



# Klanttevredenheid SWA

ONDERZOEK ONDER KLANTEN, 2017

## Inhoud

1. Conclusies
2. Mantelzorg-  
ondersteuning
3. Sociaal Raadslieden
4. Activiteiten

**SWA staat voor Stichting Welzijn Alblasserdam. Deze uitvoeringspartner van de gemeente Alblasserdam zet zich in om de gemeentelijke Wmo-doelen te bereiken. Zij is er dus voor de (kwetsbare) inwoners van het dorp. Zowel de SWA als de gemeente vinden het belangrijk om de waardering en effecten van de SWA goed te monitoren. Vandaar dat zij het Onderzoekcentrum Drechtsteden opdracht gaven om een klanttevredenheidsonderzoek onder inwoners te houden. We vroegen de mening van mantelzorgers, bezoekers van sociaal raadslieden en deelnemers aan activiteiten van de SWA. Hoe tevreden zijn deze klanten over de dienstverlening en ondersteuning door de SWA? U leest het in deze factsheet.**

Met subsidie van de gemeente Alblasserdam zet de SWA zich in voor de leefbaarheid en sociale samenhang in Alblasserdam en vertaalt het Wmo-beleid van de gemeente naar de uitvoering. Een belangrijk onderdeel om de dienstverlening vraaggericht in te kunnen zetten, is een klanttevredenheidsonderzoek. Vandaar dat de SWA en de gemeente het Onderzoekcentrum Drechtsteden gevraagd hebben dit op te zetten en uit te voeren. In deze factsheet leest u de resultaten van dit tevredenheidsonderzoek onder inwoners (klanten)<sup>1</sup>. Dit onderzoek is een 0-meting en geeft de huidige klanttevredenheid weer. Zijn inwoners (klanten) tevreden over de dienstverlening? Vinden zij dat zij goed voorruit geholpen zijn door de SWA? En hebben zij het gevoel dat hun zelfredzaamheid is toegenomen?

De SWA heeft een breed aanbod aan diensten. In het huidige klanttevredenheidsonderzoek komen de diensten aan bod die voor de inwoners het meest relevant zijn, te weten: mantelzorgondersteuning, sociaal raadslieden en activiteiten die de SWA organiseert. Vanwege de totaal verschillende aard en doelgroep van deze diensten, beschrijven we de tevredenheid voor elk van deze diensten apart per hoofdstuk. We beginnen met de belangrijkste conclusies, waarbij we zoveel mogelijk een overkoepelend beeld geven.

## Respons

De hoeveelheid respons op het onderzoek verschilt per type dienst van de SWA.

- *mantelzorgondersteuning*  
39 van de ± 250 geregistreerde mantelzorgers vulden de enquête in; een responspercentage van ±16%. Hiermee zijn de onderzoeksresultaten voor mantelzorgondersteuning indicatief van aard.
- *sociaal raadslieden*  
35 klanten van sociaal raadslieden vulden de enquête in; een responspercentage van ±35%. De onderzoeksresultaten voor sociaal raadslieden zijn hiermee te beschouwen als redelijk representatief voor de totale groep bezoekers van sociaal raadslieden.
- *activiteiten*  
60 deelnemers aan verschillende activiteiten vulden de enquête in; een responspercentage van ±60%. De onderzoeksresultaten voor activiteiten zijn hiermee te beschouwen als representatief voor de totale groep deelnemers aan activiteiten.

<sup>1</sup> In 2018 staat er een tevredenheidsonderzoek op het programma onder vrijwilligers die voor de SWA werken en onder professionele samenwerkingspartners (instanties).

# 1 Conclusies

## Bereikbaarheid<sup>2</sup>

De bereikbaarheid van de SWA is goed volgens de bezoekers van sociaal raadslieden. Zij zijn tevreden over de openingstijden, de snelheid van telefoon opnemen en de snelheid van beantwoorden van telefonische vragen. Alleen de wachttijd op het inloopspreekuur is een aandachtspunt; drie op de tien bezoekers (30%) zijn hier niet (geheel) tevreden over.

## Medewerkers/vrijwilligers

Hoe waarderen klanten de medewerkers/vrijwilligers? Over het algemeen zijn de klanten zeer positief over de medewerker(s)/vrijwilliger(s) met wie zij contact hadden. Zo vinden vrijwel alle klanten de medewerker/vrijwilliger aardig en deskundig en zeggen dat zij dingen goed kunnen uitleggen. Daarnaast is er voor *mantelzorgondersteuning* één aandachtspunt. Dat betreft de hoeveelheid tijd die de medewerker heeft. Eén op de vijf mantelzorgers kan niet volmondig zeggen dat de medewerker genoeg tijd voor hen had (18%) en is daarnaast niet geheel tevreden over de snelheid waarmee de medewerker hun vraag beantwoordt (17%). Aandachtspunt bij *activiteiten* is dat er volgens één op de vijf deelnemers (enige) verbetering mogelijk is bij de docent voor wat betreft het zorgen voor een goede sfeer tijdens de activiteit (21%) en ervoor zorgen dat de activiteit leuk is (16%)<sup>3</sup>. De bezoekers van *sociaal raadslieden* zijn alléén maar positief over de medewerker (vrijwilliger) die hen hielp; hierbij zijn dan ook geen aandachtspunten te noemen.

## Ontvangen ondersteuning<sup>4</sup>

De zorgmaatschappij is aan het veranderen; inwoners krijgen steeds meer inspraak en autonomie, maar er wordt ook meer verwacht van inwoners qua zelfstandigheid en zelfredzaamheid. We gaan naar een maatschappij van 'zorgen voor', naar 'zorgen dat'. De SWA-medewerkers moeten steeds meer een beroep doen op de eigen kracht en het sociaal netwerk van de klanten. Hoe valt dit bij klanten? Zijn zij tevreden over de ondersteuning die zij van de SWA ontvangen? Het merendeel van de klanten is hier inderdaad tevreden over, in het bijzonder de klanten van sociaal raadslieden. Wel vinden zo'n drie op de tien mantelzorgers en bezoekers van sociaal raadslieden dat de SWA hen méér zou moeten helpen om hun problemen op te lossen. De helft van de mantelzorgers en één derde van de klanten van sociaal raadslieden vindt dat zij (best) te veel zelf moesten doen van de SWA, de rest vindt van niet. Daarnaast zeggen de helft van de mantelzorgers en acht op de tien bezoekers van sociaal raadslieden (79%) dat zij zich nu, dankzij de hulp van de SWA, zelfstandiger voelen.

Vanuit het oogpunt van werken aan zelfstandigheid, lijkt dit erop te duiden dat de medewerkers van de SWA inderdaad steeds meer overlaten aan de eigen kracht en het eigen sociaal netwerk van de klant. Dit leidt momenteel echter (nog) niet tot een negatief effect op de overall tevredenheid over de ontvangen ondersteuning. Wel is het zo, dat de mantelzorgers die vinden dat zij echt te veel zelf moesten doen, minder tevreden zijn over de ontvangen ondersteuning (dit speelt niet bij klanten van sociaal raadslieden). Maar over alle klanten bezien, is de tevredenheid nog steeds goed.

## Houding t.o.v. zelfstandigheid en hulp uit eigen netwerk<sup>5</sup>

In hoeverre is de veranderde zorgmaatschappij al geïntegreerd en geaccepteerd onder inwoners? Een groot deel van de mantelzorgers (88%) en klanten sociaal raadslieden (71%) vinden het fijn om hun zaken zoveel mogelijk zelf te regelen. Daarnaast is er geen negatieve houding tegenover de optie om, indien nodig, hulp te krijgen van een vrijwilliger; de helft van de mantelzorgers en zeven op de tien klanten van sociaal raadslieden (68%) vinden dit prima. Wel heeft een aanzienlijk deel hierover nog geen duidelijke mening gevormd. Over het inzetten van het eigen sociaal netwerk zijn de meningen nog verdeeld. Zo'n één op de tien ziet het niet zitten dat buurtbewoners elkaar hulp moeten bieden; daarnaast heeft ook hier een groot deel nog geen mening gevormd. Dit laatste geldt ook voor het helpen van vrienden. Hulp aan familieleden vinden zes op de tien mantelzorgers (61%) niet meer dan normaal, maar dit is slechts het geval voor één derde van de klanten van sociaal raadslieden (32%). Kortom, op het gebied van inzetten van het eigen sociaal netwerk is nog wel wat te winnen aan acceptatie onder de inwoners.

