dan om de digitale sociale kaart als ondersteunend instrument bij onder andere verwijzingen.

De Welzijnswijzer beoogt burgers langer zelfstandig hun weg te kunnen laten vinden naar zorg en sociale voorzieningen en professionals te ondersteunen in het verwijzen van cliënten.

De Welzijnswijzer bestaat uit een openbaar gedeelte en een afgeschermd gedeelte. Voor inwoners is de Welzijnswijzer een makkelijke manier om zorg in de buurt te vinden. Voor professionals is het een handvat om cliënten door te verwijzen, doordat de professionals snel onderling contact met elkaar kunnen opnemen en nog beter op de hoogte zijn van de verschillende organisaties en het aanbod in de omgeving en hun werkterrein. Wanneer professionals gemachtigd zijn, kunnen zij een profiel aanmaken en via verschillende trefwoorden gevonden worden (naam, functie, thema, organisatie, werkgebied etc.) Zo komt men makkelijker in contact met de juiste persoon. Deze toevoeging aan de digitale sociale kaart is uniek in Nederland.

Daarnaast bestaat de mogelijkheid met de Welzijnswijzer een koppeling te maken met de website van het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

De Welzijnswijzer heeft in het gebruik en in de communicatie de volgende gebruikersgroepen:

- inwoners van de gemeente Haarlemmermeer;
- professionals (organisaties) die op de kaart staan vermeld en ermee werken;

Bovendien wordt onderscheid gemaakt in onderstaande interne doelgroepen:

- a. direct intern betrokken medewerkers (onder andere Beleid, (Sociale) Dienstverlening en Wmo-loket) die met de Welzijnswijzer werken;
- b. interne medewerkers (onder andere receptionistes, gastvrouwen en overige loketten) die aan het loket en/of telefonisch contact hebben met inwoners.

De evaluatie moet zicht geven op de naamsbekendheid van de Welzijnswijzer, de betrokkenheid en het gebruik. De vragen spitsen zich toe op zoeksystematiek, informatiebehoefte, resultaten, gebruiksvriendelijkheid en bereikbaarheid.

Doelstelling

De overeenkomst Digitale sociale kaart Haarlemmermeer loopt van 1 juli 2009 tot 1 juli 2012. Uiterlijk 3 maanden voor de contractvervaldatum wordt het functioneren van de Welzijnswijzer geëvalueerd en een besluit genomen worden over het al dan niet verlengen van de overeenkomst.

Evaluatie

De evaluatie is met name gericht op de primaire functie van de Welzijnswijzer als zoekinstrument. Met de evaluatie wordt onderzocht hoe de verschillende gebruikersgroepen het gebruik ervaren: waarvoor wordt de Welzijnswijzer gebruikt, functioneert de zoekfunctie naar wens, vinden gebruikers wat ze zoeken, is men tevreden met het zoekresultaat en welke alternatieven worden gebruikt.

Opzet

Het onderzoek bestaat uit de volgende onderdelen:

- Overzichten bezoekers en herkomst resultaten;
- Enquête onder bezoekers 55+ Beurs;
- interne en externe enquête;
- Klanttevredenheidsonderzoek (KTO);
- Ervaringen andere gemeenten.

Resultaten

Bij het rubriceren van de resultaten onderscheiden we de volgende onderwerpen: zoeksystematiek, informatiebehoefte, gebruiksvriendelijkheid, resultaten en bereikbaarheid. Uit het onderzoek blijkt dat de Welzijnswijzer een gebrekkig instrument is dat onvoldoende levert waarvoor het is ingesteld. De website ondersteunt de professionals niet in het verwijzen van burgers naar organisaties en aanbod. Het maatschappelijk veld wordt niet transparant in kaart gebracht, is niet inzichtelijk en incompleet.

Gebruikers ervaren de bereikbaarheid, werking en resultaten als negatief, laten de Welzijnswijzer "links liggen" en benutten andere zoekmogelijkheden. Het aantal bezoekers en zoekopdrachten weegt niet op tegen de jaarlijkse kosten.

Er zijn voldoende alternatieven voorhanden. De alternatieve websites en zoekmachines (Schulinck, Regelhulp, Google) worden landelijk ondersteund en geven een actueel beeld van regelingen en aanbod.

Wat betreft het beheer: de medewerkers van de frontoffice Soza en Wmo gebruiken de Welzijnswijzer niet. Er is derhalve geen sprake van een signaalfunctie en de continuïteit is niet gegarandeerd.

Het professionalgedeelte is niet van de grond gekomen en wordt niet benut. Er is kennelijk geen behoefte aan een dergelijk platform.

