

Klanttevredenheidsonderzoek

Stimuland

Steunfunctietaken 2015



Uitgevoerd door de Wetenschapswinkel van de Universiteit Twente

Nivine de Mönnink, MSc

December 2015

**UNIVERSITEIT
TWENTE.**

Colofon

Onderzoek uitgevoerd door:

Wetenschapswinkel Universiteit Twente

The Gallery

Postbus 217

7500 AE Enschede

Telefoon: 053-4893848

E-mail: wewi@utwente.nl

Website: www.utwente.nl/wewi



In opdracht van:

Stimuland

Vilsterseweg 11

7734 PD Vilsteren

Telefoon: 052-9478180

E-mail: info@stimuland.nl

Website: www.stimuland.nl



Rapporteur: Nivine de Mönnink, MSc

Datum: December 2015

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	4
1.1 Profiel van Stimuland.....	4
1.2 Doelstellingen onderzoek.....	5
1.3 Doelgroep.....	5
2. Onderzoeksopzet.....	6
2.1 Methode.....	6
2.2 Respons en profiel respondenten.....	7
3. Resultaten.....	8
3.1 Algemene tevredenheid.....	8
3.2 Gebruik en tevredenheid diensten en projecten.....	10
3.3 Tevredenheid medewerkers.....	11
3.4 Overige.....	13
3.4.1 Ondersteuningsaanbod vanuit de provincie Overijssel.....	13
3.4.2 Toekomstige ontwikkelingen.....	14
4. Conclusies en aanbevelingen.....	16
5. Bijlagen.....	19
5.1 E-mail aankondiging klanttevredenheidsonderzoek.....	19
5.2 Vragenlijst telefonische enquête.....	20

1. Inleiding

Het klanttevredenheidsonderzoek 2015 is uitgevoerd door de Wetenschapswinkel van de Universiteit Twente in opdracht van Stimuland. Er is onderzocht hoe tevreden klanten zijn over de steunfunctietaken die Stimuland in datzelfde jaar heeft uitgevoerd binnen de gemeente Overijssel.

In dit rapport staat beschreven hoe door middel van telefonische interviews klanten naar hun algemene tevredenheid over de dienstverlening van Stimuland is gevraagd. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de algemene tevredenheid uitgedrukt in een cijfer, de tevredenheid met betrekking tot de geleverde diensten en projecten en de tevredenheid van klanten over de medewerkers van Stimuland. Daarnaast zal er extra aandacht worden besteed aan eventuele vragen die klanten aan Stimuland meegeven voor de toekomst. En er wordt gepeild wat de klanten vinden van het aanbod van de provincie Overijssel om gemeenten ondersteuning te bieden op de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

In dit rapport wordt eerst het doel van het onderzoek en de opzet kort uitgelegd, waarna de resultaten, conclusies en aanbevelingen uitvoerig worden besproken.

1.1 Profiel van Stimuland

Stimuland is een onafhankelijke stichting die sinds 2010 steunfunctietaken uitvoert voor de gemeente Overijssel op het gebied van plattelandseconomie en leefbaarheid. De aangeboden steunfunctietaken zijn specifiek gericht op het ondersteunen van gemeenten op de Wmo. Door gemeentelijke ambities en lokale initiatiefnemers met elkaar te verbinden is Stimuland niet alleen in staat om vraagstukken te benoemen, maar ook om te zetten in actie. Bijvoorbeeld door het uitvoeren van een wijkanalyse, gemeentebrede kennisuitwisselingen tijdens workshops en het creëren van connecties met lokale maatschappelijke organisaties (bv., een Nieuwe Kans voor de Schans,

Samen Welzijn). De kernwoorden voor de inzet van Stimuland zijn: ondernemerschap, samenwerking, maatwerk, bewustwording en talent. Deze waarden komen ten allen tijden terug in de vele projecten en steunfunctieactiviteiten, waarin overheidsparticipatie en burgerkracht op het gebied van welzijn, wonen en zorg centraal staan.

1.2 Doelstellingen onderzoek

De hoofddoelstelling van dit onderzoek was om erachter te komen hoe tevreden klanten zijn over de projecten en diensten die Stimuland in haar steunfunctietaken uitvoert. Daarnaast was het doel om te onderzoeken wat de plus- en verbeterpunten van de organisatie zijn en wat klanten van Stimuland verwachten in de nabije toekomst.

1.3 Doelgroep

De doelgroep bestond uit een twintigtal geselecteerde contactpersonen, van zowel gemeenten als lokale maatschappelijke organisaties in Overijssel die in 2015 gebruik hebben gemaakt van de diensten van Stimuland omtrent de steunfunctietaken Wmo. De klanten van Stimuland die zijn meegenomen in dit onderzoek bestaan bijvoorbeeld uit gemeenteambtenaren, gemeentebestuurders, samenwerkingspartners, en zowel medewerkers als bestuurders van werkgroepen en kulturhusen.

2. Onderzoeksopzet

Om de tevredenheid onder klanten over de steunfunctietaken van Stimuland te onderzoeken zijn telefonische diepte-interviews uitgevoerd. In dit hoofdstuk wordt uitgelegd hoe de resultaten zijn gerapporteerd en zal de gebruikte methode worden toegelicht.

2.1 Methode

Voor dit klanttevredenheidsonderzoek is gebruik gemaakt van semi-kwalitatieve informatie vergaard door middel van gestructureerde telefonische interviews. Voor de telefonische interviews heeft Stimuland twintig respondenten aangewezen. Deze waren geselecteerd op basis van variatie in gemeenten/regio's, het werkveld van de organisatie en dienstverbanden. Deze respondenten zijn vooraf door Stimuland per e-mail op de hoogte gebracht dat ze in de komende periode benaderd zouden worden voor een interview. Voor meer informatie zie bijlage 5.1. Deze e-mail is verstuurd door een medewerker van Stimuland op 13 November 2015, vlak voor de start van het onderzoek. De telefonische diepte-interviews bestonden uit zes vooraf vastgelegde vraagpunten (bijlage 5.2) en hebben plaatsgevonden binnen een periode van twee en een halve week (16-11 t/m 03-12). Het was de bedoeling dat de interviewer dieper inging op eventuele interessante onderwerpen die werden besproken tijdens het beantwoorden van de vastgestelde vragen. De interviews duurden afhankelijk van de mogelijkheid tot doorvragen circa vijf tot tien minuten.

De data-analyse van deze resultaten is uitgevoerd per onderwerp in dit rapport. Belangrijk om te vermelden is dat aangezien er slechts twintig interviews zijn afgenomen, er voorzichtig moet worden omgegaan met het generaliseren of extrapoleren van deze resultaten naar de gehele klantenpopulatie. Stimuland heeft vaak binnen gemeenten en instanties meerdere contactpersonen, waarvan er telkens één individu is benaderd voor dit onderzoek.

2.2 Respons en profiel respondenten

In totaal is er telefonisch contact opgenomen met 20 respondenten, waarvan er 19 hebben meegewerkt. Deze waren werkzaam bij de volgende gemeenten en lokale maatschappelijke organisaties:

Gemeenten

- Borne
- Dinkelland
- Haaksbergen
- Hardenberg
- Hengelo
- Hof van Twente
- Kampen
- Ommen
- Olst-Wijhe
- Raalte
- Staphorst
- Steenwijkerland
- Zwartewaterland

Maatschappelijke organisaties

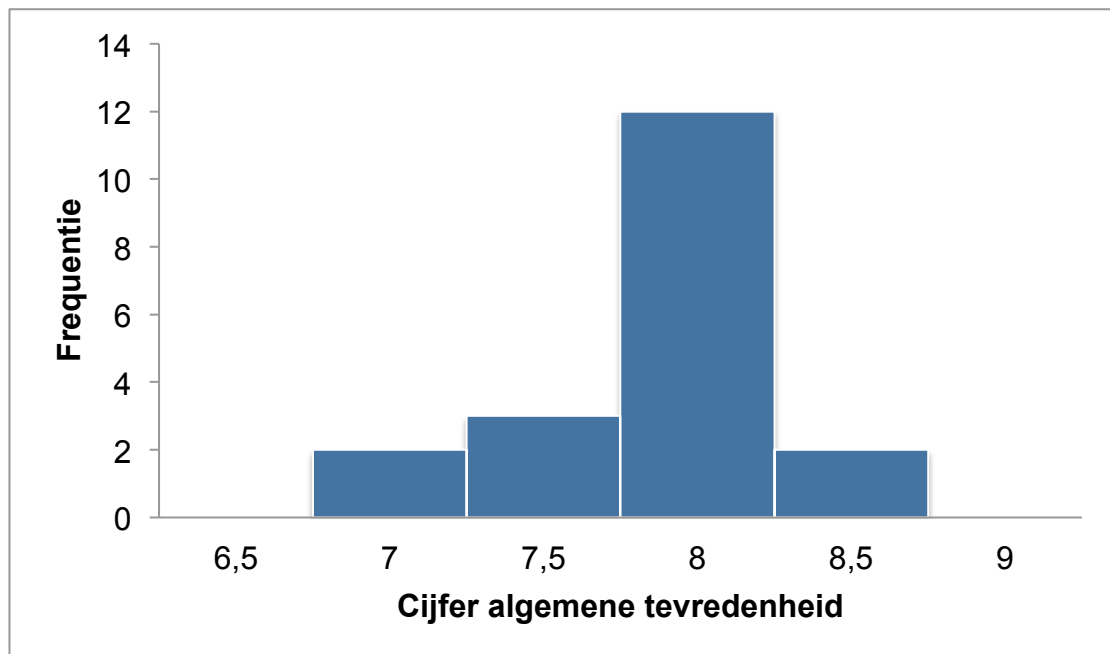
- Dorpsraad Marienheem
- Dorpsvisie Hertme
- Nieuwe kans voor de Schans
- Olde Stadius Genemuiden
- Ondernemende Kulturhus Raalte
- Samen Welzijn

3. Resultaten

3.1 Algemene tevredenheid

Om de algemene tevredenheid n.a.v. de geleverde steunfunctietaken door Stimuland te beoordelen is aan alle respondenten gevraagd hiervoor een cijfer tussen de één en de tien te geven. Het gemiddelde rapportcijfer wat hieruit naar voren komt is een 7,8 (n=19, 95%). Het laagst gegeven cijfer is een 7,0 (n=2, 10,5%) en het hoogste cijfer een 8,5 (n=2, 10,5%).

De spreiding van de gegeven cijfers ziet er als volgt uit:



De respondenten zijn over het algemeen zeer tevreden met de inhoud van de steunfunctietaken en daarnaast positief over de bekwaamheid van de medewerkers van Stimuland. Een van de positieve punten die regelmatig ter sprake kwam is dat de organisatie goed inspeelt op de ontwikkelingen die zich afspelen in de gemeenten. Vooral de deskundigheid, het informele en laagdrempelige karakter en professionele betrokkenheid werden meerdere malen benadrukt door de geïnterviewde individuen.

Wat daarnaast ook zeer gewaardeerd wordt is dat na de start van een project er vanuit Stimuland wordt geïnformeerd of de gemeente nog extra ondersteuning nodig heeft. Dit is een goede weergave van het feit dat respondenten over het algemeen ervaren dat Stimuland erg meedenkend is. Ook gaven meerdere individuen aan dat ze Stimuland beschouwen als een betrouwbare en ervaringsrijke organisatie met een goed beeld van zowel de eigen kracht als die van de samenleving.

Om tot verbeterpunten te komen is er in het telefonisch interview niet alleen gevraagd naar het cijfer voor algemene tevredenheid, maar ook wat Stimuland eraan kan doen om dit cijfer te verbeteren in het jaar 2016. Een verbeterpunt dat door meerdere respondenten genoemd wordt is het sneller inspringen op de behoeften die er spelen vanuit gemeenten en lokale instanties. Daarnaast gaven respondenten aan dat Stimuland in sommige gevallen een stukje innovatie mist en dat het belangrijk is om vooruit te kijken om bij te blijven in de ontwikkelingen. Meerdere individuen werkzaam bij de gemeente zien graag dat Stimuland haar diensten en projecten meer aansluit op de vraag die er ligt vanuit de gemeente. Een van de geïnterviewde personen gaf aan dat er nog winst te behalen valt voor Stimuland in het coördineren van bijeenkomsten. Door een continue afstemming van georganiseerde activiteiten met andere lokale bedrijven voorkom je dat er in de buurt 3 of 4 andere opties zijn voor geïnteresseerden om soortgelijke workshops en cursussen bij te wonen. Een andere gemaakte opmerking is dat Stimuland iets minder bescheiden mag zijn. Juist omdat ze al zoveel kennis in pacht hebben is het belangrijk om daar gebruik van te maken in plaats van het zoeken naar partners om samen projecten mee op te pakken. Een respondent gaf wel aan dat Stimuland het gevaar loopt dat ze in de overdrive komen. Het aanbod is zo breed en divers dat er wel eens focus mist.

Daarnaast gaven acht van de geïnterviewde personen aan geen verbeterpunten voor Stimuland te hebben, één daarvan benadrukte dat ze al regelmatig aangeven wat ze graag veranderd zouden zien tijdens het reguliere contact met de medewerkers.

3.2 Gebruik en tevredenheid diensten en projecten.

Er is aan alle geïnterviewde personen gevraagd van welke diensten en projecten ze gebruikt hebben gemaakt in 2015. De respondenten gaven aan gebruik te hebben gemaakt van een of meerdere steunfunctietaken omtrent overheidsparticipatie en burgerkracht, vrijwilligerswerk, ontwikkeling van een krachttour, kulturhusen, sociale wijkteams, subsidieaanvragen, coaching kern- en contactambtenaren, avond buurt en dorpshuizen, wijk scan, leefbaarheid, maatschappelijk vastgoed, dorpsvisie en overname van de schans in Zwartsluis. Een respondent gaf aan dat de desbetreffende organisatie van meerdere diensten gebruik heeft gemaakt, maar dat hij of zij niet op de hoogte is van welke dat zijn.

Er is ook gevraagd wat de respondenten vonden van de verkregen ondersteuning van Stimuland op de steunfunctietaken Wmo. Uit de antwoorden bleek dat respondenten de projecten over het algemeen zien als een afgerond product. Een van de positieve punten die meerdere malen naar voren kwam is dat Stimuland goed meedenkt met de wensen van zowel gemeenten als lokale instanties. Meer dan de helft van de respondenten gaven aan dat Stimuland goed op de hoogte is van wat er zich momenteel afspeelt en ook daarop aanwendt tijdens de ondersteuning. De betrokkenheid van Stimuland in combinatie met de methodieken die worden gebruikt en de inhoud van de advisering worden als zeer positief ervaren. Veel respondenten hebben het gevoel dat ze goed terecht kunnen bij Stimuland, zowel met vragen en ideeën als kritische opmerkingen. Over het algemeen ervaren alle respondenten de bijgewoonde bijeenkomsten, cursussen en workshops als zeer zinvol. Ze zijn benieuwd naar de ervaringen van anderen in hetzelfde werkgebied en staan ervoor open dit toe te passen in het eigen werkveld. Een respondent gaf aan dat hij of zij vooral het provinciaal overleg dat 1 à 2 keer per jaar wordt georganiseerd als zeer waardevol ervaart. Diegene hoopt dan ook dat dit wordt doorgezet in 2016. Een andere respondent gaf aan dat ze een aantal organisaties hadden benaderd voor ondersteuning rondom zorg en welzijn, maar dat Stimuland de beste optie bleek. De voornaamste reden hiervoor was dat de organisatie het beste op de hoogte is van

burgerinitiatieven, vooral gericht op kleine dorpen en gemeenten. Hieruit kunnen we concluderen dat Stimuland haar kennis en ervaring mee heeft en een goede naam heeft opgebouwd binnen de klantenkring.

De positieve punten samenvattend worden de geleverde diensten en projecten door de respondenten omschreven als goed opgezet, informatief, adequaat, to the point, meedenkend, en deskundig begeleid. Daarnaast maken zowel de gemeenten als lokale instanties dankbaar gebruik van het netwerk van Stimuland.

Er is onder de ondervraagden weinig negatiefs aan te merken op de manier waarop Stimuland ondersteuning biedt aan de desbetreffende gemeente of lokale instantie. De enige negatieve opmerking die werd gemaakt was met betrekking tot het sneller inspelen op de behoeften die er leven binnen gemeenten. Dit is in tegenstrijd met een van de genoemde positieve aspecten van de steunfunctietaken uitgevoerd door Stimuland. Het is belangrijk om te realiseren dat dit verbeterpunt slechts door één respondent is genoemd en daarom niet generaliseerbaar is naar alle respondenten.

3.3 Tevredenheid medewerkers

De respondenten geven over het algemeen aan dat ze vinden dat Stimuland goed bereikbaar is, snel reageert en dat afspraken op korte termijn worden voldaan. De adviseurs worden als zeer professioneel ervaren. Stimuland pakt projecten snel en bedreven op waardoor gemeenten er relatief weinig werk mee hebben. Een van de zeer gewaardeerde aspecten van de samenwerking is het goede contact, zowel persoonlijk als per telefoon en e-mail. Stimuland is ten allen tijden bereikbaar, komen afspraken na en naast het feit dat de medewerkers flexibel meedenken, weten ze waar ze over praten. Een respondent gaf aan dat ze als lokale instantie goed met Stimuland kunnen sparren en dat de organisatie zorgt voor de benodigde structuur. Ook hier komen de deskundigheid en het informele karakter weer terug in de antwoorden.

Ook al blijken de respondenten in het algemeen zeer tevreden te zijn over de medewerkers van Stimuland, er werden tijdens de telefonische interviews een aantal verbeterpunten genoemd. Meer dan een respondent gaf aan dat de ondersteuning sterk wisselt per persoon. Ze hebben het gevoel dat ze aan de ene adviseur meer hebben dan aan de ander. Dit heeft volgens hen te maken met de onderwerpen en de aansluiting daarvan bij de adviseur. Een van de respondenten gaf aan dat hij/zij graag zou willen zien dat er nog meer met de klant meegedacht wordt.

Hieruit kunnen we concluderen dat Stimuland onder klanten bekend staat als klantgericht en vriendelijk, maar ook als kundig en accuraat. Daarnaast is het belangrijk te vermelden dat niet iedere respondent even bekend is met alle medewerkers van Stimuland, dit doordat ze pas kort betrokken zijn bij de steunfunctietaken of slechts met een werknemer contact hebben. Ook gaven enkele respondenten aan dat ze in het afgelopen jaar niet veel contact hebben gehad met Stimuland.

3.4 Overige

3.4.1 Ondersteuningsaanbod vanuit de provincie Overijssel

Alle respondenten gaven aan dat het ondersteuningsaanbod vanuit de Provincie Overijssel zeer gewaardeerd wordt en meer dan welkom is. Meerdere ondervraagde personen gaven aan dat ze het liefst hadden gezien dat er meer steunfunctietaken en uren beschikbaar waren. Het aanvullende kostenplaatje was hier de hoofdreden voor. Desalniettemin begrijpen de gemeenten dat de ondersteuning op de Wmo begrensd wordt vanuit de provincie. Diezelfde respondenten gaven aan dat ze de tussenkomst van Stimuland een goed initiatief vinden van de provincie Overijssel. Wel werd er aangeduid dat het belangrijk is om een vinger aan de pols te houden met betrekking tot de zaken die bij gemeenten leven. Vooruit denken is hierbij een vereiste om erachter te komen waar behoefte aan is onder de bevolking en hier tijdig op in te spelen. Meerdere geïnterviewde personen benadrukten het belang van deze ondersteuning. Op het moment dat de provincie Overijssel hiermee zou stoppen zou het erg lastig worden voor gemeenten en lokale instanties om eenzelfde soort ondersteuning te vergaren. Een respondent gaf aan dat er in dat geval veel zou blijven liggen wat nu wel goed uitgewerkt wordt.

Wat ook uit de antwoorden bleek is dat vooral kleine gemeenten, die goed contact hebben met eigen instanties en inwoners, het erg prettig vinden om te horen hoe het in andere gemeenten in zijn werk gaat en hierdoor een stukje ervaring mee te krijgen. Daarnaast beschikken kleinere gemeenten vaak niet over een bestand van medewerkers die over de nodige kennis beschikken om zulke activiteiten uit te voeren. Een respondent gaf als tip mee voor de steunfunctietaken van 2016 om de samenleving er meer bij te betrekken. Met name de initiatiefnemers binnen de samenleving, zoals medewerkers van stichtingen, bestuursleden van dorps- en kernraden en het bestuur van kulturhusen.

De verbindende rol van Stimuland wordt zeer geapprecieerd door de

ondervraagde individuen. Niet alleen de verbinding tussen de gemeenten en de provincie, maar ook de contactmomenten tussen gemeenten onderling worden als belangrijk ervaren. Wat ook uit de antwoorden bleek is dat het niet altijd helder is welke subsidies er zijn en hoe deze van toepassing zijn op de belangen die er spelen vanuit de gemeente. Hier kan Stimuland eventueel een mooie rol in spelen om de integraliteit te verhogen.

Gebaseerd op alle verkregen antwoorden kan het ondersteuningsaanbod vanuit de provincie Overijssel worden omschreven als: welkom, onmisbaar, plezierig, handig, voorziet in de behoefte, breed, niet altijd even duidelijk en de duur van de advisering kan worden uitgebreid.

3.4.2 Toekomstige ontwikkelingen

Tijdens een van de laatste vragen in het interview werden de respondenten gevraagd welke vraagstukken ze aan Stimuland willen meegeven voor de toekomst. De uitkomsten hiervan zijn hieronder op een rij gezet. De meerderheid van de respondenten gaven aan dat ze werden overvallen door deze vraag. Dit leidde ertoe dat de geïnterviewde personen vaak niet in staat waren om zo snel een passend antwoord hierop te formuleren. Wel bleek uit de meeste vraaggesprekken dat er veranderingen aan het plaatsvinden zijn in de manier waarop er gewerkt wordt binnen gemeenten en lokale initiatieven. Zowel gemeenten als maatschappelijke organisaties zijn afhankelijk van de steunfunctietaken die worden aangeboden vanuit de provincie Overijssel, omdat er door bezuinigingen steeds minder geld te besteden is.

De vraagstukken voor de toekomst voor Stimuland zijn:

- Hoe verstandig is de toenemende gelijkenis in ondersteuning met Arcon? Binnen de provincie zijn er momenteel drie organisaties die zich bezighouden met steunfunctietaken voor de uitvoering van de Wmo: Stimuland, Arcon en Sportservice Overijssel. Desalniettemin gaf een respondent aan dat Stimuland en Arcon steeds meer in elkaars vaarwater komen wat voor verwarring zorgt onder klanten. Hij of zij gaf als oplossing om aan de hand

van afstemming tussen beide partijen de taken gescheiden te houden of Arcon en Stimuland in de toekomst te fuseren tot een organisatie.

- De leefbaarheid in de kernen komt steeds verder onder druk te staan, hoe ga je daar toekomstgericht mee om? Het is belangrijk voor Stimuland om de toekomstvragen helder te krijgen en hierop in te spelen.
- Op welke manier kan de overheid de wettelijke aansprakelijkheid en financiële verantwoordelijkheden omzeilen door nog meer met burgerparticipatie te doen?
- Hoe kan Stimuland op een proactieve manier meedenken met thema's die voor een gemeente actueel zijn? Meerdere respondenten gaven aan dat ze het belangrijk vinden dat Stimuland zich blijft focussen op de kennisdeling tussen gemeenten. Met name kleinere gemeenten hechten hier veel waarde aan. Anderzijds, geven respondenten ook te kennen dat de specifiek op één enkele gemeente gerichte ondersteuning erg prettig is.
- Wat wordt de focus voor volgend jaar met betrekking tot sport en welzijn? Het is belangwekkend voor gemeenten dat Stimuland de oren en ogen blijft op provinciaal gebied en hen regelmatig informeert over de ontwikkelingen.
- Hoe kan Stimuland het beste inspelen bij datgene waar gemeenten voor staan en de vraagstukken die daarmee gebaat gaan? Het is vaak maatwerk en het is belangrijk voor Stimuland om niet met kant en klare oplossingen te komen. Met andere woorden, inspelen op de lokale behoeften die spelen binnen gemeenten of lokale instanties.
- Leven soortgelijke vragen ook bij andere gemeenten? En op wat voor manier kan collectief handelen bijdragen aan het bereiken van gezamenlijke doelen? Het is belangwekkend dat Stimuland als organisatie een verbindende rol op zich neemt om gemeenten te informeren met betrekking tot verschillende thema's.
- Welke nieuwe kansen komen er voort uit de verandering in wetgeving met betrekking tot de zorg in Nederland? De focus in de zorg is momenteel op het zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Er is een alternatief of passend antwoord nodig om het risico van vereenzaming te minimaliseren. Stimuland kan daaraan bijdragen door te kijken naar de kansen die daar liggen of nog gezocht moeten worden.

