

Cliëntervaringsonderzoek Klantmanagers

Rapport

20 december 2023

Inhoudsopgave

Achtergrond	3
Conclusie	4
Resultaten – Ervaringen ondersteuning gemeente algemeen	6
Resultaten – Cliënten die korter dan een jaar een uitkering hebben	10
Bijlage – Profiel steekproef	19
Bijlage – Contact	20

Achtergrond

Doelstelling

De gemeenten Amstelveen en Aalsmeer willen graag weten hoe inwoners de ondersteuning door de Klantmanagers PW (Participatiewet) ervaren. Zes jaar geleden is er voor de laatste keer onderzoek gedaan naar de ervaringen met de klantmanagers. Vanuit beide gemeenten is er nu behoefte aan actuele inzichten met betrekking tot de ervaringen met de dienstverlening rondom de inkomensvoorzieningen. Het onderzoek gaat in op de mate van tevredenheid rondom het intakegesprek, het digitale aanvraagformulier, het dienstverleningsgesprek en het vervolgtraject waarbij de klantmanager regelmatig in contact blijft met de cliënt.

Methode

- Kwantitatief online onderzoek
- Online research tool van DirectResearch
- Maximaal 17 vragen

Periode

- 15 november – 7 december 2023

Doelgroep

- Cliënten die contact hebben gehad met de klantmanagers van de gemeenten Amstelveen óf Aalsmeer

Bron

- E-mailbestand van de gemeente Amstelveen en Aalsmeer

Respons

- Bruto steekproef: n=587
- Netto steekproef*: n=194 (33%)
 - Gemeente Amstelveen: n=131
 - Gemeente Aalsmeer: n=39
 - Anders/ onbekend: n=24
- Korter dan een jaar uitkering: n=70
- Langer dan een jaar uitkering: n=124

* Inclusief niet-volledig ingevulde vragenlijsten



Conclusies

Conclusies

Cliënten ervaren de dienstverlening rondom de inkomensvoorzieningen door de gemeente positief.



Cliënten zijn tevreden over hun klantmanager en dankbaar voor de ontvangen hulp vanuit de gemeente.

Men geeft aan dat de klantmanager goed op de hoogte is van de situatie, hen serieus neemt en begrijpt en goed bereikbaar is. Zij ervaren het contact als prettig. De mate waarin de klantmanager rekening houdt met de persoonlijke situatie en waarin er zorgvuldig omgegaan wordt met de privacy worden ook goed beoordeeld. De enkele respondenten die gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning, zijn hier tevreden over. Ruim de helft wist echter nog niet dat dit bestond.

Cliënten zijn al met al dankbaar voor alle hulp die ze hebben gekregen. Enkele cliënten noemen nog wel verbeterpunten, zoals betere algemene bereikbaarheid of onduidelijkheid over processtappen of procedures. Zij geven aan dat zij in hun situatie behoefte hebben aan duidelijkheid en ze nog niet over alle kennis beschikken die nodig is; daar hebben zij hulp bij nodig vanuit de klantmanager.



Cliënten die korter dan een jaar een uitkering hebben, zijn ook positief over de afhandeling van de uitkeringsaanvraag.

Men geeft aan dat de medewerker van het intakegesprek hen serieus nam, de rechten en plichten goed heeft uitgelegd en samen met de cliënt in het gesprek naar een oplossing heeft gezocht. De privacy en de sfeer/toon van intakegesprek worden door vrijwel alle cliënten als positief beoordeeld.

Hoewel een kwart van mening is dat het invullen van het digitale aanmeldformulier te veel tijd kostte, vond de meerderheid het invullen eenvoudig. Eén op de drie heeft echter wel hulp gekregen bij het invullen.

Het dienstverleningsgesprek wordt ook positief beoordeeld. Men heeft dit als prettig en duidelijk ervaren. Het doel van het gesprek was duidelijk en de klantmanager en cliënt hebben samen naar oplossingen gezocht.

Tot slot heeft twee derde de beschikking op tijd ontvangen. Het is hierin voor cliënten duidelijk wat de gemeente heeft besloten. Men vindt de beschikking helder en volledig.

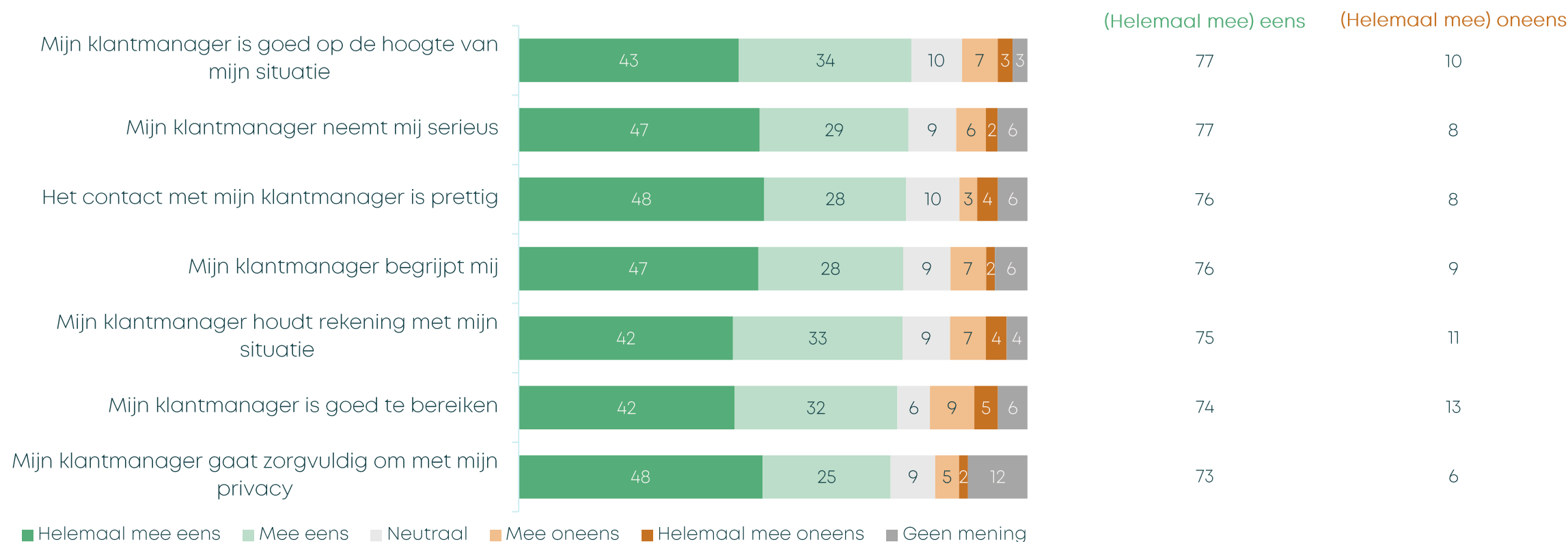


Resultaten

Ervaringen ondersteuning gemeente algemeen

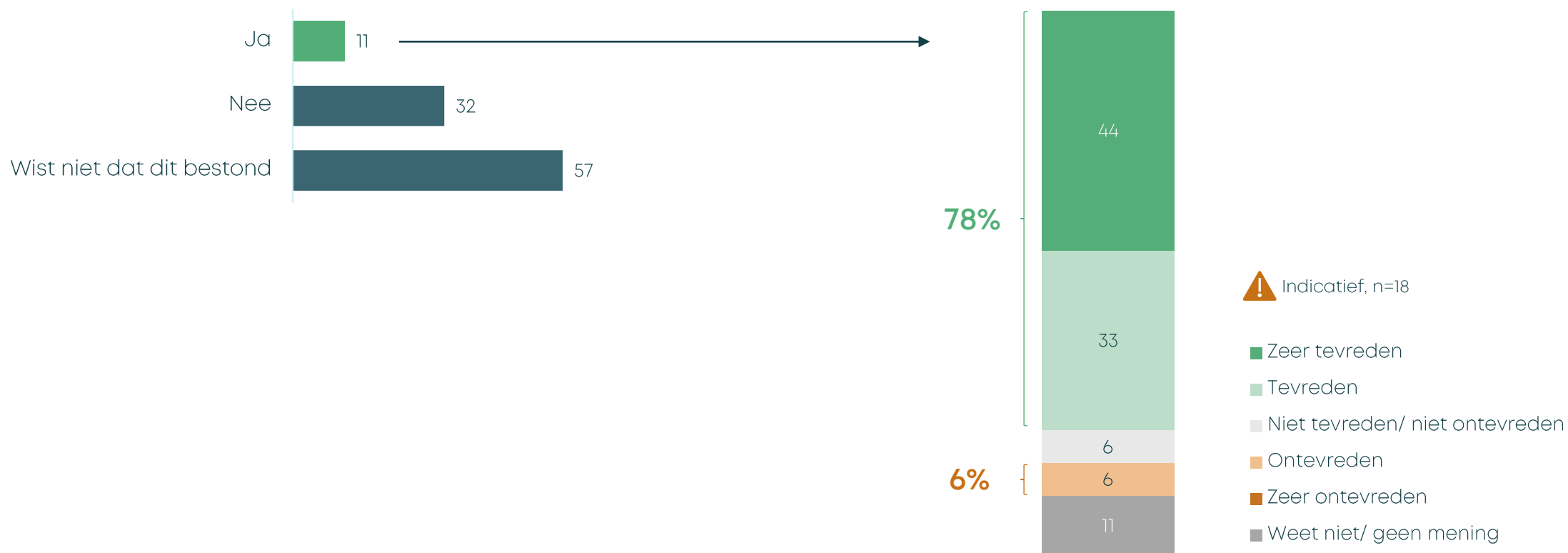
Cliënten zijn positief over de verschillende aspecten m.b.t. hun vaste klantmanager.

Stellingen klantmanager (%)*



1 op 10 heeft gebruikgemaakt van de onafhankelijke cliënt-ondersteuning van MEE Amstel en Zaan. Men is hier tevreden over.

Gebruik en tevredenheid onafhankelijke cliëntondersteuning (%)



Cliënten zijn dankbaar voor alle hulp die ze hebben gekregen. Verbeterpunten lopen uiteen van algemene bereikbaarheid tot onduidelijkheid over de processtappen en procedures.

Opmerkingen

Complimenten

*"Alle mensen die ik tot nu toe bij de gemeente heb ontmoet waren bekwaam in hun plichten en begripvol jegens mij. **Hartelijk dank** aan hen allemaal."*

*"Ik ben **erg blij** met alle hulp die de gemeente mij gaf toen ik niemand had om mij te helpen."*

*"Ben **zeer dankbaar** en ik voel dat door de gemeente mij goed helpt is mijn gezin ook erop vooruit gegaan!"*

*"Ik ben **helemaal tevreden** met mijn klantmanager. Ze is **superlief** en helpt helemaal goed. Ze weten regels en heel veel informatie."*

*"Heel erg blij met begrip en geboden hulp in mijn situatie!! Mijn **complimenten**!"*

Verbeterpunten en opmerkingen

*"Beter **bereikbaar** zijn."*

*"Soms is de gemeente streng in het onderzoeken van de kleinste details, vooral financiële zaken, waardoor we **psychologisch in een slechte toestand** terechtkomen."*

*"**Meer hulp** bij het betreden van de arbeidsmarkt."*

*"Er bestaan **procedures waarover ik niet voorgelicht wordt**, die plots toegepast worden waardoor ik gekort wordt op mijn uitkering terwijl ik dat niet verwacht."*

*"Er worden vragen gesteld die volgens mij gewoon niet kunnen. En er wordt niet naar je geluisterd. Ik word **gestrest** als ik moet komen voor een gesprek omdat ik mij niet begrepen voel."*

*"Misschien kunnen ze **sneller op mijn e-mails reageren**."*

*"Had allemaal iets **sneller gemogen**. Het toekennen van de uitkering ik was tot het laatste moment niet op de hoogte. Net voordat de tijd voorbij was, hebben ze het in orde gemaakt."*

*"Er zou meer **duidelijke uitleg over ons proces** kunnen zijn. Soms heb ik het gevoel dat onze klantmanager denkt dat we alles weten."*

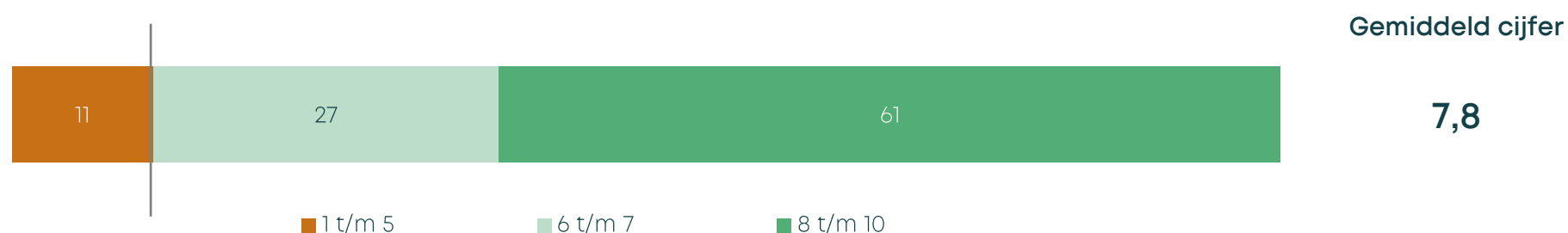


Resultaten

Cliënten die korter dan een jaar een uitkering hebben

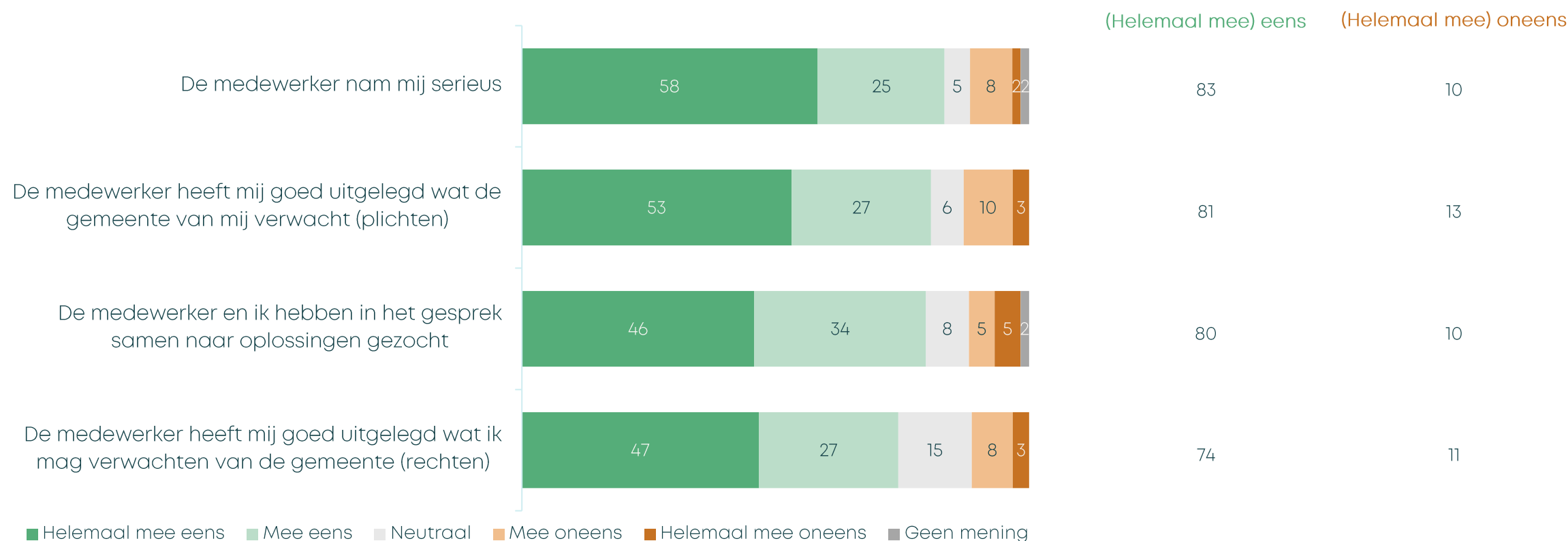
Gemiddeld wordt de afhandeling van de uitkeringsaanvraag beoordeeld met een 7,8. Drie op de vijf zijn hier zeer positief over.

Rapportcijfer afhandeling uitkeringsaanvraag (%)



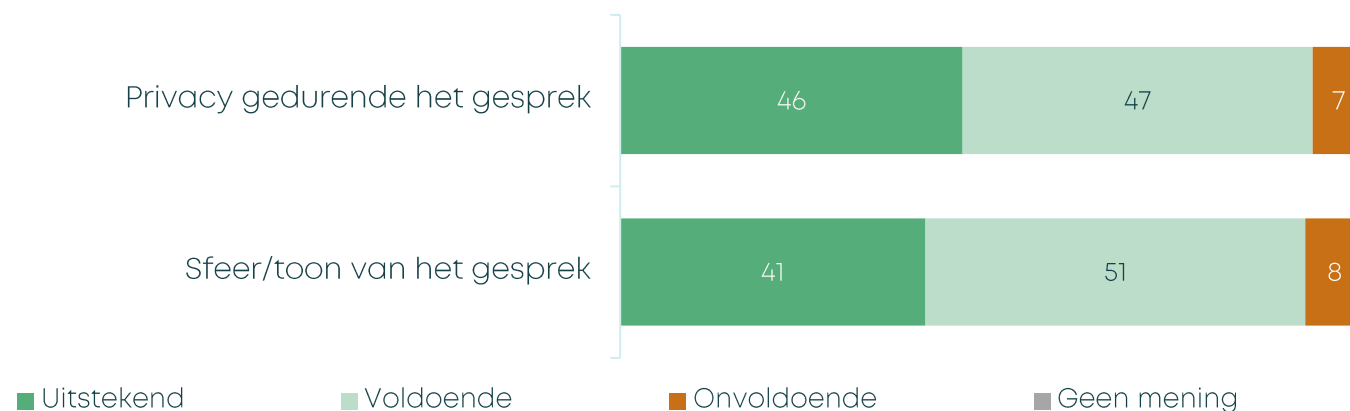
De meerderheid van de cliënten is positief over de verschillende aspecten m.b.t. de medewerker van het intakegesprek.

Stellingen intakegesprek (%)*



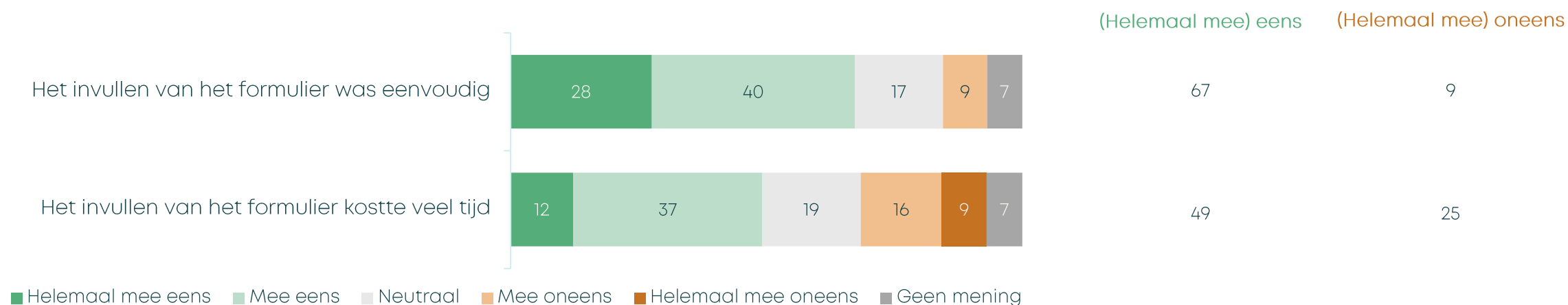
De privacy en de sfeer/toon van intakegesprek worden ook door de meerderheid als positief (uitstekend of voldoende) beoordeeld.

Beoordeling intakegesprek (%)



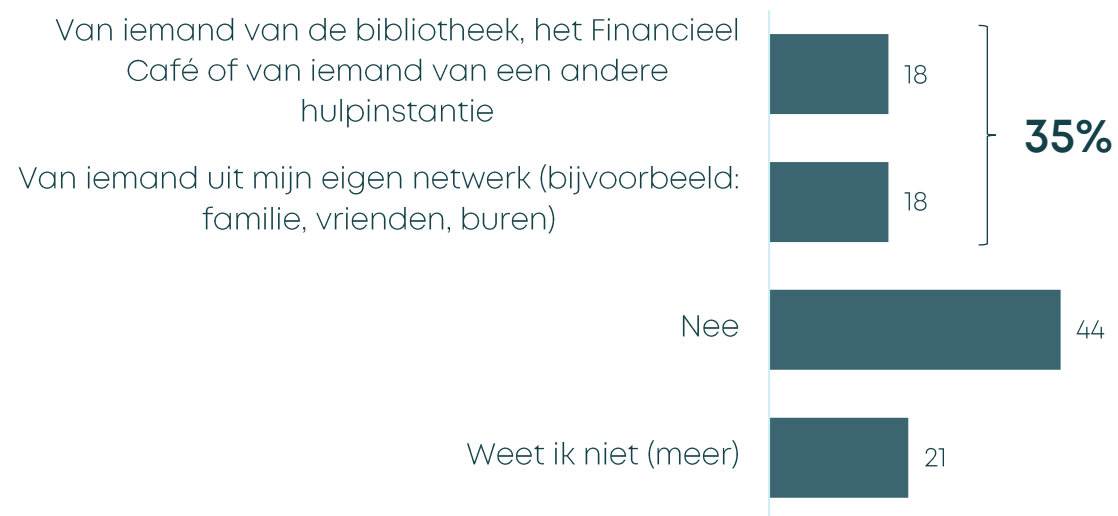
Twee derde vond het invullen van het digitale aanvraagformulier eenvoudig. Een kwart vindt echter dat dit veel tijd kostte.

Stellingen digitale aanvraagformulier (%)



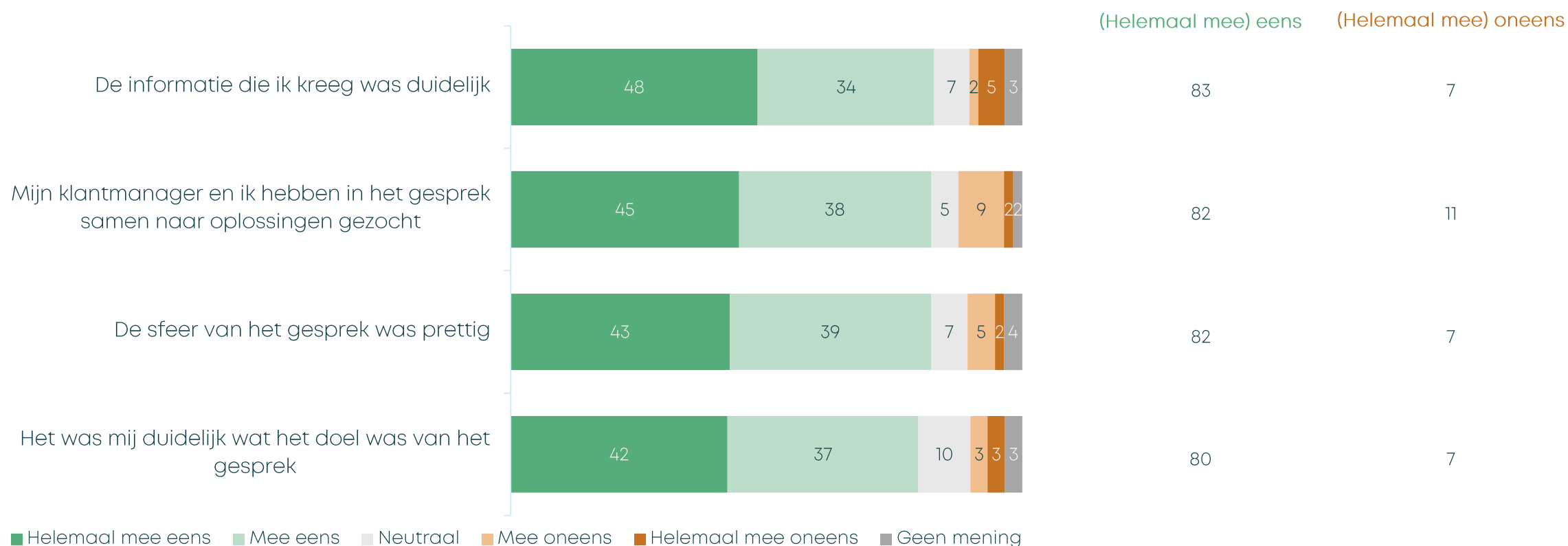
Een derde heeft hulp gehad bij het invullen van het digitale aanvraagformulier via een hulpinstantie of binnen het eigen netwerk.

Hulp digitale aanvraagformulier (%)



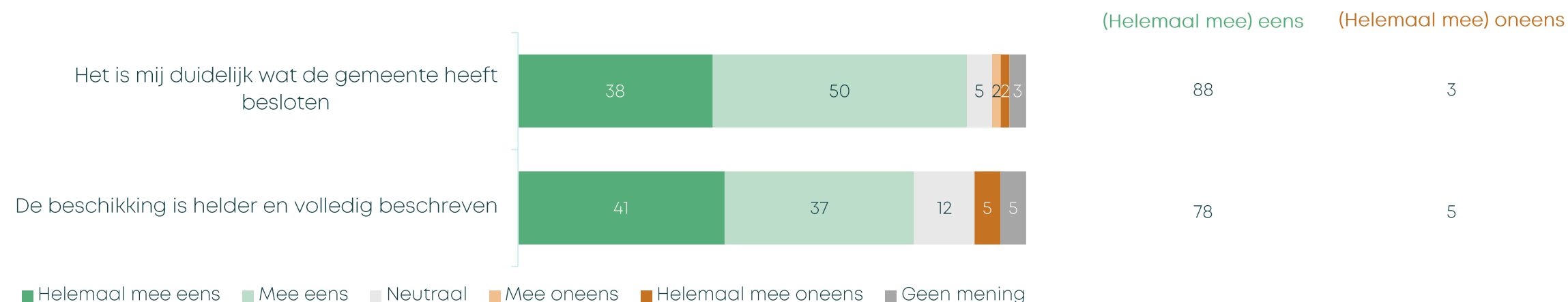
Het dienstverleningsgesprek is als prettig en duidelijk ervaren, slechts een klein deel is hier negatief over.

Stellingen dienstverleningsgesprek (%)*



Twee derde heeft de beschikking op tijd ontvangen. Het is hierin duidelijk wat de gemeente heeft besloten.

Stellingen beschikking (%)



69% ontving de beschikking op tijd
(6% niet, 24% weet niet (meer))

Voor cliënten uit de gemeente Aalsmeer (94%) lijkt de beschikking vaker helder en volledig dan voor Amstelveen (70%). Dit verschil is echter indicatief vanwege de lage n.

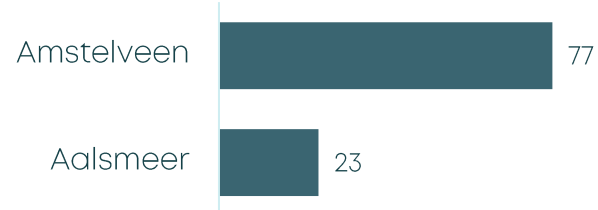


Bijlage

Profiel steekproef (n=194)

Achtergrondkenmerken (%)*

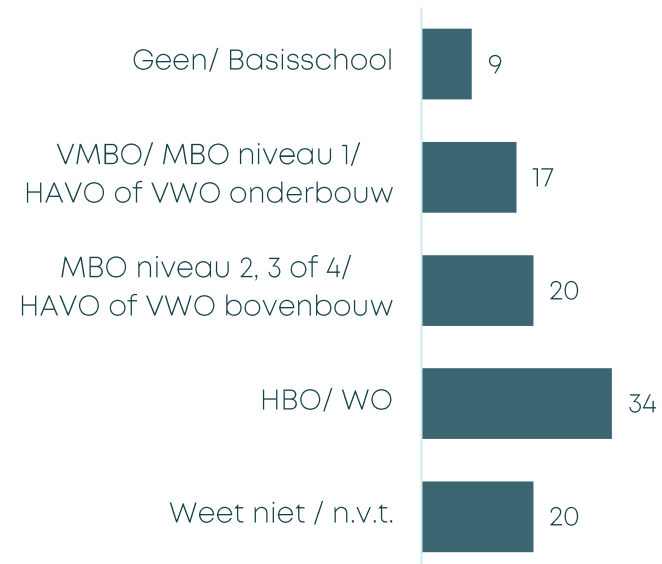
Gemeente (n=170)



Duur uitkering (n=194)



Opleidingsniveau (n=170)



Contact



Elise van Holsteijn
Research Expert
06 35 60 21 86
elise@directresearch.nl



Ferdinand Kieboom
Client Consultant
06 35 60 21 82
ferdinand@directresearch.nl

Vragen over dit
onderzoek? Wij helpen
je graag verder!

DirectResearch BV

Herengracht 454

1017 CA Amsterdam

020 770 75 79

info@directresearch.nl

www.directresearch.nl