

Rapportage

Klanttevredenheids- onderzoek BBS

Opdrachtgever:
RKC Soest

Auteurs:
Michiel Langman
Laura Thomassen
Yolanda Hoogtanders

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Onderzoeksverantwoording	3
3. Respondentgegevens	5
4. Bereikbaarheid	7
5. Bejegening.....	10
6. Aanpak	11
7. Effectiviteit traject	15
8. Algehele beoordeling een 7.4.....	16
9. Conclusies en aanbevelingen.....	17
Bijlage 1. Vragenlijst.....	19

1. Inleiding

In opdracht van de rekenkamers van Soest, Baarn en Vallei en Veluwerand, heeft Policy Productions onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de ontvangers van de dienstverlening van BBS middels een klanttevredenheidsonderzoek. Dit onderzoek dient ertoe om zicht te krijgen op de kwaliteit van de uitvoering. Dit onderzoek zou volgens offerte digitaal gehouden worden maar in verband met de privacywetgeving, hebben wij gekozen voor het uitsturen van een schriftelijke enquête.

2. Onderzoeksverantwoording

Steekproef

De representativiteit is gewaarborgd door het trekken van een steekproef die percentageel gelijkstaat met de verdeling over de drie gemeenten. BBS heeft de steekproef a-select uit het klantenbestand getrokken via selectiesoftware. Hierdoor hebben alle klanten een gelijke kans om deel uit te maken van de steekproef.

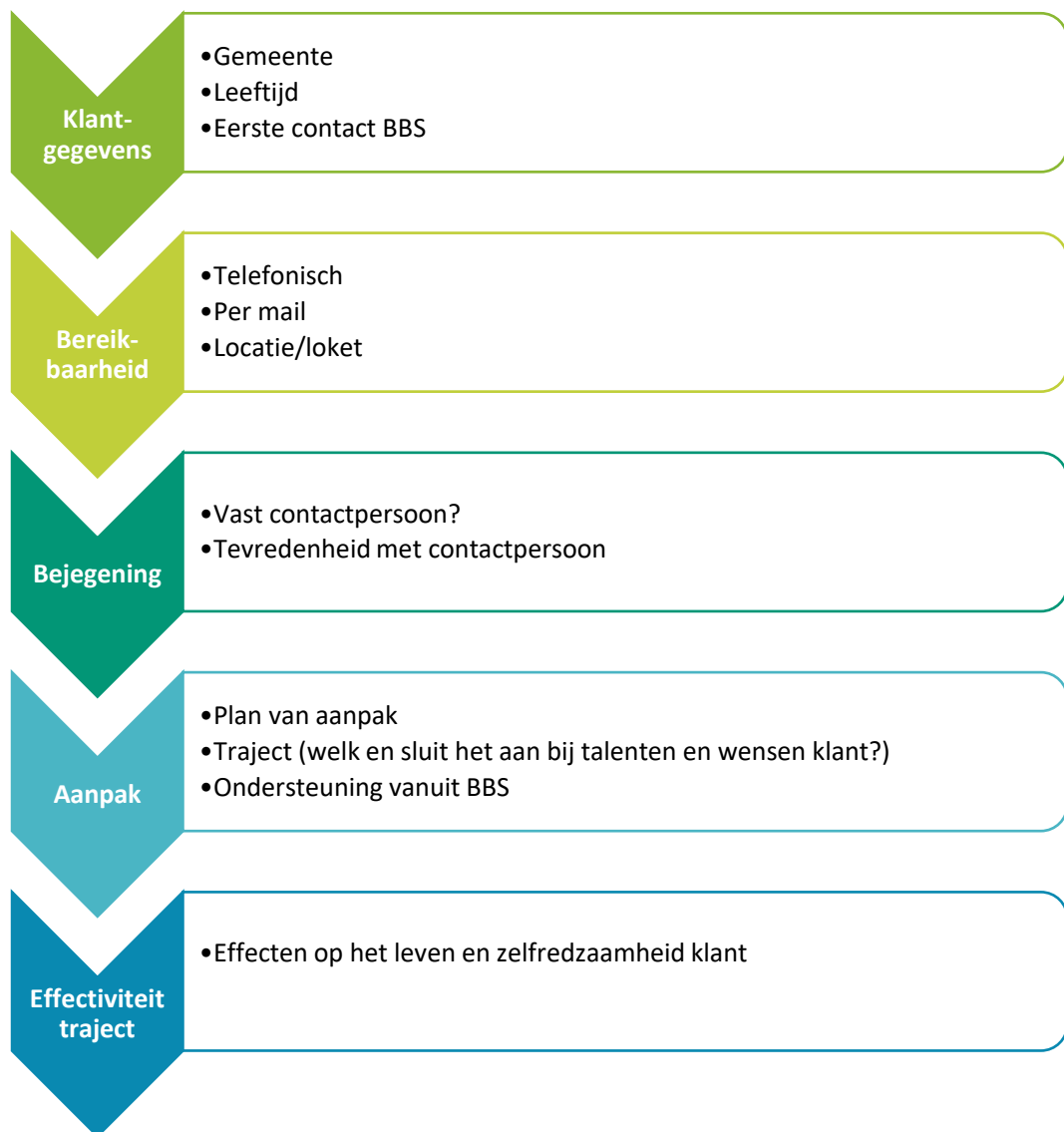
- Soest: 342 adressen
- Baarn: 180 adressen
- Bunschoten: 78 adressen

Het totaal komt hiermee op 600 adressen waar een vragenlijst naartoe gestuurd is. De vragenlijst is via de post met invoeging van een retourenvelop verzonden. Hierdoor hebben wij ook vragenlijsten teruggekregen van klanten die niet over een computer of e-mailadres beschikken. Het totale klantenbestand van BBS bestaat uit 1296 personen, wij hebben van 120 personen de vragenlijst ingevuld teruggekregen. Met deze steekproef kunnen wij met 75% zekerheid uitspraken doen over het hele klantenbestand van BBS.

Vragenlijst

De vragenlijst is afgestemd met BBS en de leden van de rekenkamers. In de vragenlijst hebben wij gebruik gemaakt van een 10-punts likertschaal met mogelijkheden tot schriftelijke toelichting van het aantal gegeven punten. Tevens hebben wij gebruik gemaakt van een matrixschaal om de vragen met betrekking tot de invloed van de inzet van BBS te kwantificeren op zelfredzaamheid.

