

College informatiebrief

Onderwerp: resultaten cliëntervaringsonderzoek Bonkelaarhuis 2019

Datum: 21 januari 2020

Portefeuille G.J. Visser-Schlieker

In oktober 2018 opende het Bonkelaarhuis na een lange voorbereidingsperiode haar deuren. Een jaar na de opening wilden we graag weten hoe bezoekers van het Bonkelaarhuis de dienstverlening ervaren. Het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) heeft daarom een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. In het onderzoek zijn zowel bezoekers van het Bonkelaarhuis als cliënten die telefonisch contact opnamen bevraagd.

Goede ervaringen

De algemene ervaring van cliënten met het Bonkelaarhuis is (heel) goed. Het Bonkelaarhuis krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 8,1. Een grote meerderheid van de cliënten van het Bonkelaarhuis is tevreden, zowel over aspecten als wachttijd aan de balie, openingstijden, wachtruimte en toegankelijkheid, als over de medewerk(st)ers in het gebouw. Zowel bezoekers van het gebouw als personen die telefonisch contact opnemen zijn tevreden. Een resultaat om trots op te zijn!

Verbetering ten opzichte van oude situatie

Voor twee derde van de ondervraagden is het Bonkelaarhuis een verbetering ten opzichte van de oude situatie, toen alle organisaties verspreid over de gemeente zaten. Een kwart zegt niet te kunnen beoordelen of het een verbetering is. Een grote meerderheid (82%) vindt het handig dat men met alle vragen op één plek terecht kan.

Aandachtspunten

Natuurlijk komen er ook altijd aandachtspunten naar voren. Aandachtspunt in het gebouw is de privacy aan de balie. Een derde van de ondervraagde bezoekers is hierover niet (geheel) tevreden. Balie en wachtruimte zitten dicht bij elkaar, wat niet iedereen als prettig ervaart. De inhoudelijke bekendheid met het Bonkelaarhuis is niet bij alle cliënten even groot. Bijna twee derde zegt te weten met welke vragen ze bij het Bonkelaarhuis terecht kunnen, slechts 30% zegt ook te weten welke organisaties en diensten in het gebouw zitten. Het voornaamste is overigens dat men weet met welke vragen zij bij het Bonkelaarhuis terecht kunnen, het Startpunt zal iedere inwoner die zich meldt doorverwijzen naar de juiste organisaties en diensten. Andere verbeterpunten die door cliënten worden aangedragen zijn een airco bij warm weer, betere parkeergelegenheid en meer plaats voor kinderwagens bij het consultatiebureau.

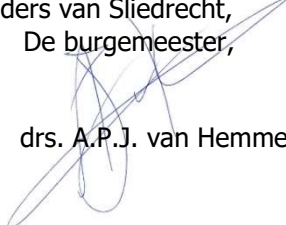
Communicatie Bonkelaarhuis

De afgelopen periode is gewerkt aan de verbetering van de communicatie vanuit het Bonkelaarhuis. De komende maanden zal een nieuwe, gezamenlijke huisstijl gefaseerd ingevoerd worden, waardoor er uiteindelijk als één gezicht vanuit het Bonkelaarhuis gecommuniceerd wordt. Daarnaast gaat binnenkort de nieuwe website van het Bonkelaarhuis de lucht in. De insteek van deze website is vraaggericht. Inwoners die met een vraag op de website komen moeten hier makkelijk de juiste informatie kunnen vinden die hen verder helpt. De bedoeling is dat met deze ontwikkelingen de bekendheid en de vindbaarheid van de diensten die het Bonkelaarhuis biedt verder vergroot worden.

Burgemeester en wethouders van Sliedrecht,
De secretaris, De burgemeester,



N.H. Kuiper mca mcm



drs. A.P.J. van Hemmen