



Clïëntervaringsonderzoek Bonkelaarhuis 2019

Inhoud

1. Conclusies
2. Tevredenheid
3. Stellingen
4. Verbeterpunten

Onderzoeks-
verantwoording



*Aan het onderzoek hebben in
totaal 186 personen
deelgenomen: 173 bezoekers
en 13 personen die telefonisch
contact hadden met het
Bonkelaarhuis.*

In oktober 2018 opende het Bonkelaarhuis in Sliedrecht zijn deuren. In dit gebouw aan het Bonkelaarplein kunnen inwoners terecht met al hun vragen op het gebied van jeugd & gezinshulp, zorg & welzijn en werk & inkomen. Alle instellingen op dit gebied zitten hier samen onder één dak. Een jaar na de opening wil de gemeente Sliedrecht graag weten hoe cliënten 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. De resultaten leest u in deze factsheet.

1 Conclusies

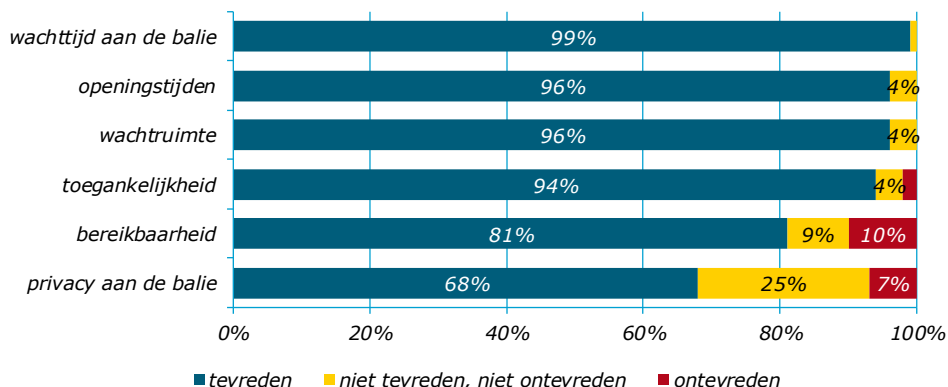
- Een grote meerderheid van de cliënten van het Bonkelaarhuis is tevreden, zowel over aspecten als wachttijd aan de balie, openingstijden, wachtruimte en toegankelijkheid, als over de medewerk(st)ers in het gebouw. Zowel bezoekers aan het gebouw als personen die telefonisch opnamen zijn tevreden.
- Aandachtspunt 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 algemene ervaring van cliënten met het Bonkelaarhuis is (heel) goed. Het Bonkelaarhuis krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 8,1.
- Personen die voor iets anders dan het consultatiebureau komen, zijn over het algemeen iets positiever over het Bonkelaarhuis dan ouders die contact hadden met het consultatiebureau. Deze eerste groep benoemt de ervaring met het Bonkelaarhuis vaker als 'heel goed' en geeft een hoger rapportcijfer. Toch zijn ook ouders die voor het consultatiebureau kwamen goed te spreken over het Bonkelaarhuis.
- 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 echter niet te kunnen beoordelen of het een verbetering is. Wel vindt een grote meerderheid (82%) het handig dat men met alle vragen op één plek terecht kan.
- De inhoudelijke bekendheid met het Bonkelaarhuis is echter 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. De communicatie hierover kan dus verbeterd worden.
- Andere verbeterpunten die door cliënten worden aangedragen zijn een airco bij warm weer, betere parkeergelegenheid en meer plaats voor kinderwagens bij het consultatiebureau.



2 Tevredenheid

In figuur 1 zien we de tevredenheid van de bezoekers van het Bonkelaarhuis over een zestal aspecten. Vrijwel iedereen is tevreden over de wachttijd aan de balie. Ook over de openingstijden, de wachtruimte en de toegankelijkheid van het gebouw is meer dan negen op de tien bezoekers te spreken. Bereikbaarheid scoort iets minder goed vergeleken met de voorgaande aspecten; één op de vijf is hierover niet (geheel) tevreden. Wellicht spelen de werkzaamheden aan het Bonkelaarplein ten tijde van de veldwerkperiode hier mee. Toch is 81% hierover wel tevreden. Privacy aan de balie scoort het minst goed. Een derde van de bezoekers is hierover niet (geheel) tevreden, al heeft twee derde hier geen problemen mee.