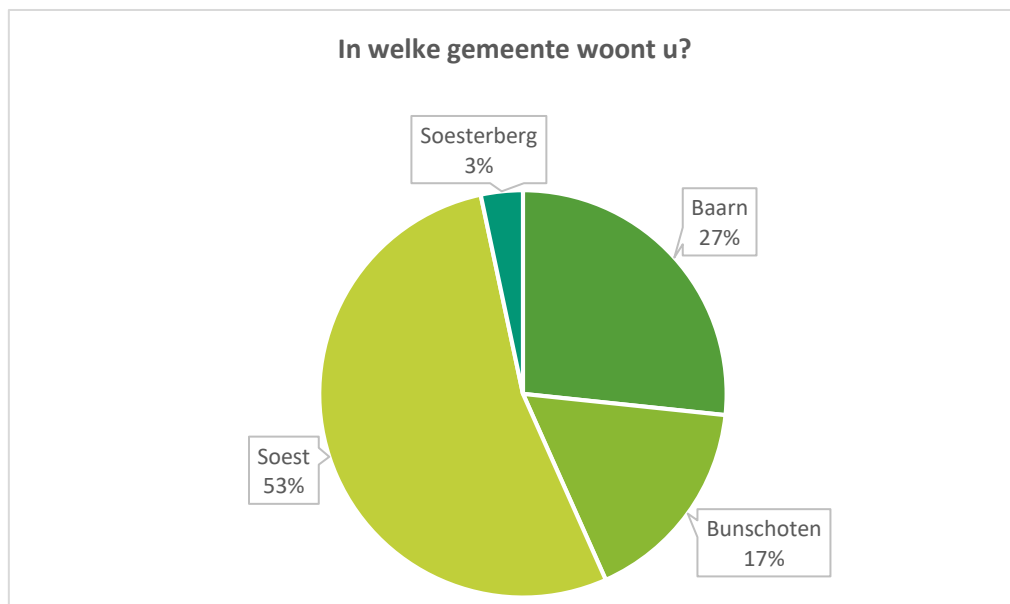
Wij hebben het klanttevredenheidsonderzoek opgebouwd zoals beschreven in figuur 1 op de volgende bladzijde. Eerst hebben wij een aantal klantgegevens opgevraagd. Namen hebben wij niet opgevraagd, het is een anoniem onderzoek. Vervolgens hebben wij gevraagd naar de telefonische, digitale en fysieke bereikbaarheid van BBS en de bejegening van het eventuele vaste contactpersoon. Daarop volgt de aanpak van BBS: is er een plan van aanpak opgesteld en sluit dit aan bij de wensen en talenten van de respondent? Is de respondent goed begeleid tijdens het traject? Tot slot hebben wij gevraagd naar de resultaten van de dienstverlening op het leven van de respondenten en hebben wij de respondenten gevraagd een algeheel eindcijfer toe te kennen aan BBS. De vragenlijst vindt u in de bijlage.



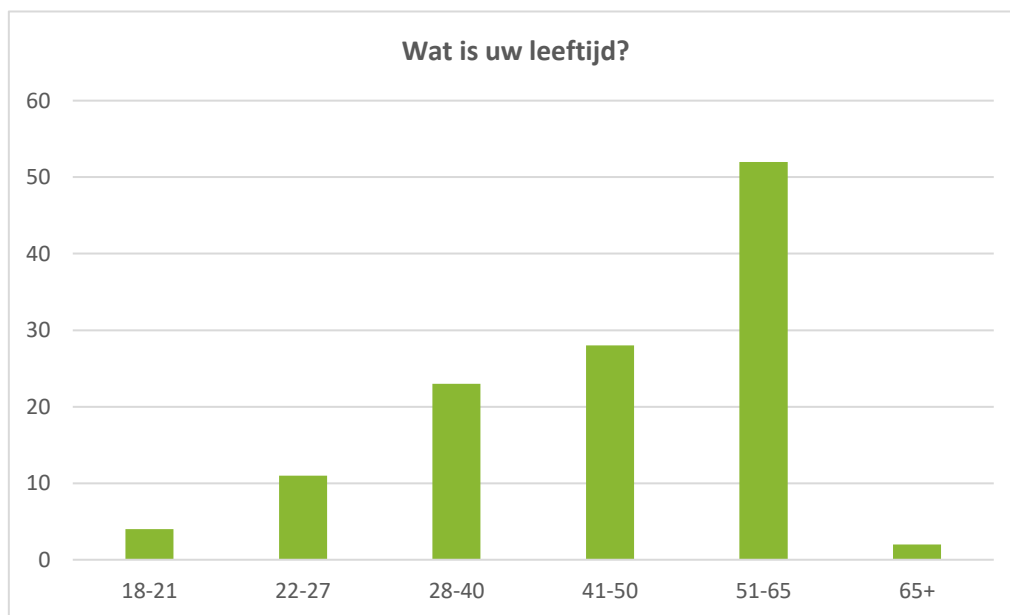
Figuur 1. Opbouw klanttevredenheidsonderzoek

3. Respondentgegevens

De vragenlijst is verstuurd naar rato van woonplaats van de hele populatie klanten van BBS. Onderstaande figuur 2 illustreert dat de steekproef overeenkomt met de gehele populatie, relatief iets meer mensen uit Bunschoten dan uit Baarn hebben gereageerd.

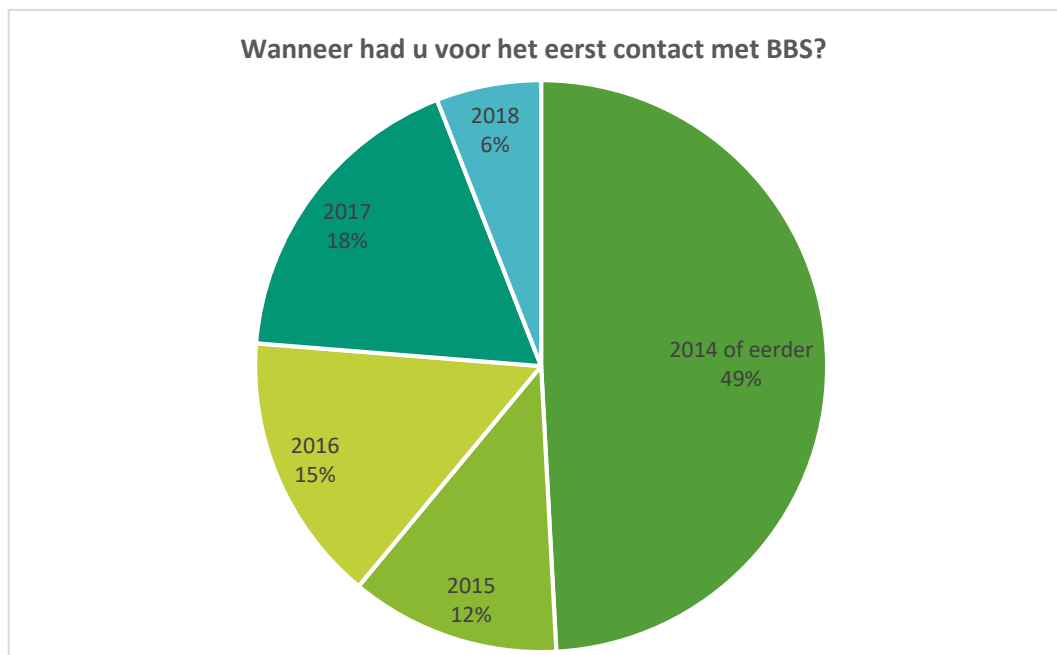


Figuur 2. In welke gemeente woont u?



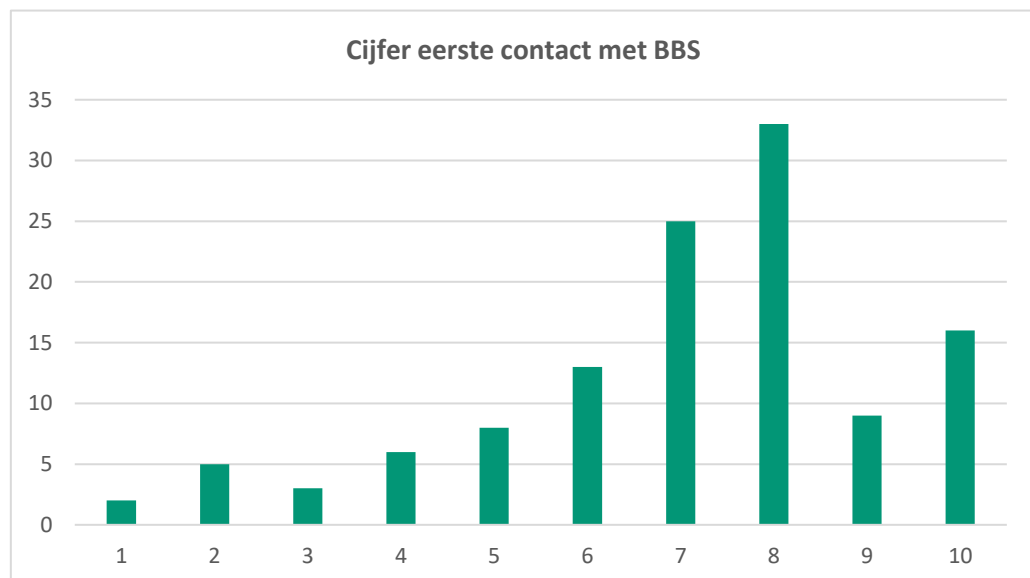
Figuur 3. Wat is uw leeftijd?

Bovenstaande figuur 3 illustreert dat BBS een relatief oude doelgroep heeft. Meer dan de helft van de klanten is 51 jaar of ouder, 68% van de gevallen zijn de klanten van BBS ouder dan 41 jaar. Er zijn vrijwel geen klanten van 65 jaar of ouder, dat is verklaarbaar want die vallen onder de AOW.



Figuur 4. Eerste contact met BBS

Bovenstaand figuur 4 illustreert dat bijna de helft van alle respondenten al in 2014 of eerder het eerste contact had met BBS. Vanaf 2015 loopt het aantal respondenten op, van 12% dat in 2015 het eerst contact had, tot 18% dat dat in 2017 voor het eerst had, berekend over de totale populatie van BBS zijn dit 233 mensen. In de eerste 4 maanden van 2018 heeft 6% een eerste contact gehad met BBS, als we dit doortrekken voor de rest van jaar, komt dit ook op 233 mensen uit.



Figuur 5. Cijfer eerste contact

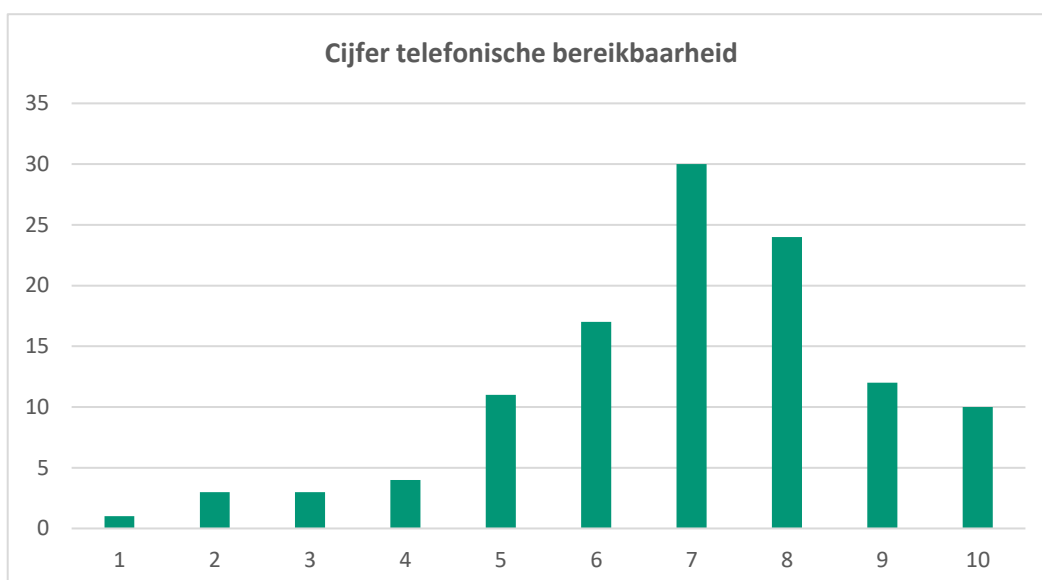
Het eerste contact met BBS wordt over het algemeen als goed beoordeeld. 80% van de respondenten geven het eerste contact een voldoende, bijna de helft een 8 of hoger. Relatief geven Baarn en Bunschoten vaker een onvoldoende voor de dienstverlening en het eerste contact van Soest en Soesterberg.

4. Bereikbaarheid

Telefonische bereikbaarheid

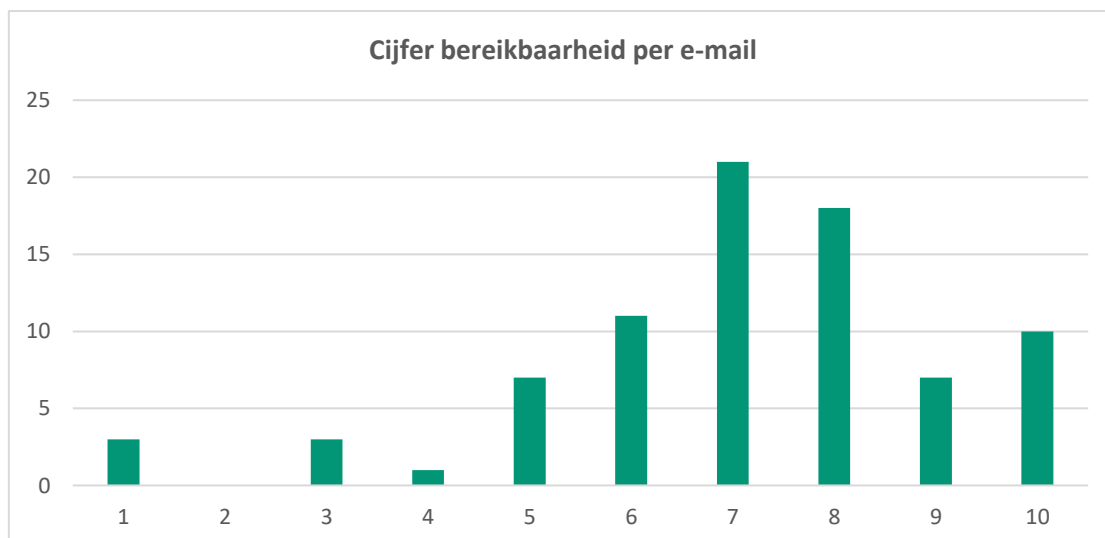
De respondenten geven in 80% van de gevallen een voldoende voor de telefonische bereikbaarheid. Respondenten geven aan dat zij altijd iemand aan de lijn krijgen als ze binnen de gestelde uren bellen en dat deze persoon ze vriendelijk te woord staat. In de toelichting van het cijfer zijn zij kritischer, ook diegenen die een hoog cijfer geven. De contactpersonen zijn moeilijk bereikbaar en de receptionisten kunnen vaak de vragen niet beantwoorden, terugbelverzoeken komen niet door. Eén van de respondenten over de telefonische bereikbaarheid:

*“Maar tot een bepaalde tijd te bereiken. Op terugbelverzoek wordt niet gereageerd
Duurt lang voordat je iemand spreekt, plusminus 10 minuten”*



Figuur 6. Cijfer telefonische bereikbaarheid

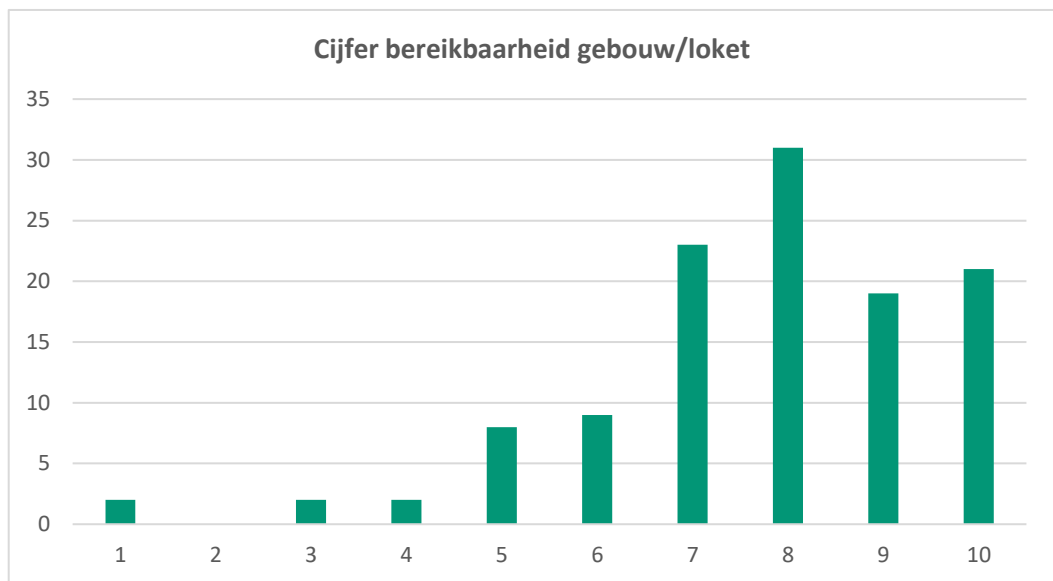
Bereikbaarheid per e-mail



Figuur 7. Cijfer bereikbaarheid per e-mail

Op de vraag hoe de bereikbaarheid per e-mail is, heeft 67% van de respondenten geantwoord. Het merendeel van de respondenten geeft aan geen gebruik te maken van deze manier van communiceren. Zij hebben geen emailadres of computer en kunnen deze vraag dus niet beantwoorden. Diegenen die wel per e-mail communiceren met BBS, geven aan dat reactie van BBS in veel gevallen lang op zich laat wachten. De reactiesnelheid is wat beter als direct naar de contactpersoon gemaïld wordt.

Fysieke bereikbaarheid van BBS

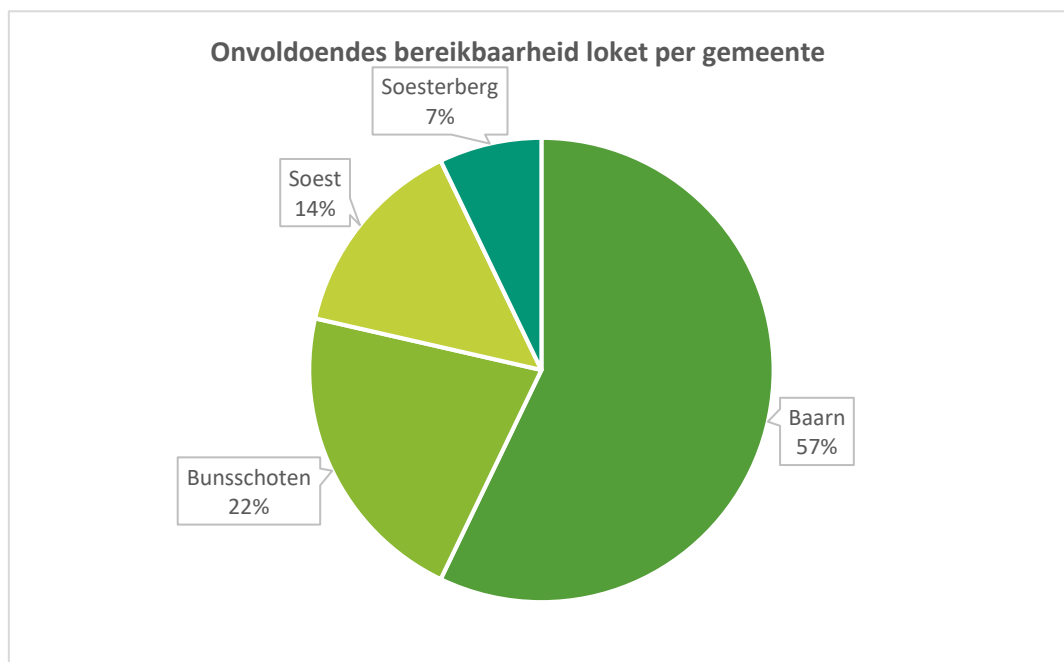


Figuur 8. Cijfer bereikbaarheid loket/gebouw

Men is over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid van de locatie van BBS en de privacy die de aparte ingang biedt. Ook vindt men de ontvangst prettig en wordt men meestal snel geholpen. Wel geeft een aantal respondenten met fysieke klachten aan dat het heuvel die zij in Soest moeten beklimmen naar BBS, een obstakel is. Eén van de respondenten zegt hierover:

“Voor mensen zoals ik op de fiets naar Soest de bult op is geen doen zeker met sneeuw of ander slecht weer. Een afdeling op kantoor in Baarn vestigen”

Ook met het openbaar vervoer is BBS voor een aantal respondenten lastig bereikbaar.



Figuur 9. Onvoldoendes bereikbaarheid loket per gemeente

Bovenstaande figuur illustreert dat onvoldoendes voor de bereikbaarheid van het gebouw van BBS vooral in Baarn en Bunsschoten gegeven worden.

Aanbevelingen:

- Verbeter de telefonische bereikbaarheid. BBS is alleen in de ochtend een aantal uur bereikbaar. Dit is voor veel mensen een te korte tijdslot. Ook is de wachttijd vaak lang.
- Draag zorg voor de bereikbaarheid van de klantmanagers en klantregisseurs, als dat niet lukt met een directe lijn, zorg er dan voor dat terugbelafspraken nagekomen worden.
- Vooral voor de mensen uit Baarn is het gemeentehuis wat ver weg, de mensen uit Bunsschoten zijn tevreden dat er een loket op hun gemeentehuis is. Een loket in Baarn openen valt op basis van het animo van de respondenten te overwegen. Qua locatie in Baarn suggereren zij: Welzijn Baarn, het gemeentehuis of bibliotheek
- Mindervaliden moeten in Soest nog steeds een flink eind lopen én het heuveltje oplopen, een aantal parkeerplaatsen voor mindervaliden aan de deur zou uitkomst brengen.

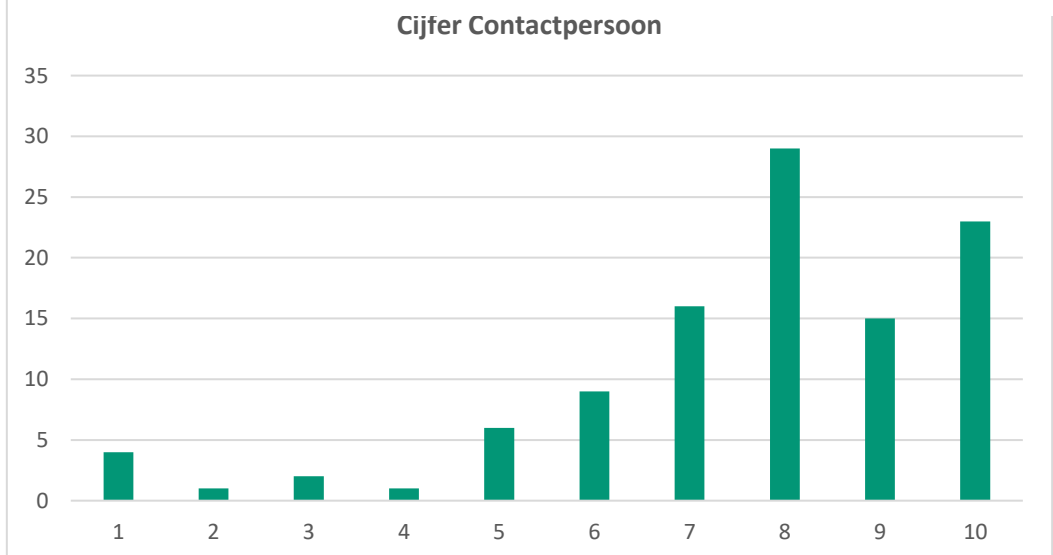
5. Bejegening

Draag zorg voor vaste aanspreekpunten

Wij vroegen de respondenten of zij een vast contactpersoon hebben en zij tevreden zijn over deze contactpersoon.



Figuur 10. Vast contactpersoon?



Figuur 11. Cijfer contactpersoon

Hoewel bovenstaande figuren illustreren dat men in 77% van de gevallen aangeeft een vast contactpersoon te hebben en de cijfers goed zijn, laat de geschreven beoordeling een ander beeld zien. Contactpersonen wisselen vaak en dit wordt niet goed gecommuniceerd naar de respondenten. Veel van de ondervraagden wisten niet of ze überhaupt een contactpersoon hadden, hoewel ze wel 'Ja' invulden bij deze vraag. Als respondenten wel een vast contactpersoon hebben, zijn ze hierover vaak wel tevreden, zoals deze twee respondenten:

“Ze toont veel begrip voor mijn huidige situatie en geeft mij complimenten over wat ik doe om dit te veranderen (ik heb begeleiding en psychische hulp). Ik hou haar op de hoogte over wat ik doe en ik vind het heel fijn dat ik zo veel begrip krijg.”

“Het is een lieve vrouw die meehelpt, maar ook vooral bezig met wat haar opgedragen is ipv welzijn cliënt”

Vooral de wisselingen vinden de respondenten vervelend. Bijvoorbeeld deze twee respondenten:

“Ik weet niet eens of ik een vaste contactpersoon heb, elke keer heb ik iemand anders en dit wordt niet doorgegeven.”

“Iedere keer een ander en soms weet ik niet eens aan wie wat wordt doorgegeven. Contactpersoon denkt dat zij de baas is van BBS.”

Aanbeveling:

- Draag zorg voor een vast contactpersoon vanaf het eerste contactmoment en communiceer tijdig als een wisseling noodzakelijk is. De respondenten zijn vaak lang in beeld bij BBS en zijn gebaat bij een vast en goed bereikbaar aanspreekpunt.

6. Aanpak

Aanpak meer personaliseren

Om inzicht te krijgen in de aanpak van BBS en de tevredenheid hierover, hebben we de klanten van BBS gevraagd naar hun plan van aanpak en het traject dat zij gevolgd hebben.



Figuur 12. Plan van aanpak



Figuur 13. Cijfer plan van aanpak

Het merendeel van de ondervraagden geeft aan een plan van aanpak te hebben en hier tevreden mee te zijn. Uit de terugkoppeling die zij in de tekst geven, blijkt dat de plannen en gesprekken voor de respondenten niet gepersonaliseerd genoeg zijn. Zij hebben de indruk dat ze in een bepaald stramen moeten passen en dat ze niet altijd serieus genomen worden. De contactpersoon wil wel helpen, maar de respondent merkt dat deze vastzit aan een bepaalde regelgeving. Om een beeld te schetsen van de verschillende kanten van dit verhaal, laten we twee typen respondenten aan het woord. De respondenten die tevreden zijn met het plan:

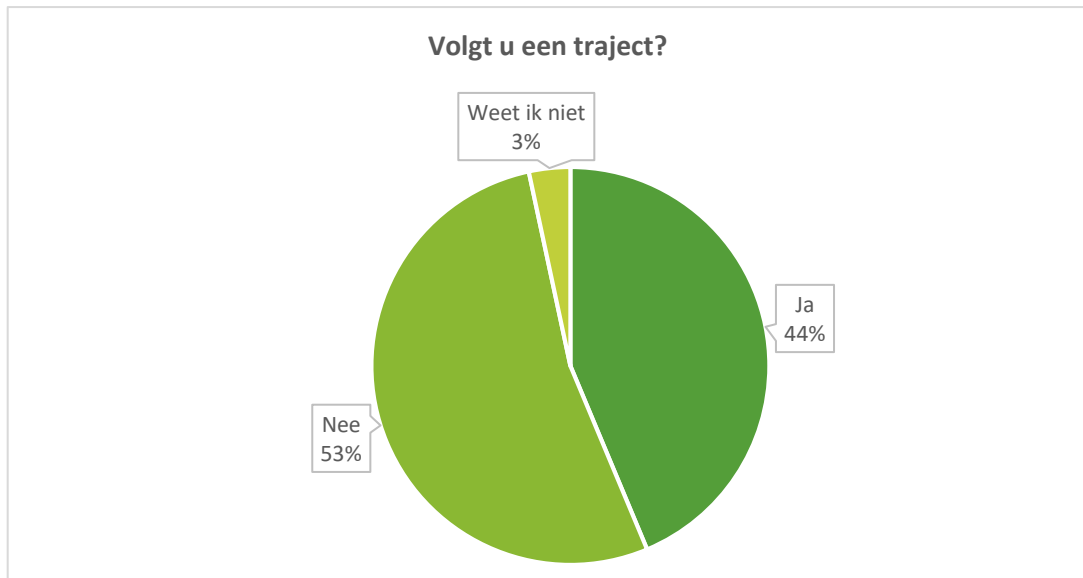
“Ik ben heel blij met het plan. Het gaf me toestemming om eerst met vrijwilligerswerk te beginnen en daarna hopelijk door te stromen naar een baan. Ik geef een 6 omdat het eerste contact negatief was en het moeilijk was mijn situatie uit te leggen. Met hulp van familie en vrienden is het gelukt.”

“Ik heb vorig jaar een traject gevolgd met een coach, daar was ik heel blij mee. Daarvoor een workfastproject, dat vond ik moeilijk! Er was veel druk. We zijn nu bezig een vervolgplan op te stellen.”

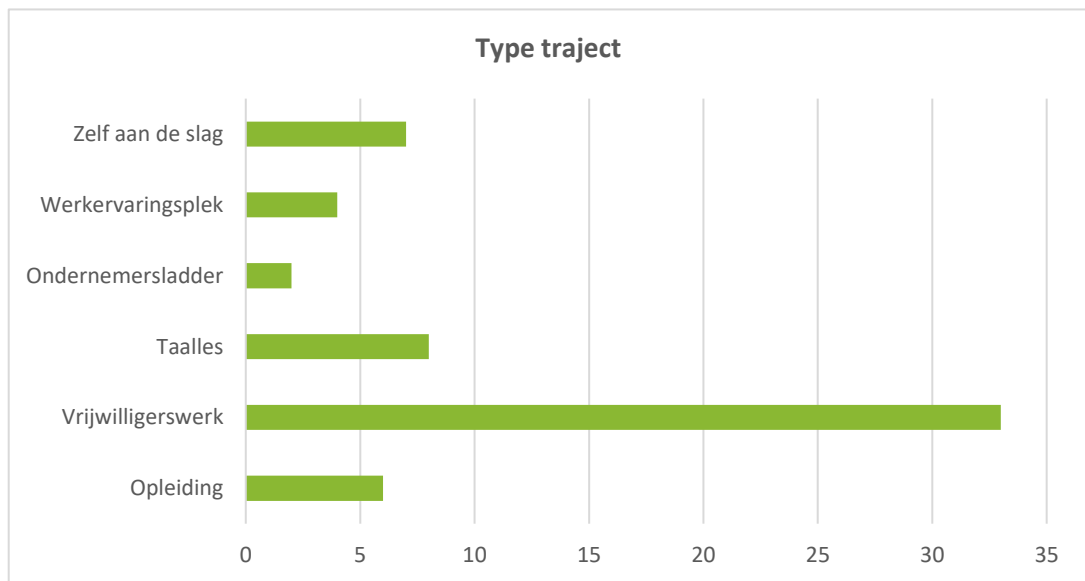
En de respondenten die minder tevreden zijn:

“Andere persoon heeft het plan opgesteld. Als de datum van het plan afloopt, krijg je geen nieuw plan.”

“Dat kan allemaal beter. Erg kort door de bocht alles. Ik vond de werkplekken wel leuk. Oa het vrijwilligerswerk etc. Voor de rest; het gemeentehuis was niet echt mijn beste vriend. Maar goed, daar heb ik van geleerd. Daarbij vindt ik de aanpak vrij kinderlijk, alsof we niets van arbeidsmarkten af weten of nooit gedaan hebben. Ik heb wel aan alles meegewerkt om zo ook verder te komen.”



Figuur 14. Volgt u een traject?

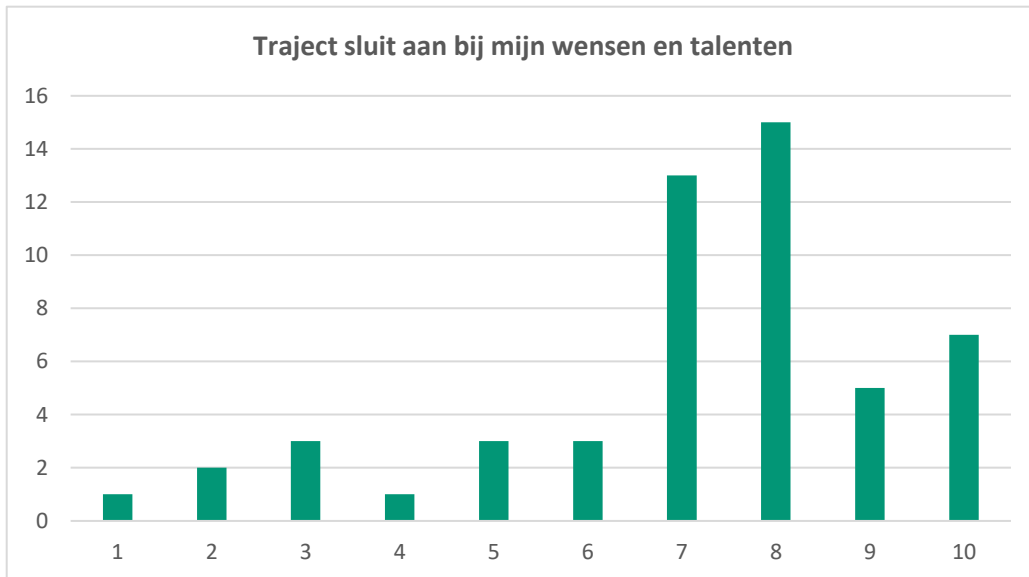


Figuur 15. Welk type traject?

Zoals bovenstaande figuren illustreren, volgt 44% van de respondenten een traject. BBS streeft ernaar dat iedereen een traject volgt, hier is dus nog werk aan de winkel. Vrijwilligerswerk komt het meest voor. Een aantal trajecten tegelijk komt ook voor, vooral vrijwilligerswerk en taalles wordt vaker tegelijk genoemd. Zoals onderstaande figuur 16 illustreert, geven zij aan dat het traject redelijk goed tot zeer goed bij hun wensen en talenten aansluit. Zij zeggen bijvoorbeeld over hun traject:

“Het werk sluit goed aan op mijn situatie en ik heb het gevoel iets goed terug te doen. Ik heb er ook veel plezier in.”

“Het vrijwilligerswerk geeft me meer voldoening dan de 43 jaar dat ik gewerkt heb”

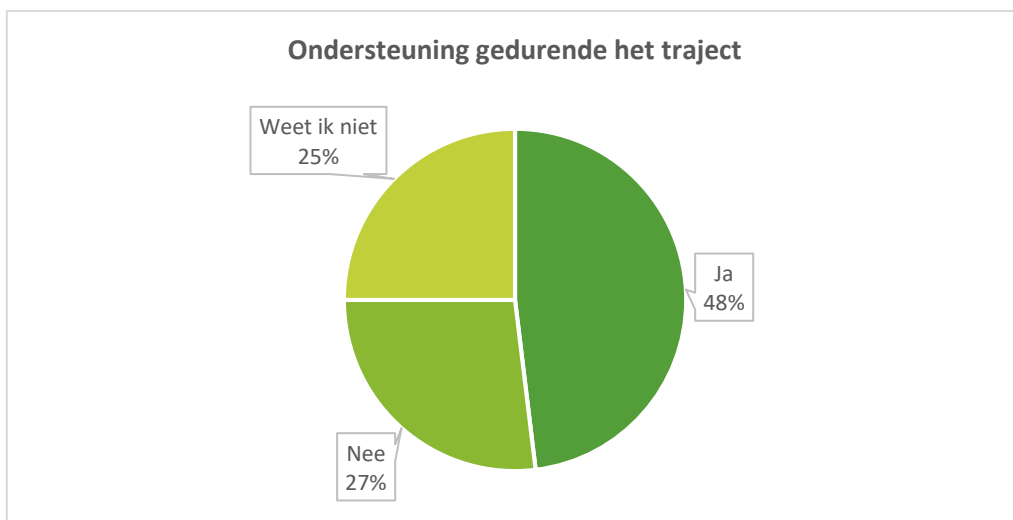


Figuur 16. Traject sluit aan bij wensen en talenten

Men geeft aan voldoening te halen uit het vrijwilligerswerk, Nederlands te leren, het fijn te vinden er te zijn voor een ander. Wel hopen de respondenten soms een betaalde baan te vinden en vinden ze het jammer dat ze meer kunnen dan ze geboden wordt.

Zoals onderstaande figuur 17 illustreert, ervaart iets minder dan de helft ondersteuning van BBS gedurende het traject, dit betekent dat in meer dan de helft van de gevallen, mensen géén ondersteuning ervaren of het niet weten. Zij geven aan dat ze graag wat meer vinger aan de pols van BBS zouden willen gedurende het traject. Sommige respondenten zijn juist dankbaar voor de kansen die ze krijgen, zoals deze respondent uit Baarn:

“Zodra het straks kan zou ik aangepast werk kunnen gaan doen en door de ervaring die ik opdoe bij mijn vrijwilligerswerk en de certificaten die ik daar heb gehaald is mijn liefste wens (dierenzorg) dichterbij dan ooit.”



