

# KTO ISD BOLLENSTREEK

## Klanttevredenheidsonderzoek ISD Bollenstreek 2015

Mei 2016

### Samenvatting

#### Doel van het onderzoek

Het klanttevredenheidsonderzoek 2015 van ISD Bollenstreek heeft als doel om de klantervaringen van cliënten van de ISD in beeld te brengen. In deze editie van het jaarlijks terugkerende onderzoek is er speciale aandacht voor de gevolgen van de veranderingen in verschillende regelingen van de ISD op de klanttevredenheid. De verwachting voorafgaand aan het onderzoek was dat de veranderingen in de participatiewet en de Wmo een daling in de klanttevredenheid tot gevolg zouden hebben.

#### Uitkomsten ISD algemeen

- Cliënten geven de ISD voor de algehele beoordeling een voldoende (7,3), in 2013 was dit een 7,8.
- De cliënten zijn tevreden over de algemene klantgerichtheid van de ISD (7,4), in 2013 was dit 7,8.
- De cliënten zijn tevreden over de medewerkers van de ISD (7,3) in 2013 was dit 7,8.
- Cliënten van schulddienstverlening zijn relatief het meest tevreden over de ISD (7,9), cliënten van re-integratie het minst tevreden (6,4).
- Cliënten uit de verschillende ISD-gemeenten zijn gemiddeld ongeveer even tevreden over de ISD, de klantgerichtheid en de medewerkers. Cliënten uit Noordwijkerhout zijn wel significant minder tevreden over de inrichting van het loket en de waarborging van privacy bij het loket.

#### Uitkomsten Wmo

- Cliënten Wmo zijn relatief tevreden over het contact met de medewerkers, de ondersteuning en wat de ondersteuning hen oplevert.
- De bekendheid van onafhankelijke cliëntondersteuning bij de Wmo is relatief laag, de meerderheid van de Wmo-cliënten is hier niet mee bekend.
- De hogere eigen bijdrage voor Wmo-zorg heeft vrijwel niet tot effect gehad dat cliënten hun zorg stop zetten of verminderen.

#### Uitkomsten Participatiewet bijstandsuitkering en re-integratie

- Bijstandsgerechtigden zonder re-integratie zijn er door afschaffing van de minimaregelingen per 1 januari 2015 relatief vaker financieel op achteruit gegaan dan bijstandsgerechtigden met re-integratie.
- Bijstandsgerechtigden die er financieel op achteruit zijn gegaan door afschaffing van verschillende regelingen zijn significant minder tevreden over de ISD in het algemeen.

### **Uitkomsten re-integratie, hulp zoeken naar baan**

- Cliënten re-integratie zijn maar matig tevreden over de hulp die zij krijgen bij het zoeken naar een (betaalde) baan.
- Cliënten die ontevreden zijn over de hulp bij het zoeken naar werk zijn veel minder tevreden over de algemene klantgerichtheid, de medewerkers en de ISD in het algemeen.

### **Uitkomsten Schulddienstverlening**

- Cliënten schulddienstverlening zijn zeer tevreden over de schulddienstverlening, gemiddeld krijgt dit onderdeel de hoogste beoordeling op klanttevredenheid.

### **Conclusie**

De verwachting dat de veranderingen in de Wmo en de Participatiewet een daling van de klanttevredenheid tot gevolg zouden hebben lijkt uitgekomen. Gemiddeld is de klanttevredenheid van de ISD Bollenstreek 0,4 tot 0,5 punt lager dan in 2013. Het onderdeel schulddienstverlening, dat niet direct met deze veranderingen te maken had, heeft ook in 2015 nog een gemiddelde beoordeling van 7,8 of meer over alle aspecten. De daling ten opzichte van 2013 neemt niet weg dat nog steeds ongeveer 80 procent van de cliënten van ISD Bollenstreek een cijfer 7 of hoger geeft. Daarbij is een 7,3 gemiddeld voor de dienstverlening een goed resultaat. Bij een recent landelijk onderzoek naar de kwaliteit van overheidsdienstverlening in het algemeen (I&O Research, 2016), was de gemiddelde waardering een 7,0.

De lagere klanttevredenheid kan (deels) direct in verband worden gebracht met de ontwikkelingen van de afgelopen twee jaar. Cliënten die er financieel op achteruit zijn gegaan door veranderingen in de participatiewet, geven gemiddeld een lagere beoordeling voor de ISD. De beperking van de minimaregelingen en de afschaffing van de Wet chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en de Compensatie eigen risico (Cer) hebben bij een relatief grote groep cliënten (21% tot 37%) voor een achteruitgang in de financiële situatie gezorgd en hier kan het verband ook duidelijk worden aangetoond. Voor veranderingen in de ontvangen Wmo-zorg en invoering van de kostendelersnorm is er geen significant verband met de algemene klanttevredenheid.

### **Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
020-3330670

### **Rapportnummer**

2016/64

# 1. Inleiding

## 1.1 Over het onderzoek

ISD Bollenstreek voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit onder de cliënten van de verschillende regelingen die zij uitvoeren: bijstandsuitkering, re-integratie, schulddienstverlening en Wmo. Voorgaande jaren voerde de ISD Bollenstreek dit onderzoek zelf uit, dit jaar heeft de ISD het onderzoek vanwege de ontwikkelingen in de participatiewet en de Wmo laten uitvoeren door een onafhankelijk bureau, I&O Research. Waar in voorgaande edities er alleen gebruik werd gemaakt van een schriftelijke vragenlijst, konden deelnemers de vragenlijst nu ook online invullen. Daarnaast bevat deze editie twee nieuwe onderdelen: een non-respons onderzoek en een cliënt-ervaringsonderzoek (CEO).

In een non-respons onderzoek worden cliënten benaderd die in eerste instantie niet deelnemen aan het onderzoek. Doel van dit type onderzoek is om te bekijken wat de belangrijkste redenen zijn om niet mee te doen en om te controleren of de beoordeling van deelnemers aan het klanttevredenheidsonderzoek wel representatief is voor alle deelnemers, of dat juist vooral tevreden cliënten of critici meedoen.

Het cliënt-ervaringsonderzoek voor de Wmo is een wettelijke verplichting die is ingevoerd na de veranderingen in de Wmo van 2015. Het is een set van 10 vragen die gemeenten jaarlijks uit moeten zetten onder hun Wmo cliënten. De resultaten zijn in deze rapportage opgenomen in het onderdeel Wmo.

## 1.2 Respons

Van de 2.370 cliënten (verdeeld over de ISD-gemeenten) die benaderd zijn voor het onderzoek, hebben 646 cliënten de vragenlijst op een dusdanige wijze ingevuld dat deze gebruikt kon worden voor het klanttevredenheidsonderzoek (tabel 1). In 2013 was dit aantal 621. Gezien de lage respons bij het onderdeel re-integratie is het niet goed mogelijk om dit onderdeel op dwarsverbanden te analyseren (met bijvoorbeeld gemeente), uitkomsten van dit onderdeel moeten voorzichtig geïnterpreteerd worden.

**Tabel 1**

Steekproef en respons naar onderdeel

ONDERDEEL	STEEKPROEF	RESPONS	RESPONS (%)
Wet maatschappelijke ondersteuning	1041	339	32,6%
Bijstand	920	209	22,7%
Re-integratie	204	37	18,1%
Schulddienstverlening	205	61	29,8%
<b>TOTAAL</b>	<b>2370</b>	<b>646</b>	<b>27,3%</b>

Een deel van de cliënten die binnen 3 weken de vragenlijst nog niet hadden ingevuld zijn telefonisch benaderd voor het non-respons onderzoek. In totaal deden 237 cliënten hieraan mee, 47 van deze cliënten hebben nadien (alsnog) de vragenlijst ingevuld. Deze 47 cliënten zijn ook opgenomen in tabel 1.

## 1.3 Presentatie van de cijfers

De resultaten worden gepresenteerd in tabellen en figuren. Bij de meeste vragen konden cliënten aangeven dat een vraag niet op hen van toepassing was (n.v.t.). Cliënten die geen (mening), of meerdere antwoorden hebben gegeven, zijn samengenomen in de categorie 'onbekend'. Bij de belangrijkste uitkomsten (o.a. rapportcijfers) is met statistische toetsen nagegaan of er significante verschillen zijn tussen de beoordeling van verschillende onderdelen van de ISD, of de beoordeling van cliënten uit verschillende gemeenten. Een significant verschil wil zeggen dat het voor minimaal 95 procent zeker is dat een gevonden verschil niet berust op toeval.

## 1.4 Leeswijzer

Het rapport is als volgt ingedeeld. Eerst wordt de algemene klantgerichtheid onder de loep genomen. Communicatie met de ISD, vaardigheden van de consultants (medewerkers) en de algemene beoordeling vallen hier ook onder. De hoofdstukken drie tot en met zes gaan over de onderdelen: Wmo, Bijstand, Re-integratie en Schulddienstverlening. In hoofdstuk zeven worden ten slotte de uitkomsten van het non-respons onderzoek behandeld. De vragenlijsten, de resultaten per gemeente met significantietoetsen en de individuele reacties van cliënten zijn als bijlagen toegevoegd aan het rapport.

## 2. Algemene klantgerichtheid van de ISD

### 2.1 Algemene klantgerichtheid

Het algemene beeld is dat cliënten goed en netjes geholpen worden (tabel 2). Het aandeel cliënten dat ontevreden is over de behandeling is relatief klein in verhouding tot het deel dat wel tevreden is. Waar cliënten relatief het minst tevreden over zijn is hoe goed men geïnformeerd wordt over andere diensten van de ISD waar men aanspraak op kan maken. Verder valt op dat er veel cliënten geen gebruik maken van e-mail in hun communicatie met de ISD. In 2013 waren er over het algemeen meer cliënten positief over de klantgerichtheid van de ISD (niet getoond).