<sup>2</sup> Gezien de aard van de dienstverlening, komen mantelzorgers en deelnemers aan activiteiten minder vaak langs bij de SWA op kantoor en hebben zij minder vaak contact via telefoon of mail. Vandaar dat de bereikbaarheid voor hen minder relevant is en we hen hier niet noemen.

<sup>3</sup> Niet bekend is of dit betrekking heeft op één bepaalde docent of op meerdere docenten.

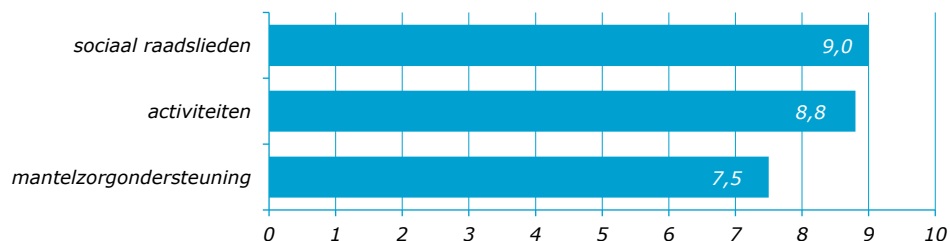
<sup>4</sup> Hierover is alleen de mening gevraagd van mantelzorgers en bezoekers van sociaal raadslieden.

<sup>5</sup> idem

## Totaaloordeel

Het totaaloordeel over de manier waarop de SWA ondersteuning biedt of over de activiteit waaraan deelnemers meedoen, hebben de klanten weergegeven in een rapportcijfer. Het gemiddeld rapportcijfer loopt uiteen van een 7,5 voor mantelzorgondersteuning tot een 9,0 voor sociaal raadslieden.

Figuur 1 Gemiddeld rapportcijfer voor de manier waarop de SWA ondersteuning biedt of voor de activiteit



## Bekendheid totale dienstenaanbod SWA

In hoeverre is het totale dienstenaanbod van de SWA bekend bij inwoners (klanten)<sup>6</sup>? Dit verschilt nogal per type dienst en per klantengroep, maar over het algemeen is hier nog ruimte voor verbetering. Tenminste, als het doel een volledige bekendheid is. Het is namelijk uiteraard vooral van belang dat iemand pas op het moment dat hij/zij een bepaalde dienst nodig heeft, ofwel weet dat de SWA die aanbiedt, ofwel er makkelijk achter kan komen dat hij/zij hiervoor bij de SWA terecht kan.

De bekendheid is momenteel het grootst voor vrijwilligersondersteuning (zes op de tien (58%) mantelzorgers en bezoekers van sociaal raadslieden denken dat de SWA dit aanbiedt). Ook scoort de bekendheid van activiteiten aardig onder bezoekers van sociaal raadslieden (de helft denkt dat de SWA dit aanbiedt). Met name de bewonersondersteuning en mantelzorgondersteuning zijn minder bekend (slechts bij zo'n drie à vier op de tien klanten). Verder valt op dat de deelnemers aan activiteiten wat minder goed op de hoogte zijn van het totale SWA-dienstenaanbod (zo'n zeven op de tien zijn er *niet* van op de hoogte).

Aan de mantelzorgers hebben we ook gevraagd naar de bekendheid met de verschillende onderdelen van mantelzorgondersteuning. Acht op de tien mantelzorgers zijn bekend met de mantelzorgwaardering (bonnenboekje) en negen op de tien met de ondersteuning in de vorm van persoonlijke gesprekken en bijeenkomsten. De respijtpool is een stuk minder bekend; drie kwart van de mantelzorgers weet niet dat de SWA dit in haar dienstenaanbod heeft.

## Hoe komen inwoners bij de SWA terecht?

Hoe weten inwoners dat zij met hun vraag/ondersteuningsbehoefte bij de SWA moeten zijn? Zij horen dit verreweg het meest via-via, dus via familie, vrienden en bekenden. Daarnaast is er een bescheiden rol voor zorgaanbieders en voor huis-aan-huis bladen (vooral voor mantelzorgondersteuning en sociaal raadslieden). Het internet/de website speelt geen rol van betekenis in de toeleiding naar de SWA; vrijwel niemand zocht op internet.<sup>7</sup> Overigens is de website van de SWA<sup>8</sup> wel voor andere doeleinden van belang. Eén derde van de mantelzorgers (32%) en één op de vijf bezoekers van sociaal raadslieden (20%) heeft de website wel eens bekeken (onder deelnemers aan activiteiten is dit slechts één op de tien (8%)). De toeleiding naar de SWA is met name voor mantelzorgers een aandachtspunt, aangezien één derde het nog niet zo makkelijk vond om erachter te komen dat zij bij de SWA terecht kunnen.

<sup>6</sup> We hebben de respondenten de verschillende diensten van de SWA voorgelegd met daarbij de vraag of zij denken dat de SWA deze diensten aanbiedt. De dienst waarvan zij zelf gebruik maakten hebben we uiteraard uitgezonderd; het gaat om de bekendheid met de overige diensten uit het totale dienstenaanbod.

<sup>7</sup> Niet bekend is of dit samenhangt met beperkte computervaardigheden of beschikbaarheid tot apparatuur om het internet op te gaan (computer/tablet/smartphone e.d.).

<sup>8</sup> De SWA heeft sinds half juni 2017 een vernieuwde website.

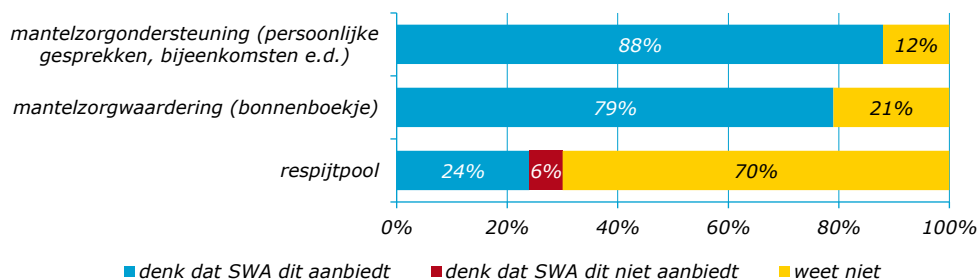
## 1 Mantelzorgondersteuning

Mantelzorgers kunnen zich bij de SWA registreren. Zij krijgen dan een (digitale) nieuwsbrief en kunnen terecht voor ondersteuning, bijvoorbeeld persoonlijke gesprekken, cursussen/trainingen of bijeenkomsten met andere mantelzorgers. Ook organiseert de SWA in de week van de mantelzorg allerlei activiteiten en ontvangen de mantelzorgers een bonnenboekje als blijk van mantelzorgwaardering. We vroegen de ongeveer 250 geregistreerde mantelzorgers<sup>9</sup> naar hun mening over de dienstverlening door de SWA. De vragenlijst is door 39 mantelzorgers ingevuld (dit is een responspercentage van zo'n 16%). Vanwege het beperkt aantal respondenten voor mantelzorgondersteuning (zowel absoluut als procentueel) zijn de uitkomsten voor mantelzorgondersteuning indicatief van aard.

