Wmo, Participatiewet, schulddienstverlening CEO/KTO over 2024; ISD Bollenstreek

Rapport Ipsos I&O

Ipsos I&O

www.ipsos-publiek.nl

Colofon

Uitgave
Ipsos I&O

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer
2025/207

Datum
november 2025

Opdrachtgever
Gemeente Bollenstreek

Auteurs
Kirsten Eulderink
Judith van Werkhooven

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 16
2.8 Effecten van de ondersteuning 18
2.9 Algemeen oordeel Wmo 18

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 Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

4.1 Achtergrond respondenten 29
4.2 Klantvriendelijkheid ISD (schulddienstverlening) 29
4.3 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (schulddienstverlening) 30
4.4 Medewerkers ISD (schulddienstverlening) 31
4.5 Voorzieningen van schulddienstverlening 32
4.6 Algemeen oordeel (schulddienstverlening) 33

5 Algemeen oordeel 34

Bijlage 1. Beoordeling naar gemeenten 38

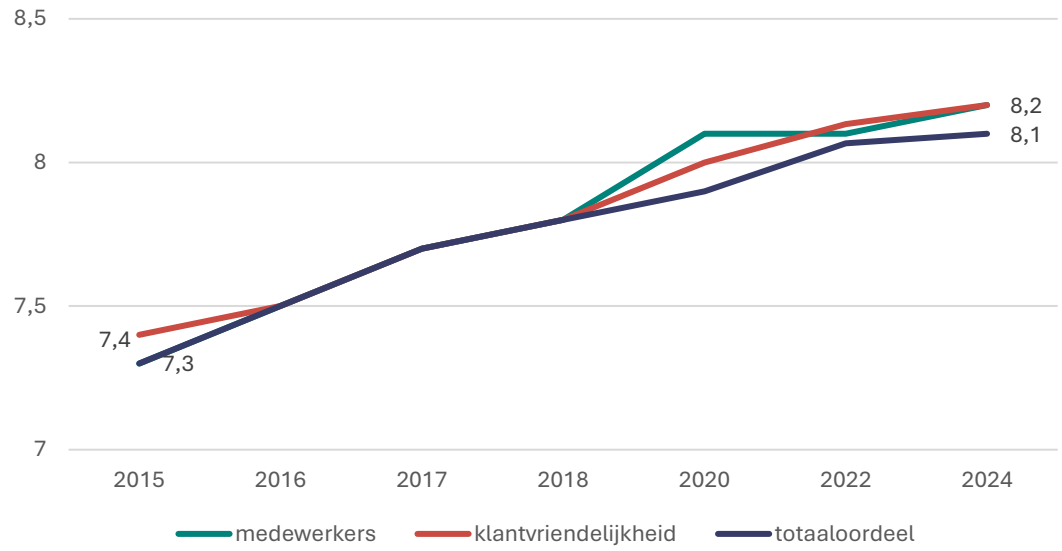
Samenvatting

De ISD Bollenstreek heeft een tevredenheidsonderzoek laten uitvoeren onder Wmo-cliënten, bijstandscliënten en cliënten schulddienstverlening. Met een herhaaldelijke 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 september 2025 kregen 2.525 cliënten een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. In totaal vulden 714 cliënten de vragenlijst in, een respons van 28 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Waardering ISD blijft stabiel hoog

Het totaaloordeel van de drie cliëntgroepen blijft met een 8,1 stabiel hoog. De medewerkers in het algemeen en de klantvriendelijkheid krijgen gemiddeld een 8,2. Er zijn opvallende verschillen tussen de groepen: bijstandscliënten geven de hoogste waardering (8,4), gevolgd door cliënten schulddienstverlening (8,3), terwijl Wmo-cliënten kritischer zijn met een 7,5. Dit laatste cijfer is een daling ten opzichte van 2022 (7,8) en het laagste sinds 2017 (8,2).

Figuur 0.1Ontwikkeling beoordeling ISD (gemiddelde rapportcijfers)



Wmo-cliënten voelen zich minder snel geholpen dan in 2020

De bekendheid met de toegang en de tevredenheid met het contact in het algemeen blijven stabiel hoog. Zes op de tien Wmo-cliënten (61%) voelen zich snel geholpen. In 2022 was dit nog 64 procent. We zien daarbij een voortgaande daling sinds 2020 (79%). De tevredenheid met het keukentafelgesprek is ook iets afgenomen: 78 procent is tevreden over hoe geluisterd werd (2022: 86%). De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is nog steeds 26 procent, het laagste niveau sinds 2018 (veel cliënten hebben overigens geen behoefte om iemand mee te nemen naar het keukentafelgesprek).

Bij Wmo-cliënten met een lage waardering (17% geeft een 6 of lager) zijn lange doorlooptijden het belangrijkste knelpunt. Ook geven enkele cliënten aan dat de bereikbaarheid van ISD niet altijd goed is en dat ze maatwerk en persoonlijke benadering missen.

Bijstandscliënten geven hoogste score ooit

Bijstandscliënten waarderen de ISD met een 8,4, de hoogste score ooit. De klantvriendelijkheid krijgt een 8,5 en medewerkers eveneens een 8,5. Het groepje cliënten met lage waarderingen (9% geeft 6 of lager) voelt

zich niet prettig behandeld en enkelen ervaren structureel wantrouwen vanuit de ISD. Zij ervaren gebrek aan empathie en een "regels zijn regels" mentaliteit.

Collectieve ziektekostenverzekering: kostenvoordeel en onbekendheid

Ruim zeven op de tien bijstandscliënten (72%) maken gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering via Zorg en Zekerheid. Het belangrijkste motief is het kostenvoordeel in combinatie met betere dekking. Opvallend is het preventieve effect: mensen gaan nu wél naar de tandarts omdat het betaalbaar is. Bij niet-gebruikers is onbekendheid met de regeling de belangrijkste reden.

Schulddienstverlening: hoge cijfers met enkele signalen over lange trajecten

Cliënten met schulddienstverlening geven hier gemiddeld een 8,3 voor (stabiel sinds 2022). Er zijn enkele signalen van cliënten met negatieve ervaringen (14% geeft 6 of lager). Sommige cliënten geven aan dat trajecten worden opgestart waarna maandenlang niets gebeurt, waardoor schulden oplopen. Er zijn cliënten die ervaringen hebben met uitvoeringsfouten, wisselende contactpersonen en gebrek aan communicatie.

Cliënten nog steeds tevreden over klantvriendelijkheid en bereikbaarheid

Over alle groepen gezien blijft de tevredenheid over klantvriendelijkheid hoog: 91 tot 97 procent is tevreden over de bejegening aan loket, telefoon en e-mail. De bereikbaarheid via loket of post/e-mail (94%) en telefoon (92%) wordt positief beoordeeld. Het aandeel cliënten dat berichten leest op de gemeentepagina is toegenomen naar 53 procent (2022: 49%).

Stabiele tevredenheid over duidelijkheid van brieven

Vrijwel alle cliënten zijn tevreden over de duidelijkheid van de brieven die zij ontvangen (88% tot 96%). Bij Wmo is dit iets gedaald (van 93% in 2022 naar 88%), maar bij cliënten bijstand en schulddienstverlening is dit percentage sinds de vorige meting gestegen (respectievelijk van 91% naar 96%, en van 93% naar 96%).

Conclusie

Het tevredenheidsonderzoek ISD Bollenstreek toont een stabiel totaaloordeel, met enkele verschillen tussen cliëntgroepen. Bijstandscliënten zijn het meest tevreden, terwijl Wmo-cliënten kritischer worden. Schulddienstverlening scoort goed, ondanks enkele signalen over trage trajecten. Positief blijven ook de hoge scores voor klantvriendelijkheid en bereikbaarheid. Aandachtspunten zijn vooral de dalende tevredenheid bij Wmo-dienstverlening en de noodzaak voor snellere hulpverlening.

Inleiding

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Wmo, Participatiewet en Schulddienstverlening

De ISD Bollenstreek laat onderzoek uitvoeren naar haar cliënten in de Wmo, de Participatiewet en de Schulddienstverlening. 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. Ipsos I&O voert in opdracht van de ISD Bollenstreek 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 2024 een Wmo-voorziening (Wet maatschappelijke ondersteuning), bijstandsuitkering of schulddienstverlening ontvingen.

- Wmo: dit zijn cliënten die in 2024 van de ISD Bollenstreek een individuele maatwerkvoorziening van de Wmo kregen. Hierbij is het mogelijk dat een cliënt al langer ondersteuning kreeg en in 2024 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 2024 van de ISD Bollenstreek een bijstandsuitkering hebben ontvangen.
- Schulddienstverlening: dit zijn cliënten die in 2024 van de ISD Bollenstreek schulddienstverlening hebben ontvangen.

In september 2025 ontvingen 975 Wmo-cliënten, 1.200 Participatiewet-cliënten en 350 Schulddienstverlening-cliënten 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 laat de respons zien. De respons voor schulddienstverlening is te laag voor representatieve uitspraken. De resultaten geven een indicatief beeld van de stand van zaken.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Wmo	975	394	40%
Participatiewet	1.200	273	23%
Schulddienstverlening	350	47	13%

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. Per figuur worden maximaal 5 jaartallen aangegeven, voor een betere leesbaarheid. 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 2016 en 2017 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?

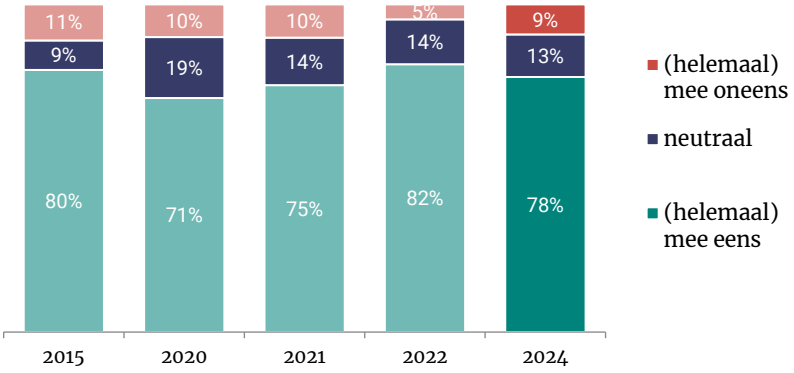
Geslacht	%	Hulp bij invullen van vragenlijst	%
Man	37%	Nee	63%
Vrouw	62%	Ja, van een naaste	32%
Anders/X	1%	Ja, van een hulp- of zorgverlener	4%
		Ja, van iemand anders	1%
Andere regelingen de ISD Bollenstreek			
Ja, ik krijg een uitkering	4%		
Ja, ik krijg schulddienstverlening via de ISD	0%		
Ja, ik maak gebruik van een minimaregeling	3%		
Nee	93%		

2.2 Toegang

Bekendheid toegang licht toegenomen

Bijna acht op de tien cliënten (78%) uit de Bollenstreek weten voorafgaand aan het gesprek waar zij terechtkunnen met hun hulpvraag. Dertien procent heeft hier geen uitgesproken mening over en 9 procent was hier niet mee bekend. De bekendheid is afgenomen vergeleken met de vorige meting (82%), maar hoger dan de metingen in 2021 (75%) en 2020 (71%).

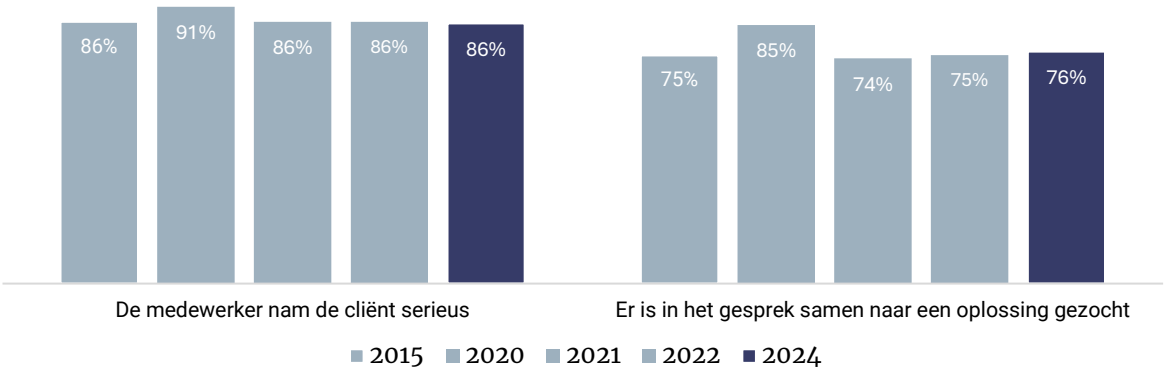
Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met hulpvraag



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 (76%) aan dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. Deze resultaten komen overeen met de vorige twee metingen.

