

Rapport

KLANTTEVREDENHEID 2018

De ISD Bollenstreek

Juni 2018

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2018/concept

Datum

Juni 2018

Opdrachtgever

De ISD Bollenstreek

Auteur(s)

Roy van der Hoeve, MSc.

Lisa Nannes, 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	27



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 april 2018 ontvingen 2.470 cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal vulden 891 cliënten deze vragenlijst in: een responspercentage van 36 procent.

De ISD wordt nog steeds positief beoordeeld

Over het algemeen is de waardering over de dienstverlening van de ISD onder de drie groepen cliënten nog steeds hoog. Cliënten geven een 7,7 voor de algehele dienstverlening van de ISD. Dit is vergelijkbaar met 2016 en iets hoger dan in 2015. Cliënten die te maken hebben met schulddienstverlening zijn het meest positief en geven een 8,2.

Men voelt zich netjes en correct behandeld

Minstens negen op de tien cliënten vinden dat ze netjes en correct worden behandeld aan het loket, via de telefoon of hoe er gereageerd werd op e-mails. Tevens is men zeer te spreken over de bereikbaarheid. Verder zijn de brieven doorgaans duidelijk en het loket is prettig ingericht, met voldoende privacy. Hierbij is een aantal ontwikkelingen ten opzichte van 2016 zichtbaar:

- meer cliënten vinden het loket prettig ingericht (van 85% naar 90%);
- meer cliënten vinden de brieven duidelijk (van 87% naar 91%);
- nog steeds voelt twee derde zich goed geïnformeerd over andere diensten van de ISD waar men aanspraak op kan maken;
- minder cliënten kennen de website of weten dat deze bestaat (van 74% naar 71%);
- minder cliënten lezen berichten van de ISD op de gemeentepagina (van 55% naar 51%).

Nog steeds veel waardering voor contact met medewerkers

Ook over de medewerker waar de cliënten in de afgelopen 12 maanden contact mee hebben gehad zijn cliënten positief, waarbij de schulddienstverlening het hoogst scoort. De cliënten zijn positiever dan in 2016 over alle aspecten van de bejegening, zoals respecteren van de privacy, afspraken nakomen en goed inleven.

Wmo-cliënten zijn (zeer) positief over het (keukentafel)gesprek en de ondersteuning

De Wmo-cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de ISD/gemeente met de hulpvraag is omgegaan. Zij zijn goed 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. Net als vorig jaar weet een kwart dat zij een onafhankelijke cliëntondersteuner kunnen inzetten. De meeste ontvangers van ondersteuning zijn daarover ook tevreden: men spreekt van een kwalitatief goede en passende Wmo-ondersteuning bij de hulpvraag. De mate waarin de ondersteuning past bij de hulpvraag, is toegenomen.

Van de Wmo-cliënten had 49 procent een persoonlijk (keukentafel)gesprek over zorg en ondersteuning, bij hen thuis of op het gemeentehuis. Steeds meer cliënten nemen iemand mee naar het gesprek en dan voornamelijk een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend (48 procent), een onafhankelijke cliëntondersteuner (10 procent) of iemand anders (8 procent).

Hoewel men over het (keukentafel)gesprek heel positief is, lijkt de waardering voor het contact met de medewerker die het (keukentafel)gesprek deed, verder af te nemen.

Veel waardering voor schulddienstverlening

Cliënten zijn zeer positief over de schulddienstverlening van de ISD. Zo is 94 procent van de cliënten tevreden over het proces (tot nu toe). Wel is het aandeel cliënten dat inzicht heeft gekregen in de eigen inkomsten en uitgaven afgenomen van 85 procent naar 73 procent.

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 58 procent van de cliënten dit ook altijd op de eerste of tweede werkdag van de maand, bij 39 procent gebeurt dat meestal en bij 3 procent niet.

- Verder gebruikt 23 procent ook een persoonsondersteunend budget. Degenen die dit niet hebben aangevraagd, hebben hier ook geen recht op; zij hebben dit bijvoorbeeld eerder gekregen, hebben een arbeidsplicht of zijn jonger dan 21 jaar. Een derde van degenen die het niet heeft aangevraagd was niet bekend met de regeling.
- Twee op de tien cliënten ontvangen en inspanningspremie, waarvan 55 procent vindt dat deze premie hen stimuleert om arbeidsverplichtingen na te komen en actief te zoeken naar werk.
- Zeven op de tien cliënten (71%) maken gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid. Dit neemt toe, het was in 2015 en 2016 nog 65 procent en 61 procent.

HOOFDSTUK

Inleiding

2. Inleiding

Aanleiding en doel van het onderzoek



De ISD Bollenstreek heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van haar cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen vanuit de Wmo en Participatiewet én welke effecten de ondersteuning heeft op de kwaliteit van leven. Om dit in kaart te brengen, voert de ISD Bollenstreek elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit, onder inwoners die een bijstandsuitkering, schulddienstverlening of een Wmo-voorziening ontvangen. Het jaarlijks herhalen van het onderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de ISD Bollenstreek op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de ISD Bollenstreek met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting vanuit de Wmo.

