

Rapport

KLANTTEVREDENHEID 2017

De ISD Bollenstreek

Juli 2017

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2017/108

Datum

Juli 2017

Opdrachtgever

De ISD Bollenstreek

Auteur(s)

Leon Heuzels, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.
Drs. Marion Holzmann

Bestellingen

Exemplaren zijn verkrijgbaar bij de opdrachtgever.

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



INHOUDSOPGAVE

1. Samenvatting	5
2. Inleiding	8
3. Wmo	11
3.1 Contact over de hulpvraag.....	11
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning	13
3.3 Effecten van de ondersteuning	14
4. Schulddienstverlening	17
5. Bijstandsuitkering	19
6. Algemeen oordeel.....	21
Bijlage 1. Beoordeling de ISD uitgesplitst naar gemeenten	24
Bijlage 2. Uploadgegevens	26



1

HOOFDSTUK

Samenvatting



1. Samenvatting

Om inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten voert de ISD Bollenstreek elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit, onder inwoners die een bijstandsuitkering, schulddienstverlening of een Wmo-voorziening ontvangen. In maart 2017 ontvingen 2.440 cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal vulden 810 cliënten deze vragenlijst in: een responspercentage van 33 procent.

De ISD wordt positief beoordeeld

Over het algemeen zijn de drie groepen cliënten heel tevreden over de dienstverlening van de ISD. Cliënten geven een 7,5 voor de algehele dienstverlening van de ISD. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2015, toen het totaal uit kwam op een 7,3. Cliënten die te maken hebben met schulddienstverlening zijn aanzienlijk positiever en geven een 8,0.

Cliënten spreken waardering uit voor contact met medewerkers

De cliënten zijn vooral positief over de manier waarop zij behandeld worden aan het loket of via de telefoon of hoe er gereageerd werd op e-mails. Minstens negen op de tien cliënten zijn te spreken over deze onderdelen. Over de medewerker waar de cliënten in de afgelopen 12 maanden contact mee hebben gehad zijn cliënten van de schulddienstverlening het meest positief. Ook over de bereikbaarheid van de ISD is men goed te spreken. De brieven zijn over het algemeen duidelijk en het loket is prettig ingericht, met voldoende privacy.

Informatie over andere diensten verbeterpunten

Aandachtspunt is het informeren over andere diensten van de ISD waar men aanspraak op kan maken. Hoewel dit is gestegen ten opzichte van 2015, heeft een derde hier niets over gehoord. De bekendheid van de website is toegenomen, bijna driekwart weet nu van het bestaan. Het betreffen verhoudingsgewijs veel cliënten uit de schulddienstverlening, de bekendheid onder Wmo-clieënten loopt met 61 procent nog wat achter op dit gebied.

Wmo-clieënten zijn (zeer) positief over het contact met de ISD/gemeente en kwaliteit ondersteuning

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de ISD/gemeente met de hulpvraag is omgegaan. Met name zijn zij te spreken over de mate waarin de medewerker de cliënt en de situatie serieus neemt. Ook over de deskundigheid en snelheid van werken oordeelt men positief. Iets meer dan een kwart weet van het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner, een lichte toename ten opzichte van vorig jaar. De meeste ontvangers ondersteuning zijn daarover ook tevreden: men spreekt van een kwalitatief goede en passende Wmo-ondersteuning bij de hulpvraag. Wel blijkt dat de waardering is afgenomen in het afgelopen jaar.

Veel waardering voor schulddienstverlening

Cliënten zijn zeer positief over de schulddienstverlening van de ISD. Zo zijn nagenoeg alle cliënten (negen op de tien) tevreden over het proces (tot nu toe) en 85 procent kreeg hierdoor inzicht in de eigen inkomsten en uitgaven.

Meerderheid ontvangt bijstandsuitkering op tijd

Als gegevens over inkomsten op tijd zijn ingeleverd, betaalt de ISD Bollenstreek aan het begin van de maand de uitkering over de voorgaande maand. In totaal ontvangt meer dan de helft van de cliënten dit

ook altijd op de eerste of tweede werkdag van de maand, bij 41 procent gebeurt dat meestal en bij 3 procent niet.



2

HOOFDSTUK

Inleiding



2. Inleiding



Aanleiding

De ISD Bollenstreek streeft naar een hoog niveau van dienstverlening bij de uitvoering van de Wmo en Participatiewet. Om inzicht te krijgen in de ervaringen van de cliënten voert de ISD Bollenstreek elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit, onder inwoners die een bijstandsuitkering, schulddienstverlening of een Wmo-voorziening ontvangen. Het onderzoek geeft inzicht in de sterke punten en verbeterpunten van de ondersteuning die de ISD haar burgers biedt in het kader van deze regelingen.

Het cliëntervaringsonderzoek voor de Wmo is een wettelijke verplichting die is ingevoerd na de veranderingen in de Wmo van 2015. Het college dient de gegevens over de cliëntervaringen met de ondersteuning voor 1 juli van elk jaar te verstrekken.

Werkwijze en respons



In maart 2017 ontvingen 2.440 cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en een inlogcode om de vragenlijst desgewenst online in te vullen. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 810 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 33 procent. Dit responspercentage valt binnen de normen die door het ministerie worden aanbevolen. De nauwkeurigheidsmarge van dit onderzoek bedraagt 3 procent, waar het ministerie 5 procent voorschrijft. Tabel 2.1 geeft de respons naar onderdeel weer.



De **nauwkeurigheidsmarge** in hoeverre de resultaten van dit onderzoek de werkelijkheid benaderen. Voor dit onderzoek bedraagt de nauwkeurigheidsmarge gemiddeld 3%. Ter illustratie: bij een uitkomst van 50%, ligt de werkelijkheid (met 95% betrouwbaarheid) ergens tussen de 53% en 47%.

Tabel 2.1

Steekproef en respons naar onderdeel

ONDERDEEL	UITGENODIGD	INGEVULD	RESPONS (%)	RESPONS (%) 2015
Wmo	1.100	433	39%	33%
Schulddienstverlening	237	72	30%	30%
Bijstand	1.103	305	28%	23%
TOTAAL	2.440	810	33%	27%

Vragenlijsten

De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. In 2016 is hiervoor een verplichte set met vragen opgesteld, bestaande uit tien verplichte basisvragen over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de maatschappelijke ondersteuning en het ervaren effect op de zelfredzaamheid. Er zijn in 2017 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Gemeenten krijgen wel de kans vragen toe te voegen (uit de modelvragenlijst of naar eigen inzicht en behoefte). De ISD Bollenstreek heeft ervoor gekozen om in de vragenlijst gericht te vragen naar de ervaringen van Wmo-clieënten over de klantgerichtheid, het (keukentafel)gesprek en de medewerkers. Deze vragen zijn ook opgenomen in de vragenlijst voor de bijstandsuitkering en schulddienstverlening.



Om de uitkomsten verder te verdiepen zijn per gemeente 20 telefonische interviews gedaan met cliënten die een Wmo-voorziening krijgen. De uitkomsten van deze gesprekken zijn verwerkt in een aparte rapportage.

Analyse

- De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, mits anders aangegeven, buiten de analyse gehouden.
- Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen.
- De resultaten worden in de rapportage vergeleken met de uitkomsten van het CEO 2015. Verschillen worden beschreven als deze groter of gelijk zijn dan 3 procent (bij percentages). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.
- De vragenlijsten bestonden voornamelijk uit gesloten vragen. Aan het eind van de vragenlijst en na blok bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als citaten gebruikt.



De resultaten worden door de ISD aangeboden aan het Ministerie van VWS en gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl. Op deze website is het mogelijk om vergelijkingen te maken met andere gemeenten en landelijke cijfers.

3

HOOFDSTUK

De Wmo



3. Wmo

Het CEO Wmo levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) hulp en ondersteuning ervaren binnen de ISD Bollenstreek. Doelgroep van het CEO zijn cliënten die (in 2016 in het kader van de Wmo) van de ISD een individuele maatwerkvoorziening krijgen, dit is begeleiding, hulp bij het huishouden, rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen of woonvoorzieningen.

