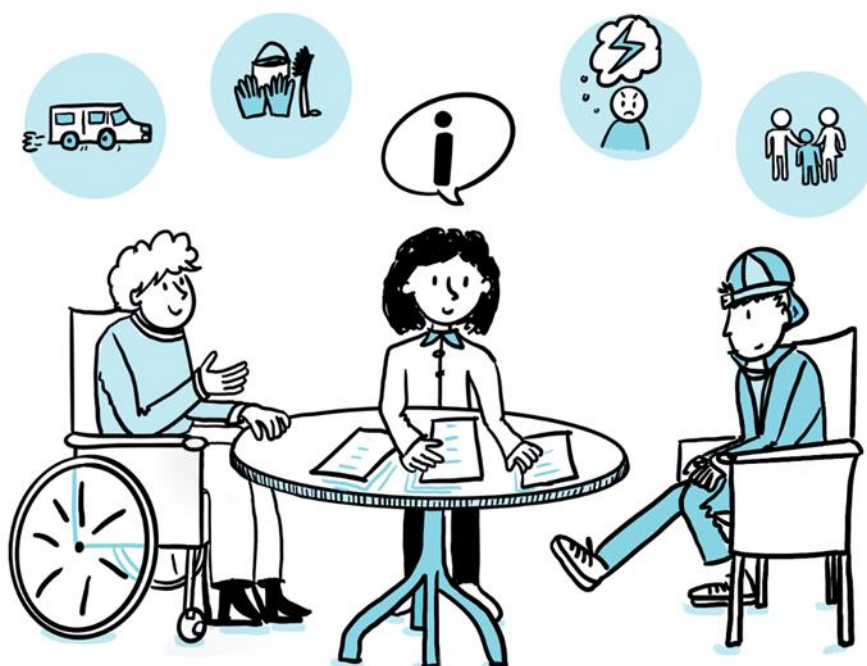


Rapport

KLANTTEVREDENHEID 2019 (OVER 2018)

De ISD Bollenstreek
Juni 2019



© Justjulie

COLOFON

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede

Rapportnummer

2019/80

Datum

Juni 2019

Opdrachtgever

De ISD Bollenstreek

Auteur(s)

Dinah Timmer, MSc.
Roy van der Hoeve, MSc.

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 Omgaan met de hulpvraag	12
3.3 Keukentafelgesprek	13
3.4 Ontvangen ondersteuning	14
3.5 Effecten van de ondersteuning	15
4. Schulddienstverlening	18
5. Bijstandsuitkering	20
6. Algemeen oordeel.....	23
Bijlage 1. Beoordeling de ISD uitgesplitst naar gemeenten	26
Bijlage 2. Uploadgegevens	29
Bijlage 3. Achtergrondgegevens	32



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 2019 ontvingen 2.341 cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal vulden 739 cliënten deze vragenlijst in: een responspercentage van 32 procent. Deze groep is voldoende groot om betrouwbare uitspraken te doen over de klanttevredenheid van de ISD Bollenstreek.

Positieve beoordeling ISD houdt aan

De waardering over de dienstverlening van de ISD onder de drie groepen cliënten is nog steeds hoog. Cliënten geven een 7,8 voor de algehele dienstverlening van de ISD. Dit is vergelijkbaar met 2017, en hoger dan de jaren daarvoor. Cliënten die te maken hebben met schulddienstverlening zijn het meest positief en geven een 8,5.

Bejegening bij loket en aan telefoon krijgen hoogste scores

Bijna alle cliënten vinden dat ze netjes en correct worden behandeld aan het loket en via de telefoon, waar er tijd en ruimte is om vragen te stellen. Ten opzichte van de jaren daarvoor krijgen cliënten vaker netjes en correct reactie op hun vraag via mail en is de informatievoorziening over ander diensten van ISD beter. Tevens is men zeer te spreken over de bereikbaarheid. Verder zijn de brieven doorgaans duidelijk en het loket is prettig ingericht, met voldoende privacy. Met name de bekendheid van de website is ten opzichte van voorgaande jaren gestegen.

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 erg te spreken, waarbij de schulddienstverlening het hoogst scoort. De resultaten zijn vergelijkbaar met 2017, maar een verbetering ten opzichte van de jaren daarvoor.

Wmo-cliënten zijn (zeer) positief over omgang hulpvraag

De Wmo-cliënten zijn 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. Dit is stabiel gebleven vergeleken met voorgaande jaren.

Toegang tot hulp is beter te vinden

Ruim acht op de tien cliënten geven aan dat zij de toegang naar ondersteuning wisten te vinden. Dit is een verbetering ten opzichte van voorgaande jaren. Daarnaast is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner gestegen van circa 25 procent in voorgaande jaren naar 31 procent. Toch maakt niet iedereen gebruik van deze ondersteuning. 13 procent voerde het keukentafelgesprek bijvoorbeeld alleen. De reden waarom zij niemand meenamen was voornamelijk omdat zij dit niet nodig vonden (44 %).

Tevredenheid over (keuken)tafelgesprek schommelt

Van de Wmo-cliënten had 65 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 %), een onafhankelijke cliëntondersteuner (10 %) of iemand anders (8 %).

De cliënten zijn te spreken over het (keukentafel)gesprek. De tevredenheid hierover schommelt over de jaren. Cliënten zijn daarnaast tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen, met name over de huishoudelijke hulp. Acht op de tien cliënten vinden de ondersteuning kwalitatief goed en passend bij de hulpvraag.

Veel waardering voor schulddienstverlening

Cliënten zijn zeer positief over de schulddienstverlening van de ISD. Zo ervaart 94 procent goed te zijn geholpen door de medewerkers en is 93 procent tevreden over de hulpverlening tot nu toe. Meer cliënten dan vorig jaar geven aan inzicht te hebben gekregen in de eigen inkomsten en uitgaven (van 73% naar 81%).

Groep die lang in bijstand zit wordt groter

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 55 procent van de cliënten dit ook altijd op de eerste of tweede werkdag van de maand, bij 41 procent gebeurt dat meestal en bij 4 procent niet. Het aandeel cliënten dat langdurig in de bijstand zit wordt groter: het aandeel dat 5 jaar of meer dan 10 jaar een bijstandsuitkering ontvangt, blijft toenemen.

- Verder gebruikt 24 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. Bijna vier op de tien van degenen die het niet heeft aangevraagd was niet bekend met de regeling.
- Bijna de helft van de cliënten (45%) ontvangt een inspanningspremie, waarvan 33 procent vindt dat deze premie hen stimuleert om arbeidsverplichtingen na te komen en actief te zoeken naar werk. In 2017 was dit 55 procent.
- Zeven op de tien cliënten (71%) maken gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid. Dit is vergelijkbaar met 2017, maar een toename ten opzichte van 2015 (65%) en 2016 (61%).

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 2019 ontvingen 2.341 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 739 cliënten de vragenlijst volledig in, een respons van 32 procent. Het ministerie schrijft voor dat er met 95% betrouwbaarheid en een nauwkeurigheidsmarge van 5% uitspraken moeten worden gedaan. De totale groep is voldoende groot om betrouwbare uitspraken te doen over de klanttevredenheid van de ISD Bollenstreek. Vanwege een nauwkeurigheidsmarge van 9%, zijn afzonderlijke resultaten van de subgroep 'schulddienstverlening' indicatief.

Tabel 2.1

Steekproef en respons naar onderdeel

ONDERDEEL	UITGENODIGD	INGEVULD	RESPONS (%) 2018	RESPONS (%) 2017	RESPONS (%) 2016	RESPONS (%) 2015
Wmo	1.035	388	37%	44%	39%	33%
Schulddienstverlening	303	85	28%	35%	30%	30%
Bijstand	1.003	266	27%	29%	28%	23%
TOTAAL	2.341	739	32%	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-clients over de klantgerichtheid, het (keukentafel)gesprek, de onafhankelijke cliëntondersteuning en de medewerkers. Vragen over de klachtgerichtheid van ISD en de medewerkers komen ook terug in de vragenlijsten van schulddienstverlening en bijstand.

Analyse



De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij 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, 2016 en 2017.

We spreken van verschillen als deze 3 procentpunt 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

De ervaringen van de cliënten in Bollenstreek worden, waar mogelijk en relevant, vergeleken met de landelijke benchmark van de ceo's Wmo van de afgelopen drie jaren. Dit zijn de door I&O Research uitgevoerde ceo's voor respectievelijk 44 gemeenten over 2015 (n=16.984 cliënten), 71 gemeenten (n=26.081 cliënten) over 2016 en 58 gemeenten (n=22.067 cliënten) over 2017. Deze gemeenten zijn verspreid over Nederland en geven hierdoor een goede indicatie van het overall beeld van cliëntervaring en de ontwikkeling hiervan. In het najaar van 2019 stuurt I&O Research naar al haar klanten een benchmarkrapport met de landelijke uitkomsten over 2018.



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 2018 in het kader van de Wmo) van de ISD een individuele maatwerkvoorziening krijgen, dit is begeleiding, hulp bij het huishouden, rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen of woonvoorzieningen.

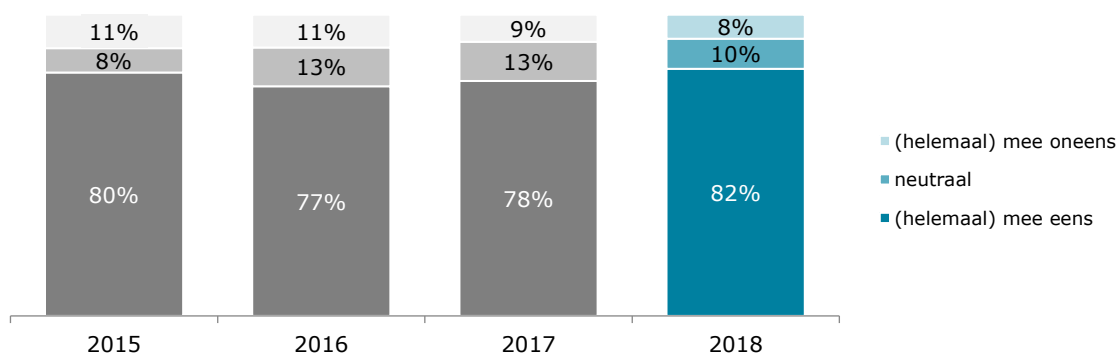
3.1 Contact over de hulpvraag

Bekendheid toegang stijgt

Ruim acht op de tien cliënten uit de Bollenstreek weet voorafgaand waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Tien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en acht procent was hier niet mee bekend. De bekendheid is daarmee hoger dan de voorgaande jaren.

Figuur 3.1

Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



In de landelijke benchmark wist 76 procent in 2017 waar men terecht kon met een hulpvraag. Dit komt overeen met 2016 (75%) en ligt hoger dan het jaar daarvoor (72%).

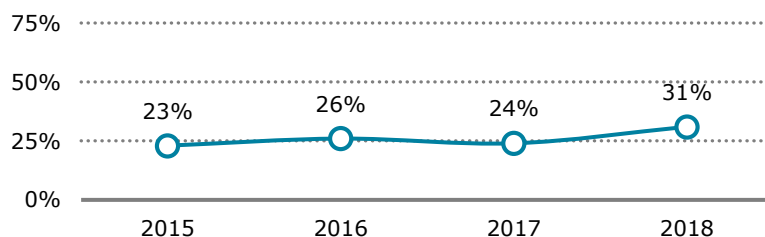


Toename in bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning

Als Wmo-cliënt is het mogelijk om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In ISD Bollenstreek is 31 procent bekend met deze mogelijkheid. Dit is vergelijkbaar met het landelijk percentage. De bekendheid neemt toe ten opzichte van eerdere jaren.

Figuur 3.2

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning (% bekend)



Een op de drie cliënten in de landelijke benchmark was in 2017 bekend met de mogelijkheid tot het inschakelen van een onafhankelijk cliëntondersteuner. De bekendheid lag hiermee hoger dan in 2016 (31%) en 2015 (25%).





73%

van alle Wmo-cliënten in de Bollenstreek voelt zich snel geholpen. Dit is een daling ten opzichte van 2017 (77%) en 2015 (81%), maar vergelijkbaar met 2016 (71%).

In de referentiegroep geeft bijna driekwart van de Wmo-cliënten (74%) aan snel te zijn geholpen. Dit is vergelijkbaar met 2016 (73%) en toegenomen ten opzichte van 2015 (69%).



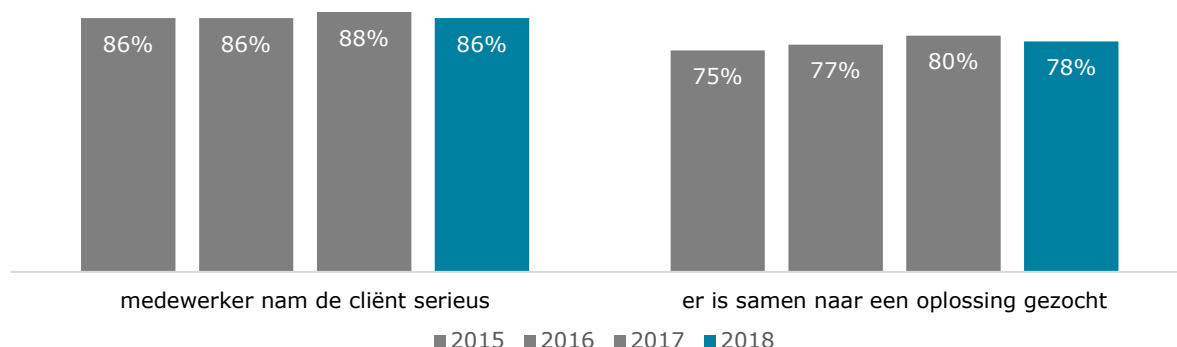
3.2 Omgaan met de hulpvraag

Cliënt voelt zich in Bollenstreek serieus genomen; tevredenheid stabiel gebleven

De cliënten zijn over het algemeen positief over hoe de gemeente met de hulpvraag omgaat. Ten opzichte van de voorgaande jaren blijft de tevredenheid stabiel. Ruim driekwart van de cliënten ervaart dat er in het gesprek samen naar een oplossing voor de hulpvraag wordt gezocht. In 2015 was dit bij minder gesprekken het geval (75%). Een ruime meerderheid van 86 procent van de cliënten vindt dat zij serieus werden genomen. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Figuur 3.3

Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



Cliënten in de landelijke benchmark geven aan dat het gesprek met een medewerker van de gemeente over de ondersteuning in 2017 beter gaat ten opzichte van de twee jaren er voor. Men voelt zich meer serieus genomen, dit was in 2015 81 procent en is gestegen naar 85 procent in 2017. Ook ervaren meer cliënten dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht (van 71% in 2015 naar 77% in 2017). De resultaten in 2017 zijn vergelijkbaar met 2016, toen voelde 84 procent van de cliënten zich serieus genomen en gaf 76 procent aan dat er samen naar oplossingen werd gezocht.



3.3 Keukentafelgesprek

 | **65%**

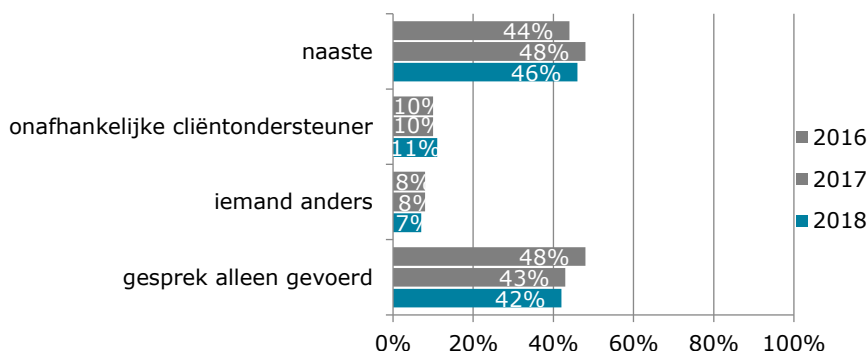
heeft recent (in de afgelopen 12 maanden) een gesprek gehad met een medewerker van de gemeente. Gekeken naar de afgelopen jaren fluctueert dit percentage (2017: 49%, 2016: 68%, 2015: 54%).

Kleiner deel voert gesprek alleen

In meer dan de helft van de keukentafelgesprekken werd de cliënt ondersteund door iemand anders, meestal een naaste zoals een partner, kind, ouder of vriend. Eén op de tien (11%) maakte gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Een groot deel was (zeer) tevreden (82%) met de hulp van deze ondersteuner¹. Ten opzichte van 2016 daalt de groep die het gesprek alleen voert.

Figuur 3.4

Aanwezig bij het gesprek (meerdere antwoorden mogelijk)



Ruim een tiende zou toch graag iemand bij het gesprek willen hebben

Degenen die het keukentafelgesprek alleen voerden, kregen de mogelijkheid om hun redenen daarvoor aan te geven. Dit loopt uiteen, maar het grootste deel heeft hier geen behoefte aan of heeft dit niet nodig (44%). Ongeveer een tiende geeft aan dat zij niemand kennen, of niet wisten dat dit kon. Achteraf wilde 13 procent toch graag dat iemand anders aanwezig was bij het gesprek. Voor 66 procent hoeft dit alsnog niet en 21 procent weet dit niet.

Figuur 3.5

Redenen niemand anders aanwezig (meerdere antwoorden mogelijk)

Geen behoefte aan/niet nodig	44%
Wil anderen niet belasten	12%
Ik ken niemand	11%
Heb ik niet aan gedacht	11%
Niemand was beschikbaar	11%
Ik wist niet dat dit kon	10%
Ik wist niet dat ik hiervoor een onafhankelijke cliëntondersteuner kon inzetten	10%
Weet ik niet	5%
Andere reden	15%

Tevredenheid gesprek schommelt

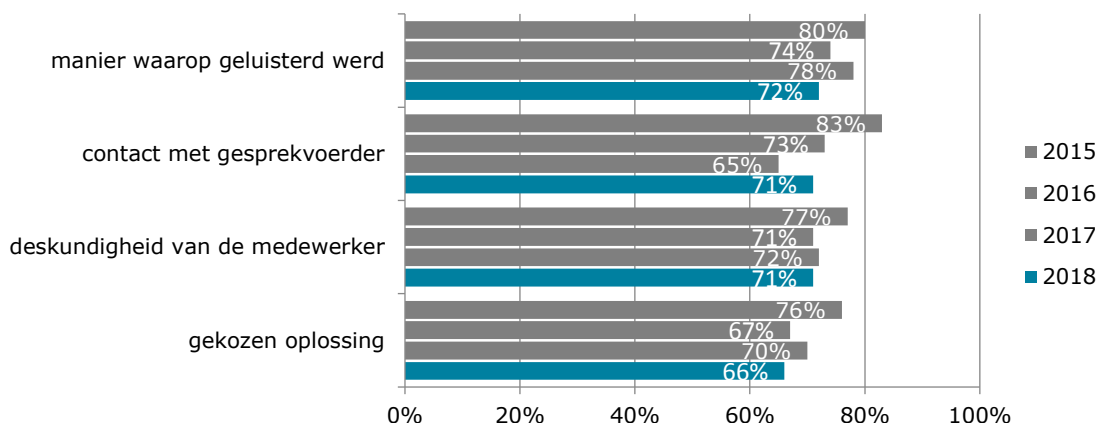
Over het algemeen zijn cliënten tevreden over het gesprek dat zij hadden met een medewerker van de gemeente. Ongeveer zeven op de tien cliënten zijn tevreden met de manier waarop de medewerker luistert, het contact, de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing. De tevredenheid