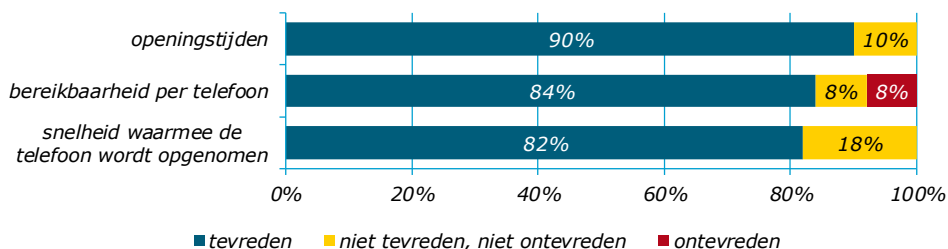
Figuur 1 Hoe tevreden bent u over... (bezoekers)



Toelichting: antwoordcategorie 'weet ik niet' is buiten beschouwing gelaten

Aan de personen die telefonisch contact opnamen met het Bonkelaarhuis hebben we de tevredenheid over drie aspecten uitgevraagd. De meeste mensen zijn tevreden over zowel de openingstijden, de bereikbaarheid per telefoon en de snelheid waarmee de telefoon wordt opgenomen. Vanwege het kleine aantal respondenten in deze groep (n = 13) zijn de percentages in figuur 2 indicatief.

Figuur 2 Hoe tevreden bent u over... (telefoontjes) (indicatief)



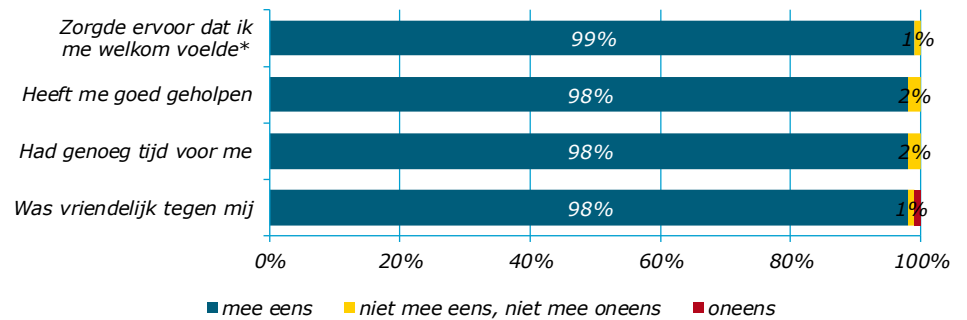
Toelichting: antwoordcategorie 'weet ik niet' is buiten beschouwing gelaten

Tevredenheid over de medewerk(st)er

Ook hebben we gevraagd naar de tevredenheid over de medewerk(st)er van het Bonkelaarhuis met wie men het laatst contact had. Cliënten beoordelen hier de medewerk(st)er met wie zij een afspraak hadden. Indien zij alleen de receptiemedewerkster hebben gesproken, beoordelen zij deze persoon. In figuur 3 zien we dat vrijwel iedereen tevreden is.¹ Slechts een enkeling is niet (geheel) tevreden.

¹ De bezoekers van het Bonkelaarhuis en de personen die telefonisch contact hadden zijn in het vervolg samengenomen in de analyse vanwege het kleine aantal respondenten dat telefonisch contact had.

Figuur 3 Oordeel over de medewerk(st)er

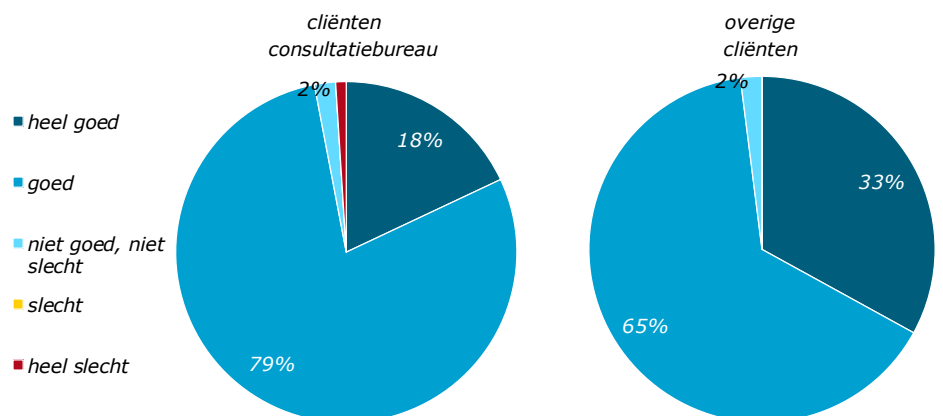


* alleen voorgelegd aan bezoekers, niet aan personen die telefonisch contact opnamen
Toelichting: antwoordcategorie 'weet ik niet' is buiten beschouwing gelaten

