

**ADVIESRAPPORT
SOCIALE KAART NIJKERK**



**De digitale
sociale kaart
van Nijkerk**

OPDRACHTGEVER: GEZONDHEIDSCENTRUM DE NIJE VESTE

UITVOEREND: MARLOES VOGT

LOOPTIJD: OKTOBER 2014 TOT EN MET DECEMBER 2014

Inhoud

Managementsamenvatting	3
Inleiding	5
1. De wegwijzer	6
1.1 Een sociale kaart	6
1.2 Stand van zaken van de wegwijzer	6
1.3 Rolverdeling	6
1.4 Vindbaarheid van de wegwijzer	7
1.5 Het gebruik van de wegwijzer	7
1.6 Andere aanbieders/aanbod	7
2. In gesprek met	8
2.1 In gesprek met de gemeente	8
2.2 In gesprek met de bibliotheek	9
2.3 In gesprek met stichting Sigma	10
2.4 Programma van eisen (PVE) bibliotheek, gemeente en Sigma	11
3. In gesprek met de inwoner	12
3.1 Feedbackteam	12
3.2 Enquête	13
3.3 programma van eisen inwonersperspectief	14
4. In gesprek met de zorgprofessional	15
4.1 Enquête	15
4.2 programma van eisen zorgprofessionals perspectief	17
5. Compleet programma van eisen	18
6. Conclusies en aanbevelingen	20
6.1 Conclusies	20
6.2 Aanbevelingen	20
6.3 Wat is er (eventueel) extra nodig voor een optimaal gebruik van/de ideale sociale kaart?	21
6.4 Slotconclusie	22
BIJLAGEN	23
Bijlage 1. Rapportage Google Analytics	24
Bijlage 2. Initiatieven en een korte analyse	25
Een korte analyse	26
Bijlage 3. Enquête inwoners	27
Bijlage 4. Enquête zorgprofessionals	32

Managementsamenvatting

In dit plan is onderzocht of er een verbetering wat betreft de bestaande wegwijzer in Nijkerk (<http://wegwijzer.nijkerk.eu>) nodig is en zo ja hoe te komen tot deze verbeteringen. De onderzoeksfase heeft verschillende invalshoeken gekend. Zo heeft er een oriëntatie plaats gevonden naar bestaande aanbieders/aanbod omtrent sociale kaarten. Daarnaast is er informatie verkregen via verschillende perspectieven (inwoner, welzijnssector en de (zorg)professional). Er zijn dan ook op organisatorisch- (gemeente, bibliotheek en Sigma), professionals- en inwonersniveau verschillende sterktes, zwaktes en kansen naar voren gekomen. De eisen waaraan de wegwijzer zou moeten voldoen zijn vastgelegd in een programma van eisen.

Wat en waarom

Een goede wegwijzer is van belang. Gemeenten krijgen door de decentralisaties en bijkomende bezuinigingen in 2015 een andere gemeentelijke taak. Zij moeten dingen anders gaan organiseren. Daarom wordt er een steeds groter beroep gedaan op het zelf organiserend vermogen van de samenleving en het leveren van een eigen bijdragen, de participatiemaatschappij. Om gehoor te geven aan de maatschappelijke ontwikkelingen, vindt de Nije Veste het van belang om de inwoners dan ook tools aan te reiken zodat ze daadwerkelijk zelf meer kunnen doen. Hoe meer vorm en inhoud zij kunnen geven aan hun eigen inzet, hoe minder vaak zij een beroep hoeven doen op de zorg en dus ook de gemeentelijke ondersteuning.

Bevindingen

Onderstaand worden de belangrijkste bevindingen uit het onderzoek weergegeven.

Conclusies

- Er is na veel inspanning een mooi product ontstaan, de wegwijzer. Echter, een goede borging en beleid missen. Zo is het doel van de wegwijzer (en voor welk doel hij ingezet kan worden en op welke vragen hij antwoord geeft) en de rol/taak/verantwoordelijkheidsverdeling (intern en extern) niet helder. Tevens is de wegwijzer te vroeg "losgelaten" en niet goed opgepakt in de praktijk. Het beheer is niet goed belegd. Daarbij is een sociale kaart en dus de wegwijzer een levend product. Dit kan niet gezien worden als een afgerond project, het is een permanente taak.
- De wegwijzer wordt niet tot nauwelijks gebruikt/(ingezet). Dit blijkt onder meer uit Google Analytics, alle gesprekken die zijn gevoerd en enquêtes die zijn uitgezet.
- De wegwijzer is onvoldoende bekend. Er is te weinig aandacht besteed aan promotie/publiciteit, de wegwijzer is onvoldoende vindbaar en er zijn te weinig ambassadeurs die de wegwijzer naar voren brengen.
- De meningen over de wegwijzer zijn verdeeld. Zo vindt de één de wegwijzer niet aantrekkelijk, te zakelijk, fantasieloos en ontmoedigend. Daarentegen komt uit de enquête onder de inwoners dat zij de algehele indruk van de wegwijzer "goed" vinden. Uit de enquête van de professionals komt weer naar voren dat meer dan de helft de algehele indruk "matig of slecht" vindt.
Dit zegt echter niet direct iets over hoe men de wegwijzer in het gebruik vindt.
- Er is behoefte aan één centraal punt, zowel vanuit inwoners als professionals.

Aanbevelingen

- Duidelijk beleid: helder doel, rollen en verantwoordelijkheden uitschrijven en het beheer goed beleggen. Daarnaast momenten vastleggen waarop google Analytics geanalyseerd wordt.
- De wegwijzer beter integreren in bestaande processen van de gebruiker en zo het gebruik stimuleren (zowel van professionals als inwoners).
- Het gebruikersperspectief vanaf nu meenemen en borgen. De wegwijzer dient aan te sluiten bij de behoefte van de gebruiker (gebruikerstesten/bijeenkomsten en dergelijke). Niet iets vóór de gebruiker maken maar samen mét. Daarbij ook investeren in (het opzetten van) trainingen voor professionals en het begeleiden van inwoners/ inwonerseducatie.
- Promotioneel meer aandacht besteden aan de wegwijzer zodat hij meer bekendheid krijgt: ambassadeurs, betere vindbaarheid van de wegwijzer et cetera.
- Sociale marktplaats inbedden ofwel de ontmoetfunctie (vraag en aanbod op de wegwijzer).
- Inhoudelijk: een aantrekkelijke, actuele en levendige homepage, evenementen en activiteiten stimuleren, interactie bevorderen, een vergelijkfunctie et cetera.

- Eventueel extra: een app, een fysieke sociale kaart (op papier, een gezondheidsloket en/of (digitale) gezondheidstafels) en local connect (informatie door heel Nijkerk heen, via het glasvezelsnetwerk).

De gemeente gaat mogelijk de wegwijzer en de website van het CJG koppelen. Zorg dat op dit moment deze aanbevelingen worden meegenomen.

Tot slot

De gemeente heeft twee jaar geleden gedaan wat moest gebeuren en wat zij konden: een mooie sociale kaart gerealiseerd, de wegwijzer. Organisatorisch zit er een goed systeem achter de wegwijzer en men vindt het er mooi uitzien. Er zijn inmiddels alleen veel ontwikkelingen gaande. Dit zijn allemaal veranderingen en hierbij horen nieuwe gedachten waar de wegwijzer nog niet optimaal voor is gebouwd. De vorm is dus goed, maar het is onvoldoende gericht op de huidige functie. Wat is nu dus de meerwaarde en wanneer krijgen we nu ook de juiste resultaten?

Al met al is er drie jaar na dato een nieuwe behoefte ontstaan. Er zitten genoeg mogelijkheden in de bestaande wegwijzer maar deze worden nog onvoldoende benut. Het is dan ook aan te raden om een traject in te zetten om de wegwijzer goed in te richten op de nieuwe Nijkerkse behoeften.

Inleiding

Stijgende zorgkosten, het “zieker” worden van een deel van de bevolking van Nederland en de participatiemaatschappij. Allemaal actuele onderwerpen. Echter zal er een kanteling moeten komen, met name op de visie over zorg en gezondheid inclusief de daadwerkelijke uitvoering hiervan.

Om de kanteling van ziekte en zorg naar gezondheid te realiseren zijn volgens De Nije Veste drie onderdelen van belang:

- een persoonlijk burgerdossier;
- preventie aan het begin van de keten;
- én de koppeling maken met het sociale en welzijn domein, de health matching.

Voor dat laatste punt, de health matching, is een goede, actuele en simpele service catalogus of (in)formele sociale kaart essentieel.

Nu is er in Nijkerk in opdracht van de gemeente de afgelopen jaren een digitale sociale kaart ontwikkeld (voor inwoners én professionals), de wegwijzer. Deze sluit nog onvoldoende aan bij de kenmerken van een vraag en de kenmerken van het aanbod. De wegwijzer wordt dan ook nog onvoldoende gebruikt/ingezet.

Dit is dan ook de aanleiding waarom De Nije Veste in afstemming met andere partijen, vanuit de verantwoordelijkheid die zij samen voelen, “onderzocht” heeft waar we tegen aan lopen als we de wegwijzer actiever, actueler, informeler en beter bereikbaar willen neerzetten en waar de eventuele verbeterlagen liggen.

Dit als eerste stap naar een betere aansluiting tussen de professionele en de informele ondersteuning en uiteindelijk het koppelen van deze gegevens aan een zogenaamde Matching Module (matchen van mogelijke vragen die voortkomen uit een health check of bestaand risicoprofiel met het totale aanbod van zorg, welzijn en welbevinden in Nijkerk).

Afbakening

Tijdens dit project zal nog niet gekeken worden naar de vraag en dus het matchen/koppelen van vraag en aanbod (health matching). Het matchen van mogelijke vragen die voortkomen uit een health check of bestaand risicoprofiel met het totale aanbod van zorg, welzijn en welbevinden in Nijkerk is iets wat hierna opgepakt zal worden.

Evenals het activeren door middel van digitale gezondheidstafels, een leefstijlloket en informatie door heel Nijkerk heen (local connect).

Leeswijzer

In het eerste hoofdstuk wordt de huidige wegwijzer nader omschreven. We gaan kort in op de stand van zaken, de rolverdeling, de vindbaarheid en het gebruik van de wegwijzer.

Vervolgens hebben er diverse gesprekken plaatsgevonden met verschillende partijen (denk aan de gemeente, de bibliotheek, Sigma maar ook de inwoners en professionals van De Nije Veste) om een zo compleet mogelijk beeld van de wegwijzer te vormen. De uitkomsten hiervan staan beschreven in de hoofdstukken 2, 3 en 4. Daaropvolgend worden de verschillende invalshoeken, wensen en eisen samengevoegd in een programma van eisen in hoofdstuk 5.

Tot slot worden in hoofdstuk 6 de resultaten uit het onderzoek- en de uitwerking van het plan beknopt weergegeven in conclusies en aanbevelingen.

1. De wegwijzer

1.1 Een sociale kaart

Een digitale sociale kaart biedt een overzicht voor alle vragen rondom zorg- en welzijn. Er wordt beschreven welke instellingen en personen op een bepaald terrein/onderwerp werkzaam zijn, inclusief hun taken en activiteiten. Hier is dus snel en makkelijk informatie te vinden over organisaties die zorg en hulp bieden. Daarnaast kunnen dienst/zorgverleners en instellingen elkaar beter vinden waardoor ze hun cliënten beter kunnen helpen.

1.2 Stand van zaken van de wegwijzer

In 2011 is de wegwijzer gerealiseerd op verzoek van het maatschappelijke veld. In verschillende overleggen werd de behoefte uitgesproken aan één plek waar alle informatie en aanbod over het sociale domein samen zou komen. De gemeente heeft daarom geïnvesteerd in de wegwijzer.

De gemeente is een onderzoek gestart aan wie zij dit konden uitbesteden en uitgekomen bij biblionetID, tegenwoordig Elkander. Zij zijn leverancier van Jalp. De kern van deze leverancier is om eerst te kijken naar wat iemand zelf nog kan doen (eigen kracht) of samen kan doen met anderen (netwerk), voordat hij of zij iets laat doen (professionele hulp). Dit in het kader van de Wmo, zelfredzaamheid en eigen kracht

Jalp, en dus de wegwijzer, kan ingericht worden zoals de opdrachtgever (in dit geval de gemeente) denkt dat passend is.

De wegwijzer heeft twee gedeeltes:

1. voor de inwoners met een vraag over de Wmo;
2. voor de professionals. De professionals kunnen elkaar makkelijk vinden, zonder door de tips en informatie bedoeld voor de inwoners te hoeven scrollen. Tevens is er is een mogelijkheid voor hen om een agenda bij te houden.

De eerste versie van de wegwijzer, ruim twee jaar geleden, was niet gelanceerd en erg omslachtig (veel doorklikken en dergelijke). Hier heeft de gemeente iemand op gezet die er een half jaar aan gesleuteld heeft. In juli 2013 is de wegwijzer gelanceerd.

Tegelijkertijd heeft de gemeente geïnvesteerd in trainingen voor organisaties in Nijkerk, hoe zij de wegwijzer en hun informatie zelf actueel kunnen houden. Hier zijn zo'n 30 organisaties op af gekomen.

Lancering/PR

Toen de wegwijzer werd gelanceerd heeft er een artikel in de krant gestaan. Daarbij is er voor de lancering een brief uitgegaan naar 500 organisaties in de welzijnssector. Daarna heeft er nog een mailing gevolgd met de informatie dat de wegwijzer in de lucht is en hoe men hem actueel kan houden. Tevens zijn er kaartjes (formaat visitekaartjes) gedrukt.

Verder heeft er geen promotie plaatsgevonden richting de inwoners van Nijkerk.

1.3 Rolverdeling

- De leverancier van de wegwijzer in Nijkerk is Elkander (voorheen biblionetID). Zij zijn leverancier van Jalp.
- De gemeente is eigenaar en draagt de kosten.
- De database met gegevens van de organisaties die gekoppeld zijn aan de wegwijzer, wordt beheerd door de bibliotheek via G!DS¹. De bibliotheek zorgt dat de gegevens van organisaties op de wegwijzer actueel blijven.
 - o Echter, de organisaties hebben daarin ook een eigen verantwoordelijkheid omdat er voor gekozen is de organisaties ook zelf de redactie en het beheer van hun eigen gegevens te geven.

¹ G!DS is een geavanceerde database met informatie over organisaties (adressen, productinformatie, nieuws, activiteiten en evenementen). De opdrachtgever bepaalt welke informatie van welke organisaties op een website moet worden getoond. Onder verantwoordelijkheid van de bibliotheek worden lokale gegevens verzameld en ingevoerd in G!DS

1.4 Vindbaarheid van de wegwijzer

Je moet op de site van de gemeente zoeken naar informatie/een linkje voor de wegwijzer. Uiteindelijk is hij gevonden door het als zoekopdracht in te vullen.

De gemeentegids staat er echter duidelijker op, deze klapt al uit als je je muis op het kopje actueel houdt. Hier wordt vervolgens ook verwezen naar de gemeentewijzer.

Overigens is die verwijzing er andersom wel duidelijker. Via de homepage van de wegwijzer kan je direct naar de website van de gemeente.

Wanneer bij google een zoekopdracht wordt ingevuld komt de wegwijzer ook niet per definitie naar boven. Er is bijvoorbeeld gegoogled naar "fysiotherapie Nijkerk" of "samen fietsen Nijkerk", de wegwijzer komt niet naar boven tussen de resultaten.

1.5 Het gebruik van de wegwijzer

Met Google Analytics krijg je inzicht in de statistieken van een website. Hierdoor krijg je een beeld over de bezoekersstromen, paginaweergaves en weet je hoe bezoekers een website gebruiken en hoe ze hier terecht komen.

Het rapport van de wegwijzer gaat over een periode van 2 jaar, 3 maanden en 20 dagen (van 1 juli 2012 tot 20 oktober 2014). Enkele resultaten:

- binnen deze periode hebben 10.627 mensen de wegwijzer bezocht;
- er werden 49.360 pagina's bekeken (dit is inclusief herhalingsbezoeken);
- gemiddeld worden 4,63 pagina's bekeken (inclusief herhalingsbezoeken);
- het percentage van mensen die na het bekijken van slechts één pagina de website weer verlaten is 50,57% (het bouncepercentage). De vraag is dus of de inhoud wel aansluit op wat er van verwacht wordt;
- de meeste mensen komen via zoekmachines terecht op de wegwijzer (68,1%);
- verwijzende sites zijn bijvoorbeeld nijkerk.eu, jalp.nl, bibliotheeknijkerk.nl en cjniijkerk.nl.

In bijlage 1 is het rapport (met meer informatie) van de wegwijzer te vinden. Daarnaast vindt u daar ook een korte analyse van de wegwijzer.

1.6 Andere aanbieders/aanbod

Om te kijken hoe sociale kaarten elders georganiseerd zijn, heeft er een brede oriëntatie plaatsgevonden naar bestaande aanbieders/aanbod landelijk, regionaal en lokaal.

Naast de sociale kaarten met het (in)formele aanbod (zie bijlagen), zijn er ook websites die vooral het 'in contact komen met elkaar' faciliteren. Hier kunnen vraag en aanbod van inwoners samen komen. *Voorbeeld "ik heb een vraag": "ik zoek iemand die mijn hond voor mij kan uitlaten omdat ik slecht ter been ben".*

Voorbeeld "ik wil iets doen": "ik zou graag voor iemand boodschappen doen die dit zelf niet meer kan".

Via dit soort websites komen inwoners onderling in contact met elkaar. Dit sluit mooi aan bij enkele (grote) veranderingen in de maatschappij:

- zo hebben we steeds vaker te maken met bezuinigingen;
- daar tegenover ook met meer kwetsbare burgers (en dus meer zorgvragen);
- meer burgers die graag zo zelfstandig mogelijk willen functioneren en dit zelf (met hun sociale netwerk) willen organiseren;
- er wordt een steeds groter beroep gedaan op het zelf organiserend vermogen van de samenleving;
- het aantal mantelzorgers en vrijwilligers neemt toe en daarmee ook het belang om hen te ondersteunen.

Er wordt dan ook veel gesproken over termen als zelfredzaamheid, zelfmanagement, eigen regie et cetera. Via dit soort websites, wij noemen het even sociale marktplaatsen, kunnen burgers zelf op een laagdrempelige manier investeren in zorg- en welzijn en wordt er bijgedragen aan de zelfredzaamheid van mensen. Hierdoor wordt er ook minder vaak een beroep gedaan op gemeentelijke/professionele zorg.

In de bijlagen vindt u een aantal initiatieven die kort worden toegelicht.

2. In gesprek met ...

Om een zo compleet mogelijk beeld van de wegwijzer te vormen is het van belang om hier vanuit verschillende perspectieven naar te kijken. Daarom is er gesproken met professionals van de gemeente Nijkerk, met de directeur van de bibliotheek Nijkerk en een senior adviseur van G!DS en met de coördinator van Sigma (welzijnssector).

Daarnaast is er gesproken met Lotte Vermeer, projectleider digitale sociale kaart in Nieuwegein. Met haar is besproken hoe ze het in Nieuwegein hebben aangepakt en er zijn enkele tips verkregen.

De wensen en eisen die uit deze gesprekken naar voren zijn gekomen, zijn vervolgens vastgelegd in een programma van eisen in paragraaf 2.4.

2.1 In gesprek met de gemeente

Na diverse signalen en vragen naar één centrale plek voor al het aanbod in Nijkerk, heeft de gemeente veel inspanning geleverd om een dergelijke plek te creëren. Hier is een mooi product uitgekomen: de wegwijzer. Daarna heeft de gemeente het losgelaten met de goede hoop dat de wegwijzer opgepakt werd door de praktijk/organisaties.

Knelpunten

Echter geeft de gemeente aan dat zij signalen opvangen van partners dat de wegwijzer niet goed gebruikt wordt en ook niet bruikbaar is: "we horen dat het beter kan, dat de wegwijzer niet voldoet aan alle wensen". Daarbij krijgen zij geen verzoeken van professionals voor wijzigingen/aanvullingen of om de agenda te vullen (een optie op de wegwijzer). Dit is een signaal dat de wegwijzer (en de agendafunctie) niet goed genoeg gebruikt wordt.

Daarnaast is er (nog) geen duidelijk beleid binnen de gemeente wat betreft de wegwijzer. Daardoor is de rolverdeling niet voor iedereen duidelijk, zowel intern als extern.

Tevens heeft de gemeente het erg druk, mede door de nieuwe gemeentelijke taak per januari 2015. Door tijdsgebrek heeft de wegwijzer dan ook niet altijd even veel prioriteit gehad.

Wensen

Er is behoefte aan duidelijkheid over ieders rol. Wie doet wat en wie is waar verantwoordelijk voor.

Mogelijkheden

De gemeente geeft aan dat de wegwijzer voor hen een afgerond project is. Het is nu aan het veld om te kijken hoe ze gebruik willen maken van de wegwijzer. Het initiatief ligt bij de gebruikers.

In principe mag alles wat geen extra geld kost en door Elkander technisch gezien kan worden uitgevoerd (mits ter verbetering). Wat extra geld kost zou apart moeten worden bekeken.

Koppeling met het CJG

De gemeente heeft alle kosten op een rij gezet naast het gebruik van de websites. Tevens hebben zij met de coördinator van het CJG overlegd. Het schijnt wenselijk te zijn om naar één site over te stappen voor jeugd en volwassenen. De gemeente is nu aan het oriënteren of zij deze overstap gaan maken. Dit zou betekenen dat de wegwijzer en de website van het CJG gekoppeld worden.

Dat houdt wel enige investering in, intern is er dan ook nog geen beslissing genomen. Er is geen deadline en ze kunnen elk gewenst moment aangeven dat ze willen overstappen (de gemeente heeft aangegeven dat De Nije Veste bezig is met een onderzoek en dat ze eventuele aanbevelingen mee willen nemen bij het nemen van een besluit). Wel is er al een demoversie van deze nieuwe integrale versie: <http://sociaaldomein.jalp.nl/>

Conclusie

Al met al is er na veel inspanning een mooi product ontstaan maar mist er een goede borging. Dit heeft mede te maken met de kanteling. De gemeente heeft nog niet overal de juiste cultuuroslag gemaakt en kan hier nog stappen in maken. Daarbij is het niet meer dan logisch dat er eens in de zoveel tijd iets nieuws moet komen.

De gemeente geeft aan dat de wegwijzer voor hen een afgerond project is. Het is nu aan de uitvoerende partijen om te kijken hoe ze gebruik willen maken van de wegwijzer. Het initiatief ligt bij de gebruikers.

2.2 In gesprek met de bibliotheek

Algemeen

Twee jaar geleden is er een verbeterslag met betrekking tot de wegwijzer gemaakt vanuit professionals van de gemeente. Toen zijn ze weer om de tafel gegaan en hebben ze gekeken naar de schil en hoe je ervoor zorgt dat je goede vragen kunt stellen en eruit haalt wat er in zit.

Je kon/kan ook de gemeentegids als database gebruiken, hier heeft de gemeente niet voor gekozen. Deze hebben zij nog wel los op de site staan. Overigens heeft de gemeente volgens de bibliotheek de wegwijzer niet duidelijk op (de homepage van) de website staan.

Rol bibliotheek:

De gemeente is eigenaar van de wegwijzer. Zij heeft de bibliotheek de rol van beheer/input gegeven omdat de bibliotheek feeling heeft met de gegevens.

Dus:

- De database van de wegwijzer wordt beheerd door de bibliotheek (zij beheren ook die van het CJG). Zij zorgen voor de vulling (90/95% zit er nu in volgens hen) en maken gebruik van G!ds
- Iets wat op de wegwijzer niet klopt, moet naar de bibliotheek. Dat is hun rol, hun opdracht
 - o Sommige organisaties kunnen zelf wijzigingen doorvoeren (door een training).
- Er is iemand vanuit de bibliotheek wekelijks bezig met het checken van de gegevens. Ieder half jaar moeten de organisaties iets hebben gewijzigd of een akkoord geven dat de gegevens nog kloppen. De bibliotheek krijgt een melding als er een half jaar niks is gedaan bij een organisatie, dat gaan ze dan checken. Als er dan nog te lang niks gebeurt, wordt die organisatie onzichtbaar op de wegwijzer.
- De bibliotheek verstrekt informatie aan mensen met behulp van de wegwijzer:
 - o "Hier komt bijvoorbeeld iemand met de vraag "ik zoek een zorgboerderij", dan gaan wij voor hen op de wegwijzer zoeken".
 - o De medewerkers van de bibliotheek zijn tevens getraind in vraagverheldering.
 - o Er komen weinig (zoek)vragen via de mail, meestal face to face.

De bibliotheek is een logische beheerder van de database, zij zitten in het lokale netwerk en zien dus wat er wijzigt, dit houden zij ook bij. De zoekfuncties, het uiterlijk, tekst- en bejegening en dergelijke doet de webbouwer, de leverancier in samenspraak met de gemeente, de opdrachtgever.

Knelpunten:

- het mocht niet te veel kosten;
- de wegwijzer is niet heel aantrekkelijk;
- de wegwijzer is niet publieksvriendelijk;
- de vindbaarheid. De wegwijzer is nu niet makkelijk te vinden;
 - o naam wegwijzer. **EU** vind je niet
- de agendafunctie wordt niet gebruikt;
- er is te weinig aan publiciteit geweest.

Wensen:

- er moet iemand van de gemeente inhoudelijk blijven kijken of er verbeterslagen nodig zijn;
- vraag en aanbod op de wegwijzer;
- meer ambassadeurs die de wegwijzer naar voren brengen.

Opmerkingen:

- de database is er, hier kan je iedere andere leverancier aan koppelen.
- G!ds database beheert alle domeinen, ook cultuur en dergelijke. Je kunt aanvinken wat je nodig hebt (je zou dus kunnen uitbreiden);
- we moeten kijken naar wat de vraag is en hoe we dit samen gaan doen;
- de bibliotheek kan zich voorstellen dat er een verschil is tussen het sociaal domein en de gezondheidszorg. De gezondheidszorg is misschien nog specifiekier dus mogelijk moeten we hier een apart portaal voor bouwen. De onderliggende data blijft dan overigens hetzelfde.

2.3 In gesprek met stichting Sigma

Stichting Sigma is een stichting voor welzijn, zorg en wonen. Ze informeert, adviseert en ondersteunt vrijwilligers(-organisaties), mantelzorgers, ouderen en mensen met een beperking bij vragen en activiteiten. Dit om zo het welzijn en het gevoel van saamhorigheid in de gemeente te versterken en te verbeteren.

Stand van zaken perspectief Sigma

Sigma vindt dat de wegwijzer er in eerste instantie moet zijn voor de inwoners. Belangrijke termen bij de wegwijzer zijn: informatievoorziening, toegankelijkheid en duidelijkheid. Deze punten moeten voorop staan. Achtergrondinformatie komt daarna. Dat is bij de wegwijzer niet altijd het geval. Ze hebben geprobeerd de kanteling door te voeren en daarom staan er allerlei verhalen en vragen op. Dat is goed maar moet niet de boventoon hebben. Mensen komen op de wegwijzer omdat ze informatie willen. De gemeentegids is verouderd en zoekt lastig.

Bij Sigma krijgen ze regelmatig een vraag binnen naar een overzicht van het aanbod in Nijkerk. Zowel door inwoners als professionals. Er is dus wel behoefte aan.

Zaak is om het systeem goed onder de loep te nemen. Wat willen we bereiken → actuele informatievoorziening.

Knelpunten:

- er is een site/leverancier gekozen maar vervolgens is het beheer niet goed belegd;
- databeheer doet de bibliotheek prima, maar de vertaling kunnen zij niet maken;
- de wegwijzer wordt niet aangevuld uit het veld, het is geen levend ding;
- training hoe de professionals zelf de website kunnen aanvullen:
 - o de training zelf was slecht, daar had je niet genoeg aan;
 - o te weinig animo voor de training;
 - o je kunt bijvoorbeeld niet alles kwijt (je zit vast aan bepaald aantal woorden).
- seintje wanneer er een controle/update moet plaatsvinden. Deze komt alleen voor de organisaties die er al op staan, er gaat niets uit naar nieuwe organisaties;
- niemand gebruikt de wegwijzer (dit wordt weleens gevraagd in bijvoorbeeld overleggen);
- de laatste paar maanden heeft Sigma de wegwijzer niet bijgehouden, hij wordt toch niet gebruikt en is moeilijk te onderhouden/in gebruik. Daar investeren ze dan nu niet in, ze maken andere keuzes.

Wensen/tips:

- het gebruik meer stimuleren, zowel van organisaties als inwoners.
 - o hoe kan je organisaties stimuleren daar hun producten/diensten aan te brengen?
- een vergelijkfunctie van diensten/producten;
- investeren in trainingen en deze regelmatig aanbieden;
- de beheerder moet op de hoogte zijn van de organisaties: wie zijn actief en hen ook benaderen;
- een duidelijke pdf/overzicht kunnen printen vanaf de wegwijzer (met tips en de organisaties/adressen op mijn zoekvraag);
- het beheer moet goed geregeld zijn (eventueel uitbesteden. De wegwijzer is een permanente taak. Dat je als organisatie zelf verantwoordelijk bent vindt Sigma. " Het past bij deze tijd, mensen gaan zo niet achterover zitten. Maar dan moet hij wel lekker werken".

Fysieke wegwijzer

Digitaal werkt niet altijd en niet voor alle doelgroepen. Daarom is het belangrijk ook na te denken over een fysieke vorm van de wegwijzer.

Zes jaar geleden had Sigma de zilveren gids (voor senioren). De opdracht ligt er bij hen om deze actueler te maken. Het boekje wordt namelijk nog gebruikt maar is niet actueel meer. Dit moest in afstemming met de gemeente gebeuren maar het heeft heel lang stil gelegen daar (opdracht ligt er al ongeveer 1,5 jaar). Wachten nu even af wat er allemaal gaat gebeuren bij de gemeente tot volgend jaar.

Papieren wegwijzer loopt nu, misschien koppelen aan elkaar?

2.4 Programma van eisen (PVE) bibliotheek, gemeente en Sigma

Het is verstandig deze wensen/eisen (en die uit de andere PVE's) nog vast te stellen met bijvoorbeeld panels en andere partijen.

Categorie	Criterium	Eiser*
Gebruikersinterface	<ul style="list-style-type: none"> - Aantrekkelijk/uitnodigend - Duidelijk en overzichtelijk - Lay-out (rustig beeld) 	Bibliotheek
Zoeksystematiek	<ul style="list-style-type: none"> - Actuele informatie(voorziening) - Een soort google met vooraf geselecteerde informatie 	Sigma Bibliotheek
Informatiebehoefte	<ul style="list-style-type: none"> - Vergelijkfunctie - Informatie eerst, dan pas achtergrondinformatie (verhalen, ervaringen e.d.) - Vraag en aanbod op de wegwijzer - Agendafunctie (deze mogelijk op termijn integreren met bijvoorbeeld de agenda die komt voor recreatie en toerisme: uitinnijkerk.nl) 	Sigma Sigma Bibliotheek Bibliotheek
Functionele/technische eisen	<ul style="list-style-type: none"> - Publieksvriendelijk, makkelijk (voor inwoner én professional) - Invoer moet makkelijk/lekker werken - Toegankelijk - Levend/actueel - Seintje o.i.d. naar nieuwe organisaties (die nog niet op de wegwijzer staan) - Een duidelijk PDF kunnen uitprinten (bijvoorbeeld met tips en overzicht van aanbieders/gegevens) - Eventueel aparte portalen voor specifieke gevallen, doelgroepen en/of domeinen. 	Bibliotheek / Sigma Sigma Sigma Sigma Sigma Sigma Bibliotheek
Organisatorische eisen	<ul style="list-style-type: none"> - Goede borging: <ul style="list-style-type: none"> o duidelijk beleid en rolverdeling (ook m.b.t. verantwoordelijkheden) o Beheer beleggen (= permanent) o Inhoudelijk blijven checken op verbeterlagen e.d. - Vindbaarheid - Investeren in training voor professionals (beter + meer PR aan geven + regelmatig aanbieden) - Investeren in training voor inwoners 	Gemeente, bibliotheek en Sigma Bibliotheek Sigma
PR/communicatie	<ul style="list-style-type: none"> - Duidelijk(er) op de site van de gemeente (en anderen) - (Meer) aandacht/publiciteit - (Meer) ambassadeurs die de wegwijzer promoten - Het gebruik stimuleren (onder inwoners én professionals) 	Bibliotheek Bibliotheek Bibliotheek Sigma
Overig	<ul style="list-style-type: none"> - Eén punt voor 0-100 jaar: eventueel koppeling met de site van het CJG - Fysieke wegwijzer (papier) - Voorkomen dat iedereen zijn eigen systeem maakt 	Gemeente Sigma Bibliotheek

* Als de naam van een partij er niet achter staat wil dit niet zeggen dat zij dit criterium niet aandragen maar dan is het mogelijk niet ter sprake gekomen.

3. In gesprek met de inwoner

Omdat de wegwijzer een product is waar vooral ook inwoners gebruik van moeten maken, is het belangrijk om hen ook te betrekken bij dit product. Dit is tot op heden nog niet gebeurd. Echter wil je geen product vóór hen maken maar mét hen, uitgaan van de vraag van de inwoner.

Het is bijvoorbeeld belangrijk om te weten hoe de inwoner zoekt. Zoeken zij op lotgenotencontact, praatgroep, maatje of op eenzaamheid en een luisterend oor? Daarbij kunnen zij als geen ander aangeven hoe de wegwijzer er uit moet zien willen zij er gebruik van maken.

Om een start te maken inwonersperspectieven mee te nemen en te borgen, is er met het feedbackteam van De Nije Veste gesproken en is er een eerste verkennende enquête uitgezet onder de inwoners. De resultaten hiervan zijn vervolgens vastgelegd in een programma van eisen.

3.1 Feedbackteam

Tijdens een bijeenkomst van het feedbackteam van De Nije Veste is er ruimte vrij gemaakt op de agenda om de wegwijzer te bespreken. Tijdens deze avond was het doel om reacties te vragen op de bestaande wegwijzer en eventuele wensen op te halen.

Allereerst zijn er een aantal bestaande applicaties laten zien, te noemen:

- <http://www.haagseouderen.nl/>
- <http://www.hulpwijzerdrechtsteden.nl>
- <https://www.socialekaartnederland.nl/> (MEE)
- <http://www.zorgkaartnederland.nl/> (NPCF)

Als laatst is de bestaande wegwijzer van Nijkerk laten zien.

Wat meteen duidelijk werd is dat niemand van de leden de wegwijzer kende. De wegwijzer is bij het feedbackteam totaal onbekend. Een vraag die dan ook terecht naar voren kwam is: "hoe is de wegwijzer gepromoot"?

Vervolgens is aan de leden van het feedbackteam gevraagd wat hun criteria zijn voor de ideale sociale kaart. Op post-its konden zij aangeven wat gewenst was op gebied van:

1. uitstraling/ uiterlijk;
2. hoe wilt u zoeken;
3. informatiebehoefte;
4. overig;
5. of algemener: wat spreekt aan en wat kan beter?

De leden waren niet erg positief over de wegwijzer. Punten die naar voren kwamen zijn onder meer:

- geen uitstraling en verbinding;
- te zakelijk;
- fantasieloos;
- hoger op de ranglijst bij de info-site van de gemeente;
- niet de juiste informatie te krijgen/ niet alle informatie willen geven;
- niet mobiel;
- op een smartphone opent hij de wegwijzer niet;
- niet up-to-date;
- rare keuze van termen: zoals adolescent, bejaarden;
- ontmoedigend.

Meer resultaten van het feedback team vindt u in paragraaf 3.3, het programma van eisen.

3.2 Enquête

Er is een eerste verkennende enquête uitgezet onder de inwoners van Nijkerk. Deze is verspreid in de nieuwsbrief van de bibliotheek, op de website van de bibliotheek, op de Facebookpagina van De Nije Veste en via de achterban van Zorgbelang Gelderland.

Onderstaand worden enkele resultaten die uit de enquête naar voren zijn gekomen opgesomd. Alle (uitgebreide) resultaten, inclusief diagrammen, vindt u in bijlage 3.

Resultaten

- De enquête is ingevuld door 26 bewoners, woonachtig in Nijkerk, Nijkerkerveen, Hoevelaken en één onbekend/overig;
- een meerderheid (65%) geeft aan behoefte te hebben aan één centraal punt voor alle vragen rondom zorg- en welzijn;
- de wegwijzer is bij ruim de helft onbekend;
- van de 12 deelnemers waarbij de wegwijzer wel bekend is, maakt niemand regelmatig of vaak gebruik van de wegwijzer (38% van die inwoners maakt nooit gebruik van de wegwijzer, en 31% zelden en 31% soms);
- 17 deelnemers geven aan nu hun vragen te googlen, 10 deelnemers raadplegen wel eens de gemeentegids en 7 deelnemers hun huisarts;
- maar 5 van de 26 deelnemers gaat nu met zijn/haar vraag naar de wegwijzer;
- 16 deelnemers geven aan dat de algehele indruk goed is, 2 geven zelfs zeer goed aan. Echter geven ook 6 inwoners matig aan en 2 inwoners slecht;
- de helft van de deelnemers geeft aan dat zij makkelijk hun weg vinden op de wegwijzer, 27% is hier neutraal in en 24% is het hier niet mee eens;
- meerdere zoekmanieren zijn wenselijk (een ruime meerderheid geeft aan dat zij graag via een zoekmachine zoeken (op zoek/trefwoord));
- meer dan de helft wil als eerst wat algemene informatie over hun zoekopdracht/onderwerp;
- 65% van de deelnemers vindt het belangrijk om bovenaan stedelijke informatie te vinden, daarna informatie op wijkniveau en dan pas landelijke informatie/organisaties;
- 65% van de deelnemers heeft behoefte aan algemene informatie;
- 54% van de deelnemers heeft behoefte aan een agenda met activiteiten in Nijkerk;
- 58% van de deelnemers vindt de wegwijzer uitnodigend, 42% vindt van niet;
- 65% van de deelnemers vindt de wegwijzer duidelijk en overzichtelijk, 35% vindt van niet;
- 65% van de deelnemers vindt de wegwijzer beeldend genoeg, 35% vindt van niet;
- 85% van de deelnemers vindt de uitstraling van de wegwijzer rustig, 15% vindt het onrustig.

Slotvraag (een open vraag)

Wat mag absoluut niet missen op de wegwijzer/een digitale sociale kaart?

- hulp telefoon;
- aanduiding AED;
- "laat zorgverleners in de breedste zin van het woord, zelf de wegwijzer gebruiken en benoemen dat ze het gebruiken. Dan krijgen mensen vertrouwen en geeft de wegwijzer meer naamsbekendheid";
- links naar betreffende websites;
- telefoon nummers / e-mail adressen;
- een link naar niet-gevonden antwoorden: de mogelijkheid een vraag achter te laten met terugbelfunctie;
- actuele, bijgewerkte informatie;
- christelijk thuiszorg organisaties;
- helderheid en duidelijkheid.

3.3 programma van eisen inwonersperspectief

Het is verstandig deze wensen/eisen (en die uit de andere PVE's) nog vast te stellen met bijvoorbeeld panels en andere partijen.

Categorie	Criterium
	Zwart= enquête, blauw= feedbackteam
Gebruikersinterface	<ul style="list-style-type: none">- Uitnodigend- Duidelijk & overzichtelijk, niet té veel informatie en knoppen- Waar nodig visueel/beeldend (bijv. pictogrammen gesorteerd op leefgebieden)- Heldere achtergrond- Duidelijke kopjes, helder lettertype.- Zichtbaar dat het een site is van de gemeente Nieuwegein- Ook voor digibeten- Simpel maar niet kinderachtig- Het moet leuk zijn
Zoeksystematiek	<ul style="list-style-type: none">- Meerdere manieren om te zoeken (gericht of volgprogramma doorlopen):<ul style="list-style-type: none">o logische zoek-/trefwoorden (google-achtig zoeken);o adressenlijst van organisaties;o kunnen zoeken op probleem i.p.v. trefwoord, op delen van zoekcriteria of bij verkeerde spelling;o zoekfunctie op trefwoord (met mogelijkheid om categorieën/thema's aan te vinken);o zorgleefdomeinen/thema's met vraagverheldering/vraagboom;o mogelijkheid tot vraagverheldering;o op wijk;o zoeken met pictogrammen.- Bij onderwerpen de aanduiding vrijwilligersorganisaties/initiatieven- Niet te veel doorklikken
Informatiebehoefte	<ul style="list-style-type: none">- Algemene informatie over zoekopdracht/onderwerp verschijnt boven aan- Formele (zorg)mogelijkheden verschijnen eerst, gevolgd door informeel- Informatie verschijnt op volgorde van stedelijk, naar wijk en als laats landelijk- Algemene informatie als informatie over relevante/lokale (WMO) wet- en regelgeving en verzekeringen- Een agendafunctie met activiteiten in Nijkerk- Culturele activiteiten, sportverenigingen, voeding- Verwijzing/linken naar andere (handige) organisaties/ websites- Actuele, bijgewerkte informatie- Informatie opsplitsen (bijvoorbeeld 0-15, 15-35, 35+)- Directe en zinvolle informatie
Functionele/technische eisen	<ul style="list-style-type: none">- Passend aanbod op A-4 kunnen presenteren en ook uitprinten/afdrukken (bijv. voor "computerloze" populatie)- Makkelijk wegen/zoekpaden kunnen vinden
Overig	<ul style="list-style-type: none">- Leesbaarheid van telefoonnummers (0123456789 voor sommigen moeilijk te lezen dus bijv. 012-345 67 89)- Hoger op de ranglijst bij de website van de gemeente- Mobiel

4. In gesprek met de zorgprofessional

De wegwijzer in Nijkerk is niet alleen bedoeld voor inwoners maar ook voor professionals. Immers moeten zij hun cliënten/patiënten (doorver)wijzen op (naar) de juiste informatie en/of diensten. Daarbij zijn zij mede verantwoordelijk voor een goede healthmatching. De wegwijzer kan hen hierbij helpen, echter moeten zij deze dan zelf goed gebruiken, wat nog onvoldoende gebeurt.

Om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de huidige wegwijzer is het dus van belang om ook het perspectief van de zorgprofessional mee te nemen. Waar ligt het aan dat zij de wegwijzer nog niet gebruiken en wat zijn hun wensen?

4.1 Enquête

Om het perspectief van de professionals in beeld te krijgen, is er naast de enquête onder de inwoners van Nijkerk, ook een enquête uitgezet onder de zorgprofessionals van De Nije Veste.

Onderstaand worden enkele resultaten die uit de enquête naar voren zijn gekomen opgesomd. Alle (uitgebreide) resultaten, inclusief diagrammen, vindt u in bijlage 4.

Resultaten

- de enquête is ingevuld door 30 zorgprofessionals;
- bij ruim de helft (18 professionals) is de wegwijzer niet bekend;
- van de professionals onder wie de wegwijzer wel bekend is, vindt meer dan de helft de algehele indruk van de wegwijzer matig of slecht:
 - o 67% van hen gebruikt de wegwijzer nooit en 33% zelden of soms;
 - o niemand verwijst patiënten/cliënten door naar de wegwijzer;
 - o 83% is er niet van op de hoogte dat zij zelf wijzigingen kunnen doorvoeren op de wegwijzer (over hun eigen stukje zorg/dienstverlening) en doen dit dan ook nooit (tevens weten zijn soms ook niet hoe dit moet);
 - o er springt niet één reden uit waarom de wegwijzer niet gebruikt wordt als iemand hem wel kent. Het meest wordt aangegeven dat dit is omdat ze het een onduidelijke site vinden, de weg moeilijk te vinden is en er geen fijne zoekfunctie is. Daarnaast vinden ze hem niet uitnodigend.
- driekwart van de deelnemers geeft aan behoefte te hebben aan één centraal punt voor al het aanbod;
- de ruime meerderheid verkrijgt nu informatie via internet of via collega's. Daarnaast nog via het eigen systeem of de gemeentegids.

Tot slot is de open vraag "wat mag absoluut niet missen op een digitale sociale kaart?" gesteld. Hier is goed op gereageerd, de vraag is ingevuld door 83% (de antwoorden zijn later onderverdeeld in categorieën).

Antwoorden waren:

Zoeksystematiek

- meerdere zoekfuncties (trefwoord, probleem, onderwerp, organisatie, discipline);
- eenvoudige/logische zoekfuncties;
- toegankelijkheid voor slechtzienden;
- zoekfunctie mogelijkheid in andere talen;
- zoekstelsel die ook zoekt op gedeelte van titels en niet alleen op geheel ingevulde informatie;
- duidelijke zoekfunctie waarbij met verschillende woorden toch bepaalde disciplines gevonden kunnen worden. Bijvoorbeeld verloskundige ook kunnen vinden met zwanger, kinderwens, echo.

Gebruikersinterface

- overzichtelijk en heldere site/systeem;
- (voor laaggeletterden) werken met plaatjes;
- een eenduidige lay-out.

Technische eisen

- toegankelijk voor iedereen;
- onderverdeling in kind en jeugd en volwassenen;
- betere indeling;
- goed letten op alfabetisering, bv groepspraktijk is geen aanduiding voor wat dan ook;
- overzicht, eenvoud en duidelijkheid;
- verwijzingen naar websites van de betreffende hulpverleners.

Organisatorisch

- up-to-date zijn. Uiteraard zonder dat dit mij als werker veel tijd gaat kosten.

Informatiebehoefte

- personalia van praktijk, het gemakkelijk kunnen vinden van adresgegevens;
- het makkelijk vinden/opzoeken van zorg en welzijnsorganisaties en de bereikbaarheid en voorwaarden, digitaal of telefonisch;
- overzicht van alle diensten;
- een overzichtskaart van Nijkerk waar alle op onderwerp gevonden professionals zich bevinden;
- informatie voor specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld een indeling in meerdere levensfasen;
- bij de betreffende aanbieder ook een korte omschrijving van het aanbod;
- informatie gericht op de behoefte van de burger (geen advertentie).

Overig

- "er is een verschil tussen professionals en burgers. Ik ben professional en kijk niet op wegwijzer omdat ik denk dat dat voor de burger is";
- de sociale kaart is minimaal even belangrijk voor de hulpvrager als voor de hulpverlener.

4.2 programma van eisen zorgprofessionals perspectief

Het is verstandig deze wensen/eisen (en die uit de andere PVE's) nog vast te stellen met bijvoorbeeld panels en andere partijen.

Categorie	Criterium
Gebruikersinterface	<ul style="list-style-type: none">- Duidelijk en overzichtelijk- Rustig en helder beeld- Visueel: werken met plaatjes/pictogrammen (bijv. voor laaggeletterden)- Eenduidige lay-out
Zoeksystematiek	<ul style="list-style-type: none">- Meerdere manieren om te zoeken, logische, eenvoudige goedwerkende zoekfuncties<ul style="list-style-type: none">o Zoeken op trefwoordeno Zoeken op probleem/onderwerpo Zoeken op organisatieo Zoeken op discipline- Zoekfunctie mogelijk in andere talen- Zoeksysteem die ook zoekt op gedeelte van titels- Zoekfunctie waarbij met verschillende woorden toch bepaalde disciplines gevonden worden (verloskundige ook kunnen vinden met zwanger, kinderwens, echo etc.)
Informatiebehoefte	<ul style="list-style-type: none">- Verschillende informatiestromen<ul style="list-style-type: none">o Overzicht van alle zorg- en welzijnsorganisaties incl. bereikbaarheid (digitaal of telefonisch), openingstijden, voorwaarden, korte beschrijving van het aanbod et cetera (personalia van organisaties)o Overzicht van alle diensteno Overzichtskaart van Nijkerk waar alle op onderwerp gevonden professionals zich bevinden- Toepasselijke antwoorden op je zoekvraag- Alleen actuele informatie- Informatie voor specifieke doelgroepen (onderverdeling in meerdere levensfasen)- Informatie gericht op de burger (geen advertentie)- Letteren op alfabetisering (groepspraktijk is geen aanduiding voor wat dan ook)- Linken naar andere organisaties
Functionele/technische eisen	<ul style="list-style-type: none">- Toegankelijk voor iedereen, denk ook aan bijvoorbeeld slechtzienden- Eenvoudig in gebruik- Goede indeling, bijvoorbeeld onderverdeling in jeugd en volwassenen
Organisatorische eisen	<ul style="list-style-type: none">- Helder doel van de wegwijzer (voor welke doeleinden gebruiken en op welke vragen geeft hij antwoord)- Gebruik stimuleren, meer ervaring = meer gebruik- Up to date zijn, zonder dat het te veel tijd in neemt van de professional
PR/communicatie	<ul style="list-style-type: none">- Lokale bekendheid (flyer o.i.d.)
Overig	<ul style="list-style-type: none">- Verschil tussen professional en burger. Duidelijk maken wat het biedt voor de professional- Wegwijzer net zo belangrijk maken voor de professional als voor de burger

5. Compleet programma van eisen

De onderzoeksfase heeft verschillende invalshoeken gekend. Zo is er informatie verkregen via verschillende perspectieven (inwoner, welzijnssector en de (zorg)professional). Er zijn dan ook op verschillende niveaus sterktes, zwaktes en kansen naar voren gekomen. Bovengenoemde zijn steeds vastgelegd in een "eigen" programma van eisen. Onderstaand zijn al deze eisen samengevoegd tot één programma van eisen.

Categorie	Criterium
Gebruikersinterface	<ul style="list-style-type: none">- Duidelijk en overzichtelijk, niet té veel informatie en knoppen- Rustig en helder beeld, niet te veel prikkels- Waar nodig visueel: werken met plaatjes/pictogrammen (bijv. voor laaggeletterden)- Eenduidige lay-out- Aantrekkelijk/uitnodigend- Duidelijke kopjes, helder lettertype- Zichtbaar dat het een site is van de gemeente Nieuwegein- Ook voor digibeten- Simpel maar niet kinderachtig- Het moet leuk zijn- Leesbaarheid van telefoonnummers (0123456789 voor sommigen moeilijk te lezen dus bijv. 012-345 67 89)
Zoeksysteem	<ul style="list-style-type: none">- Meerdere manieren om te zoeken, logische, eenvoudige goedwerkende zoekfuncties<ul style="list-style-type: none">o Zoeken op logische zoek-/trefwoorden (google-achtig zoeken). Zoeken op probleem i.p.v. trefwoord, op delen van zoekcriteria of bij verkeerde spellingo Zoekfunctie op trefwoord (met mogelijkheid om categorieën/thema's aan te vinken)o Zoeken op organisatie/adressenlijsto Zoeken op disciplineo Zorgleefdomeinen/thema'so Vraagverheldering/vraagboom (vraaggeleiding is eenvoudig, logisch en kort (snel))o Mogelijkheid tot vraagverheldering- Optie om ook te zoeken in een lijst met onderwerpen op alfabet- Zoekfunctie mogelijk in andere talen- Zoekfunctie waarbij met verschillende woorden toch bepaalde disciplines gevonden worden (verloskundige ook kunnen vinden met zwanger, kinderwens, echo etc.)- Duidelijk zoekpad op de website; mogelijkheid voor niveau terug-functie- Bij onderwerpen de aanduiding vrijwilligersorganisaties/initiatieven- Niet te veel doorklikken
Informatiebehoefte	<ul style="list-style-type: none">- Verschillende informatiestromen<ul style="list-style-type: none">o Overzicht van alle zorg- en welzijnsorganisaties incl. bereikbaarheid (digitaal of telefonisch), openingstijden, voorwaarden, korte beschrijving van het aanbod et cetera (personalia van organisaties)o Overzicht van alle diensteno Overzichtskaart van Nijkerk waar alle op onderwerp gevonden professionals zich bevinden- Toepasselijke antwoorden op je zoekvraag ("of zocht u naar" toevoegen)- Alleen actuele, bijgewerkte informatie- Praktische, directe en zinvolle informatie (niet te wollig)- Algemene informatie over zoekopdracht/onderwerp verschijnt boven aan- Formele (zorg)mogelijkheden verschijnen eerst, gevolgd door informeel- Informatie verschijnt op volgorde van stedelijk, naar wijk en als laats landelijk- Algemene informatie als informatie over relevante/lokale (WMO) wet- en regelgeving en verzekeringen- Informatie voor specifieke doelgroepen (onderverdeling in meerdere levensfasen) Informatie opsplitsen (bijvoorbeeld 0-15, 15-35, 35+)- Informatie gericht op de burger (geen advertentie)- Vergelijkfunctie- Vraag en aanbod op de wegwijzer (het ontmoeten)- Een agendafunctie met activiteiten in Nijkerk (deze mogelijk op termijn integreren met bijvoorbeeld de agenda die er nu komt voor recreatie en toerisme: uitinnijkerk.nl)

- Verwijzing/linken naar andere (handige) organisaties/ websites
- Bij geen resultaat of onjuist advies dan doorverwijzing naar telefoonnummer wijkservicepunten of de mogelijkheid een vraag achter te laten met terugbelfunctie

Functionele/technische eisen

- Toegankelijk voor iedereen, denk ook aan bijv. slechtzienden
- Publieksvriendelijk, makkelijk in gebruik (voor inwoner én professional)
- Goede indeling, bijv. onderverdeling in jeugd en volwassenen
- Invoer moet makkelijk/lekker werken
- Levend/actueel
- Seintje naar nieuwe organisaties, die er nog niet op staan
- Passend aanbod/duidelijke PDF presenteren en kunnen uitprinten (bijvoorbeeld met tips en overzicht van aanbieders/gegevens, niet alleen de pagina)
- Mogelijkheid als bezoeker om ontbreken van informatie of onjuist advies terug te koppelen (ook anoniem), feedback over systeemverbeteringen of organisatie toevoegen
- Helpfunctie met gebruiksaanwijzing
- Eventueel aparte portalen voor specifieke gevallen, doelgroepen, domeinen

Organisatorische eisen

- Vaststellen helder doel van de wegwijzer (voor welke doeleinden gebruiken en op welke vragen geeft hij antwoord)
- Goede borging:
 - o duidelijk beleid en rolverdeling (ook m.b.t. verantwoordelijkheden)
 - o Beheer beleggen (= permanent)
 - o Inhoudelijk blijven checken op verbeterlagen e.d.
- Up to date zijn, zonder dat het te veel tijd in neemt van de professional
- Goede vindbaarheid
- Investeren in training voor professionals (beter + meer PR aan geven + regelmatig aanbieden)

PR/communicatie

- Lokale bekendheid (flyer o.i.d.)
- Duidelijk(er) op de site van de gemeente en anderen
- (Meer) aandacht/publiciteit
- (Meer) ambassadeurs die de wegwijzer promoten
- Het gebruik stimuleren (onder inwoners én professionals)

Overig

- Wegwijzer net zo belangrijk maken voor de professional als voor de burger
- Eén punt voor 0-100 jaar: eventueel koppeling met de website van het CJG
- Fysieke wegwijzer (papier)
- Fysieke wegwijzer (loket o.i.d.)
- Voorkomen dat iedereen zijn eigen systeem maakt, is efficiënter (voordeel van de gecombineerde database (G!ds))

6. Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk worden de resultaten uit het onderzoek/de uitwerking van het plan beknopt weergegeven. Allereerst worden enkele conclusies beschreven waaronder vervolgens de aanbevelingen volgen, gecategoriseerd naar niveaus.

6.1 Conclusies

1. Er is na veel inspanning een mooi product ontstaan, de wegwijzer. Echter, een goede borging en beleid missen. Zo is het doel van de wegwijzer (en voor welk doel hij ingezet kan worden en op welke vragen hij antwoord geeft) en de rol/taak/verantwoordelijkheidsverdeling (intern en extern) niet helder. Tevens is de wegwijzer te vroeg "losgelaten" en niet goed opgepakt in de praktijk. Het beheer is niet goed belegd.
Echter, een sociale kaart en dus de wegwijzer is een levend product. Dit kan niet gezien worden als een afgerond project, het is een permanente taak.
2. De wegwijzer wordt niet tot nauwelijks gebruikt(/ingezet). Dit blijkt onder meer uit Google Analytics, alle gesprekken die zijn gevoerd en de enquêtes die zijn uitgezet.
3. De wegwijzer is onvoldoende bekend. Er is dan ook weinig aandacht besteed aan promotie/publiciteit, de wegwijzer is onvoldoende vindbaar en er zijn te weinig ambassadeurs die de wegwijzer naar voren brengen.
4. De training hoe de professionals zelf de website kunnen aanvullen was niet voldoende en is niet goed benut, er was te weinig animo.
5. De meningen over de wegwijzer an sich zijn verdeeld. Zo wordt door het feedbackteam aangegeven dat de wegwijzer niet aantrekkelijk is, geen uitstraling heeft, te zakelijk, fantasieloos en ontmoedigend is. Echter blijkt uit de enquête onder de inwoners dat twee derde de algehele indruk "goed" vindt, meer dan de helft vindt de wegwijzer uitnodigend, duidelijk en overzichtelijk. Uit de enquête onder de professionals blijkt dat meer dan de helft de algehele indruk "matig of slecht" vindt. Daarbij geven zij aan dat ze het een onduidelijke site vinden, de weg moeilijk te vinden is en de zoekfunctie niet fijn is.

Bovenstaand zegt echter niet per se iets over hoe men de wegwijzer in het gebruik vindt.

Meer conclusies over de inhoud van de wegwijzer zijn te vinden in het programma van eisen in hoofdstuk 5. Deze is ontstaan uit de vier losse programma's van eisen.

6. Er is wel behoefte aan één centraal punt, zowel vanuit inwoners als professionals

6.2 Aanbevelingen

Aanbevelingen bestuursniveau

- Doel duidelijk hebben.
- Rollen en verantwoordelijkheden duidelijk uitschrijven en het beheer goed beleggen.
- Momenten vastleggen waarop je google Analytics analyseert.

Aanbevelingen organisatorisch niveau

- Het gebruik meer stimuleren en integreren, zowel van professionals als inwoners:
 - o ontwikkeling/inzet strategie voor motiveren en betrekken van gebruikers;
 - o er voor zorgen dat de wegwijzer geïntegreerd is in de processen van de gebruiker en dus in de processen van de professional. (Een link naar) de wegwijzer integreren in de systemen van de professionals, hij moet zichtbaar zijn;
 - o de wegwijzer als widget integreren op het persoonlijk gezondheidsdashboard.
- De wegwijzer dient aan te sluiten bij de behoefte van de gebruiker. Men komt op de site omdat zij iets zoeken, niet omdat wij informatie bieden. Het gebruikersperspectief dan ook vanaf nu meenemen en borgen:
 - o gebruikers betrekken bij (her)ontwikkeling. De eerste start is gemaakt door de vragenlijsten, nu door met bijvoorbeeld panels;
 - o daarbij ook een gebruikerstest organiseren om in te gaan op de inhoud, en een gebruikerstest wanneer hij "gevuld" is;

- bewustwording stimuleren door bijeenkomsten. Bespreken van de mogelijkheden en kennismaking met de wegwijzer zelf.
- Investeren in (het opzetten van) trainingen voor professionals en het begeleiden van inwoners/ inwonerseducatie. Dit regelmatig aanbieden.

Aanbevelingen promotioneel niveau

- Ambassadeurs die de wegwijzer naar voren brengen (Jalp kan materiaal regelen).
- Zorg voor goede vindbaarheid van de wegwijzer, Zoekmachine Optimalisatie (Search Engine Optimisation, SEO).
- De gemeente moet misschien de keuze maken om de informatie niet dubbel te leveren maar alleen op de wegwijzer (veel informatie wordt nu dubbel gepubliceerd, bijvoorbeeld op de website van de gemeente én op de wegwijzer). Zo dwing je mensen daar heen te gaan. Er is dan pas écht één plek.
- Gesprek met het loket MO, zij gebruiken de wegwijzer niet (wel in digitale handtekening).
- Eventueel wegwijzer Facebookpagina en Twitteraccount gaan gebruiken om bereik en interactie te vergroten.

Aanbevelingen "inhoudelijk" niveau

- Sociale marktplaats inbedden ofwel de ontmoetfunctie (vraag en aanbod op de wegwijzer).
 - Betrekken vrijwilligersvacaturebank Sigma
 - Wehelpen.nl / Zorgvoorekaar
 - Een mogelijkheid van Jalp is burgerkracht stimuleren met de koppeling van een sociale marktplaats of informele zorgdienst of met Jimmy's (voor jongeren).
- Maak een aantrekkelijke, actuele en levendige homepage.
- Evenementen en activiteiten stimuleren.
- Nieuws. Maakt website levendig en actueel.
- Interactie bevorderen.
- Themaportaal aan vast bouwen (voor specifieke doelgroepen: jeugd, ggz, vb et cetera).
- Een vergelijkfunctie van diensten/producten op de wegwijzer.
 - Eventueel ook de mogelijkheid om ervaringen met elkaar te delen.
 - Jalp biedt een dergelijke productvergelijker, het is dus technisch mogelijk.
- Vaststellen van het PVE door bijvoorbeeld panels en andere partijen (een "akkoord" halen)
- Het PVE naast de wegwijzer leggen, wat heeft de wegwijzer al wel en wat nog niet (voldoende).

Aanbevelingen overig

- Niet iets vóór de gebruiker maken maar samen mét.
- Vervolgens:
 - Een analyse maken: wat hebben we (of anderen) al wat we kunnen gebruiken en wat moet ontwikkeld worden?
 - Haalbaarheid in kaart brengen (budget, kosten, capaciteit, organisatie, techniek).
 - Besluitvorming over concreet voorstel inclusief kosten, taakverdeling en capaciteit.
- In gesprek gaan met de leverancier over de mogelijkheden.
- Een koppeling maken met het sociaal wijkteam. Vanaf januari 2015 hebben zij een belangrijke rol en zij staan dicht bij de inwoner.
- De gemeente gaat mogelijk de wegwijzer en de website van het CJG koppelen. Zorg dat op dit moment deze aanbevelingen worden meegenomen.

6.3 Wat is er (eventueel) extra nodig voor een optimaal gebruik van/de ideale sociale kaart?

Zoals in de inleiding al werd aangegeven, is er tijdens dit project nog niet specifiek gekeken naar de vraag en dus het matchen/koppelen van vraag en aanbod (health matching).

Echter, om vast aan te geven wat van belang kan zijn voor een optimaal gebruik van de wegwijzer, worden enkele mogelijkheden hier toch kort benoemd. Denk aan:

- Een APP
 - Wanneer hier mogelijkheden in gezien worden kan er contact worden opgenomen met bijvoorbeeld Active info. Zij hebben een verwijzingsapp ontwikkeld.
- Fysieke sociale kaart (digitaal werkt niet voor iedereen)
 - Op papier
 - Er is een werkgroep onder aanvoering van Sigma bezig met de herziene versie van de papieren wegwijzer (de zilveren gids, nu specifiek alleen voor

- senioren) en tevens met een dementiewijzer voor Nijkerk. Mogelijk is hier een verbinding te leggen.
- o Leefstijl/gezondheidsloket.
Laagdrempelig fysiek informatiepunt voor informatie en advies over leefstijl en gezondheid.
 - Voorbeeld: <http://www.hetbeweegloket.nl/>. Dit concept zou De Nije Veste eventueel mogen gebruiken.
- o (Digitale) leefstijl/gezondheidstafels.
Informatie over gezondheid, welzijn en ziekte is op centrale plaatsen beschikbaar via zogenaamde gezondheidstafels.
Een dergelijk loket en/of leefstijltafel zou goed gevestigd kunnen worden bij de apotheek in gezondheidscentrum De Nije Veste, in de bibliotheek of in het gemeentehuis. Dit is goed in zicht en de mensen komen daar vaak al.
- Via local connect informatie door heel Nijkerk heen (via het glasvezelnetwerk in Nijkerk). Zo kom je ook "achter de voordeur".
 - o Wanneer hier mogelijkheden in gezien worden, contact opnemen met (bibliotheek) Nieuwegein, zij maken hier al gebruik van.

6.4 Slotconclusie

De gemeente heeft twee jaar geleden gedaan wat moest gebeuren en wat zij konden: een mooie wegwijzer gerealiseerd. Organisatorisch zit er een goed systeem achter de wegwijzer en men vindt het er mooi uitzien. Er zijn inmiddels alleen veel ontwikkelingen gaande. Dit zijn allemaal veranderingen en hierbij horen hele nieuwe gedachten waar de wegwijzer nog niet optimaal voor is gebouwd.

De vorm is dus goed, maar het is onvoldoende gericht op de huidige functie. Wat is nu dus de meerwaarde en wanneer krijgen we nu ook de juiste resultaten?

Een goed werkende wegwijzer is van belang (niet alleen omdat externe signalen hierop wijzen). Gemeenten krijgen door de decentralisaties en bijkomende bezuinigingen in 2015 een andere gemeentelijke taak. Zij moeten dingen anders gaan organiseren. Daarom wordt er een steeds groter beroep gedaan op het zelf organiserend vermogen van de samenleving en het leveren van een eigen bijdragen, de participatiemaatschappij. Om gehoor te geven aan de maatschappelijke ontwikkelingen, is het van belang om de inwoners dan ook tools aan te reiken zodat ze daadwerkelijk zelf meer kunnen doen. Hoe meer vorm en inhoud zij kunnen geven aan hun eigen inzet, hoe minder vaak zij een beroep zullen hoeven doen op de zorg en dus ook de gemeentelijke ondersteuning.

Al met al is er drie jaar na dato een nieuwe behoefte ontstaan. Er zitten nog genoeg mogelijkheden in de bestaande wegwijzer maar deze worden nog onvoldoende benut. Het is dan ook aan te raden om een traject in te zetten om de wegwijzer goed in te richten op de nieuwe Nijkerkse behoeften.

Ter verduidelijking:

Je koopt een mooie auto met de nieuwste snufjes. Echter, niets werkt precies zoals het zou moeten. Technisch gezien kan de auto van punt A naar punt B komen, maar ze zijn één ding vergeten: een goede navigatie. De auto is dus wel gebouwd maar in de uitwerking zitten nog hiaten waardoor het niet het resultaat oplevert wat hij wel kan opleveren.

BIJLAGEN

Bijlage 1. Rapportage Google Analytics

Bijlage 2. Initiatieven en een korte analyse

Sociale kaart/website	Leverancier/ aanbieder	In het kort	Extra opmerking(en)
Regelhulp www.regelhulp.nl http://www.verdermetregelhulp.nl/	VWS	Regelhulp is een wegwijzer van de overheid voor iedereen die op zoek is naar zorg en ondersteuning. Regelhulp biedt zowel landelijke informatie als informatie uit uw eigen gemeente.	<ul style="list-style-type: none"> - stelt informatie beschikbaar aan gemeenten via een zogenaamde content feed. - De gemeente kan informatie via het gemeente portaal aanvullen met informatie over lokaal beleid en verwijzingen naar lokale informatie en dienstverlening.
MEE https://www.socialekaartnederland.nl/	MEE	Een sociale kaart met adressen en informatie over organisaties rond wonen, welzijn en zorg (voor mensen met een beperking). Dit digitale adressenbestand bevat informatie over ongeveer 60.000 organisaties.	<ul style="list-style-type: none"> - Behalve bij de MEE organisaties zelf wordt de Sociale kaart gebruikt bij ongeveer 70 gemeenten met een eigen Sociale kaart website.
Zorgkaart Nederland https://www.zorgkaartnederland.nl	NPCF	ZorgkaartNederland biedt een compleet en onafhankelijk overzicht van het zorgaanbod in Nederland. Voor professionals dient het als een betrouwbaar overzicht van patiëntwaarderingen en een handige (verwijs)functie naar andere zorgprofessionals en organisaties	-
Eigenkrachtwijzer Bijv. www.eigenkrachtwijzeralmere.nl		Een laagdrempelig hulpmiddel om antwoord te krijgen op vragen over wonen, werken, zorg en welzijn. De vragen zijn generiek toepasbaar, alleen de oplossingen worden per gemeente specifiek toegevoegd.	<ul style="list-style-type: none"> - De bezoeker komt met een vraag of een gedachte, via themavragenlijsten terecht bij een antwoord, oplossing of oplossingsrichting die de (leef)situatie eenvoudig kan verbeteren.
VIND Hulpwijzer Bijvoorbeeld: www.hulpwijzerdrechtsteden.nl	SDU Information Solutions	VIND Hulpwijzer informeert en adviseert over wonen, welzijn, zorg en werk & inkomen. VIND Hulpwijzer informeert en adviseert cliënten aan de hand van de lokale sociale kaart en intelligente vraagbomen.	<ul style="list-style-type: none"> - Hulpwijzer geeft tijdens het invullen tips. Klik op de tip en ga gelijk naar het goede advies.
Digivers http://www.orangehill.nl/uitgelicht/digivers www.haagseouderen.nl	Orangehill	Burgerportaal voor het sociaal domein. Vanaf 1 januari 2015 de online plek waar uw inwoners zelfstandig én op eigen kracht in staat zijn tot op wijkniveau het juiste informele en formele aanbod te vinden.	Sociaal portaal waarin met slimme zoekmiddelen drie belangrijke onderdelen worden samengebracht: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tekst 2. Organisaties uit de sociale kaart 3. Aanbod (lokale activiteiten, cursussen, bijeenkomsten etc.
RotterdamSportstad http://rotterdamsporstad.nl/	De gemeente Rotterdam, Rotterdam Sportsupport en Rotterdam Topsport.	Een sport- en beweegdatabase, waarin op dit moment al duizend sport- en beweegactiviteiten zijn opgenomen.	<ul style="list-style-type: none"> - Aanbod gericht, goede filters - Alleen sport

<u>"Sociale marktplaats"</u>	<u>Leverancier/aanbieder</u>	<u>In het kort</u>	<u>Extra opmerking(en)</u>
Wehelpen https://www.wehelpen.nl/	Coöperatie opgericht door Achmea, Bureauvijftig, CZ, Menzis, PGGM, Rabobank, The Caretakers en VitaValley.	Met wehelpen.nl kun je hulp vragen en hulp aanbieden. Ook kun je samen met bekenden zorgen voor een hulpnetwerk voor een ander.	- (ledenbijdrage afhankelijk van omvang gemeente)
Zorgvoorelkaar http://zorgvoorelkaar.com/	Zorgvoorelkaar	Een platform waar mensen met een hulpvraag eenvoudig zelf de hulp kunnen vinden die ze nodig hebben. Door mensen met elkaar in contact te brengen, komt vraag naar en aanbod van zorg en hulp samen.	- Zoekmachine, op omgeving, divers filters - Vrijwillige en professionele hulp
Buuv www.buuv.nu		De buurtmarktplaats voor en door bewoners waar vraag en aanbod elkaar vinden. Bij BUUV gaat het om diensten die je als bewoners voor elkaar kan doen zonder dat er iets tegenover staat.	- BUUV is actief in Haarlem, Zaanstad, IJmond (Beverwijk, Heemskerk en Velsen) en Amsterdam Zuid.
www.wikiwijk.nl			
www.mijnbuurtje.nl			
www.wijkconnect.com			
www.verbeterdebuurt.nl			
www.buurbook.nl			
www.vraagelkaar.nl (in overleg)			
www.participatiekaart.nl			

Een korte analyse

Onderstaand een aantal punten die opvallen als je een tijdje op de wegwijzer zit te surfen.

- Onaantrekkelijke homepage (voldoen deze aan de webrichtlijnen?).
 - o Eventueel de onderwerpen meteen op de homepage, spreekt meer aan.
- De pagina-indeling is niet logisch, veel loze ruimte.
 - o Daarbij ook de indeling van de kopjes en dergelijke.
- Vooral onderwerpen, aanbod en organisaties uitlichten. Dat is wat inwoners willen.
- Links + contact staan niet bij elkaar.

Technisch gaat er veel fout:

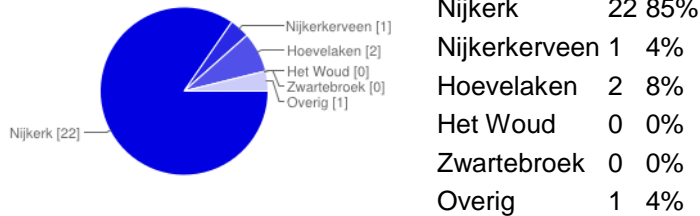
- Je krijg niet altijd een goed antwoord op je zoekvraag (als ik zoek op autisme krijg ik als eerst het aanbod speciaal onderwijs). Dit heeft mogelijk met de invoer van zoekwoorden e.d. te maken.
- Alles werkt met uitklapfuncties maar dat valt niet op en ziet waarschijnlijk niet iedereen (organisaties, contact etc.). Ze zien als eerst onderwijs, zoeken dat niet en zijn dus weg.
- Durf te vragen: link naar bemiddelpunt = Harderwijk, niet Nijkerk??
- Ervaringen zijn niet van Nijkerkse inwoners, dat is jammer.

Er kan overigens een veel uitgebreidere analyse plaatsvinden. Echter is besloten om meer tijd te besteden om achter de perspectieven, meningen en wensen van de gebruikers te komen. Zij zijn uiteindelijk degene die gebruik moeten maken van de wegwijzer.

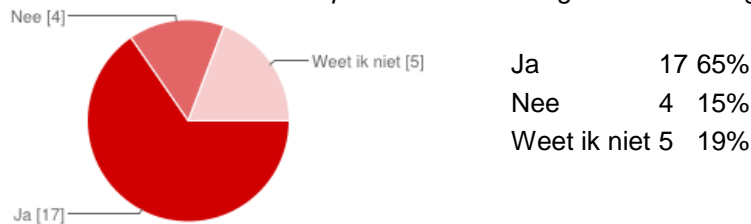
Bijlage 3. Enquête inwoners

De enquête is ingevuld door 26 bewoners, woonachtig in Nijkerk, Nijkerkerveen, Hoevelaken en één onbekend/overig. Een meerderheid van hen (65%) geeft aan behoefte te hebben aan één centraal punt voor alle vragen rondom zorg- en welzijn:

Waar bent u woonachtig?

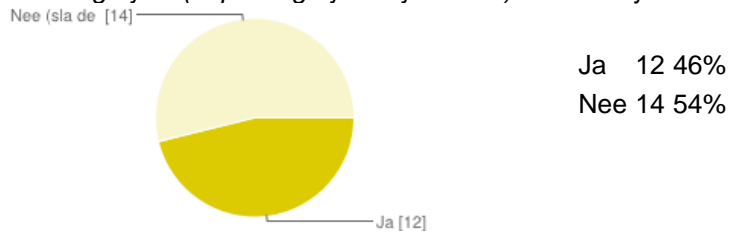


Heeft u behoefte aan één centraal punt voor al uw vragen rondom zorg- en welzijn?



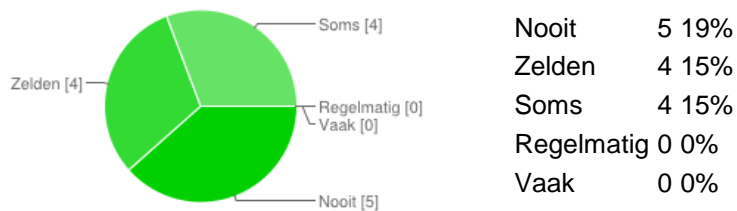
Echter is de wegwijzer bij 54% niet bekend:

Is de wegwijzer (<http://wegwijzer.nijkerk.eu/>) bekend bij u?



Van die 46% (12 inwoners) waarbij de wegwijzer wel bekend is, maakt niemand regelmatig of vaak gebruik van de wegwijzer. 38% van die inwoners maakt nooit gebruik van de wegwijzer, en 31% zelden en 31% soms.

Zo ja, maakt u wel eens gebruik van de wegwijzer?



17 deelnemers geven aan nu hun vragen te googlen, 10 deelnemers raadplegen wel eens de gemeentegids en 7 deelnemers hun huisarts.

Maar 5 van de 26 deelnemers gaat nu met zijn/haar vraag naar de wegwijzer.

Waar gaat u nu heen/kunt u nu terecht met uw vragen? (hier waren meerdere antwoorden mogelijk)

De wegwijzer/sociale kaart	5	19%
Mijn (huis)arts	7	27%
Google	17	65%

Een psycholoog	0	0%
Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)	0	0%
Gemeentegids	10	38%
Nergens	0	0%
Overig	6	23%

Bij overig zijn de website van de gemeente, Icare kruiswerk, huis aan huisbladen, sigma, PCOB en "ik zoek bij mijn vraag een passend adres" ingevuld.

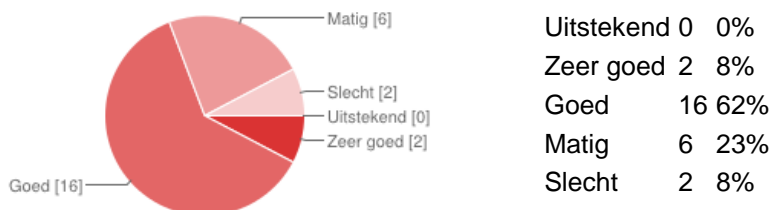
Om nog enkele verdiepende vragen met betrekking tot de wegwijzer te kunnen stellen, was het van belang dat iedereen de wegwijzer kende. Daarom hebben wij de deelnemers gevraagd wanneer de wegwijzer onbekend was om eerst kort een kijkje te nemen op de wegwijzer en vervolgens door te gaan met het invullen van de vragenlijst. Wanneer ze hier geen behoefte aan hadden stopte de vragenlijst na deze vragen.

Echter, iedereen kende hem of heeft hem bekeken dus iedereen is doorgedaan met het invullen van de vragenlijst.

Algemeen

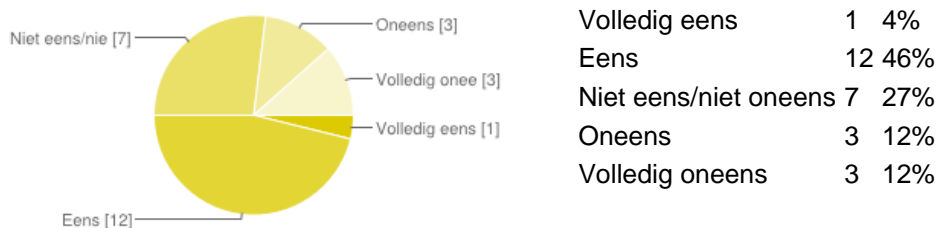
62% van de deelnemers (16 inwoners) geeft aan dat de algehele indruk goed is, 2 geven zelfs zeer goed aan. Echter geven ook 6 inwoners matig aan en 2 inwoners slecht.

Mijn algehele indruk van de wegwijzer is:



De helft van de deelnemers geeft aan dat zij makkelijk hun weg vinden op de wegwijzer. 27% is hier neutraal in en 24% is het hier niet mee eens.

Ik vind makkelijk mijn weg op de wegwijzer



Zoeksystematiek

85% van de deelnemers geeft aan dat zij een googleachtige manier van zoeken fijn vinden. Denk hierbij dus aan een zoekmachine. Daarnaast vindt 35% het belangrijk dat je ook op adressenlijst/organisatie kan zoeken, 31% op probleem in plaats van trefwoord (slecht lopen in plaats van rollator) en 31% op vastgestelde onderwerpen/thema's/leefdomeinen.

Echter zijn alle mogelijkheden minstens vijf keer aangevinkt en dus zijn meerdere zoekmanieren wenselijk.

Hoe zou u willen zoeken op de wegwijzer? (hier waren meerdere antwoorden mogelijk)

Op zoek/trefwoord (denk aan Google)	22	85%
Op probleem in plaats van trefwoord (slecht lopen in plaats van rollator)	8	31%

Mogelijkheid tot vraagverheldering	6	23%
Zoeken met behulp van een vraagboom (via een aantal vragen wordt u geleid naar de juiste informatie)	7	27%
Op adressenlijst/organisatie	9	35%
Op wijk	5	19%
Op vastgestelde onderwerpen/thema's/leefdomeinen	8	31%
Overig	1	4%

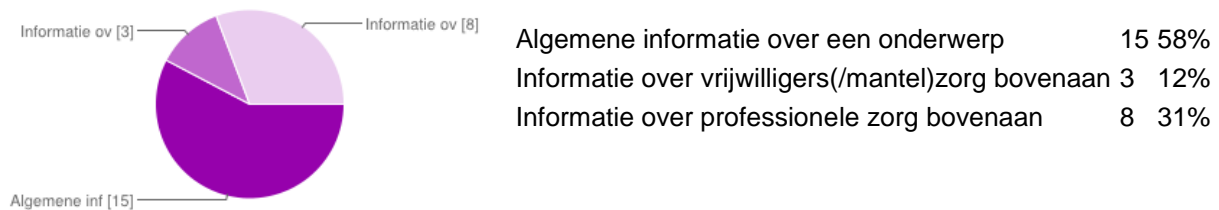
Overige opmerkingen wat betreft zoek(systematiek)

- Kort maar krachtig, dus daarop moet de wegwijzer worden ingericht. Het aanbod is overdonderend. Je zou de zorgwijzer op maximaal een A4 moeten kunnen presenteren/afdrukken. Bijv. voor de computer loze ouderen. Sommige organisaties zijn onvindbaar
- ik kende de wegwijzer niet en heb er dus ook nog nooit op gezocht, maar ga het als het nodig is nu wel doen
- Ik mis bij het kopje onderwerpen de aanduiding: vrijwilligersorganisaties
- verwijzingen naar website gewenst

Informatiebehoefte

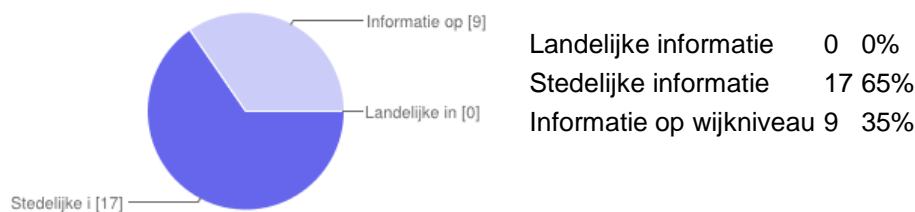
Meer dan de helft, 58% wil als eerst wat algemene informatie over hun zoekopdracht/onderwerp.

Welke informatie wilt u graag als eerst vinden op de wegwijzer?



65% van de deelnemers vindt het belangrijk om bovenaan stedelijke informatie te vinden, daarna informatie op wijkniveau en dan pas landelijke informatie/organisaties.

Welke informatie wilt u graag als eerst vinden op de wegwijzer?



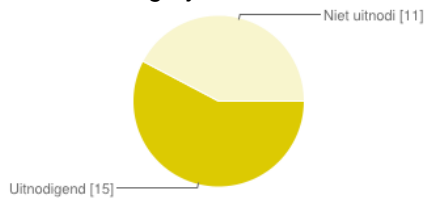
Daarbij heeft:

- 65% van de deelnemers behoefte aan algemene informatie;
- 54% van de deelnemers behoefte aan een agenda met activiteiten in Nijkerk.

Uiterlijk/uitstraling

58% van de deelnemers vindt de wegwijzer uitnodigend, 42% vindt van niet.

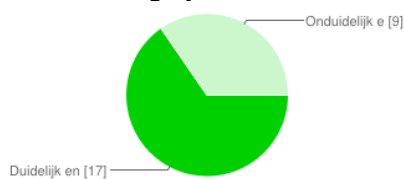
Ik vind de wegwijzer



Uitnodigend 15 58%
Niet uitnodigend 11 42%

65% van de deelnemers vindt de wegwijzer duidelijk en overzichtelijk, 35% vindt van niet.

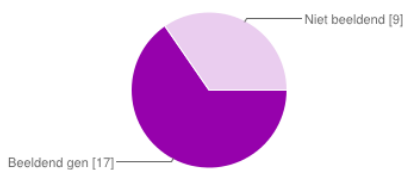
Ik vind de wegwijzer



Duidelijk en overzichtelijk 17 65%
Onduidelijk en onoverzichtelijk 9 35%

65% van de deelnemers vindt de wegwijzer beeldend genoeg, 35% vindt van niet.

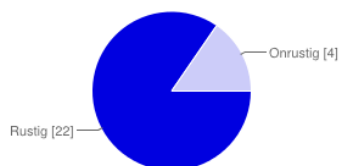
Ik vind de wegwijzer:



Beeldend genoeg 17 65%
Niet beeldend genoeg 9 35%

85% van de deelnemers vindt de uitstraling van de wegwijzer rustig, 15% vindt het onrustig.

Ik vind het uiterlijk/de uitstraling van de wegwijzer:



Rustig 22 85%
Onrustig 4 15%

Overige opmerkingen wat betreft het uiterlijk/de uitstraling

- Meer werken met dikkere letters in de kopjes
- heldere achtergrond graag iets duidelijker lettertype
- Volgens mij is het onzin om te denken dat de vormgeving van de wegwijzer zorgt voor het lage gebruik.

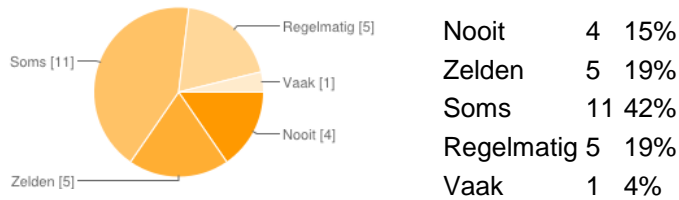
Slotvraag

Wat mag absoluut niet missen op de wegwijzer/een digitale sociale kaart?

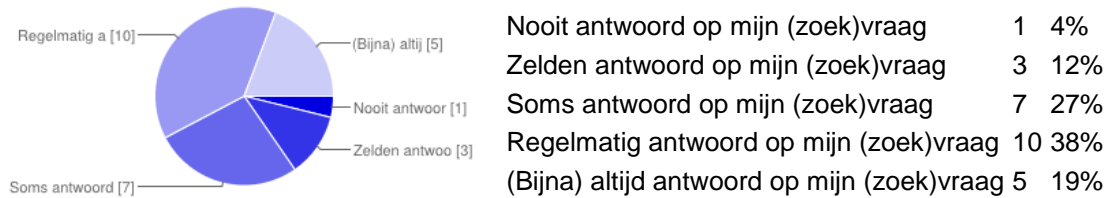
- Hulp telefoon
- aanduiding AED
- Laat zorgverleners in de breedste zin van het woord, zelf de wegwijzer gebruiken en benoemen dat ze het gebruiken. Dan krijgen mensen vertrouwen en geeft de wegwijzer meer naamsbekendheid.
- links naar betreffende websites

- telefoon nummers / e-mail adressen
- een link naar niet-gevonden antwoorden: de mogelijkheid een vraag achter te laten met terugbelfunctie
- Actuele, bijgewerkte informatie
- christelijk thuiszorg organisaties
- Helderheid en duidelijkheid

Zoekt u wel eens informatie over zorg en/of welzijn?



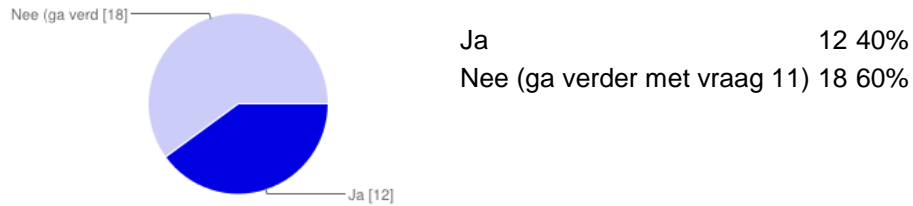
Ik vind:



Bijlage 4. Enquête zorgprofessionals

De enquête is ingevuld door 30 zorgprofessionals. Bij 60% (18 professionals) is de wegwijzer niet bekend, bij de overige 40% (12 professionals) wel.

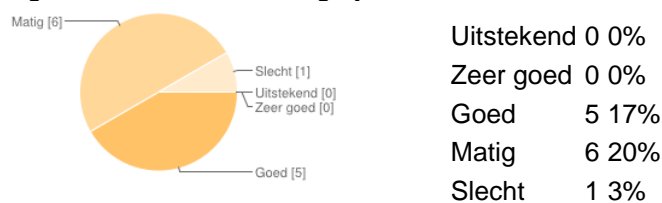
Is de wegwijzer <http://wegwijzer.nijkerk.eu/>, bekend bij u?



Vanaf hier zijn de cijfers/percentages herrekend omdat het rekensysteem uit is gegaan van 30 deelnemers. Echter bij wie de wegwijzer niet bekend was is verder gegaan naar vraag 11. Deze vragen zijn dus door 12 deelnemers ingevuld i.p.v. 30

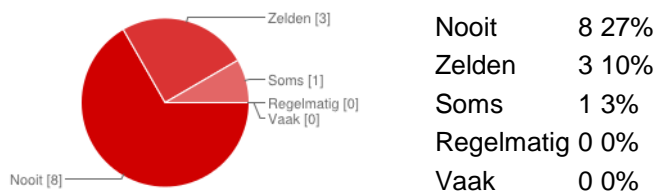
Van die 40% professionals onder wie de wegwijzer wel bekend is, vindt meer dan de helft de algehele indruk van de wegwijzer matig of slecht.

Mijn algehele indruk van de wegwijzer is:



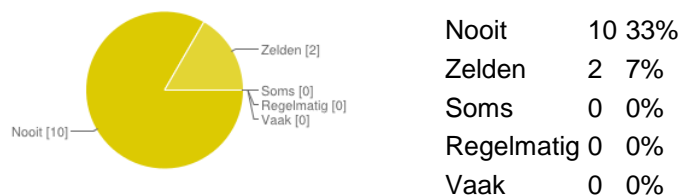
67% van hen gebruikt de wegwijzer nooit en 33% zelden of soms. Er is dus niemand bij die de wegwijzer regelmatig of vaak gebruikt:

Maakt u zelf (als professional/dienstverlener) wel eens gebruik van de wegwijzer?



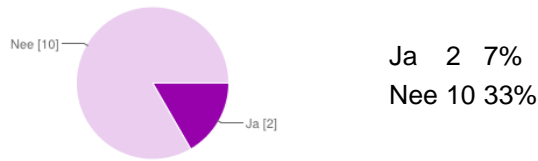
Van die 40% verwijst niemand patiënten/cliënten door naar de wegwijzer.

Verwijst u uw patiënten/cliënten wel eens door naar de wegwijzer?

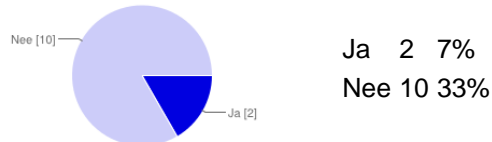


83% is er niet van op de hoogte dat zij zelf wijzigingen kunnen doorvoeren op de wegwijzer (over hun eigen stukje zorg/dienstverlening) en doen dit dan ook nooit (tevens weten zijn soms ook niet hoe dit moet). 17% weet dit wel en doet dat soms.

Bent u er van op de hoogte dat u als zorgprofessional ook zelf wijzigingen kunt doorvoeren op de wegwijzer? (over uw eigen stukje zorg/dienstverlening)



Voert u weleens wijzigingen door op de wegwijzer?



Zo niet, waarom niet?

Niet van toepassing (mijn vorige antwoord was ja)	1	3%
Ik wist niet dat dat kon	9	30%
Ik weet niet hoe dat moet	4	13%
Tijdgebrek	0	0%
Niet werkbaar/ omslachtig systeem	0	0%
Overig	1	3%

Er springt niet één reden uit waarom de wegwijzer niet gebruikt wordt als iemand hem wel kent. Het meest wordt aangegeven dat dit is omdat ze het een onduidelijke site vinden, de weg moeilijk te vinden is en er geen fijne zoekfunctie is. Daarnaast vinden ze hem niet uitnodigend.

Wanneer u de wegwijzer wél kent maar niet gebruikt: Waarom gebruikt u de wegwijzer niet/wijst u patiënten/cliënten niet door?

Er staat niet de juiste informatie op de wegwijzer	1	3%
Ik vind het een onduidelijke site	3	10%
Het is moeilijk de weg te vinden op de wegwijzer	3	10%
Er is geen fijne zoekfunctie	3	10%
Ik krijg meestal geen antwoord op mijn zoekvraag	1	3%
Ik vind de wegwijzer niet uitnodigend	2	7%
Niet van toepassing (ik gebruik de wegwijzer wel)	1	3%
Overig	6	20%

Bij overig waren "ik denk er niet aan", "ik heb geen patiënten voor wie de wegwijzer nuttig is", "verkrijgen info elders (via folders/google)", "netwerk wordt al gevonden zonder de wegwijzer", "komt niet aan de orde" en "misschien nu" ingevuld.

Tevens is de vraag gesteld wanneer men wel (vaker) gebruik zou maken van de wegwijzer.

Antwoorden waren:

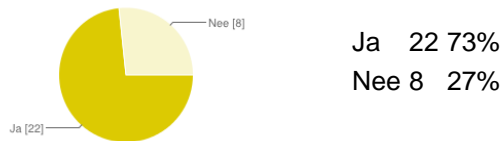
- misschien na meer ervaring met de wegwijzer, vaker gebruiken, er meer mee gewend raken
- Wanneer de antwoorden toepasselijker zouden zijn.
- Eenvoudig in gebruik, voortdurend up-to-date informatie en als het mij bekende netwerk ontoereikend zou blijken.
- meer lokale bekendheid, uitnodigende flyer ??

- Het is mij eigenlijk niet duidelijk voor welk doel de wegwijzer gebruikt kan worden en op welke vragen deze antwoord geeft. De zoekfunctie is matig en de antwoorden zijn summier, soms ook gewoon niet te vinden.
- Wanneer hier uit mijn patiëntenkring aanleiding voor is.
- Als er vragen komen voor buiten de gezondheidscentra

***Vanaf hier kloppen de cijfers, percentages en diagrammen weer.
Deze vragen zijn weer door 30 deelnemers ingevuld.***

73% van de deelnemers geeft aan behoefte te hebben aan één centraal punt voor al het aanbod.

Heeft u behoefte aan één centraal punt voor al het aanbod in de zorg- en welzijnssector?



De ruime meerderheid verkrijgt nu informatie via internet of via collega's. Daarnaast nog via het eigen systeem of de gemeentegids.

Waar haalt u nu meestal informatie omtrent het zorg- en welzijnsaanbod vandaan?

De wegwijzer/sociale kaart	2	7%
Internet (denk aan google)	27	90%
Collega's	24	80%
Eigen systeem	8	27%
Gemeentegids	5	17%
Overig	2	7%

Bij overig waren bestaand netwerk en kenniskring ingevuld.