

waarde zijn  
Van waarde  
zijn Van waarde  
zijn Van  
Van waarde

RESULTATEN KLANTEFFECTMETING SOLIDEX 2016

# Aanleiding

Het welzijnswerk werkt aan het versterken en verbinden van inwoners, op allerlei manieren, vaak in samenwerking met andere maatschappelijke organisaties. Die samenwerking vindt plaats midden in de samenleving. Daar is de afgelopen jaren het nodige veranderd. Gemeenten kregen nieuwe taken en verantwoordelijkheden. Er wordt een groter beroep gedaan op inwoners om voor zichzelf en hun naasten te zorgen. Daarbij bieden diverse organisaties, waar mogelijk en nodig, ondersteuning. Solidez probeert dit zo goed mogelijk te doen en vraagt daarom regelmatig aan haar klanten, medewerkers, vrijwilliger, partners en

opdrachtgevers hun mening te geven over de dienstverlening. Met die kennis kan Solidez werken aan het vasthouden of verbeteren van de kwaliteit.

In 2016 liet Solidez onderzoeksbureau Qr,ne niet alleen de klanttevredenheid onderzoeken, maar ook de ervaren opbrengst van de diensten en activiteiten. En wel op vijf zogenaamde 'primaire welzijnsdoelen': Gezonde leefstijl, Leefbaarheid en veiligheid, Participatie, Zelfredzaamheid en eigen kracht en Zorg voor elkaar.

## VRAGENLIJSTEN ONDER STEEKPROEF KLANTENBESTAND

# Werkwijze

Qr,ne heeft, als onafhankelijk onderzoeksbureau, de opdracht gekregen de klanttevredenheid te meten onder alle klanten van Solidez. Gekozen is voor het uitzetten van vragenlijsten onder een steekproef van het klantenbestand. In de vragenlijsten stonden steeds een aantal dezelfde vragen. Daarnaast hebben we klanten per dienst of activiteit nog stellingen voorgelegd over de ervaren opbrengsten ervan: wat heeft gebruik van een dienst of

deelname aan een activiteit opgeleverd? Bij het trekken van de steekproef hebben we erop gelet dat alle diensten en activiteiten goed vertegenwoordigd waren. De 'ISO-normen voor kwantitatief onderzoek' waren hierbij leidend. De klanten hebben de lijst anoniem kunnen invullen, alleen Qr,ne heeft de ingevulde lijsten gezien. Qr,ne is verantwoordelijk voor de rapportage en deze publieksversie.

## BREED GEDEELDE TEVREDENHEID OVER DIENSTVERLENING

# Resultaten

### RESPONSGROEP

In totaal hebben 427 respondenten de vragenlijst ingevuld. De resultaten zijn daarmee 95% betrouwbaar voor de volledige groep klanten. Er waren weinig respondenten uit Renkum, wat komt door de veranderde opdracht van Solidez. Alle diensten en activiteiten zijn in het onderzoek vertegenwoordigd en de spreiding naar geslacht, leeftijd en duur en frequentie van het klantcontact komt overeen met de opbouw van het klantenbestand. De respondenten kennen Solidez het vaakst via het eigen sociaal netwerk (31%), Solidez zelf (14%), huisarts of zorginstelling (10%) en school (9%).

Respondent onderzoek:

“Door de medewerkers heb ik het idee er niet alleen voor te staan”

### TOTAALWAARDERING

In de turbulente tijd waarin Solidez haar werk doet, krijgt het voor haar dienstverlening gemiddeld een 8,5 als rapportcijfer van de in totaal 427 respondenten. Het ligt ruim boven het gemiddelde in de laatste tien soortgelijke

onderzoeken die we deden. Dat was een 7,9 van in totaal ruim 5.600 respondenten. De tevredenheid wordt breed gedeeld. Geen onderscheiden responsgroep komt lager uit dan het rapportcijfer 7,8. Het contact met Solidez voldoet aan de verwachtingen en respondenten zouden Solidez aanbevelen aan andere potentiële klanten.