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

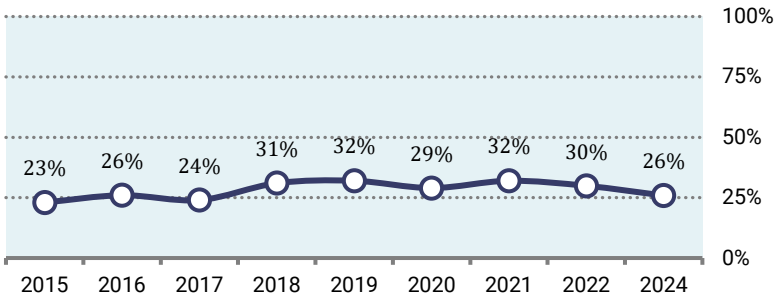


61% van de Wmo-cliënten in de Bollenstreek voelt zich snel geholpen. Dit is een afname in vergelijking met eerdere metingen (2022: 64%; 2021: 68%, 2020: 79%, 2019: 79%, 2018: 73%, 2017:71%).

Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuning afgenomen

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 is een kwart van de Wmo-cliënten (26%) bekend met de mogelijkheid om gebruik te maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuner is daarmee lager dan de voorgaande vijf metingen en ongeveer gelijk aan 2016 en 2017. Voor veel cliënten is er net als in 2021 en 2022 overigens ook geen behoefte om iemand mee te nemen naar het gesprek (zie hoofdstuk 2.3).

Figuur 2.3 Bekend met onafhankelijke cliëntondersteuner

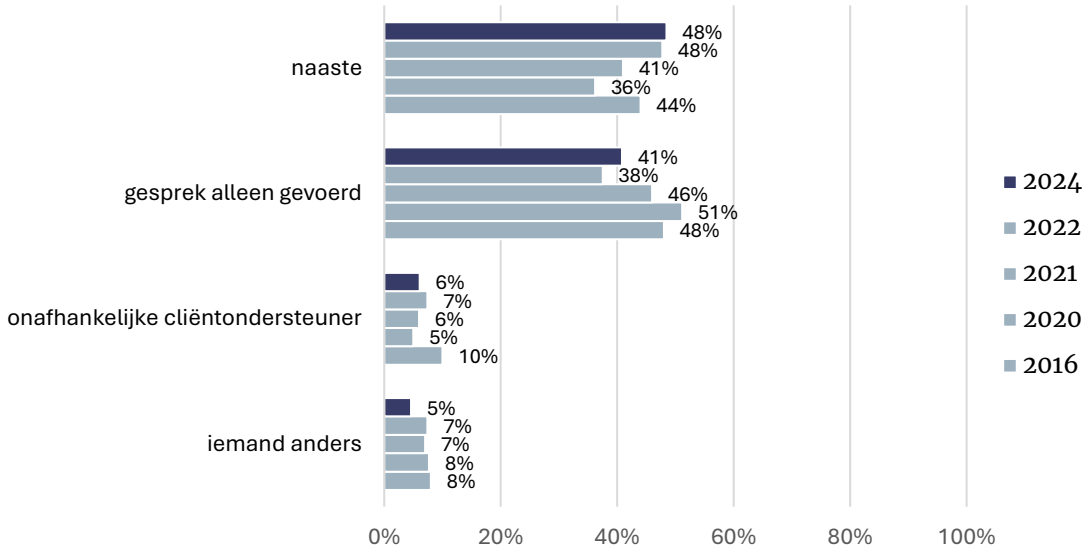


2.3 Keukentafelgesprek

Helft cliënten neemt een naaste mee naar het gesprek met de ISD

Zeven op de tien Wmo-cliënten (72%) 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 vergelijkbaar met de vorige meting. Vier op de tien (41%) voerden het gesprek alleen. Een klein deel van de cliënten nam een onafhankelijke cliëntondersteuner (6%) of iemand anders mee (5%).

Figuur 2.4 Anderen aanwezig bij keukentafelgesprek



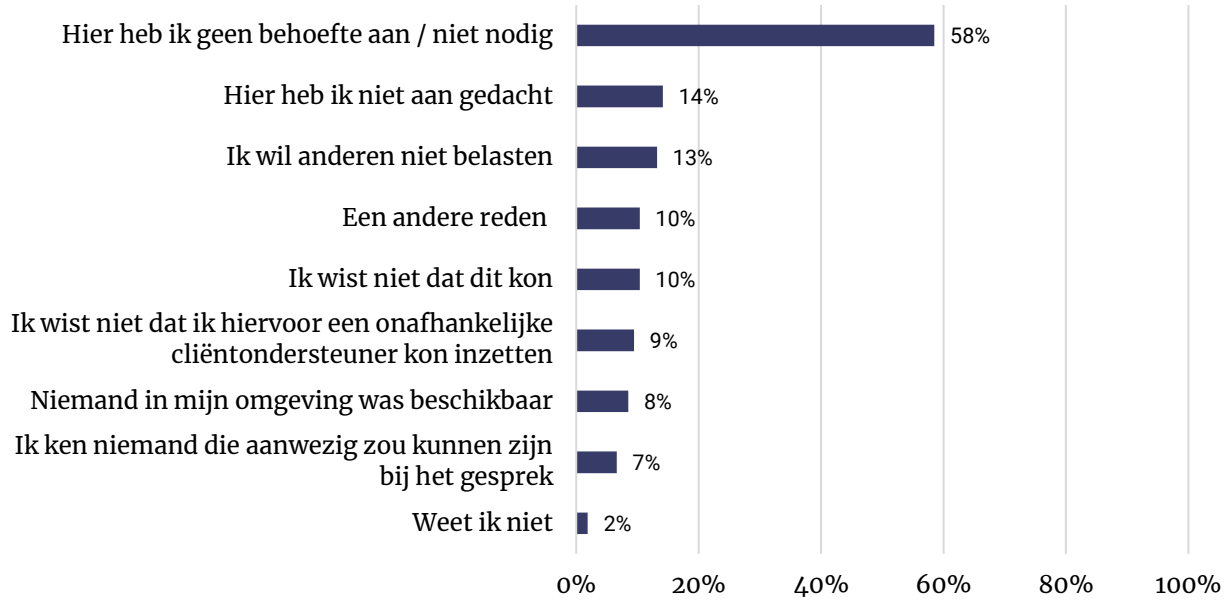
Zes op de tien cliënten hebben geen behoefte aan ondersteuning bij gesprek

De voornaamste reden voor cliënten om het gesprek alleen te voeren is dat zij geen behoefte hadden aan ondersteuning bij het gesprek (58%). Veertien procent heeft er niet aan gedacht om iemand mee te vragen en dertien procent wilde anderen niet belasten. Een op de tien wist niet dat dit kon (10%) of dat je hier een onafhankelijke cliëntondersteuner voor kan inzetten (9%). Daarnaast noemt een op de tien van de cliënten andere redenen om het gesprek alleen te voeren. Vaak werd benoemd dat cliënten het zelf konden (wat overeenkomt met de meest gegeven gesloten antwoordoptie) of omdat de persoon met wie zij dit zouden willen niet in de buurt was.

Graag iemand bij gesprek gehad voor ondersteuning?

- 69% van de cliënten heeft dit niet gemist;
- 17% had wel graag iemand erbij gehad;
- 15% weet het niet.

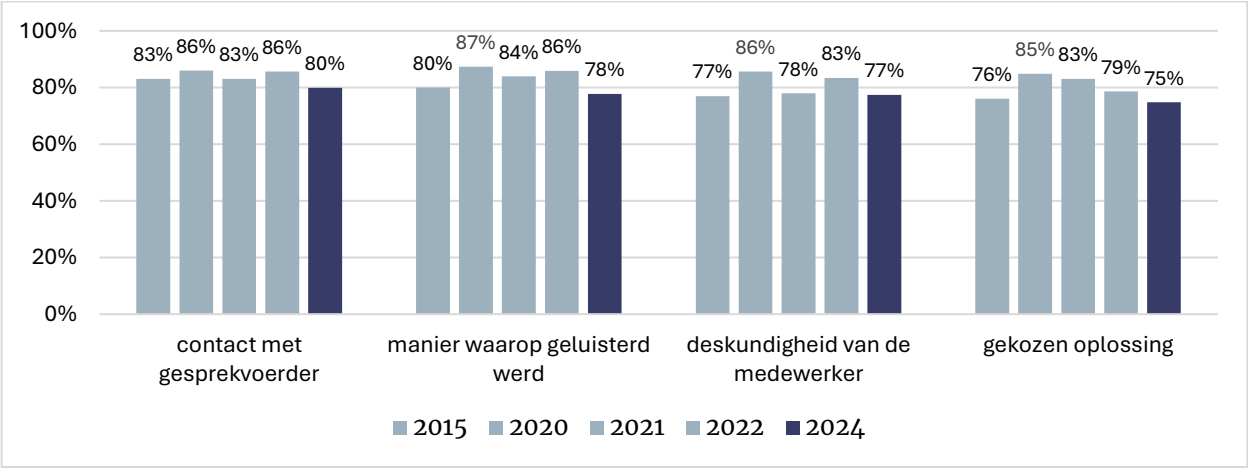
Figuur 2.5 Wat is de reden dat er niemand anders aanwezig was bij het gesprek?



Tevredenheid met keukentafelgesprek afgenomen

De grote meerderheid van de cliënten is zeer te spreken over het keukentafelgesprek (zie figuur 2.6). Acht op de tien cliënten (80%) zijn tevreden over het contact met de gesprekvoerder tijdens het keukentafelgesprek. Daarnaast is ongeveer driekwart van de cliënten tevreden over de manier waarop de ISD medewerker naar hen heeft geluisterd (78%), over de deskundigheid (77%) en de gekozen oplossing (75%). De percentages van de vier aspecten zijn gedaald ten opzichte van de vorige meting in 2022. De tevredenheid over de manier waarop geluisterd werd is het sterkst gedaald (2022: 86%).

Figuur 2.6 Tevredenheid met keukentafelgesprek

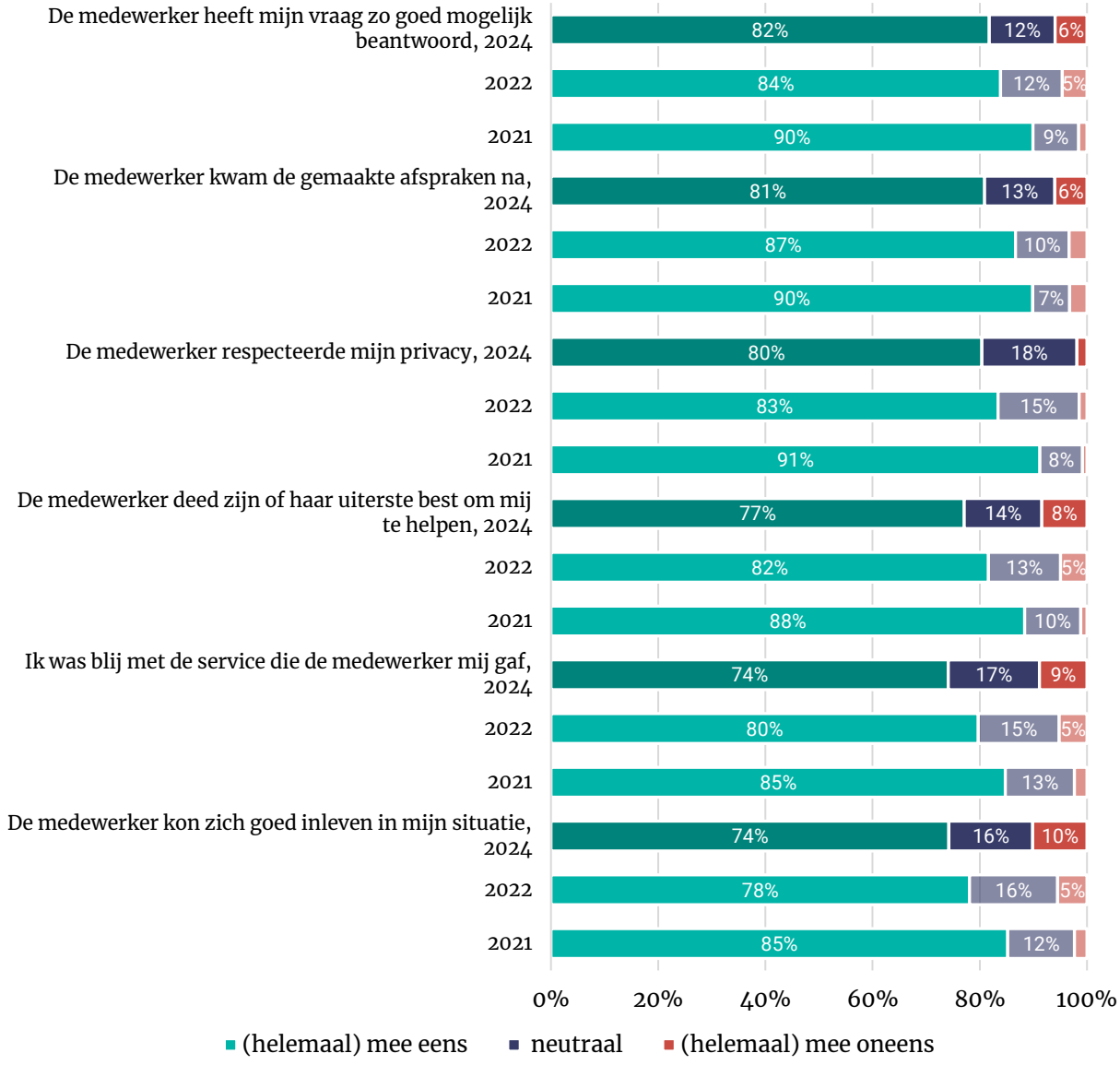


2.4 Medewerkers ISD

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 vragen zo goed mogelijk worden beantwoord (82%) en gemaakte afspraken worden nagekomen (81%). Dit laatste percentage is gedaald ten opzichte van 2022 (87%) en 2021 (90%). Acht op de tien cliënten vinden dat hun privacy wordt gerespecteerd (80%), eveneens een daling ten opzichte van voorgaande metingen (2022: 83%; 2021: 91%). Volgens ruim driekwart van de Wmo-cliënten deden medewerkers hun best om te helpen (77%). Eveneens driekwart is blij met de service die de medewerker gaf (74%) en vindt dat de medeweker zich goed kon inleven in de situatie (74%). Over het algemeen is de tevredenheid met het contact met de ISD medewerkers afgenomen in vergelijking met 2021 en 2022 en is er een dalende trend zichtbaar.

