Onderzoek dienstverlening Bonkelaarhuis 2024

herhalingsmeting

START

Onderzoekcentrum Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid

Inhoudsopgave

Conclusies

Bezoek Bonkelaarhuis

Tevredenheid

Terug naar inhoudsopgave

Onderzoek-verantwoording

Over ons

Inleiding

Het Bonkelaarhuis

Het Bonkelaarhuis in Sliedrecht is ‘hét startpunt voor vragen op het gebied van jeugd & gezinshulp, zorg & welzijn en werk & inkomen’.

Huidige onderzoek

Het Bonkelaarhuis is sinds oktober 2018 in gebruik. De tevredenheid van de bezoekers wordt sindsdien regelmatig geëvalueerd. Zowel in 2019 als in 2021 zijn in opdracht van de gemeente Sliedrecht tevredenheidsmetingen* onder bezoekers gehouden.

Drie jaar na het laatste onderzoek, is de behoefte om opnieuw een meting te houden omtrent de tevredenheid van bezoekers. In een vergelijkbare vorm en met voor een groot deel dezelfde vragen is daarom opnieuw aan bezoekers gevraagd hoe zij de dienstverlening van het Bonkelaarhuis ervaren.

In deze rapportage worden de belangrijkste bevindingen weergegeven.

Leeswijzer

In de volgende pagina’s worden per onderdeel van de vragenlijst de resultaten samengevat. Waar mogelijk worden de uitkomsten vergeleken met die van 2019 en 2021 (er zijn enkele vragen gewijzigd, geschrapt of toegevoegd). Aan het einde van deze rapportage is beschreven hoe het onderzoek verder heeft plaatsgevonden (onderzoekverantwoording).

*Zie hiervoor ook onze rapportages: *Cliëntervaringsonderzoek Bonkelaarhuis 2019 en Dienstverlening Bonkelaarhuis 2021.*

Conclusies

Conclusies

- Bezoekers van het Bonkelaarhuis geven gemiddeld een mooie 8,6 als rapportcijfer voor het Bonkelaarhuis. Dit totaaloordeel van bezoekers vertoont een stijgende lijn sinds 2019 (toen een 8,1).

- Ook over vrijwel alle bevraagde specifieke aspecten van de dienstverlening is de tevredenheid groot. Zo is bijna iedereen tevreden over de openingstijden, de telefonische bereikbaarheid, de wachtruimte, de wachttijd aan de balie, de medewerkers, de bereikbaarheid en toegankelijkheid van het Bonkelaarhuis. Ook voelt bijna iedereen zich welkom in het Bonkelaarhuis, krijgt een duidelijk antwoord op de vraag en heeft gekregen wat zij wilden.

- De tevredenheid over de wachttijd aan de balie is toegenomen ten opzichte van 2021.

- De tevredenheid over de privacy aan de balie scoort iets minder hoog dan de andere dienstverleningsaspecten. Driekwart van de bezoekers is hier tevreden over. Bezoekers noemen dit ook vaak als verbeterpunt voor het Bonkelaarhuis.

- Het aandeel bezoekers dat weet met welke vragen ze bij het Bonkelaarhuis terecht kunnen is toegenomen ten opzichte van 2021 en 2019. Toch weet nog steeds één op de zes bezoekers niet goed met welke vragen ze bij het Bonkelaarhuis terecht kunnen.

- Bezoekers noemen het vriendelijke personeel en de ondersteuning die zij ontvangen vanuit het Bonkelaarhuis als de sterke punten van het Bonkelaarhuis.