Werkwijze en respons



In april 2018 ontvingen 2.470 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 891 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 36 procent.

Tabel 2.1

Steekproef en respons naar onderdeel

ONDERDEEL	UITGENODIGD	INGEVULD	RESPONS (%) 2017	RESPONS (%) 2016	RESPONS (%) 2015
Wmo	1.091	474	44%	39%	33%
Schulddienstverlening	279	97	35%	30%	30%
Bijstand	1.100	320	29%	28%	23%
TOTAAL	2.470	891	36%	33%	27%

Vragenlijst ceo Wmo: naast tien verplichte basisvragen ook voor aanvullende vragen gekozen



De VNG en het Ministerie van VWS ontwikkelden in samenspraak met gemeenten een voorgeschreven aanpak voor het cliëntervaringsonderzoek Wmo. Er 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 sinds 2016 geen wijzigingen in de vragenlijst doorgevoerd. Het is wel mogelijk om 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.

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 vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt. Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten over 2015 en 2016.

We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten. In de bijlage staan de resultaten over de dienstverlening van de ISD uitgesplitst naar de vijf gemeenten.

Benchmark Wmo

In dit rapport zijn de resultaten opgenomen van de landelijke referentiegroep van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo 2015 en 2016. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten in 2016 (n=16.984 cliënten) en 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) in 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. De resultaten van dit jaar zijn nog niet beschikbaar. In het najaar van 2018 stuurt I&O Research een overzicht met de landelijke uitkomsten van dit jaar.



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

HOOFDSTUK

De Wmo

3. Wmo

Het Wmo-onderzoek levert een beeld op van hoe cliënten de (effecten van) hulp en ondersteuning ervaren binnen de ISD Bollenstreek. Doelgroep zijn cliënten die (in 2017 in het kader van de Wmo) van de ISD een individuele maatwerkvoorziening krijgen, dit is begeleiding, hulp bij het huishouden, rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen of woonvoorzieningen.

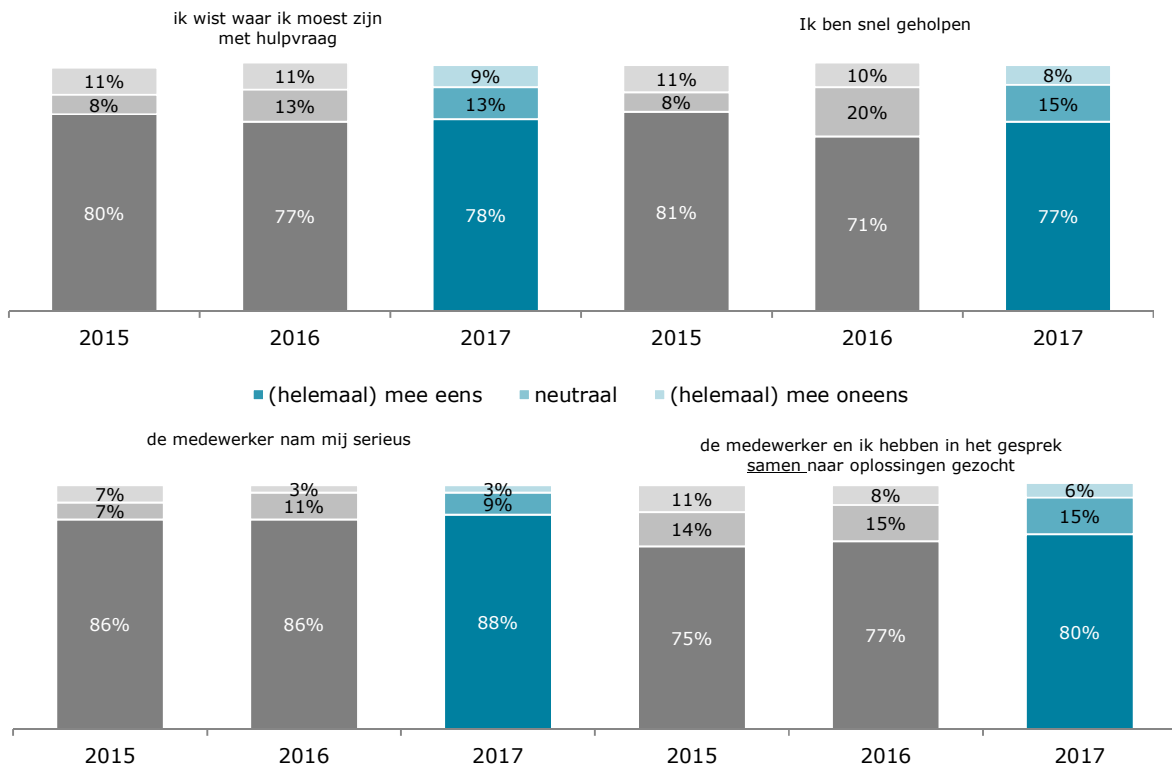
3.1 Contact over de hulpvraag

Cliënten zijn nog steeds heel positief over het contact in het kader van de hulpvraag

De cliënten zijn (net als voorgaande jaren) over het algemeen positief over hoe de ISD met de hulpvraag is omgegaan. Zij zijn vooral tevreden over de bejegening door de medewerker; ze nemen de cliënt serieus en zoeken samen naar oplossingen. Ook voor de snelheid waarmee men is geholpen, blijkt veel waardering. De tevredenheid over de snelheid en de mate waarin men samen naar oplossingen heeft gezocht, is toegenomen.

Figuur 3.1

Stellingen over het contact met de ISD



In de landelijke referentiegroep was in 2016 75% op de hoogte waar men de hulpvraag kon stellen. Dit was iets hoger dan een jaar daarvoor (72%).

In de landelijke referentiegroep geeft driekwart van de Wmo-clients (73%) aan snel te zijn geholpen. Dit is toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).



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.



24%

van de cliënten is bekend met de mogelijkheid voor het inschakelen van een onafhankelijke cliëntondersteuner. In 2015 en 2016 was dit respectievelijk 23 en 26 procent.

Drie op de tien cliënten (31%) in de landelijke referentiegroep waren in 2016 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2015 (25%).



49%

had in 2017 een persoonlijk (keukentafel)gesprek met een medewerker van de ISD over de Wmo-voorziening. Dit was in 2015 54 procent en in 2016 68 procent.

Meer dan de helft doet

(keukentafel)gesprek niet alleen

Van de Wmo-cliënten had 49 procent een persoonlijk (keukentafel)gesprek over zorg en ondersteuning, bij hen thuis of op het gemeentehuis. Van hen had iets meer dan de helft (57%) iemand bij zich en dit betrof meestal een naaste, zoals een partner, kind, ouder of vriend. Het aandeel cliënten dat het (keukentafel)gesprek niet alleen doet, is iets toegenomen. Tien procent maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner, deze zeven cliënten zijn allen (zeer) tevreden over deze dienst.

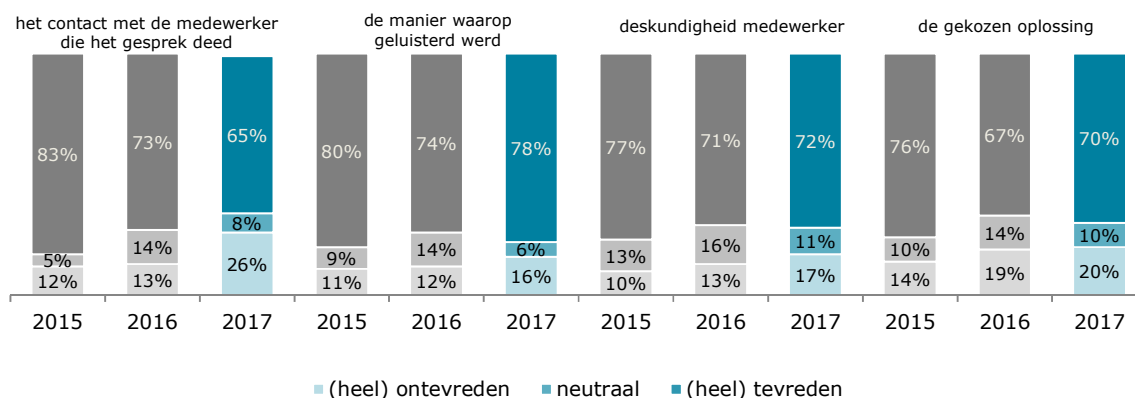
Aanwezig bij (keukentafel)gesprek:
Meerdere antwoorden mogelijk

- Naaste: (2017: 48%, 2016: 44%)
- Onafh. cliëntondersteuner (2017: 10%, 2016: 10%)
- Iemand anders (bijv. begeleider): (2017: 8%, 2016: 8%)
- Niemand (2017: 43%, 2016: 48%)

Over het (keukentafel)gesprek zelf zijn de meeste cliënten positief en dan met name over de manier waarop werd geluisterd. Ook vinden zeven op de tien dat de medewerker deskundig was. Over de gekozen oplossing is even groot deel te spreken. De tevredenheid over het contact met de medewerker die het (keukentafel)gesprek deed is verder afgenomen, momenteel is nog twee derde hierover tevreden.

Figuur 3.2

Stellingen over het gesprek



Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek zijn Wmo-cliënten in de landelijke referentiegroep in 2016 positiever dan een jaar eerder. De manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker krijgt de hoogste waardering (76% tevreden), gevolgd door het contact dat men heeft (72%). Over de gekozen oplossing in het gesprek en de deskundigheid van de medewerker is 71 procent goed te spreken.