Figuur 2.7 Contact met medewerkers van de ISD



Medewerkers positief beoordeeld

Wmo-cliënten geven de medewerkers van de ISD Bollenstreek gemiddeld een 7,7. Een meerderheid van 62 procent beoordeelt hen met een 8 of hoger, 29 procent geeft een voldoende (6 of 7) en 9 procent geeft een onvoldoende (5 of lager).

Tabel 2.2 Beoordeling medewerkers door Wmo-cliënten

2017	2018	2020	2022	2024
7,6	7,5	7,9	7,8	7,7

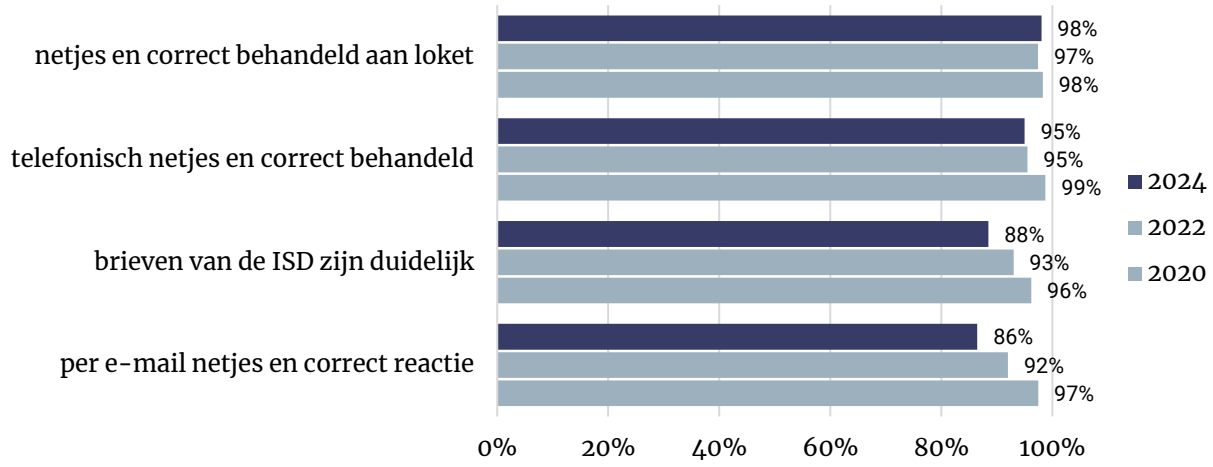
** 2015 is het gemiddelde van de tevredenheid over Wmo, Schulddienstverlening, Participatie samen*

2.5 Klantvriendelijkheid ISD

Cliënten zijn tevreden over de klantvriendelijkheid van de ISD

Bijna alle cliënten die aan het loket (98%) of telefonisch (95%) contact hadden met de ISD vinden dat zij netjes en correct zijn behandeld. Dit is gelijk aan vorige metingen. Bijna negen op de tien cliënten (88%) vinden dat de brieven van de ISD duidelijk zijn, dit percentage is gedaald ten opzichte van 2022 (93%) en 2020 (96%). Voor ruim acht op de tien cliënten (86%) was het contact per e-mail naar wens. Dit percentage is eveneens gedaald ten opzichte van de vorige metingen (2022: 92%; 2020: 97%).

Figuur 2.8 Klantvriendelijkheid bij contact



Klantvriendelijkheid stabiel

Over 2024 geven de Wmo-cliënten de klantvriendelijkheid gemiddeld een 7,7. Een enkeling (6%) geeft een onvoldoende (5 of lager), 34 procent geeft een voldoende (6 of 7) en 60 procent beoordeelt het als goed (8 of hoger).

Tabel 2.3 Beoordeling klantgerichtheid door Wmo-cliënten

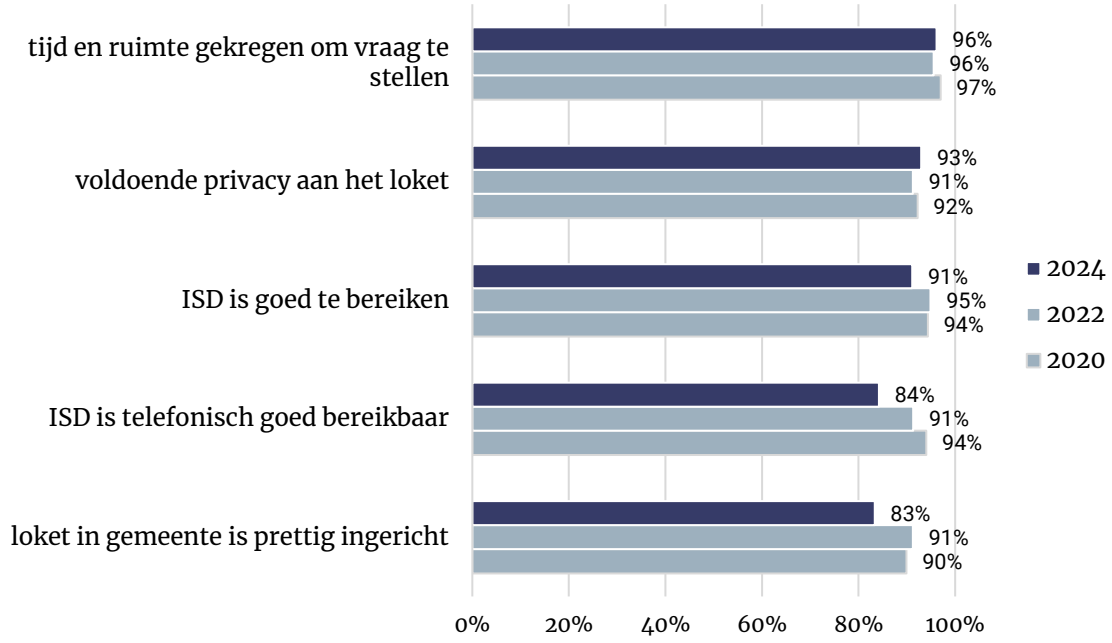
2017	2018	2020	2022	2024
7,5	7,4	7,9	7,8	7,7

2.6 Bereikbaarheid ISD

Cliënten zijn erg tevreden met de tijd en ruimte om vragen te stellen

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. Dit percentage is gelijk aan de vorige metingen. Negen op de tien cliënten (93%) ervaren voldoende privacy aan het loket, net als voorgaande metingen. Ook vinden de meesten dat de ISD Bollenstreek goed te bereiken is als zij vragen hebben (91%), een afname ten opzichte van de vorige metingen (2022: 95%; 2020: 94%). Telefonisch is de ISD volgens ruim acht op de tien clíënten (84%) goed bereikbaar, een afname vergeleken met 2022 (91%) en 2020 (94%). Tot slot vinden acht op de tien cliënten dat het loket in de gemeente prettig is ingericht (83%). Dit percentage is afgenomen ten opzichte van voorgaande metingen (2022: 91%; 2020: 90%).

Figuur 2.9 Beoordeling bereikbaarheid en loket van de ISD

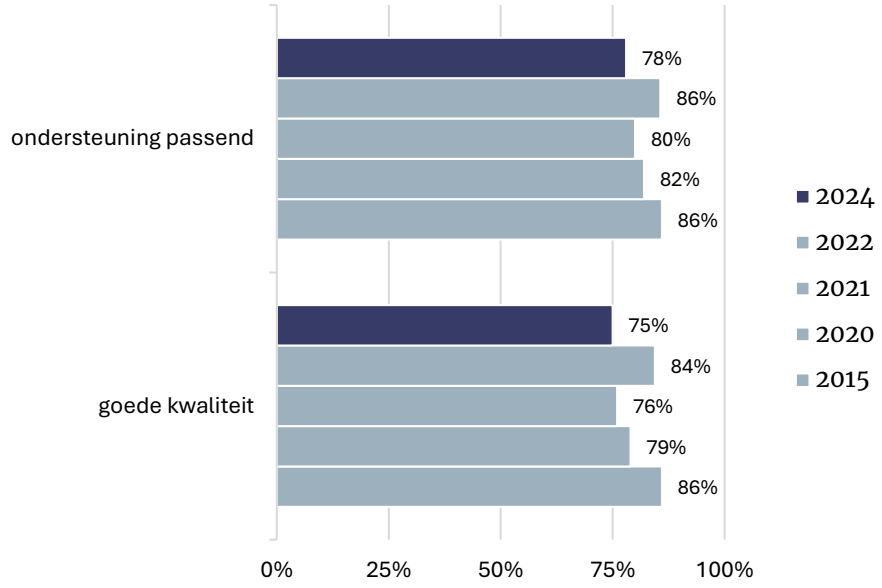


2.7 Kwaliteit van de ondersteuning

Ondersteuning is van goede kwaliteit en passend

Ruim driekwart van de cliënten in de Bollenstreek vindt dat de ondersteuning die zij ontvangen passend is bij hun hulpvraag (78%) en bovendien van goede kwaliteit is (75%). Voor beide aspecten geldt een afname ten opzichte van 2022 (86% en 84%).

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



Cliënten vooral tevreden met de woonvoorziening, dagbesteding en rolstoel

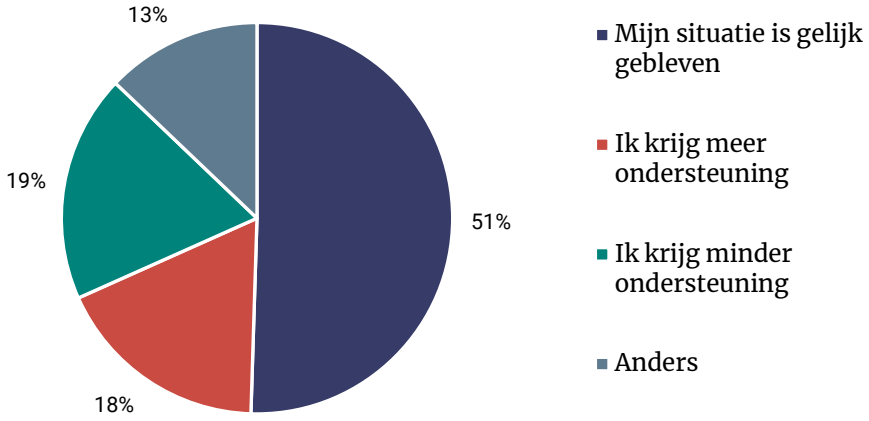
De cliënten geven gemiddeld een 7,9 voor hun woonvoorziening, zoals een aanpassing aan de woning of een traplift. De dagbesteding wordt gemiddeld met een 8,2 beoordeeld, gevolgd door een rolstoel (8,1), de individuele begeleiding (7,7), groepsbegeleiding (7,2) en hulp bij huishouden (7,2). Iets minder positief zijn cliënten over hun vervoersvoorziening (7,0). Op de rolstoel na, zijn de gemiddelde cijfers voor alle voorzieningen sinds 2022 ietwat gedaald.

