



Wmo, Participatiewet, schulddienstverlening Ceo/KTO over 2022; ISD Bollenstreek

Rapport I&O Research

Colofon

Uitgave

I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer

2023/158

Datum

Augustus 2023

Opdrachtgever

ISD Bollenstreek

Auteurs

Roy van der Hoeve
Sana Douz

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1. Inleiding	7
1.1 Achtergrond	7
2. Wmo	10
2.1 Achtergrond deelnemers	10
2.2 Toegang	10
2.3 Keukentafelgesprek	12
2.4 Medewerkers ISD	14
2.5 Klantvriendelijkheid ISD	15
2.6 Bereikbaarheid ISD	16
2.7 Kwaliteit van de ondersteuning	17
2.8 Effecten van de ondersteuning	19
2.9 Algemeen oordeel Wmo	19
3 Participatiewet	21
3.1 Achtergrond respondenten	21
3.2 Bijstandsuitkering en aanvullende verzekering/regelingen	21
3.3 Klantvriendelijkheid ISD	24
3.4 Bereikbaarheid en informatie van de ISD	25
3.5 De medewerkers van de ISD	26
3.6 Algemeen oordeel ISD	27
4 Schulddienstverlening	29
4.1 Achtergrond respondenten	29
4.2 Klantvriendelijkheid ISD (schulddienst)	29
4.3 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (schulddienst)	30
4.4 Medewerkers ISD (schulddienst)	31
4.5 Voorzieningen van schulddienstverlening	32
4.6 Algemeen oordeel (schulddienst)	33
5 Algemeen oordeel	34



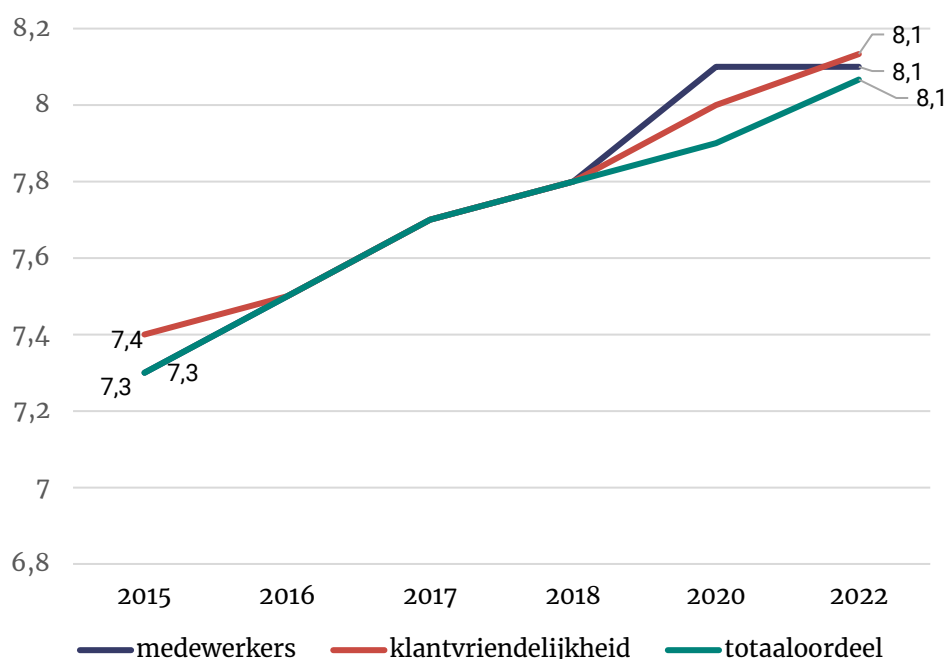
Samenvatting

De ISD Bollenstreek heeft een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder Wmo-cliënten, bijstandsccliënten en cliënten schulddienstverlening. Met een jaarlijkse uitvoering biedt dit onderzoek de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de hulpverlening in de Bollenstreek voldoet aan de verwachtingen. In juli 2023 kregen 2.426 cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bijna 700 cliënten vulden de vragenlijst in, een respons van 29 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Waardering ISD volgt een stijgende trend

De drie cliëntgroepen in de Bollenstreek zijn te spreken over de ontvangen dienstverlening van de ISD en geven gemiddeld een 8,1 als totaaloordeel. Deze score is hoger dan in de vorige meting (7,9) en kent een stijgende trend sinds 2016. De gemiddelde scores voor medewerkers en de klantvriendelijkheid zijn redelijk stabiel gebleven sinds de vorige meting in 2020. Wmo-cliënten geven gemiddeld de laagste cijfers.

Figuur 0.1 Ontwikkeling beoordeling ISD (gemiddelde rapportcijfers)



Cliënten nog steeds erg tevreden met de ervaren klantvriendelijkheid van de ISD

De cliënten beoordelen de bejegening aan het loket, via de telefoon en per e-mail nog steeds erg positief. Bijna alle cliënten zijn goed te spreken over de manier van behandelen via deze kanalen (93 tot 98%) en geven aan voldoende tijd en ruimte te krijgen om hun vraag te stellen (98%). Sinds de laatste meting in 2020 is er een toename te zien in het aandeel cliënten dat goed geïnformeerd is over de andere diensten waar men (mogelijk) aanspraak op maakt. Dit aandeel cliënten is hoger dan eerdere jaren en ongeveer gelijk als in 2017. Voornamelijk cliënten schulddienstverlening (89%) en met een bijstandsuitkering (77%) zijn goed geïnformeerd over andere diensten die de ISD aanbiedt, Wmo-cliënten zijn minder goed geïnformeerd (53%).

Meer waardering voor de bereikbaarheid via het loket, schriftelijk en per e-mail

Bijna alle cliënten in de Bollenstreek zijn tevreden over de bereikbaarheid via het loket of per post/e-mail (96%) en de telefoon (94%). Een ongeveer even grote groep vindt het lokale loket prettig ingericht (93%) en spreekt van voldoende privacy aan het loket (94%). Er is een toename te zien in het aandeel cliënten dat de ISD via het loket, schriftelijk en per mail goed bereikbaar vindt.

Toename in bekendheid van de website van de ISD

Een ruime meerderheid (86%) van de cliënten is bekend met (het bestaan van) de website van de ISD. Dit is een toename in vergelijking met eerdere metingen. Ongeveer de helft (49%) leest berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen, zoals de rubriek vraag-antwoord. Dit is toegenomen in vergelijking met 2020, maar nog steeds lager dan in voorgaande metingen. De duidelijkheid van de brieven die ISD stuurt blijft redelijk stabiel, 92 procent van de cliënten is hierover te spreken in 2022.

Cliënten tevreden over de inzet van de medewerker(s) ISD

Cliënten in de Bollenstreek zijn vaak te spreken over de medewerker van ISD waar zij in het afgelopen jaar contact mee hadden. Ruim acht op de tien cliënten geven aan dat de medewerker de privacy respecteert (86%), gemaakte afspraken nakomt (85%) en de vraag zo goed mogelijk beantwoordt (87%). Ongeveer acht op de tien spreken van een goede service (81%) en ervaren een goed inlevingsvermogen van de medewerker (77%). De meeste aspecten zijn redelijk stabiel gebleven na de afgelopen meting. Wel is er in vergelijking met de resultaten over 2020 een kleine afname te zien in het aandeel cliënten dat vindt dat de medewerker hun privacy respecteert. Cliënten schulddienstverlening zijn op de meeste onderdelen beter te spreken dan bijstandcliënten en Wmo-cliënten. Opvallend is vooral de mate waarin de medewerkers vragen van de cliënten beantwoorden (92%) (Wmo: 84% en bijstand: 84%). Bijstandcliënten ervaren het inlevingsvermogen van medewerkers relatief lager dan de andere cliëntgroepen (71%) (Wmo: 78% en schuldhulp: 82%).

Wmo-cliënten voelen zich steeds minder snel geholpen

Ruim zes op de tien (64%) Wmo-cliënten in de Bollenstreek voelen zich snel geholpen. Dit is een afname in vergelijking met eerdere metingen (2021: 68%, 2020: 79%, 2019: 79%, 2018: 73%, 2017: 71%).

Inleiding



1. Inleiding

1.1 Achtergrond

Wmo, Participatiewet en Schulddienstverlening

De ISD Bollenstreek laat onderzoek uitvoeren naar haar cliënten in de Wmo, de Schulddienstverlening en de Participatiewet. De ISD Bollenstreek verkrijgt daarmee inzicht in de ervaringen van haar cliënten met de ondersteuning die zij ontvangen, waaronder het effect van de ondersteuning op de kwaliteit van leven, de klantvriendelijkheid en bereikbaarheid van de ISD en de behulpzaamheid van de medewerkers van de ISD.

I&O Research voert in opdracht van de ISD Bollenstreek jaarlijks dit onderzoek uit. Het onderzoek biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de uitvoering van de hulpverlening in de Bollenstreek aan de verwachtingen voldoet 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 voor de Wmo.

Werkwijze en respons

We onderscheiden drie doelgroepen voor dit onderzoek: inwoners die in 2022 een Wmo-voorziening (Wet maatschappelijke ondersteuning), bijstandsuitkering of schulddienstverlening ontvingen.

- Wmo: dit zijn cliënten die in 2022 van de ISD Bollenstreek een individuele maatwerkvoorziening van de Wmo kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2022 een herindicatie of aanvullende voorziening ontving. Voorbeelden van individuele maatwerkvoorzieningen van de Wmo zijn: hulp bij het huishouden, collectief vervoer, begeleiding, een scootmobiel of rolstoel en woonvoorzieningen;
- Bijstandsuitkering: dit zijn cliënten die in 2022 van de ISD Bollenstreek een bijstandsuitkering hebben ontvangen;
- Schulddienstverlening: dit zijn cliënten die in 2022 van de ISD Bollenstreek schulddienstverlening hebben ontvangen.

 In juli 2023 ontvingen 933 Wmo-clieënten, 1.107 Participatiewet-clieënten en 326 Schulddienstverlening-clieënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar cliënten kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Tabel 1.1 op de volgende pagina laat de respons zien.

De vragenlijst werd vooral schriftelijk ingevuld door Wmo-cliënten (78%), Participatiewet-cliënten (58%) en Schulddienst-cliënten (61%), de rest vulde hem online in.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Wmo	993	378	38%
Participatiewet	1107	244	22%
Schulddienst	326	74	23%

Vragenlijst

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. Vanaf 2021 heeft het ceo Wmo een nieuwe stijl. Gemeenten worden vrijgelaten in de methode, onder voorwaarde dat de drie aspecten uit de basisvragen terugkomen. De ISD Bollenstreek heeft ervoor gekozen om in de vragenlijst gericht te vragen naar de ervaringen van Wmo-cliënten 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.

Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van voorgaande jaren (met uitzondering van 2019, waarover met uitzondering van het ceo Wmo geen onderzoek is uitgevoerd). We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Rekening houdend met de leesbaarheid is ervoor gekozen om 2015 niet in de figuren op te nemen.

Wmo



2. Wmo

2.1 Achtergrond deelnemers

Tabel 2.1 Achtergrond van Wmo-cliënten in de Bollenstreek: over wie hebben we het?

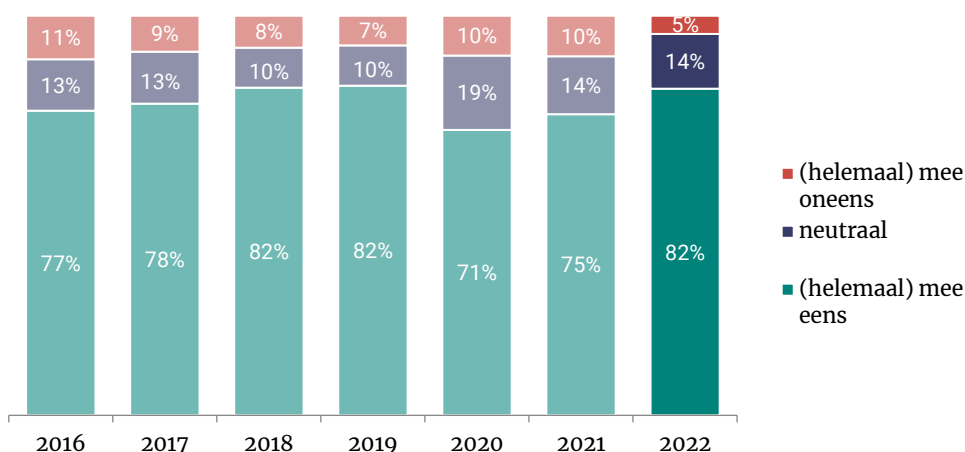
Geslacht	%	Hulp bij invullen van vragenlijst	%
• Man	37%	• Nee	59%
• Vrouw	62%	• Ja, van naaste	32%
• Anders/X	1%	• Ja, van hulp- of zorgverlener	7%
Andere regelingen de ISD Bollenstreek		• Ja, van iemand anders	1%
• Ja, ik krijg een uitkering	6%		
• Ja, ik krijg schulddienstverlening via de ISD	1%		
• Nee	94%		

2.2 Toegang

Bekendheid toegang toegenomen

Acht op de tien cliënten (82%) uit de Bollenstreek weten voorafgaand aan het gesprek waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Veertien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 5 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid is toegenomen vergeleken met de vorige jaren en gelijk aan de bekendheid in 2018 en 2019.

