



---

# KLANTTEVREDENHEIDS ONDERZOEK MAATSCHAPPELIJK DIENSTVERLENERS 2020

RAPPORTAGE  
DYNAMO

---

Juli 2020

Kenmerk: 21180

# INHOUDSOPGAVE



## 1. ACHTERGROND & DOELSTELLING

PAGINA 3



## 2. CONCLUSIES

PAGINA 5



## 3. RESULTATEN

PAGINA 9



## 4. VERANTWOORDING & STEEKPROEF

PAGINA 23

Geschreven voor



Geschreven door



**ROEL JANSEN**  
Onderzoeker  
roel@totta.nl



**SUZANNE PLANTINGA**  
Team manager onderzoek  
suzanne@totta.nl

# ACHTERGROND & DOELSTELLING

Amsterdam heeft meerdere maatschappelijke dienstverleningsorganisaties die samenwerken om de dienstverlening aan cliënten optimaal en zo goed mogelijk te laten verlopen.

Deze maatschappelijke dienstverleningsorganisaties zijn in het bezit van een kwaliteitskeurmerk en krijgen subsidie van de gemeente. Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de zorgverlening voor alle Amsterdammers, hebben de bestuurders van de organisaties een gecombineerd onderzoek laten uitvoeren door Totta Research. Het betreft de volgende organisaties:

- Combiwel
- Civic
- CentraM
- MaDiZo
- Dynamo
- Stichting Doras / PuurZuid
- SEZO

De doelstelling van het onderzoek is als volgt:

*Het verkrijgen van inzichten in de tevredenheid en de ervaren kwaliteit van de dienstverlening van de maatschappelijke dienstverleningsorganisaties. Met deze inzichten willen de organisaties hun dienstverlening toetsen en concrete acties ondernemen die bijdragen aan een verbetering van de dienstverlening ten aanzien van cliënten.*

Hieruit vloeien de volgende onderzoeksvragen voort:

- Hoe tevreden zijn cliënten van de organisaties over het algemeen?
- Wat is de tevredenheid van cliënten over specifieke thema's van de dienstverlening;
  - Fysieke bereikbaarheid en welkomstgevoel
  - Telefonische bereikbaarheid en welkomstgevoel
  - Ervaringen van cliënten met de organisatie
  - Medewerkers van de organisatie

# LEESWIJZER

In dit rapport staan de resultaten van Dynamo. Deze zijn vergeleken met de resultaten van alle organisaties gemiddeld en waar mogelijk met de resultaten van 2017. Binnen de resultaten van Dynamo worden daarnaast relevante verschillen op basis van de drie onderzochte werksoorten: sociaal raadslieden, maatschappelijk werk en schuldhulpverlening gerapporteerd. De conclusies en aanbevelingen in dit rapport leveren Dynamo inzichten op om de dienstverlening aan cliënten te verbeteren.

