

# Klanttevredenheidsonderzoek 2017/2018

## Alliantie Sociale Kwaliteit



Uitgevoerd door Science Shop Twente van de Universiteit Twente

Enschede, mei 2018

## Colofon

### Onderzoek uitgevoerd door:

Science Shop Twente, Universiteit Twente

The Gallery

Postbus 217

7500 AE Enschede

Telefoon: 053-4893848

E-mail: [adminscienceshop@novelt.com](mailto:adminscienceshop@novelt.com)

Website: <https://www.utwente.nl/nl/az/wewi/>

### In opdracht van:

Alliantie Sociale Kwaliteit

Telefoon: 0900-1401



Rapporteur: Tracey Schouten, BSc

Datum: Mei, 2018

### **Samenvatting**

In dit onderzoeksrapport staan de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2017, begin 2018, dat Alliantie Sociale Kwaliteit door de Science Shop Twente, onderdeel van de Universiteit Twente liet uitvoeren. Negenentachtig partners van Alliantie Sociale Kwaliteit hebben de digitale vragenlijst ingevuld. De gegevens zijn geanalyseerd via SPSS en Atlas.ti.

De partners geven aan tevreden te zijn over Alliantie Sociale Kwaliteit een geven een 7 als cijfer voor de algemene tevredenheid. Zij zien Alliantie Sociale Kwaliteit als een professionele, deskundige en klantgerichte organisatie. Bovendien scoren de consulenten gemiddeld een 8.3 op klantvriendelijkheid, professionaliteit, deskundigheid en duidelijkheid. Daarnaast is de website professioneel maar niet complementair en scoort gemiddeld een 6.8. Tot slot zijn de partners zeer tevreden over de diensten die Alliantie Sociale Kwaliteit biedt, en geven hiervoor gemiddeld een 8. Deze diensten zijn goed georganiseerd en deskundig.

De belangrijkste aanbevelingen van de partners aan Alliantie Sociale Kwaliteit is het uitdragen van de organisatie, ook richting onbekenden, partners meer op de hoogte houden van aangeboden bijeenkomsten en het verbreden van de samenwerking tussen de organisaties.

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	5
<b>1.1 Profiel van Alliantie Sociale Kwaliteiten</b>	5
<b>1.2 Doelstelling</b>	6
<b>2. Onderzoeksopzet</b>	7
<b>2.1 Respondenten</b>	7
<b>2.2 Methode</b>	8
<b>2.3 Analyse van de gegevens</b>	9
<b>3. Resultaten</b>	10
<b>3.1 Algemene tevredenheid</b>	10
<b>3.2 Gebruik en tevredenheid van advies en informatie</b>	11
<b>3.2.1 Consulent</b>	11
3.2.1.1 Klantvriendelijkheid	12
3.2.1.2 Professionaliteit	13
3.2.1.3 Deskundigheid	13
3.2.1.4 Duidelijkheid	13
<b>3.2.2 Website</b>	13
3.2.2.1 Duidelijkheid	14
3.2.2.2 Functionaliteit	14
<b>3.3 Gebruik en tevredenheid van diensten</b>	15
<b>3.4 Aanbevelingen vanuit de partners</b>	17
<b>4. Conclusie en discussie</b>	18
<b>5. Bijlagen</b>	19
<b>Bijlage 1: Uitnodigende email</b>	19
<b>Bijlage 2: Herinneringsemail</b>	20
<b>Bijlage 3: Klanttevredenheidsonderzoek ASK 2017</b>	21

## **1. Inleiding**

In 2018 heeft Science Shop Twente, onderdeel van de Universiteit van Twente, in opdracht van Alliantie Sociale Kwaliteit een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Er is onderzocht hoe tevreden de partners van Alliantie Sociale Kwaliteit zijn met de dienstverlening die Alliantie Sociale Kwaliteit heeft geboden in 2017 en begin 2018. In dit rapport staat beschreven hoe door middel van een digitale vragenlijst naar de tevredenheid van verschillende partners in gemeente Overijssel is gevraagd. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen de algemene tevredenheid, tevredenheid met betrekking tot de diensten van de medewerkers, tevredenheid met betrekking tot de website en tevredenheid met betrekking tot netwerk, informatie en advies.

### **1.1 Profiel van Alliantie Sociale Kwaliteiten**

Voor Alliantie Sociale Kwaliteit is sociale kwaliteit één van de speerpunten. De kern van de sociale kwaliteit is de mate waarin burgers kunnen participeren en deelnemen aan het sociaal-economisch leven in de provincie Overijssel. Door het ontwikkelen van een open netwerk, waarbij nieuwe ideeën en initiatieven opgehaald en gedeeld worden, nieuwe verbindingen worden gelegd en kennis met elkaar wordt gedeeld, wil de provincie Overijssel de sociale kwaliteit een impuls geven.

Arcon, Overijsselse Vereniging van Kleine Kernen (OVKK), Sportservice Overijssel en Stimuland zijn verenigd in de Alliantie Sociale Kwaliteit, waardoor er meer maatwerk geleverd kan worden op gebied van projectplannen, subsidieaanvragen, marketing en communicatie, werving vrijwilligers of stroomlijnen van processen.

#### **Arcon**

Arcon is een onderzoek- en adviesbureau in het sociaal domein, die zijn deskundigheid legt in zorg en welzijn.

#### **OVKK**

OVKK werkt aan een duurzaam en leefbaar platteland, door middel van bewoners te stimuleren en faciliteren voor de leefbaarheid van hun dorp.

#### **Sportservice Overijssel**

Sportservice Overijssel werkt aan een zo optimaal mogelijk sportklimaat in Overijssel met als doel zoveel mogelijk inwoners de kans te geven om te sporten en te bewegen. Dit door middel van onder andere advies en informatieverstrekking, onderzoek en deskundigheidsbevordering aan partners.

## **Stimuland**

Stimuland vervult een actieve sleutelrol tussen beleid en praktijk. In de onafhankelijke rol spreken zij niet alleen met beleidsmakers en beleidsuitvoerders, maar ook met agrariërs en andere ondernemers, dorpsbewoners en adviseurs.

### **1.2 Doelstelling**

Het doel van dit onderzoek was om erachter te komen hoe tevreden partners zijn over de diensten en projecten die Alliantie Sociale Kwaliteit uitvoert. Daarnaast wat de plus- en verbeterpunten van Alliantie Sociale Kwaliteit zijn en wat de partners van Alliantie Sociale Kwaliteit kunnen verwachten in de toekomst.

