

RESULTATEN: KTO

Klanttevredenheidsonderzoek

Aan het KTO hebben 1017 klanten meegedaan. Voor de Wmo en de PW zijn de resultaten per gemeente bekend. Voor Schulddienstverlening en de Tozo zijn de resultaten indicatief, omdat de aantallen te klein zijn voor een representatief beeld per gemeente.

Acties die we (blijven) inzetten om onze dienstverlening te verbeteren zijn:

- Structureel aandacht voor maatwerk en communicatie: via de website, social media, ISD rubrieken, folders, infographics en persoonlijke brieven/gesprekken met klanten/inwoners. Daarnaast is er aandacht voor de andere diensten van de ISD en Cliëntondersteuning.
- Klachten, signalen en verbeterpunten van de Wmo bespreken we met zorgaanbieders en over de Regiotaxi melden we bij Holland Rijnland.
- Brieven zijn gebaseerd op de sensitieve dienstverlening.
- Aanvragen zo snel mogelijk afhandelen, waarbij we spoedaanvragen voorrang geven.



Algemene klantgerichtheid

ISD Breed	Hillegom
8,1	7,9

Beoordeling medewerkers

ISD Breed	Hillegom
8,0	7,9

Algemene beoordeling ISD

ISD Breed	Hillegom
7,9	8,0



Tozo Totaal ISD

89%

vindt de informatievoorziening over de Tozo duidelijk.

96%

vindt de aanvraag Tozo snel behandeld.

91%

is tevreden over het digitaal aanvragen van de Tozo.

8,4

als rapportcijfer voor het aanvraagproces Tozo.

Beoordeling per regeling

	Algemene klantgerichtheid	Beoordeling medewerkers	Algemene beoordeling ISD
Wmo	7,8 ISD een 7,9	7,8 ISD een 7,9	7,9 ISD een 7,8
Bijstand	8,2 ISD een 8,1	7,8 ISD een 8,2	7,9 ISD een 8,1
SDV*	8,4	8,6	8,4

* Vanwege de lage aantal waarnemingen zijn deze resultaten indicatief van aard.

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

98%

is aan het loket netjes en correct behandeld.

97%

krijgt tijd en ruimte om vragen te stellen.

90%

vindt dat medewerkers de privacy respecteren.

94%

vindt de brieven van de ISD duidelijk.