De Welzijnswijzer kent de mogelijkheid om een koppeling te maken met de website van het CJG. Uit de reactie van de procesmanager CJG blijkt dat het CJG via het CJG+ construct "de open kennisomgeving voor professionals HMEER" ontwikkelt. Daartoe wordt gebruik gemaakt van diverse toepassingen van onder andere social media. Dit heeft de voorkeur en is aanzienlijk goedkoper (€0,-). De optie voor een koppeling wordt niet benut.

Onderzoek bij diverse gemeenten leert dat men over het algemeen niet tevreden is over het gebruik en de resultaten van de eigen digitale sociale kaart. Er staat te weinig en achterhaalde informatie op. De content is snel achterhaald en hierbij wankelt het principe van actuele vraagbaak. Het laden van de pagina's en het ophalen van zoekresultaten duurt te lang. De gevonden resultaten zijn niet relevant. De site wordt ervaren als niet praktisch en onhandig in gebruik. De zoekresultaten bestrijken een te ruim (fysiek) gebied en zijn niet relevant. De digitale sociale kaart wordt niet gebruikt door medewerkers van de gemeente.

Oplossingen

- a. Doorgaan met de Welzijnswijzer op huidige voet: lijkt weinig zinvol en functioneel, er is geen directe vraag naar.
- b. Doorgaan onder aanvullende randvoorwaarden: dit vraagt extra instructie, inzet communicatie, uitrol in pilot K&K en extra financiële investering (extra inzet MEE, technische aanpassingmodules, verbetering zoekfunctie, trefwoorden, sortering relevantie). Hierbij blijft de vraag of de welzijnswijzer in een behoefte voorziet en of de resultaten bevredigend zijn.
- c. Afschaffing van de Welzijnswijzer en verbreding en verbetering van de eigen website met verwijzing naar relevante websites en een lokaal overzicht van organisaties. Deze optie lijkt het meest zinvol, haalbaar en praktisch uitvoerbaar.

Afweging

De Welzijnswijzer richt zich zowel op burgers als professionals en heeft als doelstelling:

- inzicht te geven in de organisaties, diensten en sociale voorzieningen in de omgeving;
- dat burgers op een laagdrempelige wijze zelfstandig hun weg kunnen vinden naar zorg en sociale voorzieningen en
- dat professionals worden ondersteund in het verwijzen van cliënten.

Gelet op de resultaten van de evaluatie moet gesteld worden dat de doelstelling niet is behaald. De Welzijnswijzer functioneert onvoldoende en niet naar verwachting en wordt minimaal gebruikt door de verschillende gebruikersgroepen.

Sinds de invoering van de Welzijnswijzer in 2009 zijn nieuwe kanalen als social media in opkomst. Het gebruik van een website als de Welzijnswijzer laat zich niet sturen. Het welslagen van een digitale sociale kaart valt of staat met het beheer en de actualisatie van gegevens. Om tegemoet te komen aan de informatiebehoefte en te voldoen aan de informatieplicht van de gemeente is het aan te bevelen aan te sluiten bij bestaande communicatiemiddelen en alternatieve zoekmachines en websites. Voor het behalen van de meta-doelen zoals geformuleerd in het beleidsplan Maatschappelijke ondersteuning 2008-2011, het uitbouwen van de regierol van de gemeente en het bevorderen van de netwerksamenwerking van instellingen en organisaties, biedt de inzet van de Welzijnswijzer als ondersteunend instrument niet het beoogde effect.

Middelen

Aan het afschaffen van de Welzijnswijzer zijn geen kosten verbonden.

Personeel en organisatie

Een verbreding en verbetering van de eigen website met verwijzing naar relevante websites en organisaties hoort binnen de eigenlijke werkzaamheden van de gemeente en brengen geen extra taken met zich mee.

De voorgestelde verdere inrichting van de website op te pakken in samenhang met de ontwikkelingen op gebied van het sociale domein ligt in de lijn van de communicatiestrategie die binnen de decentralisatie van het sociale domein wordt uitgezet.

Juridische aspecten

De overeenkomst Digitale Sociale Kaart loopt van 1 juli 2009 tot en met 1 juli 2012. Uiterlijk 3 maanden voor contractvervaldatum wordt de uitvoering van de opdracht geëvalueerd en zal een besluit worden genomen over een optie tot verlenging van de overeenkomst. Op 1 april 2012 moet hier duidelijkheid over bestaan. De overeenkomst eindigt van rechtswege indien geen gebruik wordt gemaakt van de optie tot verlenging.