### Bekendheid en bereikbaarheid

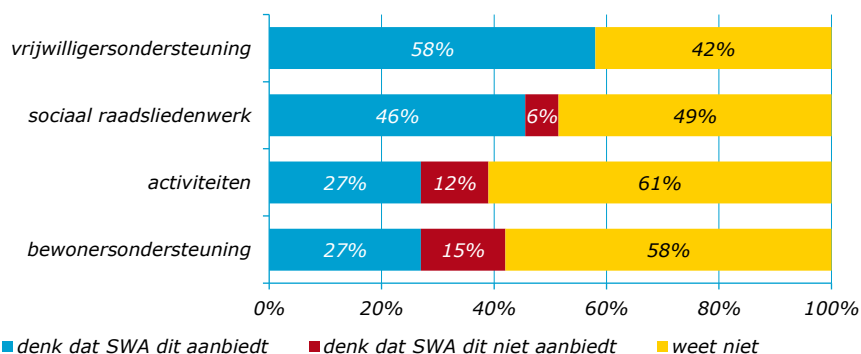
In hoeverre zijn mantelzorgers bekend met het dienstenaanbod van de SWA? Wat het aanbod aan mantelzorgondersteuning betreft, zijn acht op de tien mantelzorgers (79%) bekend met de mantelzorgwaardering (bonnenboekje) en negen op de tien (88%) met de ondersteuning in de vorm van persoonlijke gesprekken en bijeenkomsten. De respijtpool is een stuk minder bekend; drie kwart van de mantelzorgers weet niet dat de SWA dit in haar dienstenaanbod heeft.

Figuur 2a Bekendheid aanbod mantelzorgondersteuning SWA



Van de overige onderdelen uit het totale SWA aanbod, is vrijwilligersondersteuning het meest bekend; zes op de tien mantelzorgers denken dat de SWA dit aanbiedt. De bewonersondersteuning en de mogelijkheid om aan activiteiten mee te doen, zijn het minst bekend (beide bij een kwart).

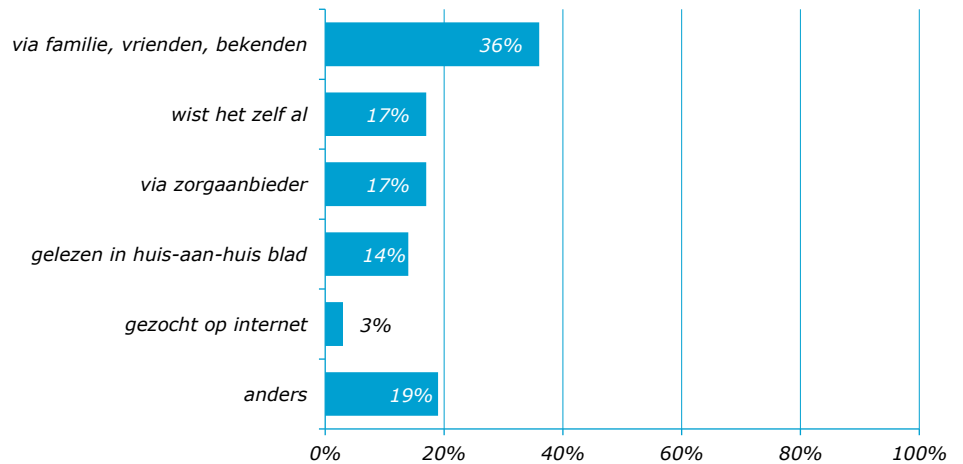
Figuur 2b Bekendheid overig aanbod SWA



Hoe komen mantelzorgers er achter dat zij bij de SWA terecht kunnen? Zij horen dit met name van familie, vrienden of bekenden (36%). Een (klein) deel heeft dit gehoord van een zorgaanbieder (17%) of heeft het gelezen in een huis-aan-huis blad (14%). Vrijwel niemand heeft hiernaar gezocht via internet.

<sup>9</sup> Dit aantal is een schatting van de SWA.

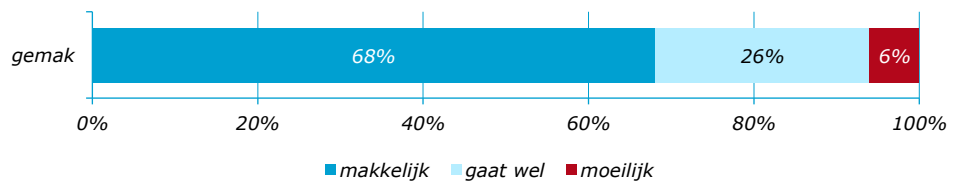
Figuur 3 Hoe wist mantelzorgers dat hij bij de SWA terecht kon?



Toelichting: in de categorie 'anders' worden uiteenlopende dingen genoemd; elk aspect door een enkele respondent.

Voor twee derde van de mantelzorgers was het geen probleem om erachter te komen dat zij bij de SWA terecht konden. Een derde vond dit nog niet zo heel makkelijk.

Figuur 4 Gemak waarmee mantelzorger erachter kwam dat hij met z'n vraag bij de SWA moest zijn

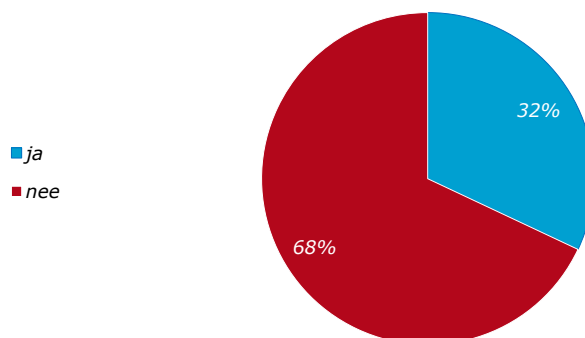


Toelichting: bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/geen antwoord 21%

Een derde van de mantelzorgers heeft de website van de SWA wel eens bekeken.

Dit komt neer op een beperkt aantal respondenten die wat kunnen zeggen over hoe makkelijk zij het vonden om informatie te vinden op de website van de SWA. Van de 10 respondenten die hier wat over konden zeggen, konden er zeven de informatie makkelijk vinden; drie respondenten hadden er wat meer moeite mee.

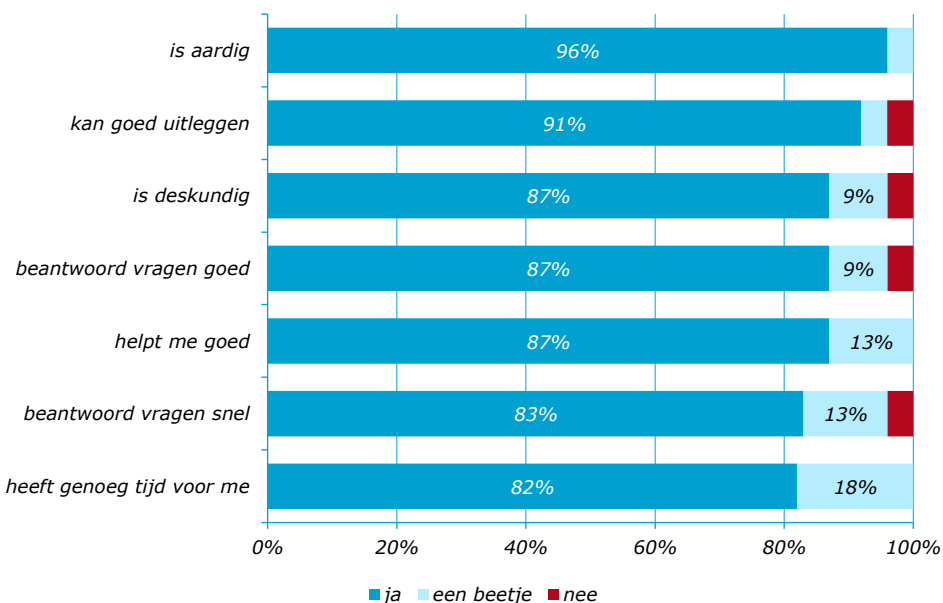
Figuur 5 Website bekeken?



## Medewerkers SWA mantelzorgondersteuning

De medewerker van de SWA met wie de mantelzorgers contact hebben gehad, wordt over het algemeen positief beoordeeld. Vrijwel alle mantelzorgers vinden de SWA medewerker aardig en negen op de tien mantelzorgers vinden dat de medewerker goed kan uitleggen, deskundig is, vragen goed kan beantwoorden en goed helpt. Het enige aandachtspunt heeft te maken met de hoeveelheid tijd die de medewerker heeft. Eén op de vijf mantelzorgers (18%) kan niet volmondig zeggen dat de SWA medewerker genoeg tijd voor hen had. Dit geldt ook voor de snelheid waarmee de medewerker vragen beantwoordt (17%), wat waarschijnlijk ook samenhangt met gebrek aan tijd.

