

Workshop toekomst burgerpanel

6 juni 2023



Aanwezigen

Rijkevorsel

- Silke
- Bert

Balen

- Eline

Ravels

- Anita
- Koen
- Leen

Welzijnzorg Kempen

- Katrien

Knight Moves

- Liesbeth
- Suzan

Agenda



Hoe ziet de agenda eruit vandaag?

De geleverde inspanningen

14u10 - 14u25 Respons op de bevraging: Wie hebben we bereikt?

14u25 - 14u45 Welke ondersteuning was noodzakelijk om kwetsbare burgers te bereiken?

14u45 - 15u00 Non-respons: Wie hebben we niet bereikt?

De inhoudelijke resultaten

15u05 - 15u35 Wat leren de antwoorden ons over hoe we de drempel tot OCMW kunnen verlagen?

De toekomst

15u35 - 15u50 Conclusie: Willen jullie in de toekomst nog inzetten op digitale bevragingen van kwetsbare burgers? Wat is dan de ideale vorm?

15u50 - 16u00 Samenvatting en volgende stappen

**Welke burgers
hebben we bereikt?**



200 personen namen deel aan de bevraging 🙌

127 of 64% wonen in Balen, Ravels of Rijkevorsel

| Postcode | Aantal | Aandeel |
|--|------------|-------------|
| Rijkevorsel (2310) | 64 | 32% |
| Ravels (2380, Weelde 2381, Poppel 2382) | 44 | 22% |
| Meerhout (2450) | 22 | 11% |
| Balen (2490) | 19 | 10% |
| Hoogstraten (2320, Meer 2321, Wortel 2323) | 13 | 7% |
| Onbekend | 5 | 3% |
| Laakdal (2430, Veerle 2431) | 3 | 2% |
| Turnhout (2300) | 3 | 2% |
| Malle (2390) | 2 | 1% |
| Arendonk (2370) | 1 | 1% |
| Baarle-Hertog (2387) | 1 | 1% |
| Beerse (2340) | 1 | 1% |
| Brecht/St-Job-in-'t-Goor (2960) | 1 | 1% |
| Geel (2440) | 1 | 1% |
| Merksplas (2330) | 18 | 9% |
| stad Antwerpen (2018) | 1 | 1% |
| Zoersel/Halle (2980) | 1 | 1% |
| TOTAAL | 200 | 100% |

Ravels heeft bij voedselbedeling mensen van 'buitendorp' bereikt

Jullie bereikten hoofdzakelijk OCMW cliënten

| | Aantal cliënten dat antwoord "Ik heb nog geen hulp van het OCMW/sociaal huis nodig gehad" | Totaal aantal respondenten | % |
|------------------|---|----------------------------|-----|
| Balen | 1 | 19 | 5% |
| Ravels | 6 | 44 | 14% |
| Rijkevorsel | 14 | 64 | 22% |
| Andere gemeenten | 11 | 72 | 15% |
| TOTAAL | 32 | 200 | 16% |

Jullie bereikten alle leeftijden

| | Balen, Ravels Rijkevorsel | |
|---------------|----------------------------------|----------------|
| | <u>Aantal</u> | <u>Aandeel</u> |
| '-18 jaar | 1 | 1% |
| 18 - 25 jaar | 9 | 7% |
| 26-35 jaar | 19 | 15% |
| 36-55 jaar | 54 | 43% |
| 56 - 65 jaar | 25 | 20% |
| 65 - 80 jaar | 15 | 12% |
| '+80 jaar | 1 | 1% |
| Onbekend | 3 | 2% |
| TOTAAL | 127 | 100% |

| | Alle gemeenten | |
|---------------|-----------------------|----------------|
| | <u>Aantal</u> | <u>Aandeel</u> |
| '-18 jaar | 1 | 1% |
| 18 - 25 jaar | 14 | 7% |
| 26-35 jaar | 29 | 15% |
| 36-55 jaar | 89 | 45% |
| 56 - 65 jaar | 33 | 17% |
| 65 - 80 jaar | 26 | 13% |
| '+80 jaar | 2 | 1% |
| Onbekend | 6 | 3% |
| TOTAAL | 200 | 100% |

Is het bereik zoals verwacht?