¹ Vanwege het lage aantal cliënten die hiervan gebruik maakten (n=24), is voorzichtigheid geboden bij deze interpretatie.

fluctueert vergeleken met voorgaande jaren, maar ligt meestal iets lager dan een jaar eerder. Cliënten zijn ten opzichte van 2017 meer tevreden over het contact, maar minder te spreken over de gekozen oplossing en de manier waarop geluisterd werd.

Figuur 3.6

Tevredenheid aspecten recente gesprek (% (heel) tevreden)



Over alle aspecten van het (keukentafel)gesprek is de tevredenheid jaarlijks toegenomen. De manier waarop er geluisterd wordt door de medewerker kreeg over 2017 de hoogste waardering (79% tevreden, 2016;76%, 2015;72%), gevolgd door het contact dat men heeft (77%, 2016;72%, 2015;69%). Over de deskundigheid van de medewerker en de gekozen oplossing was resp. Zesenzeventig procent (2016;71%, 2015;67%) en 75 procent (2016;71%, 2015;64%) tevreden.



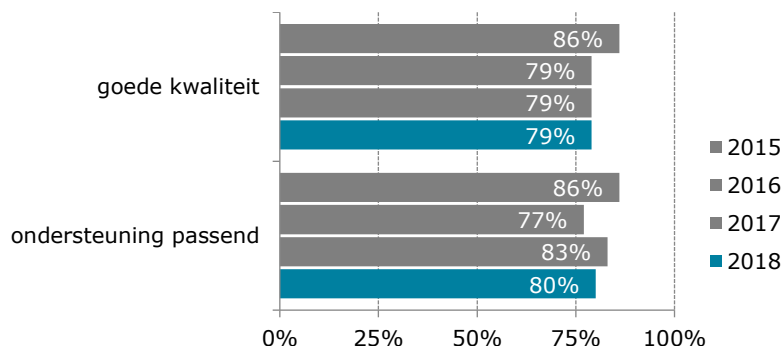
3.4 Ontvangen ondersteuning

Cliënten grotendeels tevreden over kwaliteit ondersteuning

Circa acht op de tien cliënten vinden dat de ontvangen ondersteuning past bij de hulpvraag en dat de kwaliteit van de ondersteuning goed is. De tevredenheid over de kwaliteit blijft stabiel vergeleken met voorgaande jaren, terwijl de tevredenheid over de passendheid iets afneemt ten opzichte van 2017.

Figuur 3.7

Tevredenheid kwaliteit Wmo-ondersteuning (% (helemaal) mee eens)



Over 2017 spreken ruim acht op de tien cliënten in de landelijke benchmark van een kwalitatief goede ondersteuning die past bij de hulpvraag die men heeft (82%). Op beide aspecten is sprake van een verbetering ten opzichte van 2015 (resp. 79% en 77%) en laat een vergelijkbaar resultaat zien ten opzichte van 2016 (resp. 82% en 80%).

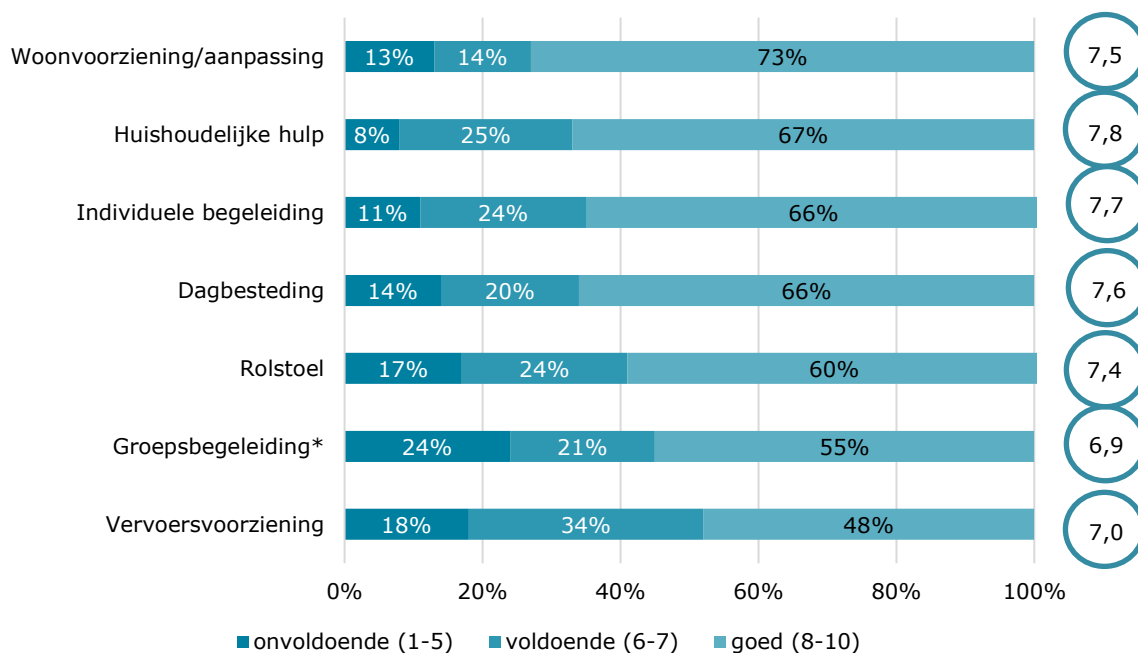


Huishoudelijke hulp best beoordeeld

Clënten met Wmo-voorziening geven de hoogste score aan de huishoudelijke hulp, gemiddeld een 7,8. Tweederde van de cliënten die hiervan gebruik maken geven een 8 of hoger. Ook de voorzieningen individuele begeleiding, dagbesteding, woonvoorziening en rolstoel ontvangen hoge scores, maar is het aandeel cliënten dat een onvoldoende geeft hoger. Cliënten die gebruikmaken van groepsbegeleiding geven over het algemeen een voldoende (6,9), maar een kwart is hier niet tevreden over².

