gemeente Hattem

insights zorg

Factsheet gemeente Hattem

Klantbelevingsonderzoek Werk en Inkomen 2021



Datum: 6 september 2021

Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het klantbelevingsonderzoek werk en inkomen van de gemeente Hattem. Het onderzoek is in april en mei 2021 uitgevoerd.

Elke drie jaar voert de gemeente Hattem een klantbelevingsonderzoek uit naar de beleving van klanten algemene bijstand.

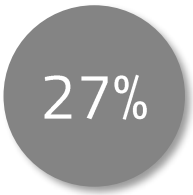
De vragen in dit onderzoek hebben betrekking op de ervaring met de eerstelijnsdienstverlening van de afdeling werk en inkomen, de begeleiding naar werk (re-integratietrajecten) en afsluitende vragen over de ervaren afstand tot de arbeidsmarkt.

De figuren op de volgende pagina's geven de ervaringen van de klanten uit uw gemeente weer afgezet tegen de gemiddelden van het klantbelevingsonderzoek dat in 2018 is uitgevoerd.

Response

In totaal zijn 93 klanten aangeschreven. Zij hebben een brief met een (geanonimiseerde) vragenlijst per post ontvangen. De vragenlijst kon zowel op paper als digitaal worden ingevuld.

25 klanten hebben deelgenomen aan het onderzoek. Daarmee is de response 27%. De resultaten zijn op basis van deze response indicatief. De response van het vorige onderzoek was 21%.



Response

Respondenten

- Van de klanten die hebben deelgenomen aan het onderzoek ontvangt 24% 1 tot 2 jaar lang een bijstandsuitkering;
- 59% heeft thuis een tablet of computer met internetaansluiting, 41% heeft dit niet;

Duur bijstandsuitkering	Aantal	Percentage
Korter dan 6 maanden	1	1%
Tussen 6 maanden en 1 jaar	3	6%
1 tot 2 jaar	8	24%
2 tot 3 jaar	3	12%
3 tot 4 jaar	2	10%
4 tot 5 jaar	1	6%
Totaal	**24**	**100%**