Figuur 6 Oordeel over medewerker SWA mantelzorgondersteuning

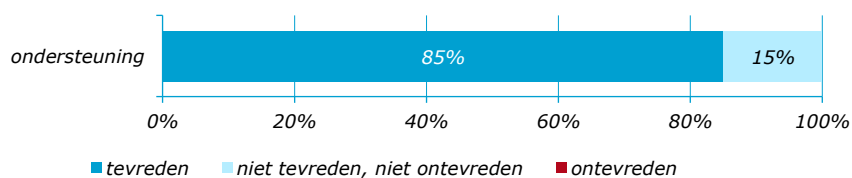


Toelichting: op het aspect 'is aardig' was het percentage weet niet/nvt/geen antwoord 24%, op de overige aspecten in deze grafiek was dit 38%.

## Ontvangen ondersteuning

De ondersteuning die de SWA geeft, stemt 85% van de mantelzorgers tevreden. Eén op de zes mantelzorgers is 'niet tevreden, niet ontevreden'. Twee respondenten lichten toe waarom zij niet geheel tevreden zijn. Zij geven aan dat de medewerker hen niet zelf kan helpen en slechts doorverwijst; maar daarmee zijn zij niet genoeg geholpen; zij vinden het moeilijk om het verder zelf uit te zoeken of zeggen tegen andere hobbels op te lopen.

Figuur 7 Tevredenheid over de ondersteuning die mantelzorgers van de SWA krijgen

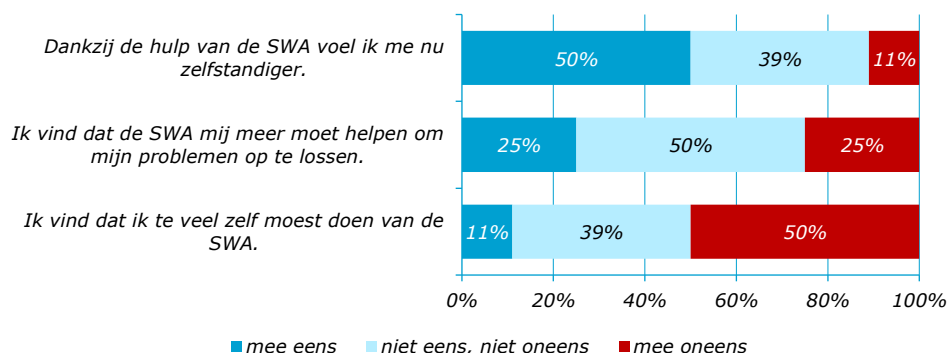


Toelichting: op deze vraag was het percentage weet niet/nvt/geen antwoord 30%

De zorgmaatschappij is aan het veranderen; inwoners krijgen steeds meer inspraak en autonomie, maar er wordt ook meer verwacht van inwoners qua zelfstandigheid en zelfredzaamheid. We gaan naar een maatschappij van 'zorgen voor', naar 'zorgen dat'. De SWA-medewerkers moeten steeds meer een beroep doen op de eigen kracht en het sociaal netwerk van de klanten. Hoe valt dit bij de mantelzorgers? Hoe tevreden zijn zij nu over de ondersteuning die zij van de SWA ontvangen?

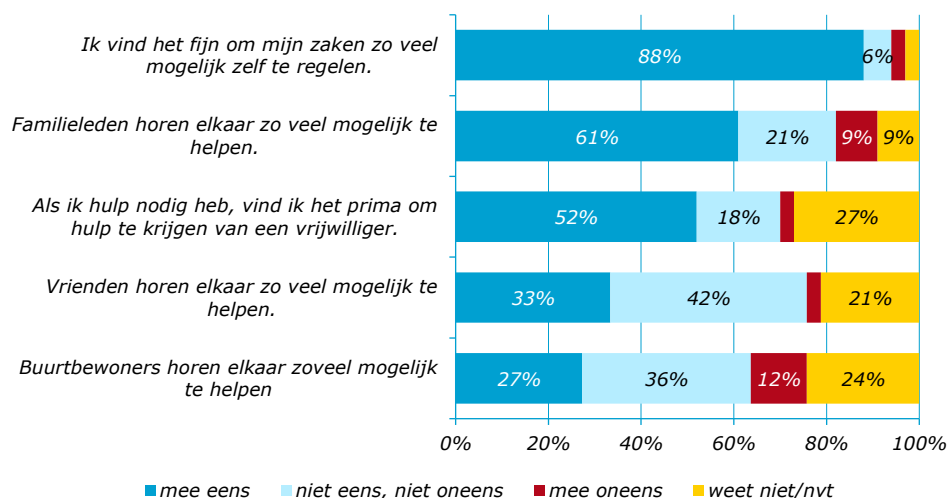
De helft van de mantelzorgers voelt zich dankzij de hulp van de SWA zelfstandiger. Een kwart ziet graag dat de SWA méér zou doen om te helpen. Echter, slechts één op de tien vindt dat hij té veel zelf moest doen van de SWA.

Figuur 8 Oordeel over door SWA ontvangen hulp



In hoeverre is de veranderde zorgmaatschappij al geïntegreerd en geaccepteerd onder inwoners? Maar liefst negen op de tien mantelzorgers vinden het fijn om hun zaken zo veel mogelijk zelf te regelen. De meningen over wie elkaar hulp dienen te bieden lopen uiteen. Zes op de tien mantelzorgers vinden dat familieleden elkaar zo veel mogelijk horen te helpen; één op de tien vindt echter van niet. Hulp geven aan (of krijgen van) buurtbewoners en vrienden is nog niet erg ingeburgerd; zo'n drie op de tien mantelzorgers vinden dit vanzelfsprekend, maar de rest denkt hier anders over of weet het niet zo goed.

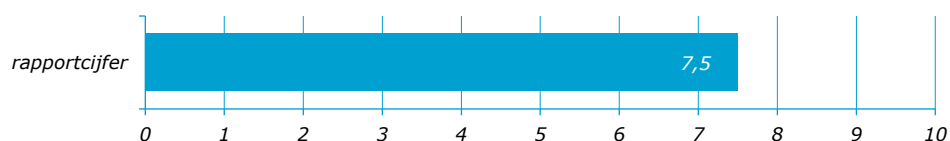
Figuur 9 Houding t.o.v. zelfstandigheid en hulp uit eigen netwerk



### Totaaloordeel en verbeter suggesties

Mantelzorgers geven hun totaaloordeel over de manier waarop de SWA hen ondersteunt weer in het gemiddeld rapportcijfer 7,5.

Figuur 10 Gemiddeld rapportcijfer voor de manier waarop de SWA ondersteuning biedt



We vroegen de mantelzorgers ook naar verbeterpunten voor de SWA. Zeven respondenten droegen een verbeterpunt aan. Drie daarvan hadden te maken met pro-actiever zijn (o.a. in het contact naar de mantelzorger toe, bijvoorbeeld na een contact nog eens actief informeren naar hoe het gaat). De overige suggesties liepen uiteen en werden elk slechts door één respondent genoemd.