Bezoek Bonkelaarhuis

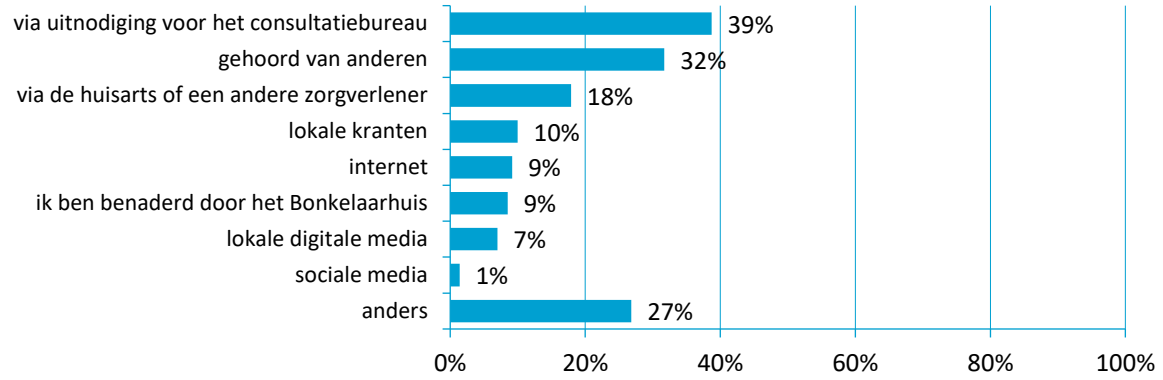
Bezoek Bonkelaarhuis

Kent het Bonkelaarhuis via…

Hoe kent u het Bonkelaarhuis?

Vier op de tien bezoekers kennen het Bonkelaarhuis via een uitnodiging voor het consultatiebureau. Drie op de tien hebben van anderen over het Bonkelaarhuis gehoord.

Bij “anders” worden 30 antwoorden gegeven. Negen bezoekers zeggen het Bonkelaarhuis te kennen via de school (van hun kind).

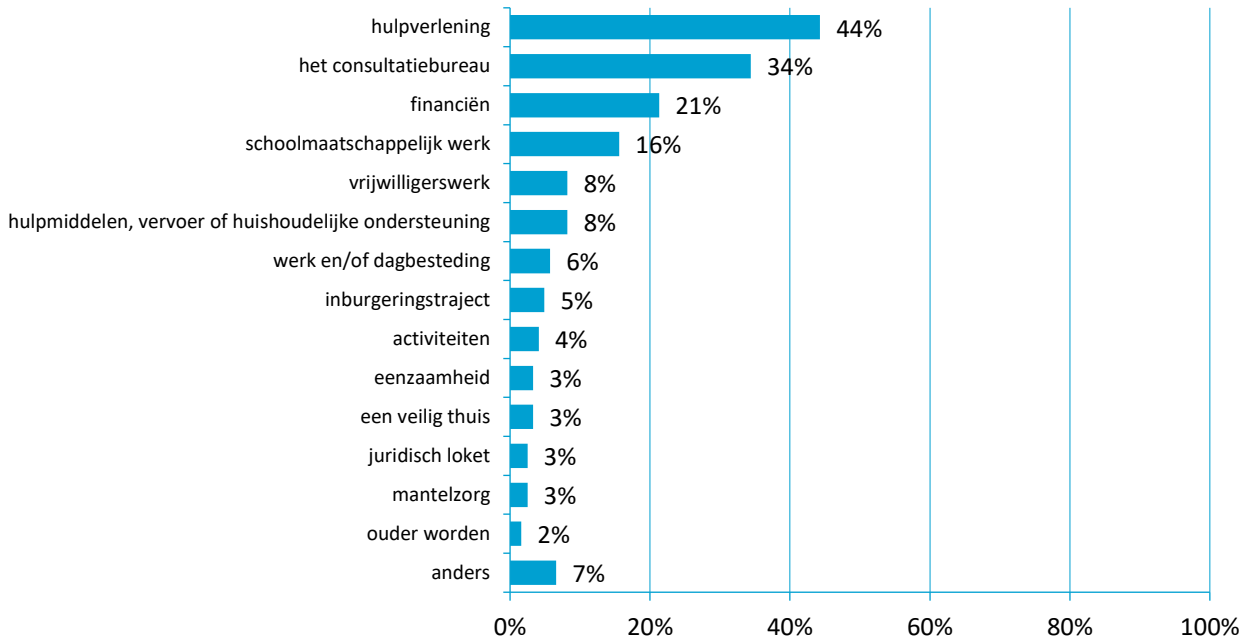


Met welk doel naar het Bonkelaarhuis?

Welke vraag had u?

Ruim vier op de tien bezoekers kwamen met een vraag voor de hulpverlening naar het Bonkelaarhuis. Eén derde van de bezoekers kwam voor het consultatiebureau. Eén op de vijf kwam voor een (hulp)vraag over financiën en één op de zes kwam voor schoolmaatschappelijk werk. Andere doelen komen minder vaak voor.

De categorie ‘anders’ werd door 8 respondenten genoemd. Zij hadden elk een eigen doel om naar het Bonkelaarhuis te gaan; het is dus niet zo dat een bepaald doel in deze categorie meerdere keren werd genoemd.



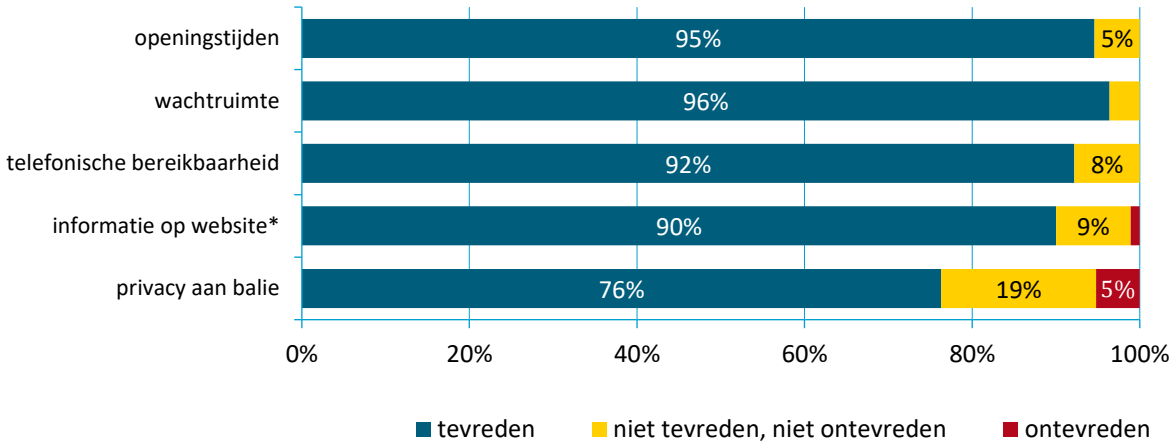
Tevredenheid

Tevredenheid

Tevredenheid 2024

Tevredenheid in 2024

Bijna iedereen is tevreden over de onderwerpen die we hebben bevraagd. De privacy aan de balie wordt het minst gewaardeerd; vijf procent van de bezoekers is hier ontevreden over en één op de vijf is ‘niet tevreden, niet ontevreden’.

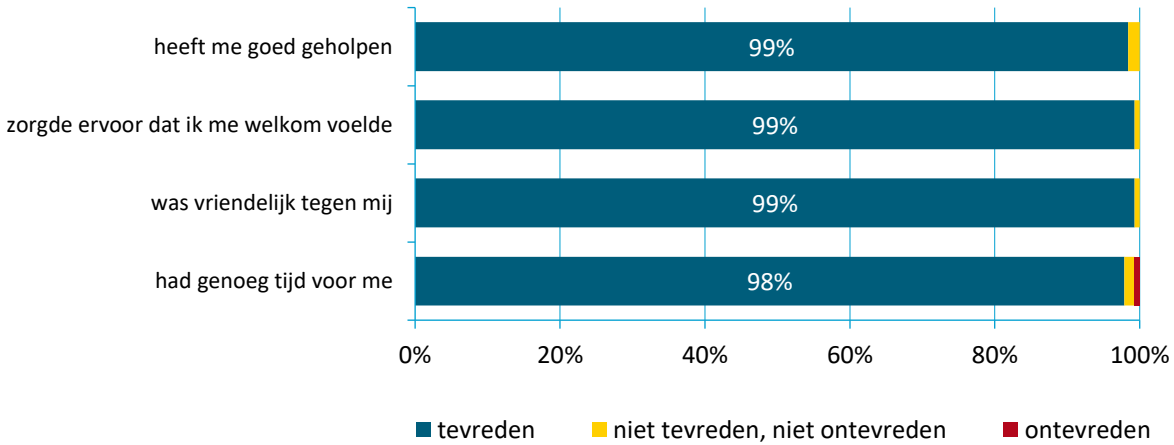


*Toelichting: * antwoordcategorie 'weet ik niet' is hier 33%*

Oordeel over medewerk(st)er 2024

Oordeel over medewerk(st)er in 2024

Bijna iedereen oordeelt op alle aspecten tevreden over de contacten met de medewerk(st)ers. De tevredenheid met de medewerkers is vergelijkbaar met de vorige metingen.



Tevredenheid

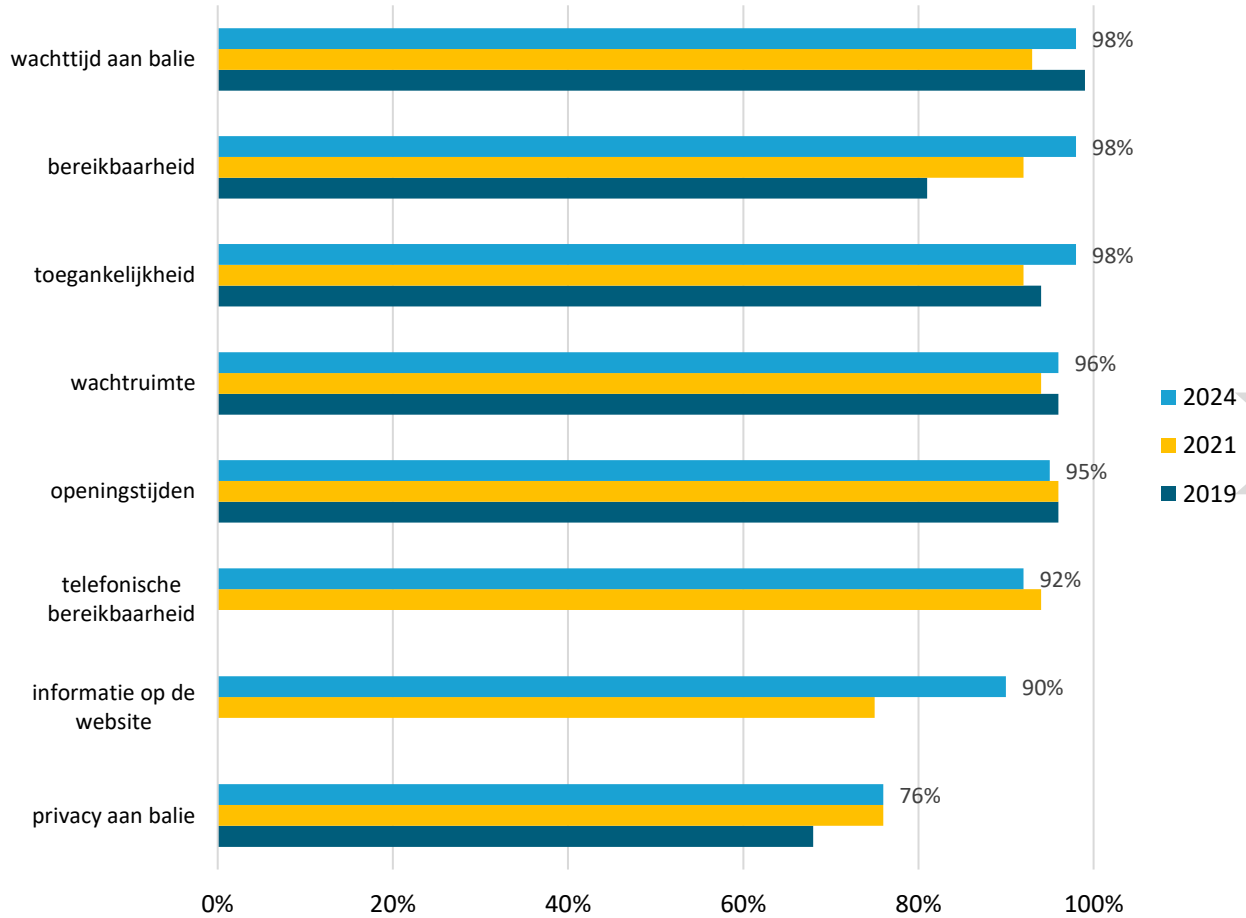
Tevredenheid in vergelijking met 2019 en 2021

In vergelijking met de vorige meting is de tevredenheid over de wachttijd aan de balie toegenomen. Dit zit nu weer op een vergelijkbaar niveau als in 2019.

De bereikbaarheid is de afgelopen jaren ook verbeterd. Dit komt mogelijk doordat in 2019 de parkeerruimte voor het Bonkelaarhuis werd verbouwd.

Vergelijking tevredenheid met 2021 en 2019

(percentage 'tevreden')