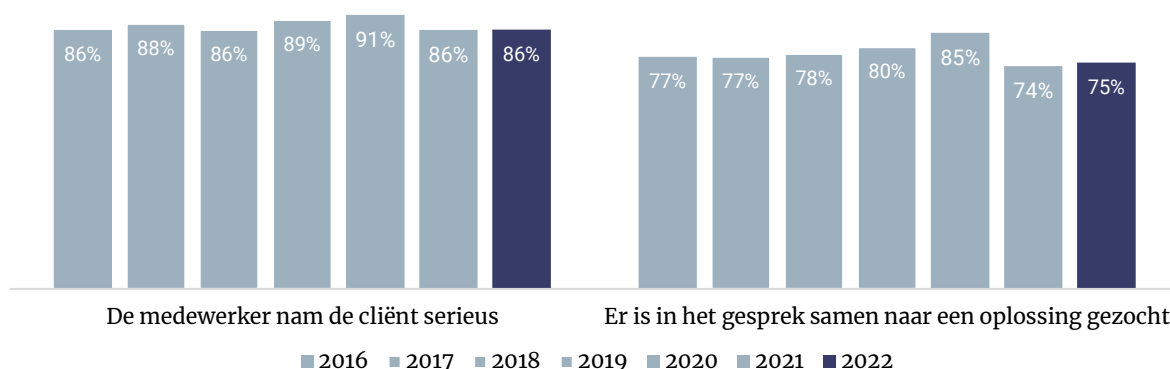
Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



ISD-cliënten voelen zich serieus genomen

De grote meerderheid van de Wmo-cliënten is positief over hoe de ISD met hun hulpvraag is omgegaan. Ruim acht van de tien cliënten (86%) vinden dat zij serieus werden genomen door de medewerker. Verder geeft driekwart (75%) aan dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. Deze resultaten komen ongeveer overeen met 2021, maar zijn iets lager dan bij voorgaande metingen.

Figuur 2.2 Contact over de hulpvraag (% (helemaal) mee eens)

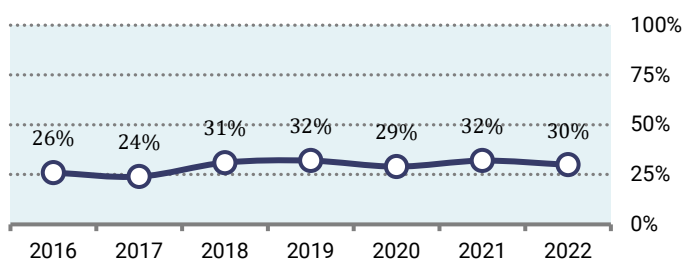


64% van de Wmo-cliënten in de Bollenstreek voelt zich snel geholpen. Dit is een afname in vergelijking met eerdere metingen (2021: 68%, 2020: 79%, 2019: 79%, 2018: 73%, 2017: 71%).

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning stabiel

Het is mogelijk voor Wmo-cliënten om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De onafhankelijke cliëntondersteuner is in te schakelen voor meer informatie, advies en algemene ondersteuning. Ook kan deze aansluiten bij het keukentafelgesprek. In de ISD Bollenstreek zijn drie op de tien Wmo-cliënten (30%) bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is afgelopen jaren redelijk stabiel gebleven. Voor veel cliënten is er net als in 2021 overigens ook geen behoefte om iemand mee te nemen naar het gesprek (zie hoofdstuk 2.3).

Figuur 2.3 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner

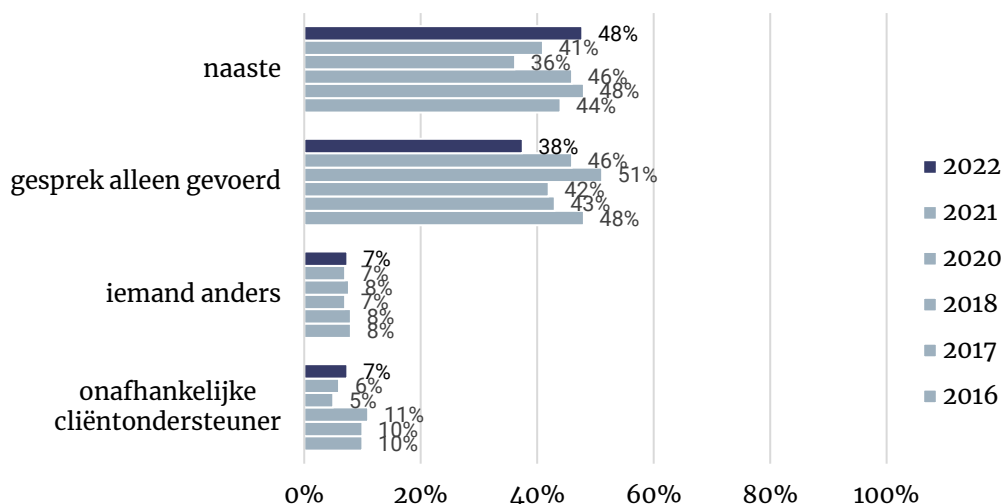


2.3 Keukentafelgesprek

Meer cliënten nemen een naaste mee naar het gesprek met de ISD

De helft van de Wmo-cliënten (51%) had in het afgelopen jaar een gesprek met een medewerker van de ISD Bollenstreek over hun Wmo-voorziening. Ongeveer de helft van deze cliënten nam een naaste mee naar het gesprek, zoals een partner, kind of vriend. Dit is een groter aandeel dan in voorgaande jaren. Ruim een derde (38%) voerde het gesprek alleen. Een klein deel van de cliënten nam een onafhankelijke cliëntondersteuner (7%) of iemand anders mee (7%).

Figuur 2.4 Anderen aanwezig bij keukentafelgesprek



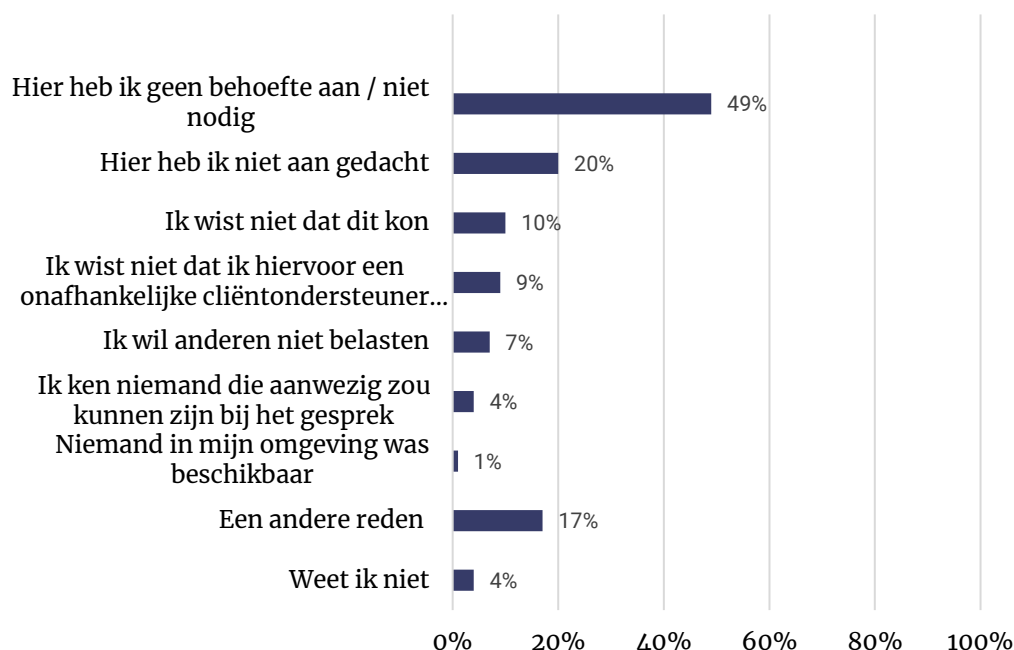
Helpt cliënten heeft geen behoefte aan ondersteuning bij gesprek

De voornaamste reden voor cliënten om het gesprek alleen te voeren is dat zij geen behoefte hadden aan ondersteuning bij het gesprek (49%). Ongeveer een vijfde (20%) heeft er niet aan gedacht om iemand mee te vragen. Een op de tien (10%) wist niet dat dit kon of dat je hier een onafhankelijke cliëntondersteuner voor kan inzetten (9%). Zeven procent van de cliënten wilde mensen in hun omgeving niet belasten met het gesprek. Daarnaast noemt ongeveer 17 procent van de cliënten andere redenen om het gesprek alleen te voeren. Vaak werd benoemd dat cliënten gebeld werden op het moment dat er verder niemand thuis aanwezig was om het gesprek mee te voeren.

Graag iemand bij gesprek gehad voor ondersteuning?

- 65% van de cliënten heeft dit niet gemist;
- 13% had wel graag iemand erbij gehad;
- 22% weet het niet.

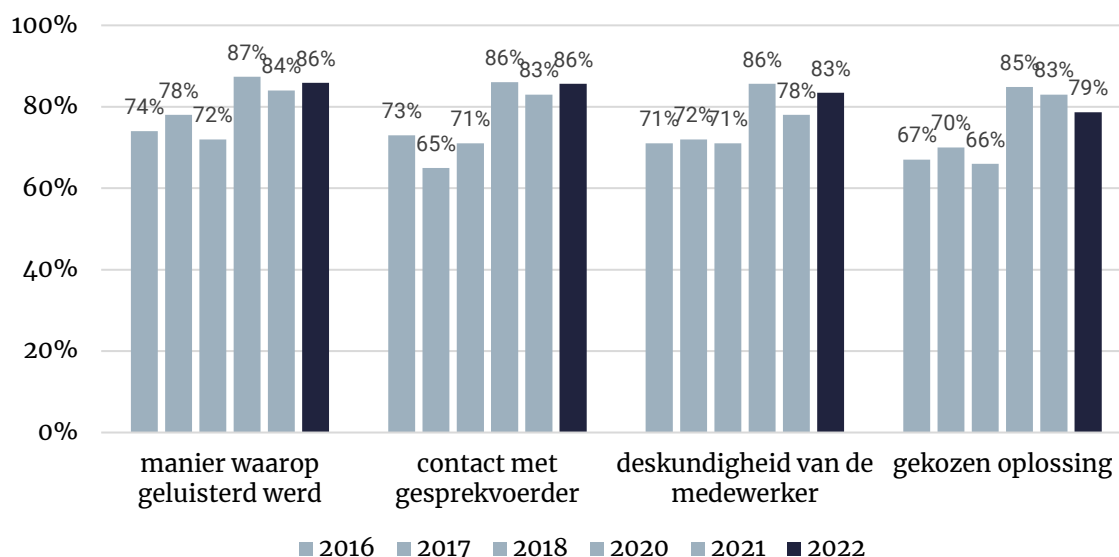
Figuur 2.5 Wat is de reden dat er niemand anders aanwezig was bij het gesprek?



Clënten erg tevreden met keukentafelgesprek

De grote meerderheid van de cliënten is zeer te spreken over het keukentafelgesprek (zie figuur 2.6). Bijna negen op de tien cliënten (86%) zijn tevreden over de manier waarop de ISD medewerker naar hen heeft geluisterd. Ook over het contact met de medewerker, de deskundigheid en de gekozen oplossing zijn de meeste Wmo-clënten positief. Over het algemeen is er een stijging te zien in het aandeel cliënten dat tevreden is met de eerste drie aspecten in vergelijking met voorgaande metingen. Het aandeel cliënten dat tevreden is met de uiteindelijk gekozen oplossing is in vergelijking met 2020 en 2021 gedaald, maar nog steeds hoger dan in de periode van 2016 t/m 2018.

Figuur 2.6 Tevredenheid met keukentafelgesprek

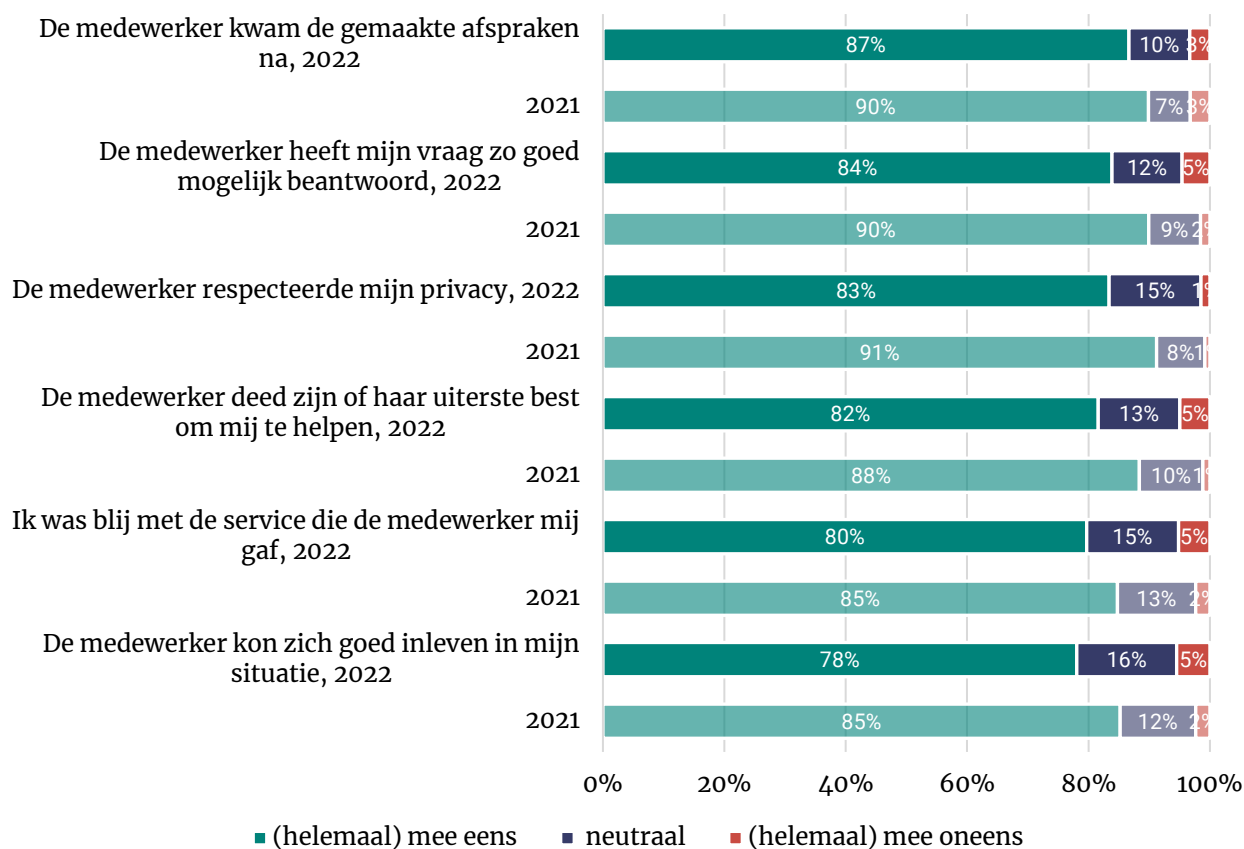


2.4 Medewerkers ISD

Positief over contact met de ISD; tevredenheid wel afgenomen ten opzichte van 2021

De grote meerderheid van de Wmo-cliënten is tevreden over het contact met medewerkers van de ISD Bollenstreek (zie figuur 2.7). Cliënten geven aan dat afspraken worden nagekomen (87%), vragen goed worden beantwoord (84%), hun privacy wordt gerespecteerd (83%) en medewerkers hun best deden om te helpen (82%). Ook over de benadering is een overgrote meerderheid tevreden; cliënten vinden dat medewerkers van de ISD zich inleven in de situatie (78%) en zijn blij met de ontvangen service (80%). Over het algemeen is de tevredenheid met het contact met de ISD medewerkers afgenomen in vergelijking met 2021.

Figuur 2.7 Contact met medewerkers van de ISD



Medewerkers positief beoordeeld

Wmo-cliënten geven de medewerkers van de ISD Bollenstreek gemiddeld een 7,8. Een meerderheid van 64 procent beoordeelt hen met een 8 of hoger, 31 procent geeft een voldoende (6 of 7) en slechts 4 procent geeft een onvoldoende (5 of lager).

Tabel 2.2 Beoordeling medewerkers door Wmo-cliënten¹

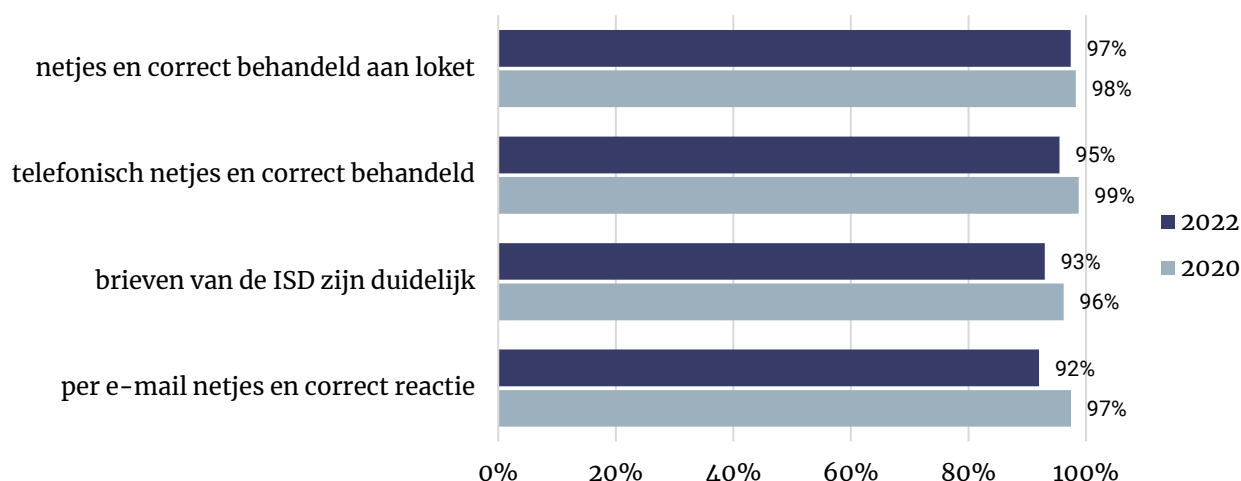
2017	2018	2020	2022
7,6	7,5	7,9	7,8

2.5 Klantvriendelijkheid ISD

Cliënten zijn tevreden over de klantvriendelijkheid van de ISD

Bijna alle cliënten die telefonisch of aan het loket contact hadden met de ISD vinden dat zij netjes en correct zijn behandeld (97%). Eveneens negen op de tien cliënten (93%) vinden dat de brieven van de ISD duidelijk zijn. Voor een iets kleiner gedeelte, maar nog steeds een zeer groot deel, van de cliënten (92%) was (ook) het contact per e-mail naar wens.

Figuur 2.8 Klantvriendelijkheid bij contact



Klantvriendelijkheid stabiel

Over 2022 geven de Wmo-cliënten de klantvriendelijkheid gemiddeld een 7,8. Een enkeling (3%) geeft een onvoldoende (5 of lager), 31 procent geeft een voldoende (6 of 7) en 65 procent beoordeelt het als goed (8 of hoger).

Tabel 2.3 Beoordeling klantgerichtheid door Wmo-cliënten²

2017	2018	2020	2022
7,5	7,4	7,9	7,8

¹ Deze vraag is niet meegenomen in de meting over 2021

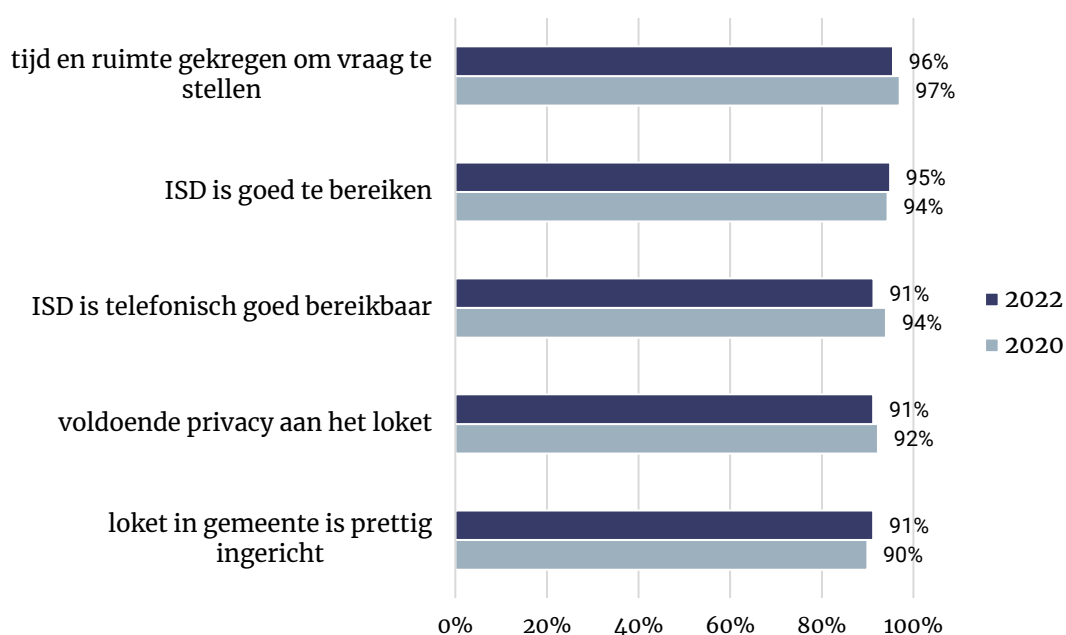
² Deze vraag is niet meegenomen in de meting over 2021

2.6 Bereikbaarheid ISD

Cliënten zijn erg tevreden met de bereikbaarheid en het loket van de ISD

Bij het opnemen van contact met de ISD ervaart 96 procent van de cliënten het gevoel tijd en ruimte te krijgen om de vraag waarvoor zij contact opnemen te stellen. Ook vinden de meesten dat de ISD Bollenstreek goed te bereiken is als zij vragen hebben (95%), zowel telefonisch als schriftelijk, per mail of aan het loket. Ook vinden bijna alle cliënten dat het loket prettig is ingericht (91%) en dat er voldoende privacy aan het loket is (91%). De tevredenheid met de bereikbaarheid en het loket is ongeveer gelijk aan 2020³.

Figuur 2.9 Beoordeling bereikbaarheid en loket van de ISD



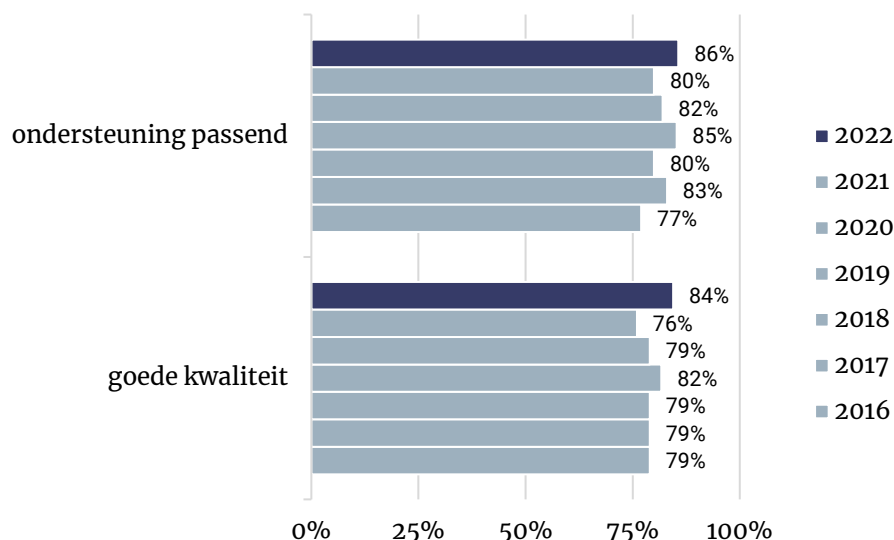
³ Deze vragen zijn over 2021 niet gesteld.

2.7 Kwaliteit van de ondersteuning

Ondersteuning is van goede kwaliteit en passend

Ruim acht op de tien cliënten (86%) in de Bollenstreek vinden dat de ondersteuning die zij ontvangen passend is bij hun hulpvraag en bovendien van goede kwaliteit is (84%). Voor beide aspecten geldt een toename ten opzichte van vorige jaren.

Figuur 2.10 Kwaliteit van ondersteuning en passend bij hulpvraag (% (helemaal) mee eens)



Cliënten vooral tevreden met de woonvoorziening, dagbesteding en individuele begeleiding

De cliënten geven gemiddeld een 8,2 voor hun woonvoorziening, zoals een aanpassing aan de woning of een traplift. De dagbesteding wordt gemiddeld met een 8,3 beoordeeld, gevolgd door de individuele begeleiding (8,3), groepsbegeleiding (7,9), een rolstoel (7,8) en hulp bij huishouden (7,7). Iets minder positief zijn cliënten over hun vervoersvoorziening (7,1). Een op de tien (13%) geeft een onvoldoende voor de vervoersvoorziening. Daarentegen geeft 5 procent een onvoldoende voor hun woonvoorziening. Het rapportcijfer is voor alle type ondersteuning hoger dan in 2021.

Tabel 2.4 Gemiddelde rapportcijfer voor Wmo-voorziening⁴

Type ondersteuning	Rapportcijfer 2022	Rapportcijfer 2021	% onvoldoende (5 of lager)	% voldoende (6-7)	% goed (8 en hoger)
Woonvoorziening	8,2	7,9	5%	16%	78%
Dagbesteding	8,3	7,5	3%	19%	78%
Individuele begeleiding	8,3	7,8	3%	18%	79%
Groepsbegeleiding	7,9	6,4	4%	35%	61%
Rolstoel	7,8	7,2	7%	26%	67%
Hulp bij huishouden	7,7	7,4	12%	23%	64%
Vervoersvoorziening	7,1	6,4	13%	43%	44%

Situatie is voor meeste cliënten gelijk gebleven

In de afgelopen 12 maanden is er voor de meeste cliënten (62%) niets veranderd aan de Wmo-voorzieningen die zij ontvangen. Een op de tien cliënten (9%) krijgt het afgelopen jaar meer ondersteuning dan daarvoor en 7 procent krijgt minder ondersteuning. In 2020 was eveneens voor zes op de tien cliënten (62%) de situatie gelijk gebleven, 4 procent kreeg meer ondersteuning en 17 procent ontving pas sinds kort ondersteuning.⁵

Figuur 2.11 Verandering in de afgelopen 12 maanden aan de ontvangen Wmo-voorzieningen

92% van de Wmo-clients heeft de afgelopen 12 maanden niet zelf de Wmo-zorg opgezegd of om minder zorg gevraagd.