**Tabel 2**

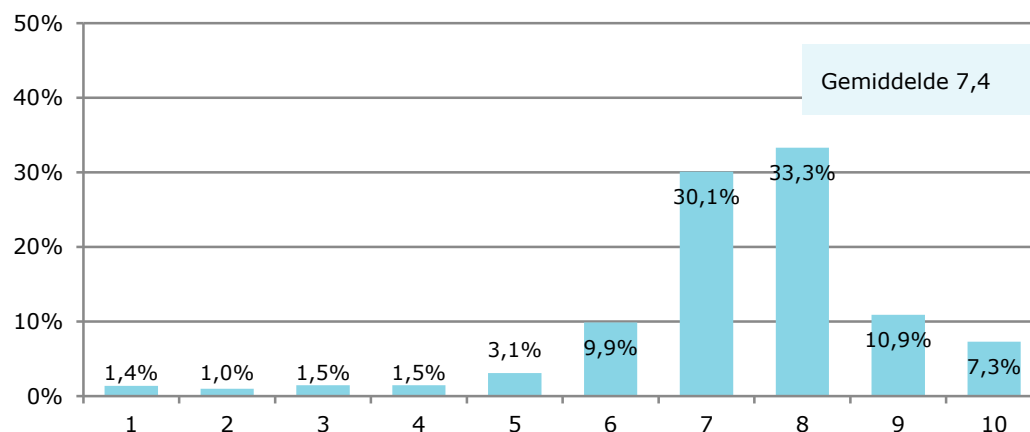
Algemene klantgerichtheid ISD (N=646)

	JA	NEE	N.V.T.	ONBEKEND
Ik word telefonisch netjes en correct behandeld.	70,7%	4,8%	19,0%	5,4%
Ik heb de tijd en ruimte gekregen om mijn vraag te stellen.	70,3%	4,6%	18,0%	7,1%
Ik word netjes en correct behandeld aan het lokaal loket.	65,9%	3,3%	24,8%	6,0%
Ik ben goed geïnformeerd over andere diensten van de ISD waar ik aanspraak op kan maken.	41,3%	27,9%	22,8%	8,0%
Ik krijg per e-mail netjes en correct een reactie op mijn vraag.	32,7%	7,7%	51,1%	8,5%

De gemiddelde beoordeling voor de klantgerichtheid van de ISD is een 7,4 (figuur 1). Dit is 0,4 punt lager dan het resultaat van 2013 (7,8). In totaal gaf 81,4 procent van de cliënten de ISD een 7 of hoger voor de algemene klantgerichtheid (in 2013 85,1%). De beoordeling verschilt per onderdeel, maar niet tussen gemeenten. Cliënten van schulddienstverlening geven gemiddeld een significant hogere beoordeling voor de algemene klantgerichtheid (7,8) dan cliënten van re-integratie (6,7).

**Figuur 1**

Rapportcijfer algemene klantgerichtheid (N=588)



## 2.2 Communicatie met de ISD

Over het algemeen zijn de cliënten van de ISD tevreden over de communicatie met de ISD (tabel 3). Cliënten zijn het meest positief over de bereikbaarheid van de ISD (telefonisch of anders) en de duidelijkheid van de brieven. Over de inrichting van en de privacy aan het loket zijn over het algemeen de meeste cliënten positief, maar dit verschilt wel per loket. Cliënten uit Noordwijkerhout zijn significant minder positief over het loket dan cliënten uit andere gemeenten. In deze gemeente is 19,5 procent ontevreden over de inrichting en 23 procent ervaart onvoldoende privacy aan het loket.

Berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen worden ongeveer even vaak wel als niet gelezen door cliënten, dit was ook in 2013 het geval. Daarnaast is ongeveer een kwart van de cliënten participatiewet (nog) niet bekend met het spelregelboekje. Het boekje wordt uitgereikt bij de start van de uitkering en is verder beschikbaar als folder en op de website.

**Tabel 3**

Communicatie met de ISD (N=646)

	JA	NEE	N.V.T.	ONBEKEND
Ik vind de brieven van de ISD duidelijk.	72,8%	11,5%	9,6%	6,2%
Ik vind de ISD telefonisch goed bereikbaar tussen 9.00 uur en 17.00 uur op het gratis nummer (0800) 95 67 000.	70,6%	3,3%	20,4%	5,7%
Ik ken het spelregelboekje (rechten en plichten) van de ISD.	65,0%	27,6%	4,5%	2,8%
Ik vind de ISD (lokaal loket, schriftelijk, per e-mail) goed te bereiken.	62,4%	5,3%	24,3%	8,0%
Ik vind het loket in mijn gemeente prettig ingericht.	53,9%	10,5%	29,1%	6,5%
Ik ervaar voldoende privacy aan het loket.	53,7%	11,9%	27,7%	6,7%
Ik ken de website van de ISD of weet dat de ISD een website heeft.	46,1%	19,8%	27,4%	6,7%
Ik lees de berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen (zoals de rubriek vraag-antwoord).	40,4%	36,1%	17,6%	5,9%

## 2.3 Medewerkers

Cliënten zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers van de ISD (tabel 4). Op bijna alle aspecten is meer dan de helft van de cliënten tevreden en een relatief klein aandeel ontevreden. Vergelijken met 2013 is voor klantgerichtheid medewerkers niet goed mogelijk, aangezien 'neutraal' toen geen antwoordoptie was. Mogelijkheden voor het verder verbeteren van de klantgerichtheid van medewerkers zijn er bijna alleen bij de hostmanship aspecten van de dienstverlening: het positief verrassen van cliënten met inzet, inlevingsvermogen of extra service. Aspecten die in een organisatie als de ISD wellicht wat minder benadrukt worden dan in bijvoorbeeld een commerciële organisatie.

**Tabel 4**

Klantgerichtheid medewerkers (N=645)

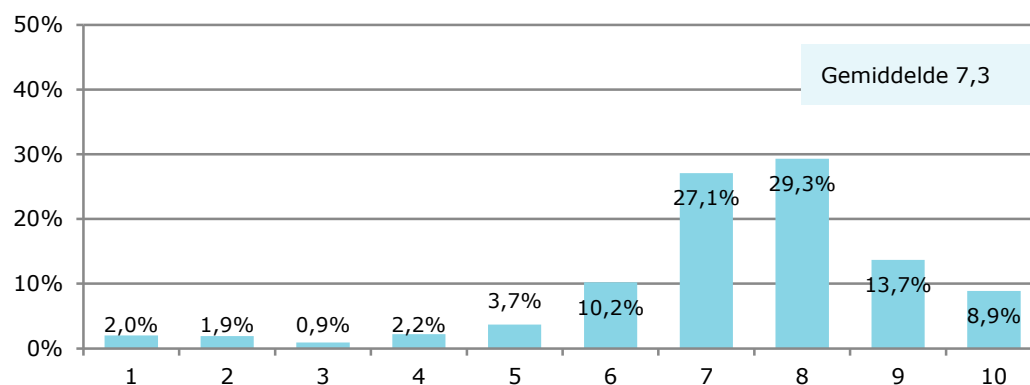
	(HELEMAAL) EENS	NEUTRAAL	(HELEMAAL) ONEENS	N.V.T.	ONBEKEND
De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord.	60,6%	9,9%	5,7%	16,9%	6,8%
De medewerker kwam de gemaakte afspraken na.	58,1%	9,3%	5,0%	19,4%	8,2%
De medewerker respecteerde mijn privacy.	55,2%	11,8%	4,0%	18,8%	10,2%
De medewerker deed zijn of haar uiterste best om mij te helpen.	54,3%	13,8%	8,5%	15,2%	8,2%
De medewerker kon zich goed inleven.	49,5%	14,7%	9,8%	16,6%	9,5%
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende.	34,6%	25,4%	11,5%	17,2%	11,3%

De gemiddelde beoordeling van de medewerkers is een 7,3 (figuur 2). Dit is 0,5 punt lager dan de beoordeling in 2013. In 2013 was de vraagstelling wel anders, toen werd er gevraagd naar de vaardigheden van de consultants en niet naar een algemene beoordeling van de medewerkers. De lagere beoordeling zou deels dus veroorzaakt kunnen worden door de andere vraagstelling, maar het past wel in het algemene beeld van een lagere waardering van de ISD ten opzichte van het vorige klanttevredenheidsonderzoek. In totaal geeft 79 procent van de cliënten een 7 of hoger (in 2013 80,6%). De beoordeling van medewerkers verschilt verder per onderdeel van de dienstverlening, maar niet tussen gemeenten.

Cliënten schulddienstverlening (7,9) en cliënten maatschappelijke ondersteuning (7,5) geven gemiddeld een significant hogere beoordeling voor de medewerkers van de ISD dan cliënten bijstand (7,1) en re-integratie (6,6). Cliënten uit Noordwijkerhout lijken verder wel een relatief laag cijfer te geven voor de medewerkers (6,9), maar het verschil met de andere gemeenten is niet significant.

### Figuur 2

Rapportcijfer beoordeling medewerker(s) (N=539)

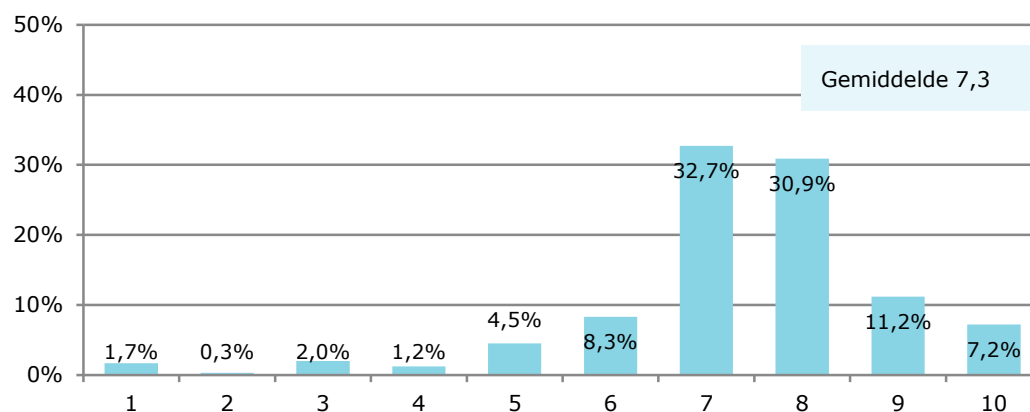


### 2.4 Algemene beoordeling

Alles bij elkaar genomen beoordelen de cliënten ISD Bollenstreek met een 7,3 (figuur 3). In totaal 82 procent van de cliënten geeft een 7 of hoger. Cliënten schulddienstverlening (7,9) en maatschappelijke ondersteuning (7,4) geven een significant hogere beoordeling voor de ISD dan cliënten re-integratie (6,4). De beoordeling is niet in alle gemeenten exact gelijk, maar deze verschillen zijn niet significant.

### Figuur 3

Rapportcijfer algemene beoordeling ISD Bollenstreek (N=599)



### 3. Wmo

#### 3.1 Ervaringen met de Wmo

In de vragenlijst van de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn ook de (wettelijk verplichte) vragen opgenomen over de ervaring van cliënten met de Wmo. Deze gaan over contact (tabel 5), kwaliteit van de ondersteuning (tabel 6) en de opbrengst (tabel 7). Deze vragen worden door ISD's en gemeenten in het hele land uitgezet onder hun cliënten en zullen in de toekomst gebruikt kunnen worden als benchmark. ISD Bollenstreek is een van de eerste gemeenten waar het onderzoek gereed is, dus deze vergelijking is op het moment niet mogelijk.

Ongeveer de helft van de cliënten heeft in de afgelopen twaalf maanden een gesprek met een medewerker van de ISD gehad over hun Wmo-voorziening, voor de rest is het laatste gesprek langer geleden (niet getoond). Over het algemeen is meer dan de helft van alle cliënten tevreden over alle aspecten van het contact, tussen de 5 en 8 procent is ontevreden (tabel 5).

**Tabel 5**  
Contact (N=339)

	(HELEMAAL) EENS	NEUTRAAL	(HELEMAAL) ONEENS	N.V.T.	ONBEKEND
De medewerker nam mij serieus.	59,6%	5,0%	5,0%	20,6%	9,7%
Ik werd snel geholpen.	57,8%	5,6%	8,0%	20,4%	8,3%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	56,9%	5,6%	8,0%	22,7%	6,8%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht.	49,0%	9,4%	7,1%	25,1%	9,4%

Het overgrote deel van de cliënten vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed en passend bij de hulpvraag (tabel 6). Minder dan 5 procent van de cliënten is hier ontevreden over.

**Tabel 6**  
Kwaliteit van de ondersteuning (N=339)

	(HELEMAAL) EENS	NEUTRAAL	(HELEMAAL) ONEENS	N.V.T.	ONBEKEND
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	77,9%	9,1%	3,5%	5,0%	4,4%
De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	74,6%	8,0%	3,8%	6,5%	7,1%

Cliënten zijn ook zeer tevreden over de opbrengst van de ondersteuning. Cliënten kunnen door de Wmo-voorziening zich beter redden, beter de dingen doen die ze willen en hebben een betere kwaliteit van leven (tabel 7). Ook hier is minder dan 5 procent van de cliënten ontevreden over.

**Tabel 7**  
wat levert de ondersteuning op (N=339)

	(HELEMAAL) EENS	NEUTRAAL	(HELEMAAL) ONEENS	N.V.T.	ONBEKEND
Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.	74,0%	9,7%	3,2%	7,1%	5,9%
Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	69,0%	12,7%	3,2%	7,4%	7,7%
Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.	64,9%	15,9%	4,1%	7,1%	8,0%

### 3.2 Gesprek Wmo-voorziening

Zoals eerder vermeld heeft ongeveer de helft van de cliënten in de afgelopen twaalf maanden een gesprek gehad met een medewerker van de ISD over hun Wmo-voorziening (tabel 8). Hierbij kunnen cliënten worden bijgestaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner, alleen is deze mogelijkheid nog niet goed bekend bij de cliënten (tabel 8). Minder dan één op de vijf cliënten is hier van op de hoogte.

**Tabel 8**

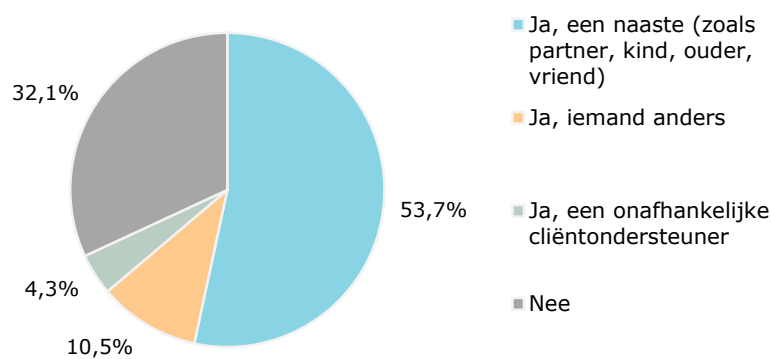
Bekend met mogelijkheden (N=339)

	JA	NEE	WEET NIET	ONBEKEND
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?	18,3%	60,5%		21,2%
Heeft u in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met een medewerker van de ISD Bollenstreek over uw Wmo-voorziening?	49,6%	39,2%	4,4%	6,8%

Minder dan 5 procent van de cliënten - die in de afgelopen twaalf maanden een gesprek hebben gehad - maakt dan ook gebruik van een onafhankelijke cliëntondersteuner (figuur 4). De meerderheid van de cliënten heeft overigens wel iemand aanwezig bij het gesprek om ze te ondersteunen, maar meestal is dit een naaste (zoals partner, kind, ouder of vriend).

**Figuur 4**

Was er nog iemand anders bij het gesprek aanwezig? (N=162)



Over het gesprek zelf zijn de meeste cliënten tevreden (tabel 9). De cliëntondersteuning oogst wat minder waardering dan de andere aspecten van het gesprek. Dit heeft deels te maken met het hogere aandeel cliënten voor wie cliëntondersteuning niet van toepassing is, maar komt ook door een relatief groot aandeel dat neutraal geantwoord heeft.

**Tabel 9**

Bent u tevreden over? (N=191)

	(HEEL) TEVREDEN	NEUTRAAL	(HEEL) ON-TEVREDEN	N.V.T.	ONBEKEND
... de manier waarop er naar u geluisterd werd?	63,4%	6,8%	8,9%	6,8%	14,1%
... het contact met degene met wie u het (keukentafel) gesprek had?	61,8%	4,2%	8,9%	12,6%	12,6%
... de deskundigheid van de medewerker?	60,7%	9,9%	7,9%	6,8%	14,7%
... de gekozen oplossing?	58,6%	8,4%	10,5%	6,8%	15,7%
... de cliëntondersteuning?	40,3%	14,7%	6,3%	23,0%	15,7%

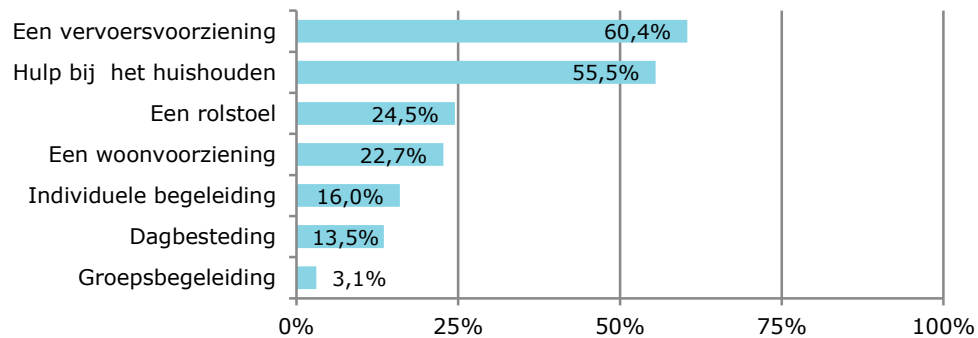


### 3.3 Situatie en Wmo-voorzieningen

Vervoersvoorzieningen en hulp bij het huishouden zijn de meest gebruikte Wmo-voorzieningen (figuur 5). Dit was in 2013 ook het geval. In totaal 78,2 procent van de cliënten is tevreden over hun Wmo-voorziening, 7,1 procent is ontevreden (tabel 10). In 2013 was 84,9 procent tevreden over hun Wmo-voorziening en 2,7 procent ontevreden. In 2013 was 'niet van toepassing' echter geen antwoordoptie. Cliënten zijn verder over alle voorzieningen ongeveer even tevreden (niet getoond).

**Figuur 5**

Van welke Wmo-voorziening(en) maakt u gebruik? (N=326, meer dan één antwoord mogelijk)



**Tabel 10**

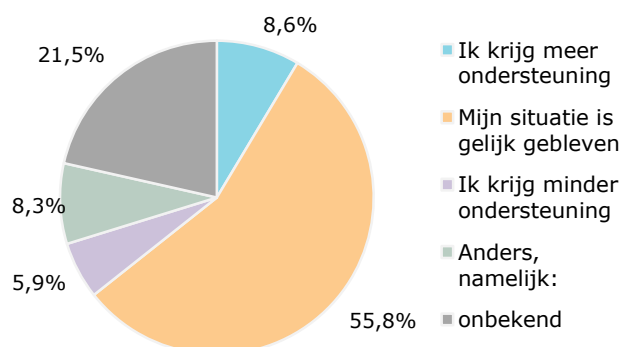
Bent u tevreden over de voorziening(en) die u momenteel krijgt?

	JA	NEE	N.V.T.	ONBEKEND
Klanttevredenheidsonderzoek 2015	78,2%	7,1%	8,6%	6,2%
Klanttevredenheidsonderzoek 2013	84,9%	2,7%	-	12,2%

De Wet maatschappelijke ondersteuning heeft veel veranderd in de manier waarop zorg georganiseerd is. Voor de meeste cliënten is er de afgelopen 12 maanden echter niets veranderd aan de Wmo-voorziening(en) die zij krijgen (figuur 6). Een relatief klein deel van de cliënten krijgt meer (8,6%) of minder ondersteuning (5,9%). Het is daarom ook niet goed mogelijk om een verband tussen veranderingen aan de Wmo-voorziening en tevredenheid aan te tonen. Voor slechts 1,2 procent van de cliënten is de hogere eigen bijdrage aanleiding geweest om zelf de Wmo-zorg op te zeggen of te beperken (figuur 7).