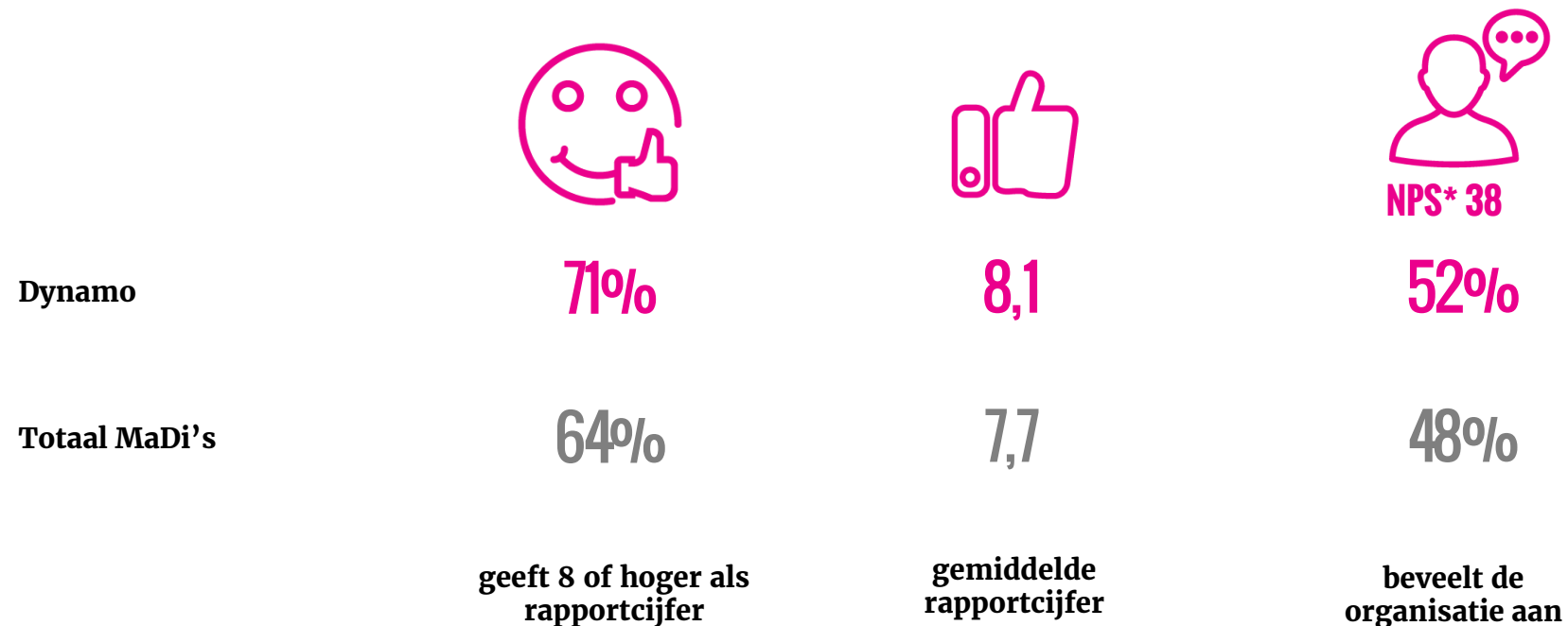
In totaal deden 255 cliënten van Dynamo mee aan het onderzoek. Meer informatie over het onderzoek en de steekproef is te vinden in het hoofdstuk *Verantwoording & steekproef*.

Naast dit deelrapport, ontvangt elke organisatie het totaalrapport waarin de algemene conclusies gerapporteerd worden over het totaal van de maatschappelijk dienstverleners.

A black and white photograph of a golf course. In the foreground, there is a large, textured area, possibly a fairway or rough. In the middle ground, a golf green is visible with a flag on a tall pole. The background shows a clear sky and distant hills. A large, bright pink circle is superimposed over the right side of the image, partially overlapping the green and the sky. The word "CONCLUSIES" is written in white, bold, uppercase letters across the center of the image, overlapping the pink circle and the green.

**CONCLUSIES**

# MERENDEEL CLIËNTEN DYNAMO PRIMA TE SPREKEN OVER DE ORGANISATIE



\* Net Promotor Score: mate waarin men de organisatie zou aanbevelen (100 = iedereen zou de organisatie aanbevelen en -100 = niemand zou de organisatie aanbevelen).

# CONCLUSIES

- **Hoge tevredenheid:** Cliënten van Dynamo zijn over het algemeen zeer goed te spreken over hun maatschappelijke dienstverlener; een hele duidelijke meerderheid geeft een hoog rapportcijfer en ook meer dan de helft van de cliënten zou de organisatie sterk aanbevelen.
- **Uitstekende medewerkers:** Dynamo scoort goed op alle fronten; met name de tevredenheid met de medewerkers van de organisatie is erg hoog: de prettige omgang, maar ook het kennisniveau, het nakomen van afspraken maken de dienstverlening van Dynamo uitstekend. Het wordt dan ook goed herkend dat Dynamo mensen daadwerkelijk verder helpt.
- **Uitstekende bereikbaarheid en welkomstgevoel:** Dynamo scoort daarnaast bijna net zo uitstekend op het welkomstgevoel en bereikbaarheid (zowel fysiek als telefonisch). Vooral de fysieke locatie van Dynamo scoort erg hoog.
- **Kleine verschillen tussen werksoorten:** Mensen die bij Dynamo contact hebben met sociaal raadslieden en schuldhulpverlening laten een nog hogere tevredenheid zien dan cliënten van maatschappelijk werk. Dit zit vooral in de ervaring met de medewerkers. Overall zien we de minst hoge scores bij maatschappelijk werk. Schuldhulpverleners lijken het best telefonisch bereikbaar en geven telefonisch het hoogste welkomstgevoel.
- **Hoger dan gemiddeld door medewerkers:** Cliënten van Dynamo zijn bovengemiddeld tevreden als we hun mening vergelijken met de cliënten van de andere MaDi's in Amsterdam. Ze geven een hoger gemiddeld cijfer en zouden de organisatie ook iets vaker sterk aanraden bij anderen. De hogere tevredenheid van de cliënten heeft Dynamo zowel te danken aan de medewerkers en ervaringen als het welkomstgevoel en de bereikbaarheid.