⁴ Bij de groepsbegeleiding zijn de resultaten indicatief vanwege het lage aantal waarnemingen (n=23)

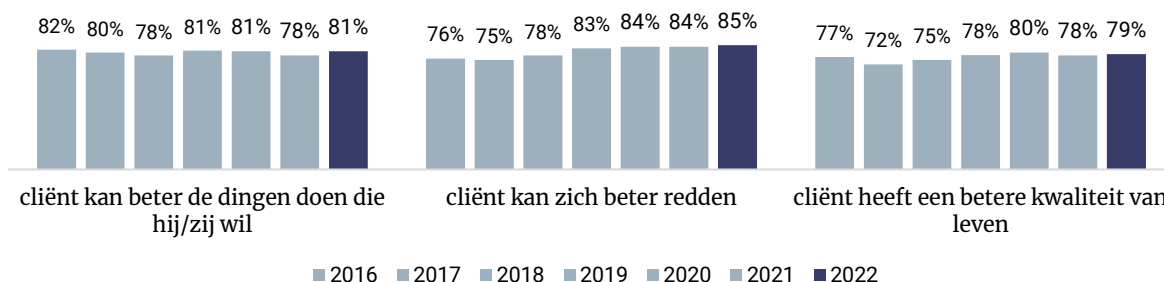
⁵ Deze vraag is over 2021 niet gesteld.

2.8 Effecten van de ondersteuning

Cliënten ervaren positieve effecten door de ondersteuning

Cliënten zijn te spreken over de ondersteuning die zij ontvangen. Ongeveer acht op de tien cliënten (81%) kunnen beter de dingen doen die zij willen, kunnen zichzelf beter redden (85%) en ervaren een betere kwaliteit van leven (79%). De mate waarin bovengenoemde effecten worden ervaren is de afgelopen jaren redelijk stabiel.

Figuur 2.11 Effecten van ondersteuning



2.9 Algemeen oordeel Wmo

Cliënten beoordelen ISD gemiddeld met een 7,8

De ISD Bollenstreek wordt door Wmo-clients gemiddeld met een 7,8 beoordeeld. Zes op de tien (60%) beoordelen de ISD als goed (een 8 of hoger), 37 procent als voldoende (6 of 7) en 3 procent als onvoldoende (5 of lager).

Tabel 2.6 Algemene beoordeling ISD door Wmo-clients⁶

2017	2018	2020	2022
8,2	7,6	7,8	7,8

Elf procent van de cliënten geeft een rapportcijfer van een 6 of lager. Zij geven onder andere aan dat de wachttijd lang is en dat zij moeite hadden bij de aanvraag. Ook vinden cliënten het vervelend dat zij gekort zijn in de uren voor de huishoudelijke hulp. Enkele cliënten geven hieronder een toelichting:

- “Bij aanvraag van passagiers invalidekaart bureaucratisch afgehandeld. Vraag om persoonlijke begeleiding en PGB, afgewezen, terwijl we al 3 jaar alles zelf moeten oplossen.”
- “Bij de aanvraag van verlenging duurt het erg lang, langer dan acht weken voor het antwoord.”
- “De toewijzingen van de aanvragen duren minstens drie maanden, terwijl de aanvragen ook al zijn toegelicht door de betreffende casemanager.”
- “Ik heb heel veel onrust gehad over het feit dat de huishoudelijke hulp misschien minder wordt door personeelstekort na jullie brief. En of je wel of niet gebeld werd door mijn zorgaanbieder over minder hulp. Stress!”

⁶ Deze vraag is over 2021 niet gesteld.

Participatiewet



3. Participatiewet

3.1 Achtergrond respondenten

Tabel 3.1. Achtergrondgegevens van respondenten participatiewet

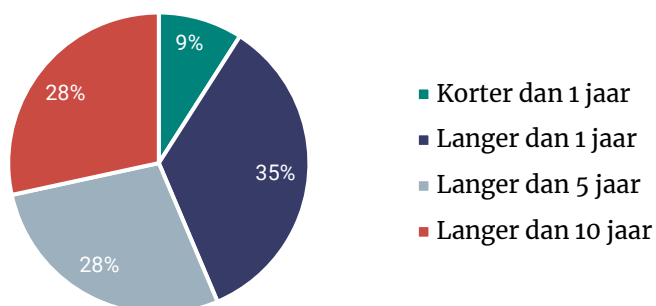
Geslacht	%	Hulp bij invullen van vragenlijst	%
• Man	53%	• Nee	63%
• Vrouw	45%	• Ja, van naaste	28%
• Anders/X	2%	• Ja, van hulp- of zorgverlener	5%
Andere regelingen de ISD Bollenstreek		• Ja, van iemand anders	4%
• Ja, ik maak gebruik van een Wmo-voorziening van de ISD Bollenstreek	16%		
• Ja, ik krijg schulddienstverlening via de ISD	1%		
• Nee	84%		

3.2 Bijstandsuitkering en aanvullende verzekering/regelingen

Meeste cliënten ontvangen langer dan een jaar bijstandsuitkering

Van de cliënten met een bijstandsuitkering in de Bollenstreek heeft 35 procent deze uitkering langer dan een jaar. Bijna een derde (28%) heeft de uitkering langer dan 5 jaar en eveneens 28 procent ontvangt de uitkering meer dan 10 jaar. Ongeveer een tiende van de cliënten (9%) heeft de uitkering niet langer dan een jaar.

Figuur 3.1. Aantal jaren bijstandsuitkering



Meerderheid maakt gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering

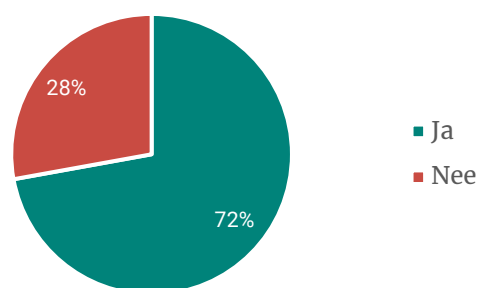
Ruim zeven op de tien bijstandsccliënten (72%) maken gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering. De vaakst benoemde redenen waarom men hiervan wel gebruik maakt: ze vinden het voordeliger en/of verwachten vaak gebruik te gaan maken van zorg. Ook geven enkele cliënten aan dat zij hier gebruik van maken omdat zij hiervan op de hoogte zijn gebracht door de ISD of een andere instantie, enkele toelichtingen:

- “Bespaart op mijn kosten, alle beetjes helpen als je uitkering hebt.”
- “Maak er gebruik van, kan het anders helemaal niet meer betalen, al wordt het steeds minder. Ben namelijk chronisch ziek.”
- “Omdat ze mij op de hoogte hebben gebracht daarvan toen ik verhuisde naar de gemeente.”

Andere cliënten vertellen waarom ze hier geen gebruik van maken. Een deel van de cliënten benoemt dat ze niet goed geïnformeerd zijn over deze mogelijkheid en sommigen geven aan dat ze hierdoor duurder uitkomen. Enkelen waren te laat met aanmelden of kwamen niet meer in aanmerking voor de collectieve verzekering.

- “Omdat ik een andere ziektekostenverzekering heb, heb ik tevens geen idee erover.”
- “Was te laat toen ik hier achter kwam.”
- “Ik maak er geen gebruik van, omdat ik per maand veel duurder uit ben..”
- “Ik kom daar niet in aanmerking meer voor.”

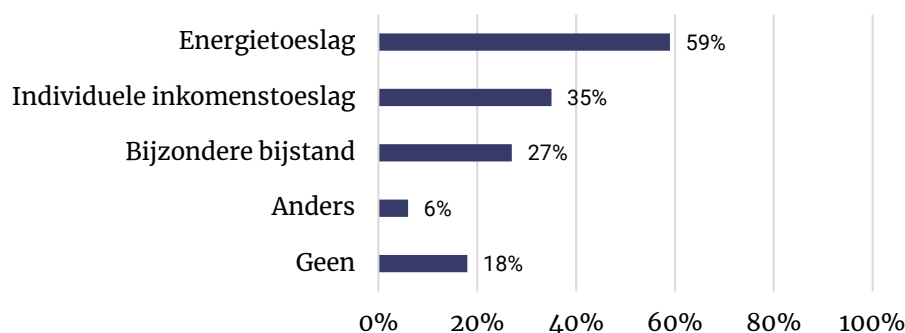
Figuur 3.2. Gebruik collectieve aanvullende ziektekostenverzekering



Ruim de helft ontvangt de energietoeslag

De cliënten zijn gevraagd of ze gebruikmaken van andere minimaregelingen, zoals de individuele inkomenstoeslag, energietoeslag of bijzondere bijstand. Ongeveer een op de vijf cliënten (18%) maakt geen gebruik van andere minimaregelingen, dit is minder dan in 2020 (37%, niet in figuur). Ongeveer een vierde (27%) ontvangt bijzondere bijstand, iets meer dan in 2018 (22%). De meerderheid van de cliënten (59%) ontvangt de energietoeslag.

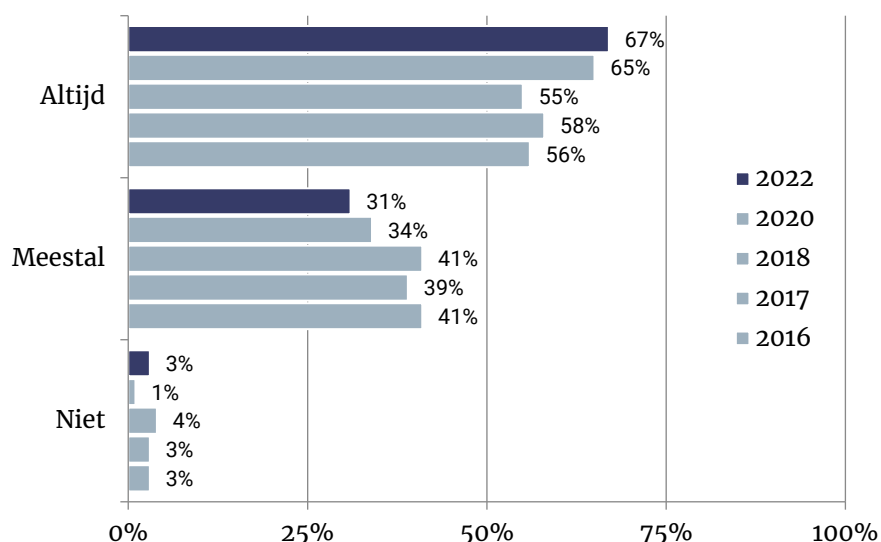
Figuur 3.3. Andere minimaregelingen⁷



Cliënten ontvangen hun bijstandsuitkering nog steeds bijna altijd op tijd

In 2022 heeft 67 procent hun bijstandsuitkering altijd op tijd ontvangen, dat is ongeveer gelijk aan 2020 maar meer dan in voorgaande jaren. Drie op de tien (31%) ontvangen hun bijstandsuitkering meestal op tijd en slechts 3 procent ontvangt de bijstandsuitkering niet op tijd.

Figuur 3.4. Op tijd geleverde bijstandsuitkering



⁷ Vanaf 1 oktober 2020 is het persoonsondersteunend budget en de inspanningspremie samengegaan in de individuele inkomenstoeslag.

3.3 Klantvriendelijkheid ISD

Positief over klantgerichtheid

De klantvriendelijkheid van de ISD wordt door bijstandsccliënten over het algemeen beoordeeld met een 8,3. Dit is hoger dan in 2018 en 2017 en ongeveer gelijk aan 2020. Slechts 3 procent geeft een onvoldoende (5 of lager), een kwart (24%) geeft een voldoende (6 of 7) en 72 procent een 8 of hoger.