Feedback

Rijkevorsel

- Aantal matcht met onze verwachtingen
→ We hebben vooral de OCMW medewerkers gemobiliseerd. Zij boden tablets aan zodat mensen het niet enkel via eigen gsm moesten invullen.
- Het soort profielen matcht met onze verwachtingen. Er is een mooie spreiding in leeftijden. We zijn ook aangenaam verrast over het aantal niet OCMW-cliënten die bereikt zijn.

Balen

- Doelstelling was 30 per lokaal bestuur dus het aantal is lager dan verwacht.
→ We hebben bewust low profile gecommuniceerd en niet via algemene kanalen maar ingespeeld op specifieke doelgroepen en door partners van ocmw in te schakelen. We denken dat de tijdslimiet parten gespeeld heeft.
- Het soort profielen matcht met onze verwachtingen. Er is een mooie spreiding in leeftijden.

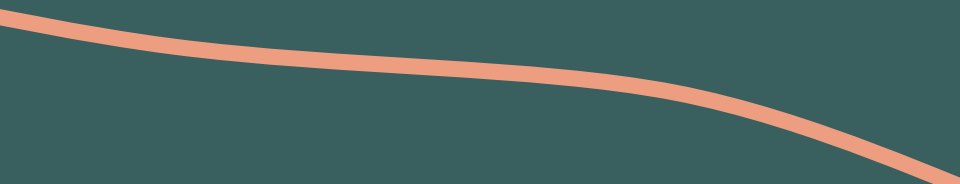
Ravels

- Aantal ligt lager dan verwacht. We denken wel dat personen uit andere gemeenten ook via Ravels bereikt zijn.
→ We hoopten dat mensen het massaal thuis zouden invullen en we werkten ook samen met de voedselbedeling en taalhuis maar bij deze laatste twijfelen we over hun bereik.
- Het soort profielen matcht met onze verwachtingen. Er is een mooie sprijding in leeftijden.

Andere gemeenten:

- Aantal ligt over algemeen hoger dan verwacht. Voor een aantal gemeenten lager dan verwacht.
- Het soort profielen matcht met onze verwachtingen. Er is een mooie spreiding in leeftijden.

**Welke ondersteuning
was nodig om
burgers te bereiken?**



Welke ondersteuning was nodig om burgers te bereiken?

Ondersteuning was nodig om diverse respons te verkrijgen

1/3 van de deelnemers geeft aan hulp genoten te hebben bij het invullen van de bevraging

In Ravels & Rijkevorsel:

>75% kreeg hulp bij het scannen van de QR-code

5-10% kreeg hulp om de vragen en antwoordmogelijkheden te lezen, begrijpen, vertalen

5% kreeg hulp om antwoorden in te voeren

Waar vulden deelnemers de bevraging in?

| | |
|---------------------------|-----|
| Thuis | 33 |
| Bij het OCMW/sociaal huis | 25 |
| Bij de gemeente | 1 |
| Partnerorganisatie | 40 |
| Onbekend/onduidelijk | 29 |
| TOTAAL | 128 |

Partners: hoofdzakelijk Rijkevorsel (33), Ravels (7)

Feedback

Jullie ondernamen heel wat inspanningen 🙌
Hoe kritiek waren onderstaande inspanningen volgens jullie om veel en diverse personen te bereiken?

Plaats het bolletje op de as. ↓
Was deze maatregel niet van toepassing in je gemeente of ken je de impact niet: zet het bolletje dan in de juiste kolom rechts van de as. →

Geen idee, we hebben dit niet gedaan

We hebben dit wel gedaan, maar geen idee wat de impact is

(1) Mensen persoonlijk vragen/aanmoedigen om deel te nemen

Absoluut niet kritiek



Absoluut wel kritiek

(2) Een tablet/smartphone ter beschikking stellen

Absoluut niet kritiek



Absoluut wel kritiek



(3) Een papieren versie aanbieden

Absoluut niet kritiek



Absoluut wel kritiek



(4) De bevraging aanbieden op andere locaties dan het OCMW (zelf of in samenwerking met partners)

Absoluut niet kritiek



Absoluut wel kritiek



(5) De bevraging verspreiden via Facebook

Absoluut niet kritiek



Absoluut wel kritiek



Rijkevorsel

- De bevraging werd al open gezet op de ipad omdat sommige camera's op gsm's geen QR-code kunnen scannen.
- Er werden 3 papieren versies gebruikt maar er werd voornamelijk ingezet op de digitale versie.
- We moesten zelf mensen aanspreken en hun motiveren om deel te nemen aan de bevraging want mensen scannen niet uit zichzelf een QR-code die in de ruimte hangt.