Figuur 3.8

Waardering ontvangen ondersteuning



Verandering ondersteuning afgelopen 12 maanden:

- Meer ondersteuning (2018: 12%, 2017: 7%, 2016: 14%)
- Gelijk gebleven (2018: 57%, 2017: 61%, 2016: 53%)
- Minder ondersteuning (2018: 4%, 2017: 10%, 2016: 19%)
- Krijgt pas sinds kort Wmo-voorziening (2018: 13%, 2017: 10%, 2016: 7%)
- Anders (2018: 14%)

Afgelopen 12 maanden zelf Wmo-zorg opgezegd:

- Ja, vanwege hogere eigen bijdrage (2018: 1%, 2017: 1%, 2016: 2%)
- Ja, vanwege andere reden (2018: 8%, 2017: 8%, 2016: 2%)
- Geen Wmo-zorg opgezegd (2018: 91%, 2017: 92%, 2016: 96%)

3.5 Effecten van de ondersteuning

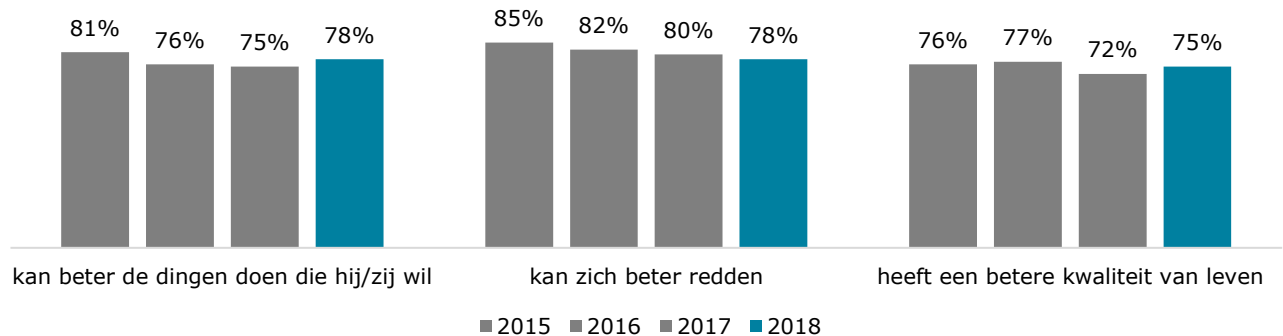
Clënten ondervinden positieve effecten door de ondersteuning; grotendeels stabiel

Clënten ervaren positieve effecten van de ontvangen ondersteuning. (Ruim) driekwart geeft aan dat ze beter de dingen kunnen doen die ze willen en ervaart een betere levenskwaliteit. Dit is gestegen ten opzichte van 2017, maar grotendeels vergelijkbaar met de jaren daarvoor. Daarnaast geeft 78 procent van de cliënten aan dat zij zich beter kunnen redden. Deze ervaren zelfredzaamheid is lager dan in 2015 (85%) en 2016 (82%).

² Deze resultaten dienen voorzichtig geïnterpreteerd te worden vanwege het lage aantal cliënten dat hier gebruik van maakt (n=29).

Figuur 3.9

Effect van de ondersteuning



Clënten in de landelijke benchmark ervaren in 2017 een hogere zelfredzaamheid ten opzichte van de 2015 en een vergelijkbare zelfredzaamheid met 2016. Zo kon in 2015 79 procent zich beter redden en steeg dit naar 82 procent in 2017. Ook ervaren meer cliënten dat zij vanwege de ondersteuning beter dingen kunnen doen die zij willen (van 75% in 2015 naar 78% in 2017) en ervaren zij vaker een betere kwaliteit van leven (van 74% in 2015 naar 77% in 2017).



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

- "Regiotaxi komt niet op de afgesproken tijd. Dit maakt mij onzeker, hij belt ook niet als hij in de buurt is."
- "Hulp in de huishouding is prut, zouden meer uren mogen zijn."
- "Ik heb hulp in het huishouden ontvangen via het pgb. Degene die mij hielp was vertrouwd en kundig, waardoor dit heel plezierig was."
- "Beroep op Wmo betrof met name rolstoel. Traject duurde lang, meer dan 6 weken."
- "Ik ben tevreden met alle hulp, in elke vorm dan ook."
- "De huishoudelijke hulp is over het algemeen goed. Alleen als de vaste hulp door vakantie of ziekte niet kan. Heb ik soms geen hulp en moet ik er zelf achter aan om dit te regelen."
- "De ondersteuning/begeleiding helpt mij mijn leven te ordenen en in te delen, waardoor mijn paniekstoornis niet de dagelijkse overhand neemt."
- "Ik vind dat er jaarlijks een terugkomend gesprek moet zijn wat er kan en hoe het gaat."
- "Regio taxi gaat niet altijd goed. Er wordt niet van te voren gebeld zodat je niet rustig je spullen bij elkaar kunt zoeken. Komt niet op tijd voor bijv een operatie in het ziekenhuis omdat er een te ingewikkeld aanrij schema is met veel stops onderweg waar ook voor omgereden moet worden."
- "Heb ondersteuning gekregen met het helpen van onze financiën. Door financiële moeilijkheden zagen wij door de bomen het bos niet meer. Door de ondersteuning van het WMO hebben wij ons financieel inzicht terug gekregen. Dank daarvoor!"