# AANBEVELINGEN

Ondanks de zeer hoge scores voor de dienstverlening van Dynamo, zijn enkele aanbevelingen te geven:

- Probeer de telefonische bereikbaarheid en het welkomstgevoel via de telefoon te verbeteren. Deze twee aspecten scoren nog steeds erg hoog, maar vergeleken met alle andere deelaspecten het minst goed. Als er ergens een klein verbeterpunt te noemen is op basis van aspecten is het hierbij.
  - *Organiseer interne activatieworkshops om hier een actieplan aan te koppelen. Wij kunnen dergelijke sessies faciliteren als jullie dat willen.*
- Omdat sociaal raadslieden en schuldhulpverlening de hoogste scores krijgen van cliënten, is het raadzaam te leren van deze werksoort en vervolgens te onderzoeken of er zaken in hun werkwijze toepasbaar zijn op de maatschappelijk werkers.
  - *Ook hier kun je een of meer activatieworkshops aan wijden.*
- Gebruik de grote tevredenheid van cliënten in communicatie over Dynamo. Een groot deel van jullie cliënten is echt heel tevreden, en dat zit 'm onder andere in de mensen die werken bij Dynamo. Deel dat binnen en buiten de organisatie!
  - *Als jullie ervoor open staan, denken we graag mee over communicatiemiddelen en boodschappen. Via onze zusterbedrijven onder de vlag van Bluefield hebben we goed toegang tot veel expertise op het gebied van communicatiestrategie en design.*
- Sta open voor de andere MaDi's die van jullie willen leren; jullie kunnen als voorbeeld dienen voor collega-organisaties die zaken als welkomstgevoel of prettige omgang met cliënten willen verbeteren.
  - *Mogelijk is de kwaliteitskring hier een goede plek voor.*





**RESULTATEN**



# HOOFDSTUK 1

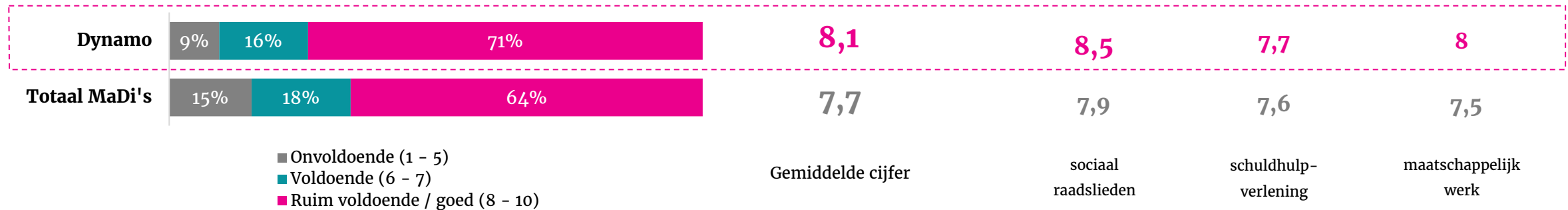
## ALGEMENE TEVREDENHEID

# ZEVEN OP DE TIEN CLIËNTEN GEVEN DYNAMO EEN 8 OF HOGER ALS RAPPORTCIJFER

Het gemiddelde rapportcijfer voor Dynamo is een 8,1. Maar liefst 71% van de cliënten geeft een 8 of hoger als rapportcijfer voor de organisatie als geheel. Een veel kleiner percentage (16%) geeft een 6 of 7 als rapportcijfer en een nog kleinere groep (9%) geeft een onvoldoende.