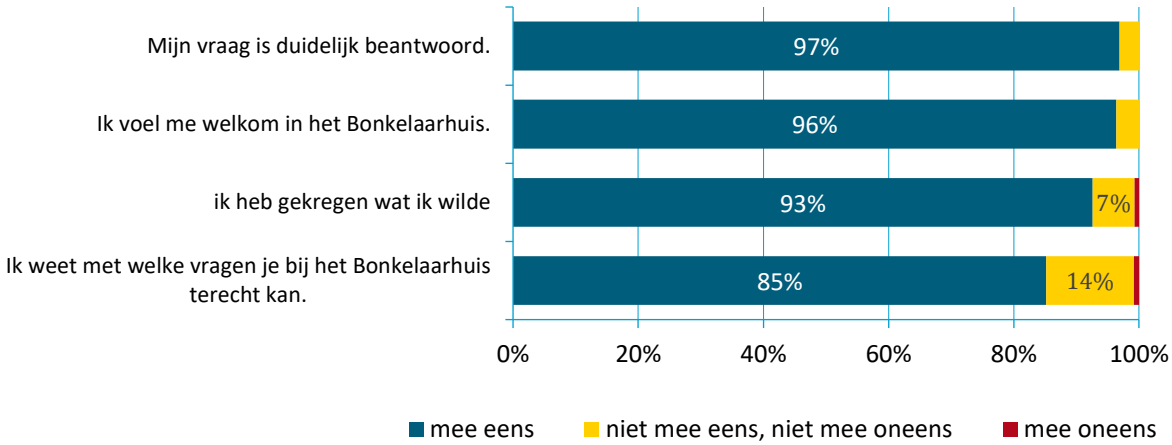
Toelichting: Tevredenheid over Telefonische bereikbaarheid en Wachtruimte (zie eerste figuur) is niet uitgevraagd in 2019.

Stellingen

Stellingen in 2024

Bijna iedereen voelt zich welkom in het Bonkelaarhuis en krijgt een goed antwoord op de vraag. Vijf op de zes bezoekers weten goed met welke vragen ze terecht kunnen bij het Bonkelaarhuis.

Stellingen 2024

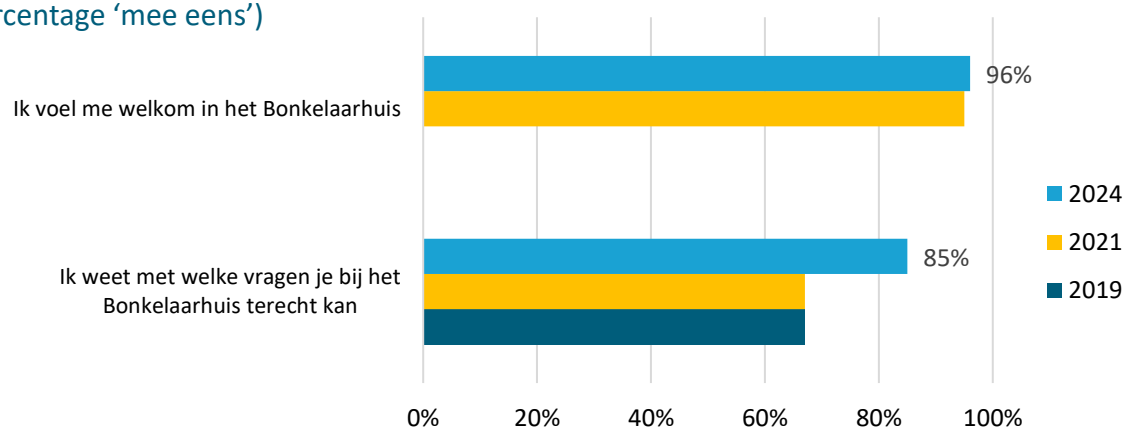


Stellingen in vergelijking met 2019 en 2021.

In 2024 zeggen meer mensen te weten met welke vragen ze bij het Bonkelaarhuis terecht kunnen (85%) dan in 2019 en 2021 (beiden 67%).

Vergelijking stellingen met 2019 en 2021

(percentage 'mee eens')



Toelichting: De stellingen "ik heb gekregen wat ik wilde" en "mijn vraag is duidelijk beantwoord" zijn in 2024 voor het eerst voorgelegd aan de bezoekers, dus is er geen vergelijking met voorgaande jaren mogelijk.

Totaalordeel

Rapportcijfer
Het rapportcijfer waarmee bezoekers het Bonkelaarhuis waarderen laat een stijgende lijn zien van een 8,1 in 2019 naar een 8,6 in 2024.

88% geeft een rapportcijfer van een 8 of hoger.

Verbetersuggesties
Twintig bezoekers hebben verbeterpunten aangedragen voor het Bonkelaarhuis. Met name de privacy bij de balie en in de gespreksruimte zelf (7x genoemd) komt hierin naar voren.

Sterke punten
127 bezoekers hebben aangegeven wat ze goed vinden aan het Bonkelaarhuis. Ze waarderen met name het vriendelijke personeel (36x), de ondersteuning die ze ontvangen vanuit het Bonkelaarhuis (33x) en dat veel organisaties op één locatie zitten (20x).

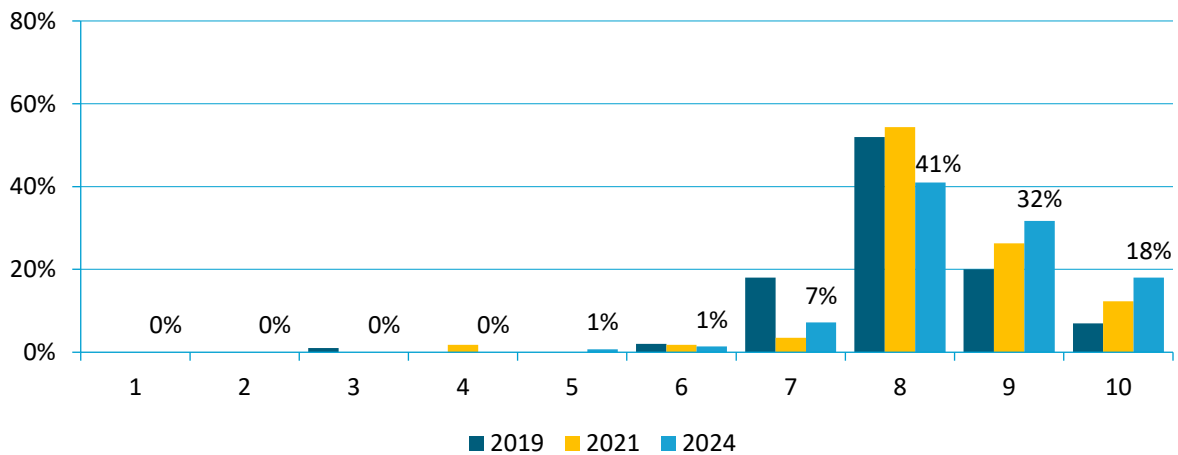
Rapportcijfer 2019, 2021, 2024

8,1
2019

8,4
2021

8,6
2024

Rapportcijfers 2019, 2021 en 2024



Verantwoording onderzoek

Onderzoeksmethode

Het onderzoek werd uitgevoerd door middel van een papieren en digitale vragenlijst voor bezoekers. In de vragenlijst werd gevraagd naar een oordeel over medewerkers, een totaaloordeel over het Bonkelaarhuis en sterke punten en verbeterpunten. De inhoud van deze vragenlijst is grotendeels gebaseerd op de vragenlijst van 2019 en de vragenlijst van 2021.

De professionals hebben gedurende 8 weken de korte vragenlijst aangeboden na de afspraak met de bezoeker. Daarnaast hebben baliemedewerkers de vragenlijst uitgedeeld aan bezoekers die zich bij de balie meldden. In januari/februari 2025 heeft een enquêtrice gedurende vier dagdelen papieren vragenlijsten uitgedeeld aan bezoekers. De bezoekers 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 een later moment op internet invullen. Ook is er op de website van het Bonkelaarhuis een oproep geplaatst waarin recente bezoekers wordt gevraagd om de vragenlijst in te vullen via een link naar de digitale vragenlijst.

Respons

In totaal hebben 144 personen de vragenlijst ingevuld, 118 personen deden dit op papier, 26 personen hebben de digitale vragenlijst ingevuld.

Veldwerkperiode

4 november 2024 t/m 4 februari 2025

Over ons

Over het OCD

Partner voor bestuur en beleid! Dat wil het OCD zijn voor haar opdrachtgevers in de Drechtsteden en daarbuiten. Wij bieden ondersteuning op maat met onderzoek, advies en informatie. Zodat beleid optimaal ontwikkeld, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld kan worden. Meer weten? Bezoek onze website!

Contact

Wilt u tips of informatie doorgeven of heeft u misschien een vraag over dit product? Neem dan gerust contact op ons door te bellen naar *078 770 3905* of te mailen naar *ocd@drechtsteden.nl*.

Colofon

Onderzoek Dienstverlening Bonkelaarhuis 2024

April 2024

Christa de Geus
Ingrid Soffers

Onderzoekcentrum Drechtsteden

Noordendijk 248
3311 RR Dordrecht

Postbus 8
3300 AA Dordrecht

Telefoon
078 770 3905

Website
onderzoekcentrumdrechtsteden.nl

Onderzoekcentrum
Drechtsteden

Partner voor bestuur en beleid