HOOFDSTUK

Schulddienstverlening

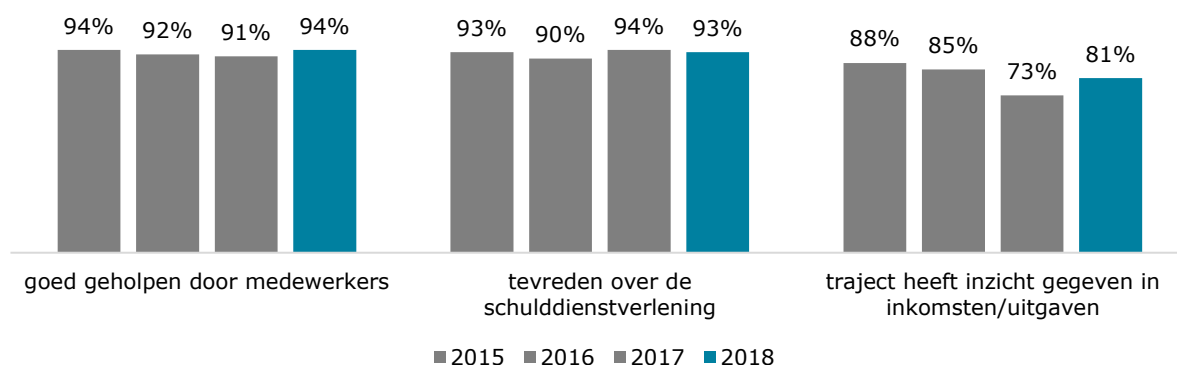
4. Schulddienstverlening

Cliënten te spreken over de schuldhulpverlening

Cliënten zijn positief over de schulddienstverlening vanuit de ISD. Ruim negen op de tien cliënten worden goed geholpen door de medewerker en geven aan dat zij tevreden zijn met de schulddienstverlening. Vergeleken met voorgaande jaren blijven deze waardering grotendeels gelijk. Het aandeel cliënten dat door de ondersteuning inzicht heeft gekregen in de eigen inkomsten en uitgaven is na een daling in 2017 weer gestegen naar 81 procent in 2018.

Figuur 4.1

Stellingen over de schulddienstverlening (% (helemaal) mee eens)
inclusief n.v.t.



€ | 20%

van de cliënten heeft al eens eerder gebruik gemaakt van schulddienstverlening. Dit is vergelijkbaar met 2017. In 2016 gaf 12% dit aan en in 2015 23%.

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

- "Blijf zo doorgaan zou ik zeggen!!"
- "Informatie en begeleiding van het ISD personeel is uitstekend. Hartelijk dank daarvoor."
- "Ik ben heel tevreden. Maar heb eigenlijk alleen een intake gesprek gehad. Zij was erg vriendelijk en meelevend. Voor de rest gaat alles via mijn bewindvoerder. Zij spreken goed over ISD."
- "Ik heb met één persoon te maken en die is deskundig en betrokken."
- "Ik ben zeer tevreden met mijn consulente. Zij heeft verstand van zaken en heeft een zeer menselijke maat gehanteerd in mijn traject en daarover ben ik zeer te spreken!"
- "Ik ervaar de hulpverlening van mijn begeleider bij de schuldhulpverlening als zeer prettig."
- "Klachtenlijn opzetten naar deze tijd. Een slapende instantie nauwelijks in beweging te krijgen en fatsoen hebben ze ook niet."
- "Mensen uit de praktijk betrekken bij tips en wetenswaardigheden. Inmiddels zijn wij ervaring deskundig en kunnen bruikbare tips en informatie geven."
- "Mijn bijzondere dank aan medewerkster (consultant) bij ISD voor haar professionele houding en haar werk. En uiteraard grote dank aan alle medewerkers van ISD."
- "Privacy handling aan het loket in Hillegom & Lisse is niet optimaal. Iedereen kan mee luisteren als er een casus behandeld wordt!"

HOOFDSTUK

Bijstandsuitkering

5. Bijstandsuitkering

€ | 73%

van de cliënten kent het spelregelboekje van de ISD, 27 procent kent het niet. Dit is vergelijkbaar met 2017 (respectievelijk 71% en 29%).

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 55 procent van de cliënten dit ook altijd op de eerste of tweede werkdag van de maand. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2017. Vier op de tien cliënten ontvangt de uitkering meestal op tijd en bij 4 procent is dit niet het geval.

Tabel 5.1

Ontvangen uitkering op eerste of tweede werkdag van de maand

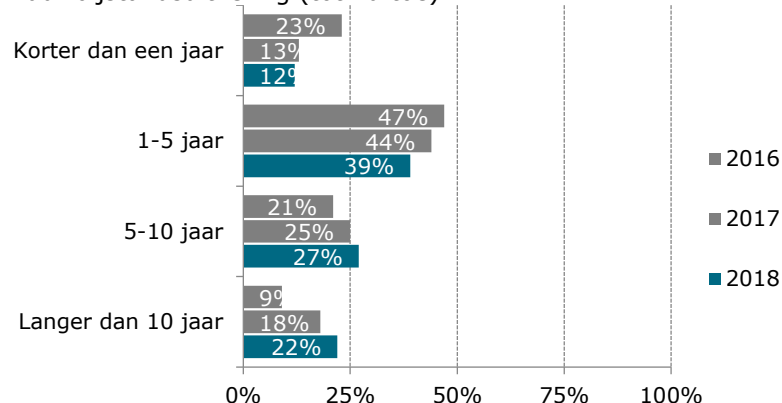
	2015	2016	2017	2018
Altijd	62%	56%	58%	55%
Meestal	36%	41%	39%	41%
Niet	2%	3%	3%	4%

Meer cliënten ontvangen langer dan 10 jaar uitkering

Het grootste deel van de cliënten ontvangt sinds 1 tot 5 jaar een bijstandsuitkering (39%). Dit aandeel neemt echter af vergeleken met voorgaande jaren, waarbij het aandeel cliënten dat langer een bijstandsuitkering ontvangt toeneemt. Zowel de groep die 5 jaar of meer in de bijstand zit als de groep die meer dan die 10 jaar bijstand ontvangt, wordt groter de afgelopen jaren.

Figuur 5.1

Duur bijstandsuitkering (tot nu toe)



Gebruik andere minimaregelingen:

Meerdere antwoorden mogelijk

- Bijzondere bijstand: 27% (2017:28%)
- Persoonsondersteunend budget: 24% (2017:23%)
- Inspanningspremie: 30% (2017:21%)
- Anders: 8% (2017:9%)
- Geen: 33% (2017:22%)

Twee derde van de cliënten heeft ook één of meerdere andere minimaregelingen. Het gaat dan met name om een inspanningspremie (30%) of een persoonsondersteunend budget (24%). Het aandeel cliënten dat een inspanningspremie ontvangt is groter dan in 2017 (21%). Daarnaast ontvangt 27 procent (ook) bijzondere bijstand.

Redenen geen aanvraag of toezegging
persoonsondersteunend budget:

- Inspanningspremie al gekregen: 41% (2017:48%)
- Ben hiervan niet op de hoogte: 38% (2017:33%)
- Heb een arbeidsplicht: 4% (2017:6%)
- < 12 maanden inkomen onder 110 procent
bijstandsnorm: 4% (2017:2%)
- Jonger dan 21 jaar: 2% (2017:1%)
- Anders: 12% (2017:10%)

Degenen die geen persoonsondersteunend
budget aangevraagd of gekregen hebben,
hebben voornamelijk al eerder een
inspanningspremie gekregen. Ruim een derde
is niet op de hoogte van de regeling. Dit zijn
iets meer cliënten dan een jaar eerder.