Tabel 2.4 Gemiddelde rapportcijfer voor Wmo-voorziening

Type ondersteuning	Rapportcijfer 2022	Rapportcijfer 2024	% onvoldoende (5 of lager)	% voldoende (6-7)	% goed (8 en hoger)
Woonvoorziening	8,2	7,9	7%	22%	71%
Dagbesteding	8,3	8,2	5%	22%	73%
Individuele begeleiding	8,3	7,7	15%	15%	69%
Groepsbegeleiding	7,9	7,2	19%	31%	50%
Rolstoel	7,8	8,1	8%	17%	75%
Hulp bij huishouden	7,7	7,2	19%	26%	54%
Vervoersvoorziening	7,1	7,0	19%	30%	51%

Situatie is voor helft van de cliënten gelijk gebleven

In de afgelopen 12 maanden is er voor de helft van de cliënten (51%) niets veranderd aan de Wmo-voorzieningen die zij ontvangen. Twee op de tien cliënten (18%) krijgen het afgelopen jaar meer ondersteuning dan daarvoor en evenveel cliënten (19%) krijgen minder ondersteuning.



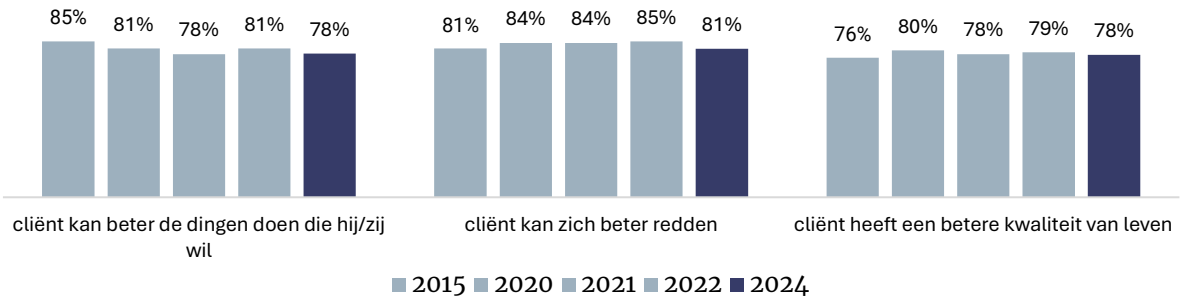
96% van de Wmo-cliënten heeft de afgelopen 12 maanden niet zelf de Wmo-zorg opgezegd of om minder zorg gevraagd.

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 (78%) kunnen beter de dingen doen die zij willen en kunnen zichzelf beter redden (81%). Beide percentages zijn licht gedaald ten opzichte van 2022. Ruim driekwart van de cliënten ervaart een betere kwaliteit van leven (78%). De mate waarin dit effect wordt ervaren is de afgelopen jaren stabiel.

Figuur 2.11 Effecten van ondersteuning



2.9 Algemeen oordeel Wmo

Cliënten beoordelen ISD gemiddeld met een 7,5

De ISD Bollenstreek wordt door Wmo-cliënten gemiddeld met een 7,5 beoordeeld. Zes op de tien (58%) beoordelen de ISD als goed (een 8 of hoger), een op de drie (34%) als voldoende (6 of 7) en 8 procent als onvoldoende (5 of lager). Dit is sinds algemene oordeel wordt uitgevraagd in 2017 het laagste cijfer, maar nog steeds een ruim voldoende.

Tabel 2.5 Algemene beoordeling ISD door Wmo-cliënten

2017	2018	2020	2022	2024
8,2	7,6	7,8	7,8	7,5

Zeventien procent van de cliënten geven een rapportcijfer van een 6 of lager (in 2022 was dit 11%). Aanvragen en verlengingen duren soms erg lang (3-9 maanden), de bereikbaarheid van ISD Bollenstreek is slecht en communicatie onduidelijk. Cliënten missen maatwerk en persoonlijke benadering; regels worden rigide toegepast zonder oog voor individuele situaties. De plotselinge korting op huishoudelijke hulp veroorzaakte veel stress. Deze organisatorische tekortkomingen leiden tot frustratie en onzekerheid bij de cliënten. Enkele citaten uit deze groep van 11 procent, ter illustratie:

- *"De dienstverlening door ISD Bollenstreek is zwaar onvoldoende: - niet clientgericht handelen / managen (bewaking doorlooptijd van een case; managen van proces waarbij meerdere afdelingen zijn betrokken, geen oog voor impact van trage dienstverlening voor de client)"*
- *"Ik vind het spijtig en treurig dat er niet naar de individuele situatie wordt gekeken en alleen maar naar de regeltjes. Ik word nu dubbel gestraft A) door mijn gezondheid B) door minder toegezegde uren waardoor ik nog slechter ga qua gezondheid."*

Participatiewet

3 Participatiewet

3.1 Achtergrond respondenten

Tabel 3.1 Achtergrondgegevens van respondenten participatiewet

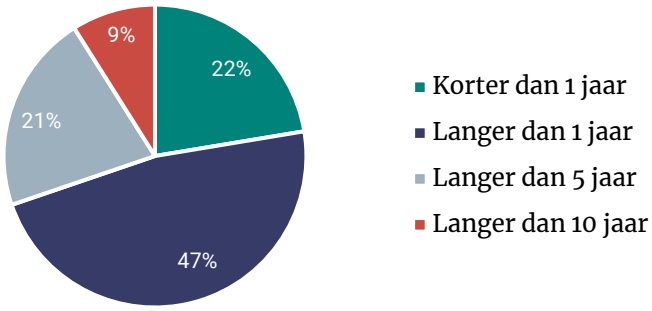
Geslacht	%	Hulp bij invullen van vragenlijst	%
Man	62%	Nee	71%
Vrouw	38%	Ja, van een naaste	22%
Anders/X	0%	Ja, van een hulp- of zorgverlener	1%
		Ja, van iemand anders	6%
Andere regelingen de ISD Bollenstreek			
Ja, ik maak gebruik van een Wmo-voorziening van de ISD Bollenstreek	15%		
Ja, ik krijg schulddienstverlening via de ISD	4%		
Nee	81%		

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 47 procent deze uitkering langer dan een jaar. Ongeveer een op de vijf (21%) heeft de uitkering langer dan 5 jaar en een op de tien (9%) procent ontvangt de uitkering meer dan 10 jaar. Ongeveer een vijfde van de cliënten (22%) heeft de uitkering niet langer dan een jaar.

Figuur 3.1 Aantal jaren bijstandsuitkering



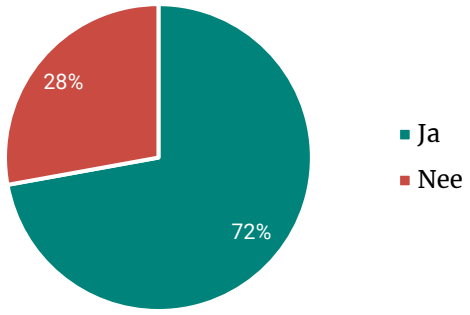
Zeven op de tien maken gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering

Ruim zeven op de tien bijstandscliënten (72%) maken gebruik van de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering. De belangrijkste reden voor gebruik is het kostenvoordeel - "goedkoper" wordt overweldigend vaak genoemd. Cliënten waarderen de combinatie van lagere premie én betere dekking voor essentiële zorg zoals tandarts en fysiotherapie. Veel gebruikers hebben chronische aandoeningen waardoor

extra dekking noodzakelijk is. Opvallend is het preventieve effect: mensen gaan nu wél naar tandarts/arts omdat het betaalbaar is. Enkele cliënten blijven kritisch over wat buiten de dekking valt.

- “Ik denk dat het me een beter gevoel geeft. Vroeger sloeg ik bijvoorbeeld tandartsafspraken over, maar nu maak ik er gebruik van.” (Vertaald vanuit het Engels)
- Omdat het anders niet te betalen is. Helaas vallen er nog steeds veel kosten buiten de dekking en ben ik elk jaar de 385 euro aan het afbetalen. [...] Wie kan dit betalen in de uitkering?

Figuur 3.2 Gebruik collectieve aanvullende ziektekostenverzekering



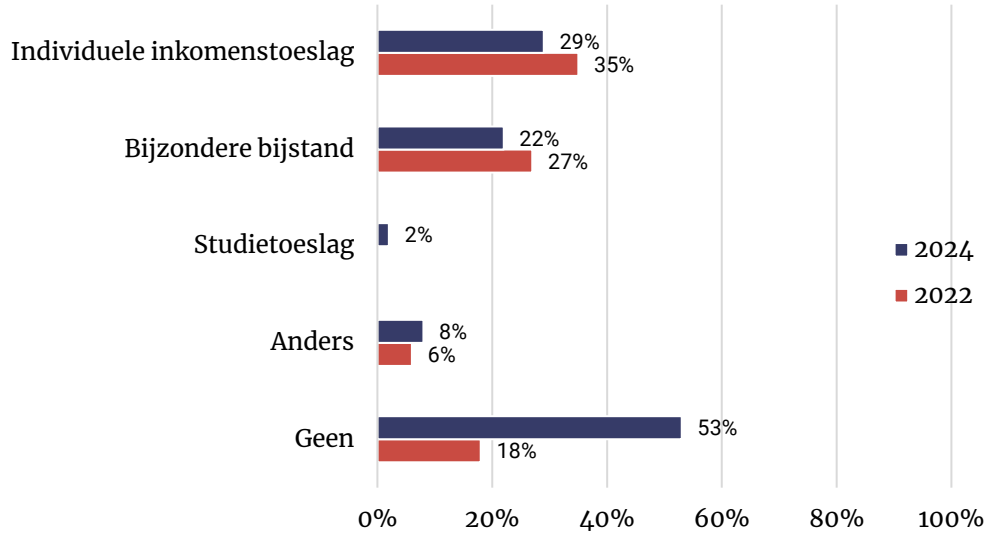
Andere cliënten vertellen waarom ze hier geen gebruik van maken. De voornaamste redenen voor niet-gebruik zijn onbekendheid (“*wist niet dat deze bestond*”), tevredenheid met de huidige verzekeraar en kosten (velen vinden het te duur of niet voordeliger). Opvallend is dat meerdere cliënten niet op de hoogte zijn van deze mogelijkheid. Daarnaast speelt verandering van situatie een rol (werk gevonden, uit bijstand). De administratieve drempel van wisselen weerhoudt sommigen, vooral als het kostenverschil beperkt is.

- *“Ik heb me daar niet in verdiept, wist niet dat dat kon.”*
- *“Extra rompslomp tegen beperkt kostenverschil in de veronderstelling dat het slechts een korte termijn betreft.”*

Drie op de tien ontvangen individuele inkomenstoeslag

De cliënten zijn gevraagd of ze gebruikmaken van andere minimaregelingen, zoals de individuele inkomenstoeslag, bijzondere bijstand of studietoeslag. Meer dan de helft maakt geen gebruik van andere minimaregelingen, dit is meer dan in 2022. Ongeveer drie op de tien (29%) ontvangt een individuele inkomenstoeslag, dit is minder ten opzichte van 2022 (35%). Een op de vijf (22%) ontvangt bijzondere bijstand, dit is eveneens minder dan in 2022 (27%). Ongeveer een vierde (27%) ontvangt bijzondere bijstand, iets meer dan in 2018 (22%). Twee procent ontvangt studietoeslag.

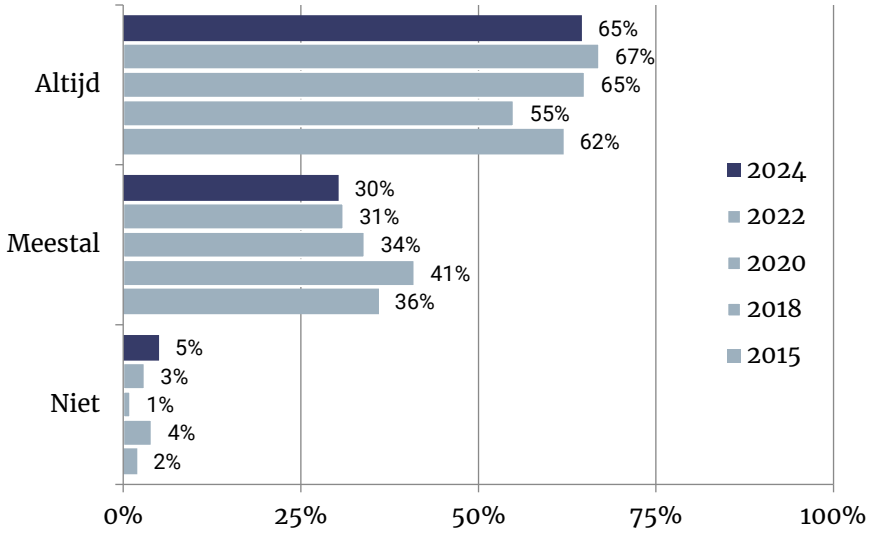
Figuur 3.3 Andere minimaregelingen



Cliënten ontvangen hun bijstandsuitkering nog steeds bijna altijd op tijd

In 2024 heeft 65 procent hun bijstandsuitkering altijd op tijd ontvangen, dat is ongeveer gelijk aan 2022. Drie op de tien (30%) ontvangen hun bijstandsuitkering meestal op tijd en 5 procent ontvangt de bijstandsuitkering niet op tijd. Deze percentages komen tevens overeen met 2022.