Ravels

- Gebruik van QR-code vormde een probleem (openen camera en wachten op link). Eens men in de bevraging zelf was, ging het vlot om in te vullen.

Algemeen - successleutels

- Persoonlijke aanspreking in plaats van via mail of brief, motiveert mensen en partners meer.
- Bij persoonlijk aanspreken goed kunnen kaderen wat en waarom de bevraging er is.
- Wifi ter beschikking hebben.

**Welke burgers
hebben we niet
bereikt?**



1) Niet iedereen die de bevraging startte, diende die in



The screenshot shows a survey analytics interface for the period 'May 9, 2023 - Today' and 'All devices'. It displays a table of survey questions with columns for 'Questions', 'Views', and 'Drop-off (?)'. The first question, 'Hallo, Bedankt om deel te nemen aan deze bevraging..Je kan geen foute antwoorden geven...', has 454 views and a 37% drop-off rate (-168). The second question, 'Welke gevoelens roept OCMW/Sociaal Huis bij jou op?', has 286 views and a 14% drop-off rate (-41). The third question, 'Bedankt !Klik op 'ik ga akkoord' om je antwoorden door te sturen naar de onderzoekers.', has 195 views and a 13% drop-off rate (-26). The fourth question, 'Denk terug aan de eerste keer dat je dacht om de stap te zetten naar het OCMW/Sociaal H...', has 245 views and a 9% drop-off rate (-22).

| Questions | Views | Drop-off (?) |
|--|-------|--------------|
| Hallo, Bedankt om deel te nemen aan deze bevraging..Je kan geen foute antwoorden geven... | 454 | -168 (37%) |
| Welke gevoelens roept OCMW/Sociaal Huis bij jou op? | 286 | -41 (14%) |
| Bedankt !Klik op 'ik ga akkoord' om je antwoorden door te sturen naar de onderzoekers. | 195 | -26 (13%) |
| Denk terug aan de eerste keer dat je dacht om de stap te zetten naar het OCMW/Sociaal H... | 245 | -22 (9%) |

1. Respondenten haakten hoofdzakelijk af bij het startscherm (overschatting non-respons!) en eerste vragen. Eens in de bevraging, is het afhaakgedrag zeer laag.
2. 13% van de deelnemers haken af bij het geven van toestemming om hun antwoorden in te zenden

2) Enkele groepen werden helemaal niet bereikt

We kunnen aannemen dat we enkele groepen van burgers niet bereikt hebben:

- We beslisten om de bevraging uiteindelijk niet te laten afnemen door maatschappelijk assistenten omwille van gebrek aan tijd/personneelsinzet.
- We boden ook niet overal actief papieren versies aan.

Wie hebben jullie niet bereikt?

Omschrijf de groepen in termen van de drempels die ze ervaren...

Balen

mensen
zonder gsm
of pc

Balen

Balen

Balen

Ravels

Personen die
aangaven
"geen tijd te
hebben"

Ravels

geen mobiele
data bij de
voedselbedeling

Ravels

1 persoon gaf
aan dat er toch
niets zou
veranderen

Ravels

Rijkevorsel

Rijkevorsel

analfabeten

Rijkevorsel

Rijkevorsel

Andere

OCMW's die geen
tijd hadden om
cliënten te
bevragen/bereike
n

Andere

"Ik heb mijn
mening over het
OCMW al gedeeld
in andere
werkgroepen"

Andere

Inschatting op
voorhand dat de
specifieke doelgroep
niet via QR code bereikt
kon worden (kwetsbare
senioren)

Andere

Algemeen

Assumpties geformuleerd door de lokale besturen

- **Assumptie 1:**
Link geopend door professionals en hulpverleners die wilden testen of die merkten dat de vragen niet voor hen maar voor hun cliënten bedoeld waren
- **Asummptie 2:**
Starten met een vraag omtrent gevoelens kan schrik opwekken bij sommigen om verder te gaan met de rest van de vragen.
- **Assumptie 3:**
Op het einde van de vragenlijst wordt een akkoord gevraagd om de antwoorden door te sturen naar onderzoekers. De term 'onderzoekers' kan schrik of argwaan opwekken. De meeste OCMW-clieënten hebben er lang over gedaan om een vertrouwensband op te bouwen met maatschappelijk assistenten en zullen deze persoonlijke info niet snel (opnieuw) delen met vreemden.