## Welk rapportcijfer geeft u Dynamo?

(basis: iedereen, n=255)



# DE HELFT VAN DE CLIËNTEN ZOU DYNAMO (ZEKER) AANBEVELEN

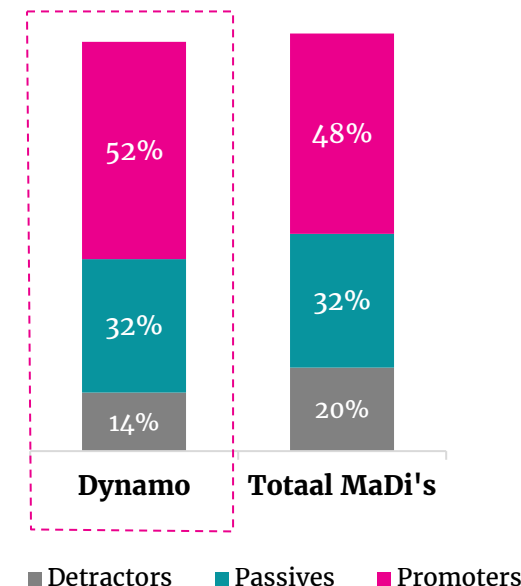
De Net Promotor Score is een methode om de mate waarin mensen een merk of organisatie zouden aanbevelen bij vrienden, familie of anderen te meten. De maximale score (100) betekent hier dat alle cliënten Dynamo sterk zouden aanbevelen, de minimale score (-100) betekent dat geen enkele cliënt Dynamo zou aanbevelen. De NPS score komt tot stand door het aandeel *promoters*\* minus het aandeel *detractors*.

Dankzij het hoge aantal *promoters* (52%) scoort Dynamo een totale NPS score van 38. Promoters zijn de cliënten die de dienstverlening van Dynamo (zeer) waarschijnlijk zullen aanraden bij anderen. Een kleinere groep (14%) valt onder *detractors*, het is niet waarschijnlijk dat zij de organisatie zullen aanraden aan vrienden, familie of anderen.

Dynamo	<b>38</b>	50	36	30
Totaal MaDi's	<b>28</b>	33	33	22
	NPS score	sociaal raadslieden	schuldhulpverlening	maatschappelijk werk

Op een schaal van 0 tot en met 10, hoe waarschijnlijk is het dat u Dynamo zou aanraden bij vrienden, familie of anderen?

(basis: iedereen, n=255)



\* *Detractors (tegenstanders):* Deze respondenten geven een score tussen de 0 en 6 en zijn hoogstwaarschijnlijk ontevreden over de organisatie.

*Passives (passief tevreden):* Deze respondenten geven een score van 7 of 8. Deze mensen zijn tevreden over de organisatie.

*Promoters:* Deze respondenten geven een score van 9 of 10 en zijn zeer enthousiast over de organisatie.

The background of the slide is a black and white photograph of a road with white directional arrows. A large, solid pink circle is superimposed on the right side of the image, partially overlapping the road and the text. The text is centered within the circle.

# **HOOFDSTUK 2**

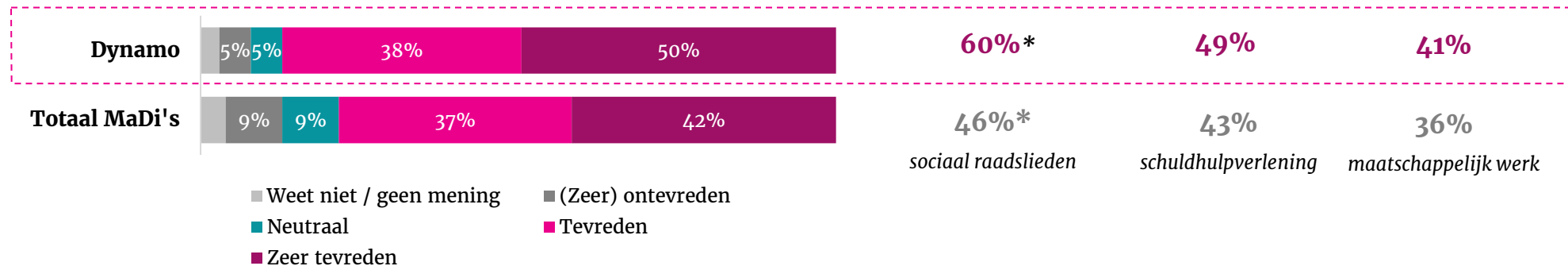
**FYSIEKE EN TELEFONISCHE  
BEREIKBAARHEID**