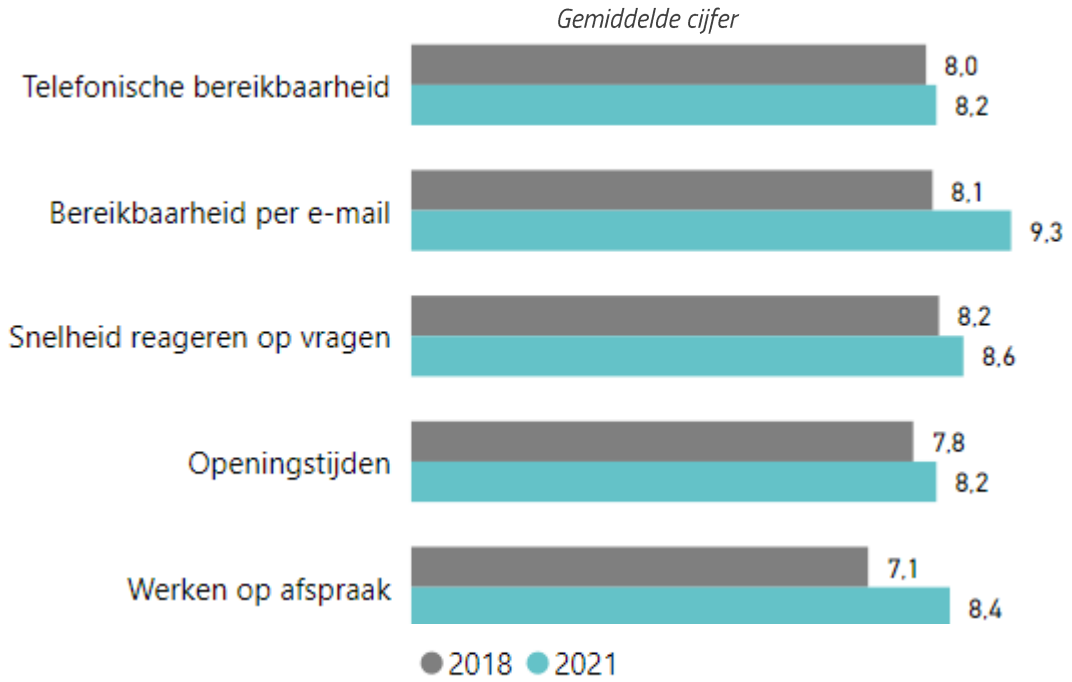
Contact

Aan de klanten is gevraagd wanneer zij voor het laatst een gesprek hebben gehad met een medewerker van de afdeling werk en inkomen. Voor de meeste klanten (61%) is het laatste contactmoment minder dan zes maanden geleden. Aan deze 14 klanten zijn vervolgvragen gesteld over de ervaringen met de afdeling werk en inkomen. De klanten die langer dan zes maanden geleden contact hebben gehad, hebben deze vragen niet ingevuld.



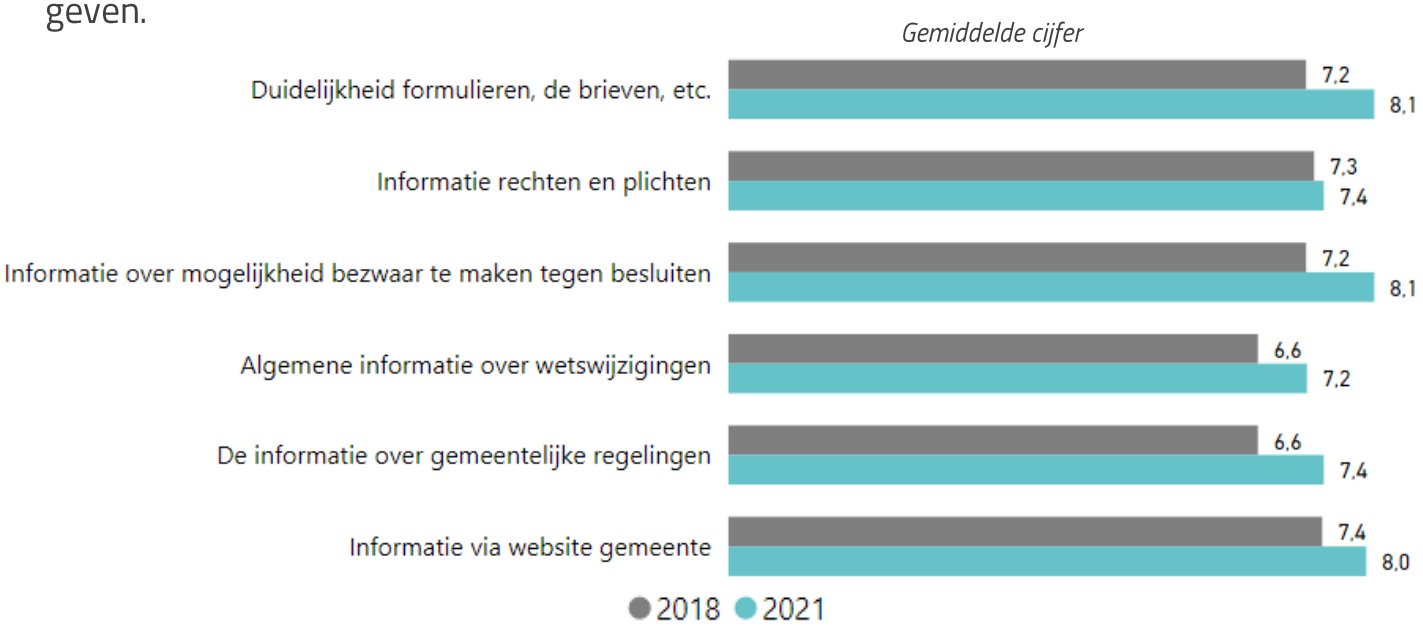
Bereikbaarheid

Klanten zijn zeer tevreden over de bereikbaarheid van de afdeling werk en inkomen. Gemiddeld wordt een 8,5 gegeven voor alle items. Het hoogste cijfer wordt gegeven voor de bereikbaarheid per e-mail (9,3). Ten opzichte van het vorige onderzoek is op alle items een stijging van tevredenheid over de bereikbaarheid te zien.