Figuur 3.4 Op tijd geleverde bijstandsuitkering



3.3 Klantvriendelijkheid ISD

Positief over klantgerichtheid

De klantvriendelijkheid van de ISD wordt door bijstandscliënten over het algemeen beoordeeld met een 8,5. Dit is ongeveer gelijk aan 2022 (8,3) en hoger dan voorgaande jaren. Er is dan ook een stijgende lijn zichtbaar. Slechts 4 procent geeft een onvoldoende (5 of lager), 15 procent geeft een voldoende (6 of 7) en 81 procent een 8 of hoger.

Tabel 3.2 Rapportcijfer klantgerichtheid ISD door bijstandscliënten

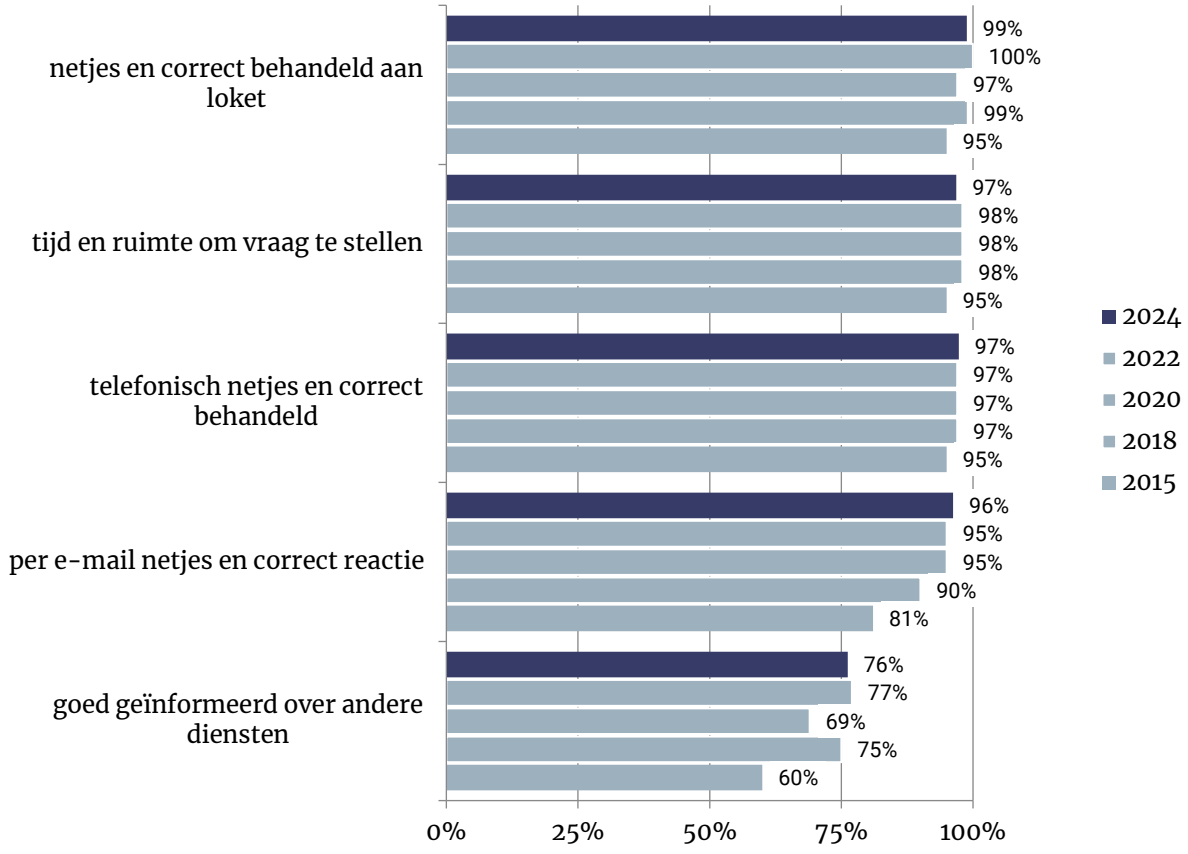
2015	2016	2017	2018	2020	2022	2024
7,4*	7,4	8	8	8,2	8,3	8,5

** 2015 is het gemiddelde van de tevredenheid over Wmo, Schulddienstverlening, Participatie samen*

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 alle aspecten is sinds vorig jaar stabiel gebleven. Vrijwel alle bijstandscliënten (99%) vinden dat zij aan het loket netjes en correct behandeld zijn. Ook hadden bijna alle cliënten de tijd en ruimte om vragen te stellen (97%), werden zij telefonisch netjes en correct behandeld (97%) en kregen zij per e-mail nette en correcte reacties terug (96%). Driekwart van de cliënten (76%) was goed geïnformeerd over andere diensten binnen de ISD.

Figuur 3.5 Algemene klantgerichtheid ISD (% ja)



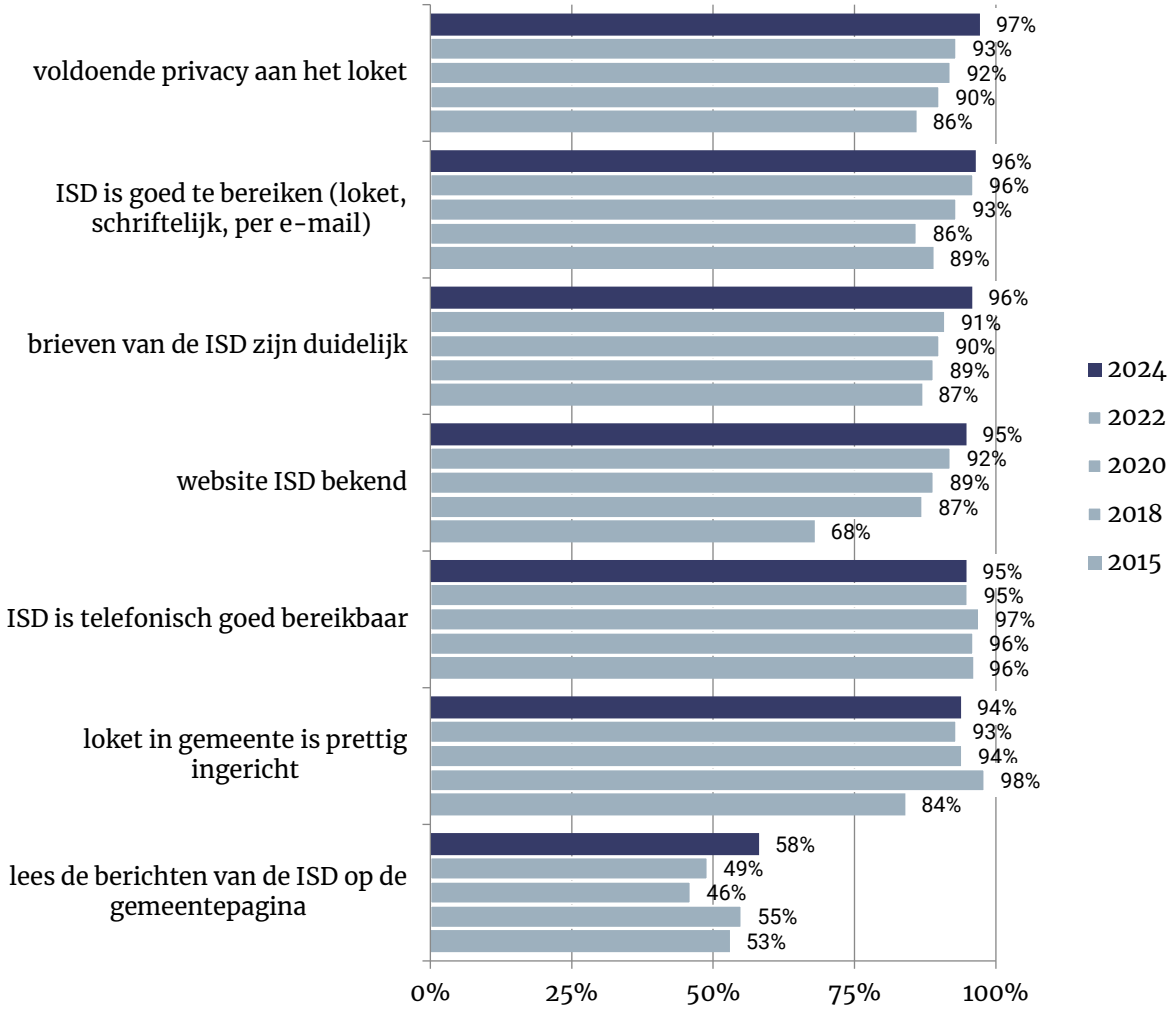
3.4 Bereikbaarheid en informatie van de ISD

74% van de cliënten met een bijstandsuitkering in de Bollenstreek kent het spelregelboekje van de ISD. Dit is meer dan in 2022 (69%) en 2020 (70%).

Cliënten erg tevreden met privacy aan het loket

Bijna alle cliënten (97%) ervaren voldoende privacy aan het loket van de ISD. Dit is gestegen ten opzichte van 2022 (93%) en hoger dan alle voorgaande jaren. Ook vinden bijna alle cliënten vinden dat de ISD goed bereikbaar is, zowel telefonisch (95%) als op andere manieren (96%), dit is gelijk aan de laatste meting. Negen op de tien cliënten (96%) vinden de brieven die zij ontvangen van de ISD duidelijk en helder, dit is meer dan voorgaande jaren. Eveneens negen op de tien cliënten zijn bekend met de website van de ISD (95%), een lichte stijging in vergelijking met 2022 (92%) en wederom hoger dan alle eerdere metingen. Daarnaast vinden cliënten het loket prettig ingericht (94%). Van de cliënten leest 58 procent de berichten op de website, een stijging ten opzichte van de jaren daarvoor (2022: 49%; 2020: 46%; 2018: 55%; 2015: 53%).

Figuur 3.6 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (% ja)



3.5 De medewerkers van de ISD

Cliënten beoordelen de medewerkers met een 8,5

Het gemiddelde rapportcijfer is in 2024 een 8,5. Dit is hoger alle voorgaande jaren. Zeven procent geeft een onvoldoende (5 of lager), 18 procent geeft een voldoende (6 of 7) en 75 procent geeft een 8 of hoger.

Tabel 3.3 Gemiddeld rapportcijfer over de medewerkers door bijstandscliënten

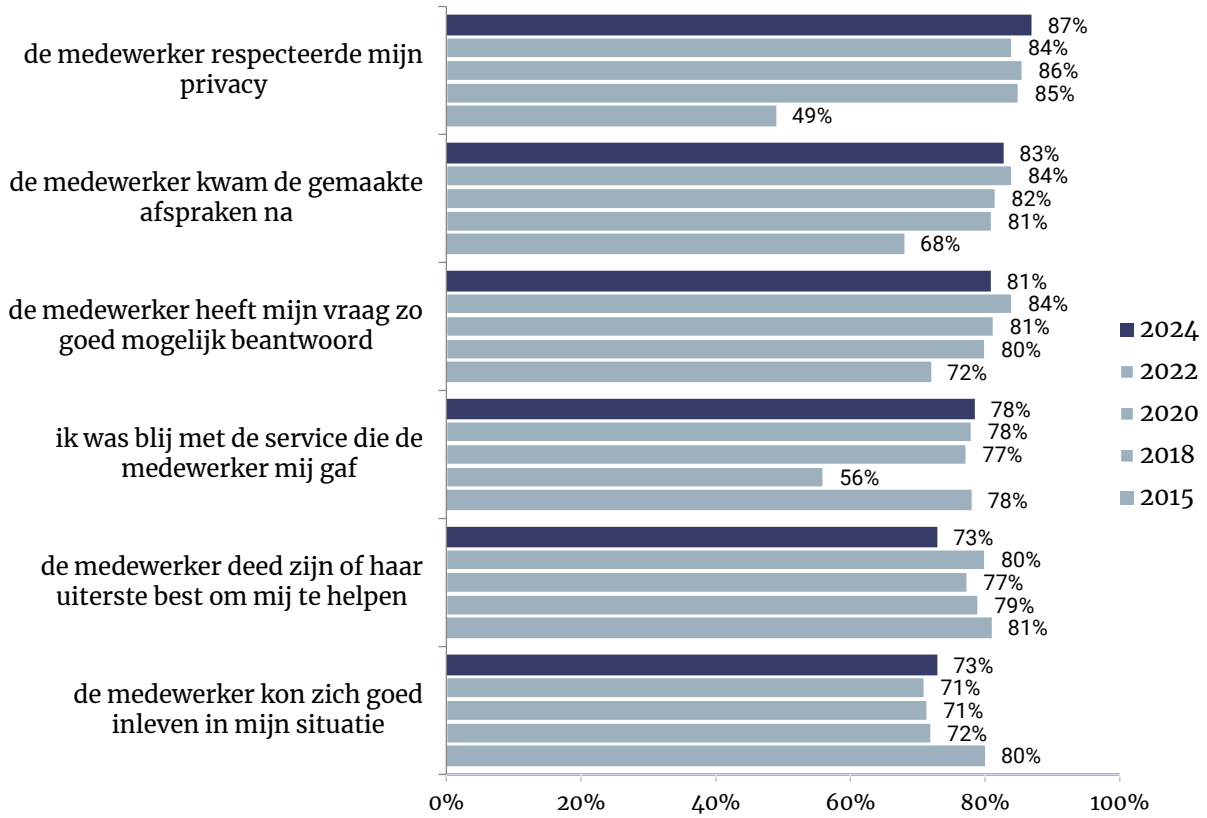
2015	2016	2017	2018	2020	2022	2024
7,3*	7,4	7,9	7,9	8,1	8,2	8,5