**Wat leren de
antwoorden ons over
hoe we drempels tot
OCMW kunnen
verlagen?**



Hoe kunnen we de drempels naar OCMW verlagen

01

Positief imago meer uitspelen

02

Ruim aanbod beter bekend maken

03

Schaamte wegnemen

04

Toegankelijkheid verhogen

Actie 1: OCMW kan haar positieve imago uitspelen

- 1 De bevroegde burgers ervaren in de eerste plaats **positieve emoties** bij OCMW

De meest voorkomende emoties zijn:

$\frac{1}{2}$ voelt zich **gesteund**

$\frac{1}{3}$ voelt zich **gerustgesteld**

$\frac{1}{4}$ voelt zich **hoopvol**

Jullie doen meer dan alleen mensen te helpen, soort van thuisgevoel

< 5% ervaart een negatieve emotie (boos, eenzaam, teleurgesteld)

- 2 In interviews drukken cliënten hun waardering uit voor **sterk betrokken maatschappelijk assistenten**

Disclaimer: Onderschatting van 'angst' voor controle?

De enge verhalen die ik over de OCMW heb gehoord, dat zij de vrijheid van de mensen die zij helpen afnemen

Actie 2: OCMW kan het diverse aanbod beter bekend maken

Waarom?

- 1 De bevroagde burgers zien OCMW te eng als laatste redmiddel

>1/4 dacht 'dat zijn situatie niet ernstig genoeg was' om naar het OCMW te stappen

- 2 Heel wat suggesties van bevroagden om het makkelijker te maken voor mensen om hulp te vragen duiden op onbekendheid van het aanbod

Ik weet dat veel mensen ook niet weten wat er bij het OCMW allemaal kan.

Meer informatie geven (>15x)

- 3 OCMW steun wordt als een 'aalmoes' gezien voor wie echt geen andere oplossing heeft en niet als iets waar je 'recht' op hebt zodra je aan bepaalde voorwaarden voldoet.

Actie 2: OCMW kan het diverse aanbod beter bekend maken

Hoe?

Voorkeurskanalen bevroegde burgers om te vernemen over rechten:

60% een persoonlijk gesprek met assistent

34% e-mail

20% 'via iemand die ik goed ken'

16% folder

15% infosessie bij OCMW

Minder dan 10%: zelf opzoeken op internet, infosessie bij gemeente of andere organisatie

Vrije suggesties bevroegden:

- Affiches
- Papier
- Radio, Tv
- Huisbezoeken
- Lokaal gemeentelijk infoblad
- Gemeentelijke ambtenaren burgerlijke stand
- Zitdagen Ouderavond scholen, rusthuizen
- + Inhoudelijk duidelijk maken dat OCMW ruimere ondersteuning biedt dan enkel 'laatste redmiddel in hoge nood'

Actie 3: Rekening houden met schaamte

Waarom?

- 1 **>1/3** van bevroegde cliënten geeft aan bezorgd te zijn “dat andere mensen zouden weten dat ik hulp nodig heb”
- 2 De rol van **schaamte** blijkt duidelijk uit vele suggesties van bevroegden om de drempel te verlagen

*Nee je moet zelf over de drempel heen.
De druk van buitenaf maakt het moeilijk*

Durven praten

*Als de mensen die nu bij de OCMW voelen dat zij
in hun eigen normen en waarden worden gelaten
door de OCMW*

Als je niet durft ga best met je ma

Je drempelvrees overwinnen

*Ik denk dat het nooit echt makkelijk is om te
vragen, tenzij het echt niet meer lukt*

Minder taboe maken

Durven praten over met vrienden en familie

Het taboe stoppen

Je hoeft je niet te schamen

*Ocmw integreren in bv het gemeentehuis zodat
niemand weet voor welke dienst je komt*

Actie 3: Rekening houden met schaamte

Hoe?