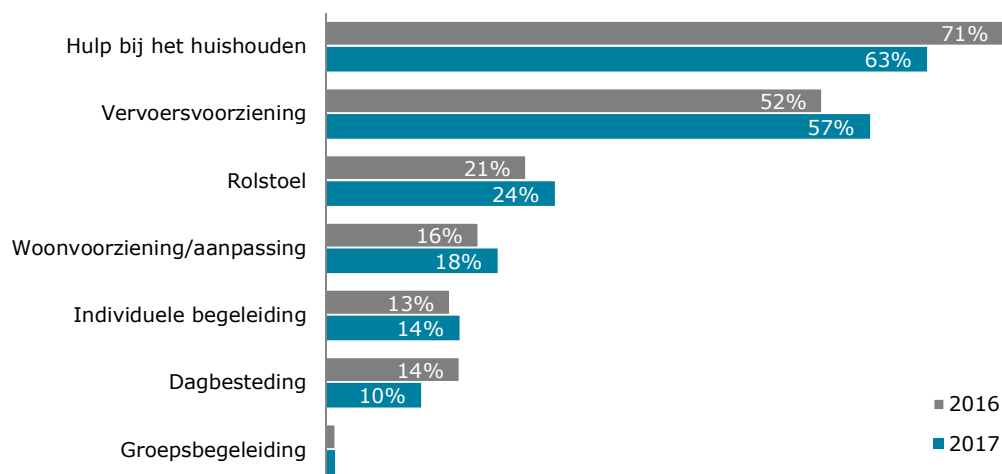


Hulp bij het huishouden is de meest gebruikte ondersteuning

De voornaamste ontvangen vorm van ondersteuning is net als in 2016 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)



Een kwart van de cliënten die hulp bij het huishouden ontvangen (26%) hebben ook andere huishoudelijke klussen die niet onder de hulp bij het huishouden vallen, die ze zelf niet kunnen doen en die men ook niet met behulp van het eigen netwerk kan organiseren. Men noemt dan met name het onderhoud van de tuin, ramen lappen, strijken, klusjes in huis, gordijnen wassen en boodschappen doen.



82%

van de cliënten is tevreden over de voorzieningen die ze momenteel krijgen. Dit was in 2015 en 2016 respectievelijk 83 procent en 80 procent.

Verandering ondersteuning afgelopen 12 maanden:

- Meer ondersteuning (2017: 7%, 2016: 14%)
- Gelijk gebleven (2017: 61%, 2016: 53%)
- Minder ondersteuning (2017: 10%, 2016: 19%)
- (Ook) andere ondersteuningsvorm (2017: 13%, 2016: 7%)
- Krijgt pas sinds kort Wmo-voorziening (2017: 10%, 2016: 7%)

Afgelopen 12 maanden zelf Wmo-zorg opgezegd:

- Ja, vanwege hogere eigen bijdrage (2017: 1%, 2016: 2%)
- Ja, vanwege andere reden (2017: 8%, 2016: 2%)
- Geen Wmo-zorg opgezegd (2017: 92%, 2016: 96%)

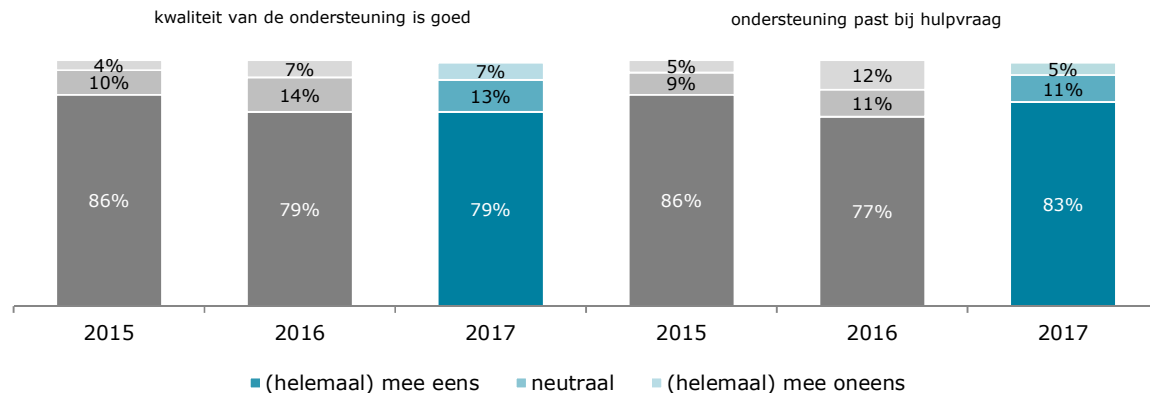


Ruime meerderheid vindt kwaliteit van de ondersteuning goed, weer toename waardering

De meeste ontvangers van ondersteuning zijn tevreden: men spreekt van een kwalitatief goede en passende ondersteuning bij de hulpvraag. Over de passendheid van de ondersteuning is de waardering (na een eerder afname) weer toegenomen.

Figuur 3.4

Stellingen over de kwaliteit van ondersteuning



In 2016 spreken acht op de tien cliënten in de landelijke referentiegroep van een kwalitatief goede ondersteuning (82%) die past bij de hulpvraag die men heeft (80%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van een jaar eerder.



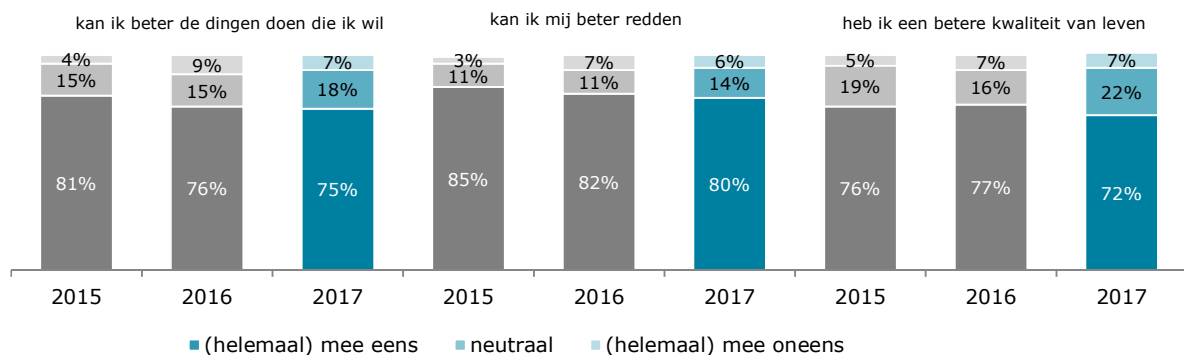
3.3 Effecten van de ondersteuning

Ondersteuning zorgt voor meer vrijheid en zelfredzaamheid bij ruime meerderheid cliënten

Cliënten ervaren positieve effecten als gevolg van de ondersteuning. Zo kan 80 procent zich beter redden, kan 75 procent beter de dingen doen die ze willen en heeft 72 procent door de hulp een betere kwaliteit van leven. Voor 6 tot 7 procent van de cliënten zorgt de ondersteuning niet voor deze effecten.

Figuur 3.5

Stellingen over de effecten van ondersteuning



Sommige cliënten geven een toelichting over de ontvangen ondersteuning. Enkele reacties:

- *"Een uurtje meer hulp in het huishouden zou fijn zijn."*
- *"Heel veel verschillende personen in een korte tijd."*
- *"Waanzin, een uur wachttijd voor de Regiotaxi!"*
- *"Taxivervoer is slecht geregeld, lange wachttijden en lange ritten omdat er veel gecombineerd wordt."*
- *"Soms wordt er een week geen hulp gegeven in verband met vakanties of zieken. Maar ik heb hierover gebeld met de zorgorganisatie en er wordt dan meteen actie ondernomen."*
- *"De schoonmaakster heeft te weinig tijd om het gevraagde te voltooien. Dus alleen de belangrijkste punten worden gedaan en er blijft nogal wat niet behandeld over."*
- *"Sinds het starten van de ondersteuning merk ik dat mijn toekomstperspectief verbeterd is."*
- *"Ze moeten sneller en zorgvuldig reageren op een acute hulpvraag."*

HOOFDSTUK

Schulddienstverlening

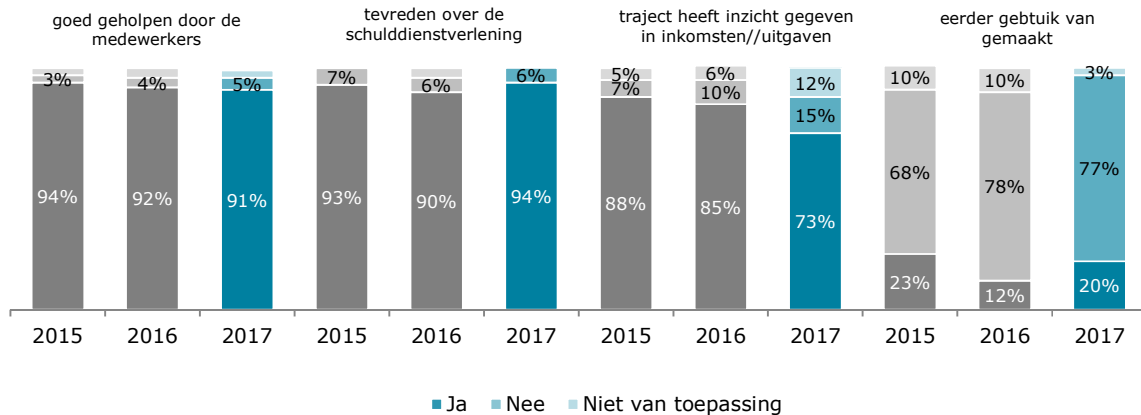
4. Schulddienstverlening

Waardering voor schulddienstverlening

Clënten zijn positief over de schulddienstverlening van de ISD. Zo is 94 procent tevreden over het proces (tot nu toe), wat is toegenomen ten opzichte van 2016. Het aandeel cliënten dat inzicht heeft gekregen in de eigen inkomsten en uitgaven is afgenomen naar 73 procent.

Figuur 4.1

Stellingen over de schulddienstverlening



Een aantal cliënten geeft een reactie over de dienstverlening van de ISD:

- "Ik word netjes behandeld, men probeert mij te helpen."
- "De mensen bij ISD zijn toppie. Ik geef een 10+, als ik hoger mocht geven doe ik dat."
- "Ik ben zeer tevreden over de hulpverlening. Persoonlijk ben ik nog nooit zo goed geholpen met problemen als bij de ISD. Ik zou zeggen, ga zo door!!"
- "Ik ben tot nu toe altijd goed geholpen en bijgestaan door mijn consulente van de ISD schuldhulpverlening."
- "Gelieve geen verplichte cursus om met geld om te gaan, ik ben niet omdat ik niet met geld om kon gaan in de schulden gekomen. Nu moet ik mijn werkgever vertellen dat ik 5x vrij moet hebben voor een cursus die ik niet wil volgen. Erg betuttelend, maar ik begrijp dat sommige mensen dat wel nodig hebben."
- "De privacy aan het loket schiet in mijn ogen tekort. Het is niet fijn om met jouw problemen toch openbaar in het kort te vertellen waar je voor komt. Een tussenschot helpt niet echt."
- "Als ik bijvoorbeeld een bestand niet heb ingevuld of een document heb gemist, doe ik het natuurlijk niet expres. De ISD stuurt me onmiddellijk een bedreigende mail die me informeert dat ik de helpers ben tegengehouden. En vaak ontvangen we helemaal geen mail. Het is geen goede oefening, want ik ben gestrest, angstig en het maakt me ziek."
- "Ben blij dat deze instantie er is. Ik denk dat velen het met mij mee eens zou zijn dat hierdoor een rustiger leven en een minder gestrest verder het leven kunnen oppakken. Een heel groot compliment hiervoor, zet het voort s.v.p. zeker voor mensen die het zo moeilijk hebben, veel bewondering en hartelijk dank."

HOOFDSTUK

Bijstandsuitkering

5. Bijstandsuitkering



66%

van de cliënten kent het spelregelboekje van de ISD, 27 procent kent het niet en voor 7 procent is het niet van toepassing.

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 58 procent van de cliënten dit ook altijd op de eerste of tweede werkdag van de maand, bij 39 procent gebeurt dat meestal en bij 3 procent niet.

Tabel 5.1

Frequentie ontvangen uitkering op eerste of tweede werkdag van de maand

	2015	2016	2017
Altijd	62%	56%	58%
Meestal	36%	41%	39%
Niet	2%	3%	3%

Duur bijstandsuitkering (tot nu toe):

- Korter dan een jaar (2017: 13%, 2016: 23%)
- 1-5 jaar (2017: 44%, 2016: 47%)
- 5-10 jaar (2017: 25%, 2016: 21%)
- Langer dan 10 jaar (2017: 18%, 2016: 9%)

Gebruik andere minimaregelingen:

Meerdere antwoorden mogelijk

- Bijzondere bijstand: 28%
- Persoonsondersteunend budget: 23%
- Inspanningspremie: 21%
- Anders: 8%
- Geen: 33%

Twee derde van de cliënten heeft ook een of meerdere andere minimaregelingen. Het gaat dan met name om bijzondere bijstand. Daarnaast heeft 23 procent (ook) een persoonsondersteunend budget. Cliënten die dit niet aangevraagd of gekregen hebben, hebben al eerder een inspanningspremie gekregen (48%), zijn niet op de hoogte

van deze regeling (33%), hebben een arbeidsplicht (6%), hebben korter dan 12 maanden een inkomen onder de 110 procent van de bijstandsnorm (2%) of zijn jonger dan 21 jaar (1%). De rest noemt een andere reden of weet het niet. Twee op de tien cliënten ontvangen een inspanningspremie. Hiervan vindt 55 procent dat deze premie hen stimuleert om arbeidsverplichtingen na te komen en actief te zoeken naar werk, 25 procent vindt dat dit een beetje het geval is en 20 procent niet of nauwelijks.



71%

van de cliënten maakt gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid. Dit was in 2015 en 2016 nog 65 procent en 61 procent.

De meest genoemde reden voor cliënten om gebruik te maken van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid is de korting die zij ontvangen. Een aantal toelichtingen:

- "Omdat ik mij het hoogst heb verzekerd en hierdoor wel wat korting krijg die ik goed kan gebruiken."
- "Jaren geleden, toen ik een verzekering moest aanvragen, adviseerden ze me Zorg en Zekerheid, en sindsdien ben ik niet veranderd."
- "Het bespaart mij geld voor een betere verzekering."

Redenen voor niet gebruik zijn voornamelijk onbekendheid, de kosten (van de eigen verzekeraar zijn vergelijkbaar of lager dan van Zorg en Zekerheid), minder positieve ervaringen met Zorg en Zekerheid. Een aantal reacties:

- "Omdat ik dan een machtiging moet doen. Ik doe het liever zelf."
- "Mijn huidige zorgverzekering (Ditzo) is goedkoper, en heel goed, dan de collectieve van de ISD."
- "Kostentechnisch niet goedkoper en slechte ervaring met Zorg en Zekerheid."



HOOFDSTUK

Algemeen oordeel

6. Algemeen oordeel

De ISD wordt steeds positiever beoordeeld

Over het algemeen zijn de drie groepen cliënten heel tevreden over de dienstverlening van de ISD en geven ze een ruime zeven als gemiddeld rapportcijfer. Vanaf 2015 neemt de waardering ook steeds verder toe.

Tabel 6.1
Beoordeling de ISD (rapportcijfers)

	2015	2016	2017	➔ BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
Beoordeling algemene klantgerichtheid	7,4	7,5	7,7	8,0	8,1	7,5
Beoordeling medewerker	7,3	7,5	7,8	7,9	8,3	7,6
Totaaloordeel	7,3	7,5	7,7	7,8	8,2	7,5

De cliënten zijn vooral positief over de manier waarop zij behandeld worden aan het loket of via de telefoon. Bijna negen op de tien kregen naar eigen zeggen een correcte reactie op hun vraag die per e-mail is gestuurd, wel is dit ten opzicht van 2016 iets afgenomen. Twee derde voelt zich goed geïnformeerd over andere diensten van de ISD waar men aanspraak op kan maken. Hoewel dit gelijk is aan vorig jaar, is een derde hier niet bekend mee (of kan het zich niet meer herinneren).

Tabel 6.2
Algemene klantgerichtheid de ISD (% ja)

	2015	2016	2017	➔ BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
Aan lokaal loket netjes en correct behandeld	95%	97%	97%	98%	98%	96%
Telefonisch netjes en correct behandeld	95%	95%	96%	96%	99%	96%
Tijd en ruimte gekregen om vraag te stellen	95%	94%	95%	94%	97%	95%
Per e-mail netjes en correct reactie op vraag	81%	90%	87%	87%	89%	87%
Goed geïnformeerd over andere diensten om aanspraak te maken	60%	67%	66%	69%	79%	61%

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. Er zijn positieve ontwikkelingen ten opzichte van 2016 zichtbaar bij de duidelijkheid van de brieven en de inrichting van het loket. Er is een lichte afname van de bekendheid van de website en het percentage cliënten dat berichten van de ISD leest op de gemeentepagina.

Tabel 6.3
Bereikbaarheid en informatie van de ISD (% ja)

	2015	2016	2017	➔ BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
De ISD telefonisch goed bereikbaar van 9:00-17:00 op gratis nummer	96%	95%	97%	99%	96%	95%
Voldoende privacy aan het loket	86%	89%	90%	86%	86%	95%
De ISD goed bereikbaar (via lokaal loket, schriftelijk, per e-mail)	89%	94%	95%	97%	99%	92%
Brieven van de ISD zijn duidelijk	87%	87%	91%	90%	92%	92%
Loket in gemeente prettig ingericht	84%	85%	90%	89%	91%	90%
Kent website of weet dat deze bestaat	68%	74%	71%	80%	77%	60%
Leest berichten van de ISD op de gemeentepagina	53%	55%	51%	49%	47%	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 een bijstandsuitkering of een Wmo-voorziening bestaat een hoge waardering. Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar positiever over alle aspecten.

Tabel 6.4

Medewerkers de ISD, percentage (helemaal) mee eens

	2015	2016	2017	BIJSTANDS- UITKERING	SCHULDDIENST- VERLENING	WMO
Medewerker heeft vraag zo goed mogelijk beantwoord	80%	79%	86%	86%	90%	84%
Medewerker respecteerte de privacy	78%	80%	84%	81%	93%	84%
Medewerker kwam gemaakte afspraken na	81%	78%	82%	77%	89%	85%
Medewerker deed uiterste best om te helpen	72%	72%	78%	77%	88%	77%
Medewerker kon zich goed inleven	68%	72%	78%	75%	81%	81%
Medewerker verraste aangenaam met verleende service	49%	53%	62%	63%	69%	58%