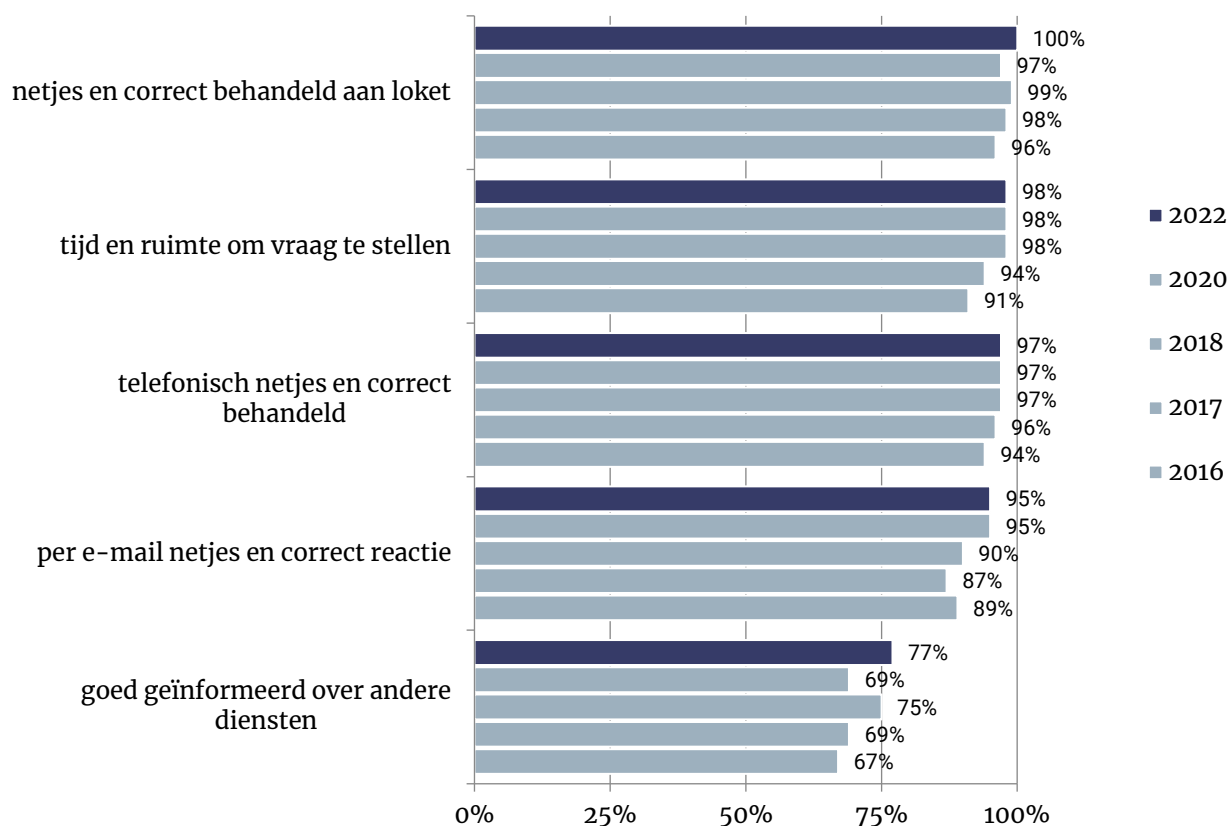
Tabel 3.2 Rapportcijfer klantgerichtheid ISD door bijstandsccliënten

2017	2018	2020	2022
8,0	8,0	8,2	8,3

Cliënten zeer positief over de klantgerichtheid vanuit de ISD

Cliënten zijn erg te spreken over de klantvriendelijkheid van de ISD (zie figuur 3.5). De tevredenheid over bijna alle aspecten is sinds 2020 redelijk stabiel gebleven. Alle bijstandsccliënten vinden dat zij aan het loket (100%) netjes en correct behandeld zijn. Bijna alle cliënten hadden de tijd en ruimte om vragen te stellen (98%), waren telefonisch netjes en correct behandeld (97%) en kregen per e-mail nette en correcte reacties terug (95%). Ruim zeven op de tien cliënten waren geïnformeerd over andere diensten binnen de ISD, dit is ongeveer gelijk aan 2018 maar hoger dan in andere jaren.

Figuur 3.5. Algemene klantgerichtheid ISD (% ja)



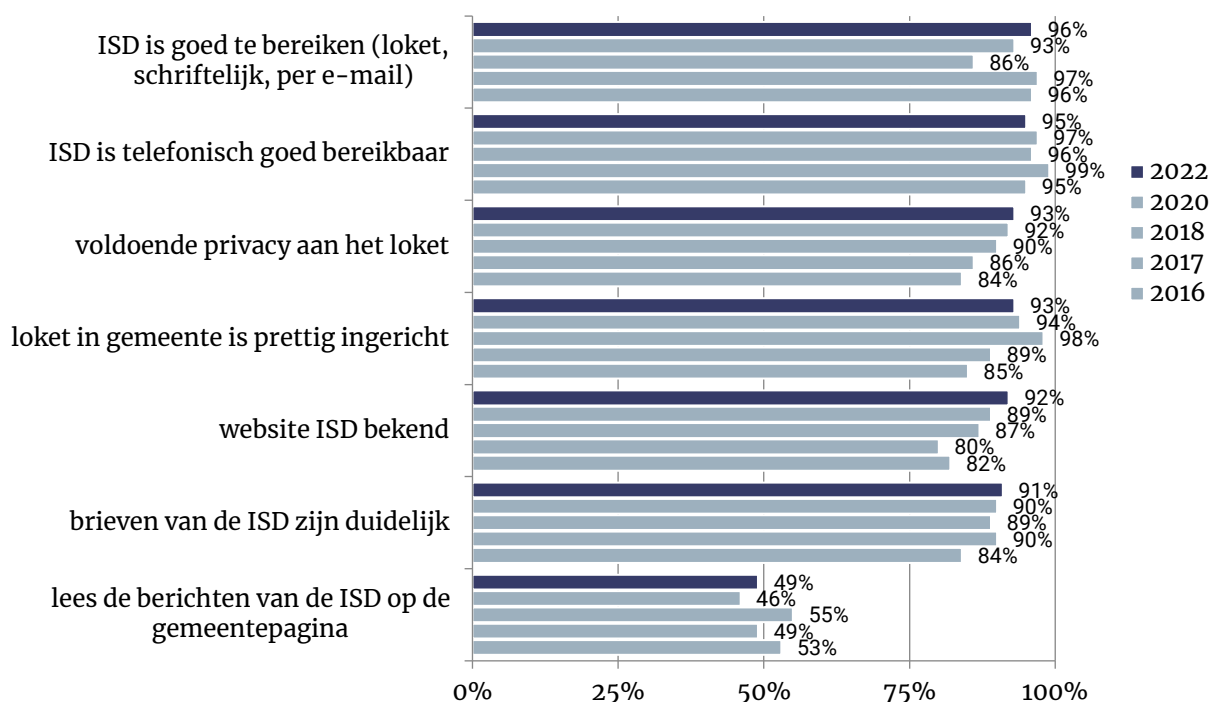
3.4 Bereikbaarheid en informatie van de ISD

69% van de cliënten met een bijstandsuitkering in de Bollenstreek kent het spelregelboekje van de ISD. Dit is ongeveer gelijk aan 2020 (70%) maar minder dan in 2018 (73%).

Cliënten erg tevreden met de bereikbaarheid van de ISD

Bijna alle cliënten vinden dat de ISD goed bereikbaar is, zowel telefonisch (95%) als op andere manieren (96%), dit is een kleine toename sinds de laatste meting. Ook ervaren bijna alle cliënten voldoende privacy bij het loket in de gemeente (93%). Tegelijkertijd vinden ze het loket ook prettig ingericht (93%). Negen op de tien cliënten zijn bekend met de website van de ISD (92%) en 49 procent leest ook de berichten op de website. Eveneens negen op de tien cliënten (91%) vinden de brieven die zij ontvangen van de ISD duidelijk en helder.

Figuur3.6. Bereikbaarheid en informatie van de ISD (% ja)



3.5 De medewerkers van de ISD

Cliënten beoordelen de medewerkers met een 8,2

Het gemiddelde rapportcijfer is in 2022 een 8,2. Dit is iets hoger dan in 2017 en 2018, maar ongeveer gelijk aan 2020. Slechts 5 procent geeft een onvoldoende (5 of lager), 25 procent geeft een voldoende (6 of 7) en 71 procent geeft een 8 of hoger.

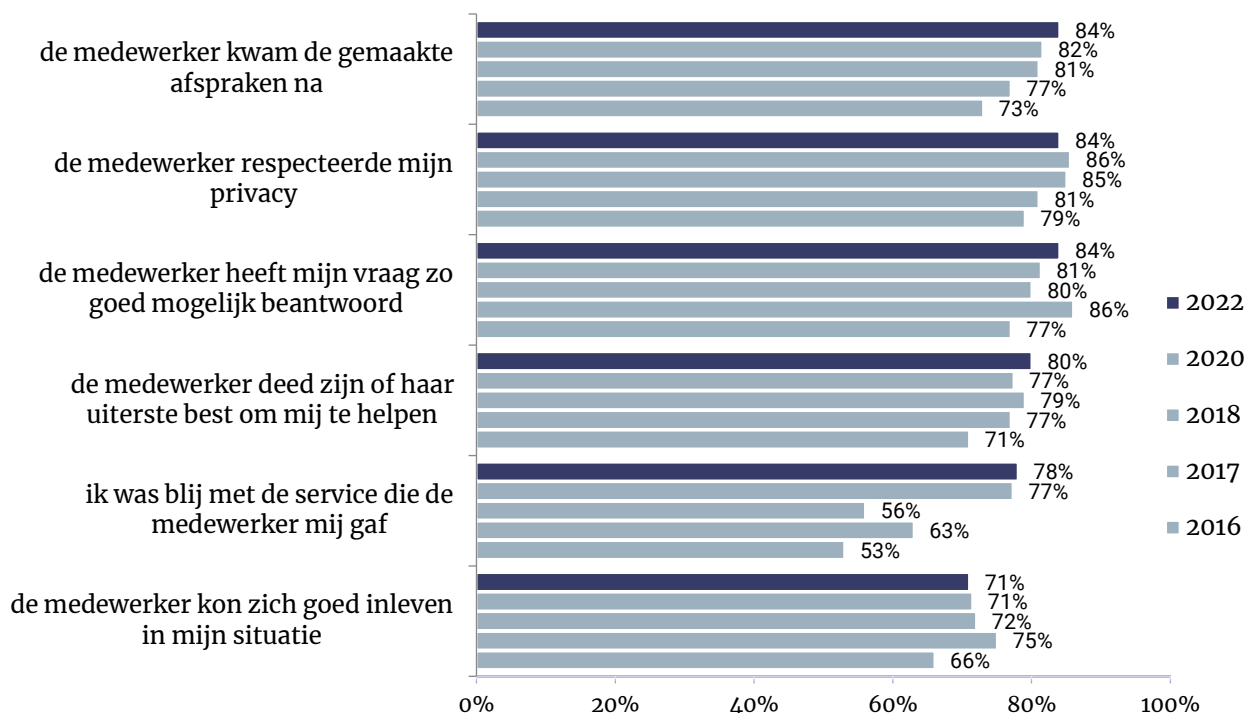
Tabel 3.3 Gemiddeld rapportcijfer over de medewerkers door bijstandsccliënten

2017	2018	2020	2022
7,9	7,9	8,1	8,2

Cliënten het meest tevreden met het nakomen van de gemaakte afspraken en de ervaren privacy

De cliënten zijn tevreden over de medewerkers van de ISD. De ruime meerderheid vindt dat de medewerker de gemaakte afspraken nakwam (84%), hun privacy respecteerte (84%) en hun vragen goed beantwoordde (84%). Deze cijfers zijn vergelijkbaar met 2020, en voor sommige aspecten hoger dan voorgaande jaren. Ongeveer acht op de tien cliënten zijn daarnaast van mening dat de medewerkers hen goed probeerde te helpen (80%) en zich goed konden inleven in hun situatie (71%). Een ongeveer even groot deel van de cliënten (78%) als in 2020 is blij met de service die de medewerker hen gaf. Dit is hoger dan in voorgaande jaren.

Figuur 3.7. De medewerkers van de ISD (% (helemaal) mee eens)



3.6 Algemeen oordeel ISD

Hoge score voor de ISD

De bijstandsccliënten uit de Bollenstreek geven over 2022 de ISD gemiddeld een 8,1. Dit is gelijk aan 2020 en hoger dan in voorgaande metingen. In 2022 geeft de meerderheid (68%) een 8 of hoger, 27 procent een voldoende (6 of 7) en maar 5 procent een onvoldoende (5 of lager).

Tabel 3.4 Algemeen oordeel ISD (gemiddeld rapportcijfer)

2017	2018	2020	2022
7,8	7,8	8,1	8,1

Negen procent van bijstandsccliënten geeft een minder hoge waardering: een 6 of lager. Deze cliënten hebben het vaak over de ervaren omgang vanuit de medewerkers van het loket. Een deel van deze cliënten ervaart een gevoel van wantrouwen en een gebrek aan inlevingsvermogen bij de medewerkers. Ook wordt er gesproken over het mailcontact met de ISD. Cliënten vinden dat zij lang moeten wachten voordat zij reactie krijgen per mail.

- “De overgang van uitkering vanuit Leiden was enorm. Het wantrouwen gaf me geen goed gevoel, en dat is zwak uitgedrukt. De eerste keer kwamen een meneer en mevrouw bij mij thuis en doordat het een mooi appartement is (vrij nieuw) werd er gevraagd of dit wel sociale huur is, de toon was gezet..”
- “Ik heb uiteindelijk mijn (kleine) uitkering gekregen, maar er was totaal geen begrip voor mijn situatie. “Wat kom je dan in NL doen” is letterlijk gezegd. Zo mag niemand behandeld worden. Ik ben overigens van origine zelf een NL en hier opgegroeid, met NL paspoort.”
- “Bureaubeleid zonder hart, breekt mensen/mij. De eisen zijn giga. Uitgevonden achter bureau. Ik wil mijn schoenen wel een maandje uitlenen. Dan ruilen we, kan men ervaren dat iets bedenken achter bureau regelmatig te kil en harteloos is in de praktijk, ijskoud en meedogenloos beleid.”
- “Vaak voor mijn aanvragen moet ik zo lang wachten als een medewerker of een contactpersoon ziek is of naar vakantie gaat, niemand kan mij helpen. Vaak stuur ik via mail iets maar hoor ik na een langere tijd dat wij niks hebben ontvangen.”