- 1 Burgers persoonlijk aanspreken, aanmoedigen

Als iemand moeilijk zit dan toch aansporen om contact op te nemen met het ocmw

Alleenstaande er zelf over aanspreken

Uitnodiging, meer informatie geven

Actief op zoek gaan naar hulpbehoevenden door huisbezoeken

- 2 De mogelijkheid bieden dat assistent thuis komt bij burger i.p.v. uit te nodigen bij OCMW

>25% geeft aan het liefst thuis te spreken met een assistent (65% verkiest OCMW)

21 van hen alluderen op schaamte in verklaring waarom:

- *privacy/privé (5)*
- *veilig (4)*
- *geen pottekijkers*
- *anoniem*
- *dan zien andere je niet binnen gaan bij OCMW*
- *rustig*
- *op mijn gemak*

- *vertrouwd (7)*
- *eigen omgeving (2)*

Actie 4: De toegankelijkheid van OCMW verhogen

① 9% bevroagden vond het moeilijk een afspraak te maken binnen de openingsuren

In de suggesties van burgers tot oplossing vinden we:

- avondafspraken, 'ruimere openingtijden'
- minder wachttijd voor een afspraak
- niet op afspraak

② 3% bevroagden gaf aan zich moeilijk te kunnen verplaatsen naar kantoor (onderschatting?)

In de suggesties van burgers tot oplossing vinden we:

- huisbezoek
- 'opnieuw zitdag in Sint-Jozef, mobiliteitsprobleem'

Actie 1:

- **Assumptie 1:** Respondenten zijn misschien positiever omdat het moeilijk is om je gevoel ter herinneren van zoveel jaar terug (bij cliënten die al lang in begeleiding zijn).
- **Assumptie 2:** Sociale wenselijkheid in antwoorden. De vragenlijst werd verstuurd vanuit OCMW zelf dus mensen kunnen schrik hebben dat ze ‘beboet’ worden als ze aangeven dat ze negatief gevoel bij OCMW ervaren.
- **Assumptie 3:** Mensen die het willen invullen, zijn al over het algemeen positiever ingesteld over het OCMW.

Actie 2:

- **Opmerking 1:** Er heerst schroom om toch privé zaken/financiële situatie prijs te geven waardoor mensen te laat komen aankloppen.
- **Opmerking 2:** Opnieuw bevestiging van belang persoonlijke aanspreking.

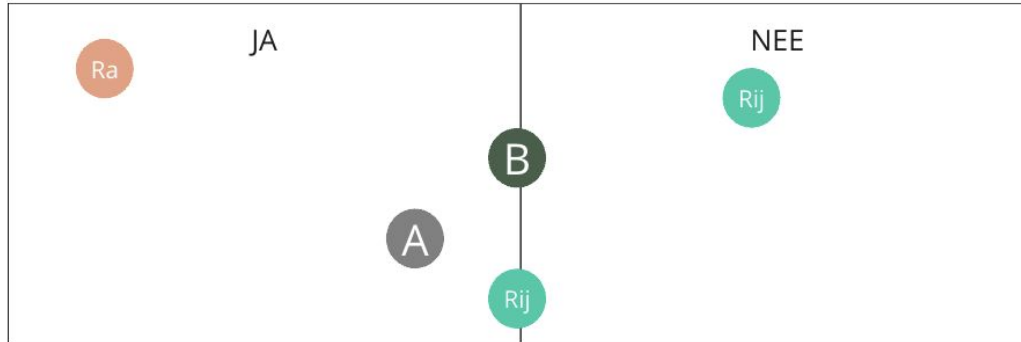
Actie 3:

- **Ravels:** Voor gebruikersonderzoek onderschatten we de schaamte rond OCMW. Nu bevestigen de resultaten de inzichten uit interviews.

Actie 4:

- **Rijkevorsel:** We organiseerden jarenlang zitdagen en er kwam bijna niemand naar toe.