4. Conclusies en aanbevelingen

Over het algemeen blijken de klanten van Stimuland zeer tevreden te zijn over de dienstverlening. Het afgeronde eindcijfer voor algemene tevredenheid is een 7,8. Stimuland wordt gezien als een betrouwbare en deskundige organisatie met een goed beeld van zowel de eigen kracht als die van de samenleving. Uit de afgenomen telefonische interviews bleek dat het initiatiefrijke karakter van Stimuland zeer gewaardeerd wordt door gemeenten en lokale instanties. De combinatie van kennis, professionele betrokkenheid en het informele karakter van Stimuland worden door klanten als unieke eigenschappen beschouwt waarmee de organisatie zich onderscheidt van soortgelijke steunaanbieders.

Respondenten blijken zeer tevreden te zijn over de kwaliteit van de steunfunctietaken die in het afgelopen jaar zijn uitgevoerd door Stimuland. Over het algemeen ervaren klanten dat Stimuland goed op de hoogte is van wat er zich momenteel afspeelt binnen de gemeente en ook daarop inspeelt tijdens de ondersteuning. Naast het feit dat Stimuland over een groot netwerk beschikt, worden de diensten door de respondenten o.a. omschreven als informatief, deskundig begeleid en adequaat. Een meerderheid van de respondenten gaf aan dat ze de geboden ondersteuning, met de bijbehorende methodieken en advisering, als onmisbaar ervaren. De geïnterviewde personen gaven daarnaast te kennen dat ze de medewerkers als zeer professioneel ervaren. Een van de meest gewaardeerde aspecten van de samenwerking is het goede contact, maar ook het flexibel meedenken, brede kennisaanbod, en het feit dat de organisatie van aanpakken houdt kwamen ter sprake als positieve punten.

Ondanks dat de gemeente ambtenaren tevreden zijn over de dienstverlening van Stimuland, blijken er ook een aantal verbeterpunten te zijn. Ten eerste hebben een aantal respondenten het gevoel dat Stimuland nog sneller kan inspringen op de behoeften die er spelen vanuit gemeenten en lokale

instanties. Dit kan te wijten zijn aan het feit dat er een stukje innovatie mist of doordat Stimuland niet genoeg vooruit kijkt om bij te blijven in de ontwikkelingen. Ten tweede, blijkt dat de kwaliteit van de advisering over de steunfunctietaken sterk wisselt per medewerker. Dit kan komen doordat niet alle onderwerpen even goed aansluiten bij de bekwaamheid van de desbetreffende adviseur. Ook gaf een van de respondenten aan dat hij of zij graag zou willen zien dat er nog meer met de klant wordt meegedacht. Tot slot werd er aangegeven dat Stimuland juist iets minder bescheiden mag zijn. Ze hebben veel in-house kennis waar ze gebruik van kunnen maken, in plaats van het betrekken van partners bij veel van de projecten.

Het wordt aanbevolen de hierboven genoemde verbeterpunten in de gaten te houden en indien mogelijk te corrigeren tijdens het uitvoeren van de steunfunctietaken Wmo in 2016. Door dezelfde vragen en respondenten op te nemen in het klanttevredenheidsonderzoek voor 2016, kan Stimuland zien of er vooruitgang is geboekt met betrekking tot de klanttevredenheid en de genoemde punten.

Aan de hand van de resultaten kunnen een aantal aanbevelingen worden aangedaan wat betreft het vervolgonderzoek. Ten eerste werden veel respondenten overvallen toen werd geïnformeerd welke vragen ze aan Stimuland wilden meegeven voor de toekomst. Meerdere respondenten gaven aan dat ze eventueel wel vragen voor Stimuland hebben, maar niet in staat waren om daar op dat moment een passend antwoord op te formuleren. Een aanbeveling is dan ook om soortgelijke vragen in het vervolg mee te nemen in een elektronische enquête in plaats van een interview. Door respondenten in een kwantitatief onderzoek de ruimte te geven om antwoorden toe te lichten, is de onderzoeker in staat om de naast de statistische uitkomst eventuele achterliggende redenen te achterhalen. Hetzelfde geldt voor het beoordelen van Stimuland in het algemeen, waarbij er naar een rapport cijfer werd gevraagd. De geïnterviewde personen gaven aan dat ze uit principe nooit een tien zouden geven en vaak niet hoger dan een acht, ook al hadden ze weinig verbeterpunten voor Stimuland. Dit geeft het nuchtere karakter van de klanten in Overijssel aan. Door deze vraag in

een kwantitatief onderzoek te stellen aan de hand van een Likert schaal (bijvoorbeeld van 1 tot 5, waar 1 zeer ontevreden is en 5 zeer tevreden), is Stimuland in staat om een completer beeld te verkrijgen. Eventueel kan er ook worden geïnformeerd naar klanttevredenheid met betrekking tot de verschillende fases die aan bod komen tijdens het uitvoeren van de steunfunctietaken.

Indien er in de nabije toekomst nog interviews worden afgenomen, wordt het aangeraden om op tijd te beginnen met het inplannen van (bel)afspraken. De respondenten waren over het algemeen moeilijk te bereiken en hadden weinig tijd om de vragen te beantwoorden. Aangezien dit onderzoek slechts uit zes vragen bestond, zijn telefonische interviews binnen deze doelgroep niet aan te raden voor vragenlijsten die uit meerdere vraagstukken bestaan. Om een nauwkeuriger beeld te krijgen van de klanttevredenheid met betrekking tot verschillende aspecten, is het goed mogelijk dat er meer resultaten uit een kwalitatief onderzoek kunnen worden verkregen. Niet alleen kunnen respondenten een vragenlijst invullen wanneer het hun schikt, ook is het waarschijnlijk dat er meer tijd wordt genomen voor het beantwoorden van de vragen. Daarnaast is het ook belangrijk om kritisch te kijken naar de manier waarop de respondenten voor het klanttevredenheidsonderzoek worden geselecteerd. Een persoon gaf bijvoorbeeld aan dat diegene pas sinds kort contact heeft met Stimuland en daarom nog niet over voldoende ervaring beschikt om de verstrekte diensten, projecten en medewerkers te beoordelen. Een andere individu gaf daarentegen aan dat er binnen hun gemeente meerdere personen regelmatig contact hebben en/of samenwerken met Stimuland. Door met een contactpersoon per gemeente te praten, wordt er slechts één invalshoek meegenomen in het onderzoek, wat kan zorgen voor een vertekend beeld. Het is goed mogelijk dat collega's binnen diezelfde gemeente andere ervaringen hebben met Stimuland. Om het onderzoek betrouwbaarder en representatiever te maken wat betreft de klantenkring is het aan te raden om selectie criteria op te stellen of, indien mogelijk, alle klanten te ondervragen.

5. Bijlagen

5.1 E-mail aankondiging klanttevredenheidsonderzoek

Beste heer, mevrouw,

U heeft het afgelopen jaar contact gehad met Stimuland voor ondersteuning ten aanzien van de uitvoering van de Wmo. Stimuland kon deze ondersteuning leveren vanuit de zogenaamde steunfunctietaken Wmo van de provincie Overijssel.

Onderdeel van de opdracht is het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek. Dit wordt uitgevoerd door de Wetenschapswinkel van de Universiteit Twente.

De komende twee weken wordt het onderzoek uitgevoerd. U wordt hiervoor benaderd door Nivine de Monnik met een aantal korte vragen.

We hopen dat u bereid bent uw medewerking te verlenen.

5.2 Vragenlijst telefonische enquête

1. Welke ondersteuning heeft u gehad vanuit Stimuland?

Mogelijke opties zijn onder andere:

- Deelname aan kennisbijeenkomsten
- Netwerk kern en contact ambtenaren
- Procesbegeleiding
- Beleidsadvies
- Sparring
- Ondersteuning bij een lokaal initiatief

2. Wat vond u van deze ondersteuning?

3. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de medewerker(s)?

4. Wat vindt u van het aanbod van de provincie Overijssel om gemeenten op deze manier ondersteuning te bieden?

5. Welke vragen wilt u aan Stimuland meegeven voor de toekomst?

6. Wat voor cijfer zou u Stimuland geven op een schaal van 1 tot 10?