Bijna de helft van de cliënten (45%) ontvangt een inspanningspremie. Hiervan vindt een derde dat deze
premie hen stimuleert om arbeidsverplichtingen na te komen en actief te zoeken naar werk. Dit is lager
vergeleken met 2017 (55%). Vier op de tien wordt door de premie en beetje gestimuleerd en een kwart
niet of nauwelijks.



71%

van de cliënten maakt gebruik van de collectieve aanvullende
ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid. Dit is
vergelijkbaar met 2017. In 2015 en 2016 was dit 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:

- *"Dit is voor mij een mogelijkheid om goed verzekerd te zijn en was voor mij niet te realiseren zonder."*
- *"Goed verzekerd en goedkoper door de toeslag van de ISD."*
- *"Goede verzekering met korting."*
- *"Het is een stuk goedkoper tegen betere voorwaarden."*

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

- *"Mijn huidige verzekering is prima en betaalbaar."*
- *"Slechte voorwaarden alternatieve zorg."*
- *"Ik heb slechte ervaringen met Zorg en zekerheid, het was mijn vorige verzekeraar."*
- *"Is een dure verzekering."*
- *Ik krijg in september AOW en ben dan niet meer afhankelijk van een uitkering. Vandaar bleef ik liever
bij mijn eigen ziektekostenverzekering."*

HOOFDSTUK

Algemeen oordeel

6. Algemeen oordeel

De ISD ruim voldoende beoordeeld

De drie groepen cliënten zijn heel tevreden over de dienstverlening van de ISD en geven wederom bijna een acht als gemiddeld rapportcijfer. De gemiddelde rapportcijfers zijn vergelijkbaar met 2017, maar een verbetering ten opzichte van de jaren daarvoor. Cliënten met schulddienstverlening geven relatief hogere cijfers dan Wmo- en bijstandsccliënten.

Tabel 6.1

Beoordeling de ISD (gemiddelde rapportcijfers)

	2015	2016	2017	2018	➔ BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
Beoordeling algemene klantgerichtheid	7,4	7,5	7,7	7,8	8,0	8,5	7,4
Beoordeling medewerker	7,3	7,5	7,8	7,8	7,9	8,7	7,5
Totaaloordeel	7,3	7,5	7,7	7,8	7,8	8,5	7,6

Men is vooral te spreken over de bejegening aan het loket of aan de telefoon. Ruim negen op de tien kreeg naar eigen zeggen een correcte reactie op hun vraag die per e-mail is gestuurd. Bijna drie kwart voelt zich goed geïnformeerd over andere diensten van de ISD waar men aanspraak op kan maken. Dit geldt iets minder voor Wmo-clliënten. Alle aspecten met betrekking tot de algemene klantgerichtheid ontvangen een hogere score ten opzichte van de voorgaande jaren, met name de informatievoorziening over andere diensten van ISD.

Tabel 6.2

Algemene klantgerichtheid de ISD (% ja)

	2015	2016	2017	2018	➔ BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
Aan lokaal loket netjes en correct behandeld	95%	97%	97%	99%	99%	99%	98%
Telefonisch netjes en correct behandeld	95%	95%	96%	97%	97%	96%	91%
Tijd en ruimte gekregen om vraag te stellen	95%	94%	95%	97%	98%	99%	96%
Per e-mail netjes en correct reactie op vraag	81%	90%	87%	92%	90%	97%	91%
Goed geïnformeerd over andere diensten om aanspraak te maken	60%	67%	66%	72%	75%	83%	67%

Ook over de bereikbaarheid van de ISD is men goed te spreken. De brieven zijn duidelijk en het loket is prettig ingericht, met voldoende privacy. Dit is vergelijkbaar met het voorgaande jaar, maar een verbetering ten opzichte van 2015 en 2016. Daarnaast is een toename te zien in de bekendheid van de website en het aantal cliënten dat berichten van de ISD leest op de gemeentepagina.

Tabel 6.3

Bereikbaarheid en informatie van de ISD (% ja)

	2015	2016	2017	2018	➔ BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
De ISD telefonisch goed bereikbaar van 9:00-17:00 op gratis nummer	96%	95%	97%	95%	96%	96%	93%
Voldoende privacy aan het loket	86%	89%	90%	89%	90%	83%	88%
De ISD goed bereikbaar (via lokaal loket, schriftelijk, per e-mail)	89%	94%	95%	93%	86%	99%	95%
Brieven van de ISD zijn duidelijk	87%	87%	91%	91%	89%	97%	92%
Loket in gemeente prettig ingericht	84%	85%	90%	89%	98%	90%	86%
Kent website of weet dat deze bestaat	68%	74%	71%	78%	87%	91%	65%
Leest berichten van de ISD op de gemeentepagina	53%	55%	51%	54%	55%	56%	52%

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, al is de tevredenheid onder deze groepen iets lager. Cliënten zijn vergeleken met vorig jaar even positief over alle aspecten, uitgezonderd het zo goed mogelijk beantwoorden van de vraag, daar is een lichte daling te zien. Ondanks een lichte daling is dit percentage hoger dan in 2015 en 2016.

Tabel 6.4

Medewerkers de ISD (% (helemaal) mee eens)

	2015	2016	2017	2018	➔	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
Medewerker heeft vraag zo goed mogelijk beantwoord	80%	79%	86%	83%		80%	94%	82%
Medewerker respecteerte de privacy	78%	80%	84%	84%		85%	93%	80%
Medewerker kwam gemaakte afspraken na	81%	78%	82%	83%		81%	94%	82%
Medewerker deed uiterste best om te helpen	72%	72%	78%	79%		79%	94%	75%
Medewerker kon zich goed inleven	68%	72%	78%	76%		72%	88%	77%
Medewerker verraste aangenaam met verleende service	49%	53%	62%	62%		56%	83%	59%

BIJLAGE

Beoordeling de ISD uitgesplitst naar gemeenten

Bijlage 1. Beoordeling de ISD uitgesplitst naar gemeenten

Wmo

	HILLEGOM				LISSE				NOORDWIJK			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Algemene klantgerichtheid	7,6	7,4	7,6	7,3	7,2	7,4	7,6	7,4	7,7	7,4	7,4	7,4
Beoordeling medewerkers	7,5	7,7	7,9	7,5	7,4	7,4	7,6	7,5	7,7	7,4	7,7	7,6
Algemene beoordeling de ISD	7,5	7,5	7,6	7,7	7,3	7,3	7,6	7,5	7,4	7,4	7,5	7,7