BIJLAGE

Beoordeling de ISD uitgesplitst naar gemeenten

Bijlage 1. Beoordeling de ISD uitgesplitst naar gemeenten

Wmo

	HILLEGOM			LISSE			NOORDWIJK		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Algemene klantgerichtheid	7,6	7,4	7,6	7,2	7,4	7,6	7,7	7,4	7,4
Beoordeling medewerkers	7,5	7,7	7,9	7,4	7,4	7,6	7,7	7,4	7,7
Algemene beoordeling de ISD	7,5	7,5	7,6	7,3	7,3	7,6	7,4	7,4	7,5

	NOORDWIJKERHOUT			TEYLINGEN			TOTAAL DE ISD		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Algemene klantgerichtheid	7,5	7,5	7,3	7,3	7,4	7,4	7,4	7,4	7,5
Beoordeling medewerkers	7,8	7,5	7,5	7,4	7,4	7,4	7,5	7,5	7,6
Algemene beoordeling de ISD	7,5	7,3	7,6	7,4	7,3	7,4	7,4	7,4	7,5

Schulddienstverlening¹

	TOTAAL DE ISD		
	2015	2015	2015
Algemene klantgerichtheid	7,8	7,8	7,8
Beoordeling medewerkers	7,9	7,9	7,9
Algemene beoordeling de ISD	7,9	7,9	7,9

Bijstand

	HILLEGOM			LISSE			NOORDWIJK		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Algemene klantgerichtheid	7,8	7,1	7,5	7,2	7,6	8,0	7,2	7,4	8,0
Beoordeling medewerkers	7,7	7,2	7,2	7,4	7,6	8,0	6,7	7,3	7,8
Algemene beoordeling de ISD	7,6	7,1	7,0	7,2	7,7	7,9	7,2	7,3	7,8

	NOORDWIJKERHOUT			TEYLINGEN			TOTAAL DE ISD		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Algemene klantgerichtheid	6,5	7,5	7,9	7,6	7,5	8,3	7,3	7,4	8,0
Beoordeling medewerkers	5,7	7,5	8,0	7,5	7,5	8,1	7,1	7,4	7,9
Algemene beoordeling de ISD	6,6	7,4	7,9	7,4	7,7	8,1	7,2	7,4	7,8

¹ Resultaten alleen voor de ISD. Er zijn te kleine aantallen voor een representatief beeld per gemeente.

Totaal de ISD

	HILLEGOM			LISSE			NOORDWIJK		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Algemene klantgerichtheid	7,5	7,3	7,6	7,3	7,5	7,8	7,4	7,5	7,8
Beoordeling medewerkers	7,5	7,6	7,7	7,5	7,5	7,8	7,2	7,6	7,9
Algemene beoordeling de ISD	7,5	7,4	7,5	7,4	7,5	7,8	7,2	7,5	7,7

	NOORDWIJKERHOUT			TEYLINGEN			TOTAAL DE ISD		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Algemene klantgerichtheid	7,1	7,4	7,5	7,4	7,5	7,8	7,4	7,5	7,7
Beoordeling medewerkers	6,9	7,5	7,7	7,5	7,6	7,8	7,3	7,5	7,8
Algemene beoordeling de ISD	7,2	7,3	7,6	7,4	7,6	7,8	7,3	7,5	7,7

BIJLAGE

Uploadgegevens

Bijlage 2. Uploadgegevens

De ISD 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 HULPVRAAG ²	%
Helemaal eens	24%
Eens	54%
Oneens	7%
Helemaal oneens	3%

2. IK WERD SNEL GEHOLPEN	%
Helemaal eens	25%
Eens	52%
Oneens	7%
Helemaal oneens	1%

3. DE MEDEWERKER NEEMT MIJ SERIEUS	%
Helemaal eens	31%
Eens	57%
Oneens	3%
Helemaal oneens	0%

4. DE MEDEWERKER EN IK HEBBEN IN HET GESPREK SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCCHT	%
Helemaal eens	23%
Eens	57%
Oneens	4%
Helemaal oneens	1%

5. WIST U DAT U GEBRUIK KON MAKEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER?	%
Ja	25%

² Het percentage 'neutraal' hoeft niet te worden ingevuld.

Kwaliteit ondersteuning

6. IK VIND DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG GOED	%
Helemaal eens	29%
Eens	51%
Oneens	6%
Helemaal oneens	2%

7. DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG PAST BIJ MIJN HULPVRAAG	%
Helemaal eens	29%
Eens	55%
Oneens	3%
Helemaal oneens	2%

Resultaat van ondersteuning

8. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK BETER DE DINGEN DOEN DIE IK WIL	%
Helemaal eens	24%
Eens	51%
Oneens	5%
Helemaal oneens	2%

9. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK MIJ BETER REDDEN	%
Helemaal eens	26%
Eens	54%
Oneens	4%
Helemaal oneens	2%

10. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG HEB IK EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN	%
Helemaal eens	24%
Eens	48%
Oneens	5%
Helemaal oneens	2%

Onderzoek

RESPONS	
Uitgenodigd	1.091
Ingevuld	474
Responspercentage	44%