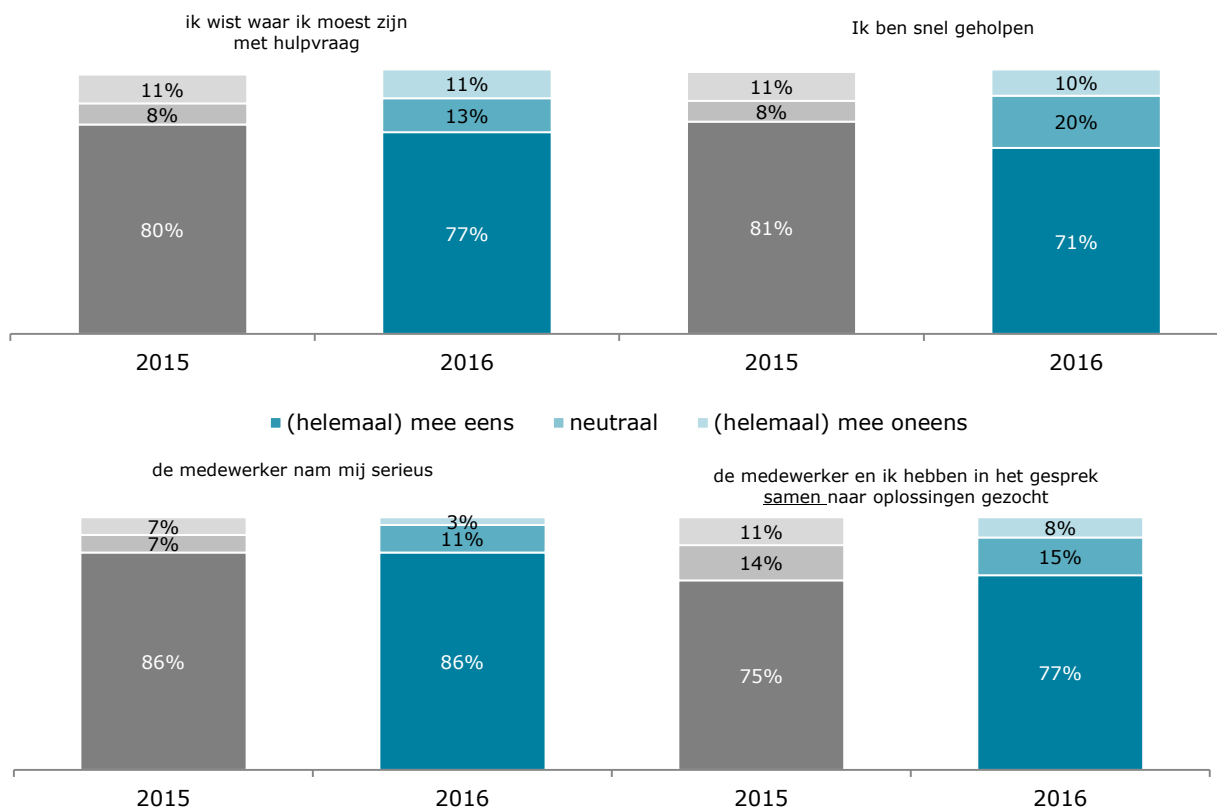
3.1 Contact over de hulpvraag

Cliënten zijn zeer positief over het contact in het kader van de hulpvraag

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de ISD met de hulpvraag is omgegaan. Met name zijn zij te spreken over de mate waarin de medewerker de cliënt en de situatie serieus neemt. Ook over de deskundigheid en snelheid van werken oordeelt men positief. Wel is de tevredenheid over de snelheid ten opzichte van vorig jaar afgenomen. Dit geldt ook voor de bekendheid van de toegang; driekwart wist voorafgaand waar zij moesten zijn met de hulpvraag. Dit was in 2015 nog 80 procent.

Figuur 3.1

Stellingen over het contact met de ISD



Als Wmo-cliënt is het mogelijk om onafhankelijke cliëntondersteuning te krijgen. Dit bestaat uit informatie, advies en algemene ondersteuning, bijvoorbeeld bij de keuze uit de verschillende regelingen en het aanbod van zorgaanbieders.



26%

van de cliënten is bekend met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Vorig jaar was dit nog 23 procent.



68%

had in 2016 een persoonlijk gesprek met een medewerker van de ISD over de Wmo-voorziening. Dit was in 2015 54%

Helpt cliënten doen gesprek niet alleen

Van de Wmo-clients had 68 procent een persoonlijk gesprek over zorg en ondersteuning, bij hen thuis of op het gemeentehuis. Van hen had iets meer dan de helft (52 procent) iemand bij zich en dit betrof meestal een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Tien procent maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner, de meerderheid (69 procent) is tevreden over deze dienst.

Aanwezig bij gesprek:

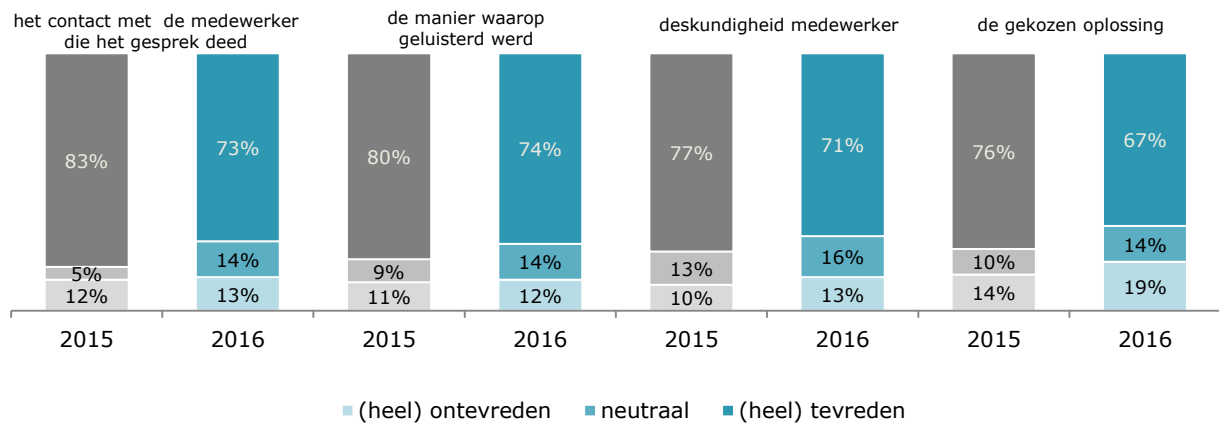
Meerdere antwoorden mogelijk

- Naaste (44%)
- Iemand anders (bijv. begeleider) (8%)
- Onafhankelijk cliëntondersteuner (10%)
- Niemand (48%)

Over het gesprek zelf zijn de meeste cliënten positief. Men is vooral tevreden over de bejegening door de medewerker; het contact was prettig en men heeft het gevoel dat er goed werd geluisterd. Ook vinden zeven op de tien cliënten dat de medewerker deskundig was. Over de gekozen oplossing is twee derde te spreken. Twee op de tien is hierover (zeer) ontevreden, in vergelijking met 2015 is de ontevredenheid iets toegenomen.