Informatievoorziening

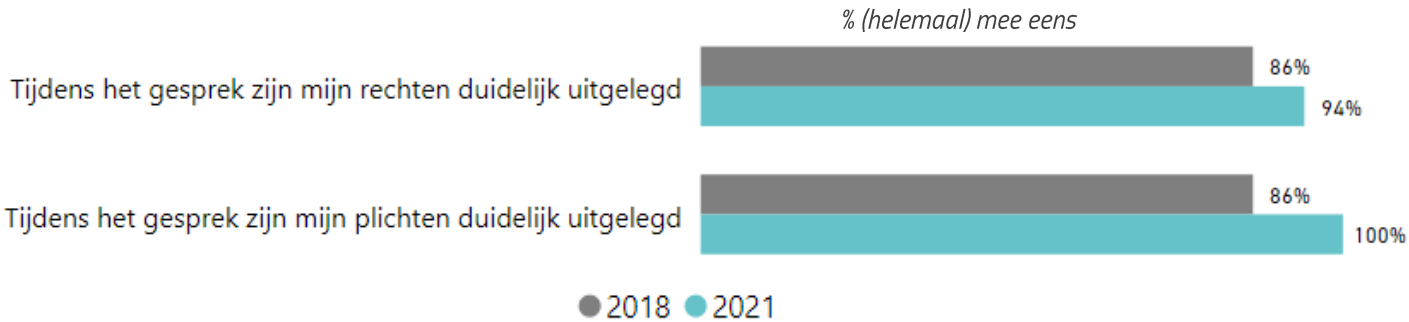
Over de informatievoorziening van de afdeling werk en inkomen zijn klanten tevreden. Gemiddeld wordt een 7,7 gegeven voor alle items. Klanten vinden de schriftelijke communicatie duidelijk (formulieren, brieven, etc.) en ook de informatie rondom de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten. De informatie die beschikbaar is op de website van de gemeente wordt met een 8 beoordeeld. Ten opzichte van 2018 is te zien dat klanten voor alle items een hogere beoordeling geven.



Intakegesprek

Aan de klanten zijn enkele vragen gesteld over het gesprek met de afdeling werk en inkomen. Hieruit blijkt dat bijna alle klanten vinden dat tijdens het gesprek hun eigen rechten en plichten duidelijk zijn uitgelegd.

Er is een stijging te zien ten opzichte van de vorige meting. In 2021 ervaren meer klanten dat hun rechten en plichten duidelijk zijn uitgelegd.



Consulenten werk & inkomen

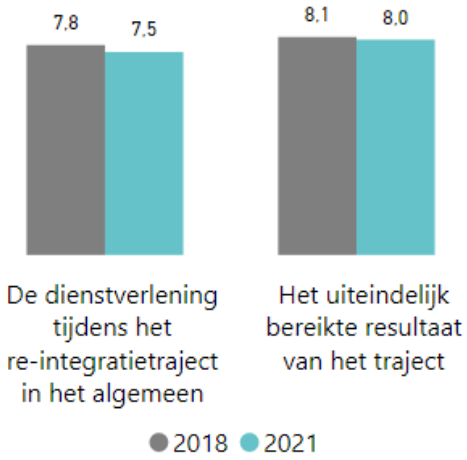
Aan de klanten zijn enkele stellingen voorgelegd over hun ervaringen met de consulenten van de afdeling werk en inkomen. Uit de uitkomsten blijkt dat klanten zeer tevreden zijn over de consulenten. Bij vier stellingen geven alle klanten aan het eens te zijn met de stelling. Alle klanten geven aan dat consulenten snel en efficiënt werken, voldoende tijd en aandacht besteden aan voorlichting, hun privacy respecteren en op een correcte manier met hen omgaan. Ten opzichte van het vorige onderzoek wordt op bijna alle items hoger gescoord.



Re-integratietrajecten

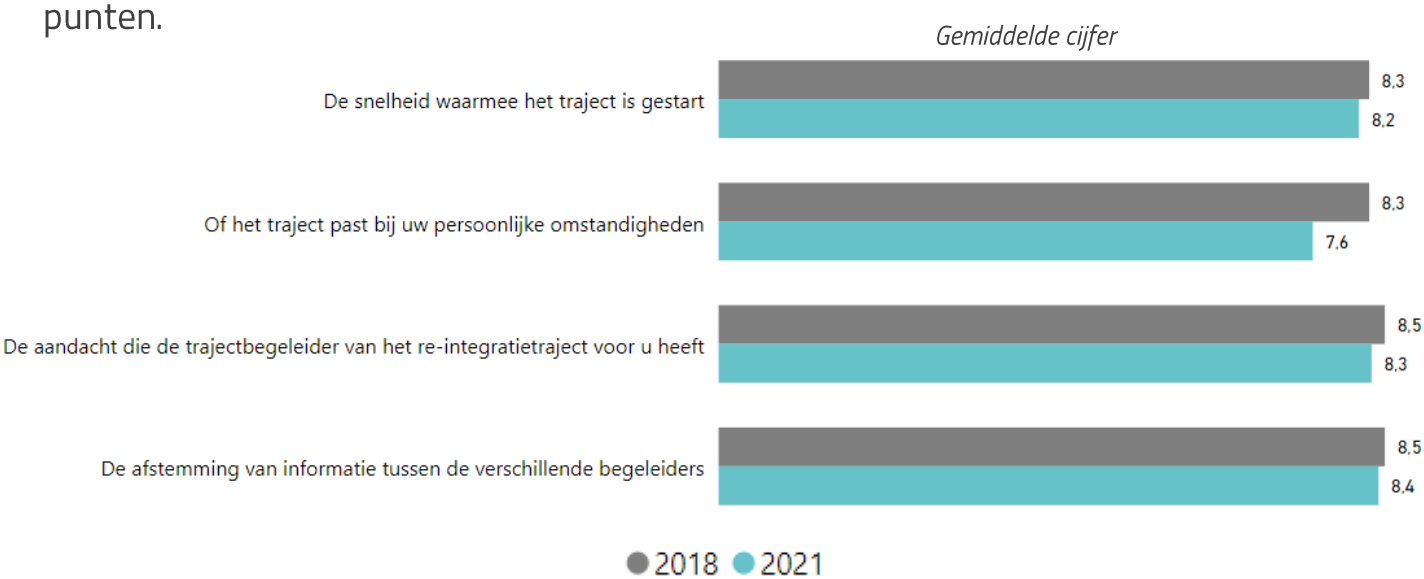
Van de klanten die hebben deelgenomen aan het onderzoek wordt 22% begeleid naar werk en 22% heeft de afgelopen 12 maanden begeleiding naar werk gekregen. 57% wordt niet begeleid of heeft de afgelopen 12 maanden geen begeleiding ontvangen. Aan de 44% dit het wel heeft ontvangen zijn vragen gesteld over hun ervaringen met re-integratietrajecten. Dit betreft 10 klanten.

Aan deze klanten is gevraagd hoe zij in het algemeen de dienstverlening tijdens het re-integratietraject waarderen. Zij geven gemiddeld een 7,5 voor de dienstverlening. Over het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject zijn klanten zeer tevreden. Zij geven gemiddeld een 8. Deze cijfers komen overeen met het vorige onderzoek.



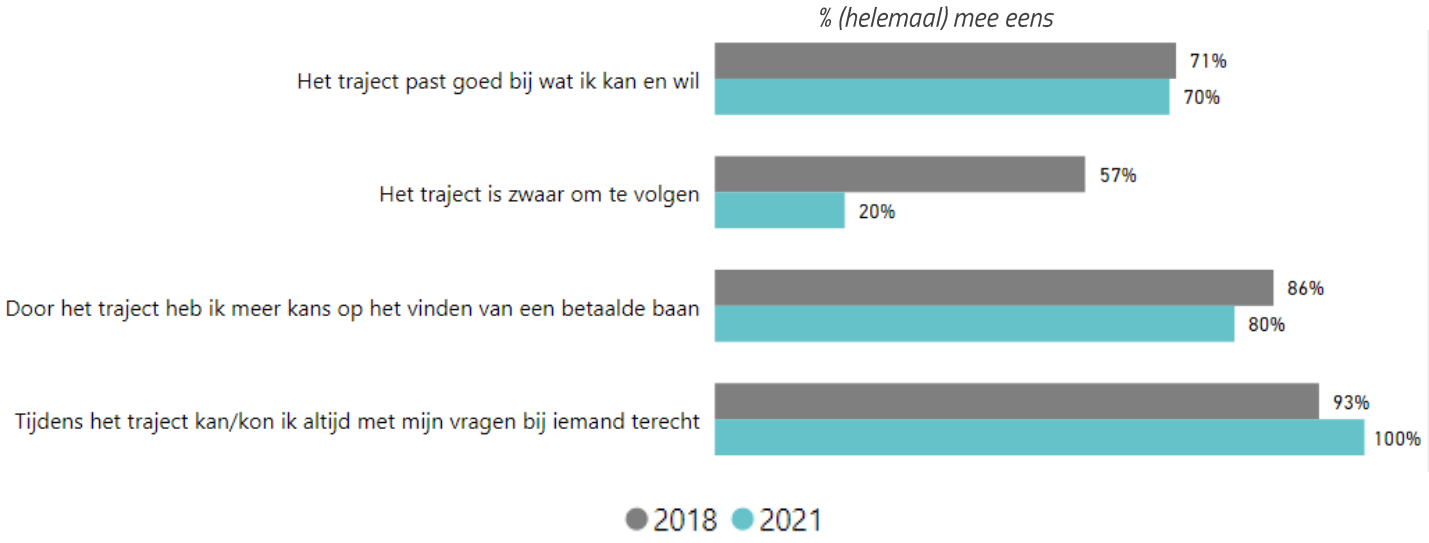
Vervolgens is aan deze klanten gevraagd hoe zij het proces en de begeleiding tijdens het re-integratietraject hebben ervaren. Klanten zijn positief over de afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders. Ze geven gemiddeld een 8,4 voor dit onderdeel. Ook wordt de snelheid van het traject en de aandacht die de trajectbegeleider voor hen heeft gemiddeld met respectievelijk een 8,2 en 8,3 beoordeeld. Op de aansluiting van het traject op persoonlijke omstandigheden wordt gemiddeld een 7,6 gescoord.

De uitkomsten van het huidige onderzoek komen redelijk overeen met de uitkomsten van het onderzoek in 2018. De gemiddelde daling van de aansluiting van het traject bij persoonlijke omstandigheden valt op. Dit is gemiddeld gedaald met 0,7 punten.



Re-integratietrajecten

Naast de waardering van de begeleiding is een aantal stellingen aan de klanten voorgelegd over het re-integratietraject zelf. Hieruit blijkt dat 70% van de klanten aangeeft dat het traject goed past bij wat zij zelf willen en kunnen. De meeste klanten vinden het traject niet zwaar om te volgen. Het traject wordt ook als effectief beschouwd voor het vinden van een betaalde baan. 80% geeft aan meer kans te hebben op het vinden van werk. Ten slotte geven alle klanten aan dat zij tijdens het traject altijd bij iemand terecht konden voor vragen.



Succes- en verbeterpunten

Aan de klanten is gevraagd of zij één punt kunnen aangeven dat zij goed vinden aan de afdeling werk en inkomen en één punt dat verbeterd zou moeten worden. Zij konden een toelichting op het antwoord geven.

43% van de klanten geeft aan tevreden te zijn met 'alles in het algemeen'. 18% van de klanten is tevreden met de stiptheid van het uitbetalen van de uitkering. 10 klanten hebben een toelichting gegeven. Zij geven onder andere aan "goed behandeld te worden in alle opzichten". Er wordt begrip, aandacht en steun voor de persoonlijke situatie ervaren. Consulenten zijn betrokken en denken mee. Separaat van deze factsheet is een bijlagenboek toegevoegd. In dit bijlagenboek staan de toelichtingen op de open vragen.

Bij de verbeterpunten geeft 22% van de klanten aan dat er meer rekening gehouden kan worden met de situatie van de klant. 18% van de klanten geeft aan graag minder wisselingen te hebben van klantmanagers. 33% van de klanten geeft aan een ander punt te hebben.

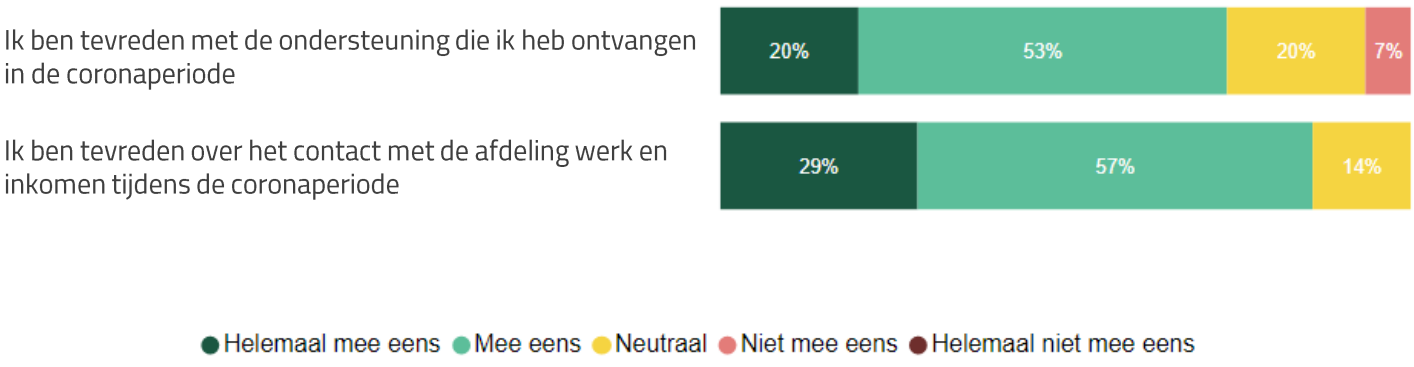
Klanten konden een toelichting geven op hun antwoord. 8 personen hebben aangegeven tevreden te zijn en geen verbeterpunten te hebben. Een klant geeft aan de wisselingen van consulenten niet prettig te vinden. Dit werkt minder efficiënt om een band op te bouwen met klanten.

Goede punten	Percentage
Alles in het algemeen	43%
Stiptheid uitbetaling uitkering	19%
Anders	12%
Aandacht medewerkers	5%
Mijn klantmanager	5%
Informatievoorziening	4%
Begeleiding/ondersteuning	4%
Klantvriendelijkheid/ behulpzaamheid	3%
Dat er een vangnet is	3%

Verbeterpunten	Percentage
Anders	33%
Rekening houden met de situatie klant	22%
Minder wisselingen klantmanagers	18%
Informatie rechten/mogelijkheden	13%
Begeleiding naar werk	11%
Meer tijd nemen voor de klant	3%

Ondersteuning tijdens corona

De klanten hebben een bijstandsuitkering ontvangen en mogelijk ondersteuning van de afdeling werk en inkomen gekregen tijdens de in 2020 geldende Covid-19 maatregelen. Om te onderzoeken welke effecten dit mogelijk heeft gehad op de ondersteuning die zij ontvangen, is een aantal vragen gesteld. Uit de uitkomsten blijkt dat circa drie kwart van de klanten tevreden is over de ondersteuning die zij hebben ontvangen. 20% van de klanten is neutraal hierover en 7% van de klanten geeft aan niet tevreden te zijn over de ondersteuning die zij hebben ontvangen in de coronaperiode. 86% van de klanten is tevreden over het contact met de afdeling werk en inkomen tijdens de coronaperiode.



gemeente Hattem

insights zorg

insights zorg effect verbeteraars

Munsterstraat 2c
7418 EV Deventer

Tel: 085 - 0430 111
info@insightszorg.nl
www.insightszorg.nl

Auteur: Marlies Kleinsman
Datum: 6 september 2021

