Gemeente Voorschoten

VERZONDEN 27 SEP. 2018

Informatiebrief

Zaaknummer:	Z/18/24563
Documentnummer:	97729/2
Datum:	25 september 2018
Onderwerp:	Uitkomsten onderzoek naar de klantbeleving Werk en Inkomen
Bijlage(n):	1. Onderzoeksrapport 'Klantbeleving W&I 2017

Geachte Raad,

Het college heeft onderzoek laten doen naar de klantbeleving van de klanten van Werk en Inkomen in 2017om de dienstverlening te verbeteren. In deze brief informeert het college u over de uitkomsten van dit onderzoek. Voor het onderzoek zijn er 2.724 klanten aangeschreven uit de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar. 606 klanten hebben de vragenlijst ingevuld, waarvan 79 uit Voorschoten.

Algemeen beeld

Het rapport laat, ten opzichte van het onderzoek over 2015, een stijgende lijn in tevredenheid bij klanten van de afdeling Werk en Inkomen zien. Het algemene rapportcijfer voor de dienstverlening is een 7,4. Dit cijfer ligt hoger dan de score in 2015 (7,0) en de gemiddelde score in de arbeidsmarktregio (7,1). Hieronder worden de meeste opvallende punten uit het onderzoek kort toegelicht.

Opvallende punten

- Klanten zijn tevreden over de wachttijd voor een afspraak en de openingstijden van de sociale dienst.

Op beide punten is vooral door klanten uit Voorschoten beter gescoord ten opzichte van 2015. De score voor de wachttijd is gestegen van 5,0 in 2015 naar 7,6 in 2017. De score van de voor de openingstijden is gestegen van 6,5 naar 7,7.

- De waardering voor de telefonische bereikbaarheid is gedaald ten opzichte van 2015.

De gemeente Leidschendam-Voorburg zet organisatiebreed in op het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid en voert daarvoor ook periodiek onderzoeken uit. Op basis van dit onderzoek zijn acties ingezet om de telefonische bereikbaarheid binnen de teams Werk en Inkomen te verbeteren. Daarnaast is eind 2017 met de opening van het telefonisch loket Welzijn, Werk en Zorg in Voorschoten ingezet op een verbetering van de telefonische dienstverlening.

- De waardering over de reisafstand naar Werk en Inkomen is gedaald bij klanten uit Voorschoten ten opzichte van 2015.

De waardering van klanten uit Voorschoten over de reisafstand is gedaald van 6,9 in 2015 naar 5,9 in 2017. De waardering voor de bereikbaarheid van Werk en Inkomen met het openbaar vervoer is gestegen van 5,4 in 2015 naar 6,7 in 2017. Mogelijk heeft de veranderende

waardering op beide punten te maken met de verhuizing van Werk en Inkomen van de locatie in Voorburg naar Leidschendam.

- De waardering over het intakegesprek en de consulenten is toegenomen.

Grote stijgingen in de tevredenheid zijn te zien op de onderwerpen: *'besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting'*, *' houden rekening met wat ik kan'* en *'houden rekening met wat ik wil'*.

Opvolging

De uitslagen van het klantbelevingsonderzoek zijn gedeeld en besproken met de klantmanagers om gezamenlijk in te zetten op het verder verbeteren van de dienstverlening. Een voorbeeld hiervan is de waardering voor de bereikbaarheid en de applicatie die organisatiebreed gebruikt wordt voor de communicatie. Deze applicatie biedt mogelijkheden aan consulenten om hun bereikbaarheid te organiseren bijvoorbeeld door automatische doorschakeling op basis van koppeling met hun digitale agenda.

Afgelopen jaren is het gebruikelijk geweest om het klantbelevingsonderzoek eens per twee jaar in samenwerking met de regio uit te voeren. Op dit moment wordt bekeken of het mogelijk is om door het hele jaar heen klanten te vragen naar de tevredenheid over de dienstverlening. Het onderzoek wordt daarmee onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek 'Menselijke maat'. Het onderzoek wordt dan niet meer regionaal uitgevoerd, waardoor een benchmark met de regio geen onderdeel meer is van de resultaten. Voordeel van continue metingen is dat de uitvraag aan klanten meer gericht en direct na het contact met de gemeente kan plaatsvinden. Daarnaast kan sneller worden ingezet op verbeterpunten.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

A. R. de Graaf,
gemeentesecretaris

P.J. Bouvy-Koene,
burgemeester

Klantbeleving W&I 2017

Werk en Inkomen (L-V, Voorschoten, Wassenaar) BMC | onderzoek

Andrew Britt
Annelieke van den Heuvel
Talitha de Boer
juli 2018
Projectnummer: P005387
Correspondentienummer: DH-1607-9331

INHOUD

SAMENVATTING 1

1. INLEIDING 4

2. WAARDERING VOOR DE ALGEMENE DIENSTVERLENING 5

3. WAARDERING EERSTELIJNSDIENSTVERLENING 6

4. INTAKEGESPREK 10

5. WAARDERING KLANTMANAGERS/CONSULENTEN 12

6. WAARDERING RE-INTEGRATIETRAJECTEN 16

7. ERVAREN AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT 19

8. SUCCES- EN VERBETERPUNTEN VANUIT KLANTEN ZELF 20

BIJLAGE 1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING EN RESPONS 22

BIJLAGE 2 KENGETALLEN ZHC 29

Samenvatting

In dit rapport vindt u de resultaten van het klantbelevingsonderzoek voor de afdeling Werk & Inkomen. In totaal hebben 606 klanten de vragenlijst ingevuld[1]. De respons is hiermee 22%. Dat is voldoende voor zeer betrouwbare resultaten[2]. Deze antwoorden vormen daarmee een goede afspiegeling van de ervaringen van de klanten Werk & Inkomen.

Belangrijkste verschuivingen ten opzichte van vorige meting
Door het gehele rapport is een stijgende lijn in tevredenheid te zien bij de klanten ten opzichte van het onderzoek van twee jaar geleden. Zo is het algemene rapportcijfer over de dienstverlening (7,4) in vergelijking met 2015 (7,0) gestegen en hiermee iets hoger dan het cijfer uit de referentiegroep (7,3). De tevredenheid wat betreft bereikbaarheid van de afdeling Werk & Inkomen is wisselend gestegen maar ook op sommige vlakken afgenomen. Over de informatievoorziening is men meer tevreden dan twee jaar geleden. Ook de kwaliteit van het intakegesprek wordt beter beoordeeld en er is meer waardering voor de klantmanagers/ consulenten.

Waardering eerstelijnsdienstverlening (H3)
Op het gebied van bejegening en wachttijden bij de balie is er een stijging zichtbaar in de tevredenheid. Hierin loopt de gemeente nu bijna gelijk aan het rapportcijfer van de referentiegroep.

De rapportcijfers over de bereikbaarheid van de afdeling Werk & Inkomen zijn uiteenlopend. Klanten zijn meer tevreden over de snelheid waarmee de afdeling Werk & Inkomen op de vragen reageert en over de openingstijden van de afdeling Werk & Inkomen dan in 2015. Echter, op telefonische bereikbaarheid wordt minder goed gescoord dan twee jaar geleden en over de wachttijden voor een afspraak met een consulent is men aanzienlijk minder tevreden dan twee jaar geleden. Vooral de als matig ervaren telefonische bereikbaarheid werd ook in de telefonische interviews vaak genoemd. Een geïnterviewde klant zei hierover het volgende:

‘Ik heb zelfs vorige week of twee weken geleden aan de balie een terugbelverzoek laten maken. Ze hebben aan de balie genoteerd dat ze mij terug zouden bellen en ook daar heb ik niets op vernomen.’

Wat betreft de informatievoorziening wordt er door de Afdeling Werk en Inkomen even hoog of hoger dan de referentiegroep gescoord op alle gebieden. Op het gebied van informatie verstrekken over andere regelingen zijn klanten ten opzichte van twee jaar geleden aanzienlijk meer tevreden. Toch komen uit de extra aanvullende interviews die zijn uitgevoerd ook nog wat tegengeluiden. Zo ervaren meerdere respondenten dat de informatie voor hen niet altijd duidelijk te vinden was en dat gevraagde informatie niet verstrekt werd.

[1] Waarvan 52 online.
[2] Betrouwbaar wil zeggen dat als het onderzoek op dezelfde wijze wordt herhaald, er (ongeveer) dezelfde uitkomsten uit voortkomen. Hierin is het absoluut aantal respondenten van invloed op de betrouwbaarheid. Voor de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar is het absolute aantal respondenten dermate hoog dat het onderzoek als zeer betrouwbaar kan worden aangemerkt.

Een respondent gaf het volgende aan:
'Ik vraag een loonstrookje van de gemeente maar krijg helemaal geen uitleg hierover.'

Waardering intakegesprek (H4)
Over het intakegesprek zijn de huidige klanten tevredener dan de klanten die in 2015 in aanraking zijn geweest met de afdeling Werk & Inkomen. Klanten hadden met name de ervaring dat vragen beter gesteld konden worden tijdens het intakegesprek.

Waardering consulenten/klantmanagers (H5)
De tevredenheid over de algemene dienstverlening van deze medewerkers is aardig toegenomen ten opzichte van twee jaar geleden en loopt nu bijna gelijk aan die van de referentiegroep. Met name op het gebied van rekening houden met wat de klant kan en wil en op het gebied van het respecteren van de privacy van de klant, wordt een stuk beter gescoord dan in 2015. Wat betreft het stipt houden aan afspraken is een lichte daling in tevredenheid te zien ten opzichte van vorig jaar. Ook uit de interviews bleek dat sommige klanten de verwachting hadden terugkoppeling te krijgen op bijvoorbeeld een (sollicitatie)gesprek of over een cv check. Deze respondent zei hier het volgende over:
'Op relevante punten wil ik wel graag terugkoppeling zodat ik weet waar ik sta'.

Waardering re-integratietrajecten (H6)[3]
De tevredenheid over re-integratietrajecten is toegenomen ten opzichte van het onderzoek van twee jaar geleden. Klanten geven aan met name meer tevreden te zijn over de afstemming van informatie die plaatsvindt tussen de verschillende begeleiders. Ook ervaren respondenten dat het traject sneller is gestart. Het traject lijkt ook beter aan te sluiten bij wat de klant kan en wil.

Verbeterpunten vanuit klanten (H8)
Het lijkt erop dat klanten veelal meer tevreden zijn dan in het onderzoek dat is uitgevoerd in 2015. Op het gebied van communicatie met de klantmanager geven enkele klanten wel aan dit als een aandachtspunt te ervaren. Zij noemen bijvoorbeeld dat ze ervaren bij het bellen met de klantmanager deze niet te pakken te krijgen en dat er in hun ervaring ook niet altijd werd gereageerd op voicemails. Uit de aanvullende interviews komt dit punt ook vaak naar voren.
Een respondent zei het volgende hierover:
'Je krijgt een contactpersoon maar toch is het lastig om voor specifieke vragen de juiste persoon te pakken te krijgen, mensen zijn lastig bereikbaar. Je moet dan weer terugbellen elke keer tot die persoon weer terug is.'
Als wij kijken naar de waardering voor de losse items over de klantmanagers zien wij ook dat de stelling 'de klantmanager houdt zich stipt aan zijn afspraken met klanten' als enige licht gedaald is ten opzichte van 2015.

Tot slot geven respondenten in de telefonische interviews aan dat ze vooral graag meer begrip zouden krijgen voor de situatie waarin ze zich bevinden. Deze respondent zei hier het volgende over:

[3] De vragen over re-integratietrajecten zijn door minder klanten ingevuld, waardoor de resultaten uit dit hoofdstuk een indicatie geven van de werkelijke situatie.

‘De gemeente geeft mij het gevoel dat ze dachten dat ik niet wilde werken maar ik wil wel graag werken’.

Hoewel de meerderheid van de klanten (in de gesloten vragen) dus aangeeft dat zij ervaren dat de medewerkers rekening houden met wat zij kunnen of willen, en dat de medewerkers geen vooroordelen hierover hebben, blijkt het bij de klanten die dit *wel* ervaren ook een grote impact te hebben.
Wat tijdens de gesprekken ook naar voren kwam, was dat een aantal respondenten problemen ervaarde op het gebied van communicatie. Dit is sterk afhankelijk van de persoonlijke ervaringen van de klanten met specifieke klantmanagers. Zo was er ook een respondent die aangaf wel het gevoel te hebben dat ze allemaal willen helpen maar dat iedereen elke keer met andere plannen kwam. Dit maakte het lastig voor de respondent omdat in de optiek van de klant een duidelijke richting ontbrak. Veel klanten hebben juist grote behoefte aan een duidelijke richting.

1. Inleiding

Het Klantbelevingsonderzoek Werk & Inkomen (Kbo W&I) is een compact onderzoek naar de beleving van klanten algemene bijstand. Doordat de vragenlijst kort is, kan deze periodiek uitgezet worden onder klanten algemene bijstand. Hiermee kan de ontwikkeling van de klanttevredenheid over een langere periode worden gevolgd.

Naast de vragenlijst is er ook een klein aantal korte telefonische interviews afgenomen. Een onderzoeker van BMC is hierbij in gesprek gegaan met klanten over wat er volgens hen beter kan en waarom. Er werd standaard doorgevraagd naar het 'waarom' van een antwoord waarin gevraagd werd om zoveel mogelijk concrete voorbeelden. Bij iedere klant zijn drie belpogingen gedaan, een aantal klanten nam niet op of wilde niet meewerken.
In totaal zijn er vijftien geslaagde interviews afgenomen. Andere interviews zijn uiteindelijk niet meegenomen in de analyse omdat er ofwel sprake was van een taalbarrière of de respondent uitsluitend tevreden was en geen verbeterpunten kon aandragen. In alle gevallen werd duidelijk gemaakt dat deze interviews anoniem zijn en de persoonsgegevens niet gekoppeld kunnen worden aan de antwoorden van de respondenten.

Wij presenteren in dit rapport de resultaten van uw afdeling Werk & Inkomen. Er wordt ook een vergelijking gemaakt met het eerdere klantbelevingsonderzoek uit 2015 onder de klanten algemene bijstand. Uw resultaten worden vergeleken met de referentiegroep.[4] Hiermee kunnen de resultaten enigszins in context geplaatst worden.

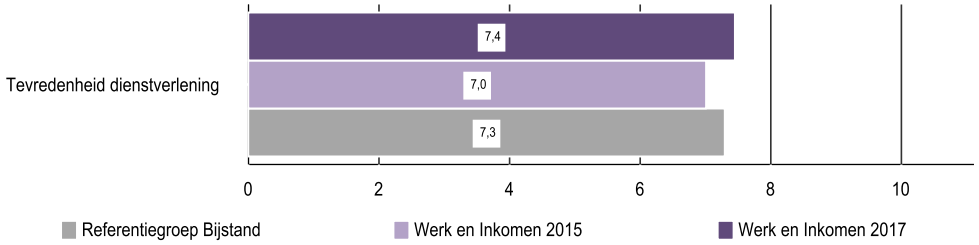
Het onderzoek is uitgevoerd in de periode februari tot en met april van 2018. Er zijn 2.724 klanten aangeschreven. Hiervan hebben 606 de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. De respons is hiermee 22%. Dit is een degelijke respons voor deze doelgroep. Op basis van het absoluut aantal respondenten zijn de resultaten van dit klantbelevingsonderzoek op hoofdlijnen zeer betrouwbaar.

[4] De landelijke referentiegroep bestaat uit ruim 6.000 klanten algemene bijstand uit de volgende gemeenten: Almere, Smallingerland, Amersfoort, Leusden, Woudenberg, Uithoorn, Barendrecht, Ridderkerk, Albrandswaard, Voorschoten, Wassenaar, Zoetermeer, Maastricht, Meerssen, Nuth, Simpelveld, Vaals, Voerendaal, Valkenburg aan de Geul, Lansingerland, Westerveld, Steenwijkerland, Gulpen-Wittem, Overbetuwe, Eijsden-Margraten, Leidschendam-Voorburg, Pijnacker-Nootdorp, Wassenaar, Houten, Nieuwegein, Vianen, Lopik.

2. Waardering voor de algemene dienstverlening

Dit hoofdstuk behandelt de algemene beleving van de klanten over de dienstverlening van uw gemeenten. De verschillende deelonderwerpen komen in de volgende hoofdstukken aan bod. Figuur 1 toont het gemiddelde rapportcijfer dat de klanten met een bijstandsuitkering geven aan de dienstverlening van de afdeling Werk & Inkomen.

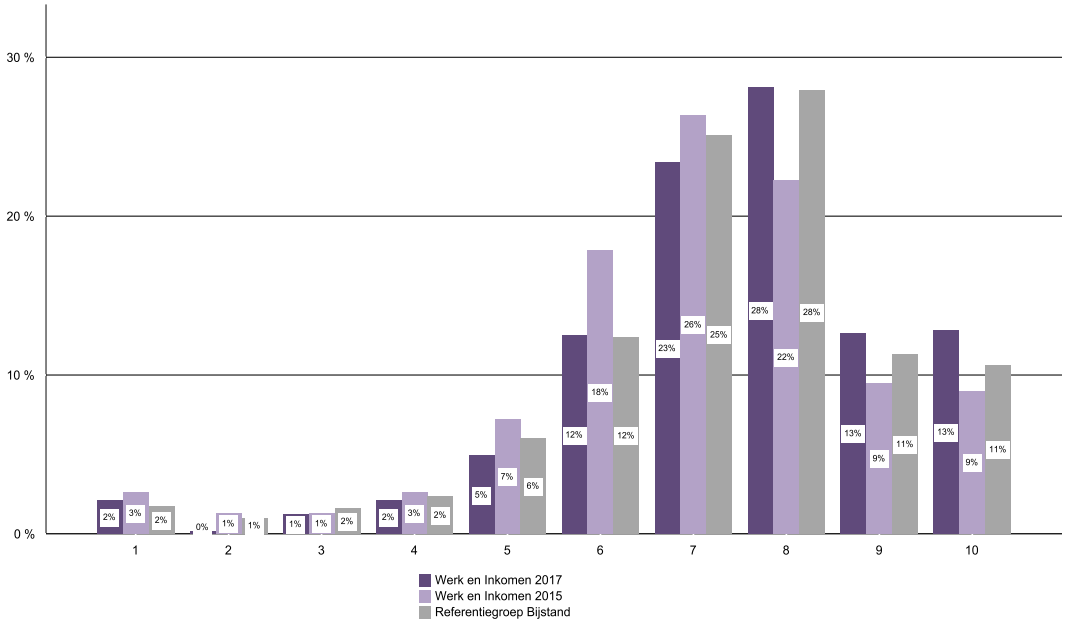
Figuur 1 Algemeen rapportcijfer dienstverlening



De klanten in uw gemeenten geven de dienstverlening gemiddeld een 7,4. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van uw gemeenten is ongeveer gelijk aan het gemiddelde over alle deelnemende gemeenten (de ‘referentiegroep’). Ten opzichte van vorig jaar is het rapportcijfer iets gestegen.

Figuur 2 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de klanten geeft een voldoende, 10% van de klanten in uw gemeenten geeft een onvoldoende. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 13% van de klanten een onvoldoende.

Figuur 2 Spreiding algemeen rapportcijfer dienstverlening



3. Waardering eerstelijnsdienstverlening

In dit hoofdstuk gaan we in op algemene aspecten van de eerstelijnsdienstverlening. Hieronder verstaan wij de balie, de telefonische bereikbaarheid, de bejegening en de informatievoorziening.

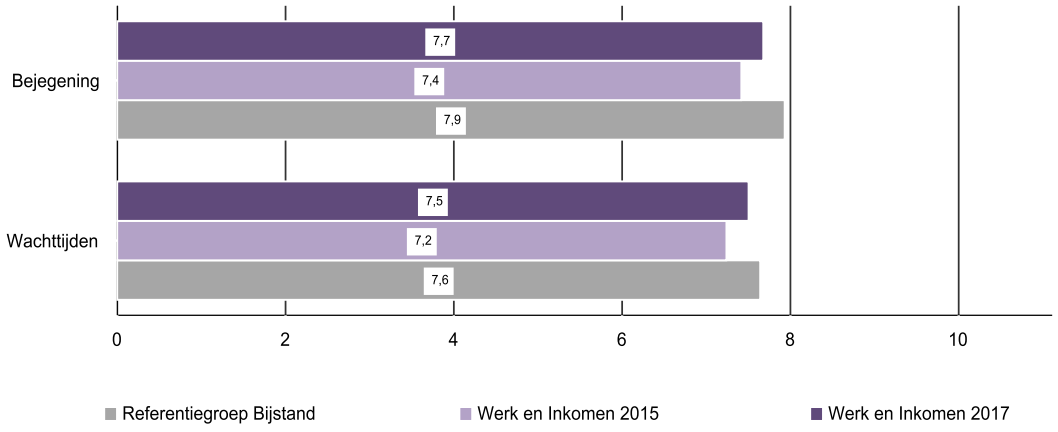
Bejegening en wachttijd aan de balie

Figuur 3 toont de gemiddelde rapportcijfers voor de bejegening van klanten door de baliemedewerkers en voor de wachttijden bij de balie. Klanten is gevraagd rapportcijfers te geven voor de volgende aspecten:

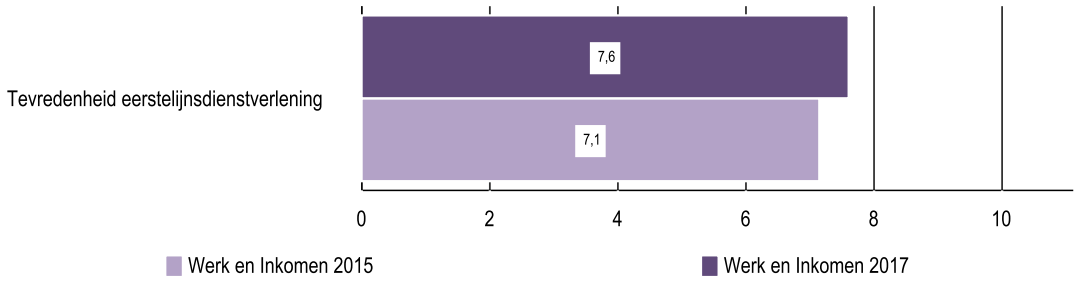
- De manier waarop de medewerkers van de balie/receptie van de afdeling Werk & Inkomen met u omgaan.
- De wachttijden bij de balie.

Klanten zijn in zowel de referentiegroep, als bij Werk en Inkomen iets tevredener over de bejegening dan over de wachttijden. Ten opzichte van vorig jaar is het rapportcijfer voor beide gebieden iets omhoog gegaan. Deze liggen nog wel steeds iets lager dan in de referentiegroep. In de vragenlijst is een extra vraag opgenomen over de algemene tevredenheid over de eerstelijnsdienstverlening. Deze is in figuur 4 weergegeven. Hieruit blijkt dat de tevredenheid ten opzichte van twee jaar geleden flink is toegenomen.

Figuur 3 Rapportcijfers bejegening en wachttijden aan de balie



Figuur 4 Rapportcijfers tevredenheid eerstelijnsdienstverlening



Bereikbaarheid

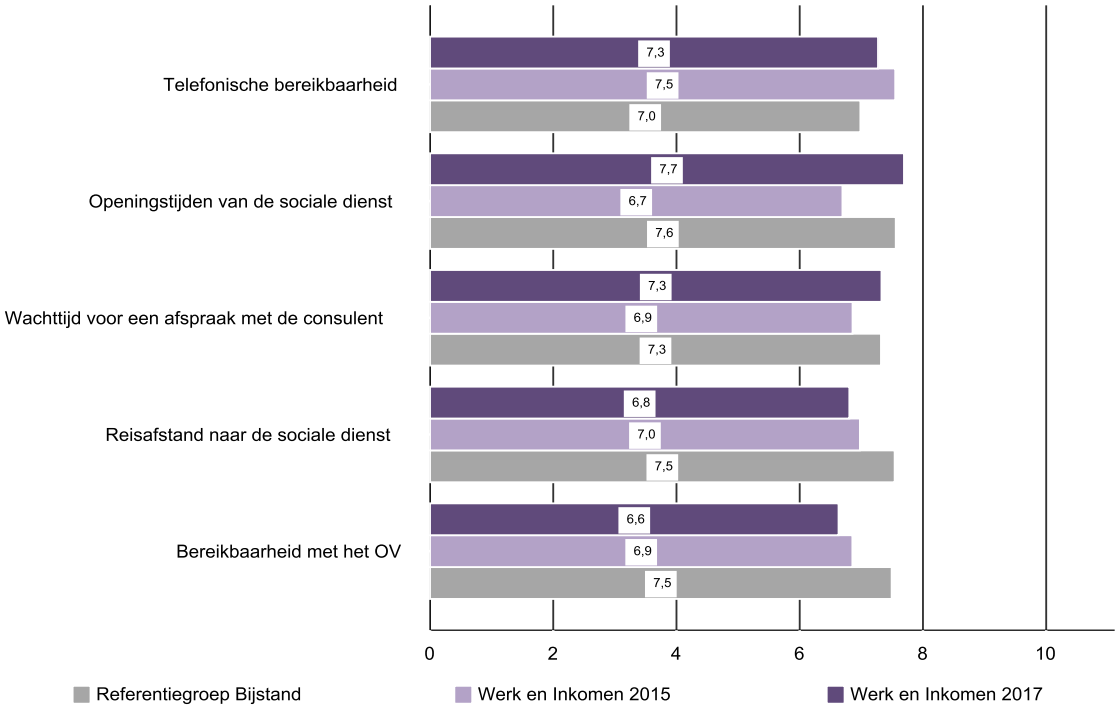
Figuur 5 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan de volgende aspecten van de bereikbaarheid van de afdeling Werk & Inkomen:

- telefonische bereikbaarheid (de tijden waarop gebeld kan worden);
- bereikbaarheid per e-mail;
- openingstijden van de afdeling Werk & Inkomen;
- wachttijd voor een afspraak met de bijstandsconsulent/klantmanager;
- reisafstand naar Werk en Inkomen;
- bereikbaarheid met het OV.

Het rapportcijfer voor de telefonische bereikbaarheid is gedaald ten opzichte van twee jaar geleden, maar deze bereikbaarheid *w*ordt net als de bereikbaarheid per e-mail alsnog beter beoordeeld dan in de referentiegroep. Ook uit de aanvullende interviews bleek dat een aantal respondenten de dienst telefonisch niet goed kunnen bereiken. Wat voornamelijk als vervelend ervaren werd, was dat de contactpersoon in hun beleving niet alle vragen kon beantwoorden en er vaak werd doorverwezen naar andere medewerkers in de organisatie. Deze respondent zei daarover:
'Je krijgt een contactpersoon maar toch is het lastig om voor specifieke vragen de juiste persoon te pakken te krijgen, mensen zijn lastig bereikbaar. Je moet dan weer terugbellen elke keer tot die persoon weer terug is.'

Opvallend is dat de wachttijd voor een afspraak met de consulent een stuk minder positief wordt beoordeeld dan twee jaar geleden.

Figuur 5 Rapportcijfers bereikbaarheid



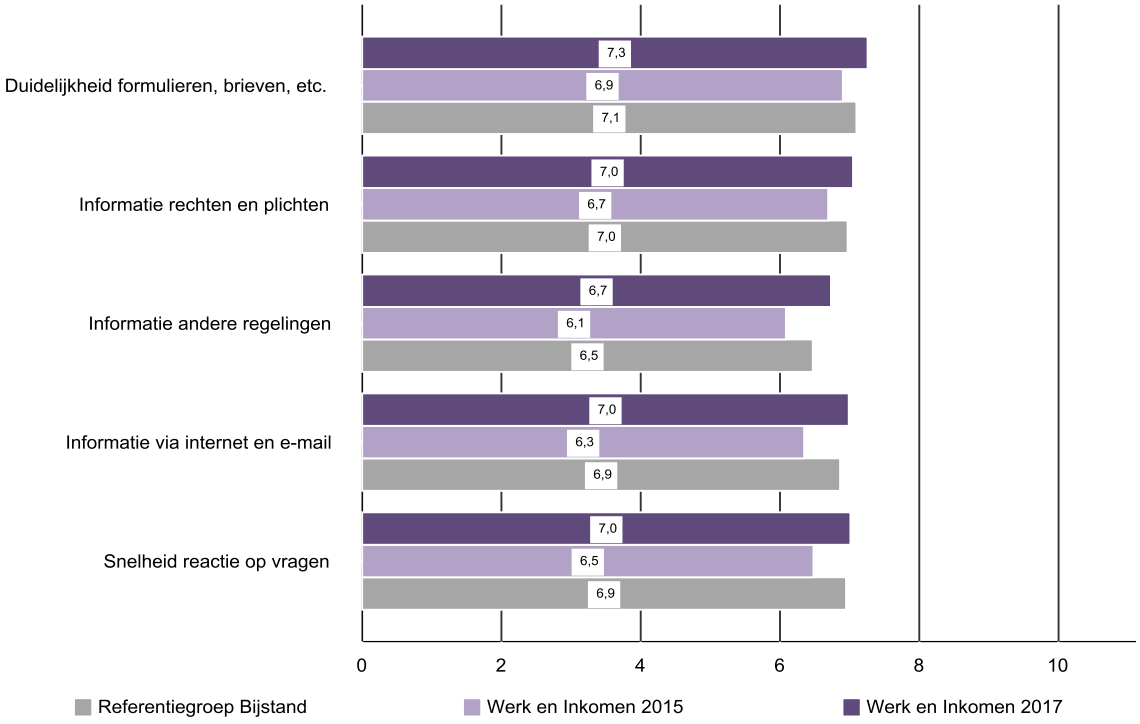
Informatievoorziening

Figuur 6 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan de informatievoorziening van de afdeling Werk & Inkomen. Klanten zijn de volgende aspecten voorgelegd:

- Duidelijkheid van de in te vullen formulieren, brieven, beschikkingen, et cetera.
- Informatie over uw rechten en plichten.
- Informatie over andere gemeentelijke regelingen (bijvoorbeeld de Wmo of minimaregelingen);
- Informatievoorziening via internet of e-mail;
- Snelheid waarmee op uw vragen wordt gereageerd.

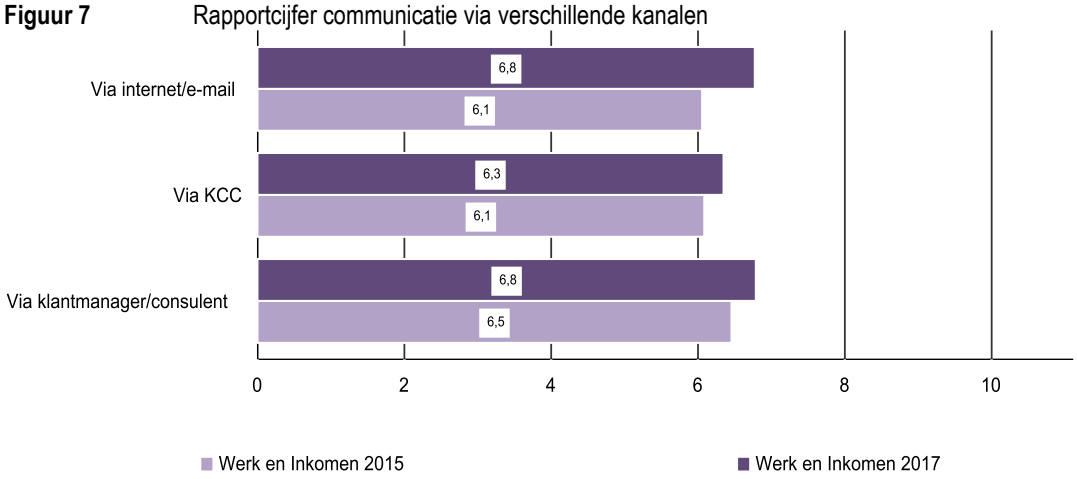
Wat opvalt, is dat er op alle gebieden een verbetering te zien is ten opzichte van twee jaar geleden. De cijfers liggen ook allemaal gelijk of hoger dan in de referentiegroep. Op het gebied van informatie verstrekken over andere gemeentelijke regelingen wordt aanzienlijk hoger gescoord dan twee jaar geleden en dan de referentiegroep.

Figuur 6 Rapportcijfers informatievoorziening



Uw gemeenten hebben extra vragen toegevoegd. Eén hiervan heeft de tevredenheid gemeten over de communicatie door de gemeente over zaken als kwijtschelding gemeentelijke belastingen en richtlijnen bijzondere bijstand. Hierin is vervolgens een splitsing gemaakt tussen drie verschillende kanalen. Uit de resultaten blijkt dat klanten meer tevreden zijn over de communicatie via internet en e-mail dan dat ze twee jaar geleden waren. Ook de communicatie via de klantmanager wordt iets beter beoordeeld.

Figuur 7 Rapportcijfer communicatie via verschillende kanalen



Toegang tot internet

Aan klanten is gevraagd of zij thuis een tablet of computer met internetaansluiting hebben. Het merendeel van de klanten geeft aan dit te hebben (74%). Toch is er een redelijke groep die geen tablet of computer met internet thuis heeft (26%). In de referentiegroep is dit 22%. Het is goed hier rekening mee te houden bij de keuzes over hoe de informatievoorziening naar en contactmogelijkheden met de gemeente voor klanten worden ingericht.

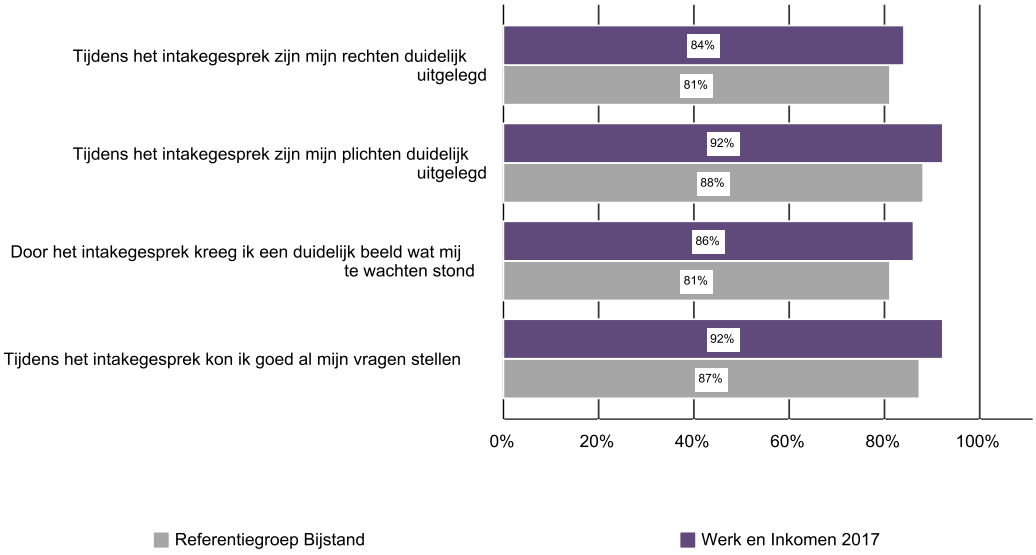
4. Intakegesprek

Waardering Intakegesprek

De klanten is gevraagd wanneer zij hun intakegesprek met de afdeling Werk & Inkomen hebben gehad. In uw gemeenten had 33% hun intakegesprek minder dan zes maanden geleden en 27% zes maanden tot één jaar geleden. Aan degenen die tot een jaar geleden hun intakegesprek hadden, is een aantal stellingen over het intakegesprek voorgelegd:

- Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd.
- Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd.
- Door het intakegesprek kreeg ik een duidelijk beeld wat mij te wachten stond.
- Tijdens het intakegesprek kon ik goed al mijn vragen stellen.

Figuur 8 Stellingen intakegesprek

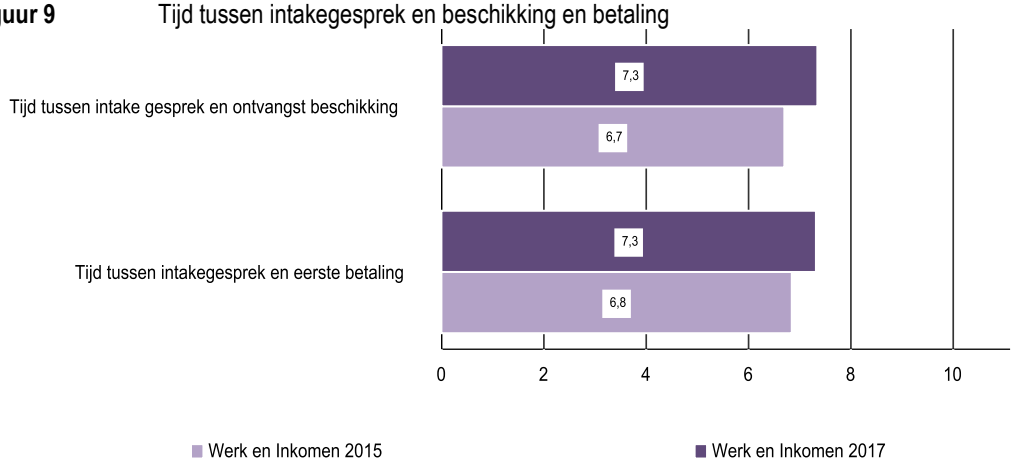


Op alle vlakken scoort Werk en Inkomen gelijk of beter dan de referentiegroep. Met name op het vlak van het goed vragen kunnen stellen tijdens het intakegesprek wordt goed gescoord. Hier geeft 92% aan dat men tijdens het intakegesprek goed alle vragen kon stellen.

Tijd tussen het intakegesprek en de beschikking en betaling

Werk en Inkomen heeft extra vragen toegevoegd. Eén hiervan heeft de tevredenheid gemeten over de tijd die tussen het intakegesprek en het daadwerkelijk krijgen van de beschikking en de betaling inzit. Dit is in figuur 9 zichtbaar. Ten opzichte van het vorige onderzoek van twee jaar geleden is er op dit vlak verbetering zichtbaar.

Figuur 9 Tijd tussen intakegesprek en beschikking en betaling



5. Waardering klantmanagers/consulenten

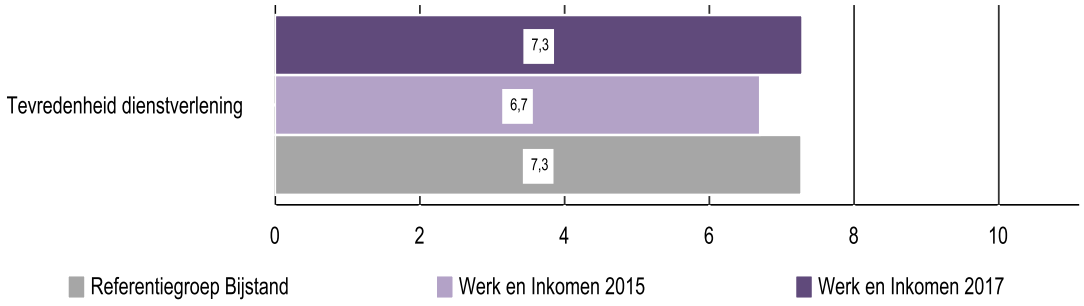
Uw klantmanagers/consulenten zijn het belangrijkste contactpunt van de gemeente met uw klanten. De ervaring die een klant heeft met een gemeente is vaak sterk afhankelijk van hoe zij de contacten met hun eigen consulent ervaren.

Aan de klanten is hun waardering over de dienstverlening door de medewerkers gevraagd. Figuur 10 toont de resultaten op deze vraag. Ten opzichte van vorig jaar is de waardering voor klantmanagers een stuk toegenomen. Deze ligt nu bijna gelijk aan de gemiddelde waardering uit de referentiegroep die aan klantmanagers wordt gegeven.

Uit de aanvullende telefonische interviews blijkt dat klanten aangeven grote verschillen te ervaren tussen de vriendelijkheid en professionaliteit van klantmanagers. Zo ervaarden enkele inwoners dat ze gekleineerd werden door een klantmanager. Deze respondent zei hier het volgende over:
'Als je contact had met hem telefonisch liet hij mijn zinnen niet afmaken, doordrammen in de richting waarin hij het gesprek wil hebben. Als ik aangeef iets anders te willen aangeven was hier geen ruimte voor. Hij zag me echt alleen als nummer'.

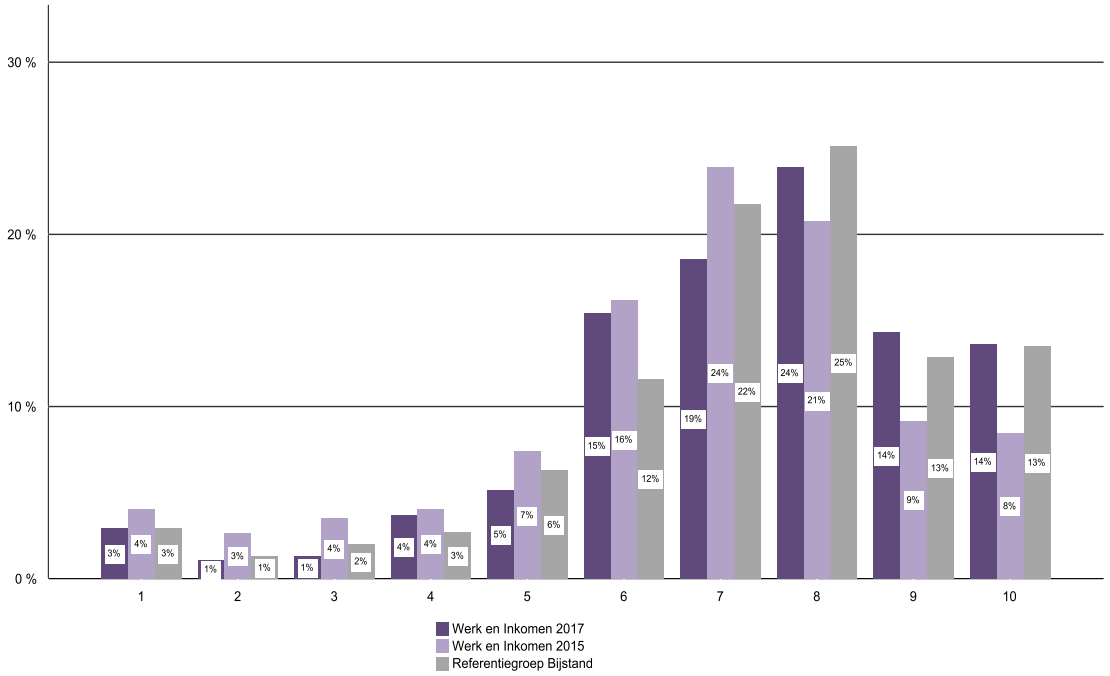
Waar het door sommige respondenten als vervelend werd ervaren dat er een snelle wisseling was in klantmanagers leek dit een voordeel te zijn wanneer er negatieve ervaring was met een specifieke klantmanager. De volgende respondent omschreef dit zo:
'Het is bijna ieder jaar wel iemand anders die mijn contactpersoon is, als het een goede is dan is het niet zo erg. Als het een slechte is dan ben je blij dat je er na een jaar vanaf bent.'

Figuur 10 Waardering klantmanagers/consulenten



Figuur 11 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de klanten geeft een voldoende, 14% van de klanten in uw gemeenten geeft een onvoldoende. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 15% van de klanten een onvoldoende.

Figuur 11 Spreiding rapportcijfers klantmanagers/consulenten

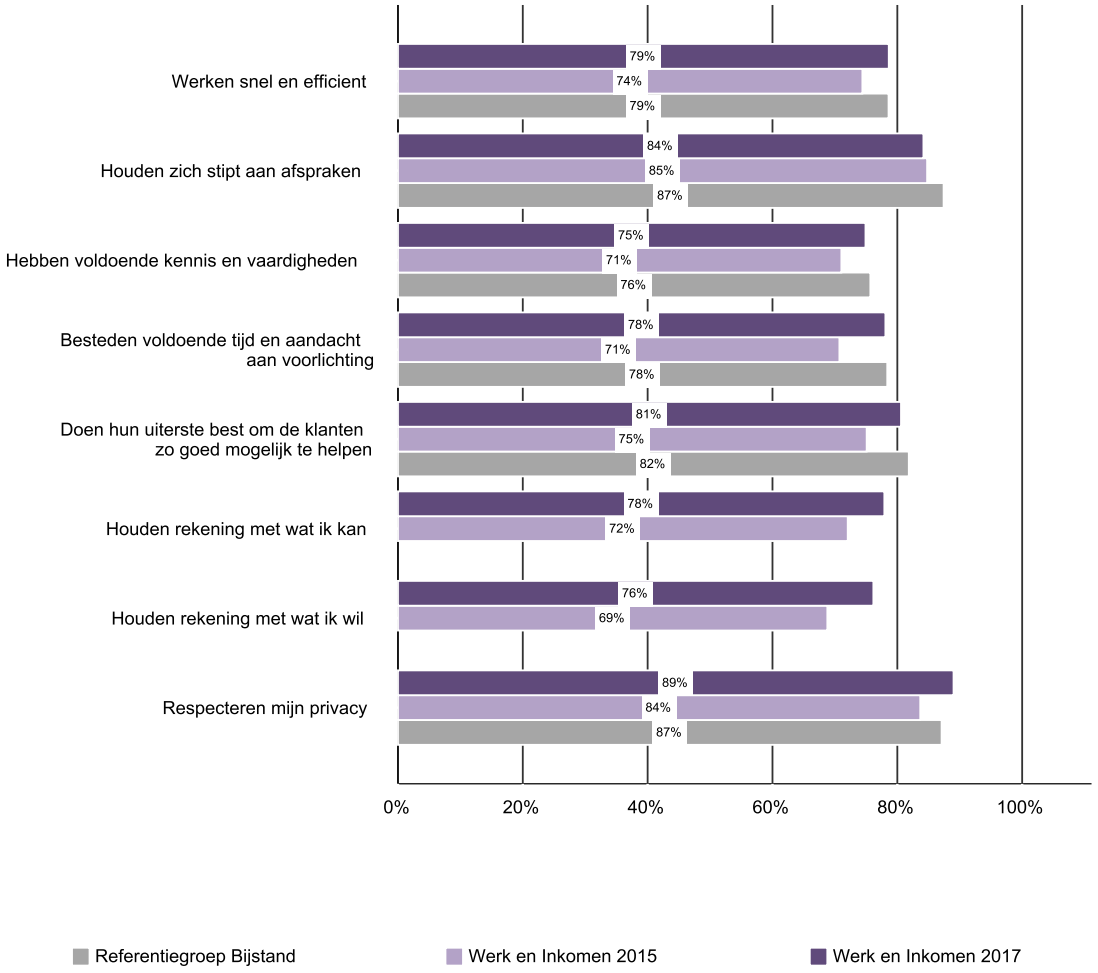


Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken (helemaal) eens of (helemaal) oneens zijn:

- De medewerkers werken over het algemeen snel en efficiënt.
- De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met klanten.
- De medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden.
- De medewerkers besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting.
- De medewerkers doen hun uiterste best om klanten zo goed mogelijk te helpen.
- De medewerkers houden rekening met wat ik kan en wil.
- De medewerkers respecteren mijn privacy.
- De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen.
- De medewerkers hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil.

In de figuren 12 en 13 zetten wij de ervaringen van de klanten van uw gemeenten af tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

Figuur 12 Stellingen over medewerkers (positief geformuleerd)

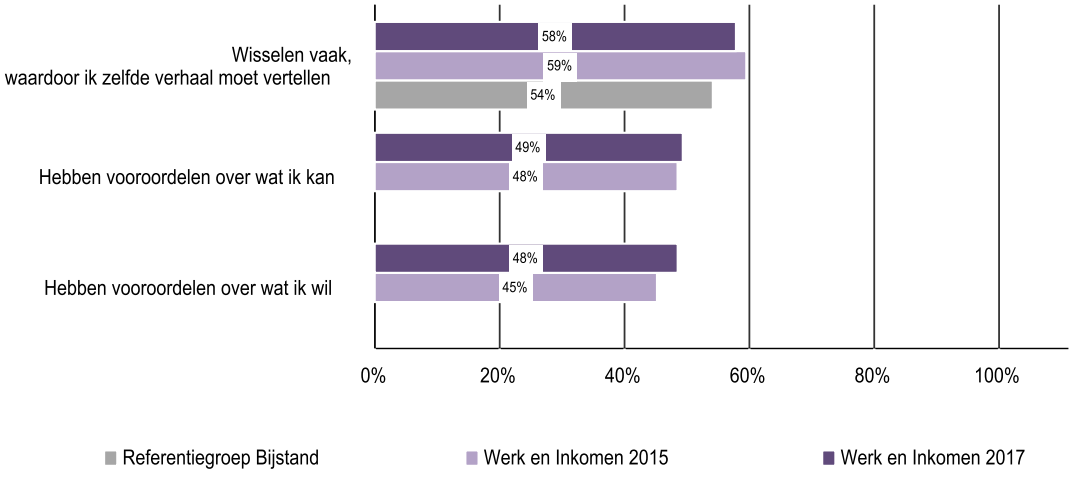


Op alle items scoort Werk en Inkomen iets minder goed dan de referentiegroep. Wel is er op het gebied van rekening houden met wat de klant kan en wil, een verbetering zichtbaar ten opzichte van twee jaar geleden. Ook zijn de klanten het meer eens met de stelling dat de medewerkers hun uiterste best doen om de klanten zo goed mogelijk te helpen dan in het onderzoek van twee jaar geleden.

Toch bleek eigenlijk uit alle aanvullende interviews dat een aantal klanten meer begrip voor de situatie zou willen van de klantmanager. Vaak ging dit erover dat de respondent te maken had met fysieke of psychische klachten waar volgens de respondent te weinig rekening mee werd gehouden. In andere gevallen wilden klanten graag dat er meer gekeken werd naar de opleiding van de klant. Een van de respondenten zei het volgende hierover:

‘Ze moeten meer rekening houden met mijn opleiding en mijn situatie. Ik ben eigenlijk al te oud om nu nog werk te vinden in de sector waarin ik ben opgeleid’.

Figuur 13 Stellingen over medewerkers (negatief geformuleerd)



De klanten ervaren iets minder vaak wisselingen van medewerkers ten opzichte van twee jaar geleden. Wel hebben respondenten het gevoel dat medewerkers iets vaker een vooroordeel hebben over wat de klant wil en kan.

6. Waardering re-integratietrajecten

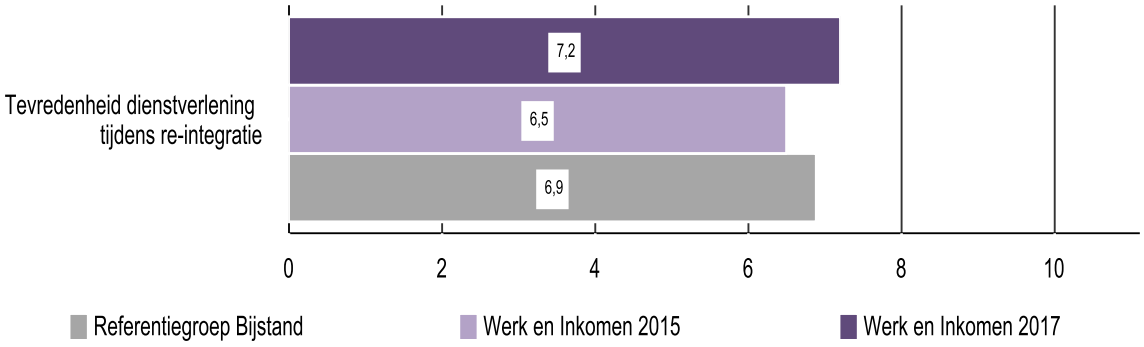
Budgetten voor re-integratie staan nog steeds onder druk. Met beperkte middelen dienen gemeenten effectiever mensen te ondersteunen in het vinden van werk. Gemeenten voeren re-integratie steeds vaker in eigen beheer uit. Daarbij kijkt men kritisch naar de resultaten en effecten van de ingezette dienstverlening. De ervaringen van de klanten met de aangeboden dienstverlening geven input voor de optimalisatie van de dienstverlening en de begeleiding vanuit de gemeente.

Aan klanten is gevraagd of ze op dit moment een re-integratietraject volgen (of de afgelopen twaalf maanden hebben gevolgd). 19% van uw respondenten volgt nu naar eigen zeggen een re-integratietraject en 10% van de respondenten zegt de afgelopen twaalf maanden een traject te hebben gevolgd. Het absoluut aantal klanten dat de vragen over re-integratietrajecten heeft ingevuld is klein. Dit betekent dat deze resultaten een goede indicatie geven.

Algemene waardering van het re-integratietraject

Als eerste is respondenten gevraagd hoe zij in het algemeen de dienstverlening tijdens het re-integratietraject waarderen. Respondenten uit uw gemeenten die een re-integratietraject volgen of de afgelopen twaalf maanden hebben afgerond gaven gemiddeld een 7,1 als rapportcijfer.

Figuur 14 Algemene waardering dienstverlening re-integratietraject



Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject

Klanten is gevraagd rapportcijfers te geven voor een aantal aspecten van de re-integratietrajecten. Klanten konden hun waardering geven voor de volgende zaken:

Proces/traject:

- De snelheid waarmee het traject is gestart.
- De aansluiting van het traject op hun persoonlijke omstandigheden.

Begeleiding[5]:

- De aandacht die de begeleider voor de klant heeft.
- De afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders.

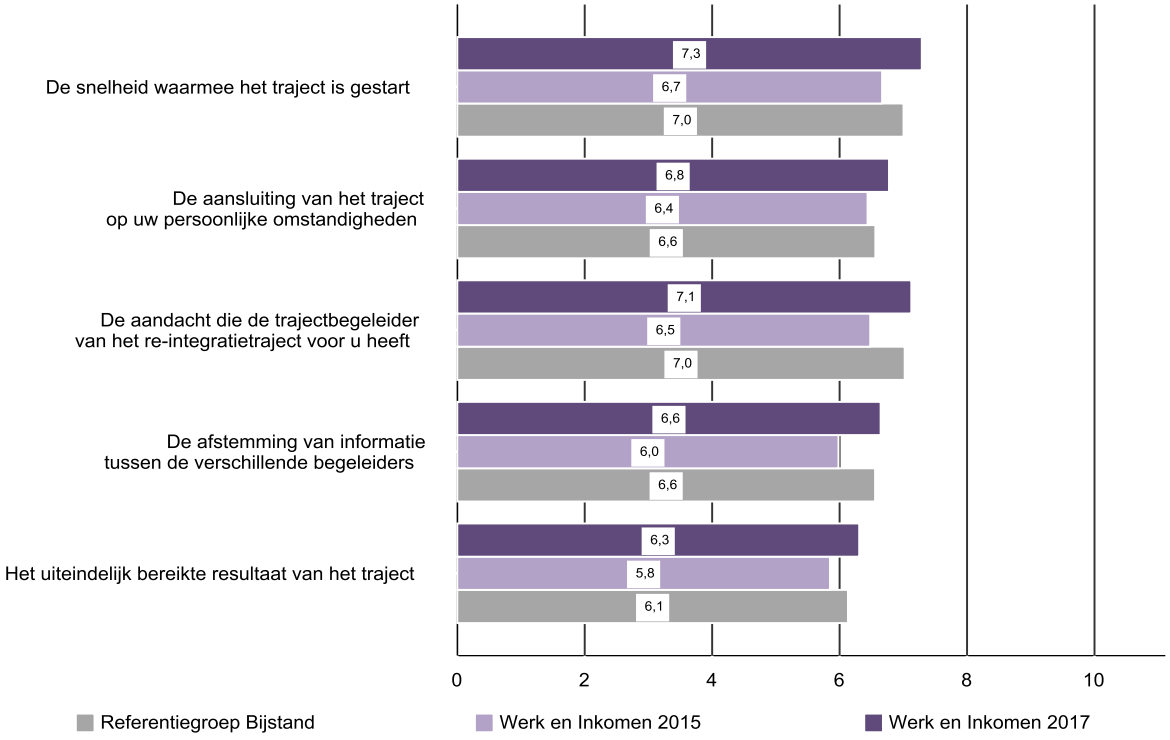
[5] Voor de begeleiding geldt dat dit begeleiding vanuit verschillende betrokken organisaties kan betreffen, afhankelijk van de situatie van de klant en de gemaakte afspraken. De begeleiding kan liggen bij de gemeente, het re-integratiebedrijf of bij een andere instelling.

Resultaat:
- Het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject.

Figuur 15 toont de waardering van de klanten van uw gemeenten voor de verschillende aspecten, afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten.

Klanten zijn in het algemeen meer tevreden over de verschillende aspecten van de re-integratietrajecten dan twee jaar geleden. Vooral de snelheid waarmee het traject gestart wordt, de afstemming van de informatie tussen verschillende begeleiders en de aandacht die deze begeleider heeft voor de klant worden beter beoordeeld.

Figuur 15 Waardering proces, begeleiding en resultaat re-integratietraject

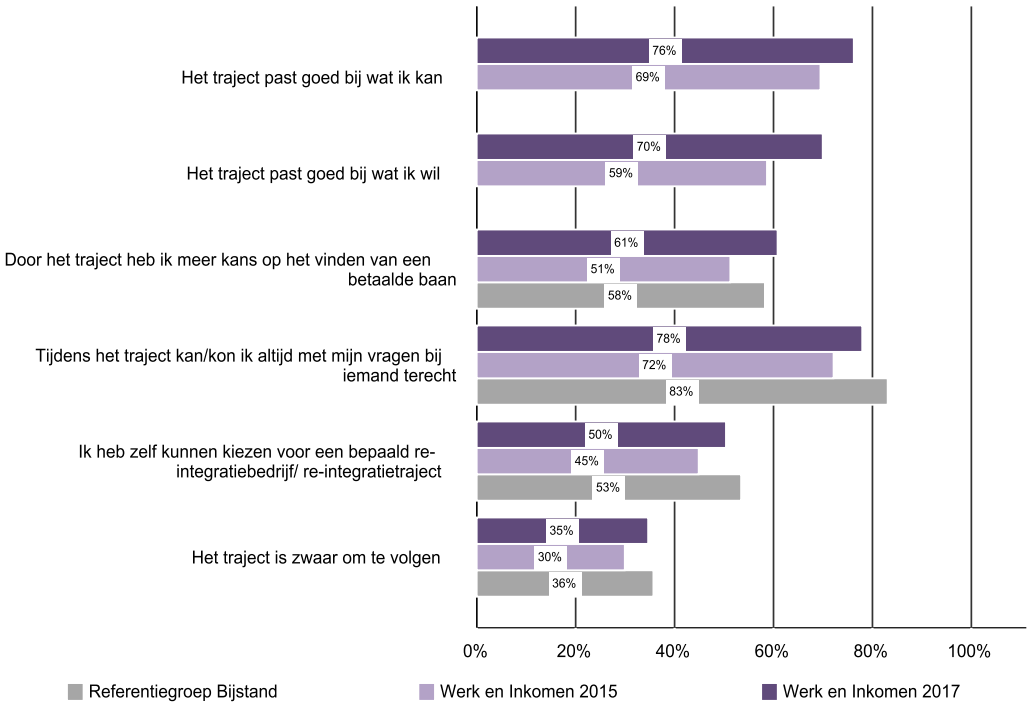


Ervaring re-integratietraject

Naast de waardering van de begeleiding is ook een aantal stellingen aan klanten voorgelegd over het traject zelf. De stellingen zijn:
- Het traject past goed bij wat ik wil en kan.
- Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan.
- Tijdens het traject kan/kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht.
- Het traject is zwaar om te volgen.

In figuur 16 staan de antwoorden (% (helemaal) mee eens) van uw respondenten.

Figuur 16 Stellingen over re-integratietraject

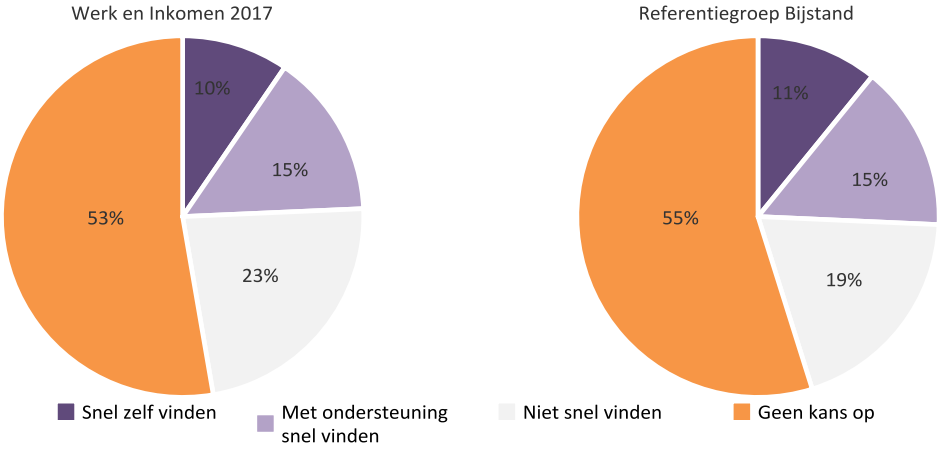


Uit figuur 16 blijkt dat klanten ervaren dat het traject beter past bij wat ze willen en ook bij wat ze kunnen dan twee jaar geleden. Ook geven relatief meer klanten dan twee jaar geleden aan dat ze altijd met hun vragen bij iemand terechtkunnen.

7. Ervaren afstand tot de arbeidsmarkt

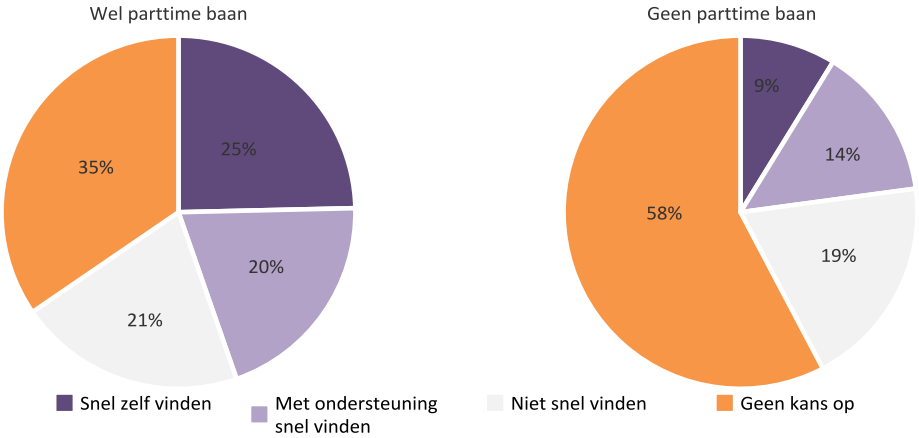
Hoe schatten uw klanten zelf hun afstand tot de arbeidsmarkt in? En in hoeverre komt de indeling overeen met uw eigen indeling? Wij maken in dit hoofdstuk onderscheid naar klanten die tijdelijk en/of parttimewerk hebben (waardoor zij slechts gedeeltelijk afhankelijk zijn van een uitkering) en klanten die dit niet hebben. Aan *alle* klanten is de vraag gesteld: 'Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen waarmee u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering?' In onderstaande figuur ziet u de verwachtingen van alle respondenten hoe makkelijk zij aan een betaalde baan denken te komen (waarmee zij niet meer afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering).

Figuur 17 Ervaren afstand tot betaalde baan (en hiermee onafhankelijk van bijstand)



11% van de respondenten in uw gemeenten heeft een parttimebaan (in de referentiegroep is dit 13%). Hierdoor is op gemeenteniveau het uitsplitsen van verwachtingen naar de klanten die *wel* al betaald parttimewerk hebben en de klanten die dit (nog) *niet* hebben, onbetrouwbaar. Als wij dit onderscheid maken op de totale dataset blijkt dat deze verwachtingen per groep verschillen van elkaar. De figuren tonen dat de klanten die aangeven *geen* parttimebaan te hebben, de afstand tot een betaalde baan waarmee ze onafhankelijk worden van de bijstand groter inschatten dan de klanten die aangeven wel een parttimebaan te hebben.

Figuur 18 Ervaren afstand tot betaalde baan (en hiermee onafhankelijk van bijstand) naar wel/niet parttimebaan



8. Succes- en verbeterpunten vanuit klanten zelf

Aan het einde van de vragenlijst is klanten gevraagd om één punt aan te geven dat zij *goed* vinden aan de afdeling Werk & Inkomen. Klanten konden hierbij kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten in een open schrijfvlak. Uit de antwoorden kwamen de volgende punten het meest naar voren:

Tabel 1 Verdeling punten die klanten goed vinden aan de afdeling Werk & Inkomen

	Uw afdeling Werk & Inkomen 2018	Referentiegroep
Stiptheid uitbetaling uitkering	32%	31%
Alles in het algemeen	27%	23%
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	22%	28%
Mijn klantmanager	19%	21%
Begeleiding/ondersteuning	10%	9%

Het meest tevreden is men over de ‘stiptheid van de uitbetaling of uitkering’ en over ‘alles in het algemeen’. Klanten konden hun antwoord toelichten in een schrijfvlak. Met name de vriendelijkheid van de medewerkers werd veel genoemd, net als het aansluiten op de behoefte van mensen. Zo gaf een respondent het volgende aan:

- *‘Bereidheid tot meedenken/meewerken. Het vertrouwen maakt dat ik zelfstandig heb kunnen omscholen. Ik verwacht binnenkort geheel/gedeeltelijk weer zonder uitkering te kunnen. Dank!’*
- *‘Vond het internetcafé leerzaam om contacten en kennis uit te wisselen.’*

Ook gaf een respondent aan tevreden te zijn over het contact met de consulenten:

- *‘Werk en Inkomen is klantvriendelijk, er is altijd makkelijk via de telefoon of e-mail contact te krijgen met behulpzame consulenten.’*
- *‘Mijn consulent is erg behulpzaam en doet haar uiterste best om het zo goed mogelijk naar mijn richtlijnen te doen.’*
- *‘Alles in het algemeen. Ze luisteren goed en denken met je mee, op alle fronten ook psychisch. Ze nemen je echt serieus.’*

Een aantal respondenten gaf aan dat er begrip was voor de situatie:

- *‘Ze houden rekening met mensen die ziek zijn.’*
- *‘De afdeling Werk & Inkomen doet zijn best mensen te helpen voor hun toekomst.’*

Vervolgens is klanten gevraagd één punt aan te geven dat de afdeling Werk & Inkomen zou moeten verbeteren. Ook hier konden klanten kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten.

Tabel 2 Verdeling punten die volgens klanten verbeterd moeten worden

	Uw afdeling Werk & Inkomen 2018	Referentiegroep
Rekening houden met de situatie klant	29%	29%
Minder wisselingen klantmanagers	24%	21%
Informatie rechten/mogelijkheden	14%	14%
Telefonische bereikbaarheid	11%	17%
Beter/sneller reageren op vragen	11%	10%

Het verbeterpunt dat door de klanten van uw afdeling Werk & Inkomen het meest wordt genoemd betreft het 'rekening houden met de situatie van de klant' en 'minder wisselingen bij de klantmanagers'. In de open antwoorden met toelichtingen wordt met name aangestipt dat klanten zich niet in een fijne situatie bevinden en dat dit gevoel versterkt kan worden wanneer een consulent de klant, in de ervaring van de klant, onprettig behandelt:

- *'In een uitkeringssituatie zitten is geen pretje, als je werkconsulent je dan behandelt als een kleuter en fraudeur dan lijkt me dat een klantvriendelijkheidstraining geen overbodige luxe is.'*

Ook geven respondenten aan dat de informatievoorziening beter zou kunnen. Zo zegt een respondent het volgende hierover:

- *'Via via hoorde ik van een ziektekostenverzekering via de gemeente, daar ben ik nu bij aangesloten. Via de gemeente hoorde ik hier niets over.'*
- *'Het lijkt af en toe op wisselen van schoenen. Onbegrijpelijk dat mensen ZO kort op een post zitten.'*
- *'Ik zou graag als een volwassene behandeld willen worden, en niet als kleuter.'*
- *'De informatie begrijpelijker, eerder en wat je rechten en plichten zijn uitgelegd in een taal die ik kan begrijpen.'*
- *'Dat ik bij vragen die ik stel niet naar drie personen word verwezen. Ik wil ook echt antwoorden waar ik wat aan heb.'*

Ook gaven meerdere mensen aan niet tevreden te zijn over de bereikbaarheid van de consulent waarbij er in hun ervaring soms ook sprake was van onprofessioneel gedrag:

- *'Tweemaal hing een medewerker de telefoon op als ze hoorde dat wij niet goed Nederlands konden spreken.'*

Doordat er veel wisselingen plaatsvinden ervaren klanten dat ze hun verhaal telkens opnieuw moeten vertellen als vervelend. De organisatie wordt hierdoor door sommige klanten als rommelig omschreven:

- *'Hoe goed ze ook hun best doen, het blijft erg rommelig in de organisatie.'*
- *'Ontzettend jammer dat we zo vaak van consulent wisselen. Je bouwt geen band op. Soms moet ik drie dagen achtereen voicemail van de consulent inspreken voordat er gereageerd wordt.'*

Bijlage 1
Onderzoeksverantwoording en respons

Doorgaans is de respons bij een belevingsonderzoek onder klanten algemene bijstand lager dan bij andere doelgroepen. Dit heeft deels te maken met het gegeven dat de klanten een afhankelijkheidsrelatie hebben met de gemeente. Daardoor kunnen zij zich belemmerd voelen vrijuit hun mening te geven. Daarnaast is het aandeel laaggeletterden binnen deze doelgroep groter dan het Nederlands gemiddelde, wat de respons negatief kan beïnvloeden. Waar bij andere doelgroepen de respons soms 35% bedraagt, leert de ervaring dat de respons bij belevingsonderzoeken onder klanten algemene bijstand doorgaans rond de 20%-25% ligt.

De afdeling Werk & Inkomen van uw gemeenten heeft alle klanten van de afdeling Werk & Inkomen de vragenlijst toegestuurd. Om de respons te stimuleren heeft de gemeente tijdens de invulperiode een rappelbrief verstuurd. Uiteindelijk hebben 606 van de 2.724 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is de respons 22%. Voor een belevingsonderzoek onder klanten algemene bijstand is dit een degelijke respons.

Tabel 3 Respons

	Uw afdeling Werk & Inkomen 2018	Uw afdeling Werk & Inkomen vorige meting	Referentiegroep
Respons N	606	649	6.316

<u>Kenmerken respondenten in uw gemeenten ten opzichte van referentiegroep</u>
Hier volgt een overzicht van enkele kenmerken van de respondenten in uw gemeenten in vergelijking met de respondenten uit de referentiegroep.

Tabel 4 Re-integratietraject

	Uw afdeling Werk & Inkomen 2018	Uw afdeling Werk & Inkomen vorige meting	Referentiegroep
Nee	71%	79%	76%
Ja, ik volg nu een re-integratietraject	19%	11%	15%
Ja, ik heb in de afgelopen 12 maanden een traject afgerond	10%	10%	9%

Tabel 5 Leeftijd respondenten

	Uw afdeling Werk & Inkomen 2018	Uw afdeling Werk & Inkomen vorige meting
18-26	4%	6%
27-40	14%	18%
41-50	21%	24%
51-60	38%	37%
61-64	18%	15%
65 jaar en ouder	4%	1%

Trendcijfers eigen gemeenten

	Afd. W&I 2018	Afd. W&I vorige meting	L-V 2018	L-V vorige meting	Voorschoten 2018	Voorschoten vorige meting	Wassenaar 2018	Wassenaar vorige meting
De dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel gemiddelde	7,4	7,0	7,4	7,1	7,5	6,8	7,5	6,8
De balie, de bereikbaarheid en de informatievoorziening gemiddelde	7,6	7,1	7,7	7,2	7,1	6,9	7,6	6,9
De manier waarop de medewerkers van de balie/receptie van Werk en Inkomen met u omgaan gemiddelde	7,7	7,4	7,7	7,5	7,5	7,5	7,6	7,1
De wachttijden bij de balie/receptie gemiddelde	7,5	7,2	7,5	7,3	7,4	7,3	7,5	6,8
De telefonische bereikbaarheid van Werk en Inkomen gemiddelde	7,3	7,5	7,2	7,6	7,4	7,5	7,3	7,1
De openingstijden van Werk en Inkomen gemiddelde	7,7	6,7	7,7	6,8	7,7	6,5	7,7	6,3
De wachttijd voor een afspraak met de bijstandsconsulent/ klantmanager gemiddelde	7,3	6,9	7,3	7,7	7,6	5,0	7,3	4,8
De reisafstand naar Werk en Inkomen gemiddelde	6,8	7,0	7,3	7,0	5,9	6,9	5,6	6,7
De bereikbaarheid van Werk en Inkomen met het openbaar vervoer gemiddelde	6,6	6,9	6,9	7,6	6,7	5,4	5,7	4,9
De duidelijkheid van de in te vullen formulieren, de brieven, beschikkingen, enzovoorts gemiddelde	7,3	6,9	7,3	7,0	7,2	6,8	7,2	6,6
De informatie over uw rechten en plichten gemiddelde	7,0	6,7	7,0	6,8	7,2	6,3	7,0	6,5
De informatie over andere gemeentelijke regelingen gemiddelde	6,7	6,1	6,7	6,3	6,9	5,7	6,8	5,7
De informatievoorziening via internet of e-mail gemiddelde	7,0	6,3	7,0	6,6	7,0	5,7	7,0	6,0
De snelheid waarmee op uw vragen wordt gereageerd gemiddelde	7,0	6,5	7,0	6,7	7,0	5,9	7,0	6,2

	Afd. W&I 2018	Afd. W&I vorige meting	L-V 2018	L-V vorige meting	Voorschoten 2018	Voorschoten vorige meting	Wassenaar 2018	Wassenaar vorige meting
De tijd tussen het intakegesprek en de ontvangst van de beschikking (het besluit)? gemiddelde	7,3	6,7	7,3	6,7	7,4	6,5	7,4	6,7
De tijd tussen het intakegesprek en de eerste betaling gemiddelde	7,3	6,8	7,3	6,9	7,4	6,9	7,4	6,4
Via internet/ e-mail? gemiddelde	6,8	6,1	6,8	6,3	6,7	5,4	6,7	5,6
Via het KCC (Klant contact center)? gemiddelde	6,3	6,1	6,2	6,3	6,5	5,3	6,6	5,7
Via uw klantmanager/ consulent? gemiddelde	6,8	6,5	6,8	6,6	6,8	5,8	6,9	6,3

	Afd. W&I 2018	Afd. W&I vorige meting	L-V 2018	L-V vorige meting	Voorschoten 2018	Voorschoten vorige meting	Wassenaar 2018	Wassenaar vorige meting
De dienstverlening door de klantmanagers/consulenten gemiddelde	7,3	6,7	7,2	6,8	7,3	6,4	7,4	6,4
wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen (Helemaal)eens	58%	59%	56%	59%	60%	63%	64%	58%
hebben vooroordelen over wat ik kan (Helemaal)eens	49%	48%	49%	51%	40%	40%	57%	42%
hebben vooroordelen over wat ik wil (Helemaal)eens	48%	45%	48%	48%	38%	37%	57%	42%
werken over het algemeen snel en efficiënt (Helemaal)eens	79%	74%	76%	76%	85%	68%	83%	75%
houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met mij (Helemaal)eens	84%	85%	83%	85%	81%	83%	90%	87%

hebben voldoende kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden (Helemaal)eens	75%	71%	73%	72%	78%	68%	80%	67%
besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting (Helemaal)eens	78%	71%	76%	74%	82%	62%	83%	64%
doen hun uiterste best om mij zo goed mogelijk te helpen (Helemaal)eens	81%	75%	79%	76%	86%	71%	81%	72%
houden rekening met wat ik kan (Helemaal)eens	78%	72%	77%	72%	81%	74%	80%	70%
houden rekening met wat ik wil (Helemaal)eens	76%	69%	74%	70%	80%	67%	82%	65%
respecteren mijn privacy (Helemaal)eens	89%	84%	88%	84%	92%	85%	92%	79%

	Afd. W&I 2018	Afd. W&I vorige meting	L-V 2018	L-V vorige meting	Voorschoten 2018	Voorschoten vorige meting	Wassenaar 2018	Wassenaar vorige meting
Volgt u op dit moment een traject of heeft u de afgelopen 12 maanden een traject afgerond? Nee	71%	79%	72%	78%	72%	76%	67%	88%
Volgt u op dit moment een traject of heeft u de afgelopen 12 maanden een traject afgerond? Ja, ik volg nu een re-integratietraject	19%	11%	18%	12%	15%	12%	26%	7%
Volgt u op dit moment een traject of heeft u de afgelopen 12 maanden een traject afgerond? Ja, ik heb in de afgelopen 12 maanden een traject afgerond	10%	10%	10%	11%	14%	12%	7%	6%

De dienstverlening tijdens het traject gemiddelde	7,2	6,5	7,1	6,6	7,0	7,0	7,6	5,2
De snelheid waarmee het traject is gestart gemiddelde	7,3	6,7	7,3	6,8	7,2	6,5	7,5	5,9
De aansluiting van het traject op uw persoonlijke omstandigheden gemiddelde	6,8	6,4	6,7	6,5	6,3	6,2	7,2	6,4
De aandacht die de begeleider van het traject voor u heeft gemiddelde	7,1	6,5	7,1	6,6	7,0	6,4	7,4	5,7
De afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders gemiddelde	6,6	6,0	6,6	6,1	6,4	5,3	6,9	5,6
Het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject (Bijv. heeft u iets geleerd? Heeft u een baan gevonden? Enz.) gemiddelde	6,3	5,8	6,2	5,8	6,5	6,4	6,5	5,0
Het traject past goed bij wat ik kan (Helemaal)eens	76%	69%	76%	68%	62%	78%	84%	64%
Het traject past goed bij wat ik wil (Helemaal)eens	70%	59%	70%	57%	53%	78%	79%	43%
Het traject is zwaar om te volgen (Helemaal)eens	35%	30%	29%	32%	53%	29%	42%	17%
Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan (Helemaal)eens	61%	51%	58%	49%	75%	61%	61%	50%

Tijdens het traject kan/kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht (Helemaal)eens	78%	72%	77%	74%	78%	67%	81%	67%
Ik heb zelf kunnen kiezen voor een bepaald re-integratiebedrijf/ voor een bepaald traject (Helemaal)eens	50%	45%	43%	39%	56%	56%	69%	70%

Meest genoemde punten die goed zijn:	Afd. W&I 2018	Afd. W&I vorige meting	L-V 2018	L-V vorige meting	Voorschoten 2018	Voorschoten vorige meting	Wassenaar 2018	Wassenaar vorige meting
Klantvriendelijkheid/ behulpzaamheid	22%	30%	23%	32%	23%	28%	21%	24%
Aandacht medewerkers	8%	10%	10%	10%	10%	7%	3%	10%
Informatievoorziening	8%	9%	9%	9%	9%	11%	4%	7%
Mijn klantmanager/consulent	19%	15%	19%	15%	15%	20%	19%	13%
Dat er een vangnet is	9%	10%	8%	11%	13%	11%	9%	9%
Begeleiding/ondersteuning	10%	9%	10%	10%	5%	7%	13%	5%
Stiptheid uitbetaling uitkering	32%	36%	34%	35%	28%	44%	24%	36%
Alles in het algemeen	27%	21%	27%	22%	28%	19%	29%	20%
Anders	6%	6%	7%	5%	3%	6%	8%	6%

Meest genoemde punten die beter moeten	Afd. W&I 2018	Afd. W&I vorige meting	L-V 2018	L-V vorige meting	Voorschoten 2018	Voorschoten vorige meting	Wassenaar 2018	Wassenaar vorige meting
Telefonische bereikbaarheid (tijden waarop gebeld kan worden)	11%	21%	12%	20%	11%	22%	7%	22%
Meer begrip/respect van de medewerkers	9%	14%	11%	15%	9%	15%	5%	7%
Meer tijd voor u nemen	7%	7%	8%	8%	4%	8%	6%	1%
Beter/sneller reageren op vragen	11%	15%	11%	15%	8%	17%	12%	11%

Minder wisselingen klantmanagers/consulenten	24%	23%	23%	22%	32%	28%	24%	19%
Begeleiding naar werk	8%	13%	7%	13%	9%	12%	8%	12%
Informatie rechten/mogelijkheden	14%	16%	15%	15%	6%	22%	14%	16%
Rekening houden met uw situatie	29%	32%	33%	33%	16%	26%	24%	32%
Anders	12%	10%	11%	10%	13%	13%	12%	9%

Bijlage 2
Kengetallen ZHC

Tabel 6 Kengetallen gemeenten Zuid-Holland Centraal

	Afd. W&I	Voorschoten	Wassenaar	Leidschendam-Voorburg	Lansingerland	Pijnacker-Nootdorp	Zoetermeer	ZHC	Referentiegroep
De dienstverlening van Werk en Inkomen als geheel gemiddelde	7,4	7,5	7,5	7,4	6,8	6,7	6,9	7,1	7,3
De balie, de bereikbaarheid en de informatievoorziening gemiddelde	7,6	7,1	7,6	7,7	7,4	7,1	7,2	7,4	7,6
De manier waarop de medewerkers van de balie/receptie van Werk en Inkomen met u omgaan gemiddelde	7,7	7,5	7,6	7,7	7,6	7,1	7,6	7,6	7,9
De wachttijden bij de balie/receptie gemiddelde	7,5	7,4	7,5	7,5	7,4	7,2	7,3	7,4	7,6
De telefonische bereikbaarheid van Werk en Inkomen gemiddelde	7,3	7,4	7,3	7,2	6,3	6,9	6,6	6,9	7,0
De openingstijden van Werk en Inkomen gemiddelde	7,7	7,7	7,7	7,7	6,7	7,1	7,4	7,5	7,6
De wachttijd voor een afspraak met de bijstandsconsulent/ klantmanager gemiddelde	7,3	7,6	7,3	7,3	6,9	6,3	7,0	7,1	7,3
De reisafstand naar Werk en Inkomen gemiddelde	6,8	5,9	5,6	7,3	7,3	6,8	7,6	7,2	7,5
De bereikbaarheid van Werk en Inkomen met het openbaar vervoer gemiddelde	6,6	6,7	5,7	6,9	6,5	5,4	7,7	7,1	7,5
De duidelijkheid van de in te vullen formulieren, de brieven, beschikkingen, enzovoorts gemiddelde	7,3	7,2	7,2	7,3	6,9	6,3	6,8	7,0	7,1
De informatie over uw rechten en plichten gemiddelde	7,0	7,2	7,0	7,0	6,8	6,3	6,5	6,7	7,0
De informatie over andere gemeentelijke regelingen gemiddelde	6,7	6,9	6,8	6,7	6,2	5,4	6,1	6,4	6,5
De informatievoorziening via internet of e-mail gemiddelde	7,0	7,0	7,0	7,0	6,9	5,8	6,5	6,7	6,9
De snelheid waarmee op uw vragen wordt gereageerd gemiddelde	7,0	7,0	7,0	7,0	6,7	5,6	6,5	6,7	6,9

	Afd. W&I	Voorschoten	Wassenaar	Leidschendam-Voorburg	Lansingerland	Pijnacker-Nootdorp	Zoetermeer	ZHC	Referentiegroep
Wanneer heeft u uw intakegesprek/poortgesprek gehad met Werk en Inkomen? Minder dan 6 maanden geleden	33%	27%	35%	33%	40%	30%	43%	38%	30%
Wanneer heeft u uw intakegesprek/poortgesprek gehad met Werk en Inkomen? 6 maanden tot 1 jaar geleden	27%	17%	33%	28%	17%	32%	25%	25%	25%
Wanneer heeft u uw intakegesprek/poortgesprek gehad met Werk en Inkomen? Langer dan een jaar geleden	40%	56%	32%	39%	43%	39%	33%	37%	45%

	Afd. W&I	Voorschoten	Wassenaar	Leidschendam-Voorburg	Lansingerland	Pijnacker-Nootdorp	Zoetermeer	ZHC	Referentiegroep
Tijdens het intakegesprek zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd (Helemaal)eens	84%	88%	92%	81%	86%	74%	70%	78%	81%
Tijdens het intakegesprek zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd (Helemaal)eens	92%	91%	97%	91%	87%	79%	81%	86%	88%
Door het intakegesprek kreeg ik een duidelijk beeld wat mij te wachten stond (Helemaal)eens	86%	88%	91%	84%	78%	68%	76%	80%	81%
Tijdens het intakegesprek kon ik goed al mijn vragen stellen (Helemaal)eens	92%	91%	95%	92%	85%	82%	81%	86%	87%

	Afd. W&I	Voorschoten	Wassenaar	Leidschendam-Voorburg	Lansingerland	Pijnacker-Nootdorp	Zoetermeer	ZHC	Referentiegroep
De tijd tussen het intakegesprek en de ontvangst van de beschikking (het besluit)? gemiddelde	7,3	7,4	7,4	7,3	6,7	6,1	6,6	6,9	-
De tijd tussen het intakegesprek en de eerste betaling gemiddelde	7,3	7,4	7,4	7,3	6,5	5,2	6,5	6,8	-
Via internet/ e-mail? gemiddelde	6,8	6,7	6,7	6,8	6,5	5,5	6,3	6,5	-
Via het KCC (Klant contact center)? gemiddelde	6,3	6,5	6,6	6,2	5,8	5,1	6,1	6,1	-
Via uw klantmanager/ consulent? gemiddelde	6,8	6,8	6,9	6,8	6,2	6,1	6,4	6,5	-

	Afd. W&I	Voorschoten	Wassenaar	Leidschendam-Voorburg	Lansingerland	Pijnacker-Nootdorp	Zoetermeer	ZHC	Referentiegroep
De dienstverlening door de klantmanagers/consulenten gemiddelde	7,3	7,3	7,4	7,2	6,7	6,4	6,8	7,0	7,3
wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen (Helemaal)eens	58%	60%	64%	56%	72%	35%	68%	62%	54%
hebben vooroordelen over wat ik kan (Helemaal)eens	49%	40%	57%	49%	62%	38%	52%	51%	-
hebben vooroordelen over wat ik wil (Helemaal)eens	48%	38%	57%	48%	56%	33%	49%	48%	-
werken over het algemeen snel en efficiënt (Helemaal)eens	79%	85%	83%	76%	71%	56%	71%	74%	79%
houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met mij (Helemaal)eens	84%	81%	90%	83%	82%	72%	81%	82%	87%
hebben voldoende kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden (Helemaal)eens	75%	78%	80%	73%	65%	57%	70%	71%	76%
besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting (Helemaal)eens	78%	82%	83%	76%	69%	60%	71%	73%	78%
doen hun uiterste best om mij zo goed mogelijk te helpen (Helemaal)eens	81%	86%	81%	79%	67%	55%	73%	75%	82%
houden rekening met wat ik kan (Helemaal)eens	78%	81%	80%	77%	72%	60%	72%	74%	-
houden rekening met wat ik wil (Helemaal)eens	76%	80%	82%	74%	63%	58%	70%	72%	-
respecteren mijn privacy (Helemaal)eens	89%	92%	92%	88%	81%	78%	83%	85%	87%

	Afd. W&I	Voorschoten	Wassenaar	Leidschendam-Voorburg	Lansingerland	Pijnacker-Nootdorp	Zoetermeer	ZHC	Referentiegroep
Volgt u op dit moment een traject of heeft u de afgelopen 12 maanden een traject afgerond? Nee	71%	72%	67%	72%	71%	70%	72%	71%	76%
Volgt u op dit moment een traject of heeft u de afgelopen 12 maanden een traject afgerond? Ja, ik volg nu een re-integratietraject	19%	15%	26%	18%	16%	17%	16%	18%	15%
Volgt u op dit moment een traject of heeft u de afgelopen 12 maanden een traject afgerond? Ja, ik heb in de afgelopen 12 maanden een traject afgerond	10%	14%	7%	10%	14%	13%	12%	11%	9%
De dienstverlening tijdens het traject gemiddelde	7,2	7,0	7,6	7,1	6,9	6,3	6,5	6,8	6,9
De snelheid waarmee het traject is gestart gemiddelde	7,3	7,2	7,5	7,3	6,8	5,8	6,9	7,0	7,0
De aansluiting van het traject op uw persoonlijke omstandigheden gemiddelde	6,8	6,3	7,2	6,7	6,4	5,8	6,1	6,4	6,6
De aandacht die de begeleider van het traject voor u heeft gemiddelde	7,1	7,0	7,4	7,1	6,6	6,4	6,3	6,7	7,0
De afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders gemiddelde	6,6	6,4	6,9	6,6	6,3	6,2	6,1	6,3	6,6
Het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject (Bijv. heeft u iets geleerd? Heeft u een baan gevonden? Enz.) gemiddelde	6,3	6,5	6,5	6,2	6,4	5,8	5,9	6,1	6,1
Het traject past goed bij wat ik kan (Helemaal)eens	76%	62%	84%	76%	63%	72%	68%	71%	71%
Het traject past goed bij wat ik wil (Helemaal)eens	70%	53%	79%	70%	53%	61%	62%	65%	65%
Het traject is zwaar om te volgen (Helemaal)eens	35%	53%	42%	29%	34%	19%	41%	37%	36%
Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan (Helemaal)eens	61%	75%	61%	58%	61%	58%	46%	54%	58%
Tijdens het traject kan/kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht (Helemaal)eens	78%	78%	81%	77%	83%	84%	78%	79%	83%
Ik heb zelf kunnen kiezen voor een bepaald re-integratiebedrijf/ voor een bepaald traject (Helemaal)eens	50%	56%	69%	43%	42%	47%	44%	47%	53%

	Afd. W&I	Voorschoten	Wassenaar	Leidschendam-Voorburg	Lansingerland	Pijnacker-Nootdorp	Zoetermeer	ZHC	Referentiegroep
Wat is uw leeftijd? 18-26	4%	4%	7%	4%	6%	5%	7%	6%	6%
Wat is uw leeftijd? 27-40	14%	15%	16%	14%	20%	21%	17%	16%	23%
Wat is uw leeftijd? 41-50	21%	20%	20%	22%	21%	31%	19%	21%	21%
Wat is uw leeftijd? 51-60	38%	38%	36%	38%	34%	33%	33%	35%	29%
Wat is uw leeftijd? 61-64	18%	16%	18%	18%	19%	7%	20%	19%	18%
Wat is uw leeftijd? 65 jaar en ouder	4%	6%	3%	4%	2%	3%	3%	3%	3%
Heeft u een betaalde parttimebaan? Ja	11%	19%	10%	10%	19%	20%	10%	12%	13%
Heeft u een betaalde parttimebaan? Nee	89%	81%	90%	90%	81%	80%	90%	88%	87%
Hoe makkelijk denkt u een betaalde parttimebaan te kunnen vinden? Snel zelf vinden	11%	12%	10%	11%	8%	7%	9%	10%	9%
Hoe makkelijk denkt u een betaalde parttimebaan te kunnen vinden? Met ondersteuning snel vinden	13%	18%	11%	13%	16%	24%	16%	15%	14%
Hoe makkelijk denkt u een betaalde parttimebaan te kunnen vinden? Niet snel vinden	20%	18%	22%	20%	23%	34%	21%	21%	18%
Hoe makkelijk denkt u een betaalde parttimebaan te kunnen vinden? Geen kans op	56%	52%	57%	56%	52%	34%	54%	54%	57%
Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen zodat u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering? Snel zelf vinden	10%	10%	12%	9%	15%	15%	11%	11%	11%
Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen zodat u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering? Met ondersteuning snel vinden	15%	17%	11%	15%	20%	15%	16%	16%	15%
Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen zodat u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering? Niet snel vinden	23%	31%	23%	22%	23%	30%	24%	24%	19%
Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen zodat u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering? Geen kans op	53%	41%	55%	54%	42%	41%	49%	50%	55%
Heeft u thuis een tablet of computer met internetaansluiting? Ja	76%	78%	84%	74%	79%	84%	78%	78%	78%
Heeft u thuis een tablet of computer met internetaansluiting? Nee	24%	22%	16%	26%	21%	16%	22%	22%	22%

	Afd. W&I	Voorschoten	Wassenaar	Leidschendam-Voorburg	Lansingerland	Pijnacker-Nootdorp	Zoetermeer	ZHC	Referentiegroep
Klantvriendelijkheid/ behulpzaamheid	22%	23%	21%	23%	25%	19%	25%	23%	28%
Aandacht medewerkers	8%	10%	3%	10%	12%	11%	8%	8%	9%
Informatievoorziening	8%	9%	4%	9%	9%	10%	8%	8%	8%
Mijn klantmanager/consulent	19%	15%	19%	19%	15%	14%	25%	21%	21%
Dat er een vangnet is	9%	13%	9%	8%	13%	16%	14%	12%	11%
Begeleiding/ondersteuning	10%	5%	13%	10%	7%	8%	11%	10%	9%
Stiptheid uitbetaling uitkering	32%	28%	24%	34%	35%	21%	30%	31%	31%
Alles in het algemeen	27%	28%	29%	27%	20%	13%	18%	22%	23%
Anders	6%	3%	8%	7%	6%	8%	7%	7%	5%

	Afd. W&I	Voorschoten	Wassenaar	Leidschendam-Voorburg	Lansingerland	Pijnacker-Nootdorp	Zoetermeer	ZHC	Referentiegroep
Telefonische bereikbaarheid (tijden waarop gebeld kan worden)	11%	11%	7%	12%	26%	8%	19%	15%	17%
Meer begrip/respect van de medewerkers	9%	9%	5%	11%	15%	16%	14%	12%	10%
Meer tijd voor u nemen	7%	4%	6%	8%	10%	10%	9%	8%	7%
Beter/sneller reageren op vragen	11%	8%	12%	11%	14%	13%	14%	12%	10%
Minder wisselingen klantmanagers/consulenten	24%	32%	24%	23%	27%	8%	34%	28%	21%
Begeleiding naar werk	8%	9%	8%	7%	10%	10%	10%	9%	9%
Informatie rechten/mogelijkheden	14%	6%	14%	15%	11%	13%	18%	15%	14%
Rekening houden met uw situatie	29%	16%	24%	33%	29%	25%	34%	31%	29%
Anders	12%	13%	12%	11%	8%	11%	8%	10%	11%

BMC | onderzoek

TELEFOON
070 - 310 3800
E-MAIL
info@bmconderzoek.nl
WEBSITE
www.bmconderzoek.nl