Figuur 3.2

Stellingen over het gesprek



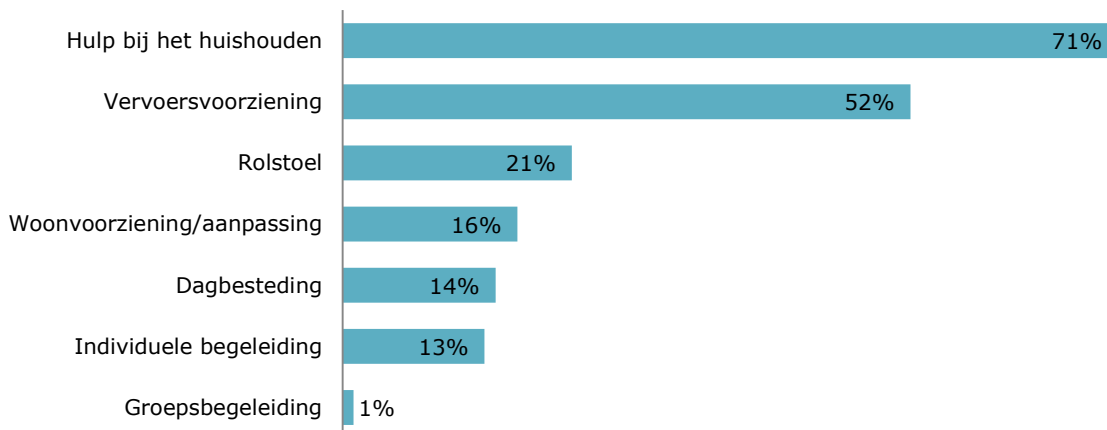
3.2 Kwaliteit van de ondersteuning

Hulp bij het huishouden is de meest gebruikte ondersteuning

De voornaamste ontvangen vorm van ondersteuning is hulp bij het huishouden, gevolgd door een vervoersvoorziening (zoals de Regiotaxi Bollenstreek of de Valys). De andere vormen van ondersteuning komen minder vaak voor.

Figuur 3.3

Type ontvangen ondersteuning (meerdere antwoorden mogelijk)



80%

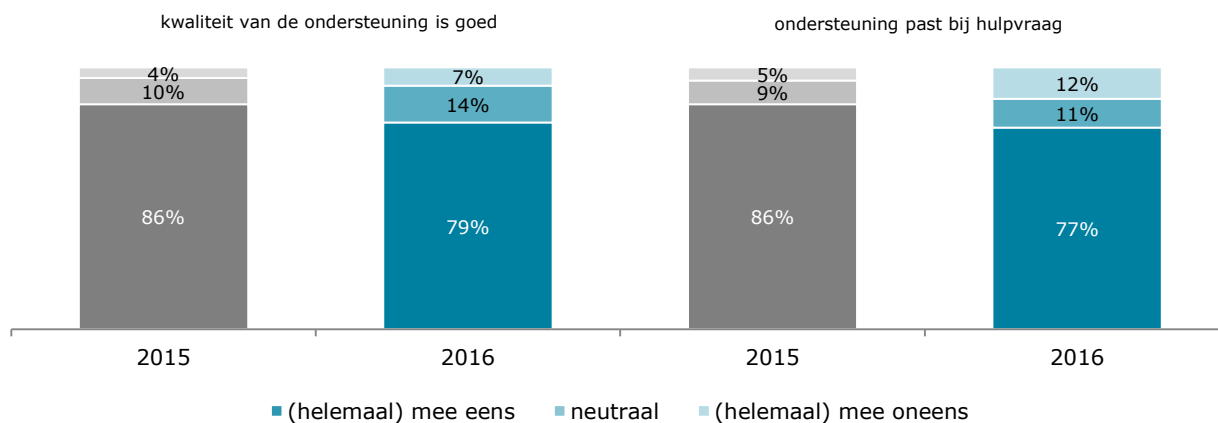
van de cliënten is tevreden over de voorzieningen die ze momenteel krijgen. Dit waren er in 2015 iets meer, namelijk 83%.

Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed, wel afname waardering

De meeste ontvangers van ondersteuning zijn tevreden: men spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning bij de hulpvraag. Wel blijkt dat de waardering is afgenomen in het afgelopen jaar.

