



NETWERKTEVREDENHEIDS- ONDERZOEK MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENINGSORGANISATIES

RAPPORTAGE
DYNAMO

Mei 2019

Kenmerk: 21059

ACHTERGROND EN DOELSTELLING

Amsterdam heeft meerdere maatschappelijke dienstverleningsorganisaties die samenwerken met verschillende netwerkpartners om de belangen van cliënten optimaal te behartigen.

Deze maatschappelijke dienstverleningsorganisaties zijn in het bezit van een kwaliteitskeurmerk (HKZ versie 2009, ISO 9001:2008 of NEN-EN 15224 Zorg en Welzijn) en krijgen subsidie van de gemeente. Als voorwaarde voor het verkrijgen van de subsidie alsook om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening, hebben de bestuurders van de organisaties (Combiwel/ABC Alliantie West; Civic Amsterdam; CentraM; MaDiZo, MEE Amstel en Zaan; Dynamo; Stichting Doras / PuurZuid en SEZO) een gecombineerd onderzoek laten uitvoeren door Totta Research. Dit onderzoek is in 2017 ook al eens uitgevoerd.

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 samenwerking tussen hen en de partners.

Hieruit vloeien de volgende onderzoeksvragen voort:

- Wat is de tevredenheid van de netwerkpartners over de samenwerking met de organisaties?
- Hoe beoordelen zij de uitvoering en medewerkers die betrokken zijn bij de samenwerking?
- Wie zijn de netwerkpartners, hoe ziet de samenwerking eruit en met welke redenen wordt er samengewerkt (achtergrond samenwerking)?

LEESWIJZER

In dit rapport staan de resultaten van Dynamo. Deze zijn vergeleken met de resultaten van alle organisaties gemiddeld, evenals de resultaten van 2017. Dit levert Dynamo inzichten op om de samenwerking tussen hen en de partners te verbeteren. Wanneer er significante verschillen zijn tussen Dynamo en alle organisaties of tussen de huidige meting en 2017, zijn de resultaten in het groen of rood weergegeven. In totaal hebben 66 netwerkpartners van Dynamo meegedaan aan het onderzoek*. Meer informatie over het onderzoek en de steekproef is te vinden in het hoofdstuk *Verantwoording en steekproef*.

Daarnaast ontvangt elke organisatie een rapportage waar de resultaten op totaalniveau zijn gerapporteerd en zijn vergeleken met de resultaten van de andere organisaties. Op deze manier is het voor organisaties mogelijk om de kwaliteit van de prestaties omtrent dienstverlening naast elkaar te leggen.

* In dit onderzoek is niet naar uitsplitsingen gekeken. Hiervoor is het aantal deelgenomen respondenten te laag.

INHOUDSOPGAVE



1. INLEIDING

PAGINA 2



2. CONCLUSIES

PAGINA 5



3. RESULTATEN

TEVREDENHEID EN ERVARINGEN

PAGINA 8

TEVREDENHEID UITVOERING

PAGINA 13

EVALUATIE SAMENWERKING

PAGINA 18

SAMENWERKING

PAGINA 20



4. VERANTWOORDING & STEEKPROEF

PAGINA 22

Geschreven voor



Geschreven door Totta Research

BERTINA RANSIJN

Onderzoeker

bertina@totta.nl



MARTINE VAN DOORNALEN

Team manager onderzoek

martine@totta.nl



CONCLUSIES



NETWERKPARTNERS OVER HET ALGEMEEN NET ALS IN 2017 POSITIEF OVER DE SAMENWERKING MET DYNAMO

Ten opzichte van 2017 ervaren netwerkpartners minder moeite in de samenwerking. De tevredenheid en NPS zijn vergelijkbaar met 2017. De NPS is nog steeds wel hoger dan de NPS van alle organisaties samen.



85%

is (zeer) tevreden

2017: 87%



95%

heeft intentie om te blijven samenwerken

2017: 96%



NPS* 24

32%

beveelt de organisatie aan

2017: 33%



62%

ervaart weinig moeite in samenwerking

2017: 54%



83%

vindt de samenwerking aan verwachting voldoen

2017: 88%

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

NETWERKPARTNERS POSITIEF OVER OPLOSSINGSGERICHTHEID; LET OP AANTAL ASPECTEN DIE LAGER SCOREN DAN IN 2017

Over het algemeen is men nog steeds positief over de samenwerking met Dynamo. In 2019 springt de oplossingsgerichtheid er uit in positieve zin. Ten opzichte van 2017 is een aantal aspecten waar Dynamo toen erg goed op scoorde nu wat in tevredenheid gedaald. Deze worden vergelijkbaar beoordeeld als de andere organisaties, maar het is verstandig om dit in de gaten te houden. Het aantal netwerkpartners dat een evaluatie van de samenwerking heeft gehad is ook wat gedaald, ook al is hier bij de meerderheid nog steeds behoefte aan.



Dynamo

- Men is nog steeds positief: NPS en tevredenheid gelijk gebleven, minder moeite voor verzoek
- Oplossingsgerichtheid
- Bejegening (medewerkers)
- Deskundigheid (medewerkers)
- Volledigheid/ duidelijkheid in communicatie
- Nakomen van afspraken
- Toegankelijkheid*
- Korte lijnen*



Verbetersuggesties

- Duidelijkheid over de werkverdeling blijft het minst positieve aspect van de uitvoering.
- Meer gezamenlijke gesprekken (o.a. ter evaluatie)
- Aspecten die wat zijn gedaald t.o.v. 2017:
 - Behaalde resultaat
 - Deskundigheid
 - Nauwkeurigheid
 - Reactiesnelheid

* Deze aspecten zijn gebaseerd op gegeven open antwoorden.

The background features a dark asphalt road with white directional arrows pointing up and right. A large pink circle is positioned on the right side, partially overlapping the road image. The text is centered on the road.

RESULTATEN

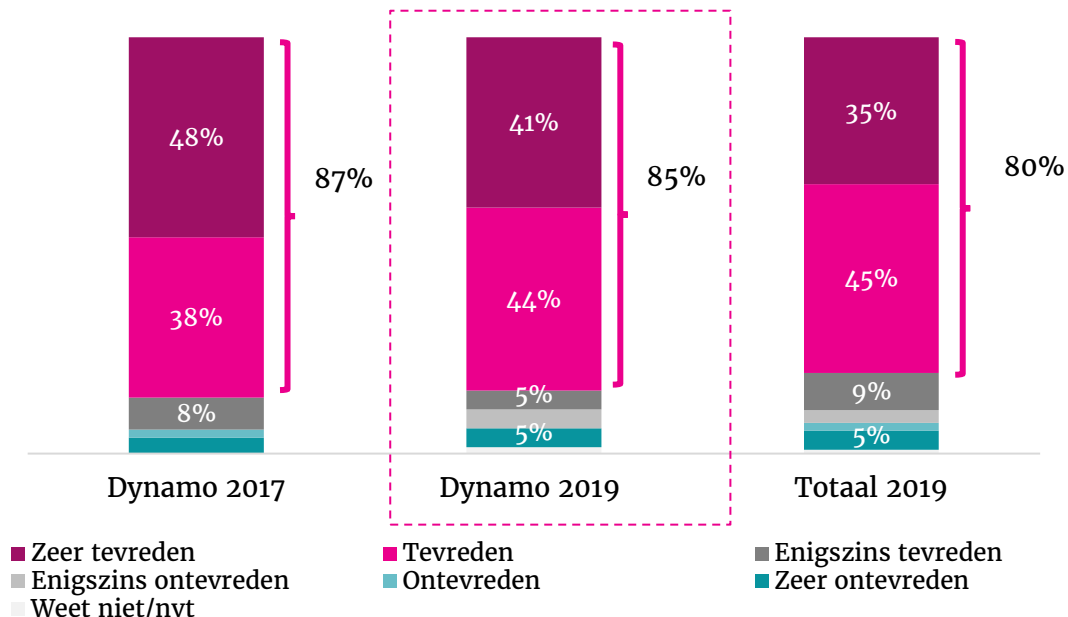
Tevredenheid en ervaringen

NETWERKPARTNERS (ZEER) TEVREDEN OVER DE SAMENWERKING MET DYNAMO

Netwerkparters van Dynamo zijn (zeer) tevreden over de samenwerking. De tevredenheid is vergelijkbaar met het gemiddelde van alle organisaties. Met name over de betrokkenheid is men tevreden.

Vergeleken met 2017 is de tevredenheid hetzelfde gebleven. 10% van de netwerkparters is (enigszins/ zeer) ontevreden over de samenwerking met Dynamo. Opvallend is dat onder de paar ontevreden partners verwijzingen naar personeelwisselingen gemaakt worden.

Tevredenheid over de samenwerking
(basis: iedereen; 2017: n=52, 2019: n=66)



“Bereidheid tot samenwerking en innovatie, en prettige toegankelijkheid”

“De afspraken worden over het algemeen goed nagekomen op enkele individuen na.”

“De samenwerking verloopt prettig en geeft voor cliënten meerwaarde. De communicatie is goed en de medewerkers zijn deskundig. .”

“Veel wisselingen in personeel waardoor je de relatie iedere keer weer moet opbouwen, heel onhandig.”

“Medewerkers met hart voor de zaak gaan weg, en andere goed functionerende participatiemedewerkers wordt 't contract niet verlengd.”

* Een selectie van alle toelichtingen die zijn gegeven.

NETWERKPARTNERS AAN HET WOORD OVER DE GOEDE EN MINDER GOEDE PUNTEN VAN DE SAMENWERKING

TIP: Stel je op als partner van de gemeente, jullie doen belangrijk en goed werk, laat dat maar zien

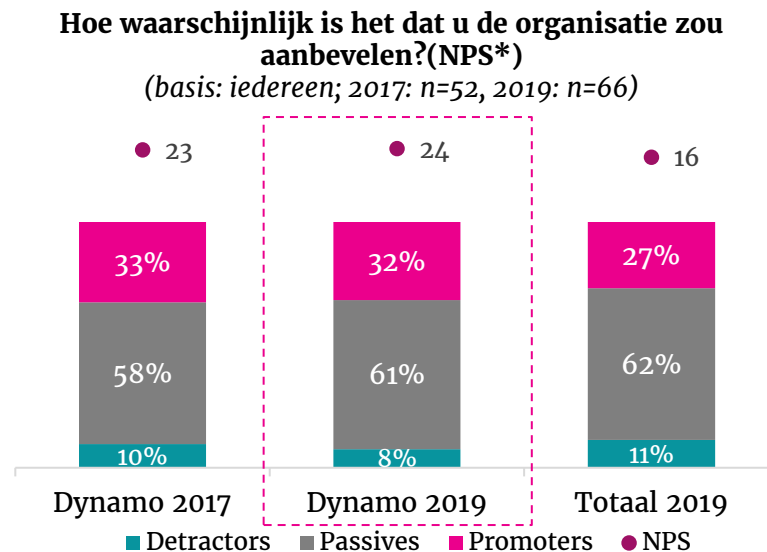


* Een random selectie uit alle antwoorden.

AANTAL NETWERKPARTNERS DAT DYNAMO ZOU AANBEVELEN VERGELIJKBAAR MET 2017

Een derde van de partners zou Dynamo zeker aanbevelen. Vijf partners zouden de organisatie niet aanbevelen (8%). Dit levert een NPS van 24 op. In 2017 was de score 23, de NPS is dus vergelijkbaar gebleven. De gemiddelde NPS van alle organisaties is 16. Dynamo scoort dus hoger in vergelijking met alle organisaties samen.

De netwerkpartners die Dynamo aanbevelen geven met name aan dat ze positief zijn over de deskundigheid en betrokkenheid van de medewerkers, net als in 2017.



Zeker aanbevelen:

“Aan te bevelen voor cliënten waarbij ik denk dat Dynamo iets voor hen kan betekenen.”
 “Vanwege de goede en vlotte samenwerking.”
 “Fijne, hardwerkende mensen met verstand van zaken.”
 “Klanten worden altijd geholpen en op professionele wijze ondersteund bij hun vragen.”

Niet aanbevelen:

“Ik heb een slechte indruk over de cultuur binnen uw organisatie. Het is teveel een ambtelijke organisatie geworden, waarbij men vooral denkt aan de eigen positie en niet aan adequate ondersteuning verlenen”

* Net Promotor Score: Mate waarin men de organisatie zou aanbevelen op een schaal van 0 t/m 10. Detractors: 0 t/m 6 (organisatie afraden) Passives: 7 en 8 (neutraal). Promoters: 9 en 10 (een fan). De NPS wordt berekend door de detractors af te trekken van de promotors. Dit resulteert in een score tussen de 100 = iedereen zou de organisatie aanbevelen en -100 = niemand zou de organisatie aanbevelen.

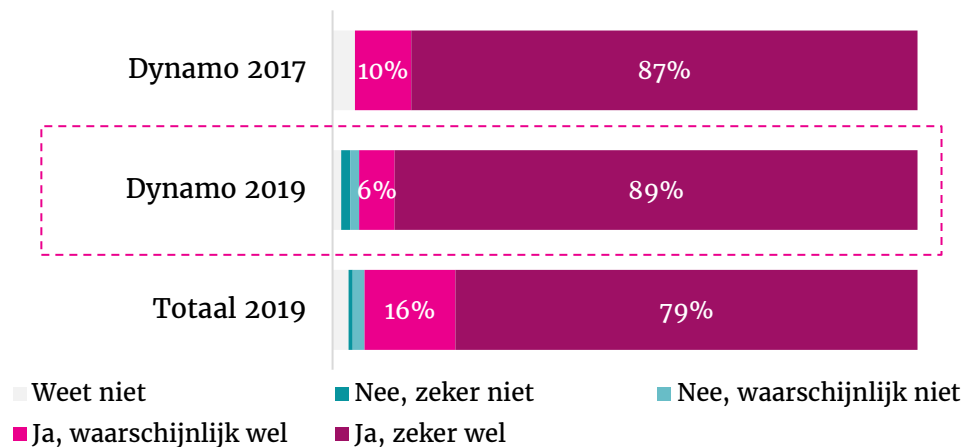
NETWERKPARTNERS WILLEN NOG STEEDS BLIJVEN SAMENWERKEN

Vrijwel alle ondervraagde netwerkpartners hebben de intentie om met Dynamo te blijven samen werken. Negen van de tien is hier zelfs zeer uitgesproken over. Dit is meer in vergelijking met alle organisaties samen en vergelijkbaar met twee jaar geleden.

Bijna iedereen (95%) ziet de samenwerking in redelijke tot zeer hoge mate als noodzakelijk. Er zijn geen partners die aangeven dat het helemaal niet of nauwelijks noodzakelijk is, wel geven drie partners aan het niet goed te weten (5%).

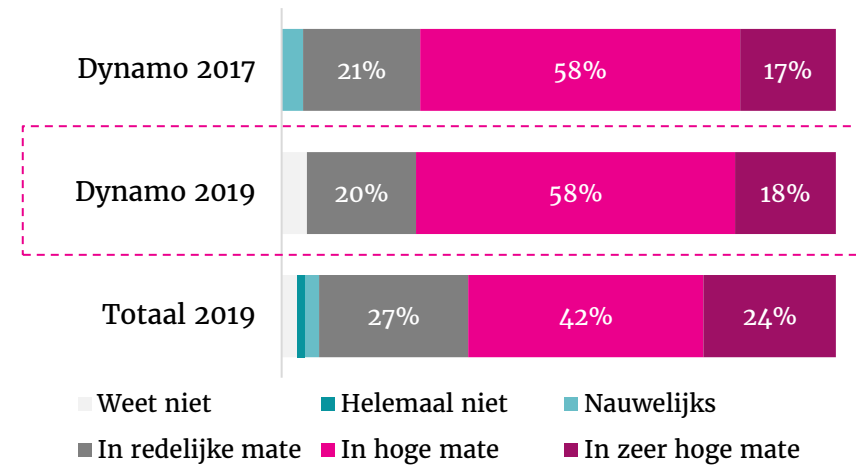
Wilt u met de organisatie blijven samenwerken?

(basis: iedereen; 2017: n=52, 2019: n=66)



Samenwerking met de organisatie als noodzakelijk gezien

(basis: iedereen; 2017: n=52, 2019: n=66)



The background features a dark asphalt road with white directional arrows pointing up and right. A large pink circle is positioned on the right side, partially overlapping the road and extending into the white background. The text is centered on the road portion of the circle.

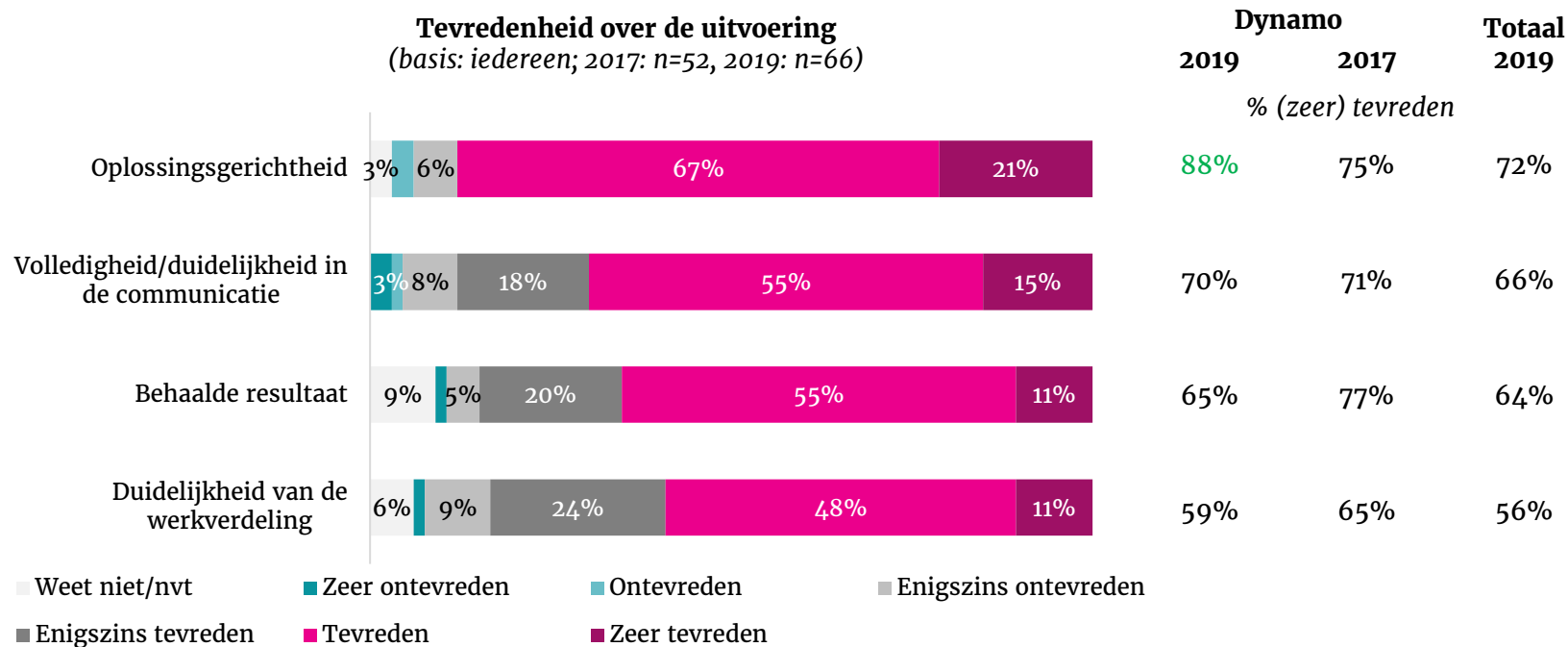
RESULTATEN

Tevredenheid uitvoering

NETWERKPARTNERS VOORAL TEVREDEN OVER DE OPLOSSINGSGERICHTHEID VAN DYNAMO

Het merendeel van de netwerkpartners van Dynamo is (zeer) tevreden over de uitvoering van de samenwerking; met name over de oplossingsgerichtheid en volledigheid/duidelijkheid in communicatie.

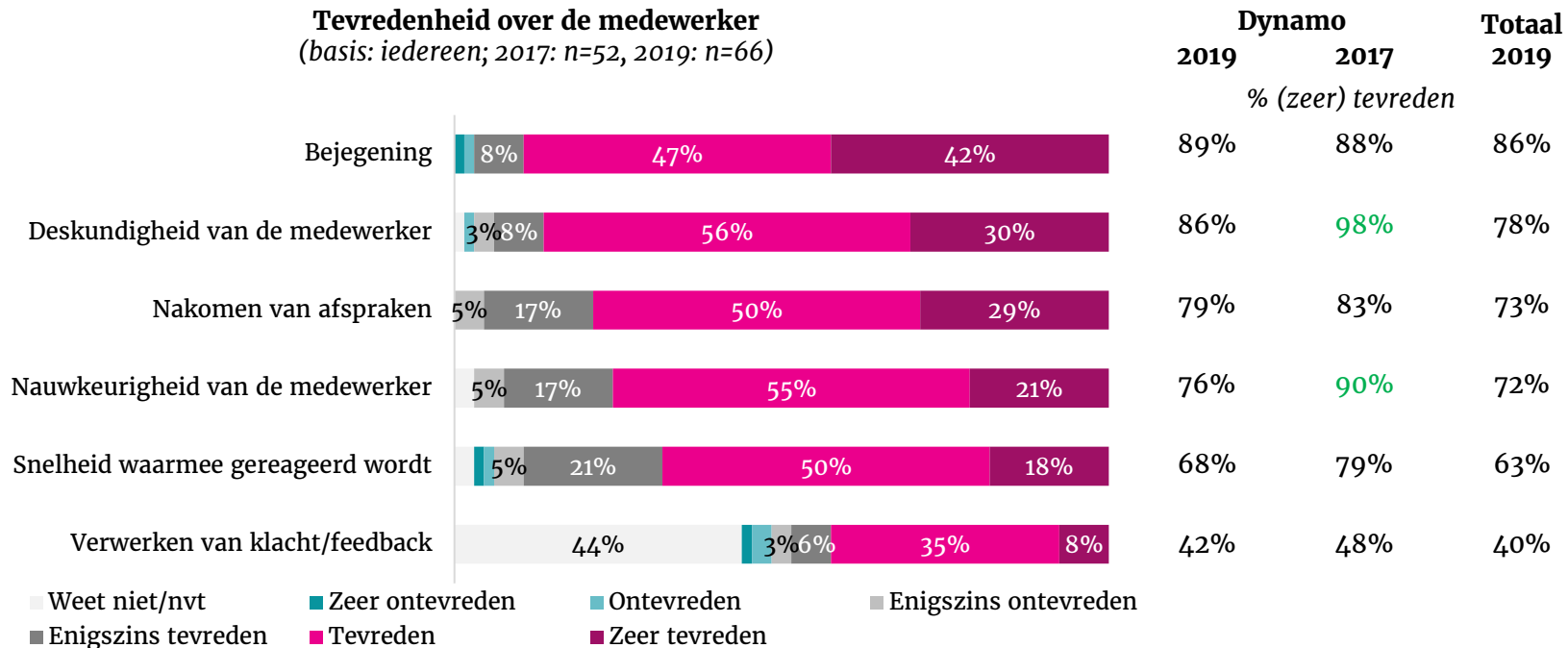
Vergeleken met 2017 is de tevredenheid over de oplossingsgerichtheid iets gestegen. In vergelijking met alle organisaties zijn de partners van Dynamo meer tevreden over de oplossingsgerichtheid. De tevredenheid over het behaalde resultaat lijkt echter iets te zijn gedaald t.o.v. 2017, maar is nog wel vergelijkbaar met andere organisaties.



NETWERKPARTNERS NOG STEEDS ZEER TEVREDEN OVER DE BEJEGENING EN DESKUNDIGHEID VAN DE MEDEWERKERS

Met name over de bejegening en deskundigheid van de medewerkers zijn de netwerkpartners zeer tevreden. Dynamo scoort over de hele linie vergelijkbaar met alle organisaties, waarbij de deskundigheid eruit springt. In vergelijking met 2017 is de tevredenheid over de nauwkeurigheid, deskundigheid en reactiesnelheid van de medewerkers wel iets gedaald.

De tevredenheid van de netwerkpartners over het verwerken van een klacht/feedback is iets lager dan de tevredenheid over de andere aspecten. Deze lage tevredenheid valt te verklaren doordat de helft (44%) van de netwerkpartners geen oordeel weet te geven (weet niet/nvt).

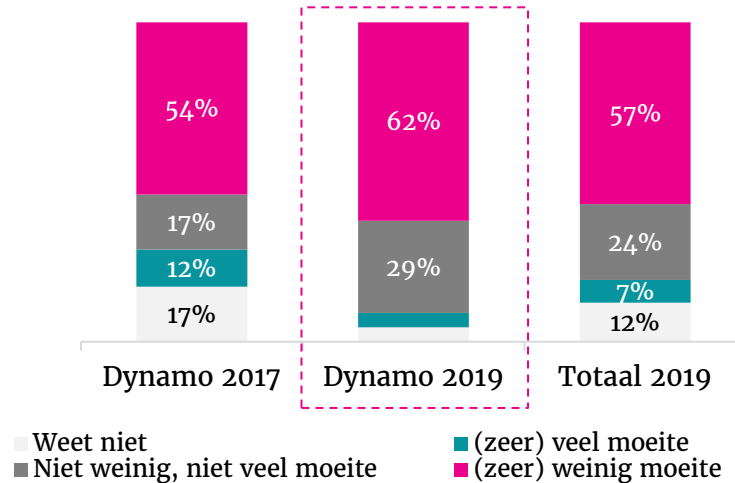


MERENDEEL VAN NETWERKPARTNERS ERVAART WEINIG MOEITE BIJ REALISEREN VAN VERZOEK

Drie van de vijf netwerkpartners hebben (zeer) weinig moeite hoeven doen om een verzoek gerealiseerd te krijgen of een antwoord te krijgen op een vraag. Slechts drie netwerkpartners (5%) hebben hier (zeer) veel moeite bij ervaren. In vergelijking met 2017 heeft men minder moeite hoeven doen.

In de open antwoorden komt naar voren dat het overgrote deel tevreden is. Netwerkpartners geven aan snel een reactie te krijgen en dat men makkelijk te bereiken is. Een enkeling spreekt dit tegen en geeft aan veel moeite te (hebben) moeten doen voor een respons.

Hoeveel moeite heeft u moeten doen om uw verzoek gerealiseerd te krijgen of uw vraag beantwoord te krijgen? (CES)
(basis: iedereen; 2017: n=52, 2019: n=66)



(zeer) weinig moeite:

“Ik krijg meestal meteen een antwoord. Ik ben erg tevreden op de manier waarop mevr. xx communiceert met andere partijen.”
 “Doordat de dienstverleners makkelijk te bereiken zijn wordt een verzoek snel verwerkt.”
 “Vragen worden onmiddellijk besproken.”
 “Ik krijg vaak snel een reactie.”
 “Ik hoef niet heel veel moeite te doen om een afspraak te krijgen of feedback/inlichtingen te krijgen..”
 “Dit verschilt helaas per contactpersoon, maar ik ervaar nooit problemen.”

(zeer) veel moeite:

“Al drie jaar en vele mails verder nog geen antwoord op een vraag gekregen.”

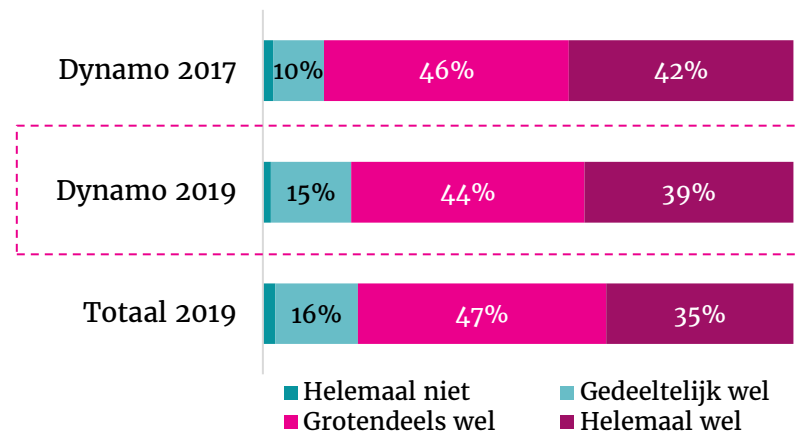
SAMENWERKING HEEFT BIJ MERENDEEL AAN DE VERWACHTING VOLDAAN

Een ruime meerderheid (83%) van de netwerkpartners geeft aan dat de samenwerking aan de verwachtingen heeft voldaan. Dit is vergelijkbaar met 2017 en alle organisaties samen. Een op de zeven netwerkpartners geeft aan dat de samenwerking gedeeltelijk aan de verwachtingen heeft voldaan.

Een partner geeft aan dat de samenwerking helemaal niet aan de verwachting heeft voldaan. Deze wijdt het aan het gebrek aan resultaat.

Heeft de samenwerking aan uw verwachting voldaan?

(basis: iedereen; 2017: n=52, 2019: n=66)



Helemaal tot grotendeels wel:

"Afspraken worden altijd nagekomen."

"Ik ben zeer tevreden over de inhoud van de samenwerking en de wijze waarop de medewerkers hier gevolg aangeven."

"Dynamo heeft deskundigheid in huis, waardoor de burger efficiënt wordt geholpen.."

Gedeeltelijk wel:

"Er is nog steeds ruimte voor verbetering in de samenwerking."

"Mijn cliënten zitten nog in de beginfase van de schuldhulpverlening en ik weet niet zo goed wat de stand van zaken hierin is."

"In de uitvoering loopt het prima, beleidsmatig laat het veel te wensen over."

The background features a dark asphalt road with white directional arrows pointing upwards and to the right. A large, vibrant pink circle is positioned on the right side of the image, partially overlapping the road and extending towards the white background on the right. The text is centered over the road area.

RESULTATEN

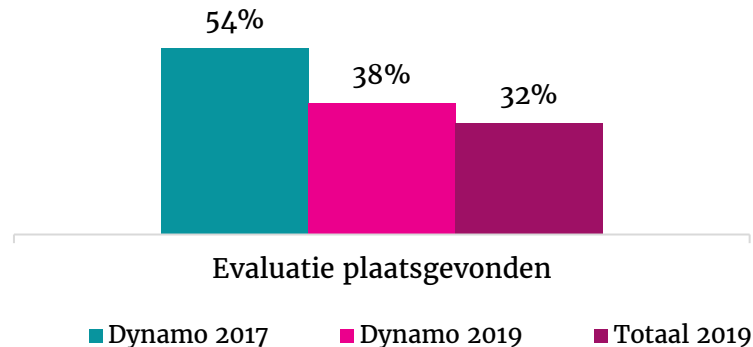
Evaluatie samenwerking

TOENAME NETWERKPARTNERS MET BEHOEFTE AAN EVALUATIEMOMENT

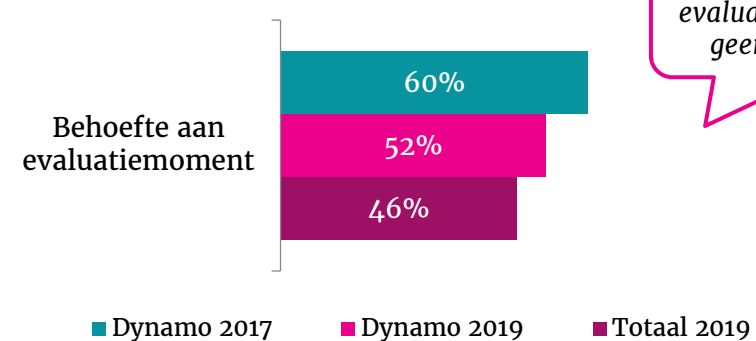
De samenwerking met Dynamo is bij bijna vier op de tien (38%) van de netwerkpartners geëvalueerd. Daarnaast geeft ruim de helft (52%) van de netwerkpartners aan behoefte te hebben aan een moment waarbij de samenwerking wordt geëvalueerd. Ondanks dat een substantieel deel van de netwerkpartners behoefte heeft aan een evaluatiemoment, heeft 38% van deze groep (nog) geen evaluatie gehad.

In vergelijking met 2017 lijkt het aantal evaluaties gedaald (38% tegenover 54%). De behoefte aan een evaluatie bij degene die geen evaluatie hebben gehad is iets omhoog gegaan (38% tegenover 23%). De cijfers van 2019 zijn vergelijkbaar met die van alle organisaties samen. Als er een evaluatiemoment heeft plaatsgevonden verschilt de opzet hiervan per partner. In veel gevallen is er meerdere keren per jaar een gesprek met de betrokkenen.

Evaluatie van de samenwerking gehad
(basis: iedereen; 2017: n=52, 2019: n=66)



Behoefte aan evaluatiemoment
(basis: iedereen; 2017: n=52, 2019: n=66)



Er is behoefte aan een evaluatie, maar 38% heeft geen evaluatie gehad

The background of the slide is a black and white photograph of a road with several white arrows pointing in different directions. A large, solid pink circle is superimposed on the right side of the image, partially overlapping the road and the text.