### ALGEMENE ASPECTEN DIENSTVERLENING

De respondenten hebben aangegeven hoe tevreden ze zijn over het eerste contact met Solidez, de informatievoorziening, de sfeer tijdens de contacten, de contacten in het algemeen en de bereikbaarheid van Solidez en haar medewerkers. Ze hebben deze aspecten mogen beoordelen op een 5-puntsschaal die oploopt van 1 (zeer ontevreden) tot en met 5 (zeer tevreden). Alle aspecten scoren gemiddeld een 4 of hoger gemiddeld, wat betekent dat respondenten tevreden zijn over deze aspecten.

### COMPETENTIES MEDEWERKERS

Solidez vindt dat al haar medewerkers moeten beschikken over bepaalde competenties. Het gaat dan bijvoorbeeld over goede contactuele en communicatieve vaardigheden, vraag- en oplossingsgericht werken, ondernemend en innovatief zijn en professioneel en kwaliteitsgericht werken. Al deze competenties scoren een 4 of hoger gemiddeld op de 5-puntsschaal die nu oploopt van 1 (helemaal mee oneens) tot en met 5 (helemaal mee eens). De

respondenten vinden dus dat de medewerkers beschikken over de gewenste competenties.

### WENSPROFIEL

Wat wensen respondenten van Solidez? Consequente medewerkers die afspraken nakomen en klanten serieus nemen. Daarnaast vinden ze de sfeer tijdens de contacten belangrijk, vinden ze het prettig dat ze op iemand kunnen terugvallen als ze met iets zitten en willen ze op weg worden geholpen met goede informatie en adviezen. Deze klantwensen sluiten mooi aan bij Welzijn nieuwe stijl en de Kantelingsgedachte, bewegingen die beide uitgaan van zelfregie van mensen, eigenaarschap en betekenisvol meedoen. Al deze aspecten, die samen 'het gewenste Solidez' vormen, scoren goed tot zeer goed. Respondenten krijgen dus het Solidez dat ze wensen.

### FACTORANALYSE

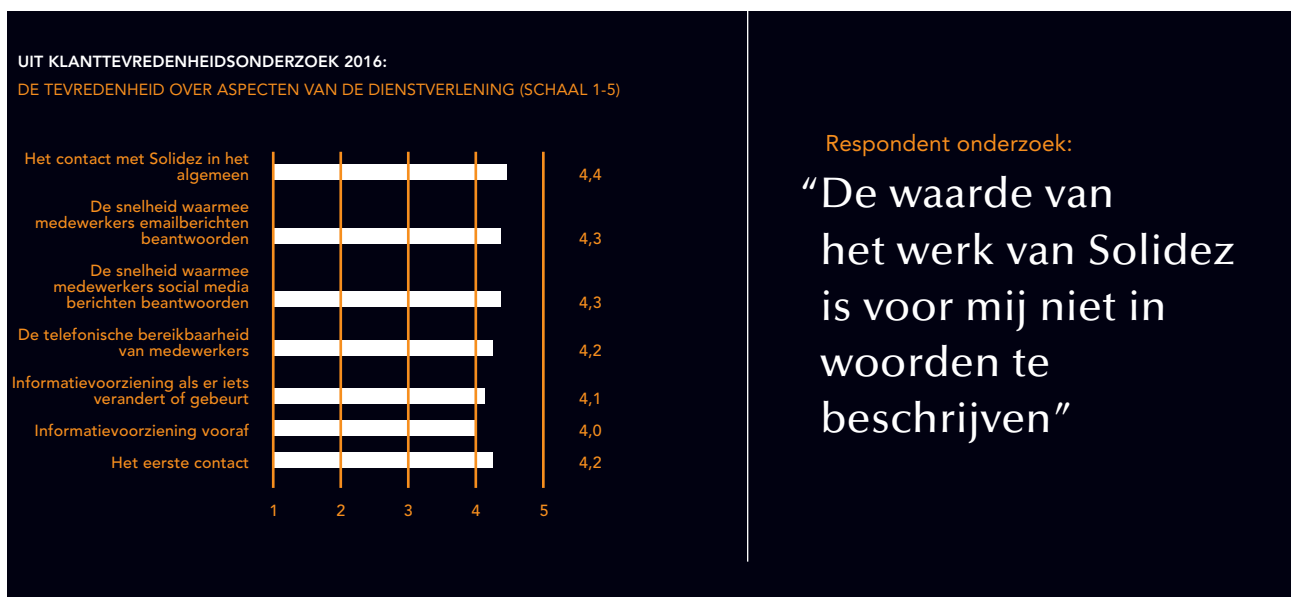
Factoranalyse laat zien weke factoren een invloed hebben op de totaalwaardering. Met die kennis kan Solidez bewuster werken aan het verhogen van haar rapportcijfer. Twee factoren blijken die invloed te hebben: 'goed, prettig contact met bereikbare medewerkers' en 'informatievoorziening'. Als het Solidez lukt de goede scores op deze factoren te consolideren of verder te verbeteren, heeft dat een positief effect op het totaalrapportcijfer.