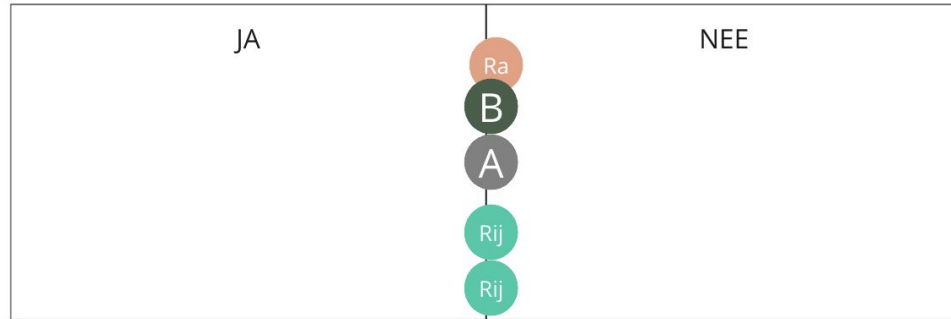
Bieden deze inzichten jou houvast om te **BEGRIJPEN WAT DE DREMPELS ZIJN** voor burgers om een beroep te doen op OCMW ?



Opmerkingen:

- **Alle besturen:** bevestiging van drempels maar geen nieuwe inzichten.
- **Katrien** geeft ook aan dat het overwegend positieve gevoel bij OCMW wel een verrassend inzicht was.
 - **Ravels:** We denken toch dat we die meer negatieve cliënten niet bereiken via deze bevraging.

Bieden deze inzichten jou **HANDVATTEN OM OPLOSSINGEN** in te voeren om de drempel tot OCMW te verlagen?



Opmerkingen:

Ravels en Rijkevorsel:

- Nog verder nadenken over de inzichten wat toegankelijkheid betreft.
- Om schaamte aan te pakken, missen we nog concrete handvaten.
 - Kunnen we dit wel zelf aanpakken?
 - Elke partner moet op goede manier kunnen doorverwijzen want zij hebben wel al vaak goede vertrouwensband met persoon en kan deze overhalen om stap naar OCMW te zetten.

**Willen jullie in de
toekomst nog
inzetten op digitale
bevragingen bij
kwetsbare burgers?**



We ondernamen de bevraging initieel om te onderzoeken of kwetsbare burgers willen en kunnen deelnemen aan een digitaal burgerpanel = herhaaldelijk bevragen met een online enquête

80% van de deelnemers willen opnieuw deelnemen aan een bevraging 🙌

We hebben met de enquête **voldoende en diverse burgers** kunnen bereiken om belang te hechten aan de resultaten ("We beschouwen de respondenten als *representatief*")

Absoluut niet mee eens  Absoluut wel mee eens

We hebben met de enquête **inhoudelijk relevante inzichten** bekomen die we kunnen gebruiken om onze werking te verbeteren

Absoluut niet mee eens  Absoluut wel mee eens

We overwegen om **nog es een (online) enquête** te doen

Absoluut niet mee eens  Absoluut wel mee eens

Balen

- **Stelling 1:** Omwille van minder grote bereik
 - Wie we wel bereikten hebben al (overwegend positieve) link met OCMW.

Ravels

- **Stelling 1:** Verscheiden groep bereikt maar geen representativiteit.
- **Opmerking 1 :** Bij het begin van het traject wilden we een digitale tool ontwikkelen om burgers digitaal te bevragen maar gerealiseerd dat je heel aanklampend moet werken bij deze doelgroep en de tijdsdruk is daarbij de grootste struikelblok.
- **Opmerking 2:** Indien we het opnieuw zouden organiseren zouden we het toch iets anders aanpakken door nog meer outreachend te werken.

Alle lokale besturen

- Iedereen heeft voldoende inzichten om mee aan de slag te gaan.
- Meesten zien het zitten om het nogmaals te organiseren.

Katrien

- Bij het opnieuw organiseren van de bevraging zou het interessant zijn om zowel professionals als burgers te bevragen om te bekijken of inzichten burgers overeenstemmen met beeld van OCMW medewerkers
- Responsgraad zou waarschijnlijk hoger geweest zijn indien er geen verlengd weekend zou tussen gezeten hebben.