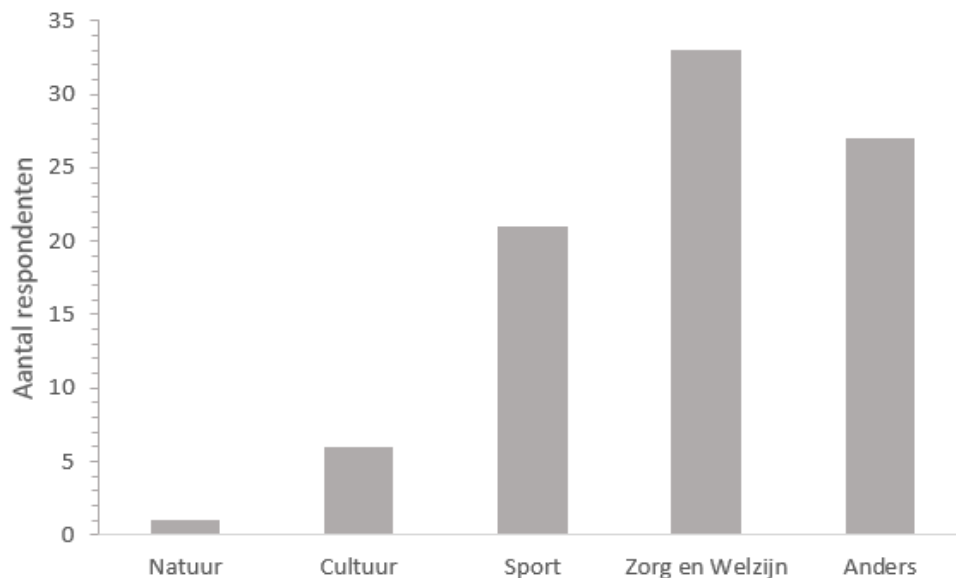
## 2. Onderzoeksopzet

Om de tevredenheid onder de partners van de diensten van Alliantie Sociale Kwaliteit te onderzoeken is er een digitale vragenlijst uitgezet. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe onderzoek is vormgegeven en hoe de resultaten zijn geanalyseerd en gerapporteerd.

### 2.1 Respondenten

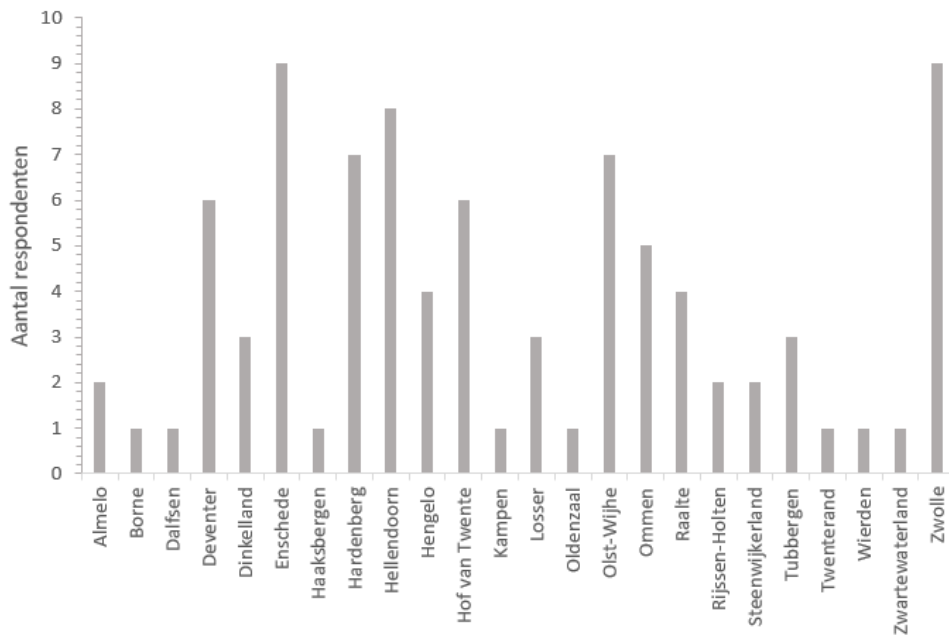
De digitale vragenlijst is naar 634 partners verstuurd waarvan in totaal 150 respondenten gereageerd hebben, dit gaf een respons van 24%. Van deze respondenten gaven 37 aan niet mee te willen doen met het onderzoek. Daarnaast zijn er een aantal respondenten die de vragenlijst niet geheel hebben ingevuld (n=24), met uitzondering van toelichtingsmogelijkheden. Indien deze respondenten meer dan 50% van de vragenlijst niet hebben ingevuld zijn zij alleen meegenomen voor het cijfer van de algemene tevredenheid van de dienstverlening van Alliantie Sociale Kwaliteit. Deze respondenten zijn verder niet in de resultatenanalyse meegenomen, waardoor dit geen effect heeft op de conclusie van de resultaten. Na het excluseren van deze respondenten is het aantal gedaald naar 89.

Van de respondenten die de digitale vragenlijst hebben ingevuld, gaven de meeste aan werkzaam te zijn binnen de sector zorg en welzijn (n=33, 37%). Het vermelden van demografische gegevens was niet verplicht, hierdoor is het aantal respondenten 88. In de figuur 1 wordt de verdeling van de sectoren weergegeven. Onder het kopje anders gaven de respondenten onder andere aan werkzaam te zijn binnen de sector onderwijs, landbouw, overheid en dorps- en buurtbelangen.



Figuur 1. De sectoren waarin de respondenten werkzaam zijn (n=88)

Daarnaast waren de meeste respondenten werkzaam in de gemeenten Zwolle en Enschede (n=9, n=9). Figuur 2 geeft aan hoe de spreiding over de gemeenten onder de respondenten eruitzien.



Figuur 2. Gemeenten uit provincie Overijssel waarin de respondenten werkzaam zijn (n=88)

## 2.2 Methode

Voor dit onderzoek was een digitale vragenlijst uitgezet, deze was in samenwerking met Alliantie Sociale Kwaliteit ontwikkeld. De vragenlijst bestond uit 16 vragen en had een tijdsduur van 5 minuten.

De vragenlijst was via een email naar alle partners van Alliantie Sociale Kwaliteit verstuurd waarin stond vermeld wie Alliantie Sociale Kwaliteit is, wat het doel van het onderzoek was en de deadline voor het invullen van de vragenlijst. Deze email staat vermeld in bijlage 1. Tevens stond er de link die de partner doorverbint naar de vragenlijst die opgesteld was in Qualtrics. De vragenlijst werd geopend op 4 april 2018 en sloot op 18 april 2018. Tussendoor werd na één week een herinneringsmail verstuurd wegens te weinig respons. Deze herinneringsmail is terug te vinden in bijlage 2.

Bij het openen van deze vragenlijst (zie bijlage 3) werd er als eerste informatie gegeven over het onderzoek, wat werd gecombineerd met een informed consent. Deze is ook terug te vinden in de volledige vragenlijst in bijlage 3. Bij toestemming werd de vragenlijst vervolgd, zonder toestemming direct afgesloten. Vervolgens werden er twee demografische gegevens gevraagd, namelijk de werkzame sector en de gemeente van de respondent. Aansluitend konden de respondenten een rapportcijfer tussen de ‘nul’ en ‘tien’ met een decimaal toekennen aan de dienstverlening die Alliantie Sociale Kwaliteit biedt.

Daarna werden er verschillende diensten van Alliantie Sociale Kwaliteit gepresenteerd, namelijk informatie en advies van de consulenten, de website en netwerk, advies en informatie. Bij het kopje consulent werd gevraagd naar de beoordeling op klantvriendelijkheid, professionaliteit, deskundigheid en duidelijkheid. De website werd beoordeeld op functionaliteit en duidelijkheid. Bij elke dienst van



Alliantie Sociale Kwaliteit gaven de respondenten aan hoe vaak zij hier gebruik van maakten en werd deze beoordeeld op een vijf punten schaal van helemaal tevreden tot helemaal ontevreden. Bij enkele vragen was er ruimte voor opmerkingen, suggesties of eventuele verbeterpunten van de kwaliteit van de bovenstaande diensten. De vragenlijst werd afgesloten met een aantal open vragen waarbij werd gevraagd naar de sterke en verbeter punten van de dienstverlening van Alliantie Sociale Kwaliteit, en of er producten gemist werden in de dienstverlening. Tot slot konden respondenten hun email adres achterlaten indien zij het onderzoeksrapport wensten te ontvangen.

### **2.3 Analyse van de gegevens**

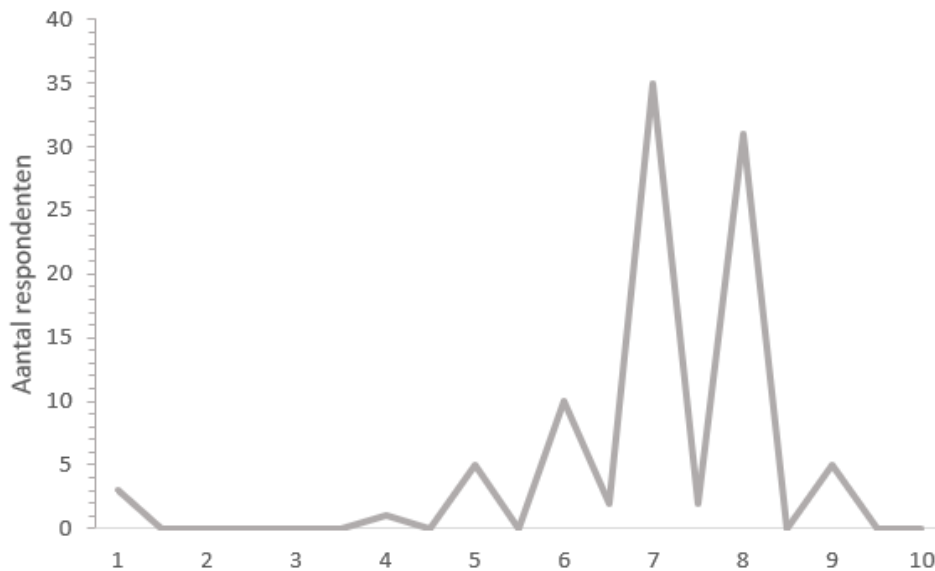
De verkregen gegevens uit de digitale vragenlijst werden geanalyseerd met het kwantitatieve analyseprogramma 'IMBS SPSS Statistics 24'. Voor de analyse werden er enkele vragen gehercodeerd, doordat zij gefraseerd moesten worden in de tegengestelde richting. Hierdoor was de schaal 'helemaal tevreden' tot 'helemaal ontevreden' omgezet naar een '1' tot '5' schaal, waardoor er cijfers gegeven konden worden, waarbij '1' staat tot 'helemaal ontevreden' en '5' 'helemaal tevreden'. De resultaten van de open vragen werden in het kwalitatieve programma 'ATLAS.ti 8' ingevoerd. De 7 resultaten werden gelabeld aan de hand van de volgende labels: ondersteuning, samenwerking, laagdrempeligheid, deskundigheid, behulpzaamheid, netwerk, bekendheid, diepgang, snelheid en belang provinciaal. Vervolgens werden deze resultaten onderverdeeld onder de verschillende onderdelen in het onderzoek om deze te onderbouwen.

In de digitale vragenlijst konden enkele vragen worden gefilterd, waardoor de respondenten niet relevante vragen over konden slaan. Dit was bij vraag 4 'Heeft u in 2017 en/of begin 2018 contact gehad met Alliantie Sociale Kwaliteit?' en 8 'Kent u de website van Alliantie Sociale Kwaliteit ([www.askoverijssel.nl](http://www.askoverijssel.nl))?'. Hierdoor is het aantal respondenten per vraag verschillend, om deze reden is per resultaat vermeld om hoeveel respondenten het gaat. De percentages zijn gebaseerd op het aantal respondenten per vraag en niet op de totale respondenten. Deze zijn in het rapport weergegeven met de afkorting 'n', dat staat voor het aantal respondenten. Daarnaast zijn er in het rapport de afkortingen 'M' voor de gemiddelde score en 'SD' voor de standaarddeviatie gebruikt.

### 3. Resultaten

#### 3.1 Algemene tevredenheid

Om de algemene tevredenheid van de dienstverlening van Alliantie Sociale Kwaliteit te beoordelen is aan alle respondenten gevraagd om hiervoor een cijfer tussen de één en de tien te geven, met eventueel één decimaal. De partners beoordelen de algemene tevredenheid met een gemiddelde van 7 (SD=1.46, waarbij het laagste cijfer een 1 (n=3) en het hoogste een 9 (n=5) was. In figuur 3 staat het aantal respondenten van de toegekende cijfers weergegeven.



Figuur 3. Spreiding algemene tevredenheid op een schaal van 1 tot 10 (n=94)

Opvallend aan de respondenten die een onvoldoende geven is dat zij aangeven geen contact te hebben gehad met Alliantie Sociale Kwaliteit en geen duidelijk beeld hebben van Alliantie Sociale Kwaliteit. Daarnaast ervaren zij geen meerwaarde in de samenwerking tussen de organisaties. Helaas zijn hiervoor geen punten benoemd hoe zij deze samenwerking anders zouden willen zien.

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het contact met Alliantie Sociale Kwaliteit. De respondenten die een ruime voldoende geven zien de organisatie als professioneel, deskundig en klantgericht. Echter zien zij graag als verbeterpunt dat Alliantie Sociale Kwaliteit zich meer bekend maakt, ook naar mensen die nog nooit met hen in contact zijn gekomen.

Andere positieve punten die respondenten geven zijn:

- Alliantie Sociale Kwaliteit heeft veel kennis en deskundigheid
- Professionele betrokkenheid
- Laagdrempeligheid
- Een groot en goed netwerk
- Persoonlijk
- Werken erg op de achtergrond en laten anderen meedenken

- Snelheid van reageren op vragen

Vooral de deskundigheid, het laagdrempelig karakter en het goede netwerk wordt door de respondenten zeer vaak genoemd. Daarnaast accentueren een aantal respondenten twee organisaties van Alliantie Sociale Kwaliteit, namelijk Stimuland en Sportservice Overijssel. Hier zijn zij uiterst tevreden over.

Als verbeterpunten benoemen meerdere respondenten dat er rondom subsidieaanvraag meer deskundigheid en duidelijkheid moet komen, andere verbeterpunten zijn:

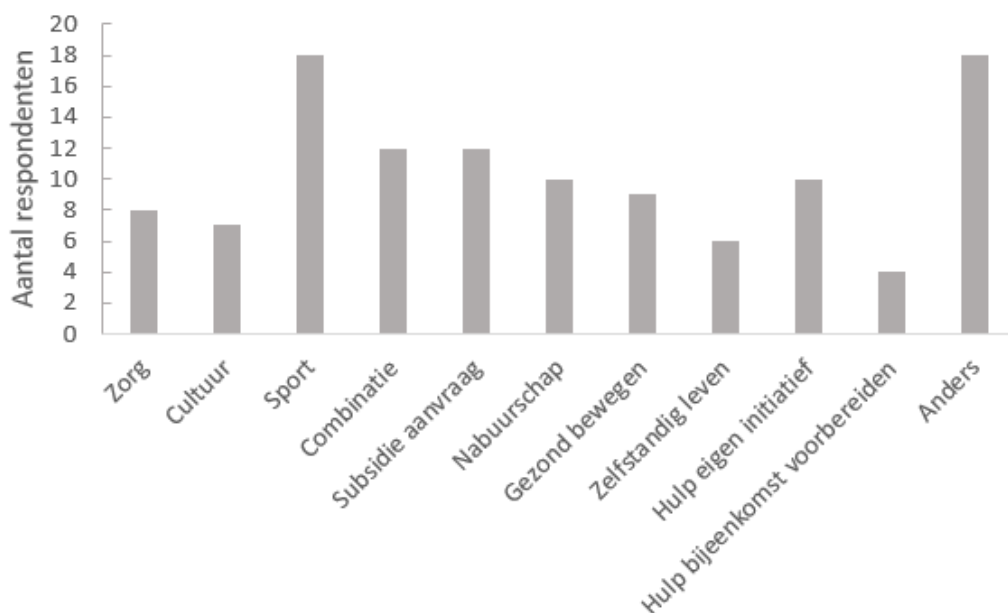
- De vindbaarheid voor mensen die nog nooit met Alliantie Sociale Kwaliteit in contact geweest zijn
- Duidelijkheid over de werkzaamheden van Alliantie Sociale Kwaliteit
- Het verbreden van de samenwerking tussen de vier organisaties

### 3.2 Gebruik en tevredenheid van advies en informatie

In dit kopje gaat het om de tevredenheid van de partners over de informatieverlening van zowel de consulenten van Alliantie Sociale Kwaliteit als de website [www.askoverijssel.nl](http://www.askoverijssel.nl).

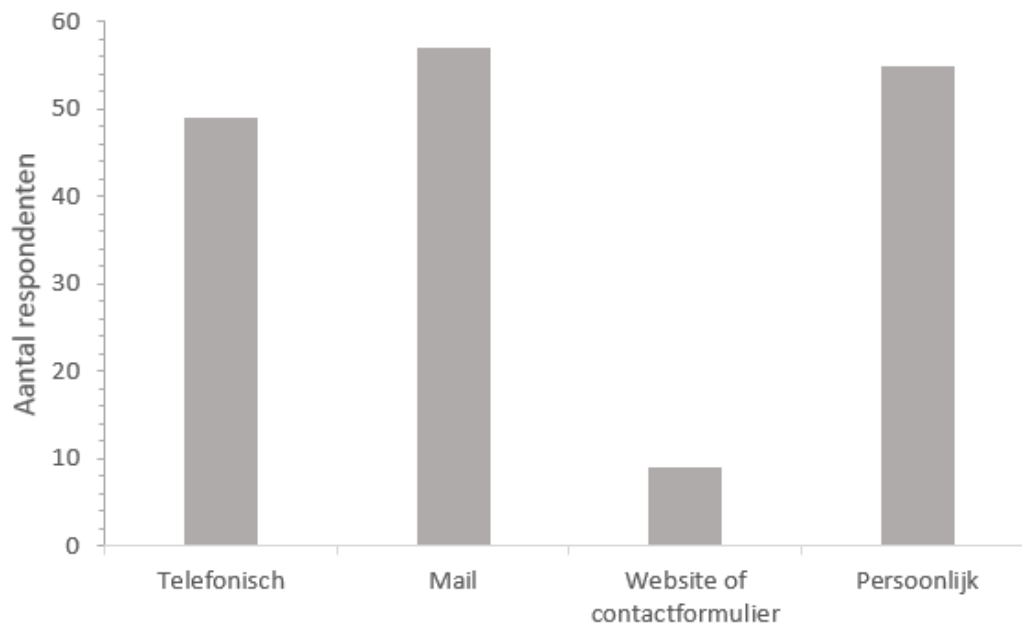
#### 3.2.1 Consulent

In 2017 en begin 2018 heeft 77.5% (n=69) van de respondenten contact gehad met een consulent van Alliantie Sociale Kwaliteit. De respondenten hebben voornamelijk contact opgenomen over het onderwerp sport (n=18, 20.2%), in figuur 4 wordt weergegeven hoeveel respondenten contact hebben opgenomen per onderwerp.



Figuur 4. Onderwerp waarover contact met een consulent is geweest

Daarnaast is de frequentie van de contactopname met consulenten gemeten, dit staat weergegeven in figuur 5. Dit is gedaan per contactmogelijkheid, namelijk telefonisch, per mail, via de website of het contactformulier en persoonlijk.



Figuur 5. Aantal respondenten die contact heeft gezocht met een consulent per contactmogelijkheid (n=69)

De tevredenheid is gemeten op verschillende aspecten van de medewerkers, namelijk de klantvriendelijkheid, professionaliteit, deskundigheid en duidelijkheid van informatieverstrekking. Over de klantvriendelijkheid van de consulenten zijn de respondenten het meest tevreden, met gemiddeld een 8.3 ( $M=4.17$ ,  $SD=.75$ ). De respondenten zijn over de duidelijkheid van de informatieverstrekking het minst tevreden, met gemiddeld een 7.6 ( $M=3.81$ ,  $SD=.77$ ).

De respondenten waren over het algemeen over alle vier de aspecten van de consulenten van Alliantie Sociale Kwaliteit tevreden en werden met een gemiddelde van 8.3 beoordeeld. De respondenten ervaren de medewerkers als deskundig, open en behulpzaam.

### 3.2.1.1 Klantvriendelijkheid

De respondenten beoordelen de consulenten van Alliantie Sociale Kwaliteit met een gemiddelde van een 8.3 ( $M=4.17$ ,  $SD=.75$ ). Van de respondenten geeft 2.8% aan ontevreden te zijn met de klantvriendelijkheid, waarvan 1.4% zeer ontevreden is. Van de andere respondenten geeft 7.2% aan neutraal te zijn, 58% tevreden en 31.9% zeer tevreden over de klantvriendelijkheid.

### *3.2.1.2 Professionaliteit*

De professionaliteit wordt gemiddeld met een 8 ( $M=4.03$ ,  $SD=.80$ ) beoordeeld. Drie respondenten (4.3%) geven aan ontevreden te zijn over de professionaliteit van de consulenten. De overige respondenten zijn neutraal (13%), tevreden (56.5%) en zeer tevreden (26.1%).

### *3.2.1.3 Deskundigheid*

De deskundigheid van de consulenten wordt door de respondenten met een gemiddelde van 8 ( $M=4.03$ ,  $SD=.86$ ) beoordeeld. Vier respondenten (5.7%) geven aan ontevreden te zijn met de deskundigheid, daarvan gaf 1.4% aan zeer ontevreden te zijn en 4.3% ontevreden. Een aantal respondenten geeft aan neutraal te zijn hierover (13%), 52.2% geeft aan tevreden te zijn en 29% zeer tevreden.

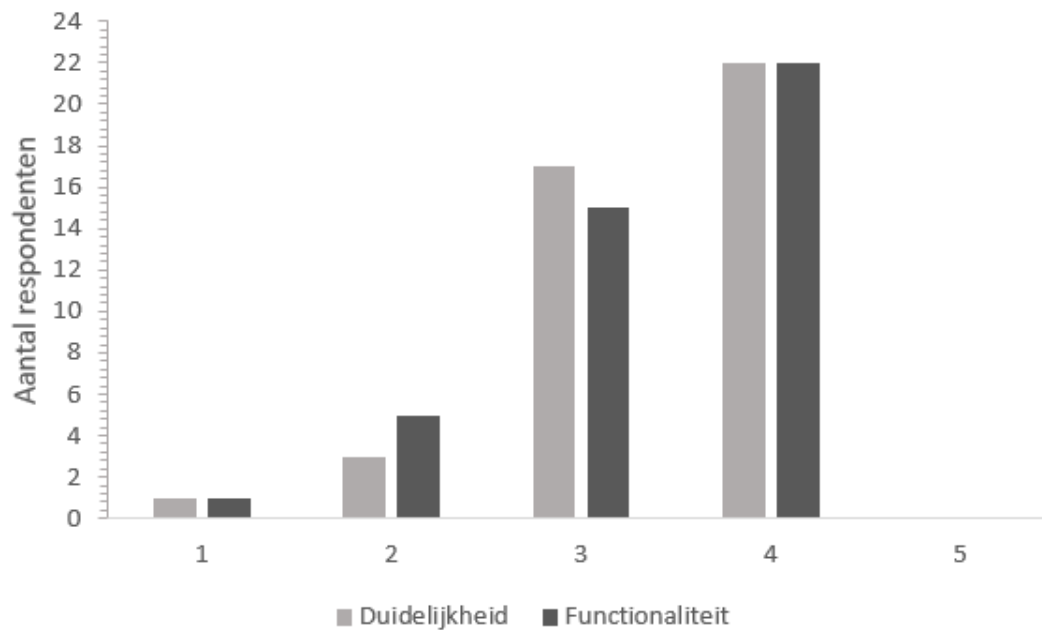
De respondenten benoemen meerdere malen de deskundigheid van de medewerkers van Alliantie Sociale Kwaliteit en ervaren een prettige samenwerking.

### *3.2.1.4 Duidelijkheid*

Over de duidelijkheid van de informatieverstrekking door consulenten zijn de respondenten over het algemeen minder tevreden, echter scoort dit alsnog een voldoende met een 7.6 ( $M=3.81$ ,  $SD=.77$ ). Merendeel van de respondenten (75.3%) geeft aan tevreden te zijn met de duidelijkheid van de informatieverstrekking. Hiervan geeft 13% aan helemaal tevreden te zijn. De overige respondenten zijn neutraal (18.8%) of geven aan de informatieverstrekking onduidelijk te vinden (5.7%).

## **3.2.2 Website**

De website van Alliantie Sociale Kwaliteit is bij 48.3% ( $n=46$ ) van de respondenten bekend. De tevredenheid van de website is gemeten op twee aspecten, de duidelijkheid en de functionaliteit van de informatie op de website. Deze resultaten staan vermeld in figuur 6. De waardering van de respondenten over de website zijn uiteenlopend van zeer ontevreden tot tevreden, desondanks zijn de respondenten over het algemeen tevreden met de informatieverstrekking op de website en geven dit gemiddeld een cijfer 6.8.



Figuur 6. Spreiding van cijfers door respondenten gegeven op een vijf punten Likert schaal voor de duidelijkheid en functionaliteit van de informatieverstrekking op de website (n=43).

De website wordt gezien als een professionele website, echter blijkt de informatie niet complementair te zijn. Als verbeterpunt wordt benoemd dat er een betere verbinding komt tussen de website van Alliantie Sociale Kwaliteit en de websites van de organisaties die zich verenigd hebben tot Alliantie Sociale Kwaliteit. Daarnaast zien de respondenten graag dat de website meer openbaar toegankelijk wordt, zodat het praktischer wordt om gebruik te maken van de kennisbank en kennisplein. Echter dient er wel rekening mee gehouden te worden dat de website tijdens dit onderzoek vernieuwd is.

### 3.2.2.1 Duidelijkheid

De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de duidelijkheid van de informatie op de website (51.2%, n=22), zij geven gemiddeld een 6.8 ( $M=3.4$ ,  $SD=.73$ ) hiervoor. Echter geeft 9.3% (n=4) aan ontevreden te zijn over de duidelijkheid, waarvan één respondent aangeeft zeer ontevreden te zijn. De overige respondenten (39.5%) geven aan neutraal te zijn.

### 3.2.2.2 Functionaliteit

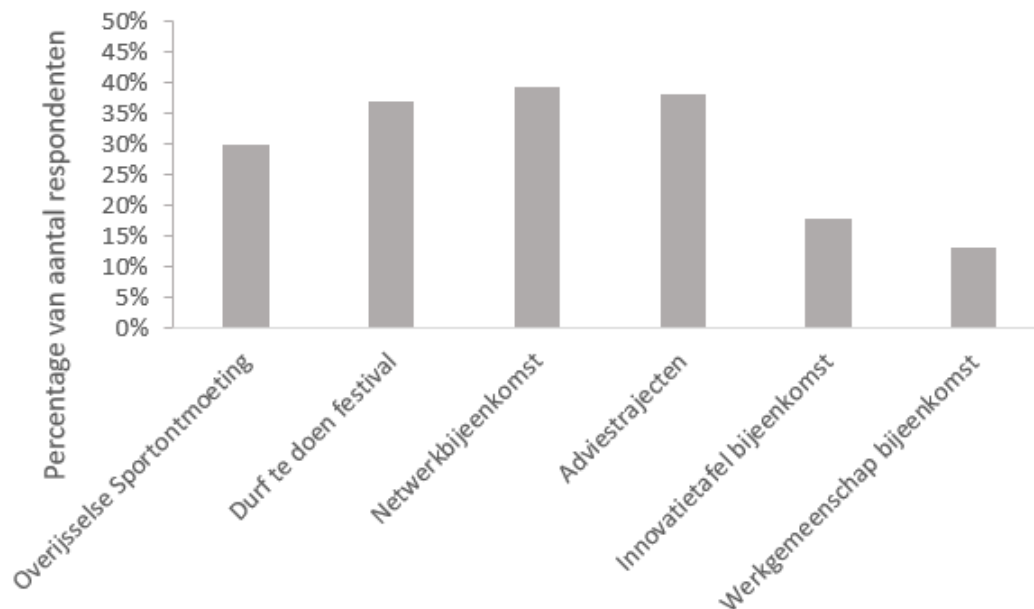
De functionaliteit van de informatieverstrekking op de website van Alliantie Sociale Kwaliteit wordt met een 6.7 ( $M=3.35$ ,  $SD=.78$ ) beoordeeld. Tweeëntwintig respondenten (51.2%) geven aan er tevreden over te zijn, 34.9% neutraal en 13.9% ontevreden. De respondenten geven aan dat de informatie op de website van Alliantie Sociale Kwaliteit weinig tot geen meerwaarde biedt.

### 3.3 Gebruik en tevredenheid van diensten

Naast het verstrekken van advies en informatie door een consultant of website van Alliantie Sociale Kwaliteit, worden er ook producten en diensten aangeboden die onder andere de deskundigheid van hun partners bevordert of hun netwerk vergroot. Dit doen ze onder andere door het aanbieden van bijeenkomsten, ontmoetingsgelegenheden en adviestrajecten.

De diensten die Alliantie Sociale Kwaliteit aanbiedt zijn Overijsselse Sportontmoeting, Innovatietafel bijeenkomst, Werkgemeenschap bijeenkomst, ‘Durf te doen’ festival, ASK Netwerkbijeenkomst en adviestrajecten op project, beleid en/of organisatie. De meeste respondenten hebben minimaal van één dienst van Alliantie Sociale Kwaliteit gebruik gemaakt, namelijk 84.5% (n=71). De overige respondenten hebben van geen enkele dienst gebruik gemaakt (15.5%, n=13).

De respondenten hebben van de netwerkbijeenkomsten het meest gebruik gemaakt, namelijk 39.3% van de respondenten (n=33). Aan deze bijeenkomst wordt voornamelijk eenmalig deelgenomen (n=19, 22.6%). Aan de werkgemeenschap bijeenkomst hebben de minste respondenten deelgenomen (n=11, 13.1%), waarvan zes keer eenmalig (7.1%). De frequentie per deelgenomen dienst staat weergegeven in figuur 7.



Figuur 7. De verdeling over de diensten waar respondenten gebruik van hebben gemaakt

De gemiddelde tevredenheid over de diensten van Alliantie Sociale Kwaliteit waar respondenten aan deelgenomen hebben is een 8. Doordat er een diversiteit in het aantal respondenten zit kan er niet gezegd worden welke dienst het beste wordt beoordeeld. Wel kan er gezegd worden dat er geen onvoldoendes zijn gegeven voor de diensten die Alliantie Sociale Kwaliteit aanbiedt. In tabel 1 staan de gegevens per dienst vermeld.

**Tabel 1**

Schematische weergave van het aantal respondenten per dienst, waar het gemiddelde en standaarddeviatie op gebaseerd is.

<b>Diensten</b>	<b>Gemiddelde</b>	<b>Standarddeviatie</b>	<b>Aantal respondenten</b>
Overijsselse Sportontmoeting	4	.43	23
Innovatietafel bijeenkomst	4.19	.60	31
Werkgemeenschap bijeenkomst	3.94	.62	32
Durf te doen festival	4.07	.69	30
Netwerkbijeenkomst	3.93	.62	14
Adviestraject op project, beleid, organisatie	4	.47	10

Over het algemeen worden de diensten van Alliantie Sociale Kwaliteit goed beoordeeld, deze zijn goed georganiseerd, deskundig en dragen vaak iets bij. Echter zijn er toch een aantal respondenten die de diepgang missen tijdens deze bijeenkomsten en meer behoefte hebben aan specifieke informatie.

Deze tegenstrijdigheid is duidelijk terug te zien onder de respondenten, zo geeft één respondent aan: “Durf te Doen festival: goed georganiseerd, interessant, leerzaam en leuk.”, terwijl de andere respondent het volgende aangeeft: “De informatie gegeven tijdens een innovatietafel en 'durf te doen' was oppervlakkig, heb behoefte aan meer specifieke informatie, diepgang.”.

Daarnaast geeft één respondent het volgende aan over een netwerkbijeenkomst, hierbij moet wel vermeld worden dat het gaat om één respondent, waardoor er opgelet moet worden dat de onderstaande citaat niet gegeneraliseerd word.

“Eén netwerkbijeenkomst bijgewoond. Deze viel erg tegen, onder andere vanwege de manier waarop de bijeenkomst werd ingestoken. Een erg vast stramien en hierdoor weinig ruimte voor input vanuit de aanwezigen. In de toekomst kan dit verbeterd worden door meer ruimte te laten voor interactie.”



Daarnaast geven respondenten aan onvoldoende op de hoogte te zijn van Alliantie Sociale Kwaliteit. Ze hebben ervaring met de onafhankelijke organisaties, maar niet de vereniging hiervan, zoals deze respondent aangeeft:

“Ik ben sinds september werkzaam bij de gemeente Steenwijkerland en eigenlijk nooit goed op de hoogte geweest van het ASK. Had ik er meer van dan had ik wellicht ook andere informatie/ondersteuning gezocht. Wel afstemming gehad met Sportservice Overijssel, vanuit reguliere contacten. Maar daarbij dus niet bewust van een breder geheel geweest.”

Een aantal respondenten geeft aan nog iets te missen in het aanbod van Alliantie Sociale Kwaliteit, waarbij hier wederom blijkt dat de respondenten Alliantie Sociale Kwaliteit onvoldoende kennen. Hierdoor is het onduidelijk wat precies hun aanbod is. Het volgende geven respondenten aan te missen in het aanbod:

- nieuwbrieven
- kennistafels
- Het bieden van concretere ondersteuning, bijvoorbeeld meer gericht op participatie, zelfredzaamheid en persoonlijke ontwikkeling.
- Het stimuleren en ondersteunen van partners die hun dorpsprojecten willen delen.
- Diepgaande expertise(s), bijvoorbeeld op het gebied van de dynamiek rondom burgerinitiatieven.

### **3.4 Aanbevelingen vanuit de partners**

Naast de verbeterpunten die partners geven aan Alliantie Sociale Kwaliteit, worden er drie aanbevelingen benoemd, namelijk:

- Het uitdragen van de organisatie zowel naar partners als naar onbekenden.
- Partners meer op de hoogte houden van de aangeboden bijeenkomsten.
- Het verbreden van de samenwerking tussen de organisaties.

#### **4. Conclusie en discussie**

De partners van Alliantie Sociale Kwaliteit blijken over het algemeen tevreden te zijn over de dienstverlening. De algemene tevredenheid komt uit op een 7. Alliantie Sociale Kwaliteit wordt gezien als een deskundige, klantgerichte en betrokken organisatie. Daarnaast heeft het een groot en goed netwerk, en wordt het als laagdrempelig ervaren. Het contact met Alliantie Sociale Kwaliteit ontstaat voornamelijk via de mail en persoonlijk. De medewerkers worden gezien als deskundig, open en behulpzaam. Zij scoren op klantvriendelijkheid, professionaliteit, deskundigheid en duidelijk ruim voldoende, met een gemiddelde van 8.3. De website askoverijssel.nl wordt gezien als een professionele website, en scoort een 6.8. Echter blijkt dat de informatie op de website niet complementair is. Daarnaast ervaren partners omslachtigheid doordat zij moeten inloggen voor de kennisbank en er geen directe verbinding is met de websites van de organisaties. Ook zijn de partners zeer tevreden over de diensten die Alliantie Sociale Kwaliteit aanbiedt, hier geven zij gemiddeld een 8 voor. De bijeenkomsten zijn goed georganiseerd, echter zou er eventueel meer ruimte moeten zijn voor input vanuit aanwezige. Daarnaast leveren de bijeenkomsten een positieve bijdrage, desondanks missen sommige partners diepgang tijdens de bijeenkomsten.

Tot slot geven de partners drie aanbevelingen mee aan Alliantie Sociale Kwaliteit, namelijk het uitdragen van de organisatie, ook richting onbekenden, partners meer op de hoogte houden van aangeboden bijeenkomsten en het verbreden van de samenwerking tussen de organisaties.

Desondanks zijn er voor het onderzoek nog discussiepunten. Voor dit onderzoek is de gewenste respons 30%. Na het versturen van een herinneringsmail is de respons 24%, waardoor het lager ligt dan de gewenste respons. Hierdoor moet er voorzichtig worden omgegaan met het generaliseren of extrapoleren van deze resultaten.

Daarnaast worden de verschillende diensten die Alliantie Sociale Kwaliteit aanbiedt niet uitgesplitst, hierdoor blijft dit bij dit onderzoek vrij algemeen en kan er naast de gemiddelde tevredenheid weinig over gezegd worden.

## 5. Bijlagen

### **Bijlage 1: Uitnodigende email**

Beste partner,

In 2017 hebben Sportservice Overijssel, OVKK, Arcon en Stimuland zich verenigd in de Alliantie Sociale Kwaliteit (ASK). Met als doel beter op uw vragen en die van anderen te kunnen ondersteunen.

Om de dienstverlening van de Alliantie Sociale Kwaliteit (ASK) zo goed mogelijk te laten aansluiten bij uw wensen en behoeften, vraagt ASK 5 minuten van uw tijd voor het invullen van een vragenlijst die bestaat uit 16 vragen. In deze vragenlijst kunt u aangeven in hoeverre u tevreden bent over de dienstverlening in 2017 en begin 2018.

Om u in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn, is het van belang dat u de vragenlijst invult. Dit kan tot uiterlijk 11 april. De onderstaande link verbindt u door naar de vragenlijst.

Link naar Qualtrics

**Bijlage 2: Herinneringsemail**

Beste partner,

Een week geleden werd u uitgenodigd om uw tevredenheid in 2017, begin 2018 over Alliantie Sociale Kwaliteit (bestaande uit Sportservice Overijssel, OVKK, Arcon en Stimuland) middels onze vragenlijst aan te geven.

Om de dienstverlening in de toekomst beter aan te laten sluiten bij uw wensen en behoeften, hopen wij dat u alsnog 5 minuten van uw tijd kunt vrijmaken om de vragen te beantwoorden. Dit kan tot uiterlijk 18 april. De onderstaande link verbindt u door naar de vragenlijst.

Link naar Qualtrics

Alvast bedankt.

### **Bijlage 3: Klanttevredenheidsonderzoek ASK 2017**

Beste partner,

Om de dienstverlening van de Alliantie Sociale Kwaliteit (ASK) zo goed mogelijk te laten aansluiten bij uw wensen en behoeften, vraagt ASK 5 minuten van uw tijd voor het invullen van een vragenlijst die bestaat uit 16 vragen.

Het klanttevredenheidsonderzoek wordt onafhankelijk uitgevoerd door een onderzoeker van Science Shop Twente, onderdeel van Universiteit Twente.

Dit is voor u als partner van ASK het moment om aan te geven in hoeverre u tevreden bent over de dienstverlening van 2017, begin 2018, en om suggesties te doen voor verbetering van de kwaliteit van de producten en diensten van ASK. Om hier een zo goed mogelijk beeld van te krijgen is het van belang dat zoveel mogelijk partners de vragenlijst invullen.

Alvast bedankt voor uw medewerking.

Ik verklaar hierbij op voor mij duidelijke wijze te zijn ingelicht over de aard en methode van het onderzoek, zoals uiteengezet in de uitnodigingsmail voor dit onderzoek. Ik stem geheel vrijwillig in met deelname aan dit onderzoek. Ik behoud daarbij het recht deze instemming weer in te trekken zonder dat ik daarvoor een reden hoeft op te geven. Ik besef dat ik elk moment mag stoppen met het onderzoek. Als mijn onderzoeksresultaten worden gebruikt in publicaties, of op een andere manier openbaar worden gemaakt, dan zal dit volledig geanonimiseerd gebeuren. Mijn persoonsgegevens worden niet door derden ingezien zonder mijn uitdrukkelijke toestemming.

- Ja, ik doe mee met het onderzoek
- Nee, ik doe niet mee met het onderzoek

### **Algemeen**

1. Binnen welke sector bent u actief?
  - Natuur
  - Cultuur
  - Sport
  - Zorg en welzijn
  - Anders, namelijk
  
2. In welke gemeente is uw organisatie gevestigd?
  - Almelo
  - Oldenzaal

- |                                      |                 |
|--------------------------------------|-----------------|
| <input type="radio"/> Borne          | Olst-Wijhe      |
| <input type="radio"/> Dalfsen        | Ommen           |
| <input type="radio"/> Deventer       | Raalte          |
| <input type="radio"/> Dinkelland     | Rijssen-Holten  |
| <input type="radio"/> Enschede       | Staphorst       |
| <input type="radio"/> Haaksbergen    | Steenwijkerland |
| <input type="radio"/> Hardenberg     | Tubbergen       |
| <input type="radio"/> Hellendoorn    | Twenterand      |
| <input type="radio"/> Hengelo        | Wierden         |
| <input type="radio"/> Hof van Twente | Zwartewaterland |
| <input type="radio"/> Kampen         | Zwolle          |
| <input type="radio"/> Losser         |                 |

3. Welk cijfer geeft u de dienstverlening van ASK in het algemeen?

### **Consulent ASK**

4. Heeft u in 2017 en/of 2018 contact gehad met ASK?

- Ja
- Nee (overslaan vraag 5, 6, 7)

5. Voor welk thema heeft u contact opgenomen met (één van de organisaties) ASK?

- Zorg
- Sport
- Cultuur
- Combinatie
- Advies en hulp bij subsidieaanvraag
- Nabuurschap
- Gezond bewegen
- Zelfstandig leven
- Hulp/begeleiding bij eigen initiatief
- Helpen bijeenkomst voorbereiden
- Anders, namelijk

6. Geef aan hoe vaak u van de contactmogelijkheden met medewerkers van ASK gebruik heeft gemaakt?

	Dagelijks	Wekelijks	Maandelijks	Een paar keer	Nooit
Telefonisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Per Mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Via de website of het contactformulier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persoonlijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. In welke mate bent u tevreden met de gekregen service van de medewerkers?

	Helemaal tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Helemaal ontevreden
Klantvriendelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Professionaliteit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Deskundigheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duidelijkheid van informatieverstrekking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Kent u de website van ASK ([www.askoverijssel.nl](http://www.askoverijssel.nl))?

- Ja
- Nee (overslaan vraag 9 en 10)

9. Geef aan hoe u de informatie die op deze website aanwezig is beoordeelt.

	Helemaal tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Helemaal ontevreden
Duidelijkheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Functionaliteit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ruimte voor eventuele opmerkingen, suggesties of verbeterpunten voor de kwaliteit van de website van ASK.

## Netwerk, advies en informatie

11. Geef aan hoe vaak u van de onderstaande adviestrajecten, informatieverlening en/of bijeenkomsten van ASK gebruik heeft gemaakt.

	Wekelijks	Maandelijks	Een paar keer	Eenmalig	Nooit
Overijsselse Sportontmoeting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovatietafel bijeenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Werkgemeenschap bijeenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durf te doen festival ASK	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
netwerkbijeenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adviestraject op project, beleid en/of organisatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Geef aan hoe u de kwaliteit van de onderstaande adviestrajecten, informatieverlening en/of bijeenkomsten van ASK beoordeelt.

	Helemaal tevreden	Tevreden	Neutraal	Ontevreden	Helemaal ontevreden	Geen gebruik van
Overijsselse Sportontmoeting	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Innovatietafel bijeenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Werkgemeenschap bijeenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durf te doen festival	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASK netwerkbijeenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



---

Adviestraject op

project, beleid en/of  
organisatie

---

13. Ruimte voor eventuele opmerkingen, suggesties of verbeterpunten voor de kwaliteit van de adviestrajecten, informatieverlening en/of bijeenkomsten van ASK

14. Kunt u één sterk punt benoemen van de dienstverlening die ASK biedt.

15. Kunt u één verbeterpunt benoemen van de dienstverlening die ASK biedt.

16. Mist u nog een type dienstverlening waarvan u wenst dat ASK deze in de toekomst kan gaan aanbieden?

- Ja, namelijk
- Nee

## Slot

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk dank voor uw medewerking.

Mocht u op de hoogte gesteld willen worden van de uitkomsten van dit onderzoek, dan kunt u hieronder uw e-mailadres invullen. Ook hierbij blijft bij het onderzoek uw anonimiteit gewaarborgd. De uitkomsten van dit onderzoek zijn t.z.t. ook te vinden op

[www.askoverijssel.nl](http://www.askoverijssel.nl)