In- en externe communicatie

De uitkomsten van de evaluatie en deze nota worden ter informatie gezonden aan de raad en de Wmo-raad. Alle betrokkenen worden geïnformeerd.

Besluit

Op grond van het voorgaande hebben wij besloten om:

1. de Welzijnswijzer Haarlemmermeer af te schaffen;
2. hiervoor in de plaats te kiezen voor een verbreding en verbetering van de eigen website met verwijzing naar relevante websites en organisaties;
3. de voorgestelde verdere inrichting van de website op te pakken in samenhang met de ontwikkelingen op gebied van het sociale domein;
4. deze nota ter informatie te zenden aan de raad.

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,
de portefeuillehouder,

S. Bak

Bijlage(n)

Opzet en resultaten onderzoek

- Voor raadsleden en fractieassistenten liggen de bijlagen ter inzage op de fractiekamers en bij de postbakjes.
- Voor overige geïnteresseerden zijn de bijlagen digitaal beschikbaar op de gemeentelijke website. Tevens liggen de bijlagen ter inzage in het raadhuis en bij de bibliotheek.



Vragen en Resultaten

Onderzocht wordt hoe de verschillende doelgroepen het gebruik ervaren: waarvoor wordt de digitale sociale kaart gebruikt, functioneert de zoekfunctie naar wens, vinden gebruikers wat ze zoeken, is men tevreden met het zoekresultaat en welke alternatieven worden gebruikt.

Overzichten bezoekers en herkomst resultaten: in totaal is er op verzoek van de supervisor/contactpersoon van de gemeente Haarlemmermeer drie maal door PPC/Isatis een overzicht geleverd van bezoekers en verkeersbronnen.

Totaal overzicht:

- Over de periode 1 november 2009 t/m 31 januari 2012 kende de Welzijnswijzer 6697 bezoekers, waarvan 4783 unieke bezoekers (onder 'unieke bezoeker' wordt verstaan dat elke bezoeker in het totaal van het aantal bezoekers maar één keer wordt meegeteld. Ook al bezoekt hij of zij de website in de geselecteerde periode meerdere keren.) De belangrijkste bronnen zijn de website Haarlemmermeer (2248), direct (1776) en Google (1763).

Enquête onder bezoekers 55+ Beurs: op 1 oktober 2011 is er onder de bezoekers van de 55+ beurs in het raadhuis in Hoofddorp een enquête gehouden. Er waren 55 respondenten. Hiervan geeft 75% aan niet te weten wat een digitale sociale kaart is. Ook 75% heeft nog nooit van de Welzijnswijzer gehoord. Slechts 1 respondent heeft wel eens een zoekopdracht ingegeven.

Onderstaande vragenlijst is uitgezet onder de gebruikersgroepen.

1. Wat is de belangrijkste reden voor je bezoek aan de website?
2. In hoeverre bent je het eens met onderstaande stellingen?
 - a. Zoeken werkt gemakkelijk en intuïtief
 - b. Zoekresultaten zijn relevant
 - c. Ik vind gemakkelijk wat ik zoek
 - d. Informatie is duidelijk en beknopt
 - e. Informatie is volledig
 - f. Pagina's laden snel
3. Geef aan hoe de website verbeterd kan worden.
4. Zou je de Welzijnswijzer missen wanneer deze niet meer bestaat?
5. Welke informatiebron gebruik je als alternatief ?
6. Noem voorbeelden van websites die je goed vindt.
7. Je bent ook aangemeld als professional . Gebruik je deze toepassing?
8. Hoe ervaar je het gebruik van dit gedeelte van de website?

Interne enquête door de supervisor/contactpersoon van de gemeente Haarlemmermeer is een enquête uitgezet onder interne gebruikers en professionals over het gebruik van en ervaringen m.b.t. de Welzijnswijzer.

Externe enquête: Van de 33 aangesloten organisaties met toegang tot het professionalgedeelte hebben zich slechts 12 organisaties gemeld voor een inlogaccount.

Door de supervisor/contactpersoon van de gemeente Haarlemmermeer is een enquête uitgezet onder de externe professionals van aangesloten organisaties over het gebruik van en ervaringen m.b.t. de Welzijnswijzer.

Resultaten interne en externe enquête:

- In totaal zijn 43 personen benaderd. Hierop hebben 23 respondenten gereageerd. Dit is een respons van 53%.
- Hiervan geven 9 personen aan géén gebruik te maken van de Welzijnswijzer, zij hebben de vragenlijst niet verder ingevuld.
- Als belangrijkste reden om de Welzijnswijzer te raadplegen worden genoemd: informatie over aanbod van ketenpartners en zorgorganisaties en informatie voorziening.
- De overgrote meerderheid van de respondenten beantwoordde de vragen onder 2 met “zeer oneens”, De tevredenheid over de prestaties en zoekresultaten van de Welzijnswijzer is zeer laag.
- Als verbeterpunten worden o.a. genoemd:
 - relevanter zoekresultaten
 - regionaal aanbod in beeld
 - snellere werking
- Op de vraag “Zou je de Welzijnswijzer missen wanneer deze niet meer bestaat?” is de reactie:
 - 13x nee = 56%
 - 5x neutraal = 21%
 - 3x ja = 13%
- Als alternatieve informatiebron worden genoemd: Google, Regelhulp, eigen website en Schulinck.
- Van de respondenten die als professional zijn aangemeld geven 16 personen (= 70 %) aan deze functie niet te gebruiken. 14 personen (=60%) geven aan hier slechte ervaringen mee te hebben.

KTO: Isatis (voorheen PPC) heeft in de maanden december 2011 en januari 2012 een klanttevredenheidsonderzoek afgenomen. Bezoekers van de Welzijnswijzer zijn in deze periode geconfronteerd met de vraag om deelname. Het betreft over deze 2 maanden ca. 400 bezoekers. Er zijn slechts 2 respondenten. Hun reactie is op alle vragen als negatief te kwalificeren.

Ervaringen andere gemeenten

Er zijn in Nederland meerdere aanbieders van een digitale sociale kaart. Bij een aantal gemeenten die evenals de gemeente Haarlemmermeer zijn aangesloten bij de database van MEE is onderzoek gedaan over de eigen digitale sociale kaart.

Onderstaande vragen zijn besproken met gemeenten met een vergelijkbare digitale sociale kaart.

1. Ervaringen in het gebruik:
 - Gemak
 - Resultaten
 - Welke gebruikersgroepen
2. Welke alternatieven worden gebruikt
3. Inhoud contract:
 - Duur
 - Kosten
 - Verlenging

De ervaringen van zes gemeenten zijn:

- De digitale sociale kaart wordt niet gebruikt door medewerkers van de gemeente. De site wordt ervaren als niet praktisch en onhandig in gebruik. De zoekresultaten bestrijken een te ruim (fysiek) gebied en zijn niet relevant. De site was niet opgezet voor extern (burgers) gebruik. Medewerkers gebruiken alternatieven als Google en hun eigen kennis. Er is geen noodzaak en vraag naar de digitale sociale kaart. Er wordt niet meer in geïnvesteerd.
- Men is over het algemeen niet tevreden over het gebruik en de resultaten van de digitale sociale kaart. Er staat te weinig en achterhaalde informatie op. De gemeente heeft een digitale sociale kaart is regioverband. Men wil liever een lokale website. De huidige vorm en functie past niet bij de manier van werken. Een digitale sociale kaart zou moeten worden ingezet bij de wijkteams. Ieder heeft dan de beschikking over dezelfde basisinformatie op gedetailleerd, lokaal niveau.
- Het aantal bezoekers van de digitale sociale kaart is minimaal. De content is snel achterhaald en hierbij wankelt het principe van actuele vraagbaak. Het laden van de pagina's en het ophalen van zoekresultaten duurt te lang. De gevonden resultaten zijn niet relevant. De gemeente zal het contract niet verlengen.
- De gemeente herkent de bezwaren en negatieve ervaringen. Zij zijn echter wel bereid in overleg met de aanbieder te investeren in verbeteringen, zoals een vereenvoudigde manier van productbeschrijving.
- De signalen over gebruik en resultaten zijn onduidelijk en wisselend negatief. Er zijn geen actieve gebruikers, zelfs niet bij het Wmo-loket. Het is een primitieve site met veel teveel overtollige informatie waar je niet naar vraagt. Bezoekcijfers zijn niet bekend of geleverd. Reden om ook in deze gemeente eens goed onderzoek te doen.
- De gegevens in deze sociale kaart zijn verzameld in 2002 in het kader van het stimuleringsproject Sociale Activering in opdracht van de gemeentelijke sociale dienst. Voor de aandachtsvelden Jeugd, Wonen, Welzijn en Zorg zijn slechts een beperkte hoeveelheid lokale gegevens van de gemeente opgenomen in de digitale sociale kaart. Deze werd extern beheerd. Probleem was dat data vaak niet klopten en dat zoekresultaten het hele land besloegen. Zij werken er dus niet meer mee.