### ERVAREN BIJDRAGE AAN WELZIJNSDOELEN

Draagt Solidez met haar diensten en activiteiten bij aan de gewenste doelen? Respondenten geven zelf aan van wel. De diensten en activiteiten dragen bij aan een gezonde leefstijl, het vergroten van de zelfredzaamheid en eigen kracht, het bevorderen van participatie, zorg voor zichzelf en elkaar en de leefbaarheid en veiligheid. Dat betekent bijvoorbeeld dat deelnemers aan Homestart zich gesterkt voelen in hun opvoedvaardigheden, deelnemers aan het tiener- en jongerenwerk meer vertrouwen hebben gekregen krijgen in het halen van een diploma en deelnemers aan participatieactiviteiten werkervaring hebben opgedaan. Meer voorbeelden staan in het volledige onderzoeksrapport.

### WENSPROFIEL OPBRENGSTEN

We hebben respondenten gevraagd wat ze zelf willen dat de diensten en het meedoen aan activiteiten hen oplevert? Het resultaat: juist op de door henzelf meest gewenste opbrengsten, ervaren ze een bijdrage van de diensten en activiteiten. Anders gezegd: het meedoen aan een activiteit of het gebruikmaken van een dienst levert verreweg de meeste respondenten op wat ze ervan hopen.



### WERK SOLIDEZ DRAAGT BIJ AAN DOOR KLANTEN GEWENSTE OPBRENGSTEN

## Conclusie

De 427 respondenten zijn tevreden tot zeer tevreden over Solidez en haar medewerkers. Ze herkennen de gewenste competenties terug in hoe de medewerkers hun werk doen, ervaren een prettig contact, een goede informatievoorziening en voelen zich serieus genomen. De 427 respondenten vinden dat Solidez met haar diensten en activiteiten bijdraagt aan de 'primaire welzijnsdoelen': bevorderen van een gezonde leefstijl, vergroten zelfredzaamheid en eigen kracht, bevorderen van participatie en zorg voor elkaar en het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid. Solidez

krijgt voor haar dienstverlening een 8,5 als gemiddeld rapportcijfer en scoort daarmee ruim boven het gemiddelde van 7,9 in de laatste tien soortgelijke onderzoeken die wij deden onder in totaal ruim 5.600 respondenten. Solidez voldoet voor de respondenten aan de verwachtingen en ze zouden Solidez aanbevelen aan andere potentiële klanten.

Volgens de 427 willekeurig gekozen respondenten doet Solidez haar werk goed. Het werk van Solidez is van waarde en biedt perspectief.