Figuur 3.4

Stellingen over de kwaliteit van ondersteuning



Verandering ondersteuning afgelopen 12 maanden:

- Meer ondersteuning (14%)
- Gelijk gebleven (53%)
- Minder ondersteuning (19%)
- (ook) andere ondersteuningsvorm (7%)
- Krijgt pas sinds kort Wmo-voorziening (7%)

Afgelopen 12 maanden zelf Wmo-zorg opgezegd:

- Ja, vanwege hogere eigen bijdrage (2%)
- Ja, vanwege andere reden (2%)
- Geen Wmo-zorg opgezegd (96%)

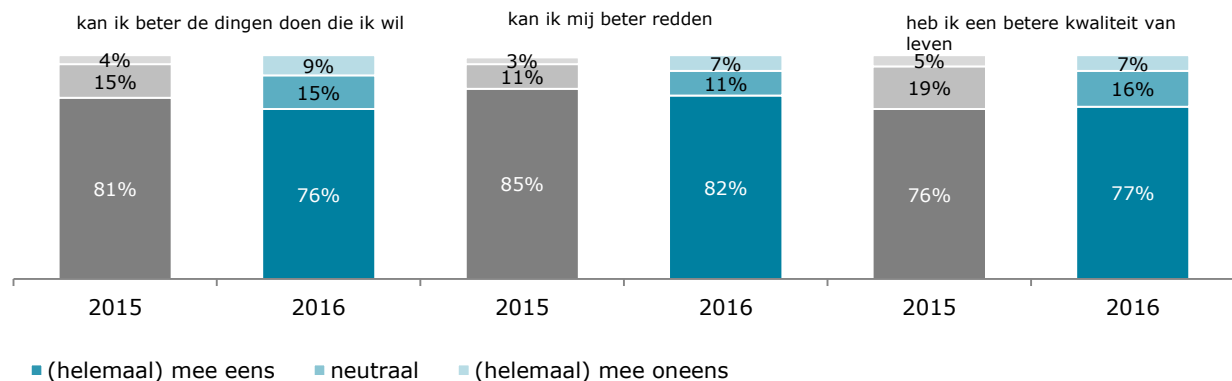
3.3 Effecten van de ondersteuning

Ondersteuning zorgt voor meer vrijheid en zelfredzaamheid bij ruime meerderheid cliënten

Cliënten ervaren positieve effecten als gevolg van de ondersteuning. Zo kan 82 procent zich beter redden en heeft 77 procent door de hulp een betere kwaliteit van leven. Voor 7 tot 9 procent van de cliënten zorgt de ondersteuning niet voor deze effecten. In vergelijking met 2015 is men wat minder positief over de effecten.

Figuur 3.5

Stellingen over de effecten van ondersteuning



Een aantal cliënten lichten toe waarom de ondersteuning niet aan hun wensen voldoet. Zij willen bijvoorbeeld meer hulp ontvangen. Ook geven enkele cliënten aan dat de kwaliteit niet optimaal is en de huishoudelijke hulp zwaardere klussen (die wel nodig zijn) niet mag doen of dat zij steeds andere gezichten zien of er geen vervanging is bij ziekte.



Enkele reacties:

- "Spijtig is wel dat de hulp die ik kreeg minder is geworden. 3,5 uur was toegezegd en nu nog 2,5 en er wordt nu ook minder gedaan. Ik had dit niet verwacht."
- "Te veel en te lange wachttijden met de taxi."
- "Sedert invoering schoon & leefbaar wonen is de ondersteuning met 50% gedaald en bepaalt de 'schoonmaakster' i.p.v. de arts wat ik wel of niet kan."
- "Ondanks een toewijzing van de ISD krijg ik niet de hulp in huishouding die afgesproken is. Per januari 2017 is dit weer verminderd."
- "Ik krijgt ondersteuning in huishouden, maar er is steeds iemand anders. Bij ziekte is er geen hulp en daar word ik erg nerveus en onzeker door."
- "Jammer dat ik vaak geen of veel minder huishoudelijke hulp krijg als mijn vaste hulp op vakantie is terwijl dit wel beloofd is."
- "Ik moet iedere keer wennen aan een nieuwe hulp. Ik zou graag dezelfde hulp houden. Vorig jaar heb ik vier verschillende hulpen gehad."

- *"Ik zou graag gezien hebben dat er jaarlijks contact zou zijn of ik behoefte heb aan meer of andere ondersteuning."*



4

HOOFDSTUK

Schulddienstverlening



4. Schulddienstverlening

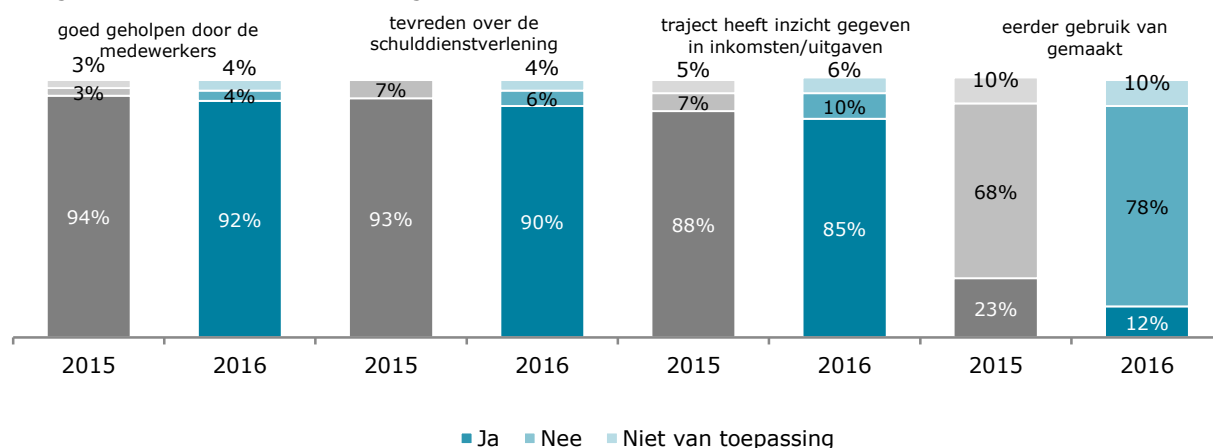
Veel waardering voor schulddienstverlening