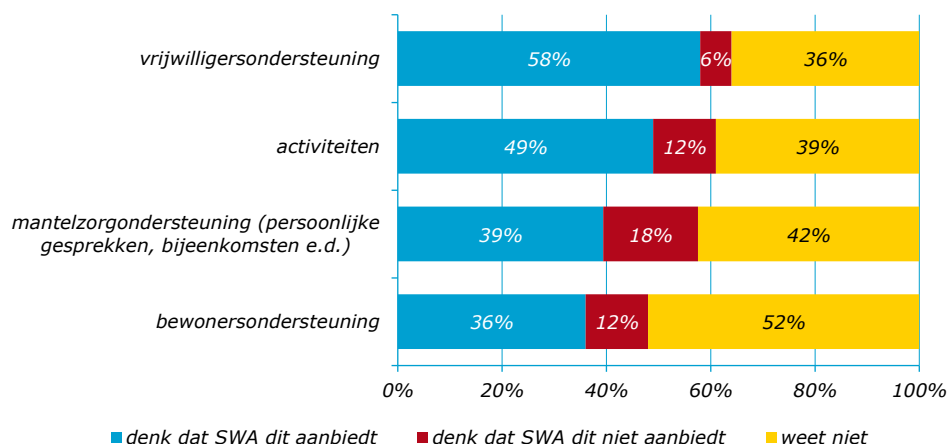
## 2 Sociaal raadslieden

Inwoners van Alblasserdam kunnen op het inloopspreekuur terecht bij vrijwilligers van sociaal raadslieden die informatie en advies geven over bijvoorbeeld werk, belastingen, uitkeringen, zorg en wonen. Ook helpen de vrijwilligers bij het invullen van formulieren voor instanties. De bezoekers van sociaal raadslieden zijn merendeels kwetsbare inwoners, die er zelf niet uitkomen als zij zaken met instanties moeten regelen. In de periode half april t/m half juni is aan de bezoekers aan sociaal raadslieden na afloop van hun bezoek gevraagd om aan het tevredenheidsonderzoek mee te doen. Van de ongeveer 100 bezoekers<sup>10</sup> in deze periode, deden 35 bezoekers aan het onderzoek mee (een responspercentage van ±35%).

### Bekendheid en bereikbaarheid

In hoeverre zijn de bezoekers van sociaal raadslieden, een kwetsbare groep, op de hoogte van het totale aanbod van de SWA? Zes op de tien (58%) denken dat de SWA vrijwilligersondersteuning aanbiedt en de helft (49%) denkt dit over activiteiten. Voor bewonersondersteuning (39%) en mantelzorgondersteuning (36%) ligt de bekendheid lager.

Figuur 11 Bekendheid aanbod SWA

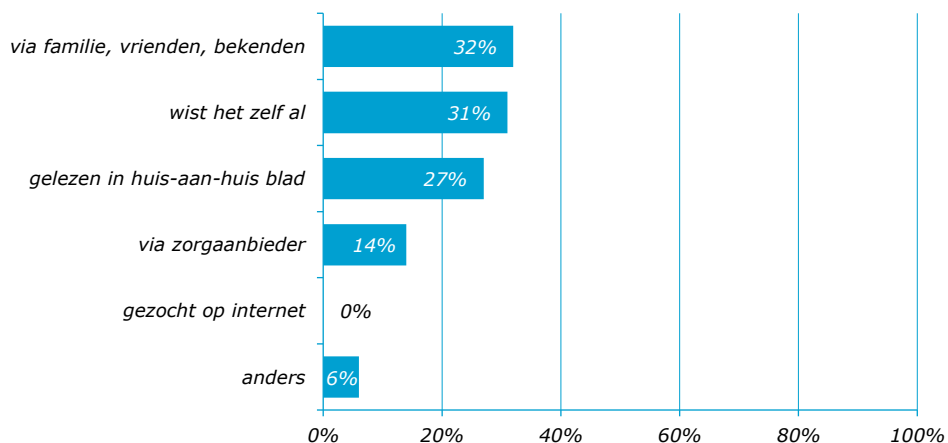


Hoe komen bezoekers van sociaal raadslieden er achter dat zij bij de SWA terecht kunnen? Zij horen dit met name van familie, vrienden of bekenden (32%) of lezen het in een huis-aan-huis blad (27%). Een (klein) deel heeft dit gehoord van een zorgaanbieder (14%). Vrijwel niemand heeft hiernaar gezocht via internet.

<sup>10</sup> Dit aantal is een schatting van de SWA.



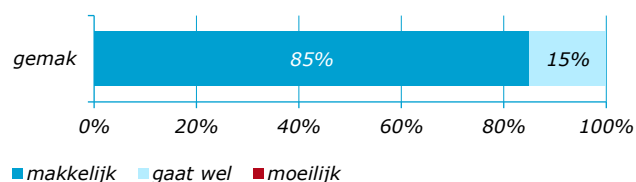
Figuur 12 Hoe wist bezoeker sociaal raadslieden dat hij bij de SWA terecht kon?



Toelichting: in de categorie 'anders' worden uiteenlopende dingen genoemd; elk aspect door een enkele respondent.

De meeste bezoekers geven aan dat zij er makkelijk achter kwamen dat ze bij de SWA moesten zijn met hun vraag. Eén op de zes vond dit nog niet zo heel makkelijk.

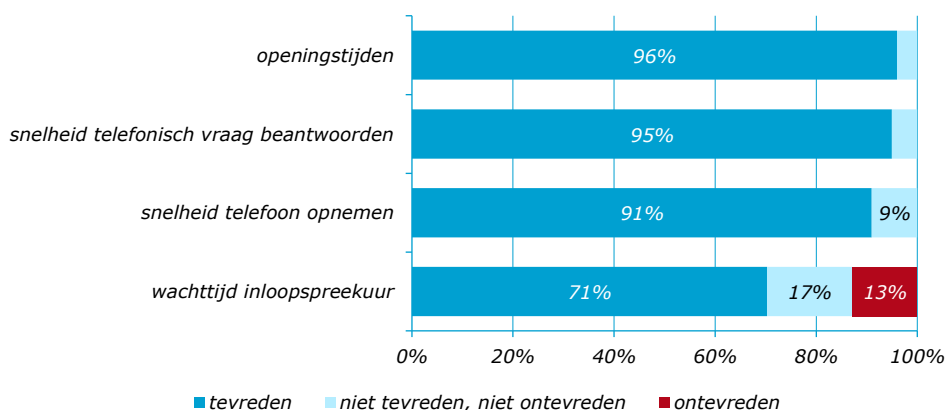
Figuur 13 Gemak waarmee bezoeker sociaal raadslieden erachter kwam dat hij met z'n vraag bij de SWA moest zijn



Toelichting: bij deze vraag was het percentage weet niet/nvt/geen antwoord 21%

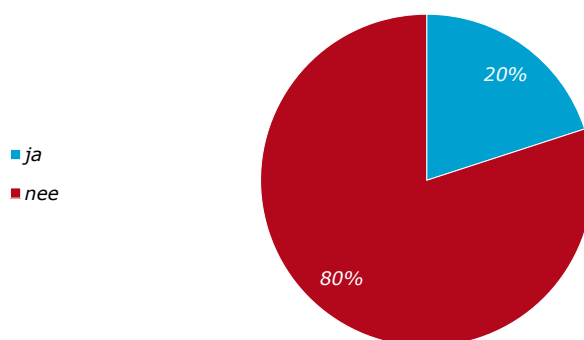
Over de bereikbaarheid van de SWA zijn de bezoekers van sociaal raadslieden positief. Negen op de tien bezoekers zijn tevreden over de openingstijden, de snelheid van telefoon opnemen en de snelheid waarmee telefonische vragen beantwoord worden. Alleen de wachttijd op het inloopspreekuur scoort wat lager; één op de tien bezoekers (13%) is hier ontevreden over en nog eens één op de zes (17%) is 'niet tevreden, niet ontevreden'.

Figuur 14 Bereikbaarheid SWA



Eén op de vijf bezoekers van sociaal raadslieden heeft de website van de SWA wel eens bekeken. (Dit komt neer op een te klein aantal respondenten om wat te kunnen zeggen over het gemak waarmee zij informatie kunnen vinden op de website van de SWA.)