Algemene ervaring

Voor bijna iedereen is de algemene ervaring met het Bonkelaarhuis (heel) goed. Slechts één respondent ervaart het Bonkelaarhuis als heel slecht. We zien hier een verschil in de ouders die contact hadden met het consultatiebureau en de groep die contact had met een andere organisatie. In de groep cliënten van het consultatiebureau noemt 18% de algemene ervaring heel goed. Onder overige cliënten ligt dit percentage noemenswaardig hoger, te weten op 33%.

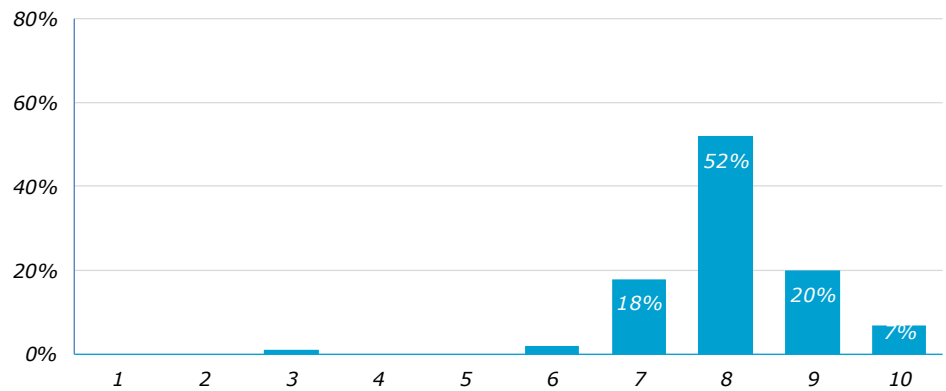
Figuur 4 Algemene ervaring met het Bonkelaarhuis



Rapportcijfer

Het Bonkelaarhuis krijgt een gemiddeld rapportcijfer van een 8,1. Slechts één keer wordt een onvoldoende gegeven. De meeste personen geven een 8, 7% beoordeelt het Bonkelaarhuis zelfs met een 10. Onder ouders die contact hadden met het consultatiebureau ligt het gemiddelde rapportcijfer iets lager dan in de groep die met een andere organisatie contact had (8,0 vs. 8,3).

Figuur 5 Rapportcijfer



Toelichting: antwoordcategorie 'weet ik niet' is buiten beschouwing gelaten

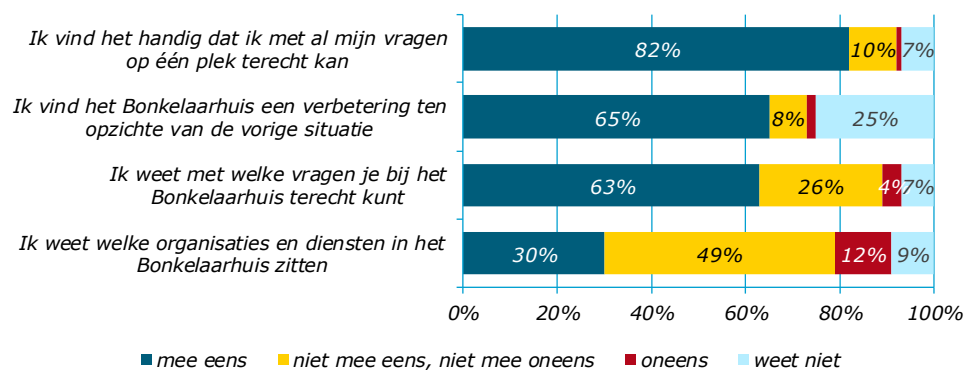
3 Stellingen

In de vragenlijst hebben we een aantal stellingen over het Bonkelaarhuis voorgelegd. Hieruit blijkt dat veel cliënten (82%) het handig vinden dat ze met al hun vragen op één plek terecht kunnen. Twee derde noemt het Bonkelaarhuis een verbetering ten opzichte van de vorige situatie toen alle organisaties verspreid over de gemeente zaten. Een kwart zegt echter niet te kunnen beoordelen of dit een verbetering is of niet.

Niet iedereen is echter even bekend met de organisaties die in het Bonkelaarhuis zitten en met welke vragen je er terecht kunt. Bijna twee derde zegt te weten met welke vragen ze er terecht kunnen, maar slechts drie op de tien weet welke organisaties en diensten in het gebouw zitten.

Ouders die contact hadden met het consultatiebureau zijn minder bekend met de organisaties en diensten in het Bonkelaarhuis dan cliënten die met een andere organisatie contact hadden. Onder ouders die contact hadden met het consultatiebureau is 21% het eens met de betreffende stelling, in de andere groep is dit ruim de helft (53%).

Figuur 6 Stellingen



4 Verbeterpunten

Missen van organisaties / diensten

De meeste respondenten zeggen op dit moment geen organisaties te missen in het Bonkelaarhuis. Zes respondenten doen wel een voorstel voor het toevoegen van een andere organisatie of dienst:

- Landelijke ombudsman
- Lotgenotengroep i.v.m. overlijden, rouwgroep
- Participe
- Samenwerking met de politie
- Sociale raadslieden, belasting, maatschappelijk werker
- SVB

Er worden ook organisaties genoemd die op dit moment al een plek in het Bonkelaarhuis hebben (sociaal raadslieden en maatschappelijk werk). Daarnaast geeft een aantal respondenten aan dat ze deze vraag niet goed kunnen beantwoorden, omdat ze het Bonkelaarhuis niet goed genoeg kennen. Ook hier zien we dus dat niet iedereen bekend is met de organisaties die nu in het gebouw huizen.

Verbeterpunten

Zo'n één op de zes respondenten draagt één of meer verbeterpunten aan voor het Bonkelaarhuis. De verbeterpunten die meerdere malen genoemd worden:

- Betere parkeergelegenheid² (6x genoemd)
- Privacy, de balie en de wachtruimte zitten dicht op elkaar (4x genoemd)
- Airco bij warm weer (4x genoemd)
- Beter kenbaar maken welke organisaties in het Bonkelaarhuis zitten en welke diensten worden aangeboden (4x genoemd)
- Meer plaats voor kinderwagens bij het consultatiebureau (3x genoemd)

Onderzoeksverantwoording

Veldwerk

In de periode van 14 oktober t/m 22 november 2019 hebben de receptiemedewerkers van het Startpunt in het Bonkelaarhuis een korte vragenlijst uitgedeeld aan alle bezoekers die zich bij de balie meldden. Zij werden gevraagd om de vragenlijst ter plekke in te vullen. Bezoekers die weinig tijd hadden of de vragenlijst per ongeluk mee naar huis namen, konden de vragenlijst ook op internet invullen.

Ook cliënten die telefonisch contact opnamen werden gevraagd aan het onderzoek mee te doen. Indien zij hiertoe bereid waren, ontvingen zij per mail een link naar de digitale vragenlijst of een schriftelijke vragenlijst per post. De vragenlijst was voor het grootste deel identiek aan de vragenlijst voor bezoekers.

Respons

In totaal hebben 186 personen de vragenlijst ingevuld: 173 bezoekers en 13 personen die telefonisch contact opnamen³.

De verdeling over de organisatie waarmee men contact had, ziet er als volgt uit:

- | | |
|--|-----|
| • Consultatiebureau: | 107 |
| • Humanitas Home-start: | 1 |
| • Sociale Dienst Drechtsteden: | 19 |
| • Sociaal Team Sliedrecht: | 51 |
| • Stichting Welzijnswerk Sliedrecht: | 21 |
| • Alleen contact met receptiemedewerker: | 5 |

(Sommige respondenten kruisten meer dan één organisatie aan.)



drs. K.F.J. Kuijstermans
drs. E.L. Heering
december 2019

Postbus 619
3300 AP Dordrecht
(078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl

² Mogelijk spelen de werkzaamheden aan het Bonkelaarplein tijdens de veldwerkperiode van het onderzoek hier een rol.

³ Redenen voor het kleine aantal respondenten op de telefonische vragenlijst: niet alle telefoongesprekken met cliënten leenden zich voor de vraag naar deelname aan het onderzoek (bijv. bij een crisis), receptiemedewerkers spraken regelmatig hulpverleners aan de telefoon en bij drukte werd er niet altijd aan gedacht om cliënten om medewerking te vragen.