Cliënten zijn positief over de schulddienstverlening van de ISD. Zo zijn negen op de tien cliënten tevreden over het proces (tot nu toe) en 85 procent kreeg hierdoor inzicht in de eigen inkomsten en uitgaven. Deze tevredenheid wordt benadrukt in de toelichtingen:

- "Ze geven mij een perfecte service. Het is echt top!"
- "Ik wil even zeggen dat ik super geholpen ben door het team. Echt erg blij mee. Ze stonden altijd voor mij klaar, dus bedankt."
- "Het zou een goede zaak zijn wanneer de loon rechtstreeks naar de beheerder gaat. Dat is in dit geval de ISD. En dat zij dan ook direct de betalingen regelen in plaats van afwachten tot alles op papier staat van hoe en wat verder maar nu ben ik tevreden zoals het nu gaat."
- "Ik vind dat jullie een dikke 10 verdienen. Wat jullie allemaal niet doen voor mensen die het even 'lastig' hebben is echt ongelooflijk. Het allergrootste compliment voor jullie, Bedankt, heel erg bedankt."
- "Ik vind de manier waarop mijn hulpverlener haar diensten aanbod bijzonder prettig en respectvol!"
- "Ik zou graag willen weten: waarom moet ik na 2 jaar niet hoeven solliciteren, en nu ineens wel? Wat is er veranderd?"

Figuur 4.1

Stellingen over de schulddienstverlening



5

HOOFDSTUK

Bijstandsuitkering



5. Bijstandsuitkering

Meerderheid ontvangt uitkering op tijd

Als gegevens over inkomsten op tijd zijn ingeleverd, betaalt de ISD Bollenstreek aan het begin van de maand de uitkering over de voorgaande maand. In totaal ontvangt 56 procent van de cliënten dit ook altijd op de eerste of tweede werkdag van de maand, bij 41 procent gebeurt dat meestal en bij 3 procent niet. In 2015 was het aandeel cliënten die op tijd betaald werden iets groter ten opzichte van 2016.

Tabel 5.1

Frequentie ontvangen uitkering op eerste of tweede werkdag van de maand

	2015	2016
Altijd	62%	56%
Meestal	36%	41%
Niet	2%	3%

Gebruik andere minimaregelingen:

- Bijzondere bijstand (41%)
- Persoonsondersteunend budget (23%)
- Inspanningspremie (27%)
- Anders (19%)

Duur bijstandsuitkering (tot nu toe):

- Korter dan een jaar (23%)
- 1-5 jaar (47%)
- 5-10 jaar (21%)
- Langer dan 10 jaar (9%)



61%

van de cliënten maakt gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid. Dit was in 2015 nog 65%.

De voornaamste reden die cliënten noemen om gebruik te maken van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid is de korting die zij ontvangen. Enkele reacties:

- "Ik maak wel gebruik van de collectieve ziektekostenverzekering omdat het mij geld scheelt."
- "Het was zeer nodig. Ik kon anders nog minder rekeningen betalen."
- "Vanwege lichamelijke klachten heb veel fysiotherapie nodig. De collectieve verzekering geeft korting op het aanvullende pakket."
- "Omdat ik veel lichamelijke klachten heb en dus goedkoper uit ben."
- "Ik werd hier netjes geïnformeerd en het is fijn dat deze mogelijkheid er is."

Niet gebruik hangt samen met onbekendheid met het initiatief, dat het lastig is voor chronisch zieken om over te stappen, de kosten bij de eigen verzekering vergelijkbaar zijn of men geen aanvullende verzekering nodig heeft. Een aantal toelichtingen:

- "Ik wist niet dat het bestond."
- "Ik ben er mij niet van bewust, het is mij niet verteld. Ik zal dit vragen bij het volgende gesprek."
- "Mijn bestaande verzekering biedt zelfde dekking tegen ongeveer gelijke kosten."
- "Ik heb moeite met het maken van veranderingen."
- "Ik ben eruit gezet omdat ik niet op tijd betaalde."
- "Ik ben chronisch ziek dan is het moeilijk over te stappen in verband met aanvullende verzekering."
- "Dan moet ik betalen voor zaken waar wij geen gebruik van maken en de zaken waar wij wel gebruik van maken krijgen we niet en ook niet deels vergoed."



6

HOOFDSTUK

Algemeen oordeel



6. Algemeen oordeel

De ISD wordt positief beoordeeld

Over het algemeen zijn de drie groepen cliënten heel tevreden over de dienstverlening van de ISD. Zowel voor de algemene klantgerichtheid als voor de medewerkers geven de cliënten een 7,5, wat eveneens de algehele score voor de ISD is. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2015, toen het totaal uit kwam op een 7,3. Cliënten die te maken hebben met schulddienstverlening zijn aanzienlijk positiever en geven gemiddeld genomen een 8,0.

Tabel 6.1

Beoordeling de ISD (rapportcijfers)

	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO	TOTAAL 2016	TOTAAL 2015
Beoordeling algemene klantgerichtheid	7,4	8,0	7,4	7,5	7,4
Beoordeling medewerker	7,4	8,1	7,5	7,5	7,3
Totaaloordeel	7,4	8,0	7,4	7,5	7,3

De cliënten zijn vooral positief over de manier waarop zij behandeld worden aan het loket of via de telefoon. Negen op de tien kreeg naar eigen zeggen een correcte reactie op hun vraag die per e-mail is gestuurd, de tevredenheid hierover is ten opzichte van 2015 flink toegenomen. Aandachtspunt is het informeren over andere diensten van de ISD waar men aanspraak op kan maken. Hoewel dit is gestegen ten opzichte van vorig jaar, heeft een derde hier niets over gehoord.

Tabel 6.2

Algemene klantgerichtheid de ISD (% ja)

	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO	TOTAAL 2016	TOTAAL 2015
Aan lokaal loket netjes en correct behandeld	96%	98%	98%	97%	95%
Telefonisch netjes en correct behandeld	94%	95%	96%	95%	95%
Tijd en ruimte gekregen om vraag te stellen	91%	97%	96%	94%	95%
Per email netjes en correct reactie op vraag	89%	98%	87%	90%	81%
Goed geïnformeerd over andere diensten om aanspraak te maken	67%	88%	62%	67%	60%

Ook over de bereikbaarheid van de ISD is men goed te spreken. De brieven zijn over het algemeen duidelijk en het loket is prettig ingericht, met voldoende privacy. De bekendheid van de website is toegenomen, in 2015 wist 68 procent dat deze bestond en dat is nu 74 procent. Het betreffen verhoudingsgewijs veel cliënten uit de schulddienstverlening, de bekendheid onder Wmo-clieënten loopt met 61 procent nog wat achter op dit gebied. Nog steeds leest iets meer dan de helft berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen, dit zijn vooral Wmo-clieënten.

Tabel 6.3

Bereikbaarheid en informatie van de ISD (% ja)

	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO	TOTAAL 2016	TOTAAL 2015
De ISD telefonisch goed bereikbaar van 9:00-17:00 op gratis nummer	95%	97%	96%	95%	96%
De ISD goed bereikbaar (via lokaal loket, schriftelijk, per e-mail)	96%	97%	90%	94%	89%
Voldoende privacy aan het loket	84%	89%	94%	89%	86%
Brieven van de ISD zijn duidelijk	84%	97%	87%	87%	87%
Loket in gemeente prettig ingericht	85%	88%	84%	85%	84%
Kent website of weet dat deze bestaat	82%	88%	61%	74%	68%
Leest berichten van de ISD op de gemeentepagina	53%	46%	57%	55%	53%

Over de medewerker waar de cliënten in de afgelopen 12 maanden contact mee hebben gehad zijn vooral cliënten van de schulddienstverlening positief. Maar ook onder de ontvangers van bijstandsuitkering of een Wmo-voorziening bestaat een hoge waardering. Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar positiever over het inlevingsvermogen van de medewerker en de mate waarin zij aangenaam verrast worden.

Tabel 6.4

Medewerkers de ISD, percentage (helemaal) mee eens

	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO	TOTAAL 2016	TOTAAL 2015
Medewerker heeft vraag zo goed mogelijk beantwoord	77%	87%	79%	79%	80%
Medewerker respecteert de privacy	79%	87%	79%	80%	78%
Medewerker kwam gemaakte afspraken na	73%	85%	80%	78%	81%
Medewerker deed uiterste best om te helpen	71%	85%	71%	72%	72%
Medewerker kon zich goed inleven	66%	84%	76%	72%	68%
Medewerker verraste aangenaam met verleende service	53%	70%	50%	53%	49%

1

BIJLAGE

Beoordeling de ISD uitgesplitst naar gemeenten

Bijlage 1. Beoordeling de ISD uitgesplitst naar gemeenten

Wmo

	HILLEGOM		LISSE		NOORDWIJK		NOORDWIJKER HOUT		TEYLINGEN		TOTAAL DE ISD	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Algemene klantgerichtheid	7,6	7,4	7,2	7,4	7,7	7,4	7,5	7,5	7,3	7,4	7,4	7,4
Beoordeling medewerkers	7,5	7,7	7,4	7,4	7,7	7,4	7,8	7,5	7,4	7,4	7,5	7,5
Algemene beoordeling de ISD	7,5	7,5	7,3	7,3	7,4	7,4	7,5	7,3	7,4	7,3	7,4	7,4
TOTAAL WMO	7,5	7,5	7,2	7,4	7,6	7,4	7,6	7,4	7,4	7,4	7,4	7,5

Schulddienstverlening (Resultaten indicatief: te kleine aantallen voor een representatief beeld per gemeente)

	HILLEGOM		LISSE		NOORDWIJK		NOORDWIJKER HOUT		TEYLINGEN		TOTAAL DE ISD	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Algemene klantgerichtheid	7,4	8,1	7,8	8,0	8,6	8,7	7,4	6,8	7,5	8,2	7,8	8,0
Beoordeling medewerkers	7,4	8,0	7,9	7,8	8,6	9,0	7,2	7,2	7,9	8,6	7,9	8,1
Algemene beoordeling de ISD	7,8	8,3	8,3	8,2	8,5	8,7	7,0	6,8	7,3	8,2	7,9	8,0
TOTAAL SDV	7,6	8,1	8,0	8,0	8,6	8,8	7,2	7,0	7,6	8,3	7,8	8,0

Bijstand

	HILLEGOM		LISSE		NOORDWIJK		NOORDWIJKER HOUT		TEYLINGEN		TOTAAL DE ISD	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Algemene klantgerichtheid	7,8	7,1	7,2	7,6	7,2	7,4	6,5	7,5	7,6	7,5	7,3	7,4
Beoordeling medewerkers	7,7	7,2	7,4	7,6	6,7	7,3	5,7	7,5	7,5	7,5	7,1	7,4
Algemene beoordeling de ISD	7,6	7,1	7,2	7,7	7,2	7,3	6,6	7,4	7,4	7,7	7,2	7,4
TOTAAL BIJSTAND	7,6	7,1	7,3	7,6	6,9	7,3	6,3	7,5	7,5	7,6	7,2	7,4

Totaal de ISD

	HILLEGOM		LISSE		NOORDWIJK		NOORDWIJKER HOUT		TEYLINGEN		TOTAAL DE ISD	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Algemene klantgerichtheid	7,5	7,3	7,3	7,5	7,4	7,5	7,1	7,4	7,4	7,5	7,4	7,5
Beoordeling medewerkers	7,5	7,6	7,5	7,5	7,2	7,6	6,9	7,5	7,5	7,6	7,3	7,5
Algemene beoordeling de ISD	7,5	7,4	7,4	7,5	7,2	7,5	7,2	7,3	7,4	7,6	7,3	7,5
TOTAAL DE ISD	7,5	7,4	7,3	7,5	7,3	7,5	7,1	7,5	7,4	7,6	7,3	7,5

2

BIJLAGE

Uploadgegevens



Bijlage 2. Uploadgegevens

De gemeente kan de uitkomsten van het Wmo-onderzoek in deze bijlage uploaden op de website van Waarstaatjegemeente.nl. Dit zijn afgeronde percentages. In de rapportages zijn de antwoorden 'helemaal eens' en 'eens' samengenomen tot '(helemaal) mee eens'. Dit is ook gedaan voor de categorie '(helemaal) oneens'. De percentages kunnen iets afwijken vanwege afrondingsverschillen.

Contact

1. IK WIST WAAR IK MOEST ZIJN MET MIJN HULPVRAAG¹	%
Helemaal eens	31%
Eens	46%
Oneens	7%
Helemaal oneens	3%
2. IK WERD SNEL GEHOLPEN	%
Helemaal eens	23%
Eens	48%
Oneens	6%
Helemaal oneens	4%
3. DE MEDEWERKER NEEMT MIJ SERIEUS	%
Helemaal eens	31%
Eens	55%
Oneens	1%
Helemaal oneens	2%
4. DE MEDEWERKER EN IK HEBBEN IN HET GESPREK SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCCHT	%
Helemaal eens	28%
Eens	49%
Oneens	6%
Helemaal oneens	3%
5. WIST U DAT U GEBRUIK KON MAKEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER?	%
Ja	26%

¹ Het percentage 'neutraal' hoeft niet te worden ingevuld.

Kwaliteit ondersteuning

6. IK VIND DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG GOED	%
Helemaal eens	30%
Eens	49%
Oneens	4%
Helemaal oneens	3%

7. DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG PAST BIJ MIJN HULPVRAAG	%
Helemaal eens	28%
Eens	49%
Oneens	7%
Helemaal oneens	5%

Resultaat van ondersteuning

8. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK BETER DE DINGEN DOEN DIE IK WIL	%
Helemaal eens	29%
Eens	48%
Oneens	6%
Helemaal oneens	3%

9. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK MIJ BETER REDDEN	%
Helemaal eens	30%
Eens	52%
Oneens	4%
Helemaal oneens	2%

10. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG HEB IK EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN	%
Helemaal eens	28%
Eens	49%
Oneens	5%
Helemaal oneens	2%

Onderzoek

RESPONS	
Uitgenodigd	1.100
Ingevuld	433
Responspercentage	39%

