



## RESULTATEN: KTO

### Klanttevredenheidsonderzoek

Aan het KTO hebben 696 klanten meegedaan. Voor de Wmo en de PW zijn de resultaten per gemeente bekend. Voor Schulddienstverlening zijn de resultaten indicatief, omdat de aantallen te klein zijn voor een representatief beeld per gemeente. Acties die we (blijven) inzetten om onze dienstverlening te verbeteren zijn:

- De belangrijkste en noodzakelijke uitdaging ligt bij het verbeteren van de wachttijden bij zowel de ISD als bij de zorgaanbieders. Dit heeft de volle aandacht, maar is op korter termijn niet volledig op te lossen.
- Aandacht voor maatwerk en communicatie is belangrijk en blijft een structureel aandachtspunt.
- Klachten/signalen over zorgaanbieders bespreken we met de zorgaanbieders en over de Regiotaxi melden we dit bij Holland Rijnland.
- Via diverse kanalen informeren wij klanten over de mogelijkheden die de ISD kan bieden. Daarbij is de samenwerking met gemeenten/Voor ieder 1 belangrijk. Dat geldt ook voor Cliëntondersteuning.

**98%**  
is aan het loket netjes en correct behandeld.

**86%**  
vindt dat medewerkers de privacy respecteren.

**92%**  
vindt de brieven van de ISD duidelijk.

**98%**  
krijgt tijd en ruimte om vragen te stellen.

### Beoordeling per regeling

Algemene klantgerichtheid

Beoordeling medewerkers

Algemene beoordeling ISD

| Wmo                       | Bijstand                  | SDV*       |
|---------------------------|---------------------------|------------|
| <b>8,0</b><br>ISD een 7,8 | <b>8,6</b><br>ISD een 8,3 | <b>8,3</b> |
| <b>7,9</b><br>ISD een 7,8 | <b>8,5</b><br>ISD een 8,2 | <b>8,3</b> |
| <b>7,9</b><br>ISD een 7,8 | <b>8,5</b><br>ISD een 8,1 | <b>8,3</b> |

\* Schulddienstverlening, vanwege kleine doelgroep cijfer per gemeente niet beschikbaar.



| Algemene klantgerichtheid |            |
|---------------------------|------------|
| ISD Breed                 | Teylingen  |
| <b>8,1</b>                | <b>8,2</b> |

| Beoordeling medewerkers |            |
|-------------------------|------------|
| ISD Breed               | Teylingen  |
| <b>8,1</b>              | <b>8,1</b> |

| Algemene beoordeling |            |
|----------------------|------------|
| ISD Breed            | Teylingen  |
| <b>8,1</b>           | <b>8,1</b> |