** 2015 is het gemiddelde van de tevredenheid over Wmo, Schulddienstverlening, Participatie samen*

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

De cliënten zijn tevreden over de medewerkers van de ISD. De ruime meerderheid vindt dat de medewerker hun privacy respecteerde (87%), de gemaakte afspraken nakwam (83%) en hun vragen goed beantwoordde (81%). Het percentage cliënten dat aangeeft dat privacy werd gerespecteerd, is daarmee gestegen ten opzichte van 2022 (84%) en ongeveer gelijk aan 2020 en 2018. Het percentage dat aangeeft dat vragen zo goed mogelijk werden beantwoord, is licht gedaald vergeleken met 2022 (84%), maar eveneens ongeveer gelijk aan 2020 en 2018. Ongeveer acht op de tien cliënten (78%) zijn blij met de service die de medewerker hen gaf. Daarnaast is drie kwart van de cliënten van mening dat de medewerker zich goed kon inleven in hun situatie (73%) en hen goed probeerde te helpen (73%). Dit laatste percentage is gedaald ten opzichte van 2022 (80%) en lager dan alle voorgaande jaren.

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



3.6 Algemeen oordeel ISD

Hoge score voor de ISD

De bijstandscliënten uit de Bollenstreek geven over 2024 de ISD gemiddeld een 8,4. Dit is hoger dan alle voorgaande metingen. In 2024 geeft de meerderheid (77%) een 8 of hoger, 16 procent een voldoende (6 of 7) en maar 7 procent een onvoldoende (5 of lager).

Tabel 3.4 Algemeen oordeel ISD (gemiddeld rapportcijfer)

2015	2016	2017	2018	2020	2022	2024
7,3*	7,4	7,8	7,8	8,1	8,1	8,4

** 2015 is het gemiddelde van de tevredenheid over Wmo, Schulddienstverlening, Participatie samen*

Een op de tien bijstandscliënten (9%) geven een minder hoge waardering: een 6 of lager (in 2022 was dit ook 9%). Enkele bijstandscliënten voelen zich onprettige behandeld met structureel wantrouwen vanuit de ISD (twee spreken zelfs van zich 'crimineel' behandeld voelen). Enkelen ervaren een gebrek aan empathie; 'regels zijn regels' zonder menselijke benadering. Medewerkers worden als onbeschoft en bedreigend ervaren. Cliënten missen adequate informatievoorziening over hun rechten en plichten. De bureaucratie weegt zwaarder dan redelijkheid, wat tot schrijnende situaties leidt waarbij mensen ondanks ziekte tot werk gedwongen worden. Enkele citaten uit deze groep van 9 procent, ter illustratie:

- *"Vanaf dag één tot de dag dat ik mijn uitkering had stopgezet voelde ik mij behandeld als een crimineel. Het wantrouwen straalt uit alle communicatie en acties."*
- *"SD wist van mijn situatie maar heeft mij nooit verteld dat dit gevolgen had [...] totaal geen rekening gehouden met de situatie, regels zijn nou eenmaal regels kreeg ik te horen maar waar was het stukje menselijk aspect?"*

Schulddienst-verlening

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	70%	Nee	89%
Vrouw	30%	Ja, van een naaste	4%
Anders/X	0%	Ja, van een hulp- of zorgverlener	4%
		Ja, van iemand anders	2%
Andere regelingen de ISD Bollenstreek			
Ja, ik maak gebruik van een Wmo-voorziening van de ISD Bollenstreek	17%		
Ja, ik krijg een bijstandsuitkering via de ISD	40%		
Ja, ik maak gebruik van een minimaregeling	17%		
Nee	45%		

4.2 Klantvriendelijkheid ISD (schulddienstverlening)

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 (83%) geeft een 8 of hoger in 2024 en 9 procent geeft een onvoldoende. De beoordeling is afgelopen jaren redelijk stabiel gebleven.

Tabel 4.2 Gemiddeld rapportcijfer klantvriendelijkheid door schulddienstcliënten

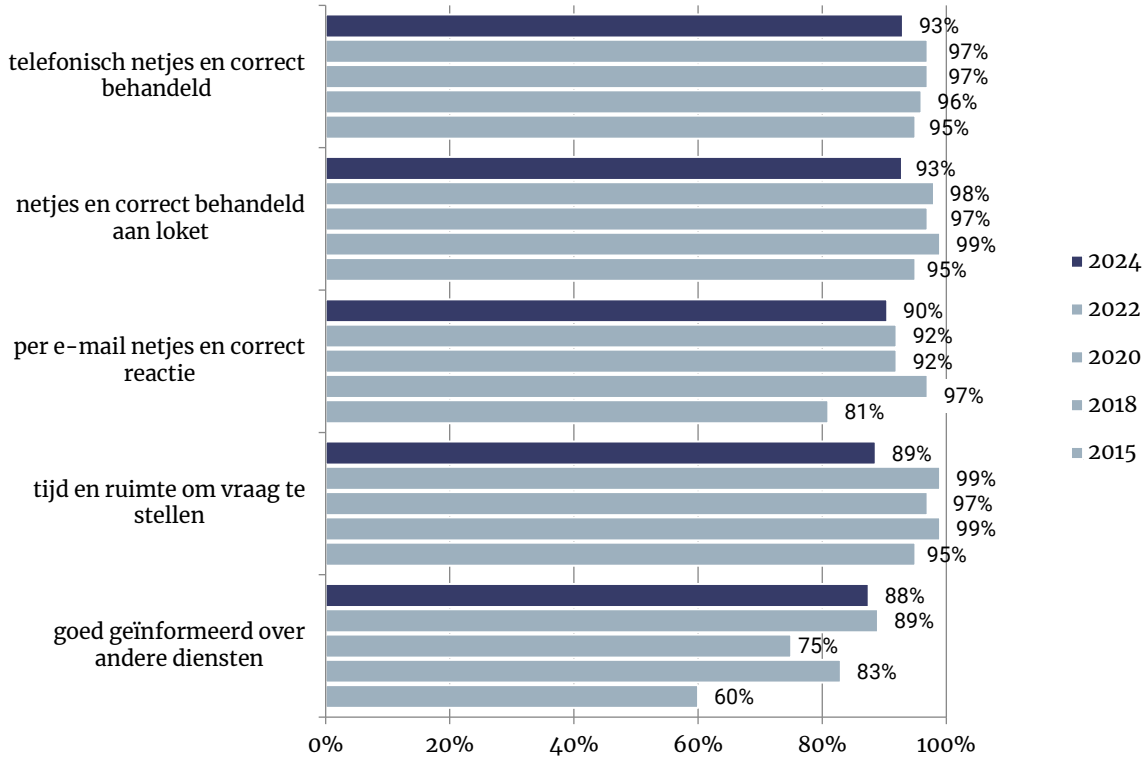
2015	2016	2017	2018	2020	2022	2024
7,4*	8,0	8,1	8,5	8,4	8,3	8,3

** 2015 is het gemiddelde van de tevredenheid over Wmo, Schulddienstverlening, Participatie samen*

Tevreden over nette en correctie afhandeling van communicatie

Negen op de tien cliënten van de schulddienstverlening geven aan dat ze telefonisch (93%), aan het loket (93%) en per e-mail (90%) netjes en correct worden behandeld (zie Figuur 4.1). De percentages over de behandeling per telefoon en aan het loket zijn beide gedaald ten opzichte van de vorige drie metingen. Bijna negen op de tien cliënten zijn te spreken over de tijd en ruimte die ze krijgen om hun vraag te stellen (89%). Dit percentage is fors gedaald ten opzichte van 2022 (99%) en de metingen daarvoor. Tot slot vinden bijna negen op de tien (88%) dat zij goed geïnformeerd zijn over andere diensten van de ISD, vergelijkbaar met 2022.

Figuur 4.1 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (% ja)

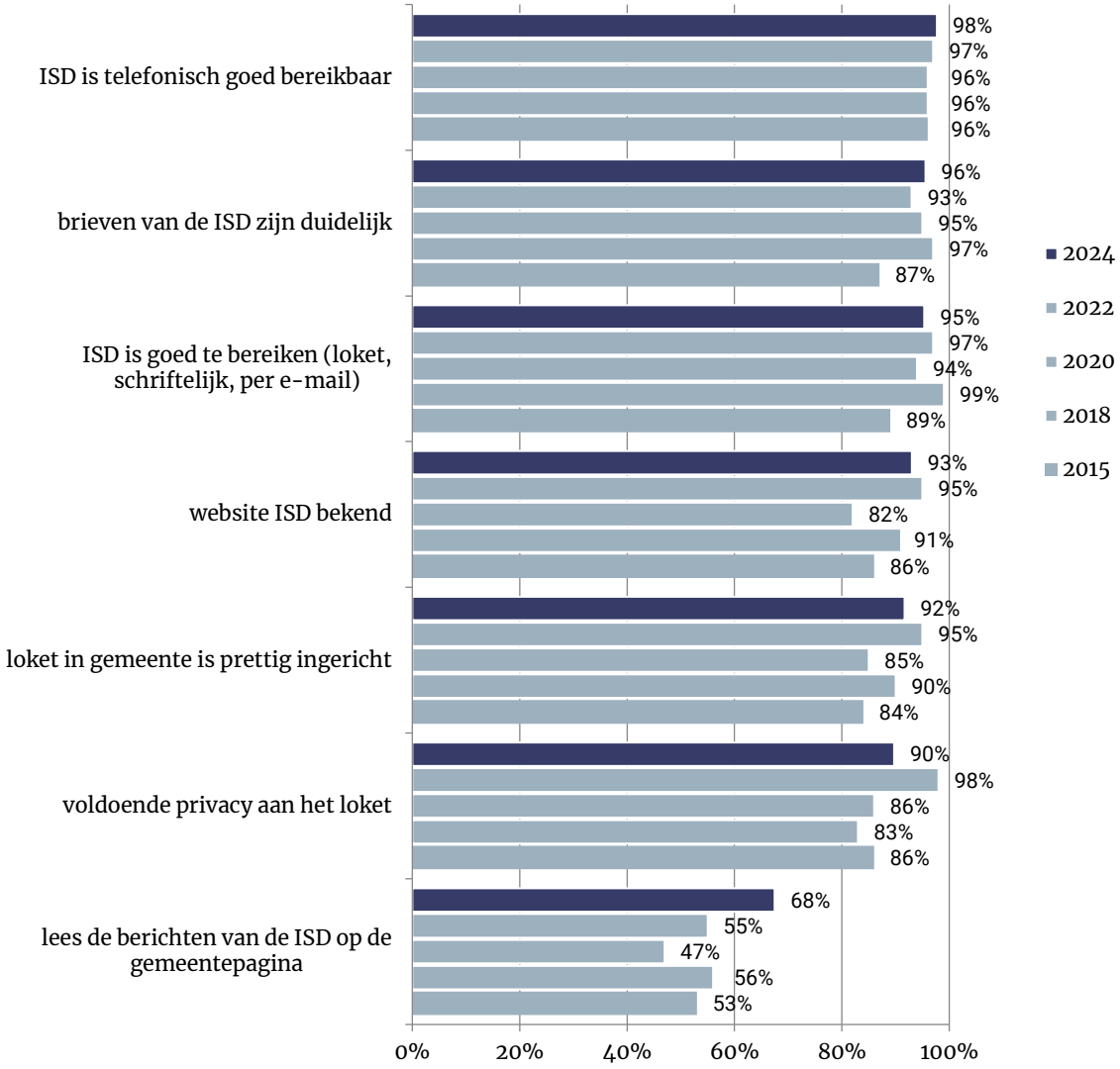


4.3 Bereikbaarheid en informatie van de ISD (schulddienstverlening)

Cliënten meest tevreden over telefonische bereikbaarheid ISD

Cliënten met schulddienstverlening zijn in 2024 het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de ISD (97%), gevolgd door de duidelijkheid van de brieven (96%) (zie Figuur 4.2). Dit laatste percentage is gestegen ten opzichte van 2022 (93%). Ruim negen op de tien cliënten vinden dat de ISD goed bereikbaar is via het loket, schriftelijk of per e-mail (95%) en zij zijn bekend met de website van ISD (93%). Beide percentages zijn vergelijkbaar met die van de vorige meting. Negen op de tien (92%) vinden dat het loket in hun gemeente prettig is ingericht, een iets lager percentage dan in 2022 (95%), en dat het loket voldoende privacy biedt (90%). Dit percentage is gedaald ten opzichte van de vorige meting (98%). Tot slot geeft twee derde (68%) aan de ISD berichten op de gemeentepagina te lezen, een toename vergeleken met 2022 (55%) en alle voorgaande metingen.

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



4.4 Medewerkers ISD (schulddienstverlening)

Cliënten beoordelen de medewerkers gemiddeld met een 8,4

De medewerkers van de ISD krijgen van cliënten in de schulddienstverlening een 8,4. Dit is ongeveer gelijk aan de metingen in 2022 en 2020 en iets lager dan in 2018 (8,7). Negen procent geeft een onvoldoende (5 of lager), 11 procent geeft een voldoende (6 of 7) en de meerderheid (80%) een 8 of hoger.

Tabel 4.3 Gemiddeld rapportcijfer medewerkers ISD door schulddienstcliënten

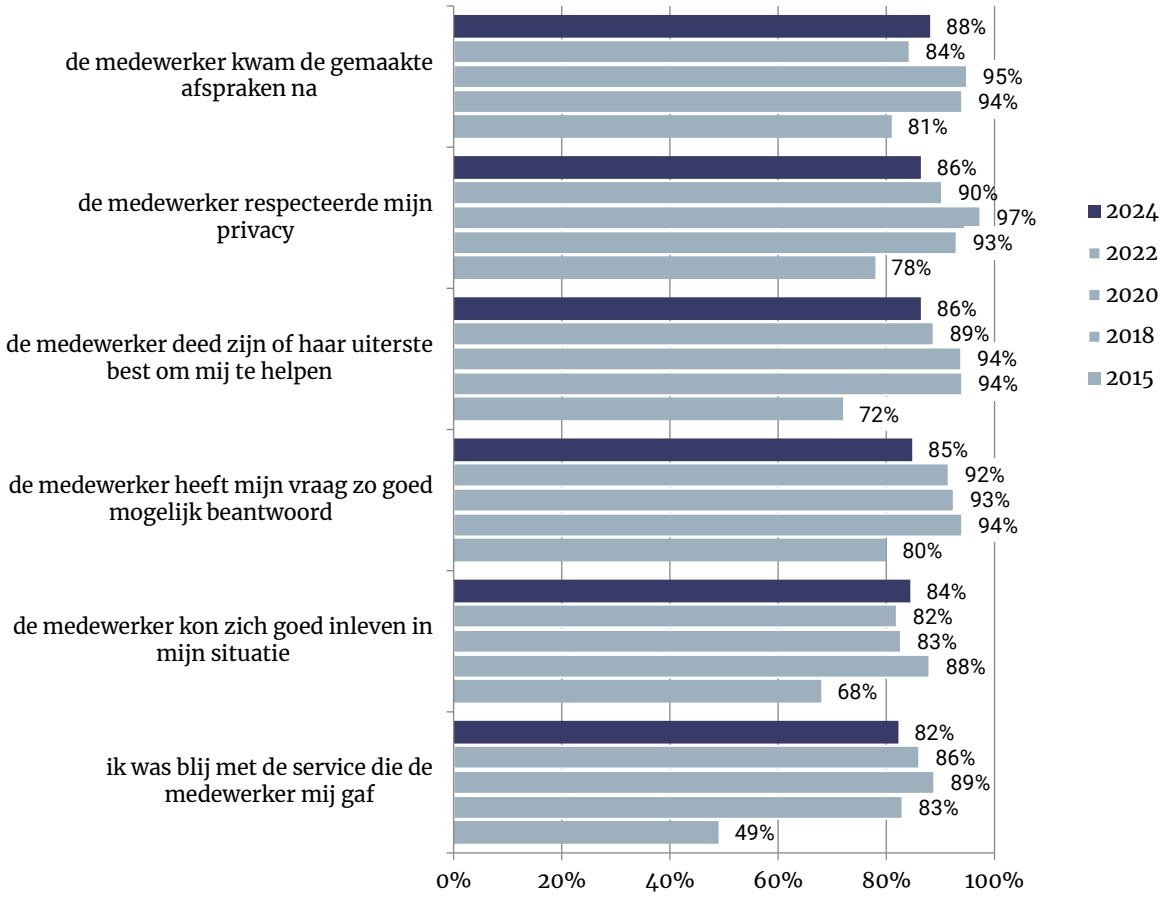
2015	2016	2017	2018	2020	2022	2024
7,3*	8,1	8,3	8,7	8,6	8,3	8,4

** 2015 is het gemiddelde van de tevredenheid over Wmo, Schulddienstverlening, Participatie samen*

Cliënten zijn positief over de ISD medewerkers

Circa negen op de tien cliënten (88%) vinden dat medewerkers de gemaakte afspraken nakwamen, een toename ten opzichte van 2022 (84%). Ruim acht op de tien geven aan dat medewerkers hun privacy respecteerden (86%), hun best deden om hen te helpen (86%) en om hun vragen zo goed mogelijk te beantwoorden (85%). Deze percentages zijn alle drie gedaald ten opzichte van 2022. Iets meer dan acht op de tien cliënten vinden dat de medewerkers zich goed konden inleven in hun situatie (84%), vergelijkbaar met de vorige twee metingen. Tot slot zijn acht op de tien cliënten (82%) blij met de service van de medewerker, een daling ten opzichte van de vorige twee metingen.

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

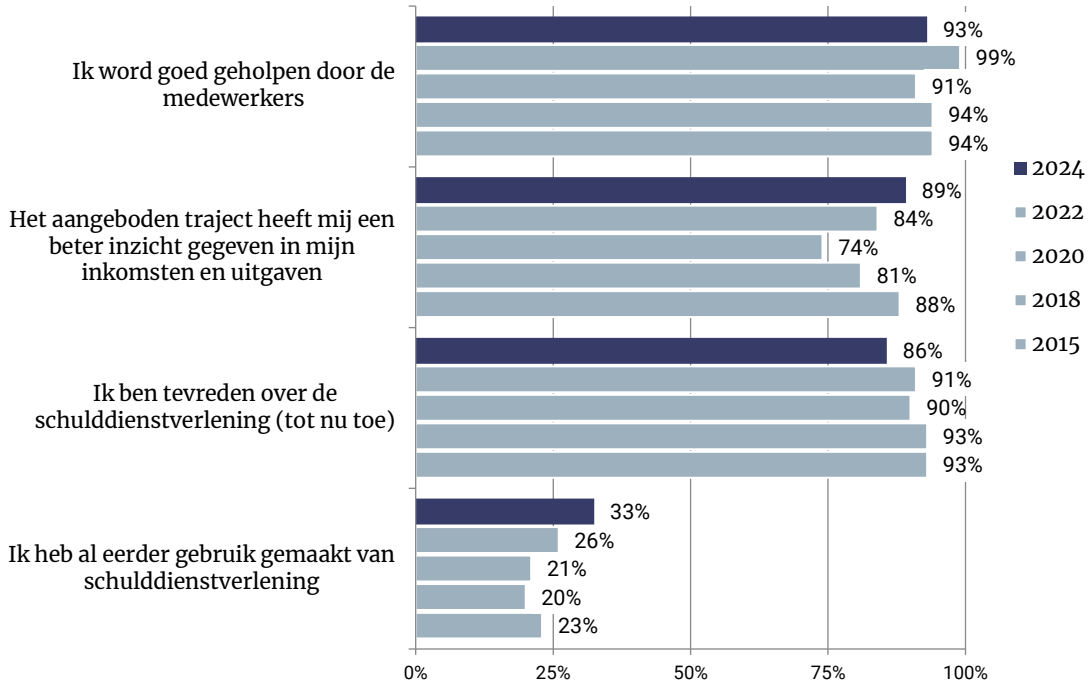


4.5 Voorzieningen van schulddienstverlening

Cliënten worden goed geholpen door de medewerkers

Negen op de tien cliënten schulddienstverlening van de ISD (93%) zijn zeer te spreken over hoe goed zij worden geholpen door de medewerkers (99%) (zie Figuur 4.4). Dit is een daling ten opzichte van 2022 (99%) en vergelijkbaar met de jaren daarvoor. Voor bijna negen op de tien (89%) geeft het traject een beter inzicht in hun inkomsten en uitgaven, een toename ten opzichte van de metingen in 2022, 2020 en 2018. Ruim acht op de tien cliënten zijn zeer tevreden over de schulddienstverlening tot nu toe (86%). Dit percentage is afgenomen ten opzichte van 2022 (91%) en de jaren daarvoor. Een derde van de cliënten (33%) geeft in 2024 aan al eerder gebruik te hebben gemaakt 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 (schulddienstverlening)

Een 8,3 voor de ISD schulddienstverlening

De cliënten geven over 2024 de algehele schulddienstverlening van de ISD een 8,3. Negen procent geeft een onvoldoende, 9 procent geeft een voldoende en 82 procent een 8 of hoger.

Tabel 4.4 Gemiddelde rapportcijfer algemeen oordeel ISD

2015	2016	2017	2018	2020	2022	2024
7,3*	8,0	8,2	8,5	8,4	8,3	8,3

** 2015 is het gemiddelde van de tevredenheid over Wmo, Schulddienstverlening, Participatie samen*

Zes cliënten (14%) geven een rapportcijfer van een 6 of lager. Enkelen ervaren maandenlange stilte na opstarten trajecten, waardoor schulden oplopen. Anderen ervaren veel uitvoeringsfouten, wisselende contactpersonen en gebrek aan communicatie. Een citaat uit deze groep van 14 procent, ter illustratie:

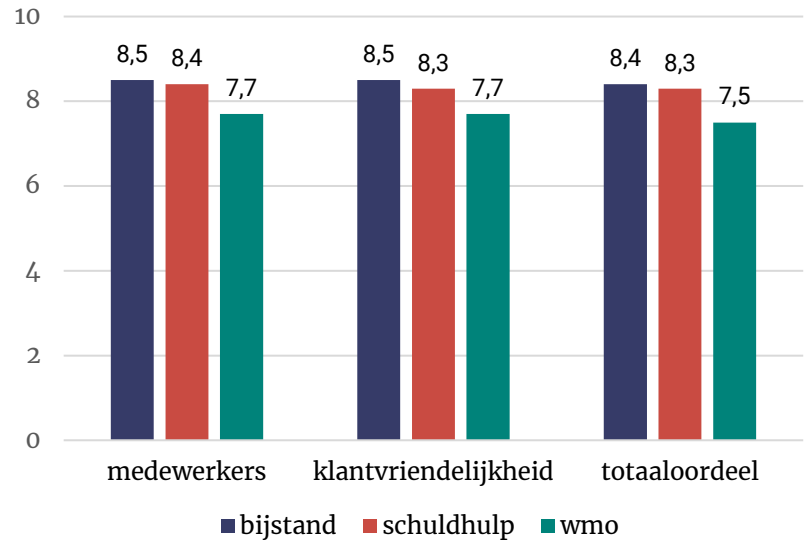
- *"Er wordt een traject opgestart en vervolgens gebeurt er 3 of 4 maanden helemaal niets. [...] Resultaat na een jaar, nog steeds geen cent afgelost terwijl alles binnen 3 maanden geregeld had kunnen worden. En het schuldbedrag loopt gigantisch op door dit uitstellen."*

5 Algemeen oordeel

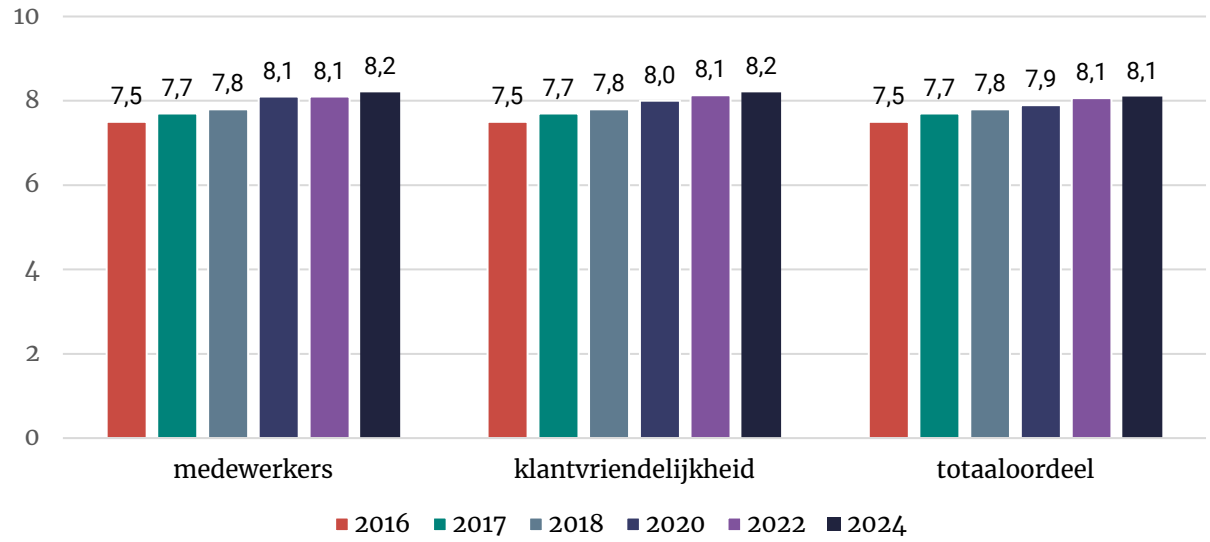
Waardering ISD volgt een stijgende trend

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 gelijk aan de vorige meting (8,1), 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 2022. Wmo-cliënten geven gemiddeld de laagste cijfers (zie figuur 5.1).

Figuur 5.1 Beoordeling naar voorziening (gemiddelde rapportcijfers)



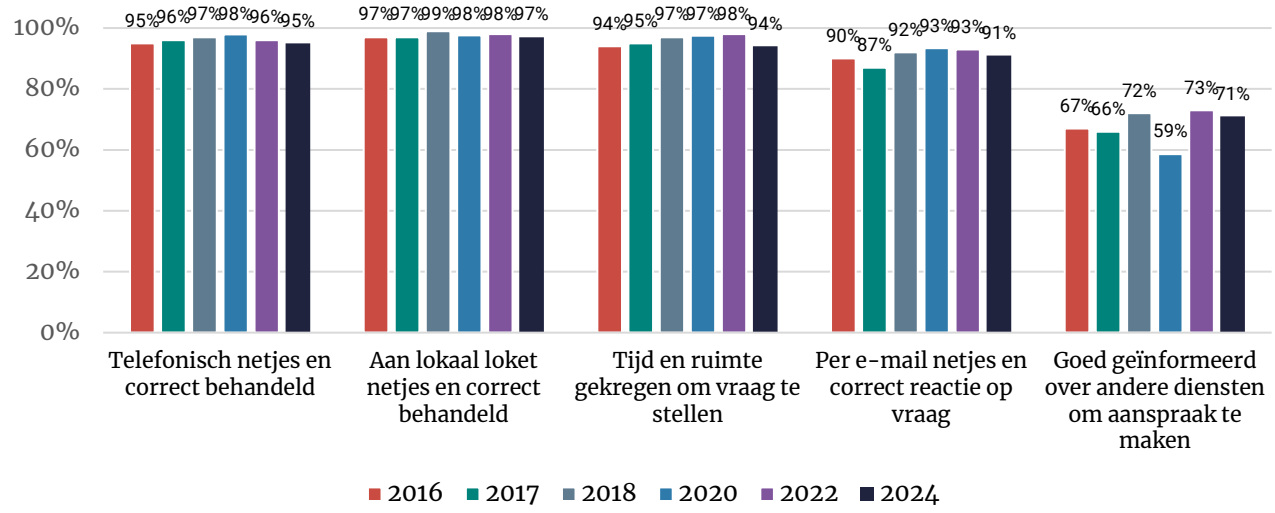
Figuur 5.2 Ontwikkeling beoordeling ISD (gemiddelde rapportcijfers)



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 (91% tot 97%) en geven aan voldoende tijd en ruimte te krijgen om hun vraag te stellen (94%). Sinds de laatste meting in 2022 is er een kleine afname te zien in het aandeel cliënten dat tijd en ruimte heeft gekregen om hun vraag te stellen (van 98% naar 94%). De overige percentages zijn stabiel gebleven in vergelijking met voorgaande meting.

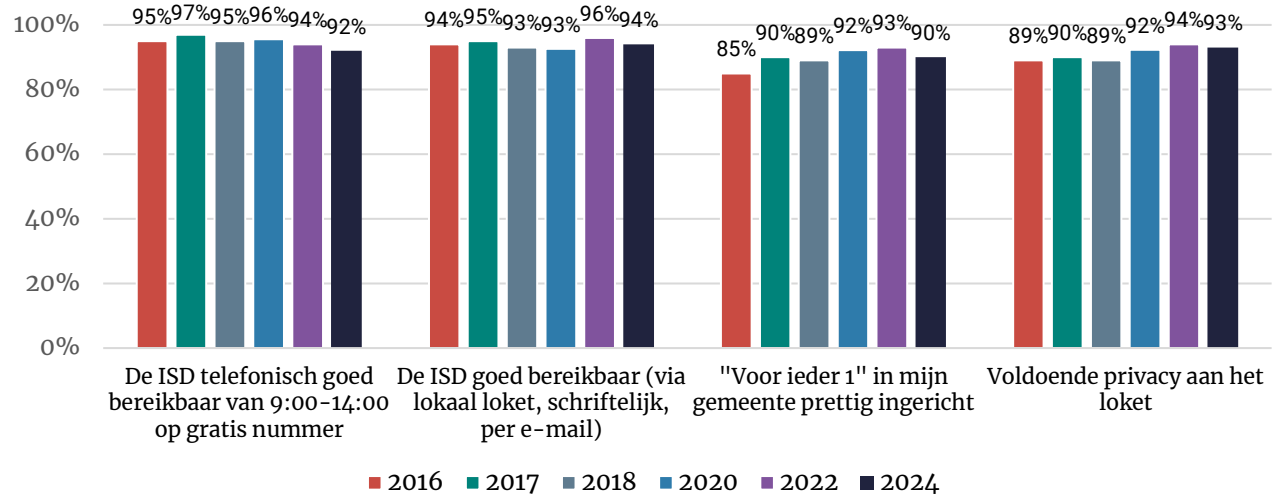
Figuur 5.3 Ontwikkeling klantvriendelijkheid ISD (% ja)



Waardering voor de bereikbaarheid via het loket, schriftelijk en per e-mail stabiel

Bijna alle cliënten in de Bollenstreek zijn tevreden over de bereikbaarheid via het loket of per post/e-mail (94%) en de telefoon (92%). Een ongeveer even grote groep spreekt van voldoende privacy aan het loket (93%). Deze percentages zijn vergelijkbaar met de vorige meting. Negen op de tien vinden het lokale loket prettig ingericht (90%). Dit percentage is afgenomen ten opzichte van de vorige meting (93%) in 2022.

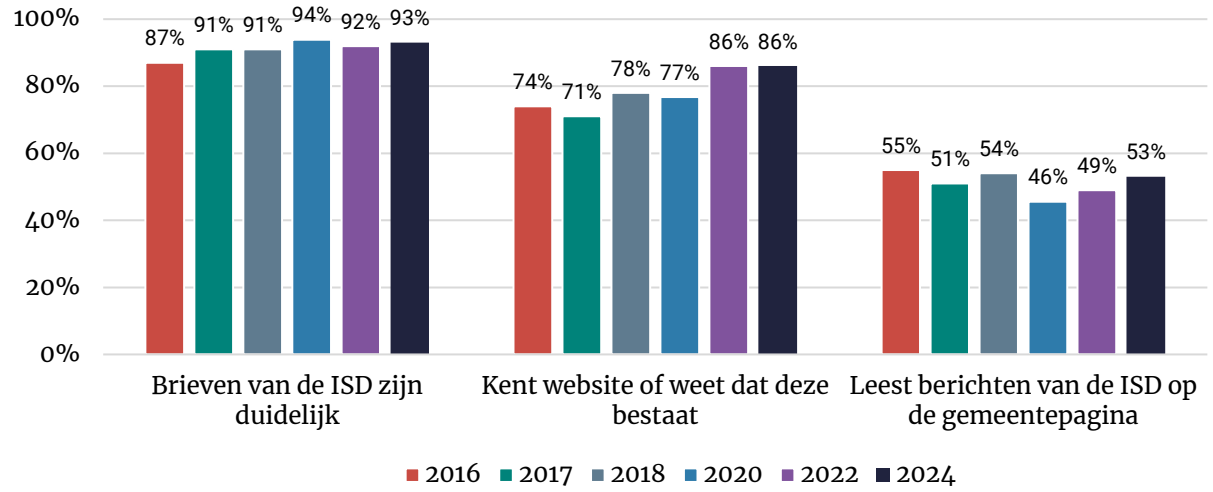
Figuur 5.4 Ontwikkeling bereikbaarheid en loket ISD (% ja)



Toename in lezen van berichten van de ISD op gemeentepagina

Een ruime meerderheid (86%) van de cliënten is bekend met (het bestaan van) de website van de ISD. Dit is vergelijkbaar met 2022 en hoger in vergelijking met eerdere metingen. Iets meer dan de helft (53%) leest berichten van de ISD op de gemeentepagina van de plaatselijke bladen. Dit is toegenomen in vergelijking met 2020 en 2022 en gelijk aan de metingen daarvoor. De duidelijkheid van de brieven die ISD stuurt blijft redelijk stabiel, 93 procent van de cliënten is hierover te spreken in 2024.

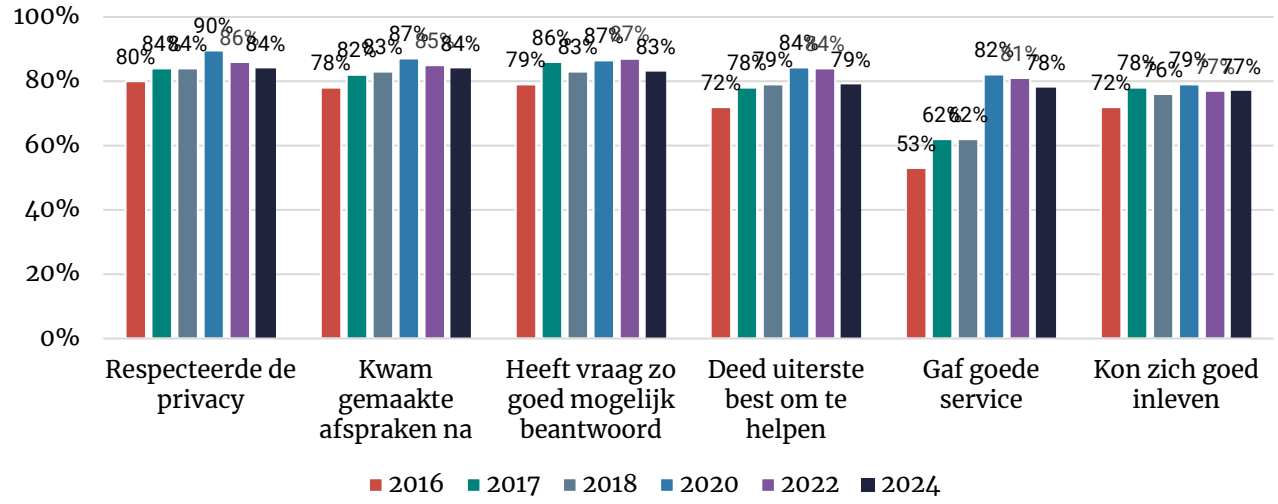
Figuur 5.5 Ontwikkeling informatievoorziening ISD (% ja)



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 (84%), gemaakte afspraken nakomt (84%) en de vraag zo goed mogelijk beantwoordt (83%). Volgens ongeveer acht op de tien deden medewerkers hun uiterste best om te helpen (79%) of zij spreken van een goede service (78%). Meer dan driekwart ervaart een goed inlevingsvermogen van de medewerker (77%). De meeste aspecten zijn redelijk stabiel gebleven na de afgelopen meting. Wel is er in vergelijking met 2022 een kleine afname te zien in het aandeel cliënten dat vindt dat de medewerker de vraag zo goed mogelijk beantwoordde, de medewerker zijn uiterste best deed om te helpen en dat er sprake was van een goede service. Cliënten schulddienstverlening zijn op de meeste onderdelen beter te spreken dan bijstandscliënten en Wmo-cliënten.

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 Bijstand . 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
2024	7,5	7,7	7,8	7,6	7,7

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
2024	7,5	7,7	7,8	7,6	7,7

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
2024	7,4	7,3	7,6	7,5	7,5

Bijstand[1]

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
2024	8,2	8,4	8,7	8,5	8,5

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
2024	8,3	8,4	8,5	8,5	8,5

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
2024	8,1	8,4	8,6	8,4	8,4

[1] *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
2024	7,5	8,2	8,6	8,2	8,2

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
2024	7,7	8,2	8,3	8,4	8,2

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
2024	7,5	8,0	8,3	8,3	8,1

Contactgegevens

Ipsos I&O

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede
053 - 200 52 00

Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 – 308 48 00

Amstelveenseweg 760
1081 JK Amsterdam
020 - 607 07 07

Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen
020-607 07 07