RESULTATEN

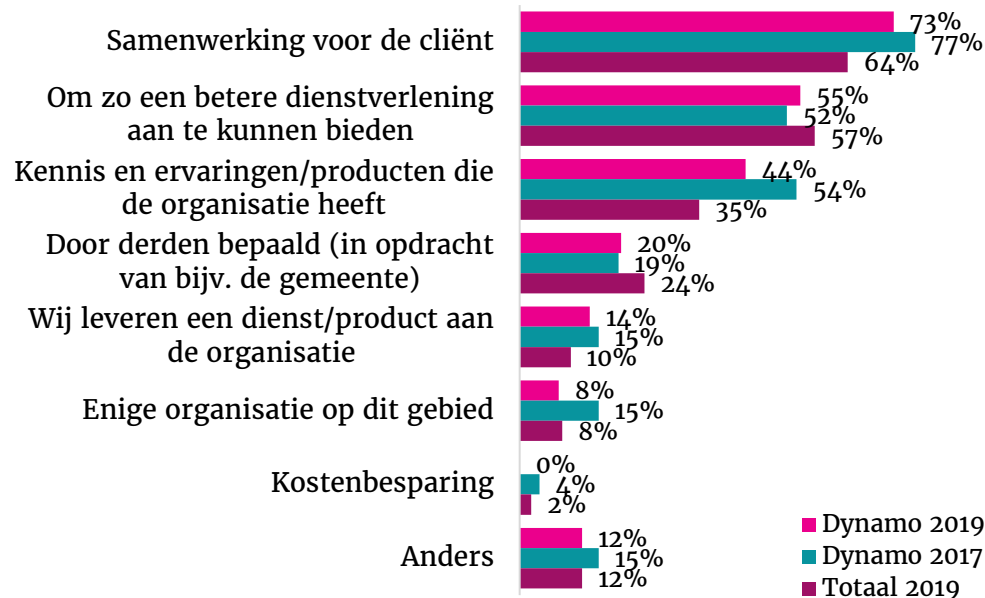
Samenwerking

CLIËNT NOG STEEDS DE VOORNAAMSTE REDEN OM SAMEN TE WERKEN MET DYNAMO

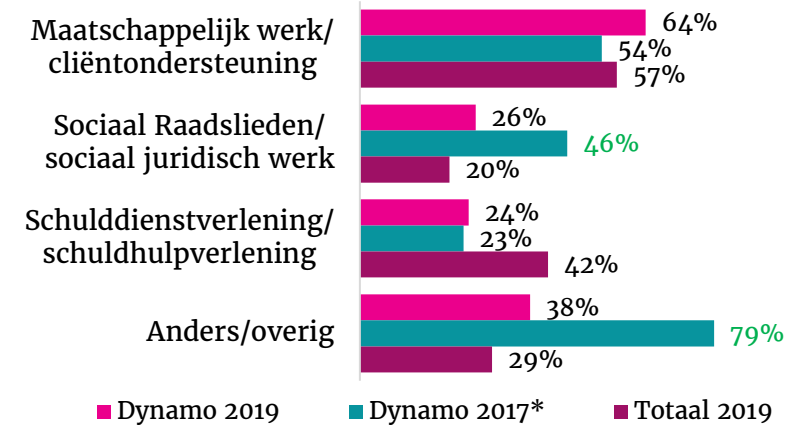
De meeste netwerkpartners werken samen met Dynamo voor de cliënt of om zo een betere dienstverlening aan te kunnen bieden. Ook de kennis en ervaringen die Dynamo heeft zijn belangrijk en door bijna de helft genoemd.

De meeste netwerkpartners werken samen of hebben samengewerkt met maatschappelijk werk/ cliëntondersteuning. In vergelijking met 2017 was er een groter deel dat samenwerkte met Sociaal Raadslieden/ sociaal juridisch werk (46% tegenover 26%).

Belangrijkste redenen om samen te werken
(basis: iedereen; 2017: n=52, 2019: n=66)



Met welke afdelingen van de organisatie heeft u samengewerkt of werkt u momenteel mee samen?
(basis: iedereen; 2017: n=52, 2019: n=66)



* In 2017 waren er meerdere opties bij deze vraag, deze zijn gehercodeerd tot anders/overig.

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 overlaps the edge of the books. The text is centered over the books in a bold, white, sans-serif font.

VERANTWOORDING & STEEKPROEF

VERANTWOORDING & STEEKPROEF

Totta heeft in samenwerking met de organisaties een bestand gemaakt bestaande uit verschillende kenmerken*. Dit bestand is per organisatie intern verspreid om gegevens van contactpersonen te verzamelen die voor het onderzoek zijn uitgenodigd.

Om netwerkpartners niet te overvragen, is er door Totta ontdubbeld op contactpersonen binnen de organisatie en tussen organisaties. Vervolgens zijn de contactpersonen die overbleven uitgenodigd voor het onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd via een online kwantitatieve vragenlijst. In totaal zijn er 3365 netwerkpartners uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 300 netwerkpartners van Dynamo. Er is tweemaal een herinnering uitgestuurd.

- Totaal aantal respondenten: 66 netwerkpartners
- Veldwerkperiode: 2 – 21 mei
- Gemiddelde invulduur: 9 minuten, 40 seconden

* Kenmerken: e-mailadres, geslacht, voor- en achternaam.

Samenstelling steekproef

Functie netwerkpartner m.b.t. de samenwerking		
	Dynamo	Totaal
Uitvoerend	59%	62%
Management	23%	19%
Anders	18%	19%

Mate van samenwerking		
	Dynamo	Totaal
Dagelijks	8%	4%
Paar keer per week	20%	20%
1 keer per week	26%	24%
1 keer per maand	32%	32%
1 keer per half jaar	9%	14%
Weet niet	6%	5%