	NOORDWIJKERHOUT				TEYLINGEN				TOTAAL DE ISD			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Algemene klantgerichtheid	7,5	7,5	7,3	7,4	7,3	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	7,5	7,4
Beoordeling medewerkers	7,8	7,5	7,5	7,5	7,4	7,4	7,4	7,6	7,5	7,5	7,6	7,5
Algemene beoordeling de ISD	7,5	7,3	7,6	7,7	7,4	7,3	7,4	7,6	7,4	7,4	7,5	7,6

Schulddienstverlening³

	TOTAAL DE ISD			
	2015	2016	2017	2018
Algemene klantgerichtheid	7,8	8,0	8,1	8,5
Beoordeling medewerkers	7,9	8,1	8,3	8,7
Algemene beoordeling de ISD	7,9	8,0	8,2	8,5

Bijstand

	HILLEGOM				LISSE				NOORDWIJK			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Algemene klantgerichtheid	7,8	7,1	7,5	8,0	7,2	7,6	8,0	8,1	7,2	7,4	8,0	8,0
Beoordeling medewerkers	7,7	7,2	7,2	7,8	7,4	7,6	8,0	8,0	6,7	7,3	7,8	8,0
Algemene beoordeling de ISD	7,6	7,1	7,0	7,9	7,2	7,7	7,9	7,7	7,2	7,3	7,8	7,8

	NOORDWIJKERHOUT				TEYLINGEN				TOTAAL DE ISD			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Algemene klantgerichtheid	6,5	7,5	7,9	7,9	7,6	7,5	8,3	7,9	7,3	7,4	8,0	8,0
Beoordeling medewerkers	5,7	7,5	8,0	7,9	7,5	7,5	8,1	7,8	7,1	7,4	7,9	7,9
Algemene beoordeling de ISD	6,6	7,4	7,9	7,9	7,4	7,7	8,1	7,8	7,2	7,4	7,8	7,8

³ Resultaten indicatief. Te kleine aantallen voor een representatief beeld per gemeente.

Totaal de ISD

	HILLEGOM				LISSE				NOORDWIJK			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Algemene klantgerichtheid	7,5	7,3	7,6	7,8	7,3	7,5	7,8	7,7	7,4	7,5	7,8	7,8
Beoordeling medewerkers	7,5	7,6	7,7	7,8	7,5	7,5	7,8	7,7	7,2	7,6	7,9	7,9
Algemene beoordeling de ISD	7,5	7,4	7,5	7,9	7,4	7,5	7,8	7,6	7,2	7,5	7,7	7,8

	NOORDWIJKERHOUT				TEYLINGEN				TOTAAL DE ISD			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Algemene klantgerichtheid	7,1	7,4	7,5	7,6	7,4	7,5	7,8	7,8	7,4	7,5	7,7	7,8
Beoordeling medewerkers	6,9	7,5	7,7	7,7	7,5	7,6	7,8	7,9	7,3	7,5	7,8	7,8
Algemene beoordeling de ISD	7,2	7,3	7,6	7,8	7,4	7,6	7,8	7,8	7,3	7,5	7,7	7,8

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 ⁴	%
Helemaal eens	30%
Eens	52%
Oneens	6%
Helemaal oneens	2%

2. IK WERD SNEL GEHOLPEN	%
Helemaal eens	24%
Eens	49%
Oneens	6%
Helemaal oneens	3%

3. DE MEDEWERKER NEEMT MIJ SERIEUS	%
Helemaal eens	36%
Eens	50%
Oneens	5%
Helemaal oneens	2%

4. DE MEDEWERKER EN IK HEBBEN IN HET GESPREK SAMEN NAAR OPLOSSINGEN GEZOCCHT	%
Helemaal eens	32%
Eens	46%
Oneens	5%
Helemaal oneens	3%

5. WIST U DAT U GEBRUIK KON MAKEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER?	%
Ja	31%

⁴ Het percentage 'neutraal' hoeft niet te worden ingevuld.

Kwaliteit ondersteuning

6. IK VIND DE KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG GOED	%
Helemaal eens	31%
Eens	48%
Oneens	5%
Helemaal oneens	1%

7. DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG PAST BIJ MIJN HULPVRAAG	%
Helemaal eens	32%
Eens	49%
Oneens	5%
Helemaal oneens	2%

Resultaat van ondersteuning

8. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK BETER DE DINGEN DOEN DIE IK WIL	%
Helemaal eens	23%
Eens	54%
Oneens	4%
Helemaal oneens	1%

9. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG KAN IK MIJ BETER REDDEN	%
Helemaal eens	25%
Eens	52%
Oneens	5%
Helemaal oneens	1%

10. DOOR DE ONDERSTEUNING DIE IK KRIJG HEB IK EEN BETERE KWALITEIT VAN LEVEN	%
Helemaal eens	27%
Eens	48%
Oneens	5%
Helemaal oneens	1%

Onderzoek

RESPONS	
Uitgenodigd	1.035
Ingevuld	388
Responspercentage	37%



BIJLAGE

Achtergrondgegevens

Bijlage 3. Achtergrondgegevens

GESLACHT	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
Man	51%	59%	40%
Vrouw	49%	41%	60%

LEEFTIJD	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
t/m 34 jaar	17%	4%	-
35-54 jaar	43%	44%	-
55-74 jaar	39%	48%	-
75 jaar en ouder	1%	5%	-

GEBRUIK ANDERE VOORZIENINGEN	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
Bijstandsuitkering	-	21%	6%
Schulddienstverlening	4%	-	1%
Wmo	15%	23%	-
Geen andere voorzieningen	82%	65%	94%
<i>Leesvoorbeeld: 15% van de cliënten met een bijstandsuitkering ontvangt ook een Wmo-voorziening</i>			

INGEVULD VIA	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
Web	36%	32%	18%
Schriftelijk	64%	68%	82%

HULP GEHAD BIJ INVULLEN VRAGENLIJST	BIJSTANDS-UITKERING	SCHULDDIENST-VERLENING	WMO
Ja, van een naaste	19%	9%	33%
Ja, van een hulp of zorgverlener	5%	4%	6%
Ja, van iemand anders	5%	1%	3%
Nee	71%	86%	57%