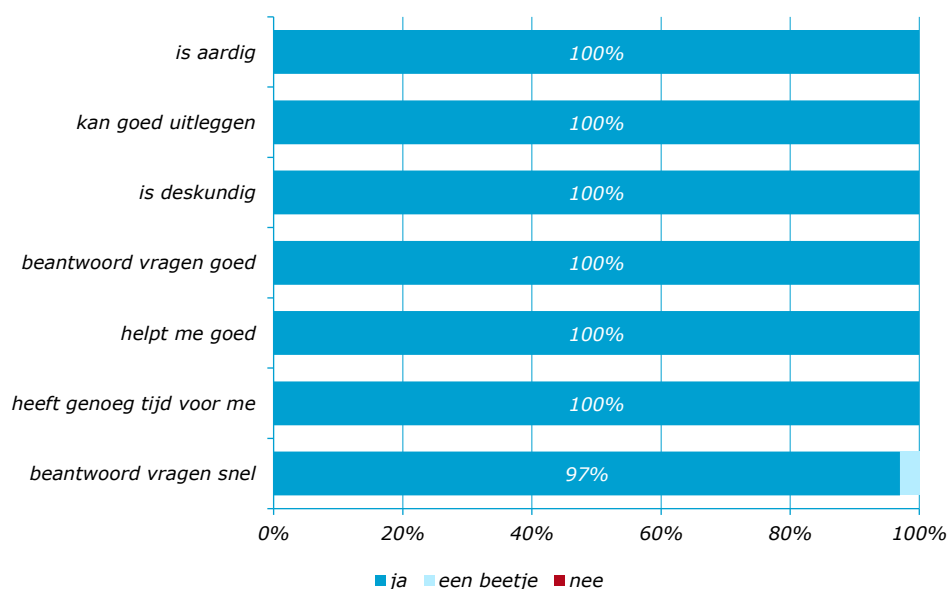
Figuur 15 Website bekeken?



### Medewerkers SWA sociaal raadsliden

De medewerkers van de sociaal raadsliden worden alleen maar positief beoordeeld. Bezoekers vinden hen aardig, deskundig en meer. Zie figuur 16.

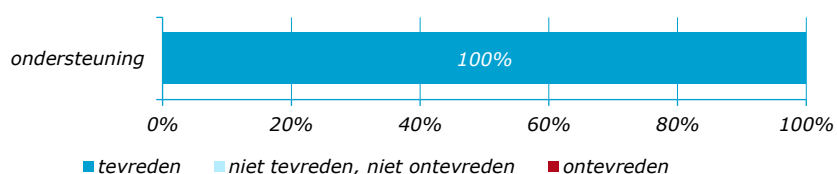
Figuur 16 Oordeel over medewerker sociaal raadsliden



### Ontvangen ondersteuning

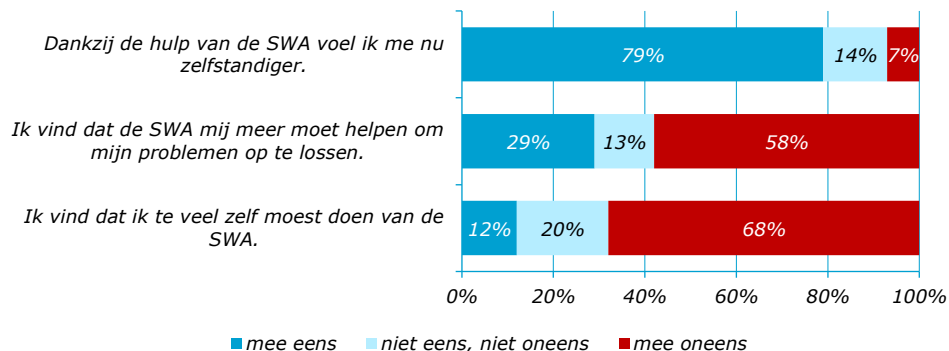
Alle bezoekers van sociaal raadsliden zijn tevreden over de ondersteuning die ze hebben gekregen.

Figuur 17 Tevredenheid over de ondersteuning die bezoekers sociaal raadsliden hebben gekregen



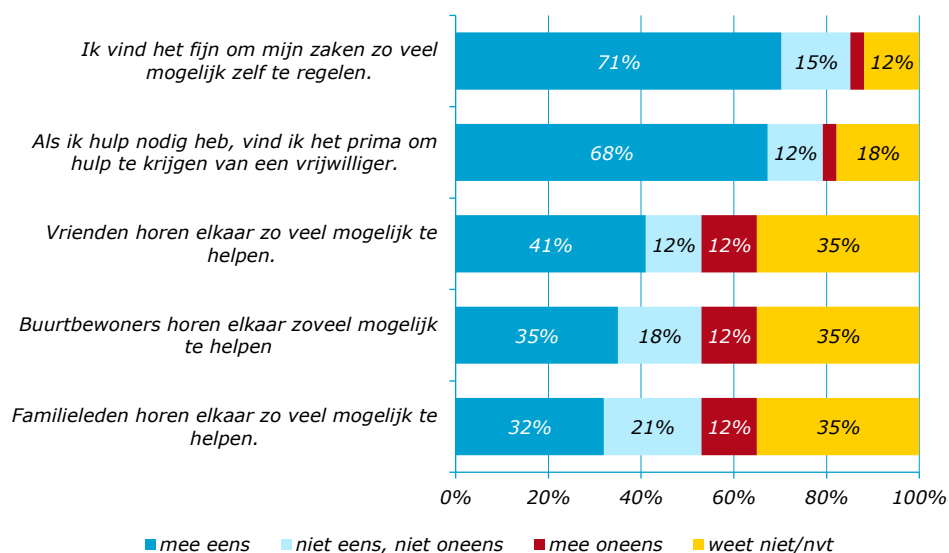
De zorgmaatschappij is aan het veranderen, waardoor de SWA-medewerkers steeds meer een beroep moeten doen op de eigen kracht en het sociaal netwerk van de klanten. Hoe valt dit bij de bezoekers van sociaal raadsliden? Hoe tevreden zijn zij over de ondersteuning die zij van de SWA ontvangen? Acht op de tien bezoekers van sociaal raadsliden (79%) zeggen zich dankzij deze hulp nu zelfstandiger te voelen. Drie op de tien (29%) zien graag dat de SWA meer zou doen om te helpen bij hun problemen. Echter, slechts één op de tien (12%) vindt dat hij te veel zelf moest doen van de SWA.

Figuur 18 Oordeel over door SWA ontvangen hulp



In hoeverre is de veranderde zorgmaatschappij al geïntegreerd en geaccepteerd onder inwoners? Zeven op de tien bezoekers van sociaal raadlieden (71%) zeggen het fijn te vinden om zo veel mogelijk zaken zelf te regelen. De meningen over wie elkaar hulp dienen te bieden, lopen uiteen. Slechts één derde vindt dat familieleden en buurtbewoners elkaar zoveel mogelijk horen te helpen. Wel vindt een aanzienlijk deel (68%) het prima om hulp te krijgen van een vrijwilliger.

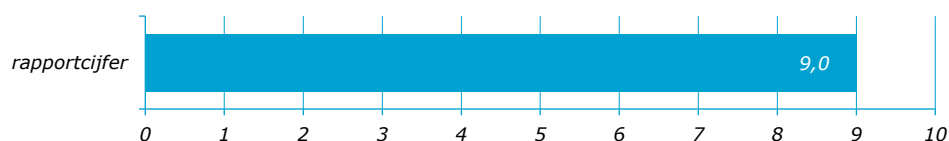
Figuur 19 Houding t.o.v. zelfstandigheid en hulp uit eigen netwerk



### Totaaloordeel en verbeteringsuggesties

Bezoekers van sociaal raadlieden zijn zeer tevreden over de manier waarop de SWA hen ondersteunt. Zij geven hiervoor maar liefst gemiddeld een 9,0 als rapportcijfer.