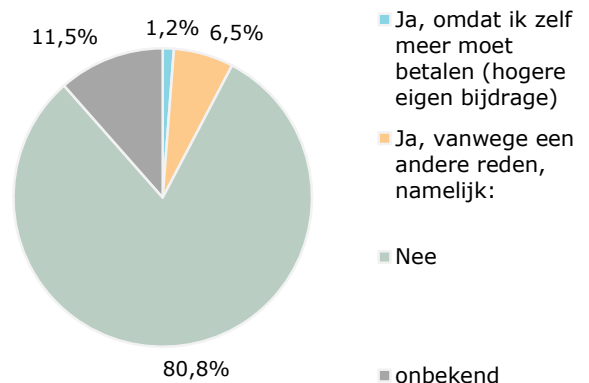
**Figuur 6**

Is er in de afgelopen 12 maanden iets veranderd aan de Wmo-voorziening(en) die u krijgt? (N=339)



**Figuur 7**

Heeft u in de afgelopen 12 maanden zelf Wmo-zorg opgezegd, of om minder zorg gevraagd? (N=339)



## 4. Participatiewet

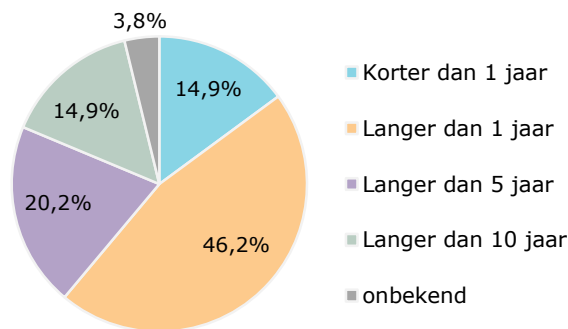
Clënten met een bijstandsuitkering en cliënten met re-integratie via de ISD Bollenstreek kregen dezelfde vragen over hun situatie en hun bijstandsuitkering. De resultaten van deze vragen worden daarom gezamenlijk geanalyseerd. Een aantal regelingen in de participatiewet is in de afgelopen twee jaar versoerd, cliënten in de bijstand en re-integratie is gevraagd naar het effect van deze regelingen op hun inkomen. De verwachting is dat negatieve (financiële) effecten zorgen voor lagere klanttevredenheid.

### 4.1 Situatie en bijstandsuitkering

Re-integratie wordt voornamelijk aangeboden aan cliënten met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze groep is de kans op succesvolle re-integratie in de arbeidsmarkt het grootst. In vergelijking met cliënten die alleen een bijstandsuitkering hebben is het aandeel cliënten dat korter dan een jaar een bijstandsuitkering heeft dan ook relatief groot (figuren 8a en 8b).

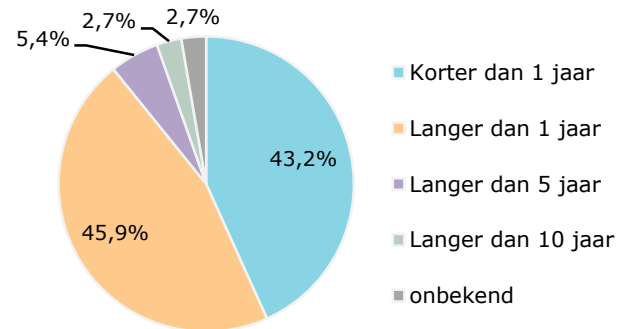
**Figuur 8a Bijstand**

Sinds wanneer heeft u een bijstandsuitkering? (N=208)



**Figuur 8b Re-integratie**

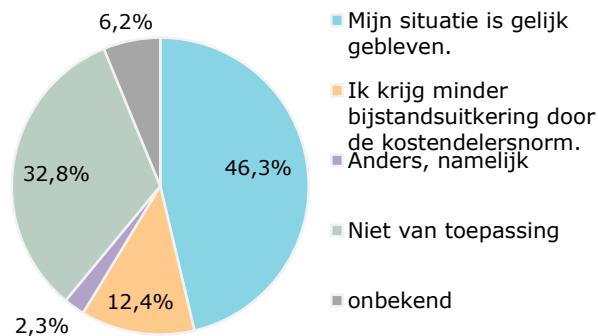
Sinds wanneer heeft u een bijstandsuitkering? (N=37)



Sinds 1 januari 2015 geldt de kostendelersnorm. Hoe meer volwassenen tot een huishouden behoren, hoe lager de bijstandsuitkering per uitkeringsgerechtigde. Bij de meeste uitkeringsgerechtigden is de hoogte van hun uitkering gelijk gebleven (figuren 9a en 9b). Bij cliënten met re-integratie is de uitkering iets vaker naar beneden bijgesteld dan cliënten bijstand. Cliënten die minder bijstandsuitkering krijgen door de kostendelers norm geven wel een iets lager cijfer voor klanttevredenheid, maar het verschil is niet significant (analyse in bijlage).

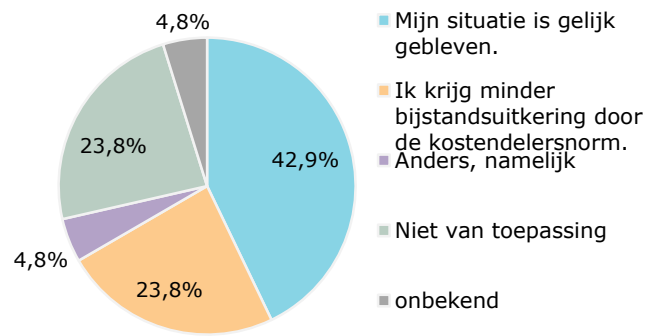
**Figuur 9a Bijstand**

Heeft de nieuwe kostendelersnorm invloed gehad op de hoogte van uw uitkering? (N=177)



**Figuur 9b Re-integratie**

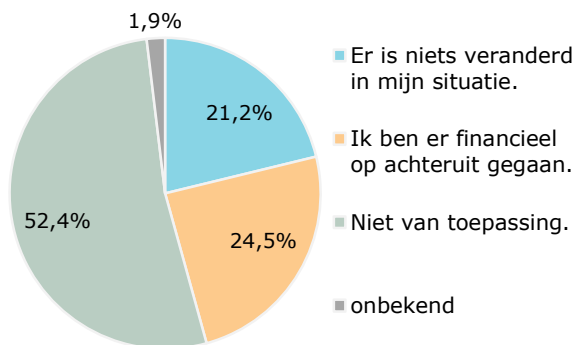
Heeft de nieuwe kostendelersnorm invloed gehad op de hoogte van uw uitkering? (N=21)



Per 1 januari 2014 zijn er twee regelingen voor zorgkosten afgeschaft: de Wet chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en de Compensatie eigen risico (Cer). Ongeveer een kwart van de bijstandsgerechtigden is er financieel op achteruit gegaan door de afschaffing van deze regelingen (figuren 10a en 10b). Er is hierbij vrijwel geen verschil tussen cliënten met of zonder re-integratie. Deze cliënten zijn ook significant minder tevreden over de ISD in het algemeen, gemiddeld geven zij 0,9 punt minder voor de klanttevredenheid in het algemeen dan bij wie er niets veranderd is (analyse in bijlage).

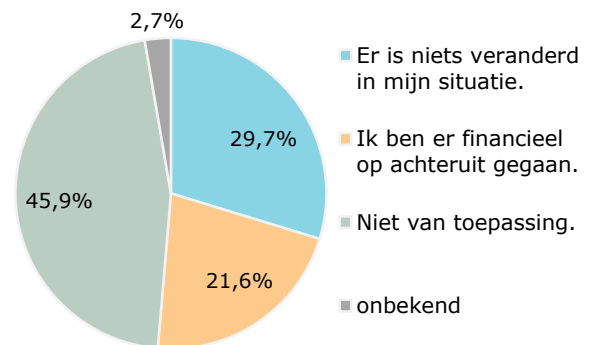
**Figuur 10a Bijstand**

Is na januari 2014 uw financiële situatie veranderd door de afschaffing van de Wtcg/Cer? (N=208)



**Figuur 10b Re-integratie**

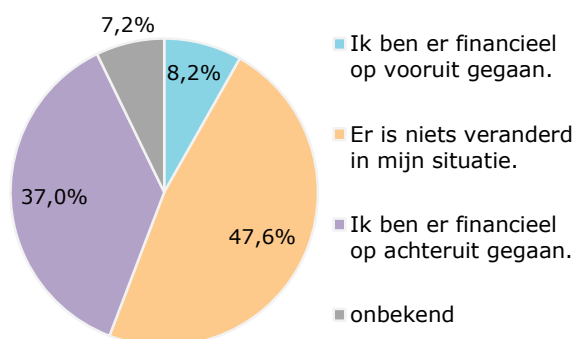
Is na januari 2014 uw financiële situatie veranderd door de afschaffing van de Wtcg/Cer? (N=37)



Per 1 januari 2015 is een aantal minimaregelingen afgeschaft, bijvoorbeeld de langdurigheidstoeslag, regeling chronisch zieken en de toeslag voor sportieve en sociaal culturele activiteiten. Hiervoor is de nieuwe regeling van het Persoonsondersteunend budget/de Inspanningspremie in de plaats gekomen. Voor een behoorlijk deel van de bijstandsgerechtigden (37%) betekende deze verandering een achteruitgang in hun financiële situatie. Bijstandsgerechtigden met re-integratie zijn er minder vaak op achteruit gegaan (figuren 11a en 11b). Cliënten voor wie afschaffing van de minimaregelingen negatieve financiële consequenties heeft gehad geven gemiddeld 0,8 punt lager voor de ISD in het algemeen dan cliënten voor wie er niets is veranderd in hun situatie (analyse in bijlage).

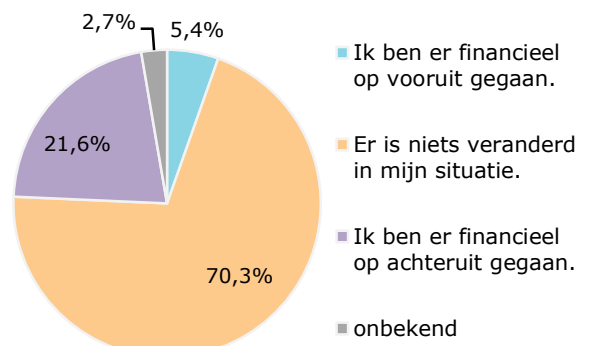
**Figuur 11a Bijstand**

Is uw financiële situatie veranderd door de afschaffing van enkele minimaregelingen? (N=208)



**Figuur 11b Re-integratie**

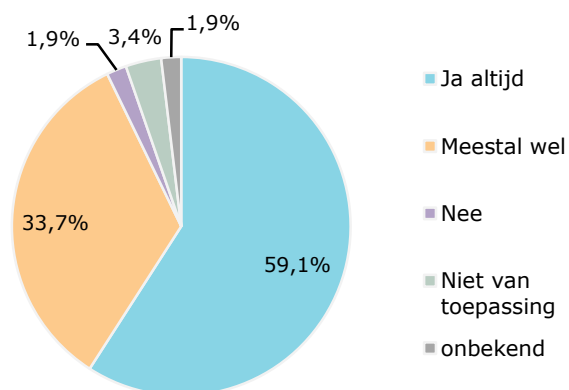
Is uw financiële situatie veranderd door de afschaffing van enkele minimaregelingen? (N=37)



Als gegevens over inkomsten op tijd zijn ingeleverd, betaalt de ISD Bollenstreek aan het begin van de maand de bijstandsuitkering over de voorgaande maand. Voor meer dan de helft van de bijstandsgerechtigden is dit altijd het geval en voor ongeveer een derde meestal (figuren 12a en 12b). Ongeveer 95 procent van de bijstandsgerechtigden ontvangt hun uitkering dus vrijwel altijd op tijd.

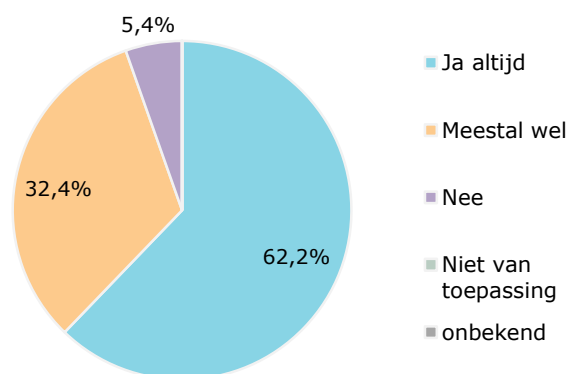
**Figuur 12a Bijstand**

Ontvangt u uw uitkering altijd op de eerste of tweede werkdag van de maand? (N=208)



**Figuur 12b Re-integratie**

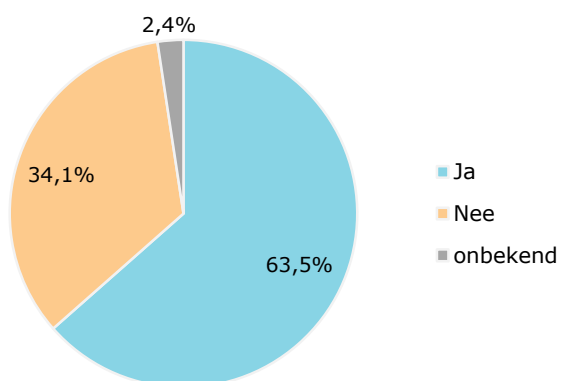
Ontvangt u uw uitkering altijd op de eerste of tweede werkdag van de maand? (N=37)



Bijstandsgerechtigden kunnen gebruik maken van collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid. Bijna twee derde van de bijstandsgerechtigden maakt hier gebruik van (figuur 13a). Bijstandsgerechtigden met re-integratie maken minder vaak gebruik van deze mogelijkheid dan bijstandsgerechtigden zonder re-integratie (figuur 13b).

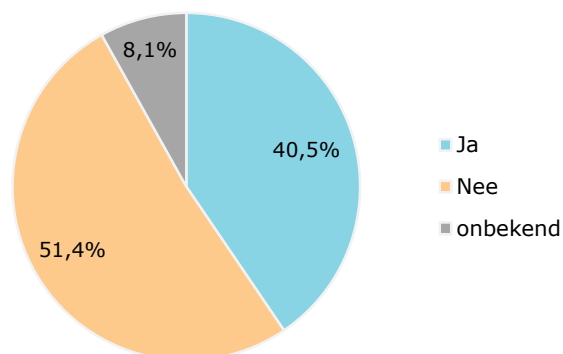
**Figuur 13a Bijstand**

Maakt u gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid? (N=208)



**Figuur 13b Re-integratie**

Maakt u gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid? (N=37)



## 5. Re-integratie

Bijstandsgerechtigden met re-integratie zijn maar matig tevreden over de hulp bij het zoeken naar een betaalde baan van de ISD Bollenstreek (tabel 10). Er zijn maar net meer cliënten tevreden dan ontevreden over de ondersteuning bij het vinden van een betaalde baan. Bij de stellingen over de inzet van de medewerkers en de ondersteuning bij het vinden van vrijwilligerswerk is het verschil tussen tevreden en ontevreden cliënten iets groter.

De lage tevredenheid over de hulp bij het zoeken naar een (betaalde) baan verklaart voor een groot deel de oorzaak dat cliënten een relatief lage beoordeling geven voor het onderdeel re-integratie. Cliënten die bij deze stellingen 'nee' antwoorden, geven gemiddeld een onvoldoende voor de algemene klantgerichtheid, de medewerkers en de ISD in het algemeen (analyse in bijlage).

Een mogelijke verklaring voor de lage waardering is dat in de steekproef alleen huidige cliënten van re-integratie zijn opgenomen. Cliënten die voor de steekproeftrekking succesvol zijn uitgestroomd naar (betaald) werk zitten niet in het onderzoek.

**tabel 10**

Stellingen over hulp bij het zoeken naar een (betaalde) baan ( $N=36$ )

	JA	NEE	N.V.T.	ONBEKEND
Ik word goed geholpen door de medewerkers van de afdeling re-integratie.	44,4%	27,8%	25,0%	2,8%
Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik krijg bij het vinden van een baan.	38,9%	30,6%	22,2%	8,3%
Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik krijg bij het vinden van vrijwilligerswerk.	38,9%	25,0%	33,3%	2,8%

## 6. Schulddienstverlening

Cliënten zijn zeer tevreden over de schulddienstverlening van de ISD (tabel 11). Meer dan 9 op de 10 cliënten zijn tevreden over de schulddienstverlening (tot nu toe) en vinden dat ze goed zijn geholpen door de medewerkers. Ook vinden de meeste cliënten dat het aangeboden traject geholpen heeft om hen beter inzicht te verschaffen in hun inkomsten en uitgaven. Het merendeel van de huidige cliënten heeft niet eerder gebruik gemaakt van schulddienstverlening.

**Tabel 11**

Stellingen over de schulddienstverlening ( $N=61$ )

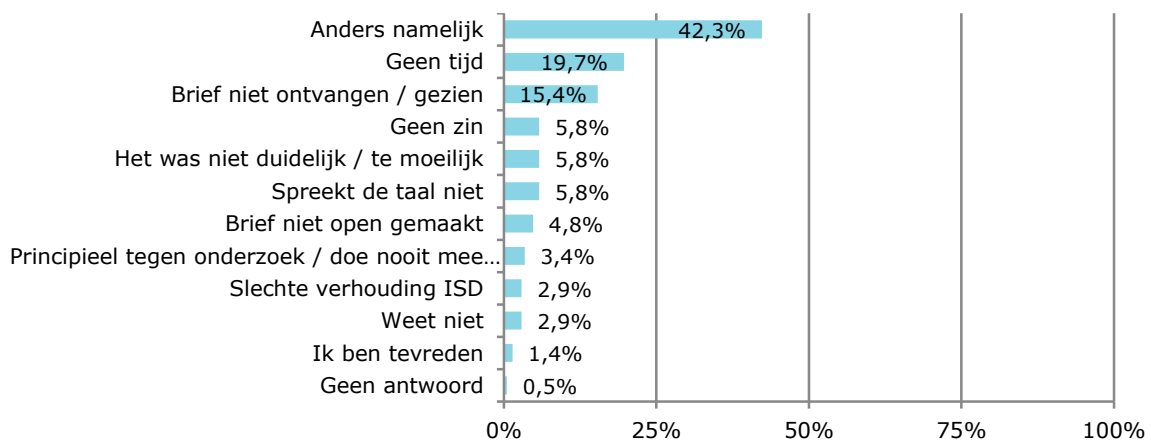
	JA	NEE	N.V.T.	ONBEKEND
Ik word goed geholpen door de medewerkers.	93,4%	3,3%	3,3%	0,0%
Ik ben tevreden over de schulddienstverlening (tot nu toe).	93,4%	6,6%	0,0%	0,0%
Het aangeboden traject heeft mij een beter inzicht gegeven in mijn inkomsten en uitgaven.	88,5%	6,6%	4,9%	0,0%
Ik heb al eerder gebruik gemaakt van schulddienstverlening.	11,5%	77,0%	9,8%	1,6%

## 7. Non-responsonderzoek

Cliënten noemen diverse redenen waarom ze (nog) niet hebben deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek (figuur 14). Onder de categorie 'anders, namelijk' zijn veel antwoorden gegeven in de trend van 'vergeten', 'was ziek', of 'iemand anders regelt correspondentie (met ISD) voor mij'. Wat uit de antwoorden in ieder geval duidelijk wordt is dat slechts een klein deel van de cliënten niet meedoet vanwege een zeer slechte, of zeer goede verhouding met de ISD. Er is dus geen reden om aan te nemen dat de resultaten gekleurd zijn omdat vooral critici of juist heel tevreden cliënten meedoen.

**Figuur 14**

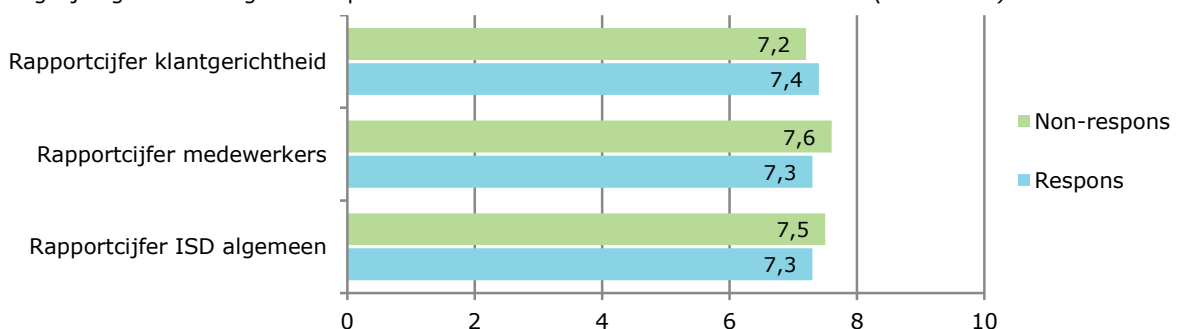
Reden om vragenlijst klanttevredenheidsonderzoek (nog) niet in te vullen ( $N=208$ )



In figuur 14 staan de gemiddelde beoordelingen van cliënten uit het non-responsonderzoek en die van de cliënten die hebben deelgenomen aan het klanttevredenheidsonderzoek onder elkaar. De beoordeling is niet exact gelijk, maar op basis van het aantal cliënten dat een beoordeling heeft ingevuld valt niet te zeggen dat er een significant verschil is tussen de non-respons en de respons. De conclusie die hieruit getrokken kan worden is dat de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek waarschijnlijk representatief zijn voor alle cliënten van de ISD.

**Figuur 15**

Vergelijking beoordeling non-responsonderzoek en klanttevredenheidsonderzoek ( $N_{min}=190$ )



Een deel van de cliënten die benaderd zijn voor het non-respons onderzoek heeft de vragenlijst van het klanttevredenheidsonderzoek alsnog ingevuld. In totaal 22 cliënten heeft twee keer een rapportcijfer gegeven voor de klantgerichtheid, medewerkers en de ISD in het algemeen. Uit correlatieanalyse van deze twee beoordelingen blijkt dat deze cliënten beide keren (vrijwel) hetzelfde antwoord gaven. Cliënten die zowel het non-responsonderzoek als het klanttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld, deden dit beide keren even serieus.

## Bijlage 1: Beoordeling ISD uitgesplitst naar gemeenten

### Bijstand

	HILLEGOM		LISSE		NOORDWIJK		NOORDWIJKER -HOUT		TEYLINGEN		TOTAAL ISD	
	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.
Algemene klantgerichtheid	32	7,8	45	7,2	42	7,2	28	6,5	58	7,6	205	7,3
Beoordeling medewerkers	32	7,7	46	7,4	43	6,7	27	5,7	58	7,5	206	7,1
Algemene beoordeling ISD	32	7,6	45	7,2	42	7,2	25	6,6	56	7,4	200	7,2
<b>TOTAAL BIJSTAND</b>	33	7,6	47	7,3	43	6,9	28	6,3	58	7,5	209	7,2

### Re-integratie (let op! te kleine aantallen voor een representatief beeld per gemeente)

	HILLEGOM		LISSE		NOORDWIJK		NOORDWIJKER -HOUT		TEYLINGEN		TOTAAL ISD	
	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.
Algemene klantgerichtheid	9	6,8	6	7,2	10	5,4	3	7,7	8	7,5	36	6,7
Beoordeling medewerkers	9	7,0	6	7,0	9	5,2	3	7,0	8	7,3	35	6,6
Algemene beoordeling ISD	9	7,0	5	6,6	10	5,3	3	7,0	7	6,9	34	6,4
<b>TOTAAL RE-INTEGRATIE</b>	9	6,9	6	7,1	10	5,3	3	7,2	8	7,3	36	6,6

### Schulddienstverlening (SDV) (let op! te kleine aantallen voor een representatief beeld per gemeente)

	HILLEGOM		LISSE		NOORDWIJK		NOORDWIJKER -HOUT		TEYLINGEN		TOTAAL ISD	
	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.
Algemene klantgerichtheid	12	7,4	16	7,8	11	8,6	7	7,4	11	7,5	57	7,8
Beoordeling medewerkers	12	7,4	16	7,9	11	8,6	6	7,2	11	7,9	56	7,9
Algemene beoordeling ISD	12	7,8	16	8,3	11	8,5	7	7,0	12	7,3	58	7,9
<b>TOTAAL SDV</b>	12	7,6	16	8,0	11	8,6	7	7,2	12	7,6	58	7,8

### Wmo

	HILLEGOM		LISSE		NOORDWIJK		NOORDWIJKER -HOUT		TEYLINGEN		TOTAAL ISD	
	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.
Algemene klantgerichtheid	61	7,6	57	7,2	49	7,7	39	7,5	84	7,3	290	7,4
Beoordeling medewerkers	53	7,5	45	7,4	39	7,7	38	7,8	67	7,4	242	7,5
Algemene beoordeling ISD	66	7,5	57	7,3	55	7,4	44	7,5	85	7,4	307	7,4
<b>TOTAAL WMO</b>	67	7,5	60	7,2	58	7,6	46	7,6	89	7,4	320	7,4

### Totaal ISD

	HILLEGOM		LISSE		NOORDWIJK		NOORDWIJKER -HOUT		TEYLINGEN		TOTAAL ISD	
	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.	N	Gem.
Algemene klantgerichtheid	114	7,5	124	7,3	112	7,4	77	7,1	161	7,4	588	7,4
Beoordeling medewerkers	106	7,5	113	7,5	102	7,2	74	6,9	144	7,5	539	7,3
Algemene beoordeling ISD	119	7,5	123	7,4	118	7,2	79	7,2	160	7,4	599	7,3
<b>TOTAAL ISD</b>	121	7,5	129	7,3	122	7,3	84	7,1	167	7,4	623	7,3

## **Bijlage 2: Vragenlijsten**



## Vragenlijst over uw ervaringen met een bijstandsuitkering via de ISD Bollenstreek

Deze vragenlijst gaat over uw bijstandsuitkering (Participatiewet) en uw ervaringen met de ISD in de afgelopen 12 maanden. U kunt de vragenlijst alleen invullen, of samen met bijvoorbeeld uw partner of een familielid. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt en hebben geen gevolgen voor uw uitkering.

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een hokje aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Als u nog vragen heeft, kunt u tijdens kantooruren gratis bellen met de helpdesk van I&O Research via 0800-4050602 of e-mailen naar [helpdesk@ioresearch.nl](mailto:helpdesk@ioresearch.nl).

### Klantgerichtheid ISD

Mogelijk heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de ISD Bollenstreek aan het loket/bij de ISD, per telefoon of e-mail of via een brief. De volgende vragen gaan over de manier waarop de ISD Bollenstreek u heeft behandeld.

	Ja	Nee	Niet van toepassing
1. Ik word netjes en correct behandeld aan het lokaal loket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik word telefonisch netjes en correct behandeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik krijg per e-mail netjes en correct een reactie op mijn vraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik heb de tijd en ruimte gekregen om mijn vraag te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ik ben goed geïnformeerd over andere diensten van de ISD waar ik aanspraak op kan maken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat vindt u van de bereikbaarheid van de ISD Bollenstreek en de informatie die u krijgt van de ISD?

	Ja	Nee	Niet van toepassing
6. Ik vind de ISD telefonisch goed bereikbaar tussen 9.00 uur en 17.00 uur op het gratis nummer (0800) 95 67 000.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ik vind de ISD (lokaal loket, schriftelijk, per e-mail) goed te bereiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ik vind het loket in mijn gemeente prettig ingericht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ik ervaar voldoende privacy aan het loket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ik vind de brieven van de ISD duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ik ken de website van de ISD of weet dat de ISD een website heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ik lees de berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen (zoals de rubriek vraag-antwoord).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ik ken het spelregelboekje (rechten en plichten) van de ISD.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Wilt u voor de algemene klantgerichtheid een beoordeling geven:

Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## De medewerkers

Nu volgen een paar stellingen over de medewerker(s) van de ISD Bollenstreek over de afgelopen 12 maanden. Als u meerdere aanleidingen heeft gehad voor contact, wilt u dan de -voor u- meest belangrijke aanleiding in gedachten houden bij het beantwoorden van de vragen.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing		
15. De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
16. De medewerker kon zich goed inleven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
17. De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
18. De medewerker deed zijn of haar uiterste best om mij te helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
19. De medewerker kwam de gemaakte afspraken na.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
20. De medewerker respecteerde mijn privacy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
21. Wilt u een beoordeling geven voor de medewerker(s)? Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Uw situatie en uw bijstandsuitkering

22. Sinds wanneer heeft u een bijstandsuitkering?

- Korter dan 1 jaar → **ga naar vraag 24**
- Langer dan 1 jaar
- Langer dan 5 jaar
- Langer dan 10 jaar

23. Sinds 1 januari 2015 geldt de kostendelersnorm. Dit is een nieuwe norm om de hoogte van een uitkering te bepalen. De norm houdt in dat hoe meer volwassenen tot een meerpersoonshuishouden behoren, hoe lager de bijstandsuitkering per uitkeringsgerechtigde. Als u voor 1 januari 2015 al een uitkering had, is de kostendelersnorm voor u pas ingegaan vanaf 1 juli 2015.

Heeft de nieuwe kostendelersnorm invloed gehad op de hoogte van uw uitkering?

- Mijn situatie is gelijk gebleven.
- Ik krijg minder bijstandsuitkering door de kostendelersnorm.
- Anders, namelijk: \_\_\_\_\_
- Niet van toepassing.

- ■ ■
24. Voor 1 januari 2014 was er vanuit de Rijksoverheid een tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten (Wtgc) en voor mensen met hoge zorgkosten (CER regeling). Sinds 2014 bestaan deze regelingen niet meer.

Is na januari 2014 uw financiële situatie veranderd door de afschaffing van de Wtgc/Cer?

- Er is niets veranderd in mijn situatie.  
 Ik ben er financieel op achteruit gegaan.  
 Niet van toepassing.

25. Per 1 januari 2015 is een aantal minimaregelingen afgeschaft, bijvoorbeeld de langdurigheidstoeslag, regeling chronisch zieken en de toeslag voor sportieve en sociaal culturele activiteiten. Hiervoor is de nieuwe regeling van het Persoonsondersteunend budget/de Inspanningspremie in de plaats gekomen.

Is uw financiële situatie veranderd door de afschaffing van enkele minimaregelingen?

- Ik ben er financieel op vooruit gegaan.  
 Er is niets veranderd in mijn situatie.  
 Ik ben er financieel op achteruit gegaan.

26. Als gegevens over inkomsten op tijd zijn ingeleverd, betaalt de ISD Bollenstreek aan het begin van de maand uw uitkering over de voorgaande maand. Bijvoorbeeld begin maart de uitkering over februari.

Ontvangt u uw uitkering altijd op de eerste of tweede werkdag dag van de maand?

- Ja altijd                       Meestal wel                       Nee                       Niet van toepassing

27. Maakt u gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid?

- Ja                       Nee

28. Wilt u hieronder toelichten waarom u wel of geen gebruik maakt van de collectieve ziektekostenverzekering?

29. Van welke overige minimaregelingen maakt u gebruik?

- Bijzondere bijstand  
 Persoonsondersteunend budget  
 Inspanningspremie  
 Anders namelijk: \_\_\_\_\_

### Algemeen oordeel over de ISD

30. Wilt u een algehele beoordeling geven over de ISD Bollenstreek?  
Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste.

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

31. Als u zojuist een rapportcijfer 6 of lager heeft gegeven, wilt u hieronder dan uw beoordeling toelichten?

■ ■ ■

**Tot slot**

De ISD Bollenstreek regelt niet alleen de bijstandsuitkering in uw gemeente, maar ze zorgt ook voor re-integratie, schulddienstverlening en Wmo-voorzieningen.

**32.** Maakt u gebruik van andere regelingen van de ISD Bollenstreek? Meer dan één antwoord mogelijk.

- Ja, ik maak gebruik van een Wmo-voorziening (bijv. Regiotaxi, rolstoel, woonvoorziening, begeleiding, huishoudelijke hulp)
- Ja, de ISD begeleidt mij om te re-integreren in het arbeidsproces
- Ja, ik krijg schulddienstverlening via de ISD
- Nee

**33.** Bent u man of vrouw?

- Man                       Vrouw

**34.** Wat is uw geboortejaar?

--	--	--	--

**35.** Heeft u hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nee   | <input type="checkbox"/> Ja, van een hulp of zorgverlener |
| <input type="checkbox"/> Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend) | <input type="checkbox"/> Ja, van iemand anders            |

**36.** Hebt u nog opmerkingen, suggesties of wilt u een toelichting geven?

## Vragenlijst over uw ervaringen met een bijstandsuitkering en re-integratie via de ISD Bollenstreek

Deze vragenlijst gaat over uw bijstandsuitkering (Participatiewet) en uw ervaringen met de ISD in de afgelopen 12 maanden. U kunt de vragenlijst alleen invullen, of samen met bijvoorbeeld uw partner of een familielid. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt en hebben geen gevolgen voor uw uitkering.

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een hokje aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Als u nog vragen heeft, kunt u tijdens kantooruren gratis bellen met de helpdesk van I&O Research via 0800-4050602 of e-mailen naar [helpdesk@ioresearch.nl](mailto:helpdesk@ioresearch.nl).

### Klantgerichtheid ISD

Mogelijk heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de ISD Bollenstreek aan het loket/bij de ISD, per telefoon of e-mail of via een brief. De volgende vragen gaan over de manier waarop de ISD Bollenstreek u heeft behandeld.

	Ja	Nee	Niet van toepassing
1. Ik word netjes en correct behandeld aan het lokaal loket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik word telefonisch netjes en correct behandeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik krijg per e-mail netjes en correct een reactie op mijn vraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik heb de tijd en ruimte gekregen om mijn vraag te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ik ben goed geïnformeerd over andere diensten van de ISD waar ik aanspraak op kan maken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat vindt u van de bereikbaarheid van de ISD Bollenstreek en de informatie die u krijgt van de ISD?

	Ja	Nee	Niet van toepassing
6. Ik vind de ISD telefonisch goed bereikbaar tussen 9.00 uur en 17.00 uur op het gratis nummer (0800) 95 67 000.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ik vind de ISD (lokaal loket, schriftelijk, per e-mail) goed te bereiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ik vind het loket in mijn gemeente prettig ingericht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ik ervaar voldoende privacy aan het loket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ik vind de brieven van de ISD duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ik ken de website van de ISD of weet dat de ISD een website heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ik lees de berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen (zoals de rubriek vraag-antwoord).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ik ken het spelregelboekje (rechten en plichten) van de ISD.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Wilt u voor de algemene klantgerichtheid een beoordeling geven:

Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## De medewerkers

Nu volgen een paar stellingen over de medewerker(s) van de ISD Bollenstreek over de afgelopen 12 maanden. Als u meerdere aanleidingen heeft gehad voor contact, wilt u dan de -voor u- meest belangrijke aanleiding in gedachten houden bij het beantwoorden van de vragen.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing		
15. De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
16. De medewerker kon zich goed inleven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
17. De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
18. De medewerker deed zijn of haar uiterste best om mij te helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
19. De medewerker kwam de gemaakte afspraken na.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
20. De medewerker respecteerde mijn privacy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
21. Wilt u een beoordeling geven voor de medewerker(s)? Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Uw situatie en uw bijstandsuitkering

22. Sinds wanneer heeft u een bijstandsuitkering?

- Korter dan 1 jaar → **ga naar vraag 24**
- Langer dan 1 jaar
- Langer dan 5 jaar
- Langer dan 10 jaar

23. Sinds 1 januari 2015 geldt de kostendelersnorm. Dit is een nieuwe norm om de hoogte van een uitkering te bepalen. De norm houdt in dat hoe meer volwassenen tot een meerpersoonshuishouden behoren, hoe lager de bijstandsuitkering per uitkeringsgerechtigde. Als u voor 1 januari 2015 al een uitkering had, is de kostendelersnorm voor u pas ingegaan vanaf 1 juli 2015.

Heeft de nieuwe kostendelersnorm invloed gehad op de hoogte van uw uitkering?

- Mijn situatie is gelijk gebleven.
- Ik krijg minder bijstandsuitkering door de kostendelersnorm.
- Anders, namelijk: \_\_\_\_\_
- Niet van toepassing.

24. Voor 1 januari 2014 was er vanuit de Rijksoverheid een tegemoetkoming voor chronisch zieken en gehandicapten (Wtcg) en voor mensen met hoge zorgkosten (CER regeling). Sinds 2014 bestaan deze regelingen niet meer.

Is na januari 2014 uw financiële situatie veranderd door de afschaffing van de Wtcg/Cer?

- Er is niets veranderd in mijn situatie.  
 Ik ben er financieel op achteruit gegaan.  
 Niet van toepassing.

25. Per 1 januari 2015 is een aantal minimaregelingen afgeschaft, bijvoorbeeld de langdurigheidstoelage, regeling chronisch zieken en de toeslag voor sportieve en sociaal culturele activiteiten. Hiervoor is de nieuwe regeling van het Persoonsondersteunend budget/de Inspanningspremie in de plaats gekomen.

Is uw financiële situatie veranderd door de afschaffing van enkele minimaregelingen?

- Ik ben er financieel op vooruit gegaan.  
 Er is niets veranderd in mijn situatie.  
 Ik ben er financieel op achteruit gegaan.

26. Als gegevens over inkomsten op tijd zijn ingeleverd, betaalt de ISD Bollenstreek aan het begin van de maand uw uitkering over de voorgaande maand. Bijvoorbeeld begin maart de uitkering over februari.

Ontvangt u uw uitkering altijd op de eerste of tweede werkdag van de maand?

- Ja altijd                       Meestal wel                       Nee                       Niet van toepassing

27. Maakt u gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid?

- Ja                       Nee

28. Wilt u hieronder toelichten waarom u wel of geen gebruik maakt van de collectieve ziektekostenverzekering?

29. Van welke overige minimaregelingen maakt u gebruik?

- Bijzondere bijstand  
 Persoonsondersteunend budget  
 Inspanningspremie  
 Anders namelijk: \_\_\_\_\_

### De afdeling re-integratie

Hieronder volgen enkele stellingen over de hulp die u krijgt bij het zoeken naar een (betaalde) baan.

	Ja	Nee	Niet van toepassing
30. Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik krijg bij het vinden van een baan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Ik ben tevreden over de ondersteuning die ik krijg bij het vinden van vrijwilligerswerk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Ik word goed geholpen door de medewerkers van de afdeling re-integratie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Algemeen oordeel over de ISD

33. Wilt u een algehele beoordeling geven over de ISD Bollenstreek?  
Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste.

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

34. Als u zojuist een rapportcijfer 6 of lager heeft gegeven, wilt u hieronder dan uw beoordeling toelichten?

## Tot slot

De ISD Bollenstreek regelt niet alleen de bijstandsuitkering in uw gemeente, maar ze zorgt ook voor schulddienstverlening en Wmo-voorzieningen.

35. Maakt u gebruik van andere regelingen van de ISD Bollenstreek? Meer dan één antwoord mogelijk.

- Ja, ik maak gebruik van een Wmo-voorziening (bijv. Regiotaxi, rolstoel, woonvoorziening, begeleiding, huishoudelijke hulp)
- Ja, ik krijg schulddienstverlening via de ISD
- Nee

36. Bent u man of vrouw?

- Man                       Vrouw

37. Wat is uw geboortejaar?

38. Heeft u hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nee   | <input type="checkbox"/> Ja, van een hulp of zorgverlener |
| <input type="checkbox"/> Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend) | <input type="checkbox"/> Ja, van iemand anders            |

39. Hebt u nog opmerkingen, suggesties of wilt u een toelichting geven?



# Vragenlijst Schulddienstverlening ISD Bollenstreek

Deze vragenlijst gaat over de schulddienstverlening die u ontvangt via de ISD. Het gaat hierbij om uw ervaringen met de ISD in de afgelopen 12 maanden. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt en hebben geen gevolgen voor uw schulddienstverleningstraject.

## Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een hokje aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Als u nog vragen heeft, kunt u tijdens kantooruren gratis bellen met de helpdesk van I&O Research via 0800-4050602 of e-mailen naar [helpdesk@ioresearch.nl](mailto:helpdesk@ioresearch.nl).

## Klantgerichtheid ISD

Mogelijk heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de ISD Bollenstreek aan het loket/bij de ISD, per telefoon of e-mail of via een brief. De volgende vragen gaan over de manier waarop de ISD Bollenstreek u heeft behandeld.

	Ja	Nee	Niet van toepassing
1. Ik word netjes en correct behandeld aan het lokaal loket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik word telefonisch netjes en correct behandeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik krijg per e-mail netjes en correct een reactie op mijn vraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ik heb de tijd en ruimte gekregen om mijn vraag te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ik ben goed geïnformeerd over andere diensten van de ISD waar ik aanspraak op kan maken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wat vindt u van de bereikbaarheid van de ISD Bollenstreek en de informatie die u krijgt van de ISD?

	Ja	Nee	Niet van toepassing
6. Ik vind de ISD telefonisch goed bereikbaar tussen 9.00 uur en 17.00 uur op het gratis nummer (0800) 95 67 000.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Ik vind de ISD (lokaal loket, schriftelijk, per e-mail) goed te bereiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ik vind het loket in mijn gemeente prettig ingericht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ik ervaar voldoende privacy aan het loket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Ik vind de brieven van de ISD duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ik ken de website van de ISD of weet dat de ISD een website heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ik lees de berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen (zoals de rubriek vraag-antwoord).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Wilt u voor de algemene klantgerichtheid een beoordeling geven:

Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## De medewerkers

Nu volgen een paar stellingen over de medewerker(s) van de ISD Bollenstreek over de afgelopen 12 maanden. Als u meerdere aanleidingen heeft gehad voor contact, wilt u dan de -voor u- meest belangrijke aanleiding in gedachten houden bij het beantwoorden van de vragen.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing			
14. De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
15. De medewerker kon zich goed inleven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
16. De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
17. De medewerker deed zijn of haar uiterste best om mij te helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
18. De medewerker kwam de gemaakte afspraken na.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
19. De medewerker respecteerde mijn privacy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
20. Wilt u een beoordeling geven voor de medewerker(s)? Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Voorzieningen van schulddienstverlening

Hieronder enkele stellingen over de schulddienstverlening.

	Ja	Nee	Niet van toepassing
21. Ik word goed geholpen door de medewerkers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Ik ben tevreden over de schulddienstverlening (tot nu toe).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Het aangeboden traject heeft mij een beter inzicht gegeven in mijn inkomsten en uitgaven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Ik heb al eerder gebruik gemaakt van schulddienstverlening.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Algemeen oordeel over ISD

25. Wilt u een algehele beoordeling geven over de ISD Bollenstreek?  
Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26. Als u zojuist een rapportcijfer 6 of lager heeft gegeven, wilt u hieronder dan uw beoordeling toelichten?

### Tot slot

ISD Bollenstreek regelt niet alleen de schulddienstverlening in uw gemeente, maar ze zorgt ook voor bijstandsuitkeringen, re-integratietrajecten en Wmo-voorzieningen.

27. Maakt u gebruik van andere regelingen van de ISD Bollenstreek? Meer dan één antwoord mogelijk.

- Ja, ik maak gebruik van een Wmo-voorzieningen (bijv. Regiotaxi, rolstoel, woonvoorziening, begeleiding, huishoudelijke hulp)
- Ja, ik krijg een bijstandsuitkering via de ISD
- Ja, de ISD begeleidt mij om te re-integreren in het arbeidsproces
- Nee

28. Bent u man of vrouw?

- Man                       Vrouw

29. Wat is uw geboortejaar?

--	--	--	--

30. Heeft u hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nee   | <input type="checkbox"/> Ja, van een hulp of zorgverlener |
| <input type="checkbox"/> Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend) | <input type="checkbox"/> Ja, van iemand anders            |

31. Hebt u nog opmerkingen, suggesties of wilt u een toelichting geven?

**Hartelijk dank voor uw medewerking.**

## Vragenlijst over uw ervaringen met de Wmo

Deze vragenlijst gaat over u. U kunt hem alleen invullen, of samen met uw naaste (bijvoorbeeld uw partner of mantelzorg(er)). Uw antwoorden worden anoniem verwerkt en hebben geen gevolgen voor uw (mogelijke) ondersteuning/Wmo-voorzieningen. U helpt ons door in te vullen wat u van de ondersteuning vindt.

Aanwijzingen voor het invullen

- De meeste vragen kunt u beantwoorden door een hokje aan te kruisen. Meestal kunt u slechts één antwoord kiezen. Als u meerdere hokjes mag aankruisen, staat dat vermeld.
- Als u nog vragen heeft, kunt u tijdens kantooruren gratis bellen met de helpdesk van I&O Research via 0800-4050602 of e-mailen naar [helpdesk@ioresearch.nl](mailto:helpdesk@ioresearch.nl).

### Contact

U heeft het afgelopen jaar contact opgenomen met uw gemeente met een hulpvraag. De vragen in dit blok gaan over hoe er met uw hulpvraag is omgegaan. Als het **contact langer dan een jaar geleden** is vult u dan voor de vragen van dit blok "niet van toepassing" in.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik werd snel geholpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. De medewerker nam mij serieus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek <u>samen</u> naar oplossingen gezocht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?						Ja <input type="checkbox"/>	Nee <input type="checkbox"/>

*Een cliëntondersteuner is iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning*

### Kwaliteit van de ondersteuning

U krijgt een of meer vormen van ondersteuning. Bijvoorbeeld: hulp in het huishouden, begeleiding, taxivervoer, een traplift of bezoek aan een activiteitencentrum. De vragen in dit blok gaan over wat u van deze ondersteuning vindt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
6. Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik krijg goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Wat levert de ondersteuning mij op

De vragen in dit blok gaan over het effect op uw leven van de ondersteuning die u krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
8. Door de ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de ondersteuning die ik krijg kan ik mij beter redden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Door de ondersteuning die ik krijg heb ik een betere kwaliteit van leven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Heeft u nog opmerkingen over de ondersteuning die u krijgt?

Wilt u binnen de lijnen van het vak hieronder schrijven?

### Klantgerichtheid ISD

Mogelijk heeft u in het afgelopen jaar contact gehad met de ISD Bollenstreek aan het loket/bij de ISD, per telefoon of e-mail of via een brief. De volgende vragen gaan over de manier waarop de ISD Bollenstreek u heeft behandeld. ISD Bollenstreek is de organisatie die voor uw gemeente de Wmo-voorzieningen regelt.

	Ja	Nee	Niet van toepassing
12. Ik word netjes en correct behandeld aan het lokaal loket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ik word telefonisch netjes en correct behandeld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Ik krijg per e-mail netjes en correct een reactie op mijn vraag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ik heb de tijd en ruimte gekregen om mijn vraag te stellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Ik ben goed geïnformeerd over andere diensten van de ISD waar ik aanspraak op kan maken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Ik vind de ISD telefonisch goed bereikbaar tussen 9.00 uur en 17.00 uur op het gratis nummer (0800) 95 67 000.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Ik vind het loket in mijn gemeente prettig ingericht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Ik ervaar voldoende privacy aan het loket.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Ik vind de ISD (lokaal loket, schriftelijk, per e-mail) goed te bereiken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Ik vind de brieven van de ISD duidelijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Ik ken de website van de ISD of weet dat de ISD een website heeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Ik lees de berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen (zoals de rubriek vraag-antwoord).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24. Wilt u voor de algemene klantgerichtheid een beoordeling geven?

Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Gesprek

25. Heeft u in de afgelopen 12 maanden een gesprek gehad met een medewerker van de ISD Bollenstreek over uw Wmo-voorziening?

Ja                       Nee → **ga naar vraag 32**                       Weet ik niet → **ga naar vraag 32**

26. Was er bij het gesprek nog iemand anders aanwezig?

- Ja, een naaste (zoals partner, kind, ouder, vriend)
- Ja, een onafhankelijke cliëntondersteuner (iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)
- Ja, iemand anders
- Nee

**Bent u tevreden over...**

	Heel ontevreden	Ontevreden	Neutraal	Tevreden	Heel tevreden	Geen mening	Niet van toepassing
27 ... de cliëntondersteuning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 ... het contact met degene met wie u het (keukentafel) gesprek had?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29 ... de manier waarop er naar u geluisterd werd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30... de deskundigheid van de medewerker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31 ... de gekozen oplossing?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**De medewerkers**

Nu volgen een paar stellingen over de medewerker(s) van de ISD Bollenstreek. Als u in de afgelopen 12 maanden **geen** contact heeft gehad met een medewerker van de ISD Bollenstreek, wilt u dan in dit blok niet van toepassing invullen? Als u meerdere aanleidingen heeft gehad voor contact, wilt u dan de -voor u- meest belangrijke aanleiding in gedachten houden bij het beantwoorden van de vragen.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de onderstaande stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Geen mening	Niet van toepassing
32. De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. De medewerker kon zich goed inleven.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij/zij verleende.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. De medewerker deed zijn of haar uiterste best om mij te helpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. De medewerker kwam de gemaakte afspraken na.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. De medewerker respecteerte mijn privacy.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. Wilt u een beoordeling geven voor de medewerker(s)?

Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Uw situatie en uw Wmo-voorziening**

39. Van welke Wmo-voorziening(en) maakt u gebruik? Meer dan een antwoord mogelijk.

- Een vervoersvoorziening (bijvoorbeeld de Regiotaxi Bollenstreek of Valys)
- Een rolstoel
- Een woonvoorziening (bijvoorbeeld een aanpassing aan de woning of een traplift)
- Hulp bij het huishouden
- Individuele begeleiding
- Groepsbegeleiding
- Dagbesteding

40. Is er in de afgelopen 12 maanden iets veranderd aan de Wmo-voorziening(en) die u krijgt?

- Ik krijg meer ondersteuning
- Mijn situatie is gelijk gebleven
- Ik krijg minder ondersteuning
- Anders, namelijk: \_\_\_\_\_
- Niet van toepassing, ik krijg pas sinds kort een Wmo-voorziening.

41. Heeft u in de afgelopen 12 maanden zelf Wmo-zorg opgezegd, of om minder zorg gevraagd?

- Ja, omdat ik zelf meer moet betalen (hogere eigen bijdrage)
- Ja, vanwege een andere reden, namelijk: \_\_\_\_\_
- Nee

42. Bent u tevreden over de voorziening(en) die u op dit moment krijgt?

- Ja
- Nee
- Niet van toepassing

### Algemeen oordeel over ISD

43. Wilt u een algehele beoordeling geven over de ISD Bollenstreek?

Het cijfer 1 is de slechtste beoordeling en het cijfer 10 de beste.

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

44. Als u zojuist een rapportcijfer 6 of lager heeft gegeven, wilt u hieronder dan uw beoordeling toelichten?

### Tot slot

De ISD Bollenstreek regelt niet alleen de Wmo-voorzieningen in uw gemeente, maar ze zorgt ook voor uitkeringen, re-integratie en schulddienstverlening.

45. Maakt u gebruik van andere regelingen van de ISD Bollenstreek? Meer dan één antwoord mogelijk.

- Ja, ik krijg een uitkering
- Ja, de ISD begeleidt mij om te re-integreren in het arbeidsproces
- Ja, ik krijg schulddienstverlening via de ISD
- Nee

46. Bent u man of vrouw?

- Man
- Vrouw

47. Heeft u hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Nee   | <input type="checkbox"/> Ja, van een hulp of zorgverlener |
| <input type="checkbox"/> Ja, van een naaste (bijvoorbeeld partner, familielid of vriend) | <input type="checkbox"/> Ja, van iemand anders            |

48. Hebt u nog opmerkingen, suggesties of wilt u een toelichting geven?