

Tevredenheid Sociaal Team Wassenaar

Rapport Ipsos I&O



Colofon

Uitgave

Ipsos I&O

Zuiderval 70

7543 EZ Enschede

Amstelveenseweg 760

1081 JK Amsterdam

Ericssonstraat 2

5121 ML Rijen

Rapportnummer

2026/concept

Datum

april 2026

Opdrachtgever

Gemeente Wassenaar

Auteurs

Emma van der Heijden

Roy van der Hoeve

Copyright

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting	4
1 Inleiding	6
2 Resultaten	8
2.1 Vindbaarheid	9
2.2 Het eerste contact	11
2.3 Kwaliteit van de dienstverlening	13
2.4 Algemene waardering	17

Samenvatting

Ipsos I&O heeft in opdracht van gemeente Wassenaar onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van inwoners die contact hadden met het Sociaal Team Wassenaar (STW). In totaal vulden 189 inwoners de vragenlijst in: een responspercentage van 22 procent. Het onderzoek maakt onderscheid tussen twee hoofdgroepen: inwoners die alleen informatie ontvingen en inwoners waarbij een aanmeldoverleg plaatsvond en/of hulp is gestart.

Vindbaarheid: meerderheid weet de weg, maar rol STW niet voor iedereen helder

Twee derde van de inwoners (67%) wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Inwoners met een vervolgtraject (aanmeldoverleg en/of hulp) hebben vaker twijfels waar ze moeten zijn. Een derde (33%) van hen antwoordt neutraal, tegenover 15 procent van de inwoners die alleen informatie of advies kregen. Voor meer dan zes op de tien (66%) is het duidelijk wat het Sociaal Team Wassenaar doet. Meer dan een tiende (14%) vindt dit niet duidelijk.

Het eerste contact: gemakkelijk om contact op te nemen

Een grote meerderheid (91%) vond het makkelijk om contact op te nemen met het Sociaal Team Wassenaar. De meeste mensen bellen zelf (32%) of komen via een doorverwijzing (16%). Het deel dat dit niet makkelijk vond, voelt zich "van het kastje naar de muur" gestuurd of heeft geen reactie ontvangen. Bij enkele inwoners speelt een persoonlijke drempel een rol: schaamte of moeite met het vragen om hulp.

Kwaliteit dienstverlening: tevredenheid over bejegening medewerkers

Het contact met medewerkers van het Sociaal Team Wassenaar wordt goed beoordeeld: 92 procent voelt zich vriendelijk behandeld en 88 procent voelt zich gehoord. Toch zegt één op de zeven inwoners (14%) niet goed te zijn geholpen met hun vraag. Inwoners die alleen informatie of advies krijgen, voelen zich vaker serieus genomen en snel geholpen dan inwoners met een vervolgtraject (aanmeldoverleg en/of hulp).

Algemene waardering: hoge tevredenheid met enkele aandachtspunten

Inwoners geven een 7,8 als gemiddeld rapportcijfer voor de manier waarop zij door het Sociaal Team Wassenaar zijn geholpen bij het eerste contact. Hoewel zeven op de tien inwoners een 8 of hoger geven, geeft 12 procent een onvoldoende.

Uit de toelichtingen van inwoners komen verschillende aandachtspunten naar voren. Het meest genoemde punt betreft communicatie en terugkoppeling: een deel ervaart het uitblijven van reacties en lange wachttijden zonder tussentijdse updates. Verder geven inwoners aan behoefte te hebben aan meer duidelijkheid over wat het Sociaal Team Wassenaar kan betekenen, welke vervolgstappen genomen worden en binnen welke termijnen. Tot slot benoemen een aantal inwoners dat zij het gevoel hebben van het kastje naar de muur gestuurd te worden, waarbij doorverwijzingen niet altijd tot het gewenste resultaat leiden. Naast deze verbeterpunten benoemen verschillende inwoners ook expliciet dat zij goed zijn geholpen door het Sociaal Team Wassenaar.

Inleiding

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Binnen de gemeente Wassenaar is het Sociaal Team Wassenaar (STW) actief. Het Sociaal Team is een samenwerking tussen professionals van de gemeente Wassenaar en verschillende maatschappelijke organisaties. Inwoners kunnen bij het Sociaal Team terecht voor de toegang tot advies, informatie, ondersteuning, hulp en zorg. Het is hierbij belangrijk om zicht te houden op hoe de inwoners de toegang ervaren.

Om dit in kaart te brengen heeft Ipsos I&O in opdracht van de gemeente Wassenaar een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid van inwoners die contact hadden met het Sociaal Team Wassenaar. Hierbij maken we onderscheid tussen inwoners aan wie informatie of advies is verleend en inwoners waarmee een aanmeldoverleg heeft plaatsgevonden en/of waarbij ondersteuning, hulp of zorg is gestart. Daaruit volgt de volgende onderzoeksvraag: *Hoe ervaren inwoners de toegang van het Sociaal Team Wassenaar?*

1.2 Werkwijze en respons



De doelgroep voor dit onderzoek zijn alle inwoners die het afgelopen jaar contact hebben gehad met het Sociaal Team Wassenaar. Voor dit onderzoek zijn 847 inwoners aangeschreven. Deze inwoners hebben een brief ontvangen met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Een schriftelijke vragenlijst werd meegestuurd, maar inwoners kregen ook de mogelijkheid om de vragenlijst online in te vullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen inwoners die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. Daarnaast is ook een open link ingezet, die werd verspreid door de gemeente Wassenaar.

In totaal vulden 189 inwoners de vragenlijst in, wat resulteerde in een responspercentage van 22 procent (zie tabel 1.1). Dit is genoeg om betrouwbare uitspraken te doen over alle inwoners die contact hadden met het Sociaal Team Wassenaar. De vragenlijst werd iets vaker schriftelijk ingevuld (52%), de rest vulde hem online in.

Tabel 1.1 Responsoverzicht

Uitgenodigd	Respons uitnodiging	Respons open link	Respons totaal	Responspercentage
847	186	3	189	22%

1.3 Analyse

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent, is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij enkele open vragen is gevraagd een toelichting te geven over het contact. Een aantal van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

Vergelijking tussen groepen

In dit onderzoek maken we onderscheid tussen twee groepen: inwoners aan wie informatie of advies is verleend en inwoners waarmee een aanmeldoverleg heeft plaatsgevonden en waarbij ondersteuning, hulp of zorg is gestart. We rapporteren waar mogelijk relevante en significante verschillen tussen beide groepen, bijvoorbeeld in tevredenheid over de dienstverlening en ervaren toegankelijkheid.

1.4 Leeswijzer

De uitkomsten staan weergegeven in tabellen en grafieken. Sommige uitkomsten gaan niet over de totaalgroep, maar een specifieke groep inwoners. Indien dat het geval is, staat dit bij de titel van de desbetreffende tabel of grafiek vermeld. Tussen haakjes staat het aantal respondenten dat deze vraag heeft ingevuld (n=) vermeld. Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd.

Resultaten

2 Resultaten

In de resultaten onderscheiden we twee hoofdgroepen op basis van het type contact.

- **Advies & informatie:** het contact bleef beperkt tot het verstrekken van informatie of kortdurend advies.
- **Aanmelding & hulp:** er heeft een aanmeldoverleg plaatsgevonden en/of er is daadwerkelijk een hulptraject gestart.

In de volgende paragrafen analyseren we de verschillen tussen deze groepen om inzicht te krijgen in hoe de dienstverlening per type hulpvraag wordt ervaren.

Tabel 2.1 - Wat heeft het Sociaal Team Wassenaar voor u gedaan na uw eerste contact?¹

Groep	n=	%
Advies & informatie	71	38%
Aanmelding & hulp	63	34%
<i>In beide groepen</i>	<i>28</i>	<i>15%</i>
<i>Anders</i>	<i>23</i>	<i>12%</i>

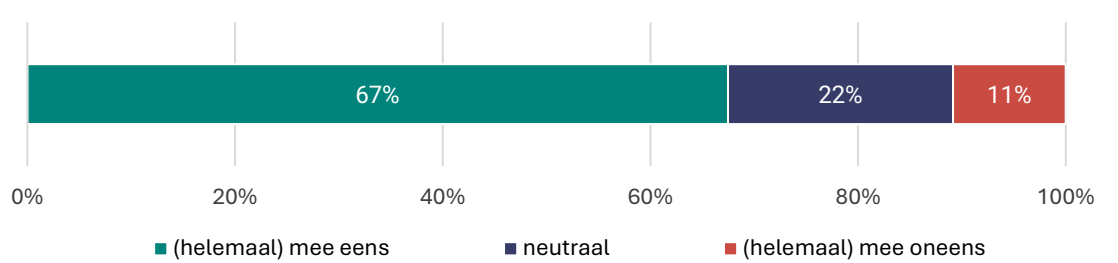
¹Voor inwoners die meerdere antwoorden hebben aangevinkt of voor de optie 'anders' hebben gekozen, kan de exacte fase van het hulptraject niet met zekerheid worden vastgesteld. In de toelichting benoemen zij bijvoorbeeld nog te wachten op een aanmeldoverleg. Om een zuivere vergelijking tussen de groepen te maken, zijn enkel respondenten meegenomen die één duidelijke categorie hebben geselecteerd.

2.1 Vindbaarheid

Twee derde wist waar zij moesten zijn met hun (hulp)vraag

Twee derde van de inwoners wist waar zij moesten zijn met hun (hulp)vraag (67%). Een tiende (11%) wist dit niet en een vijfde (22%) staat hier neutraal tegenover.

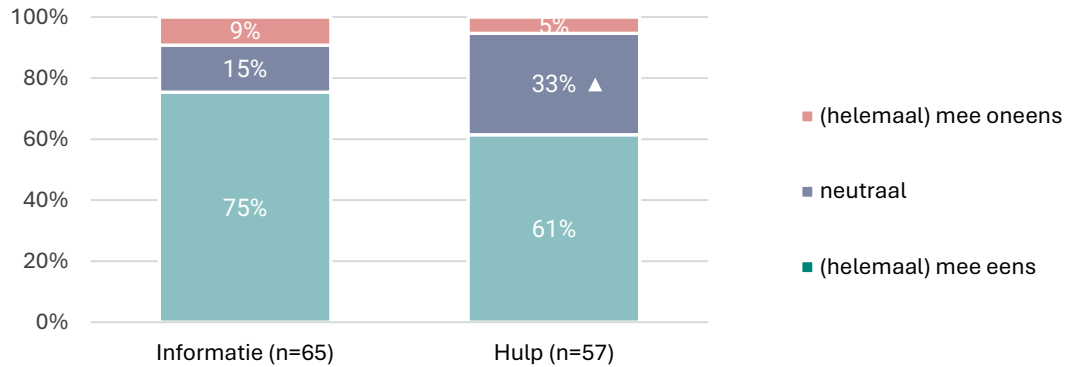
Figuur 2.1 - Het was voor mij duidelijk waar ik moest zijn met mijn (hulp)vraag (n=166)



Vershil in neutrale antwoorden tussen groepen

Inwoners die hulp ontvangen antwoorden significant vaker neutraal (33%) dan inwoners die alleen informatie of advies ontvangen (15%).

Figuur 2.2 - Het was voor mij duidelijk waar ik moest zijn met mijn (hulp)vraag – per groep

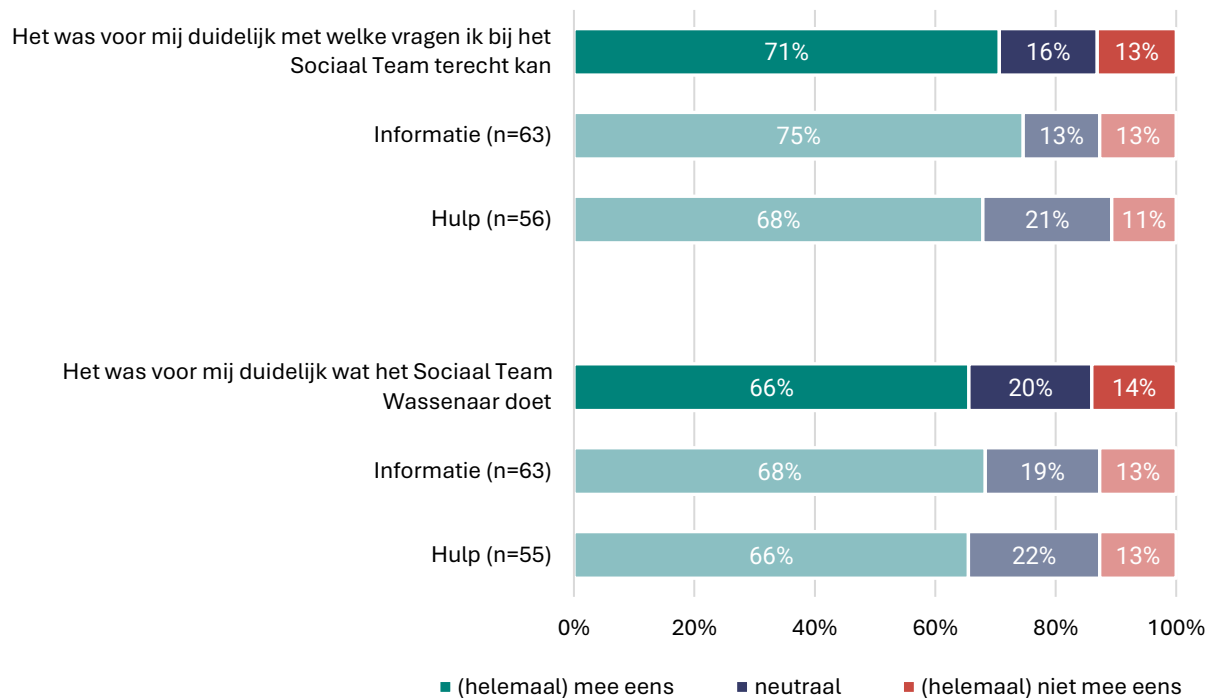


Zeven op de tien inwoners weten met welke vragen zij naar het STW kunnen

Zeven op de tien inwoners (71%) geven aan dat het voor hen duidelijk is met welke vragen ze bij het Sociaal Team Wassenaar terecht kunnen.

Voor meer dan zes op de tien (66%) is het duidelijk wat het Sociaal Team Wassenaar doet. Meer dan een tiende (14%) vindt dit niet duidelijk.

Figuur 2.3 - Kennis over het Sociaal Team Wassenaar (nmin=157)



2.2 Het eerste contact

Inwoners nemen vaak zelf telefonisch contact op met het STW

Inwoners komen op verschillende manieren in contact met het Sociaal Team Wassenaar. De grootste groep, een derde van de inwoners (32%), zocht zelf telefonisch contact met het Sociaal Team. Hierna volgt een doorverwijzing door andere organisaties (16%), via het Klant Contact Centrum (12%), via de huisarts (12%) en via e-mail (12%). Minder vaak komt men via het spreekuur (6%), de website (4%) en de chat (2%).

Bijna een kwart van de inwoners (23%) is via een andere manier in contact gekomen met het Sociaal Team Wassenaar. Een deel van hen noemt de Wassenaarsche Krant of andere plaatselijke publiciteit. Daarnaast kwam een deel in contact via zorgorganisaties of via doorverwijzing door zorgprofessionals zoals een psycholoog of ergotherapeut. Ook wordt 'gezocht via internet', de Wmo en de gemeente direct enkele keren genoemd, evenals toegang via persoonlijke begeleiders zoals een gezinscoach of jongerencoach.

Inwoners die alleen informatie hebben ontvangen komen relatief vaak via het Klant Contact Centrum van de gemeente (20%), terwijl de groep waarbij een vervolgtraject is gestart in 5 procent van de gevallen hierdoor in contact kwam.

Figuur 2.4 - Hoe bent u in contact gekomen met het Sociaal Team Wassenaar? (meerdere antwoorden mogelijk)



Meerderheid vond het makkelijk om contact op te nemen met het STW

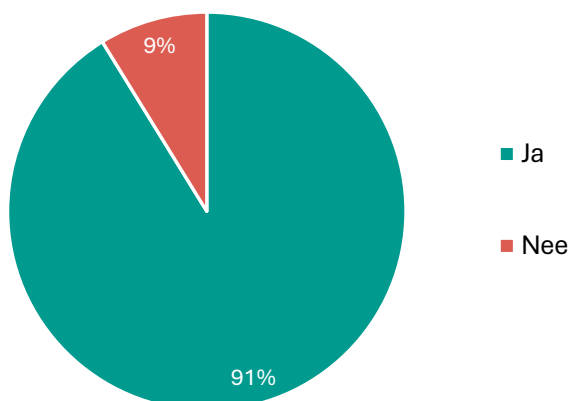
Een ruime meerderheid (91%) vond het gemakkelijk om contact op te nemen met het Sociaal Team Wassenaar. Een tiende (9%) zegt van niet.

Inwoners die aangeven dat het niet gemakkelijk is om contact op te nemen met het Sociaal Team, noemen met name de doorverwijzing als knelpunt. Meerdere inwoners geven aan dat zij "van het kastje naar de muur" werden gestuurd. Ook het uitblijven van reacties of lange wachttijden worden genoemd. Ook speelt bij enkele inwoners een persoonlijke drempel een rol: schaamte of moeite met het vragen om hulp. Enkele toelichtingen van inwoners:

- "Ging moeilijk moest van het kastje naar de muur, kreeg geen antwoord."
- "Er steeds naar andere personen/organisaties werd doorverwezen."
- "Moeilijk bereikbaar, niet meedenkend."

- "Ik door ziekte met wisselende episodes niet altijd kan bellen en op het mailen met de contactpersoon drie kwart jaar geen reactie is gekomen 'ze was er even tussenuit.'"
- "Omdat ik nooit een antwoord heb gehad."
- "Meer dan 6 maanden gewacht."
- "Ik had best wel een gevoel van schaamte."
- "Ik het heel moeilijk met mijzelf heb en ik vraag niet zo graag om hulp."

Figuur 2.5 - Was het voor u gemakkelijk om contact op te nemen met het Sociaal Team Wassenaar? (n=182)



2.3 Kwaliteit van de dienstverlening

Inwoners tevreden over medewerkers STW

De bejegening door medewerkers van het Sociaal Team Wassenaar wordt door het overgrote deel van de inwoners zeer positief beoordeeld. Ruim negen op de tien (92%) ervaren dat zij vriendelijk en respectvol werden behandeld en bijna negen op de tien (88%) voelen zich goed gehoord. Ruim driekwart (78%) vindt dat de medewerker(s) over voldoende kennis beschikken.

Inwoners die alleen advies of informatie krijgen zeggen vaker het gevoel te hebben dat er goed wordt geluisterd naar hun vraag en/of situatie: 96 procent. Bij inwoners met een vervolgtraject is 85 procent het hier mee eens.

Figuur 2.6 - Ervaringen met medewerkers Sociaal Team Wassenaar (nmin=172)



Bij een kwart van de inwoners is hulp- of zorg gestart

Zoals eerder genoemd is gevraagd wat het Sociaal Team Wassenaar heeft gedaan na het eerste contact. Van de 157 inwoners die één duidelijke categorie konden aangeven, is er bij een kwart (24%) hulp of zorg gestart en bij bijna twee op de tien (18%) advies of informatie gegeven of iets uitgezocht (17%). Bij een tiende is een vervolgspraak gemaakt (11%) of is de vraag direct beantwoord (10%). Zes procent is doorverwezen naar een andere organisatie en 15 procent gaf een ander antwoord. De inwoners uit de categorie 'anders' pasten niet in de andere groepen of wachten nog op hulp. Enkele toelichtingen:

- *"Ze hadden geen mensen om mij verder te helpen en zouden nog contact opnemen, is nooit gebeurd."*
- *"Zou terug gebeld worden, niks meer gehoord."*
- *"Ik moet wachten tot ronde tafelgesprek."*
- *"Ze vonden dat ik zelf hulp moet zoeken, omdat ze lange wachttijden hebben."*
- *"Wacht nog steeds op een afspraak."*
- *"Geen vervolg, niet doorverwezen."*

Inwoners die zijn doorverwezen naar een andere organisatie (6%) noemen onder andere de Belastingdienst (toeslagen), Wmo of specifieke zorgaanbieders.

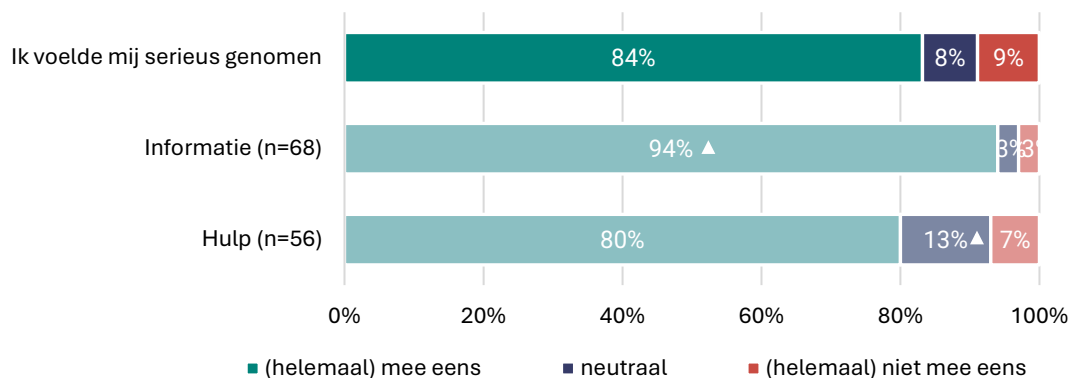
Figuur 2.7 - Wat heeft het Sociaal Team Wassenaar voor u gedaan na uw eerste contact? (n=157)



Inwoners met een vervolgtraject voelen zich minder vaak serieus genomen

Een ruime meerderheid (84%) voelt zich serieus genomen door het Sociaal Team Wassenaar. De groep die alleen informatie of advies heeft ontvangen voelt zich vaker serieus genomen (94%) door de medewerker(s) van het Sociaal Team Wassenaar, dan de groep die een vervolgafspraak en/of hulp heeft ontvangen (80%).

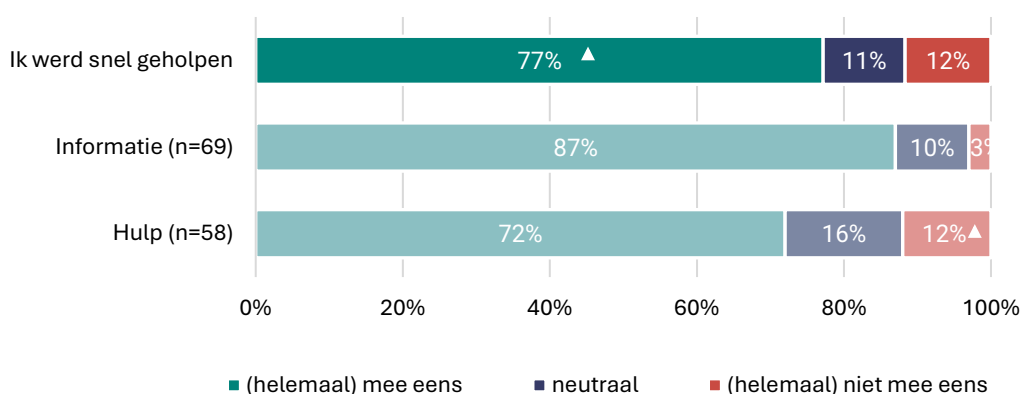
Figuur 2.8 – Ik voelde mij serieus genomen in het contact met de medewerker(s) van het Sociaal Team Wassenaar (n=171)



Inwoners die alleen informatie of advies ontvangen zijn meer tevreden over snelheid

Ruim driekwart van de inwoners (77%) geeft aan snel geholpen te zijn door het Sociaal Team Wassenaar. Er is een verschil zichtbaar tussen beide groepen: 87 procent van de inwoners die alleen informatie of advies ontvangen voelt zich snel geholpen, tegenover 72 procent van de inwoners met een vervolgtraject (aanmeldoverleg en/of hulp). Inwoners met een vervolgtraject voelen zich vaker (helemaal) niet snel geholpen (12% versus 3%). Dit verschil valt te verklaren: informatievragen kunnen vaak direct beantwoord worden, terwijl hulptrajecten meer tijd vergen door het aanmeldoverleg, indicatiestelling en het opstarten van hulp.

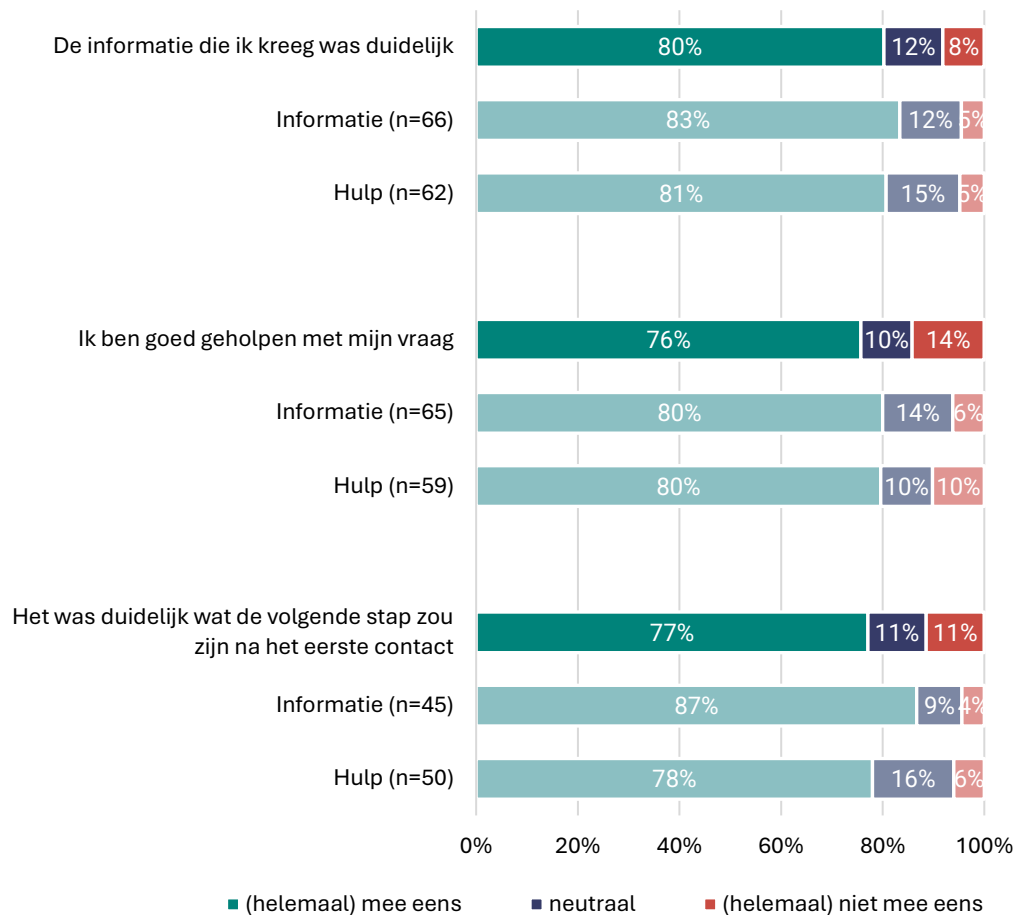
Figuur 2.9 – Ik werd snel geholpen in het contact met de medewerker(s) van het Sociaal Team Wassenaar (n=171)



Acht op de tien tevreden over duidelijkheid van informatie

De kwaliteit van de informatie en hulp wordt door het merendeel van de inwoners positief beoordeeld. Acht op de tien inwoners vonden de verstrekte informatie vanuit het Sociaal Team Wassenaar duidelijk. Ruim driekwart van de inwoners (77%) vond het na het eerste contact duidelijk wat de volgende stap zou zijn. Driekwart (76%) geeft aan goed geholpen te zijn met hun vraag. Een op de zeven inwoners (14%) zegt niet goed te zijn geholpen.

Figuur 2.10 - Beoordeling informatie, hulp en vervolgstappen (nmin=131)

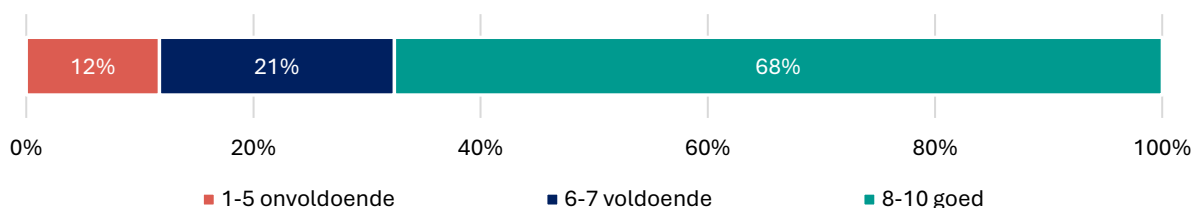


2.4 Algemene waardering

Twee derde geeft een 8 of hoger voor hulp bij eerste contact

Inwoners hebben het Sociaal Team Wassenaar een rapportcijfer gegeven voor de manier waarop zij bij het eerste contact zijn geholpen. Ruim twee derde (68%) geeft een acht of hoger, een vijfde (21%) beoordeelt het eerste contact als voldoende en een tiende (12%) geeft een onvoldoende.

Figuur 2.11 - Welk rapportcijfer geeft u aan het Sociaal Team Wassenaar voor de manier waarop u geholpen bent bij uw eerste contact? (nmin=179)



7,8 is het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de manier waarop zij door het Sociaal Team Wassenaar zijn geholpen bij het eerste contact. Er zijn geen verschillen zichtbaar tussen inwoners die alleen informatie of advies hebben gekregen en inwoners waarbij een vervoltraject is gestart.

Inzicht in dienstverlening: waardering en verbeterpunten

97 inwoners hebben een toelichting gegeven wat het Sociaal Team Wassenaar kan verbeteren.

Het meest genoemde knelpunt is communicatie en terugkoppeling: zij benoemen het uitblijven van reacties, lange wachttijden zonder tussentijdse updates en slechte bereikbaarheid. Ook de snelheid van handelen wordt genoemd. Meerdere inwoners geven aan dat het te lang duurt voordat hulp start. Verder wordt gebrek aan duidelijkheid genoemd over wat het Sociaal Team Wassenaar wel en niet kan betekenen, welke vervolgstappen er komen en wat de verwachte termijnen zijn. Daarnaast hebben enkele inwoners het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Tot slot benoemen een aantal inwoners goed te zijn geholpen.

- "Veel eerder terugbellen, dat e.e.a. langer gaat duren. Tot op heden niets vernomen."
- "Communiceren waar ze mee kunnen helpen en vooral waar ze niet mee kunnen helpen."
- "Bereikbaarheid."
- "Voor mij is het echt onduidelijk wat nou wel en wat nou niet opgepakt wordt door ST."
- "Meer duidelijkheid over termijnen geven en 'vinger aan de pols houden.'"
- "Het voelt bij sommige aanvragen als van het kastje naar de muur gestuurd worden."
- "Luisteren en mensen serieus nemen."
- "Sneller contact opnemen ipv 6 maanden te moeten wachten."
- "Ze hebben mijn vrouw en mij zelf prima geholpen. Heel veel dank daarvoor."
- "Ik ben echt altijd superfijn geholpen!"

Contactgegevens

Ipsos I&O

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede
053 - 200 52 00

Amstelveenseweg 760
1081 JK Amsterdam
020 - 607 07 07

Ericssonstraat 2
5121 ML Rijen
020-607 07 07