Figuur 20 Gemiddeld rapportcijfer voor de manier waarop de SWA ondersteuning biedt



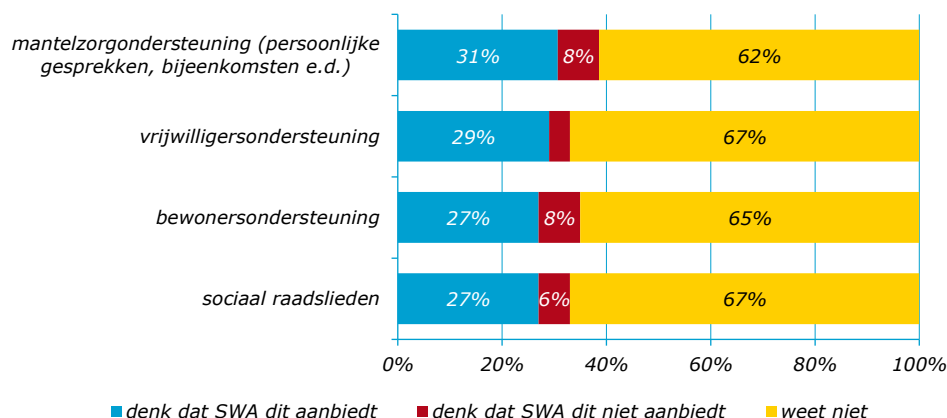
### 3 Activiteiten

De SWA biedt verscheidene (bewegings)activiteiten aan, om met name de ouder wordende inwoners te stimuleren om zo lang mogelijk actief en fit te blijven en een sociaal netwerk te onderhouden. Inwoners kunnen tegen betaling periodiek (bijvoorbeeld wekelijks) deelnemen aan activiteiten zoals yoga, dansen en fietsen. De activiteiten worden begeleid door een gediplomeerd docent die de SWA hiervoor inhuurt. De SWA heeft met name een faciliterende rol op dit gebied. In de periode half april t/m half juni hebben de docenten aan de deelnemers verzocht om aan het tevredenheidsonderzoek mee te doen. Van de ongeveer 100 deelnemers in totaal, vulden 60 deelnemers van verschillende cursussen de vragenlijst (thuis) in (een responspercentage van zo'n 60%).

#### Bekendheid en bereikbaarheid

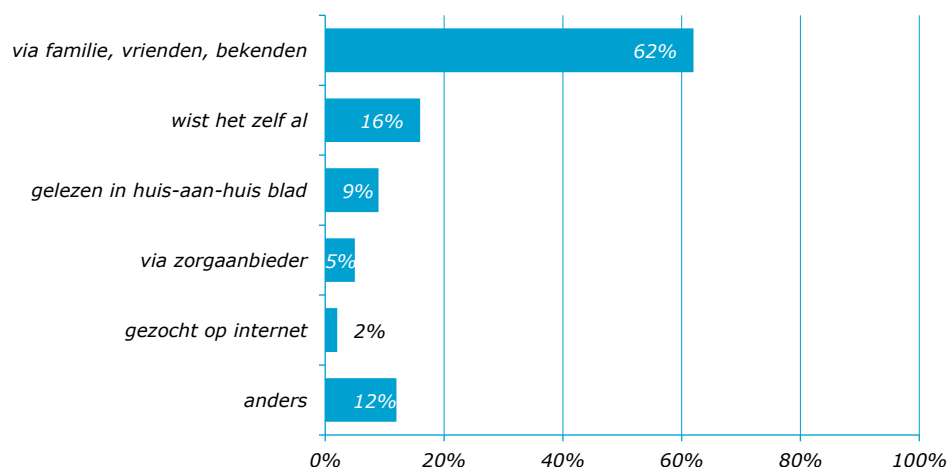
Ruim twee derde van de deelnemers aan activiteiten is niet goed bekend met het totale aanbod van de SWA. Zie figuur 21.

Figuur 21 Bekendheid aanbod SWA



Hoe komen de deelnemers aan activiteiten er achter dat zij bij de SWA terecht kunnen? Verreweg het meest horen zij dit via familie, vrienden of bekenden (62%). Een klein deel heeft dit gelezen in een huis-aan-huisblad (9%). Andere manieren komen weinig voor.

Figuur 22 Hoe wist deelnemer activiteiten dat hij bij de SWA terecht kon?

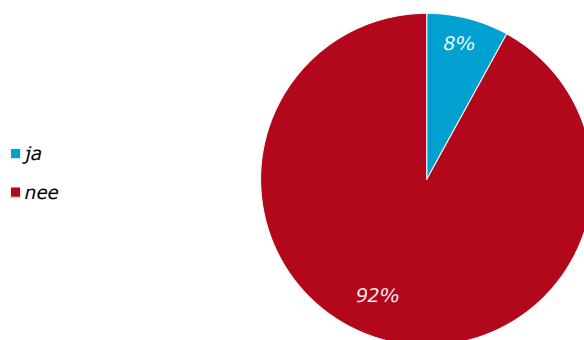


Toelichting: in de categorie 'anders' noemen 3 respondenten de docent van de activiteit; verder worden uiteenlopende manieren genoemd, elk aspect door een enkele respondent.

Gezien de faciliterende rol van de SWA, is het voor de deelnemers aan activiteiten meestal niet nodig om langs te gaan bij of (telefonisch of per mail) contact op te nemen met de SWA. Drie kwart van de deelnemers aan activiteiten zegt dit dan ook nooit te doen; zij hebben vooral contact met de docent van de activiteit (die door de SWA wordt ingehuurd, maar geen onderdeel is van de SWA). De 11 respondenten die die wél eens bellen, mailen of langsgaan bij de SWA, zijn over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid. Zo zijn 9 van de 11 respondenten tevreden over de openingstijden. Over de snelheid waarmee hun telefonische vraag beantwoord wordt, zijn 8 van de 11 respondenten tevreden.<sup>11</sup>

Ook de website van de SWA wordt door deelnemers aan activiteiten weinig bekeken; één op de tien (8%) heeft dit wel eens gedaan. (Dit komt neer op een te klein aantal respondenten om wat te kunnen zeggen over het gemak waarmee zij informatie kunnen vinden op de website van de SWA.)

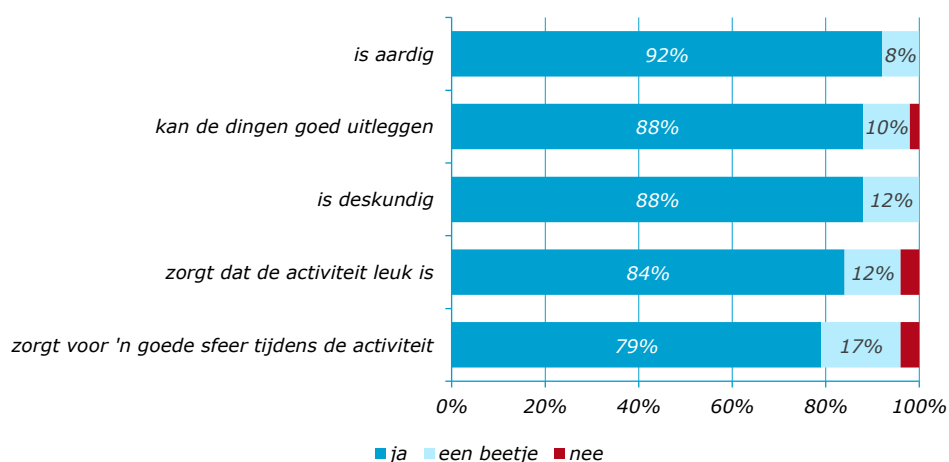
Figuur 23 Website bekeken?



### Medewerkers: docenten activiteiten

De docenten van de activiteiten zijn geen medewerkers van de SWA, maar door de SWA ingehuurde medewerkers. Zoals u eerder las, heeft drie kwart van de deelnemers vooral contact met de docent en minder met medewerkers van de SWA. De deelnemers zijn over het algemeen positief over de docent en vinden deze aardig, deskundig en goed in het uitleggen van dingen. Wel is er volgens één op de vijf deelnemers (enige) verbetering mogelijk wat betreft het zorgen voor een goede sfeer (21%) en ervoor zorgen dat de activiteit leuk is (16%). Niet bekend is of dit betrekking heeft op één bepaalde docent of op meerdere docenten.