# GROTE MEERDERHEID (ZEER) TEVREDEN OVER WELKOMSTGEVOEL BIJ DYNAMO

Bijna alle cliënten van Dynamo (88%) zijn tevreden over het welkomstgevoel. Het grootste gedeelte daarvan (50%) is zeer tevreden over het gevoel dat zij krijgen bij binnenkomst bij Dynamo. Slechts één op de twintig cliënten is neutraal en een even grote groep (5%) is (zeer) ontevreden.

## Voelt u zich welkom als u bij Dynamo binnenkomt?

(basis: iedereen, n=255)

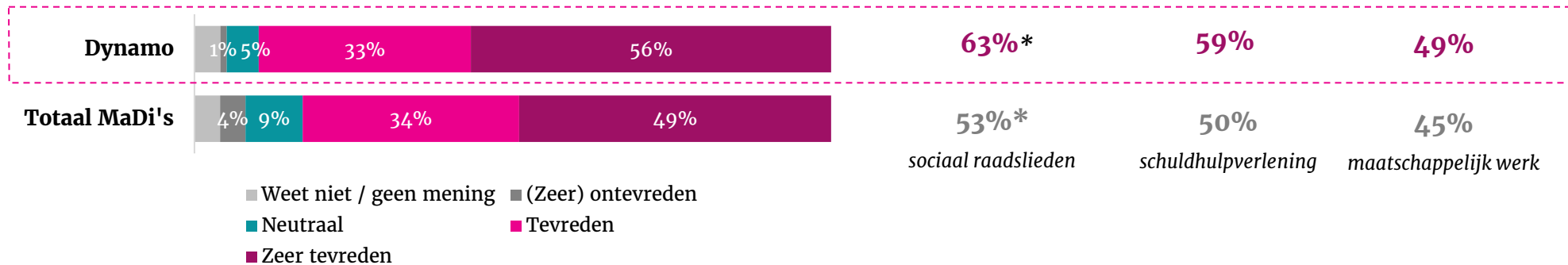


\*percentage cliënten dat zeer tevreden is

# OOK BEREIKBAARHEID VAN DE LOCATIE VAN DYNAMO IS ERG GOED

Het merendeel van de cliënten van Dynamo (89%) is tevreden over de bereikbaarheid van de locatie. De grootste groep (56%) is zelfs zeer tevreden over de bereikbaarheid van de locatie en 33% van de cliënten is tevreden. Slechts 5% van de cliënten is neutraal en een nog kleinere groep (1%) is (zeer) ontevreden.

**Hoe denkt u over de bereikbaarheid van de locatie (te voet, met de fiets, auto of openbaar vervoer)?**  
(basis: iedereen, n=255)



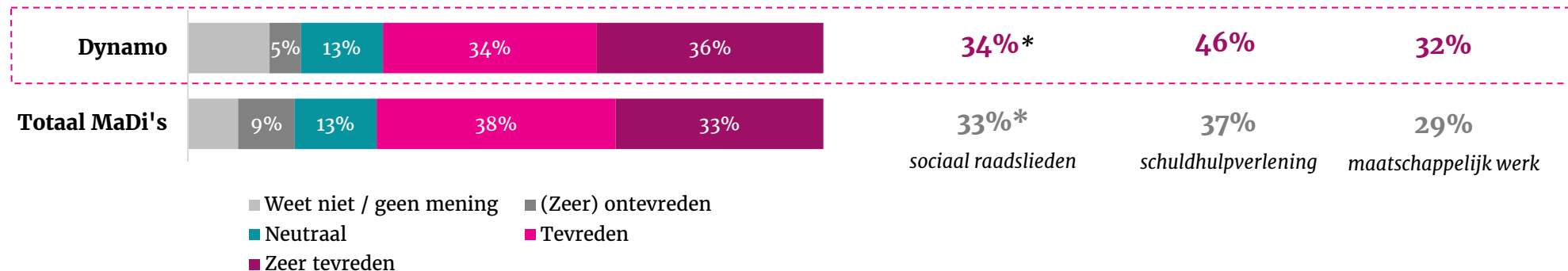
\*percentage cliënten dat zeer tevreden is