Figuur 17. Ervaren ondersteuning tijdens traject

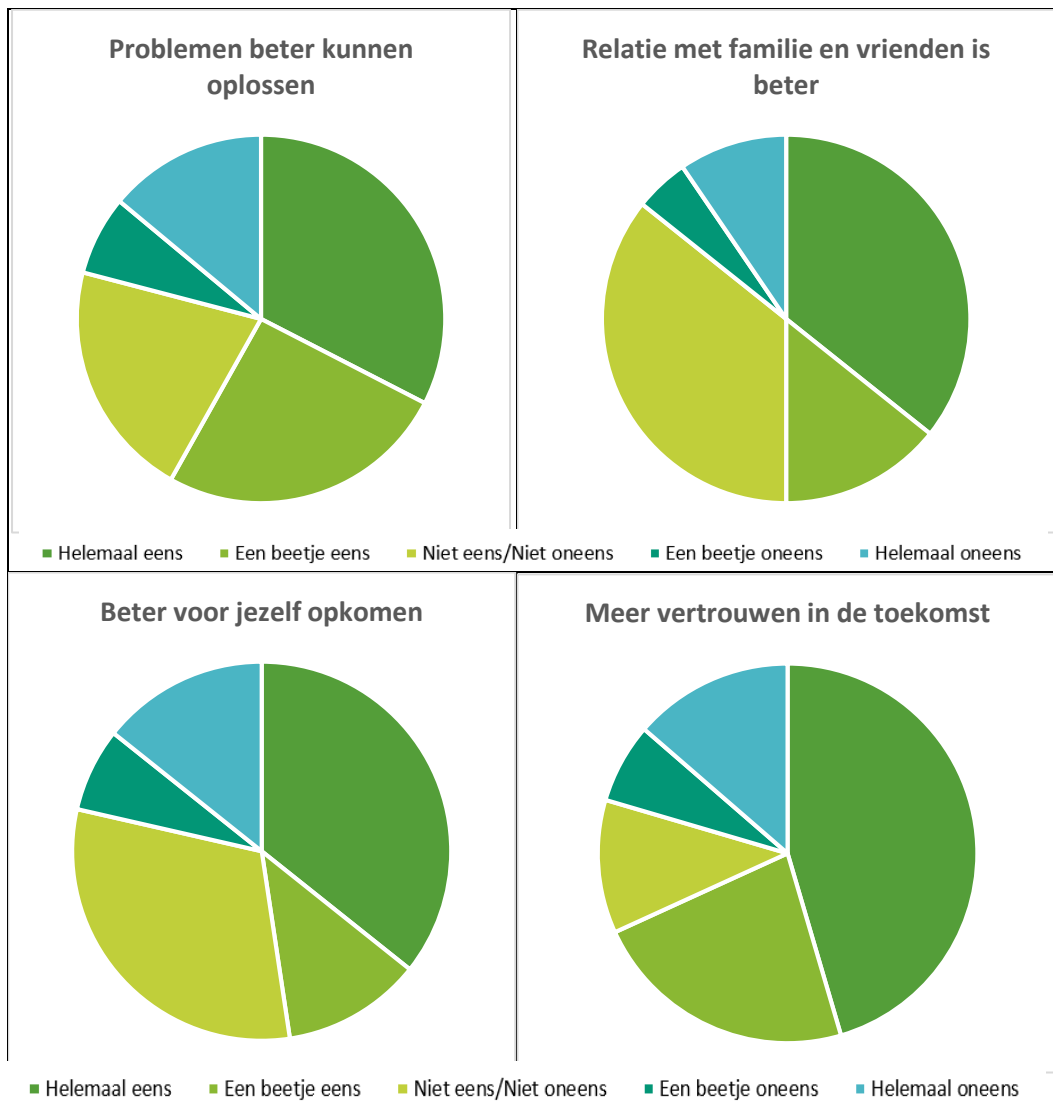
Aanbevelingen:

- Slechts 44% van de respondenten geeft aan een traject te volgen. Dit is opvallend aangezien een van de doelen van BBS is dat iedereen een traject volgt.
- Update het plan van aanpak regelmatig en geef de klant hier zelf – waar mogelijk - regie over.
- Biedt zo mogelijk maatwerk en aandacht, dit werkt om mensen in beweging te krijgen.

7. Effectiviteit traject

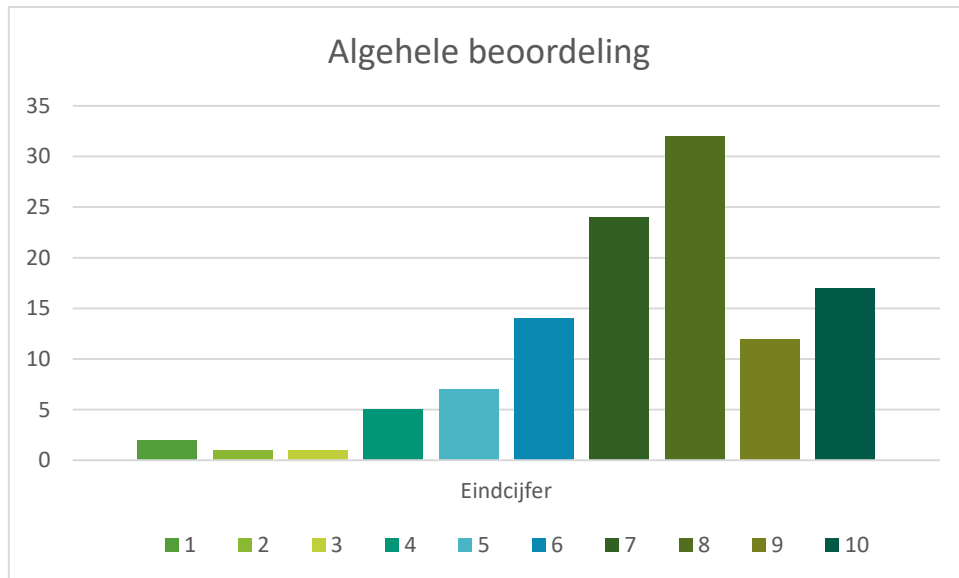
Positieve effecten op het leven voor meer dan de helft van de respondenten

Om inzicht te krijgen in de effecten van de inspanningen van BBS op het leven van mensen met een bijstandsuitkering, hebben wij hen gevraagd wat het effect van het traject is op hun zelfredzaamheid.



Figuur 18 Effect van het traject op het leven en zelfredzaamheid.

Bovenstaande figuur 18 laat een positief beeld zien wat betreft het effect van het traject op het leven. Respondenten waren het vaakst helemaal eens met de stellingen: “Ik heb meer vertrouwen in de toekomst” (45%) en ‘Ik besteed mijn vrije tijd beter”(41%). De helft tot driekwart is het steeds een beetje eens of helemaal eens met deze stellingen.



8. Algehele beoordeling een 7.4

Het gemiddelde eindcijfer dat de klanten van BBS geven is een 7.4. Een ruime voldoende dus. Het is het vermelden waard dat slechts 13% van de respondenten BBS een 5 of lager geven.

9. Conclusies en aanbevelingen

Algehele beoordeling: een 7.4

Het gemiddelde eindcijfer dat de klanten van BBS geven is een 7.4. Een ruime voldoende dus. Het is het vermelden waard dat slechts 13% van de respondenten BBS een 5 of lager geeft.

Klantgegevens

BBS heeft een relatief oude doelgroep. Meer dan de helft van de klanten is 51 jaar of ouder, in 68% van de gevallen zijn de klanten van BBS ouder dan 41 jaar. Er zijn vrijwel geen klanten van 65 jaar of ouder, dat is logisch want die vallen onder de AOW. De doelgroep is evenredig verdeeld over de grootte van de 3 gemeenten, relatief hebben iets meer mensen uit Bunschoten gereageerd dan uit Baarn. Bijna de helft van alle respondenten heeft het eerste contact met BBS in 2014 of eerder gehad. 80% van de respondenten geeft het eerste contact een voldoende, bijna de helft een 8 of hoger. Relatief geven Baarn en Bunschoten vaker een onvoldoende voor de dienstverlening en het eerste contact dan Soest en Soesterberg.

Bereikbaarheid

De respondenten geven in 80% van de gevallen een voldoende voor de telefonische bereikbaarheid van BBS. Respondenten geven aan dat zij altijd iemand aan de lijn krijgen als ze binnen de gestelde uren bellen en dat deze persoon ze vriendelijk te woord staat. In de toelichting van het cijfer zijn zij kritischer, ook diegenen die een hoog cijfer geven. De contactpersonen zijn moeilijk bereikbaar en de receptionisten kunnen vaak de vragen niet beantwoorden, terugbelverzoeken komen niet door.

Over de bereikbaarheid per e-mail geeft het merendeel van de respondenten aan geen gebruik te maken van deze manier van communiceren. Zij hebben geen emailadres of computer en kunnen deze vraag dus niet beantwoorden. Diegenen die wel per e-mail communiceren met BBS, geven aan dat reactie van BBS in veel gevallen lang op zich laat wachten. De reactiesnelheid is wat beter als direct naar de contactpersoon gemaaild wordt.

Men is over het algemeen tevreden over de bereikbaarheid van de locatie van BBS en de privacy die de aparte ingang biedt. Ook vindt men de ontvangst prettig en wordt men meestal snel geholpen. Wel geeft een aantal respondenten met fysieke klachten aan dat het heuvel die zij in Soest moeten beklimmen naar BBS, een obstakel is. Onvoldoendes voor de bereikbaarheid van het gebouw van BBS worden vooral in Baarn en Bunschoten gegeven.

Aanbevelingen bereikbaarheid:

- De telefonische bereikbaarheid kan beter. BBS is alleen in de ochtend een aantal uur bereikbaar. Dit is voor veel mensen een te kort tijdslot. Ook is de wachttijd vaak lang.
- Draag zorg voor de bereikbaarheid van de klantmanagers en klantregisseurs, als dat niet lukt met een directe lijn, zorg er dan voor dat terugbelafspraken nagekomen worden.
- Vooral voor de mensen uit Baarn is het gemeentehuis wat ver weg, de mensen uit Bunschoten zijn tevreden dat er een loket op hun gemeentehuis is. Een loket in Baarn openen valt op basis van het animo van de respondenten te overwegen. Qua locatie in Baarn suggereren zij: Welzijn Baarn, het gemeentehuis of de bibliotheek.

- Mindervaliden moeten in Soest nog steeds een flink eind lopen én het heuveltje oplopen, een aantal parkeerplaatsen voor mindervaliden aan de deur zou uitkomst brengen.

Bejegening

Contactpersonen wisselen vaak en dit wordt niet goed gecommuniceerd naar de klanten. Uit de toelichting blijft dat veel van de ondervraagden niet wisten of ze überhaupt een contactpersoon hadden, hoewel ze wel 'Ja' invulden bij deze vraag. Als respondenten wel een vast contactpersoon hebben, zijn ze hierover meestal wel tevreden.

Aanbeveling bejegening

- Draag zorg voor een vast contactpersoon vanaf het eerste contactmoment en communiceer tijdig als een wisseling noodzakelijk is. De respondenten zijn vaak lang in beeld bij BBS en zijn gebaat bij een vast en goed bereikbaar aanspreekpunt.

Aanpak

Het merendeel van de ondervraagden geeft aan een plan van aanpak te hebben en hier tevreden mee te zijn. Uit de terugkoppeling die zij in de tekst geven, blijkt dat de plannen en gesprekken voor de respondenten onvoldoende gepersonaliseerd zijn. Zij merken dat de contactpersoon van BBS wel wil helpen, maar dat deze vastzit aan een bepaalde regelgeving. Klanten hebben de indruk dat ze in een bepaald stramien moeten passen en dat ze niet altijd serieus genomen worden.

44% van de respondenten volgt een traject. BBS streeft ernaar dat iedereen een traject volgt, hier is dus nog werk aan de winkel. Vrijwilligerswerk komt het meest voor. Een aantal trajecten tegelijk komt ook voor, vooral vrijwilligerswerk en taalles wordt vaker tegelijk genoemd. De trajecten sluiten redelijk goed tot zeer goed bij hun wensen en talenten aan.

Iets minder dan de helft van de klanten ervaart ondersteuning van BBS gedurende het traject. Dit betekent echter dat in meer dan de helft van de gevallen, mensen géén ondersteuning ervaren of het niet weten. Zij geven aan dat ze graag wat meer vinger aan de pols van BBS zouden willen gedurende het traject. Sommige respondenten zijn juist dankbaar voor de kansen die ze krijgen. Men geeft aan voldoening te halen uit het vrijwilligerswerk, Nederlands te leren, het fijn te vinden er te zijn voor een ander. Wel hopen de respondenten soms een betaalde baan te vinden en vinden ze het jammer dat ze meer kunnen dan ze geboden wordt.

Aanbevelingen aanpak:

- Update het plan van aanpak regelmatig en geef de klant hier zelf – waar mogelijk - regie over.
- Biedt zo mogelijk maatwerk en aandacht, dit werkt om mensen in beweging te krijgen.
- Slechts 44% van de respondenten geeft aan een traject te volgen. Dit is opvallend aangezien een van de doelen van BBS is dat iedereen een traject volgt. Er is werk aan de winkel om dit percentage te verhogen.

Effectiviteit traject

De helft tot driekwart van de klanten bemerkt een positief effect van het traject op hun leven. Respondenten waren het het vaakst helemaal eens met de stellingen: "Ik heb meer vertrouwen in de toekomst" (45%) en "Ik besteed mijn vrije tijd beter" (41%). Ook hebben zij de indruk beter problemen te kunnen oplossen en dat de relatie met vrienden is familie beter is.

Bijlage 1. Vragenlijst**Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek
BBS****1. In welke gemeente woont u?**

- Soest
 Baarn
 Bunschoten
 Anders: _____

2. Wat is uw leeftijd?

- 18-21
 22-27
 28-40
 41-50
 51-65
 65+

3. Wanneer had u voor het eerst contact met BBS?

- 2018
 2017
 2016
 2015
 2014 of eerder

4. Welk cijfer geeft u het eerste contact met BBS?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Wat vindt u van de telefonische bereikbaarheid van BBS op een schaal van 1-10?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Niet goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer goed

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

6. Wat vindt u van de bereikbaarheid van BBS per e-mail op een schaal van 1-10?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Niet goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer goed

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

7. Wat vindt u van de bereikbaarheid van het gebouw/loket van BBS op een schaal van 1-10?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Niet goed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer goed

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

8. Heeft u een vast contactpersoon bij BBS?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

9. Hoe tevreden bent u met uw contactpersoon?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Niet tevreden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer tevreden

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

10. Heeft BBS een plan van aanpak met u opgesteld?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

11. Bent u tevreden met uw plan van aanpak op een schaal van 1-10?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Niet tevreden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Zeer tevreden

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

12. Volgt u momenteel een traject (bijvoorbeeld vrijwilligerswerk, een opleiding of een werkervaringsplek bij BBS)?

- Ja
 Nee *Ga naar vraag 18.*
 Weet ik niet

13. Wat voor traject volgt u? Meerdere opties mogelijk:

- Vrijwilligerswerk
 Opleiding
 Taalles
 Werkervaringsplek
 Zelf aan de slag
 Anders: _____

14. Sluit dit traject aan op uw wensen en talenten op een schaal van 1-10?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Sluit helemaal niet aan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sluit heel goed aan

Kunt u dit cijfer kort toelichten?

15. Ervaart u ondersteuning van BBS gedurende het traject?

- Ja
 Nee
 Weet ik niet

16. Ziet u verbetermogelijkheden binnen het traject? Zo ja, welke?

17. Wat is het effect van het traject op uw dagelijks leven?

	Helemaal eens	Een beetje eens	Niet eens/Niet oneens	Een beetje oneens	Helemaal oneens
Ik kan beter mijn problemen oplossen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik kan beter voor mezelf opkomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb meer vertrouwen in de toekomst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mijn relatie met familie en vrienden is beter geworden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik besteed mijn vrije tijd beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Welk totaalcijfer geeft u aan BBS?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Als u BBS een tip zou mogen geven om iets te verbeteren, wat zou het dan zijn?

Einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking!