



Factsheet Klanttevredenheid Sociaal Domein

- In deze factsheet worden opvallende zaken uit de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek sociaal domein 2015 belicht. Zowel tops als tips.

TOPS

Thema	Wat valt positief op?	geldt	geldt voor
		BAR-breed	Ridderkerk
Volwassenen			
Contact met de Gemeente (Wmo + W&I)	Redelijk groot deel tevreden of zeer tevreden over vriendelijkheid van medewerker	68%	
Individuele Begeleiding (Wmo)	Redelijk groot deel kan door individuele begeleiding beter zelfstandig functioneren	67%	
	Redelijk goed rapportcijfer voor individuele begeleiding		7,3
Dagbesteding of Groepsbegeleiding(Wmo)	Meer dan driekwart is tevreden of zeer tevreden over aantal keer dat men naar dagbesteding gaat	77%	
	Veel mensen geven een 8 of hoger voor deskundigheid van begeleider	63%	
Begeleiding naar Werk (W&I)	Een groot deel van de groep die naar werk is begeleid heeft deze baan nog steeds		69%
	Bijna een derde tevreden of zeer tevreden over de begeleiding bij het vinden van werk	31%	
Jeugd			
Contact met de gemeente	Groot deel tevreden of zeer tevreden met mate waarin men serieus genomen werd	83%	
	Erg groot deel tevreden of zeer tevreden met vriendelijkheid van medewerker	91%	
Resultaat van het contact	Wezenlijk deel geeft aan dat contact heeft geleid tot een oplossing	70%	
Individuele begeleiding	Hoog cijfer voor individuele begeleiding	8,1	
	Tevredenheid over individuele begeleiding is over hele linie hoog (tevreden of zeer tevreden)	78 tot 97%	
	Minder dan kwart vindt dat individuele begeleiding over gehele linie niet tot resultaat heeft geleid	19 tot 23%	
Dagbesteding of Groepsbegeleiding	Veel mensen geven 8 of hoger voor de locatie van dagbesteding/groepsbegeleiding	69%	
	Veel mensen geven 8 of hoger voor de deskundigheid van de begeleider	62%	
	Hoog cijfer voor groepsbegeleiding	8,2	

TIPS

Thema	Wat valt negatief op?	geldt	geldt voor
		BAR-breed	Ridderkerk
Volwassenen			
Contact met de Gemeente (Wmo + W&I)	Minder dan helft respondenten vindt het eenvoudig contact te leggen met gemeente		41%
	Meer dan een kwart heeft voor aanvang gesprek met gemeente geen informatie ontvangen		28%
	Bijna een derde deel ontevreden of zeer ontevreden over snelheid waarmee gemeente een beslissing neemt	30%	
	Kwart ontevreden of zeer ontevreden over de manier waarop naar situatie is gekeken	25%	
	Meer dan de helft heeft na afloop geen gespreksverslag ontvangen		52%

Resultaat van het contact (Wmo + W&I)	Wezenlijk deel vindt dat contact gemeente niet of nauwelijks geleid heeft tot een Oplossing		38%
Dagbesteding of Groepsbegeleiding (Wmo)	Relatief veel onvoldoendes voor de activiteiten vergeleken met andere aspecten	15%	
	Relatief veel onvoldoendes voor vervoer naar dagbesteding vergeleken met andere aspecten	16%	
Inkomens Ondersteuning (W&I)	Een derde deel ontevreden of zeer ontevreden over de manier waarop naar situatie is gekeken	33%	
	Een derde deel ontevreden of zeer ontevreden over de snelheid waarop de gemeente een beslissing neemt	34%	
Begeleiding naar Werk (W&I)	Redelijk groot deel is ontevreden of zeer ontevreden over de manier waarop naar situatie is gekeken	29%	
	Redelijk groot deel is ontevreden of zeer ontevreden over de mate waarop men serieus genomen werd	29%	
	In nog geen kwart van de gevallen heeft begeleiding naar werk geleid tot baan of vrijwilligerswerk		24%
	Bij slechts klein deel heeft begeleiding naar werk geleid tot een voltijd betaalde baan		5%
	Ruim een derde is ontevreden over de begeleiding bij het vinden van scholing	34%	
Jeugd			
Contact met de Gemeente	Een wezenlijk deel is ontevreden of zeer ontevreden over de kennis en ervaring van de medewerker	19%	
	Redelijk groot deel heeft voor aanvang gesprek gemeente geen informatie ontvangen	23%	
	Ongeveer een derde niet tevreden met snelheid waarop gemeente een beslissing neemt	33%	
	Ruim de helft geeft aan achteraf geen gespreksverslag te hebben ontvangen	56%	
Dagbesteding of Groepsbegeleiding	Meer dan kwart ontevreden of zeer ontevreden over het aantal te kiezen organisaties	28%	
	Relatief veel mensen geven onvoldoende voor het vervoer naar de dagbesteding	27%	

Open toelichting

- De vragenlijst van het enquête-onderzoek bestond voornamelijk uit vragen waar de respondent een antwoord moet aankruisen, maar ook een aantal tekstblokken waar men toelichting kwijt kan. In deze factsheet is tevens de analyse van de toelichtingen te vinden.
- Over het contact met de gemeente geven er van de 105 respondenten die een toelichting schrijven 21 behoefte te hebben aan meer begrip, inleving en een menselijke maat of om meer serieus genomen te worden. Op het gebied van communicatie zijn er 16 reacties over behoefte aan meer informatie, duidelijkere informatie en een beter gespreksverslag, als die er al is. Ook van de 58 respondenten inkomensondersteuning die een toelichting hebben geschreven, geven 14 reacties aan dat betere en duidelijkere communicatie gewenst is. Bij de 65 respondenten begeleiding naar werk die een toelichting schrijven, komt deze behoefte met 3 reacties minder duidelijk naar voren, maar is er met 9 reacties wel een wens naar meer maatwerk en een persoonsgerichte aanpak.
- De respons is laag. 6% voor jeugd (en hun ouders/verzorgers) en 12% voor volwassenen. Ervaring leert dat de respons op enquêtes laag is (tussen de 10 en 25%). In het geval van dit onderzoek is de respons dus nog lager uitgevallen. Dat heeft (met name voor de jeugd) te maken met een terughoudendheid om deel te nemen vanwege privacy. Er is in de media veel te doen om de privacy van cliënten. Niet iedereen vindt het prettig dat de gemeente inzage heeft in privacygevoelige zorggegevens en er zijn zorgen over wat er met deze gegevens gebeurt.
- Kunnen we nog wel uitspraken doen met deze lage respons? Ja, maar dat heeft effect op de foutenmarge wanneer je wilt generaliseren naar de hele populatie. En soms is het aantal respondenten te laag om alleen naar de resultaten van Ridderkerkse respondenten te kijken. Daarom wordt over de doelgroep

jeugd enkel op BAR-niveau gerapporteerd. Voor de doelgroep volwassenen wisselt dit per vraag. In de bijlage van de rapportage zijn de resultaten indien mogelijk uitgesplitst naar gemeenteniveau.

- Inmiddels zijn er landelijke richtlijnen voor het uitvoeren van klantonderzoek WMO en jeugd. De richtlijn voor WMO omvat een verplichte standaard vragenlijst. De richtlijn voor jeugd een modellijst die gemeenten desgewenst kunnen gebruiken. Deze richtlijnen werden later openbaar dan de uitvoering van dit onderzoek. Vanaf 2016 moeten we hiermee werken.