# TWEE OP DE DRIE CLIËNTEN TEVREDEN OVER WELKOMSTGEVOEL VIA TELEFOON

Twee op de drie cliënten van Dynamo (67%) is tevreden over het welkomstgevoel dat zij ervaren wanneer de telefoon wordt aangenomen. De grootste groep van deze cliënten (36%) is zeer tevreden over de manier waarop de telefoon wordt aangenomen en 34% van de cliënten is tevreden. Een zeer kleine groep (5%) is (zeer) ontevreden hierover.

## Hoe denkt u over de manier waarop de telefoon wordt aangenomen?

(basis: iedereen, n=255)



\*percentage cliënten dat zeer tevreden is

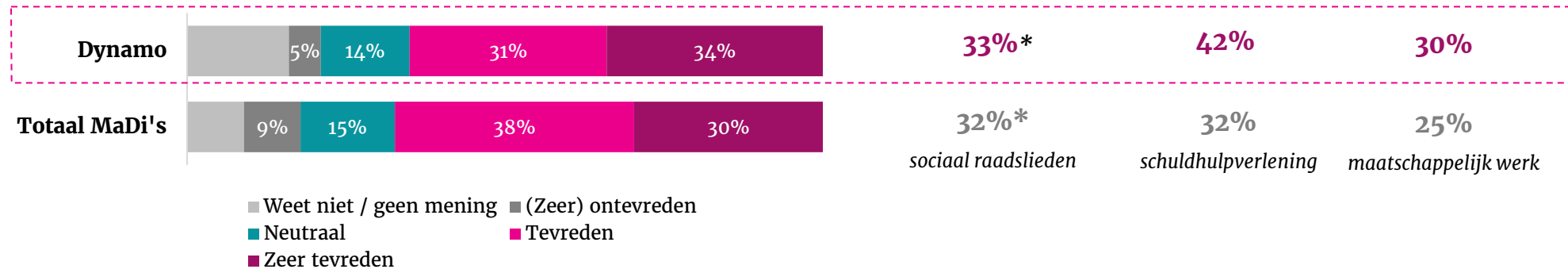


# TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID DYNAMO DOOR MERENDEEL CLIËNTEN ALS GOED ERVAREN

Twee derde van de cliënten van Dynamo (65%) is tevreden over de telefonische bereikbaarheid. De grootste groep van deze cliënten (34%) is zeer tevreden en 31% is tevreden. Een kleine groep cliënten (5%) is ontevreden over de bereikbaarheid van Dynamo via de telefoon.

## Hoe denkt u over de telefonische bereikbaarheid?

(basis: iedereen, n=255)



\*percentage cliënten dat zeer tevreden is



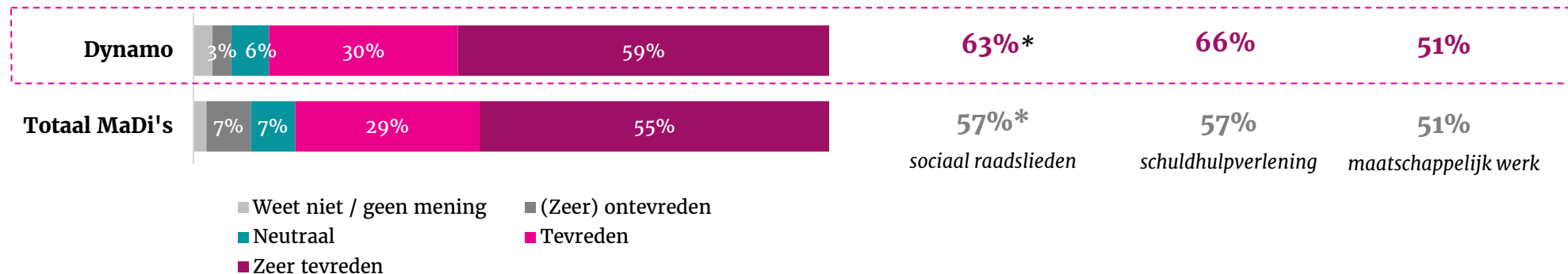
**HOOFDSTUK 3**  
**TEVREDENHEID OVER**  
**ERVARINGEN / MEDEWERKERS**

# CLIËNTEN DYNAMO ERG TEVREDEN OVER ONGANG MEDEWERKERS DYNAMO

Maar liefst zes op de tien cliënten zijn erg tevreden over de manier waarop medewerkers met hen omgaan. Drie tiende van de cliënten is tevreden over die omgang. Slechts een zeer kleine groep cliënten (3%) is (zeer) ontevreden en vinden niet dat de medewerkers van Dynamo prettig met hen omgaan.

## Gaan de medewerkers prettig met u om?

(basis: iedereen, n=255)



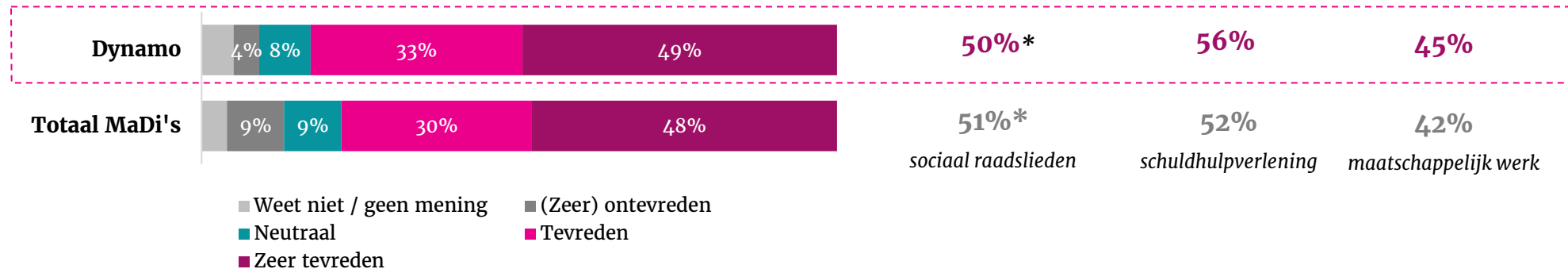
\*percentage cliënten dat zeer tevreden is

# BIJNA ALLE CLIËNTEN ZIJN ERG TE SPREKEN OVER DE KENNIS VAN MEDEWERKERS

Ruim vier op de vijf cliënten van Dynamo (82%) zijn te spreken over het kennisniveau van de medewerkers van Dynamo. Bijna de helft van de cliënten is zeer te spreken hierover. Wederom is slechts een kleine groep cliënten (4%) (zeer) ontevreden over dit aspect.

## Hebben de medewerkers voldoende kennis?

(basis: iedereen, n=255)



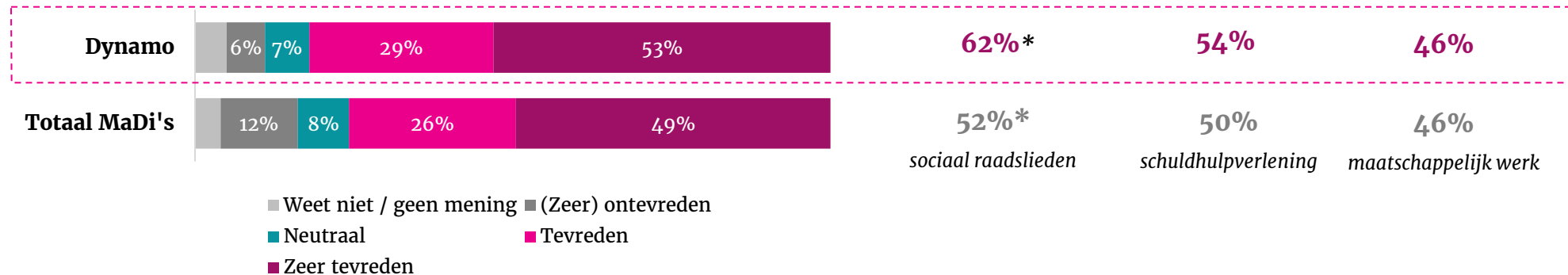
\*percentage cliënten dat zeer tevreden is

# GROOTSTE GROEP CLIËNTEN VINDT DAT DYNAMO AFSPRAKEN GOED NAKOMT

Vier op de vijf cliënten van Dynamo (82%) vinden dat Dynamo hun afspraken met hen nakomt. De helft van de cliënten is zeer tevreden over het nakomen van afspraken. Slechts 6% van de cliënten vindt niet dat er gedaan wordt wat is afgesproken.

## Wordt er gedaan wat is afgesproken?

(basis: iedereen, n=255)



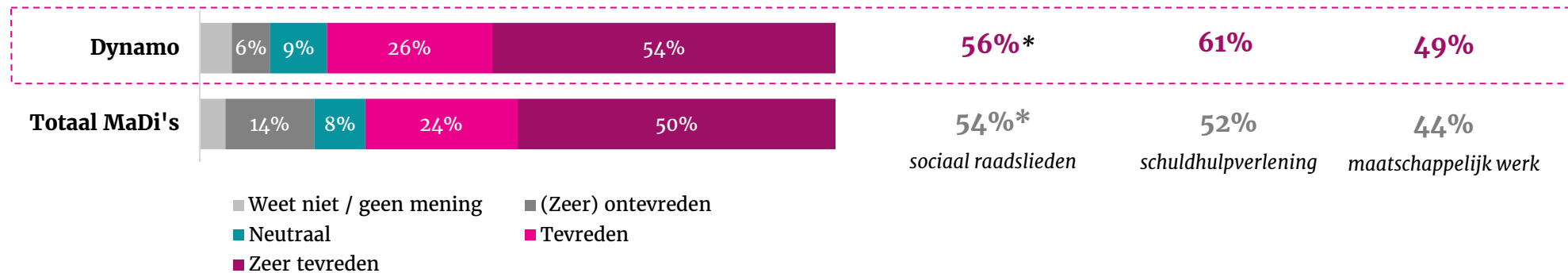
\*percentage cliënten dat zeer tevreden is

# OVERGROTE DEEL VAN CLIËNTEN VINDT DAT DE HULPVERLENING HEN VERDER HEEFT GEHOLPEN

Net als bij het nakomen van afspraken, vinden vier op de vijf cliënten van Dynamo (80%) dat de hulpverlening hen verder heeft geholpen. Iets meer dan de helft van de cliënten is hier zeer tevreden over. Bij slechts 6% van de cliënten heeft de geboden hulp hen niet verder geholpen.

## Heeft de hulpverlening u verder geholpen?

(basis: iedereen, n=255)



\*percentage cliënten dat zeer tevreden is

The image features a stack of several books with dark covers and visible pages, arranged in a slightly overlapping manner. On the left side, there is a large, solid pink circle that partially overlaps the books. The text is centered over the books in a bold, white, sans-serif font.

# **VERANTWOORDING & STEEKPROEF**

# VERANTWOORDING & STEEKPROEF

Het onderzoek is uitgevoerd via een online kwantitatieve vragenlijst. Deze vragenlijst is zo kort en simpel mogelijk opgesteld, waarbij er veel gebruik gemaakt is van bijvoorbeeld smileys. Cliënten van Dynamo zijn via de mail benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Er is eenmaal een herinnering uitgestuurd. Daarnaast heeft Totta open links gegenereerd voor de verschillende organisaties, zodat zij ook bijvoorbeeld tijdens fysieke afspraken met cliënten de vragenlijst konden voorleggen. Tot slot zijn er papieren versies van de vragenlijst beschikbaar gesteld voor de organisaties.

- Totaal aantal respondenten Dynamo: 255 cliënten
- Totaal aantal respondenten alle organisaties: 2.540 cliënten
- Veldwerkperiode: 24 februari – 19 april
- Gemiddelde invulduur: 4 minuten

Werksoort	Respons in aantal	Respons in percentage
Sociaal raadslieden	86	34%
Maatschappelijk werkers	111	44%
Schuldhulpverlening	58	22%
<b>Totaal</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>