Figuur 24 Oordeel over docenten activiteiten

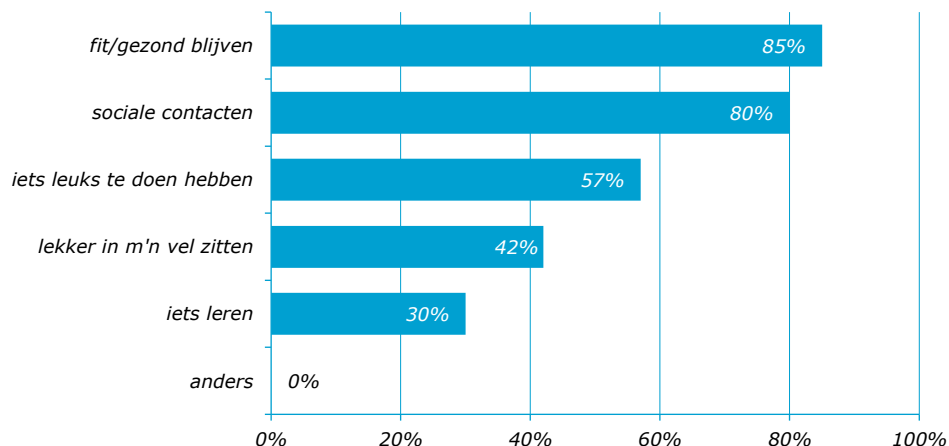


<sup>11</sup> Voor de overige twee aspecten van bereikbaarheid (snelheid van telefoon opnemen en snelheid van beantwoorden vraag per mail) is het aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft, te gering om uitspraken over de tevredenheid te kunnen doen.

## Resultaat van de activiteiten

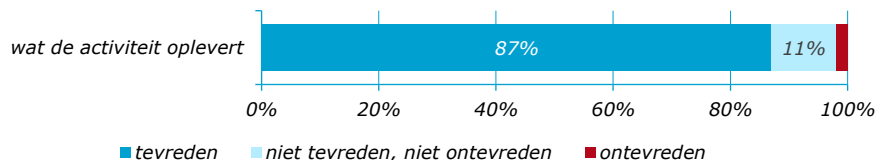
Wat verwachten deelnemers van een activiteit? Waarom doen zij mee? Wat moet het hen opleveren? En vinden zij dat de activiteit dit ook inderdaad oplevert? De belangrijkste redenen om mee te doen aan een activiteit van de SWA zijn fit en gezond blijven enerzijds (85%) en het opdoen van sociale contacten anderzijds (80%). Op enige afstand staat op de derde plaats de reden 'iets leuks te doen hebben' (57%).

Figuur 25 Belangrijkste redenen om aan de activiteit mee te doen



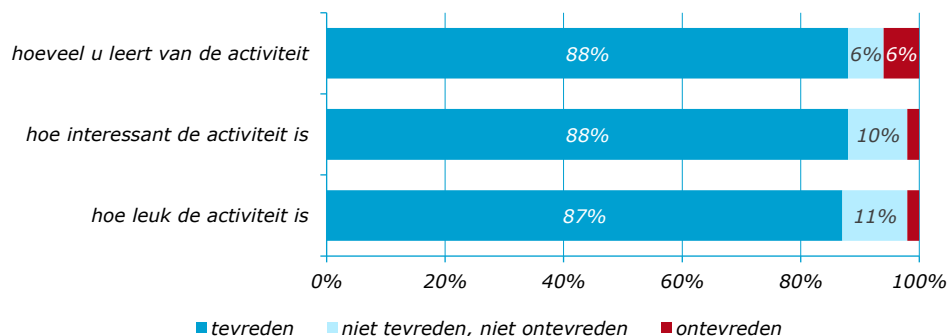
Levert het meedoen aan de activiteit de deelnemers ook op wat zij ervan verwachten? Negen op de tien deelnemers zijn inderdaad tevreden over wat de activiteit hen oplevert. Eén op de tien (11%) is hier 'niet tevreden, niet ontevreden' over. Zes respondenten gaven een toelichting over waarom zij niet geheel tevreden zijn. Drie van hen gaven aan dat er niet altijd genoeg rekening mee wordt gehouden dat de deelnemers op leeftijd zijn; dat de uitleg te snel gaat en de docent niet genoeg luistert naar, of afstemt op, de deelnemers.

Figuur 26 Tevredenheid over wat de activiteit oplevert?



Deze algemene tevredenheid van negen op de tien deelnemers die tevreden zijn over wat de activiteit hen oplevert, zien we ook terug als we vragen naar drie specifieke aspecten daarvan (figuur 27). Ook over deze drie aspecten is steeds één op de tien deelnemers niet geheel tevreden. Dit betreft meestal, maar niet altijd, steeds dezelfde personen die over meerdere aspecten niet geheel tevreden zijn.

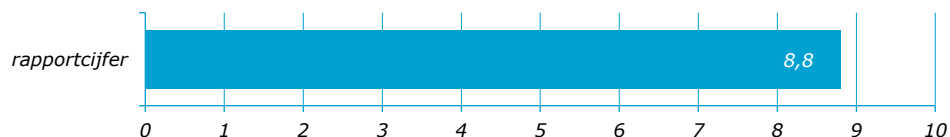
Figuur 27 Tevredenheid over activiteit



## Totaaloordeel en verbeter suggesties

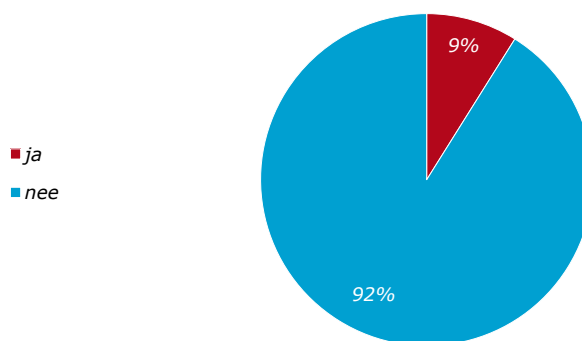
Deelnemers aan activiteiten zijn zeer tevreden over de activiteit waaraan zij meedoen. Zij geven hiervoor een mooie 8,8 als gemiddeld rapportcijfer. Acht respondenten dragen een verbeter suggestie aan, maar deze zijn alle acht individueel van aard (er zit geen overeenkomstige rode draad in).

Figuur 28 Gemiddeld rapportcijfer voor de activiteit



De meerderheid is ook tevreden met het aanbod aan activiteiten in Alblasterdam. Eén op de tien deelnemers (9%) zegt wel bepaalde activiteiten te missen. Slechts vier respondenten gaven aan wát zij dan missen en zij noemden elk een andere activiteit. Het is dus niet zo dat een bepaalde activiteit door meerderen gemist wordt.

Figuur 29 Mist bepaalde activiteiten in Alblasterdam



### Opzet van het onderzoek

#### Veldwerk

De manier van veldwerk hebben we afgestemd op de betreffende doelgroep. Medewerkers van de SWA hebben vanuit praktische overwegingen bijgedragen aan het veldwerk. Mantelzorgers ontvingen van de SWA een mail met een link naar de vragenlijst. Daarnaast heeft de SWA aandacht voor het onderzoek gevraagd in de maandelijkse mantelzorgersbrieven. De vrijwilligers van sociaal raadslieden hebben gedurende 2,5 maand na afloop van het bezoek aan de klant gevraagd om de vragenlijst in te vullen. Als de klant hierbij hulp nodig had (bijvoorbeeld vanwege onvoldoende kennis van de Nederlandse taal) dan kreeg de klant daarbij hulp van een andere SWA medewerker. De deelnemers aan activiteiten kregen een schriftelijke vragenlijst uitgereikt door de docent van de activiteit. Zij konden de lijst (thuis) invullen en vervolgens in een dichte envelop weer inleveren bij de docent.

#### Respons

Aan de enquête hebben in totaal 39 mantelzorgers ( $\pm 20\%$ ), 35 klanten van sociaal raadslieden ( $\pm 35\%$ ) en 60 deelnemers aan verschillende activiteiten ( $\pm 60\%$ ) meegedaan. Vanwege het beperkt aantal respondenten voor mantelzorg-ondersteuning (zowel absoluut als procentueel) zijn de uitkomsten voor mantelzorgondersteuning indicatief van aard.

#### Analyse

Vanwege de grote verschillen in aard en doelgroep van de verschillende diensten, hebben we de tevredenheid over elke dienst apart geanalyseerd.



Het OCD streeft naar hoge kwaliteit van de informatie in deze factsheet. Heeft u nog suggesties of aanvullingen, laat het ons dan weten.



drs. I.A.C. Soffers  
november 2017

Postbus 619  
3300 AP Dordrecht  
(078) 770 39 05

ocd@rechtsteden.nl  
www.onderzoekcentrumrechtsteden.nl