Schuld- dienstverlening



4. Schulddienstverlening

4.1 Achtergrond respondenten

Tabel 4.1 Achtergrond van Schulddienstverlening-cliënten in de Bollenstreek: over wie hebben we het?

Geslacht	%	Hulp bij invullen van vragenlijst	%
• Man	57%	• Nee	84%
• Vrouw	43%	• Ja, van naaste	9%
• Anders/X	0%	• Ja, van hulp- of zorgverlener	7%
Andere regelingen de ISD Bollenstreek		• Ja, van iemand anders	0%
• Ja, ik krijg een Wmo-voorziening	22%		
• Ja, ik krijg bijstandsuitkering via de ISD	32%		
• Nee	51%		

4.2 Klantvriendelijkheid ISD (schulddienst)

Merendeel cliënten beoordeelt de klantvriendelijkheid van de ISD met een 8 of hoger

Cliënten schulddienstverlening geven gemiddeld een 8,3 voor de ervaren klantvriendelijkheid van de ISD. De ruime meerderheid (88%) geeft een 8 of hoger in 2020 en slechts 4 procent geeft een onvoldoende. De beoordeling is afgelopen jaren redelijk stabiel gebleven.

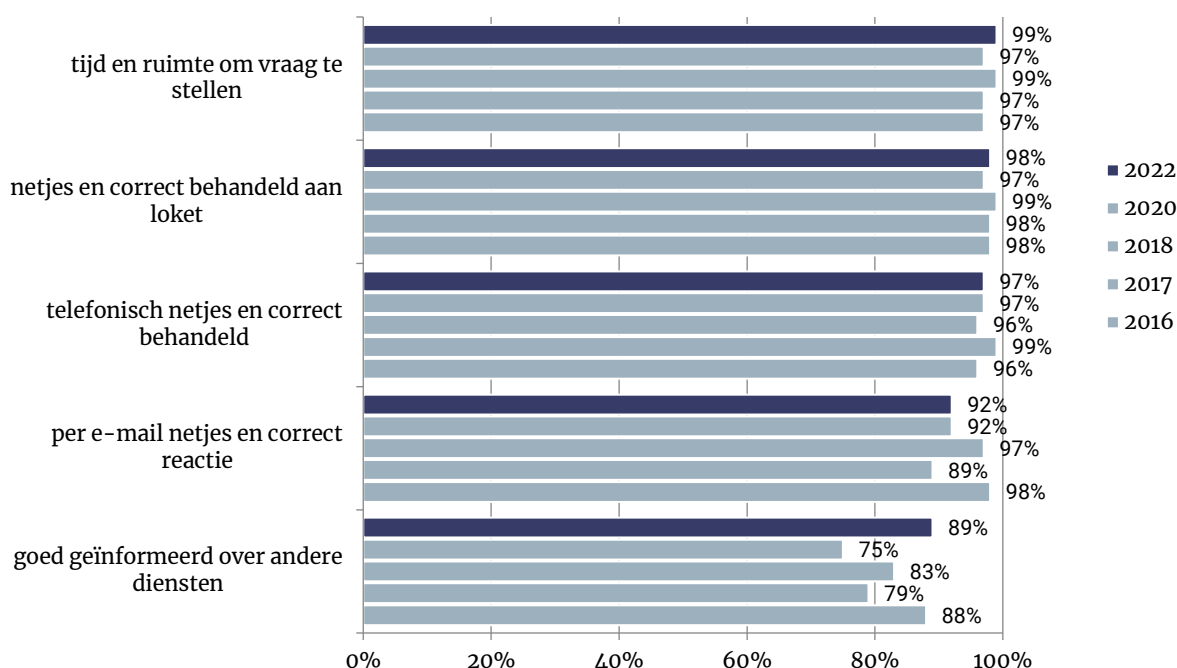
Tabel 4.2 Gemiddeld rapportcijfer klantvriendelijkheid door schulddienstcliënten

2017	2018	2020	2022
8,1	8,5	8,4	8,3

Tevreden over klantgerichtheid, meer cliënten worden goed geïnformeerd over andere diensten

Vrijwel alle cliënten van de schulddienstverlening zijn te spreken over de tijd en ruimte die ze krijgen om hun vraag te stellen (99%). Ook geven bijna alle cliënten aan dat ze telefonisch (97%), bij het loket en per e-mail correct te woord gestaan worden (98%). Ongeveer negen op de tien cliënten vinden dat zij goed geïnformeerd zijn over andere diensten van de ISD (89%), dit is hoger dan in voorgaande jaren, maar ongeveer gelijk aan 2016.

Figuur 4.1 Algemene klantgerichtheid ISD (% ja)

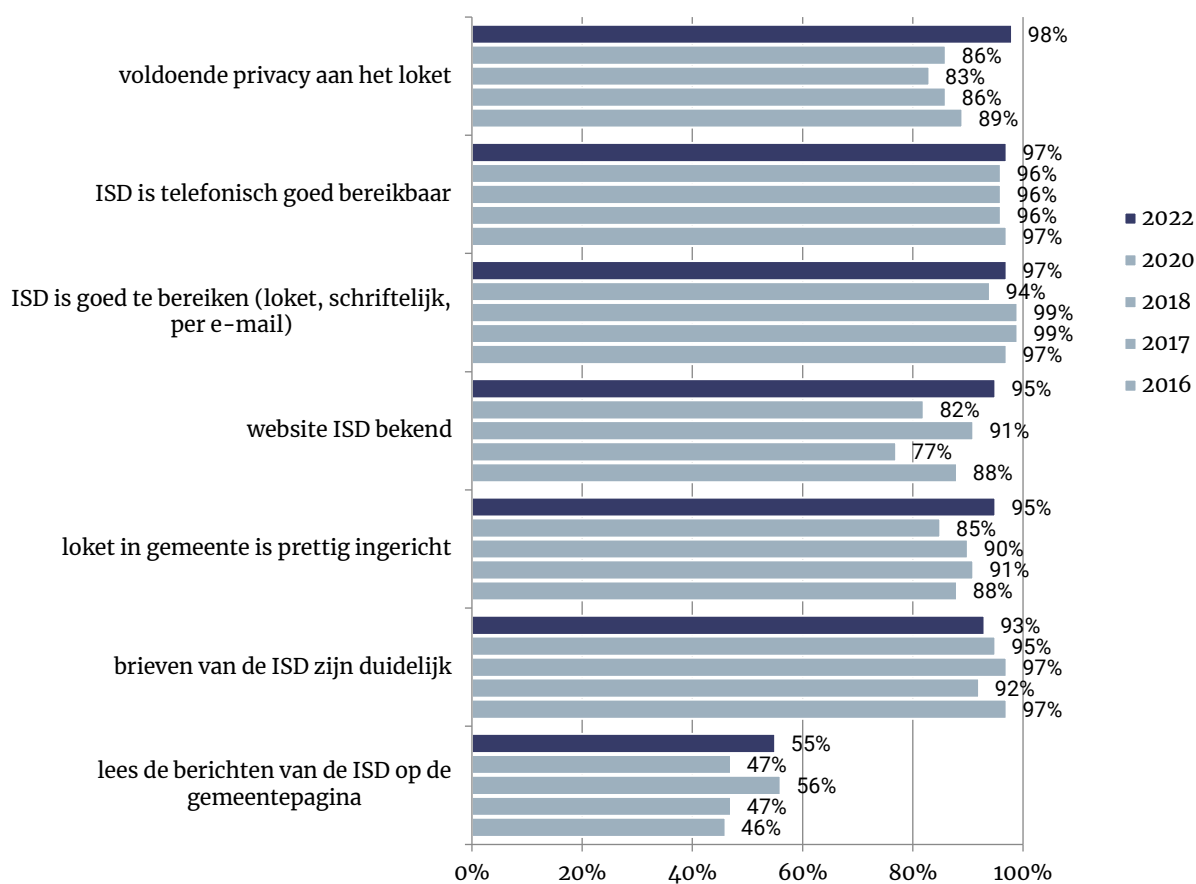


4.3 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (schulddienst)

Cliënten ervaren meer privacy aan het loket

Cliënten met schulddienstverlening zijn in 2022 het meest tevreden over de privacy die zij ervaren aan het loket (98%), gevolgd door de telefonische bereikbaarheid van ISD (97%), de bereikbaarheid via het loket, schriftelijk of per e-mail (97%), de duidelijkheid van de brieven (95%) en inrichting van het gemeentelijk loket (95%) (zie figuur 4.2). In vergelijking met eerdere metingen is er een grote toename te zien in het aandeel cliënten dat tevreden is over de privacy aan het loket en hoe het loket in de gemeente is ingericht. Ook is er een toename in het aantal cliënten dat bekend is met website van de ISD (95%). Ruim de helft van de cliënten (55%) lezen de berichten van de ISD op de gemeentepagina, dit is een toename ten opzichte van 2020 maar ongeveer gelijk aan 2018.

Figuur 4.2 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (% ja)



4.4 Medewerkers ISD (schulddienst)

Cliënten beoordelen de medewerkers gemiddeld met een 8,3

De medewerkers van de ISD krijgen van cliënten in de schulddienstverlening een 8,3. Dit is lager dan de metingen in 2018 en 2020 en gelijk aan de meting in 2017. Maar 3 procent geeft een onvoldoende (5 of lager), 19 procent geeft een voldoende (6 of 7) en de meerderheid (78%) een 8 of hoger.

Tabel 4.3 Gemiddeld rapportcijfer medewerkers ISD door schulddienstcliënten

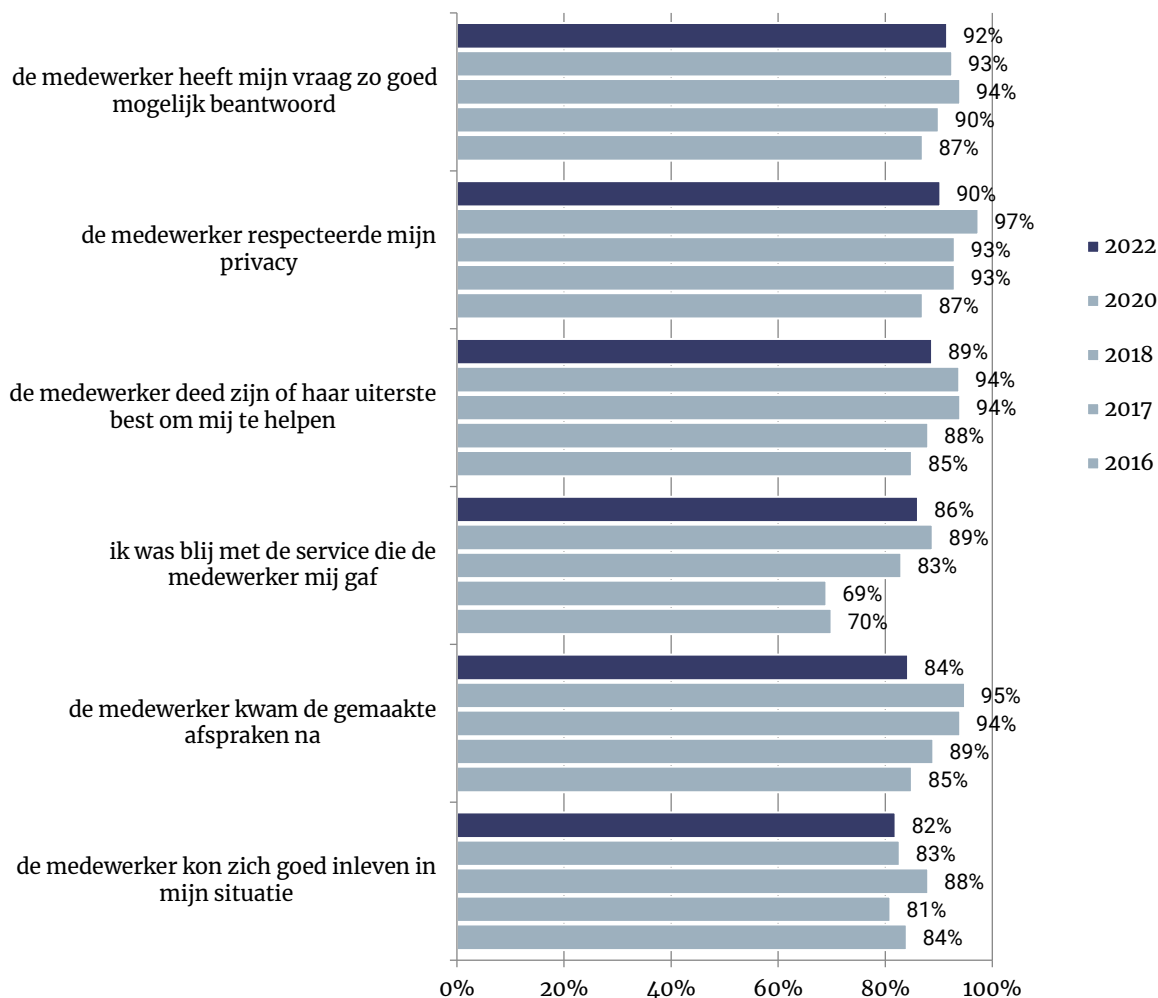
2017	2018	2020	2022
8,3	8,7	8,6	8,3

Cliënten zijn positief over de ISD medewerkers

De cliënten vinden dat medewerkers hun best doen om hun vragen goed te beantwoorden (92%), hun privacy respecteren (90%) en hen te helpen (89%). Iets minder cliënten, maar nog steeds de ruime meerderheid, was blij met de service van de medewerker (86%) en vindt dat de medewerker gemaakte afspraken nakwam (84%). Acht op de tien cliënten (82%) vinden dat de medewerker zich goed kan inleven in hun situatie.

In vergelijking met 2020 is er een afname te zien in het aandeel cliënten dat tevreden is met de mate waarin een medewerker privacy respecteert, zijn/haar best deed om te helpen en de gemaakte afspraken nakwam.

Figuur 4.3 Medewerkers van de ISD (%(helemaal) mee eens)

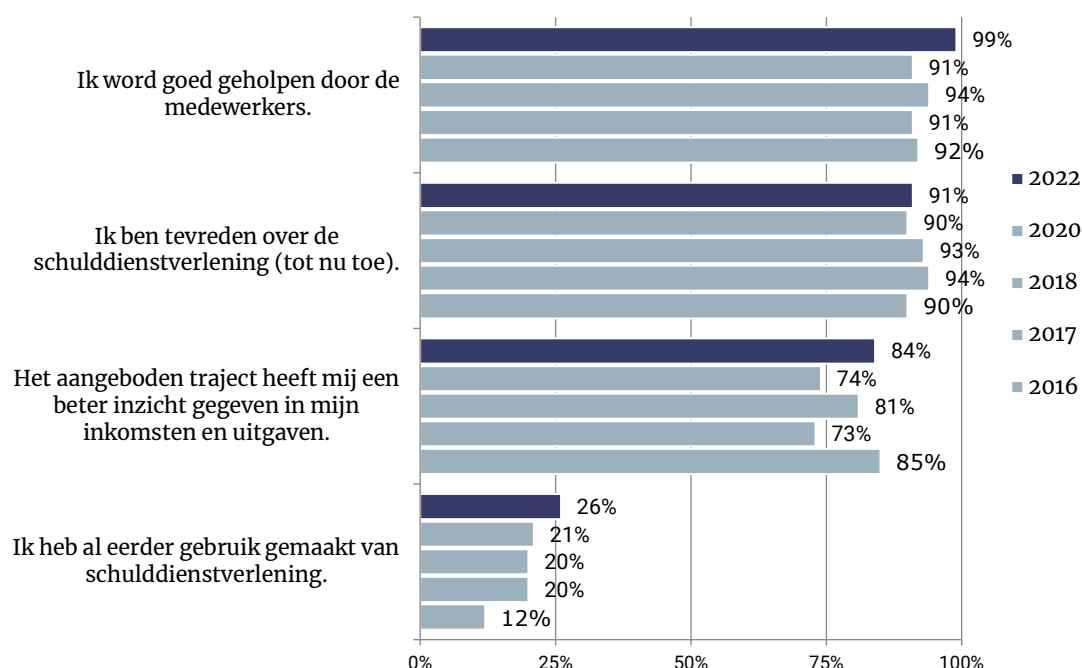


4.5 Voorzieningen van schulddienstverlening

Cliënten worden goed geholpen door de medewerkers

Vrijwel alle cliënten schulddienstverlening van de ISD zijn zeer te spreken over hoe goed zij worden geholpen door de medewerkers (99%) en zijn zeer tevreden over de schulddienstverlening tot nu toe (91%). We zien een toename in de mate waarin cliënten goed worden geholpen door de medewerkers in vergelijking met eerdere metingen. Voor acht op de tien (84%) geeft het traject een beter inzicht in hun inkomsten en uitgaven, ook hier is sprake van een toename ten opzichte van de metingen in 2017, 2018 en 2020. Een vierde van de cliënten (26%) maakte in 2022 al eerder gebruik van de schulddienstverlening. Dit is een toename ten opzichte van voorgaande jaren.

Figuur 4.4 Voorzieningen van schulddienstverlening (% ja), n.v.t. categorie meegenomen in analyse



4.6 Algemeen oordeel (schulddienst)

Een 8,3 voor de ISD schulddienstverlening

De cliënten geven over 2022 de algehele schulddienstverlening van de ISD een 8,3. Slechts 3 procent geeft een onvoldoende, 19 procent geeft een voldoende en 78 procent een 8 of hoger.

Tabel 4.4 Gemiddelde rapportcijfer algemeen oordeel ISD

2017	2018	2020	2022
8,2	8,5	8,4	8,3

Vier cliënten (3%) geven een rapportcijfer van een 6 of lager. Zij geven de volgende toelichtingen:

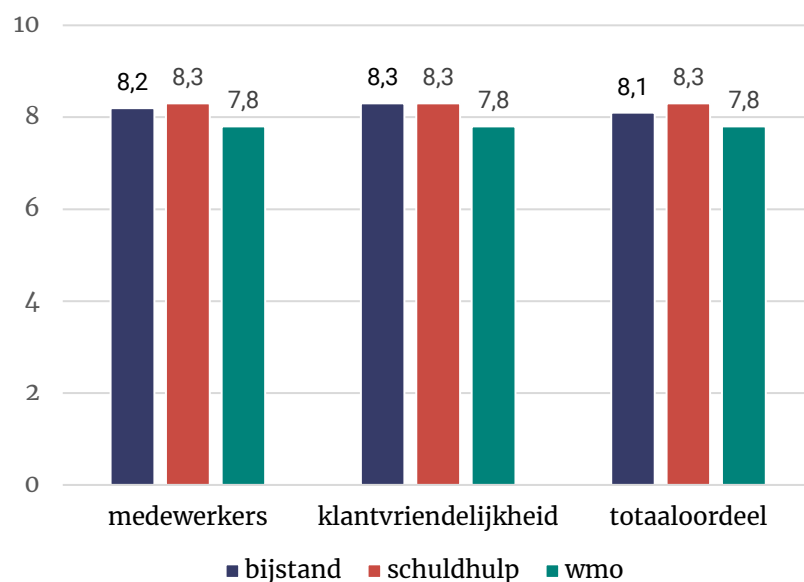
- “De service kan beter en ik wil behandeld worden met respect en als een volwassene. Niet als een idioot die constant aangesproken moet worden en de verplichtingen voelt als een marteling en geeft stress en spanning.”
- “Een schuld bij de ISD loopt ook (onredelijk m.i.) enorm op, exorbitant zelfs. Door allerlei kosten op kosten plus rente (lijkt wel incasso). De schulden overzichten zijn vervolgens niet simpel en duidelijk.”
- “Ik kan er een heel boek over schrijven, ontzorg de inwoners – zorg voor voldoende financieel, stel de inwoners centraal.”
- “Op zich goed geregeld alleen word er niet altijd rekening gehouden met mijn wensen over o.a. het contact.”

5. Algemeen oordeel

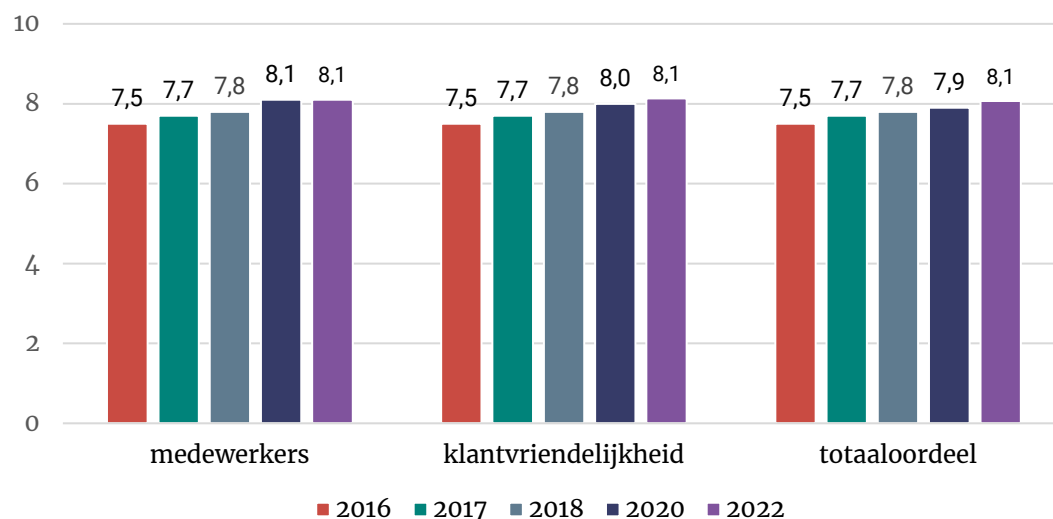
Waardering ISD volgt een stijgende trend

De drie cliëntgroepen in de Bollenstreek zijn te spreken over de ontvangen dienstverlening van de ISD en geven gemiddeld een 8,1 als totaaloordeel. Deze score is hoger dan in de vorige meting (7,9), en kent een stijgende trend sinds 2016 (zie figuur 5.2). De gemiddelde scores voor medewerkers en de klantvriendelijkheid zijn redelijk stabiel gebleven sinds de vorige meting in 2020. Wmo-cliënten geven gemiddeld de laagste cijfers (zie figuur 5.1).

Figuur 5.1 Beoordeling naar voorziening (gemiddelde rapportcijfers)



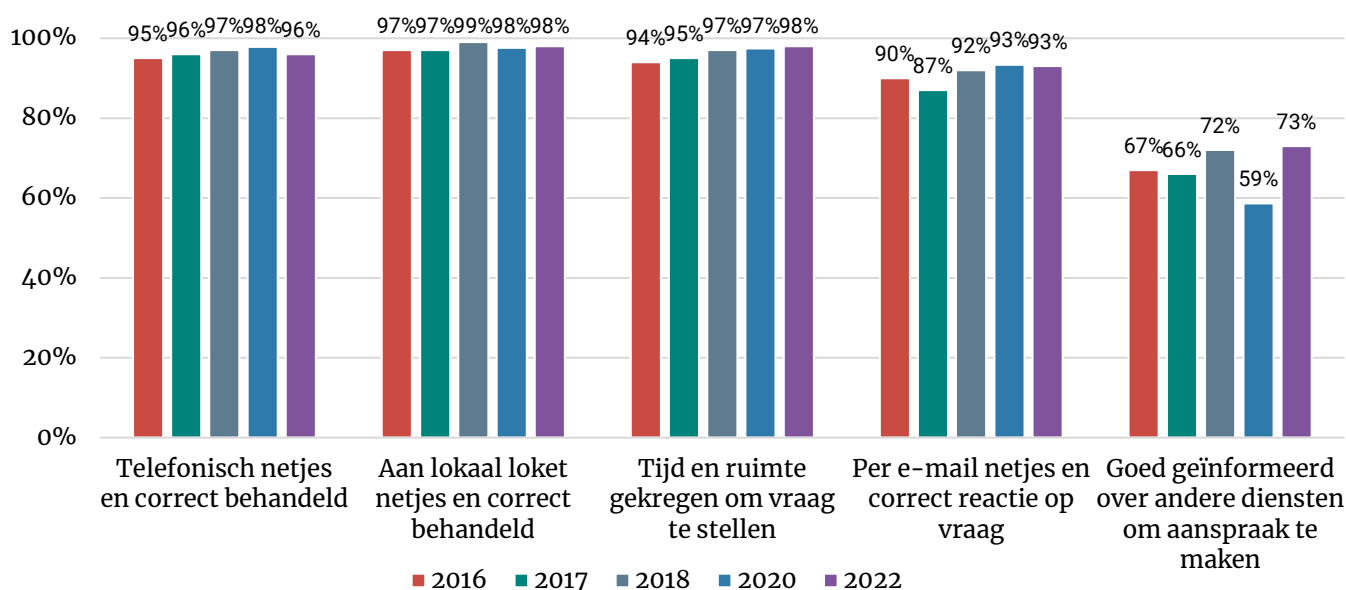
Figuur 5.2 Ontwikkeling beoordeling ISD (gemiddelde rapportcijfers)



Cliënten nog steeds erg tevreden met de ervaren klantvriendelijkheid van de ISD

De cliënten beoordelen de bejegening aan het loket, via de telefoon en per e-mail nog steeds erg positief. Bijna alle cliënten zijn goed te spreken over de manier van behandelen via deze kanalen (93 tot 98%) en geven aan voldoende tijd en ruimte te krijgen om hun vraag te stellen (98%). Sinds de laatste meting in 2021 is er een toename te zien in het aandeel cliënten dat goed geïnformeerd is over de andere diensten waar men (mogelijk) aanspraak op maakt. Dit aandeel cliënten is hoger dan eerdere jaren en ongeveer gelijk als in 2017. Voornamelijk cliënten schulddienstverlening (89%) en met een bijstandsuitkering (77%) zijn goed geïnformeerd over andere diensten die de ISD aanbiedt, Wmo-cliënten zijn minder goed geïnformeerd (53%).

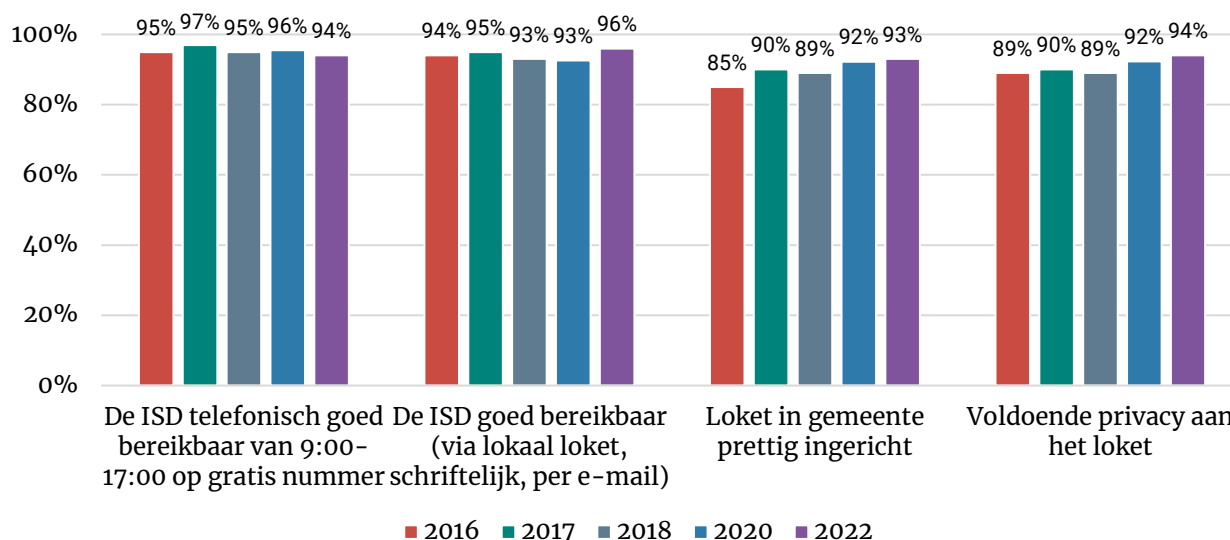
Figuur 5.3 Ontwikkeling klantvriendelijkheid ISD (% ja)



Meer waardering voor de bereikbaarheid via het loket, schriftelijk en per e-mail

Bijna alle cliënten in de Bollenstreek zijn tevreden over de bereikbaarheid via het loket of per post/e-mail (96%) en de telefoon (94%). Een ongeveer even grote groep vindt het lokale loket prettig ingericht (93%) en spreekt van voldoende privacy aan het loket (94%). Er is een toename te zien in het aandeel cliënten dat de ISD via het loket, schriftelijk en per mail goed bereikbaar vindt.

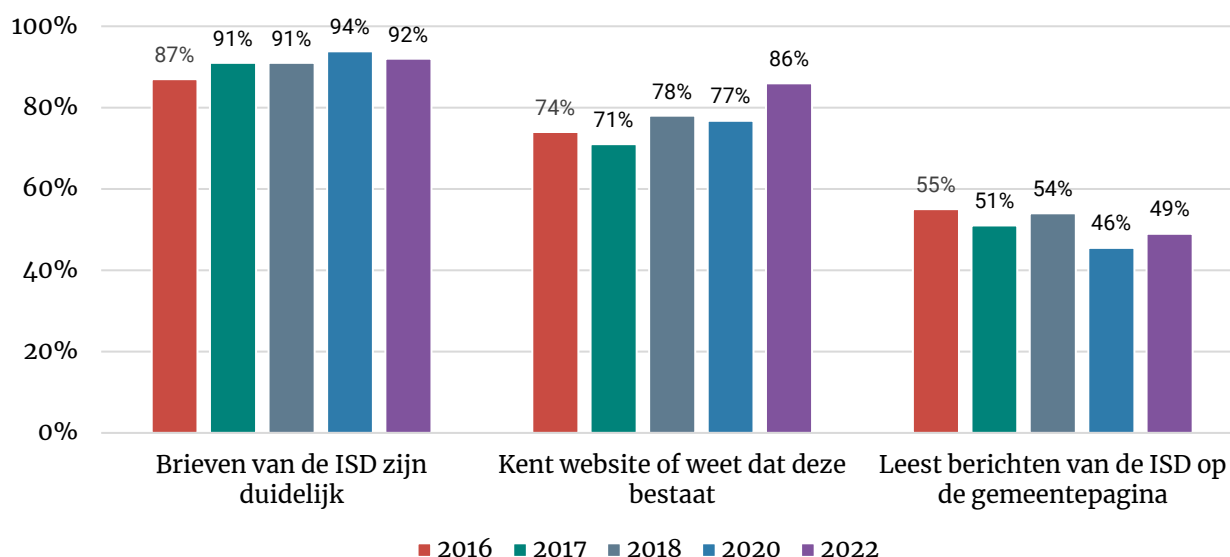
Figuur 5.4 Ontwikkeling bereikbaarheid en loket ISD (% ja)



Toename in bekendheid van de website van de ISD

Een ruime meerderheid (86%) van de cliënten is bekend met (het bestaan van) de website van de ISD. Dit is een toename in vergelijking met eerdere metingen. Ongeveer de helft (49%) leest berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen, zoals de rubriek vraag-antwoord. Dit is toegenomen in vergelijking met 2020, maar nog steeds lager dan in voorgaande metingen. De duidelijkheid van de brieven die ISD stuurt blijft redelijk stabiel, 92 procent van de cliënten is hierover te spreken in 2022.

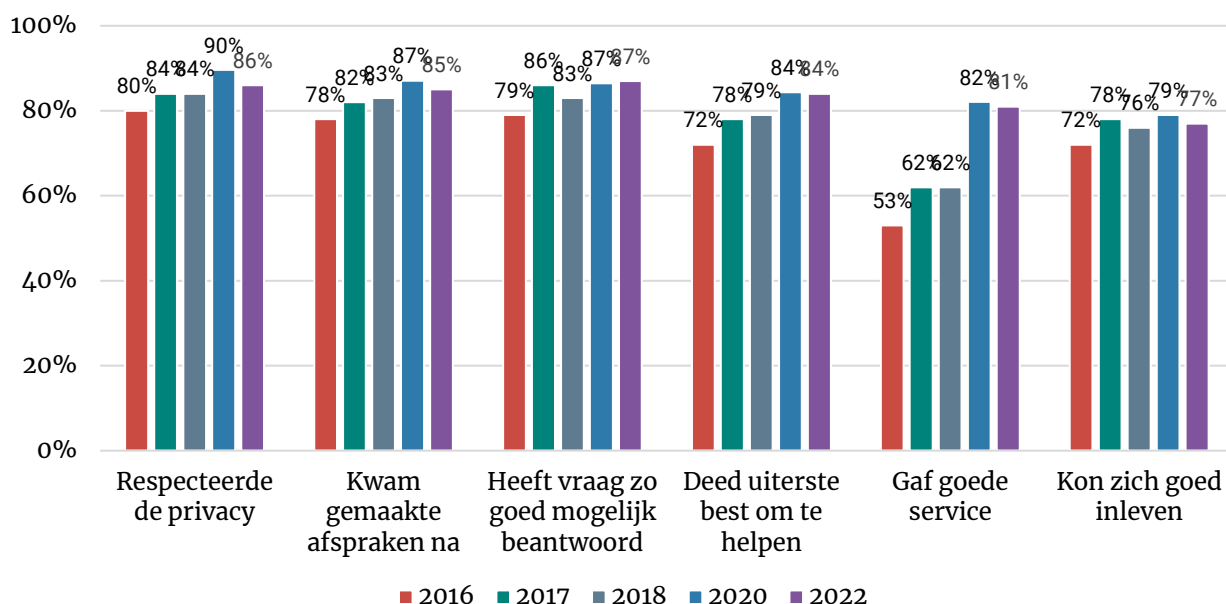
Figuur 5.5 Ontwikkeling informatievoorziening ISD (% ja)



Cliënten tevreden over de inzet van de medewerker(s) ISD

Cliënten in de Bollenstreek zijn vaak te spreken over de medewerker van ISD waar zij in het afgelopen jaar contact mee hadden. Ruim acht op de tien cliënten geven aan dat de medewerker de privacy respecteert (86%), gemaakte afspraken nakomt (85%) en de vraag zo goed mogelijk beantwoordt (87%). Ongeveer acht op de tien spreken van een goede service (81%) en ervaren een goed inlevingsvermogen van de medewerker (77%). De meeste aspecten zijn redelijk stabiel gebleven na de afgelopen meting. Wel is er in vergelijking met 2020 een kleine afname te zien in het aandeel cliënten dat vindt dat de medewerker hun privacy respecteerde. Cliënten schulddienstverlening zijn op de meeste onderdelen beter te spreken dan bijstandsccliënten en Wmo-clliënten. Opvallend is vooral de mate waarin de medewerkers vragen van de cliënten beantwoorden (92%) (Wmo: 84% en bijstand: 84%). Bijstandsccliënten ervaren het inlevingsvermogen van medewerkers relatief lager dan de andere cliëntgroepen (71%) (Wmo: 78% en schuldhulp: 82%).

Figuur 5.6 Ontwikkeling waardering medewerker ISD (%(helemaal) mee eens)
De medewerker...



Bijlage 1. Beoordeling naar gemeenten

In deze bijlage beschrijven we de resultaten en ontwikkelingen op gemeenteniveau voor de onderdelen Wmo en Bijstand⁸. In de laatste paragraaf staan de overall resultaten naar gemeente, inclusief het onderdeel Schulddienstverlening.

Wmo

Tabel A.1 Ontwikkeling beoordeling Wmo naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Klantvriendelijkheid

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,6	7,2	7,7	7,3	7,4
2016	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4
2017	7,6	7,6	7,4	7,4	7,5
2018	7,3	7,4	7,4	7,4	7,4
2020	7,8	7,9	7,9	8,0	7,9
2022	7,8	7,7	7,8	8,0	7,8

Tabel A.2 Ontwikkeling beoordeling Wmo naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Medewerkers

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,4	7,7	7,4	7,5
2016	7,7	7,4	7,4	7,4	7,5
2017	7,9	7,6	7,7	7,4	7,6
2018	7,5	7,5	7,6	7,6	7,5
2020	7,8	7,9	8,0	7,9	7,9
2022	7,9	7,6	7,7	7,9	7,8

Tabel A.3 Ontwikkeling beoordeling Wmo naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Totaaloordeel de ISD

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,3	7,4	7,4	7,4
2016	7,5	7,3	7,4	7,3	7,4
2017	7,6	7,6	7,5	7,4	7,5
2018	7,7	7,5	7,7	7,6	7,6
2020	7,9	7,8	7,6	7,8	7,8
2022	7,9	7,6	7,7	7,9	7,8

⁸ De hoogte van de respons bij het onderdeel Schulddienstverlening is ontoereikend voor deze analyse.

Bijstand⁹

Tabel A.4 Ontwikkeling beoordeling Bijstand naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Klantvriendelijkheid

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,8	7,2	7,2	7,6	7,3
2016	7,1	7,6	7,4	7,5	7,4
2017	7,5	8,0	8,0	8,3	8,0
2018	8,0	8,1	8,0	7,9	8,0
2020	8,2	8,4	8,2	8,0	8,1
2022	7,9	8,3	8,2	8,6	8,3

Tabel A.5 Ontwikkeling beoordeling Bijstand naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Medewerkers

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,7	7,4	6,7	7,5	7,1
2016	7,2	7,6	7,3	7,5	7,4
2017	7,2	8,0	7,8	8,1	7,9
2018	7,8	8,0	8,0	7,8	7,9
2020	7,8	8,2	8,2	8,0	8,2
2022	7,6	8,3	8,2	8,5	8,2

Tabel A.6 Ontwikkeling beoordeling Bijstand naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Totaaloordeel de ISD

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,6	7,2	7,2	7,4	7,2
2016	7,1	7,7	7,3	7,7	7,4
2017	7,0	7,9	7,8	8,1	7,8
2018	7,9	7,7	7,8	7,8	7,8
2020	7,9	8,3	8,1	7,9	8,1
2022	7,6	8,3	8,1	8,5	8,1

⁹ Vanwege het lage aantal waarnemingen in Lisse zijn deze resultaten indicatief van aard.

Totaal de ISD

Tabel A.7 Ontwikkeling totaalscore naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Klantvriendelijkheid

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,3	7,4	7,4	7,4
2016	7,3	7,5	7,5	7,5	7,5
2017	7,6	7,8	7,8	7,8	7,7
2018	7,8	7,7	7,8	7,8	7,8
2020	7,9	8,1	8,1	8,0	8,1
2022	7,8	7,9	8,0	8,2	8,1

Tabel A.8 Ontwikkeling totaalscore naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Medewerkers

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,5	7,2	7,5	7,3
2016	7,6	7,5	7,6	7,6	7,5
2017	7,7	7,8	7,9	7,8	7,8
2018	7,8	7,7	7,9	7,9	7,8
2020	7,9	8,1	8,1	8,0	8,0
2022	7,9	8,0	8,2	8,1	8,1

Tabel A.9 Ontwikkeling totaalscore naar gemeenten (gemiddelde rapportcijfers)
Totaaloordeel de ISD

	Hillegom	Lisse	Noordwijk	Teylingen	ISD totaal
2015	7,5	7,4	7,2	7,4	7,3
2016	7,4	7,5	7,5	7,6	7,5
2017	7,5	7,8	7,7	7,8	7,7
2018	7,9	7,6	7,8	7,8	7,8
2020	8,0	8,0	7,9	8,0	7,9
2022	7,9	7,9	8,0	8,1	8,1

Contactgegevens

I&O Research Enschede

Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 - 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl