

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK
AFDELING SOCIALE ZAKEN
GEMEENTE KRIMPENERWAARD

Klanttevredenheidsonderzoek afdeling Sociale Zaken gemeente Krimpenerwaard

Colofon

Opdrachtgever
Gemeente Krimpenerwaard

Datum
Februari 2019

Auteurs
Tessa Schoot Uiterkamp
Michelle Ellens

KWIZ
Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave
Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. Het overnemen van cijfers en / of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en / of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ.

Inhoudsopgave

Inleiding 3
Conclusie 5
1. Dienstverlening afdeling Sociale Zaken 7
2. Informatievoorziening afdeling Sociale Zaken 9
3. Contactpersonen 11
4. Aanvraagprocedure uitkering en regelingen 14
5. Werk en re-integratie 16
6. Algemene vragen en tips 18
Bijlage 1. Vragenlijst 20
Bijlage 2. Thema's groepsgesprek 28

Inleiding

De gemeente Krimpenerwaard heeft in 2018 een Strategisch communicatieplan Sociale Zaken 2018-2021 opgesteld, met als titel: “Ken je cliënt”. In het plan wordt de route beschreven naar een verbetering van de dienstverlening en communicatie. Dit naar aanleiding van signalen van onvrede vanuit de Cliëntenraad en de medewerkers over het proces van de dienstverlening. Een van de indicatoren die in het communicatieplan is genoemd is het verbeteren van de klanttevredenheid op bejegening, duidelijkheid en toegang/ vindbaarheid.

Daarnaast heeft de gemeente de klantreis geanalyseerd van het aanvragen van een levensonderhoud regeling bij Sociale Zaken. De verbeterpunten die daarbij naar voren kwamen hebben betrekking op het aanvragen van een uitkering of regelingen, de website, het taalgebruik en bejegening van de klant.

De klantreis en het communicatieplan geven de gemeente handvatten om verbeteringen binnen de afdeling Sociale Zaken door te voeren. Om te kunnen meten of de verbeteringen ook tot beter resultaat en hogere klanttevredenheid leiden wil de gemeente weten hoe klanten op dit moment de dienstverlening beoordelen. De gemeente heeft KWIZ gevraagd om het klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren onder cliënten van de afdeling sociale zaken. De centrale onderzoeksvraag luidt: Wat vinden de klanten van de dienstverlening van de afdeling Sociale Zaken en waar liggen mogelijk nog verbeterpunten?

Het huidige onderzoek wordt beschouwd als een nulmeting. Een een-meting in de toekomst (bijvoorbeeld na 1 of 2 jaar) kan de gemeente inzicht geven in het effect van de acties en verbeteringen die zij gaat uitvoeren; leidt dat tot een hogere klanttevredenheid?

Opzet van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen:

1. Een schriftelijke enquête;
2. Een groepsgesprek.

De doelgroep bestaat uit 1.195 inwoners van de gemeente die in 2017 of 2018 contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken omdat ze een bijstandsuitkering hebben aangevraagd, een of meerdere minimaregelingen hebben aangevraagd, in een traject voor Schulddienstverlening (SDV) zaten en/ of een re-integratietraject volgden.

Schriftelijke enquête

In november 2018 hebben alle 1.195 inwoners die tot de doelgroep behoren een aankondiging van het onderzoek gekregen in de vorm van een folder. Dit met het doel om een zo hoog mogelijke respons te genereren. Enkele dagen daarna hebben zij de schriftelijke enquête gekregen (1 per huishouden). De vragenlijst kon ook online worden ingevuld. Enkele dagen na het versturen van de enquête is een herinneringsbrief verstuurd met daarin nogmaals het verzoek om mee te doen aan het onderzoek, indien men dat nog niet had gedaan.

In de vragenlijst komen verschillende thema’s aan bod, zoals de dienstverlening, informatievoorziening en contactpersonen van de afdeling sociale zaken. Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten aangeven of ze deel wilden nemen aan het groepsgesprek.

Respons

235 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld (205 via de papieren vragenlijst, 30 via de online vragenlijst). Dat is 20 procent van de doelgroep van 1.195 huishoudens. Dit is voldoende (bij een betrouwbaarheidsniveau van 90 procent) om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen. Gemiddeld is de respons bij klanttevredenheidsonderzoeken onder deze doelgroep 25 procent bij andere onderzoeken die zijn uitgevoerd door KWIZ.

Groepsgesprek

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten aangeven of ze wilden deelnemen aan het groepsgesprek, waarin verder zou worden gepraat over hun ervaringen met de afdeling Sociale Zaken. Het groepsgesprek geeft meer (kwalitatieve) verdieping aan het onderzoek; het zorgt voor het ‘verhaal achter de cijfers’ en geeft een completer beeld dan wanneer alleen een cijfermatige analyse (uitkomsten van de vragenlijst) tot het onderzoek zou behoren.

44 respondenten gaven aan dat ze mee wilden doen aan het groepsgesprek. Deze zijn allen door de gemeente benaderd en acht respondenten zijn bereid gevonden om daadwerkelijk deel te namen. In januari 2019 is een groepsgesprek gevoerd met deze acht cliënten van de afdeling Sociale Zaken. Twee cliënten zijn ook lid van de Cliëntenraad; een van hen kwam uit hoofde van de Cliëntenraad, de ander nam op persoonlijke titel deel aan het gesprek. Tijdens het gesprek is ingegaan op drie thema’s: informatievoorziening, contact met de klantmanager, en maatwerk. Aan de hand van een aantal stellingen is een discussie gevoerd.

Leeswijzer

Omdat niet iedere vraag door elke respondent is ingevuld geven we bij veel vragen het aandeel per antwoordcategorie weer. Dit is het aantal respondenten dat het antwoord gaf, afgezet tegen alle respondenten die de vraag hebben ingevuld. Daarvoor laten we iedereen die de vraag niet van toepassing vond (en als antwoord ‘gaat niet over mij’ heeft ingevuld) ook buiten beschouwing. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede. Bij de titel van de grafiek of tabel geven we weer hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (N=..). Daarbij tellen de respondenten die de vraag niet van toepassing vonden dus niet mee. Wanneer er meerdere stellingen of vragen in een grafiek worden weergegeven, dan wordt er gekeken naar het laagste aantal respondenten (Nmin=..).

De hoofdstukken volgen de thema’s uit de vragenlijst. De antwoorden die tijdens het groepsgesprek zijn gegeven zijn in de bijbehorende hoofdstukken (waar het thema aan bod komt) verwerkt.

Conclusie

In het onderstaande beantwoorden we de onderzoeksvraag en doen we een aantal aanbevelingen op basis van de uitkomsten. De centrale onderzoeksvraag luidt: wat vinden de klanten van de dienstverlening van de afdeling Sociale Zaken en waar liggen mogelijk nog verbeterpunten?

De contactpersonen worden over het algemeen goed beoordeeld.

Ongeveer 80 procent van de respondenten wordt serieus genomen door zijn contactpersoon en is tevreden over het contact met hem/ haar. De meeste respondenten krijgen een duidelijke uitleg en vinden dat ze vriendelijk worden geholpen. De contactpersonen voor een uitkering en voor werk en re-integratie krijgen gemiddeld een 6,6 en de contactpersonen voor schulddienstverlening worden gemiddeld met een 7,4 beoordeeld.

Opvallend is overigens dat niet altijd bekend is wie de contactpersoon is. Een deel van de respondenten zou graag meer (persoonlijk) contact willen hebben met zijn contactpersoon en verwacht een meer proactieve houding, bijvoorbeeld als het gaat om informatie geven over regelingen waar de cliënt recht op heeft.

Aanbevelingen

Zorg voor voldoende contactmomenten tussen de cliënten en de contactpersonen en pas waar mogelijk maatwerk toe. Het is belangrijk dat de klantmanagers weten naar welke organisaties of afdelingen ze kunnen doorverwijzen om de klant (nog) beter te kunnen helpen. Hetzelfde geldt voor informatie over de regelingen; cliënten willen hier meer informatie over krijgen.

Ruim 60 procent is positief over de informatievoorziening in het algemeen.

Ongeveer twee op de drie respondenten kan makkelijk aan informatie komen en vindt dan ook dat de afdeling Sociale Zaken duidelijke informatie geeft. Tegelijkertijd geeft een aantal respondenten aan dat hij meer informatie had willen hebben en dat de gemeente de bekendheid van de regelingen zou kunnen vergroten.

Ook over het taalgebruik in de informatievoorziening lopen de meningen uiteen; twee derde geeft aan dat het taalgebruik simpel is, maar een deel van de respondenten vindt het taalgebruik te moeilijk en zegt dat er (te) weinig rekening wordt gehouden met laaggeletterden en niet-Nederlandstaligen.

Daarnaast is het belangrijk om de informatie niet alleen online te verstrekken; niet iedereen bezit een computer of weet hoe hij daar mee om moet gaan. Papieren folders, brieven en dergelijke blijven belangrijk om de gehele doelgroep te kunnen bereiken.

Aanbevelingen

Informatie moet (ook) op papier beschikbaar zijn voor cliënten. Het taalgebruik dient simpel te zijn en voor iedereen begrijpelijk. Zorg er daarom voor dat alle communicatie uitingen en teksten in brieven, op aanvraagformulieren en op de website op taalniveau B1 (eenvoudig Nederlands) zijn. Tenslotte kan de bekendheid van de regelingen omhoog; zorg voor voldoende vindplekken van informatie en betrek eventueel ook de doelgroep bij het ontwikkelen van informatiemateriaal; hoe willen en kunnen zij de informatie het beste tot zich nemen?

Niet iedereen is op de hoogte van alle regelingen en weet hoe ze aangevraagd moeten worden.

Niet alle respondenten weten welke regelingen er zijn of van welke regelingen ze gebruik kunnen (of mogen) maken. Een aantal respondenten geeft ook aan dat hij daar graag meer informatie over zou willen hebben (gehad), bijvoorbeeld via een overzicht op papier of op de gemeentelijke website. De informatie die er is, wordt niet altijd goed begrepen.

Aanbevelingen

Betrek cliënten bij het ontwikkelen van het informatiemateriaal en onderzoek waarom informatie niet wordt begrepen. Monitor ook of aanpassingen het gewenste effect hebben; is de bekendheid vergroot?

De aanvraagformulieren voor een uitkering en voor regelingen krijgen een ruime voldoende, maar kunnen niet door iedereen zonder hulp worden ingevuld.

Ruim driekwart van de respondenten vindt de uitleg op de formulieren duidelijk en bijna driekwart noemt het taalgebruik simpel. Toch kan ruim een derde de formulieren niet zonder hulp invullen en kan meer dan een kwart niet zelf alle bewijsstukken verzamelen. Daarnaast vinden respondenten het belangrijk dat ze de mogelijkheid blijven behouden om hun uitkering en regelingen op papier aan kunnen vragen.

Aanbevelingen

Zorg ervoor dat de aanvraagformulieren taalniveau B1 hebben en ga na of mensen (te) vaak dezelfde informatie en bewijsstukken moeten aanleveren; evalueer het aanvraagproces bijvoorbeeld aan de hand van een klantreis. Houd mensen ook op de hoogte van hun aanvraag en schep duidelijke verwachtingen; geef aan wat de doorlooptijd is. Zorg er tenslotte voor dat cliënten weten waar ze hulp kunnen krijgen bij het invullen van de aanvraagformulieren.

Niet iedereen is kent de nieuwsbrieven.

44 procent van de respondenten weet dat er maandelijks een digitale nieuwsbrief uitkomt en 39 procent weet dat tweejaarlijks een papieren nieuwsbrief wordt bezorgd. De papieren nieuwsbrief wordt wel door meer respondenten (de helft) gelezen dan de digitale nieuwsbrief (door een kwart). Tevens worden de papieren nieuwsbrieven vaker als nuttig gezien.

Aanbevelingen

Blijf monitoren of de nieuwsbrieven worden gelezen en of deze als nuttig worden ervaren.

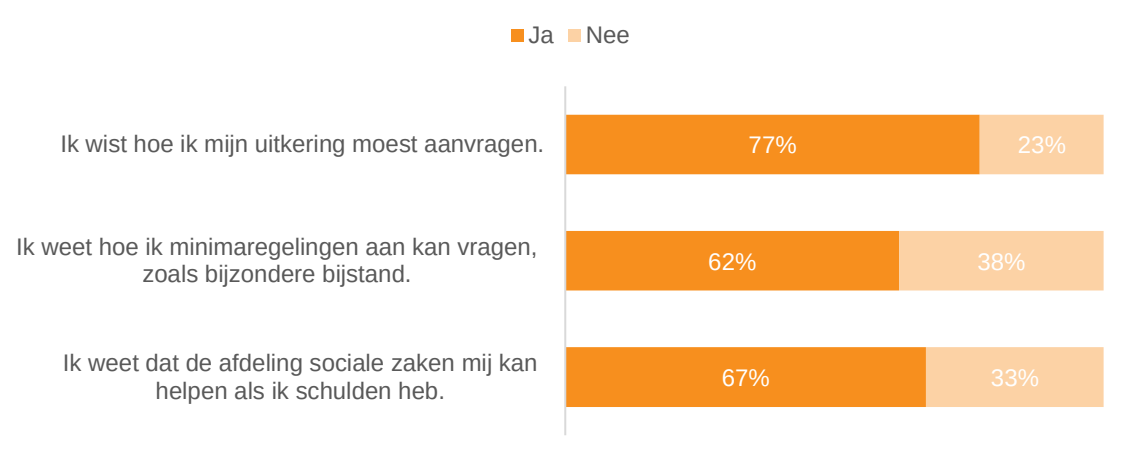
1. Dienstverlening afdeling Sociale Zaken

Ongeveer twee derde weet hoe ze de regelingen en uitkeringen kunnen aanvragen.

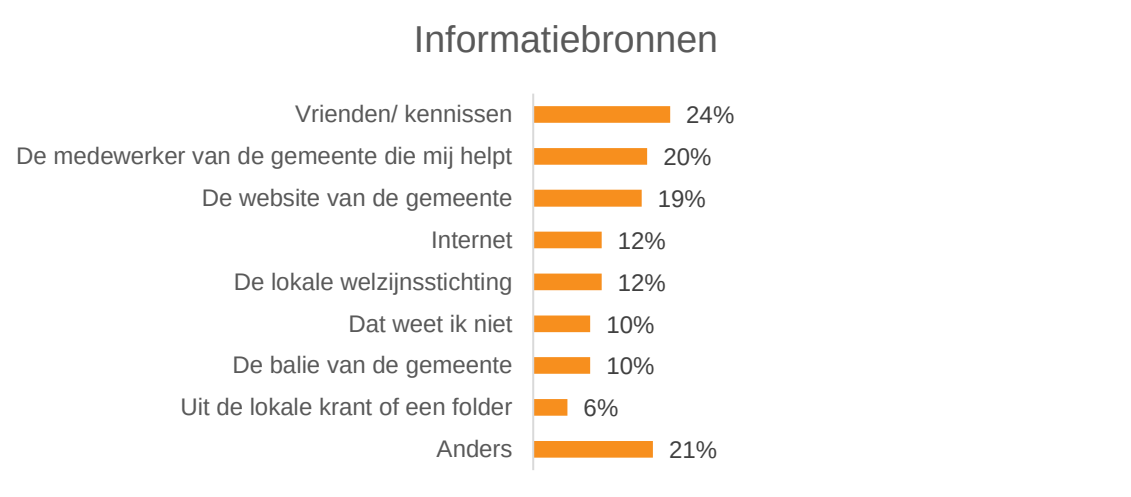
De meeste respondenten (77 procent) wisten hoe ze hun uitkering moesten aanvragen en een kleinere groep van 62 procent weet (ook) hoe ze minimaregelingen aan moet vragen. Ruim een op de drie respondenten weet dus niet hoe dit moet. Tevens zegt een derde niet te weten dat hij bij Sociale Zaken terecht kan voor hulp bij schulden.

Respondenten kennen de dienstverlening van Sociale Zaken met name via vrienden/ kennissen, medewerkers van de gemeente en de gemeentelijke website.

Figuur 1.1.1. Bekend met dienstverlening (Nmin=166)



Figuur 1.1.2. Hoe bent u bekend geraakt met de dienstverlening? (N=235)



De bijzondere bijstand en kwijtschelding zijn de meest bekende regelingen.

Meer dan de helft van de respondenten kent de bijzondere bijstand, kwijtschelding gemeentelijke heffingen en de collectieve zorgverzekering. De vergoeding voor AOW'ers, de verjaardagsbox en het babypakket zijn bij minder dan 10 procent van de respondenten bekend. Een verklaring hiervoor kan zijn dat niet iedereen gebruik kan maken van deze regelingen.

Figuur 1.1.3. Welke regelingen kent u? (N=235)



De dienstverlening krijgt een ruime voldoende, om uiteenlopende redenen.

Gemiddeld geven de respondenten de dienstverlening van de afdeling Sociale Zaken een 6,9 als rapportcijfer. De toelichtingen die daarbij worden gegeven lopen zeer uiteen; sommige cliënten zijn tevreden en worden vriendelijk bejegend terwijl andere aangeven dat ze niet voldoende worden geholpen of dat ze niet weten waar ze allemaal recht op hebben. De meest genoemde antwoorden zijn:

- Ik ben tevreden, de medewerkers zijn vriendelijk en helpen mij (21 respondenten);
- Ik ken niet alle regelingen, ik had ook meer willen horen over de regelingen (5 respondenten);
- Ik ben ontevreden over de communicatie, soms duurt het bijvoorbeeld lang voordat je geholpen wordt (5 respondenten);
- Te veel papierwerk (3 respondenten);
- Het is moeilijk alles te begrijpen als je niet goed Nederlands spreekt (2 respondenten).

Quotes

Hieronder volgt een aantal quotes van de respondenten.

"De medewerkers zijn altijd bereid om te helpen."

"Alles moet via e-mail en als je dat niet hebt is er weinig informatie."

"Altijd goede en duidelijke uitleg, uitleg waar je moet zijn. Vriendelijk en behulpzaam."

"Ik zou willen dat iemand van de gemeente mij verteld had wat mogelijk is."

"Het loket participatie is niet echt toegankelijk, sommige regelingen heb ik uit de krant/website moeten vernemen."

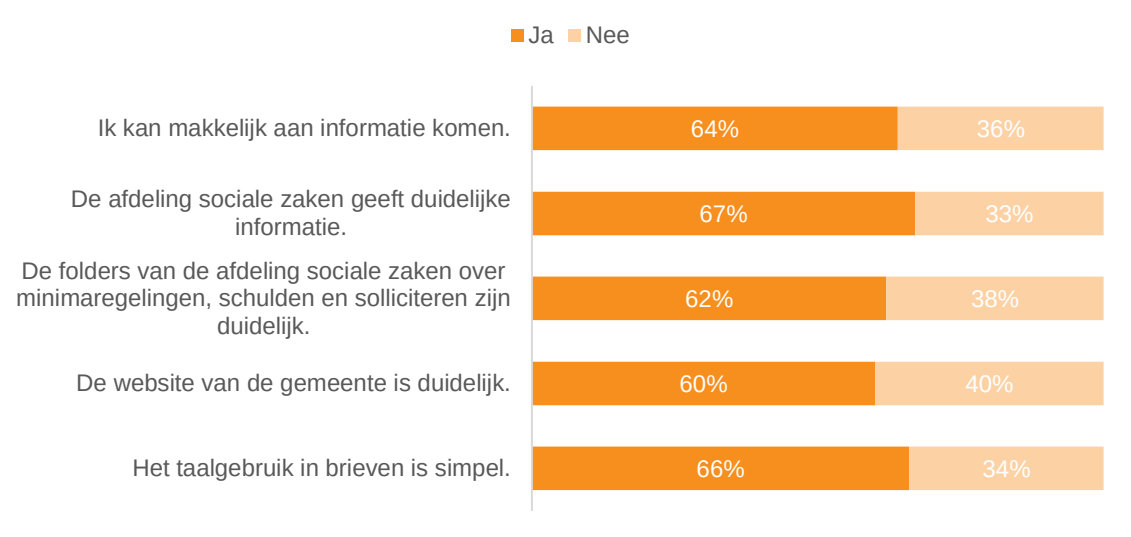
"Ik heb verschillende personen gesproken, de een kan je beter uitleg geven dan de ander."

2. Informatievoorziening afdeling Sociale Zaken

Ruim 60 procent is positief over de informatievoorziening in het algemeen.

64 procent van de respondenten kan makkelijk aan informatie komen en 67 procent vindt dat de afdeling Sociale Zaken duidelijke informatie geeft. Eveneens vindt een meerderheid de folders en de website duidelijk en het taalgebruik in brieven simpel. Toch is er een groep van ongeveer een derde die niet makkelijk informatie kan krijgen of kan vinden en die het taalgebruik in brieven lastig vindt.

Figuur 2.1.1. Stellingen informatievoorziening (Nmin=139)

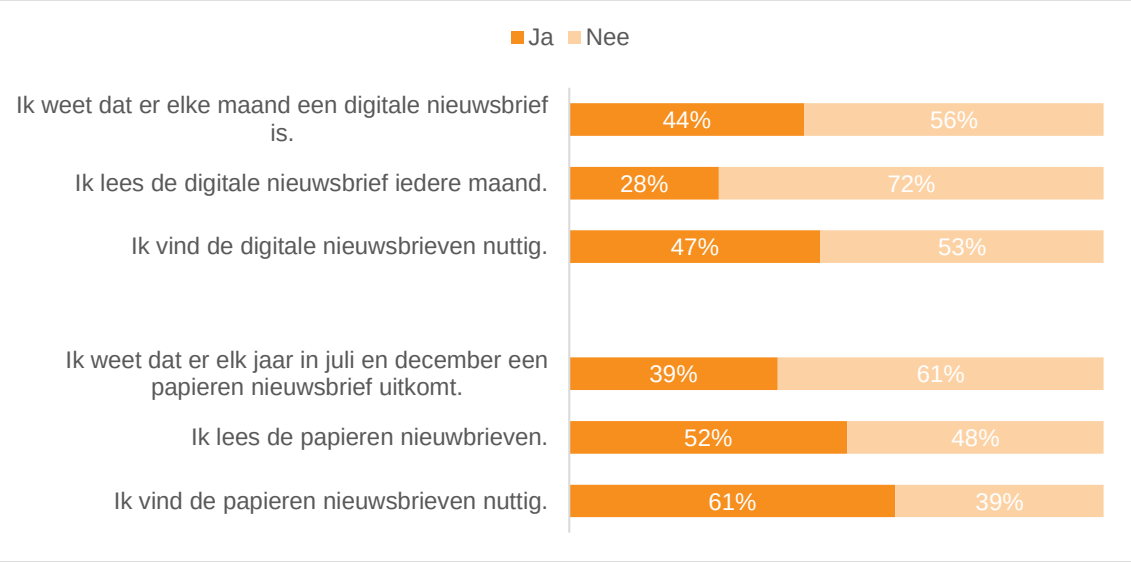


De papieren nieuwsbrieven worden door de helft van de respondenten gelezen. De digitale nieuwsbrieven zijn minder bekend en worden door minder respondenten gelezen.

De papieren nieuwsbrieven worden door meer respondenten gelezen (52 procent) dan de digitale nieuwsbrieven (28 procent)[1]. Ook worden de papieren nieuwsbrieven vaker als nuttig gezien. Opvallend is wel dat meer respondenten weten wanneer de digitale nieuwsbrief uitkomt dan wanneer de papieren nieuwsbrieven uitkomen.

[1] 60 procent van de respondenten leest een nieuwsbrief; alleen de digitale, alleen de papieren of allebei.

Figuur 2.1.2. Stellingen nieuwsbrieven (Nmin= 131)



De informatievoorziening krijgt een voldoende.

Respondenten geven de informatie van de afdeling Sociale Zaken gemiddeld een 6,5. De meest genoemde redenen die daarbij worden gegeven zijn:

- Ik ben niet overal van op de hoogte (7 respondenten);
- Alles/ veel gaat digitaal en dat is voor mij niet geschikt (6 respondenten);
- De informatie is te moeilijk voor laaggeletterden en niet-Nederlandstaligen (5 respondenten);
- De nieuwsbrief is nuttig om te lezen (4 respondenten).

Deelnemers aan het groepsgesprek ervaren het eerste contact als goed maar zijn minder tevreden over de informatievoorziening daarna.

Het eerste contact met het Klant contactcentrum (KCC) is goed en wordt als positief ervaren door de cliënten. Het proces en de informatievoorziening daarna voldoet niet altijd aan de wensen. Zo krijgen de cliënten niet altijd antwoord op hun gestelde vragen, ook niet als ze deze telefonisch of schriftelijk stellen. Er wordt telefonisch ook (te) vaak doorverbonden. Daarnaast vinden de deelnemers van het groepsgesprek dat er (te) weinig rekening gehouden wordt met cliënten die geen computer hebben of laaggeletterd zijn. Zij hebben liever dat de informatievoorziening over de regelingen per post wordt opgestuurd.

Quotes en uitspraken

Hieronder staat een aantal quotes van de respondenten uit de vragenlijst en uitspraken die zijn gedaan tijdens het groepsgesprek.

“Alles gaat digitaal. Ik heb geen contact met mijn contactpersoon.”

“Ik word altijd perfect te woord gestaan.”

“Geen of onduidelijke informatie, als je het niet weet loop je alles mis.”

“De nieuwsbrief geeft duidelijke informatie over de afdeling sociale zaken en is daarom nuttig.”

“De website is erg onduidelijk en als je belt word je van kastje naar de muur gestuurd.”

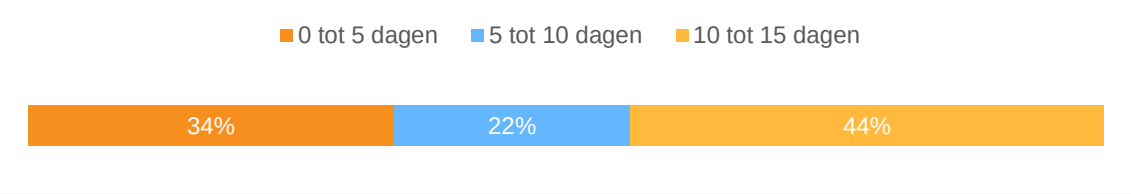
3. Contactpersonen

De contactpersonen bij schulddienstverlening nemen de meeste cliënten serieus en krijgen gemiddeld een 7,4. Ruim de helft wordt binnen 10 dagen geholpen.

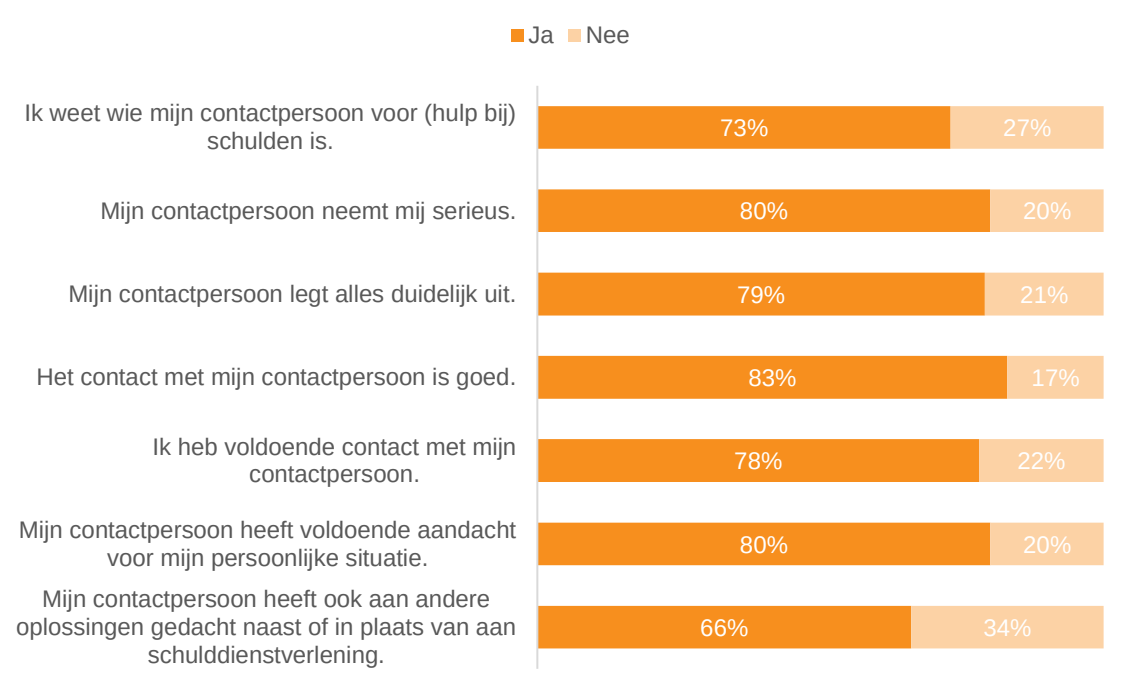
56 procent van de respondenten die hulp krijgen bij hun schulden hebben korter dan 10 dagen op het eerste gesprek met hun contactpersoon moeten wachten. De overige respondenten hebben langer gewacht op hun eerste gesprek.

Respondenten geven hun contactpersoon voor schuldhulpverlening een gemiddeld rapportcijfer van 7,4. Meer dan driekwart is over het algemeen tevreden over de omgang met zijn contactpersoon; 83 procent heeft goed contact goed contact met zijn contactpersoon, 80 procent voelt zich serieus genomen en 79 procent vindt dat zijn contactpersoon alles duidelijk uitlegt. Twee derde van de respondenten geeft aan dat zijn contactpersoon ook aan andere oplossingen naast of in plaats van schuldhulpverlening heeft gedacht.

Figuur 3.1.1. Wachttijd eerste gesprek SDV (N=70)



Figuur 3.1.2. Stellingen contactpersoon SDV (Nmin=50)

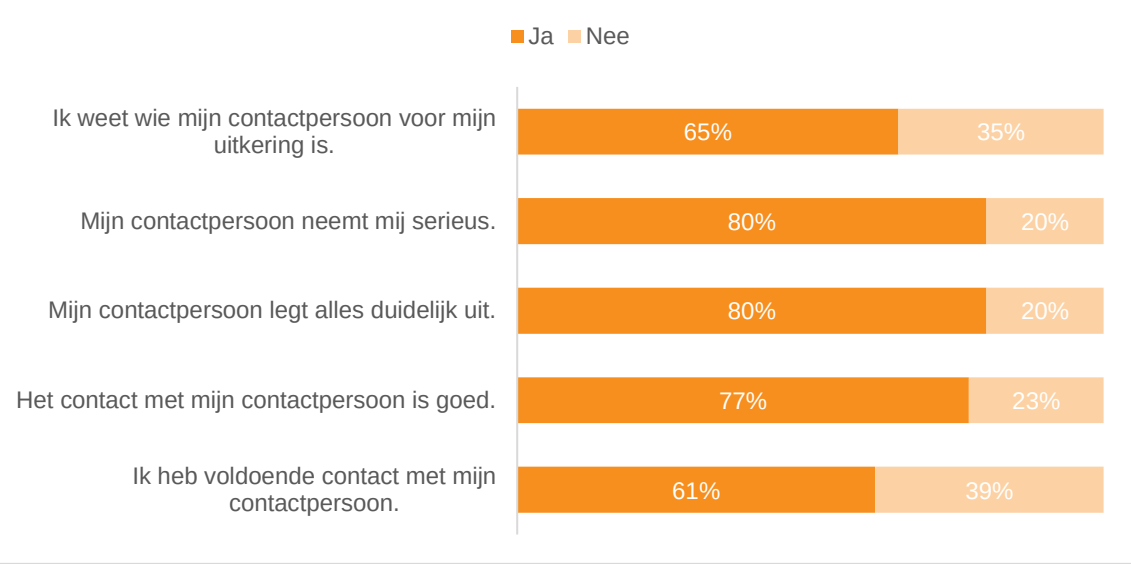


De contactpersoon voor een uitkering wordt met een 6,6 beoordeeld en ruim driekwart vindt het contact goed verlopen.

Respondenten geven hun contactpersoon voor hun uitkering gemiddeld een 6,6. Opvallend is dat 35 procent niet weet wie zijn contactpersoon hiervoor is. Het contact dat respondenten hebben wordt door het merendeel positief beoordeeld; 80 procent wordt serieus genomen en 77 procent vindt het contact goed. Voor wat betreft het aantal contactmomenten lopen de meningen meer uiteen.

De respondenten die weten wie hun contactpersoon is, vinden (logischerwijs) vaker dat ze voldoende contact hebben met die persoon. Eveneens geven ze hun contactpersoon een hoger rapportcijfer (een 7,4) en vindt bijna iedereen van deze groep dat hij serieus wordt genomen door zijn contactpersoon.

Figuur 3.1.3. Stellingen contactpersoon uitkering (Nmin=127)



De contactpersoon voor werk en re-integratie krijgt gemiddeld een 6,6.

Respondenten geven hun contactpersoon voor werk en re-integratie gemiddeld een 6,6. Zo'n driekwart van de respondenten vindt dat zijn contactpersoon hem serieus neemt en alles duidelijk uitlegt. Tegelijkertijd vindt ruim een derde dat hij niet voldoende contact heeft met zijn contactpersoon.

Figuur 3.1.4. Stellingen contactpersoon werk en re-integratie (Nmin=101)



Deelnemers aan het groepsgesprek vinden voldoende contact ook belangrijk.

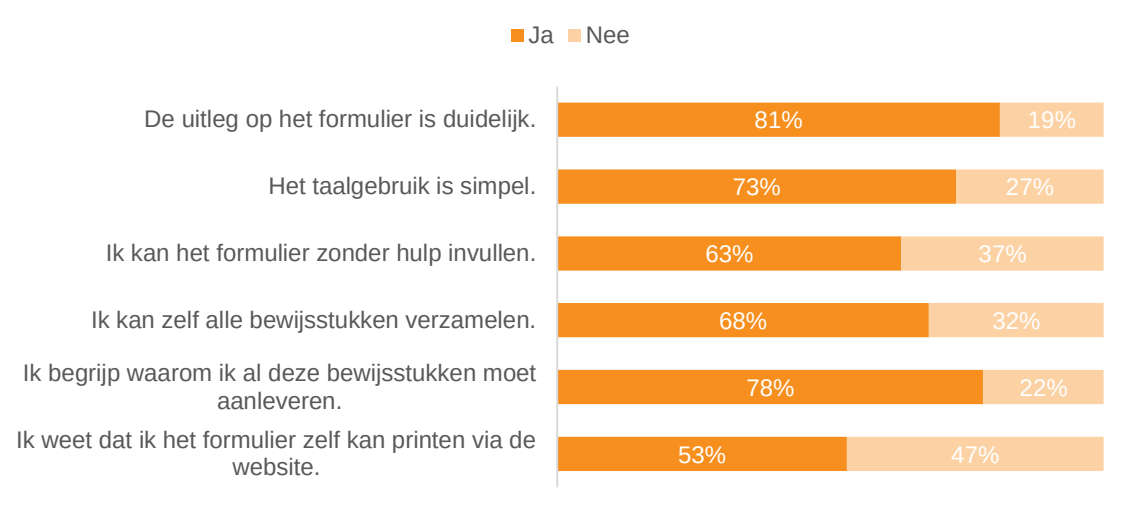
De ervaringen van deelnemers aan het groepsgesprek over het contact met de klantmanager zijn wisselend. Een deel is heel tevreden en een ander deel heeft nog nooit contact gehad met zijn klantmanager. Cliënten willen graag in gesprek met de klantmanager en daarbij vinden ze een proactieve houding van de klantmanager wenselijk. Zo zouden de cliënten graag zien dat de klantmanager/ gemeente meedenkt aan (andere) oplossingen.

4. Aanvraagprocedure uitkering en regelingen

Het aanvraagformulier voor een uitkering krijgt een ruime voldoende, maar een derde kan het formulier niet zonder hulp invullen[2].

Gemiddeld geven de respondenten het aanvraagformulier voor hun uitkering een 6,7 als rapportcijfer. 81 procent van de respondenten vindt de uitleg op het aanvraagformulier voor een uitkering duidelijk en 78 procent begrijpt waarom de bewijsstukken moeten worden aangeleverd. Bijna driekwart vindt het taalgebruik simpel, maar ruim een derde kan het formulier niet zonder hulp kan invullen. Tenslotte weet ongeveer de helft dat hij het formulier zelf kan printen via de website.

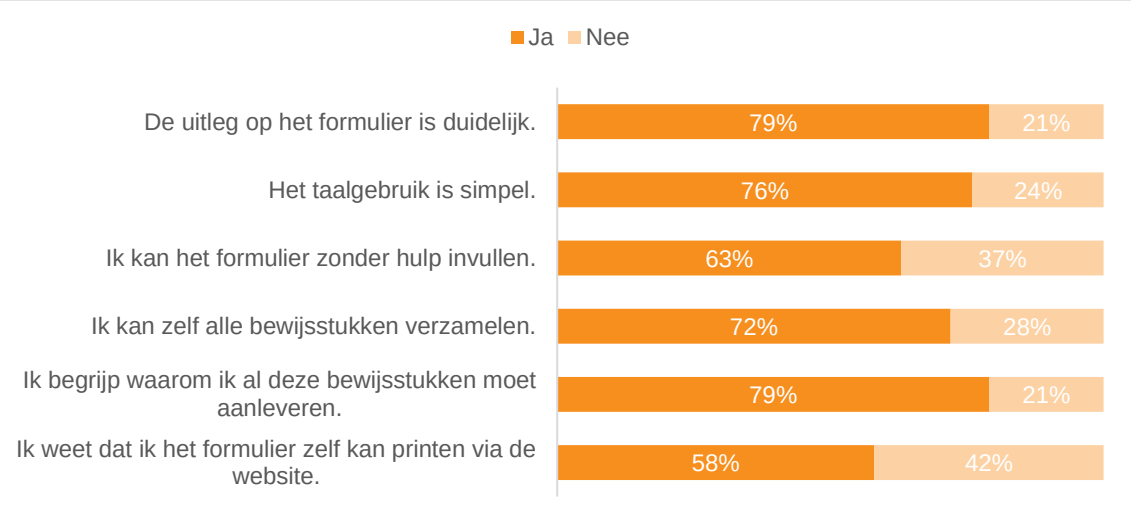
Figuur 4.1.1. Stellingen aanvraagformulier uitkering (Nmin=149)



Het aanvraagformulier voor regelingen bij de gemeente krijgt gemiddeld een 6,8.

Ruim driekwart van de respondenten vindt de uitleg duidelijk en het taalgebruik op het aanvraagformulier voor regelingen bij de gemeente simpel. Toch kan ruim een derde het formulier niet zonder hulp invullen en kan ruim een kwart niet zelf alle bewijsstukken verzamelen. Gemiddeld geven de respondenten het aanvraagformulier een 6,8.

Figuur 4.1.2. Stellingen aanvraagformulier regelingen (Nmin=163)



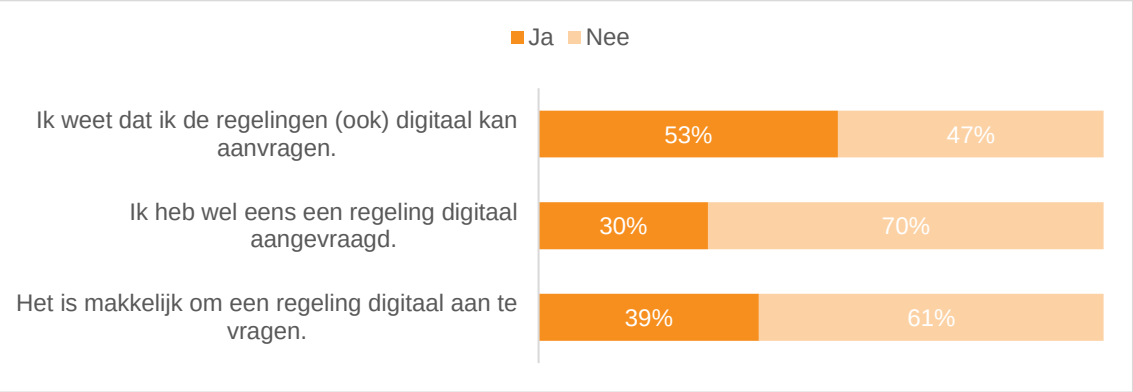
[2] Er is niet gevraagd of zij ook daadwerkelijk hulp hebben gevraagd of gekregen.

30 procent heeft weleens digitaal een regeling aangevraagd en zij geven daar gemiddeld een 6,9 voor.

De helft van de respondenten weet dat de regelingen (ook) digitaal aan te vragen zijn. Bijna een derde heeft ook weleens een regeling digitaal aangevraagd en geeft daar gemiddeld een 6,9 als rapportcijfer voor. Respondenten die nooit digitaal een aanvraag hebben gedaan geven de aanvraagprocedure een 6,2. In totaal vindt 61 procent van alle respondenten het niet makkelijk om een regeling digitaal aan te vragen.

Respondenten die nooit een regeling digitaal hebben aangevraagd, geven als belangrijkste reden daarvoor dat zij het prettiger vinden om alles op papier te doen. Ook onwetendheid over deze optie en zelf niet in het bezit zijn van een computer zijn daarvoor belangrijke redenen.

Figuur 4.1.3. Stellingen digitaal aanvragen (Nmin=139)



Figuur 4.1.4. Redenen niet digitaal aanvragen regelingen (N= 115)



Deelnemers aan het groepsgesprek willen meer inzicht in hun aanvraag.

Cliënten gaven aan dat ze nu onvoldoende zicht hebben op hun aanvraag; hoe lang duurt het (nog) voordat deze is verwerkt, wat kunnen ze verder verwachten, etc.. Ze willen meer inzicht hebben in het proces, bijvoorbeeld met een volgsysteem.

5. Werk en re-integratie

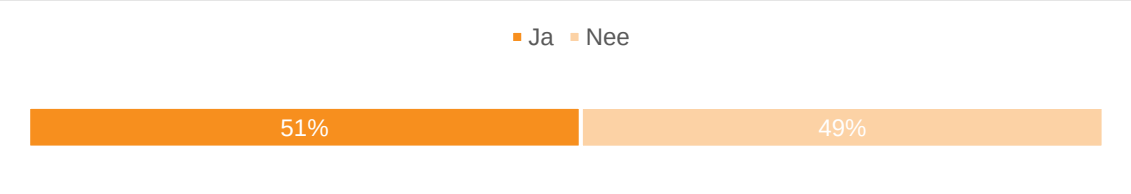
De helft denkt door zijn re-integratietraject meer kans op een baan te hebben.

Twee derde van de respondenten volgt of volgde een traject van het re-integratieteam. De helft daarvan denkt daardoor meer kans te hebben op een baan. Onder respondenten die een werkstage, scholing of inburgeringstraject volgen is dat aandeel nog wat hoger. Andere effecten van het traject zijn (onder andere) een verbeterd Curriculum Vitae (CV) en een verbetering van de Nederlandse taalvaardigheid.

Figuur 5.1.1. Soort re-integratietraject (N= 235)



Figuur 5.1.2. Heeft u (of uw partner) door het re-integratietraject meer kans op een baan? (N= 131)



Gemiddeld geven respondenten hun re-integratietraject een 6,5 maar tussen de trajecten zit verschil.

Gemiddeld krijgen de re-integratietrajecten een 6,5 als rapportcijfer. Taalles, werkervaringsplaats, werkstage en scholing scoren de hoogste cijfers, terwijl vrijwilligerswerk het laagste gemiddelde cijfer krijgt. De meest genoemde toelichtingen van respondenten hierop zijn:

- Het traject was goed en ik ben blij dat ik dit kan/ kon doen (9 respondenten);
- Ik heb er weinig aan gehad/ het traject heeft niet geleid tot meer kansen op de arbeidsmarkt (4 respondenten).

Quotes

Onderstaand een aantal quotes van de respondenten, gevolgd door het gemiddelde cijfer per traject.

“Ik ben blij met deze opleiding.”

“Ik heb meerdere keren hierover gesproken, steeds beloven ze dat ze mij helpen maar ik hoor er vervolgens niks van.”

“Ik heb met plezier het traject gedaan en veel contact gehad met andere mensen.”

“Re-integratietraining Werken aan Werk vindt plaats in groepen, Zou liever 1 op 1 benadering willen, omdat de niveaus binnen de groep te divers is. Hierdoor weinig toegevoegde waarde van de groepstraining.”

Tabel 5.1.2 Gemiddeld rapportcijfer per re-integratietraject

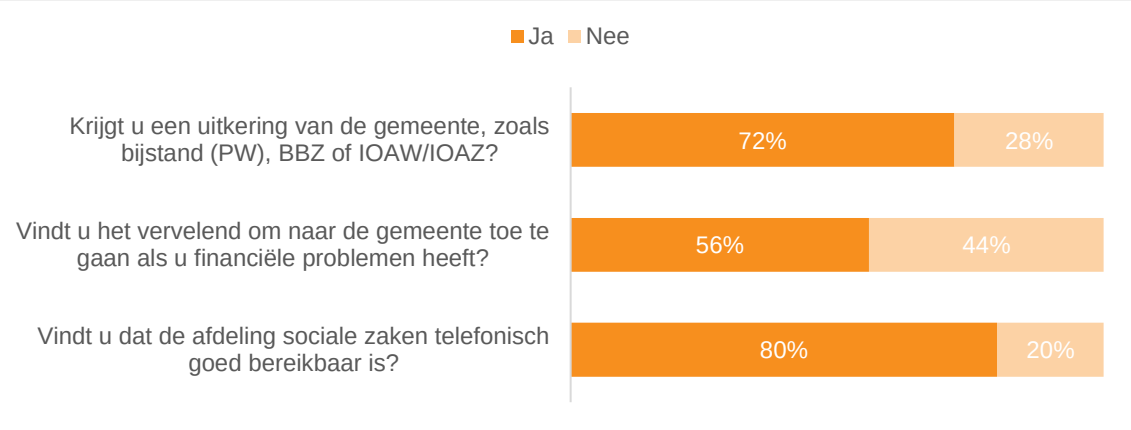
Soort traject	Gemiddeld cijfer	Aantal respondenten
Werkervaringsplaats	7,0	14
Proefplaatsing	6,9	8
Werkstage	7,0	12
Scholing	7,0	13
Inburgering	6,4	23
Vrijwilligerswerk	6,1	38
Traject bij Promen	6,7	15
Training bij de gemeente werken aan werk	6,7	15
Taalles via NL educatie	7,9	8

6. Algemene vragen en tips

Ruim de helft vindt het vervelend om naar de gemeente toe te gaan met financiële problemen.

56 procent van de respondenten vindt het vervelend om naar de gemeente toe te gaan bij financiële problemen. De meeste respondenten vinden dat de afdeling Sociale Zaken telefonisch goed bereikbaar is, een op de vijf vindt van niet.

Figuur 6.1.1. Algemene vragen (Nmin=184)



Tips en adviezen gaan veelal over bereikbaarheid, communicatie en informatie

Aan het einde van de vragenlijst konden respondenten tips en adviezen geven aan de afdeling sociale zaken. De meest genoemde tips en adviezen zijn:

- Betere bereikbaarheid, o.a. telefonisch (7 respondenten);
- Betere communicatie, bijvoorbeeld meer persoonlijk contact en minder bureaucratie (7 respondenten);
- Meer informatie over de regelingen verstrekken/ bekendheid vergroten (5 respondenten);
- Ga zo door! (4 respondenten).

Deelnemers aan het groepsgesprek vinden het belangrijk dat de gemeente zich in de persoonlijke situatie inleeft.

De deelnemers aan het groepsgesprek vinden het belangrijk dat de gemeente goed naar hun luistert en dat hun contactpersonen zich inleven in hun persoonlijke situatie. Daarnaast willen de cliënten graag dat de gemeente met ze meedenkt en oplossingsgericht is. Ze hebben behoefte aan maatwerk, maar vinden het wel belangrijk dat dit niet tot ongelijkheid tussen cliënten leidt.

Tijdens het groepsgesprek zijn de volgende tips en adviezen genoemd:

- Meer contact tussen klantmanager en cliënt;
- Een pro-actievere houding van de klantmanager: denken in oplossingen en als iets niet mogelijk is bij de gemeente, dan doorverwijzen naar een instelling waar het wel kan;
- Beter inzicht in het proces na een aanvraag; wat kunnen cliënten verwachten, hoe lang duurt het voordat de aanvraag verwerkt is, etc.

Quotes en uitspraken

Hieronder staat een aantal quotes van de respondenten uit de vragenlijst en uitspraken die zijn gedaan tijdens het groepsgesprek.

"Regelingen op een duidelijke lijst op de website zetten. En bied re-integratietrajecten op maat in plaats van steeds hetzelfde aanbieden en doen."

"Alle lof, tot nu toe prima geholpen."

"Beter communiceren met cliënten als er een consulent weg gaat. Vertel dan ook wie dan de contactpersoon wordt."

"Het zou fijn zijn als de baliemedewerker weet/laat weten of de contactpersoon bereikbaar is. Een derde keer bellen en diegene dan nog niet te pakken krijgen is zuur."

"Het zou helpen als de informatie eenvoudiger is. Voor mij als inburgeraar is het moeilijk om te begrijpen."

"Ik zou graag willen weten op welke regelingen ik recht heb en wanneer dat eventueel verandert."

"Ik vind dat de contactpersoon meer over die soorten regelingen kan vertellen. Ik krijg al lang een uitkering en heb twee kinderen en nu kom ik er pas achter dat er een babypakket en verjaardagsbox zijn, en andere regelingen."

"Maak het wat menselijker. Minder ambtelijk en afstandelijk."

"Ik vind het altijd een prettig en duidelijk contact."

"Stuur meer informatie per brief in plaats van digitaal, zeker voor oudere mensen."

"Het aanvragen van regelingen en bewijslast inleveren is ingewikkeld."

"Het proces nadat je een regeling hebt aangevraagd is een black box. Het zou mooi zijn als je dit proces kan volgen."

"Waardeer de inzet van mensen wanneer zij vrijwilligerswerk of iets anders doen."

Bijlage 1. Vragenlijst

Vragenlijst over uw ervaringen met de afdeling sociale zaken van de gemeente

De afdeling sociale zaken helpt inwoners met een laag inkomen. Bijvoorbeeld door een uitkering te geven, ondersteuning bij het zoeken naar werk te bieden, hulp te bieden als er schulden zijn of door het verstrekken van minimaregelingen zoals bijzondere bijstand. De vragenlijst gaat over de manier waarop de afdeling sociale zaken deze dienstverlening biedt.

DIENSTVERLENING AFDELING SOCIALE ZAKEN VAN DE GEMEENTE

1. Wat vindt u van de dienstverlening van de afdeling sociale zaken?

	Ja	Nee	Gaat niet over mij
Ik wist hoe ik mijn uitkering moest aanvragen.	◯	◯	◯
Ik weet hoe ik minimaregelingen aan kan vragen, zoals bijzondere bijstand.	◯	◯	◯
Ik weet dat de afdeling sociale zaken mij kan helpen als ik schulden heb.	◯	◯	◯

2. Hoe weet u dat u bij de afdeling sociale zaken moet zijn voor een uitkering, regelingen of hulp bij schulden?
U mag meerdere antwoorden geven.

- ◯ Dat weet ik niet
- ◯ Via de website van de gemeente
- ◯ Via internet
- ◯ Uit de lokale krant of een folder
- ◯ Anders, namelijk:
- ◯ Via de lokale welzijnsstichting
- ◯ Via de balie van de gemeente
- ◯ Via de medewerker van de gemeente die mij helpt
- ◯ Via vrienden/ kennissen

3. De gemeente heeft verschillende regelingen voor mensen met een laag inkomen. Welke van deze regelingen kent u? Het maakt niet uit of u de regelingen ook echt gebruikt.
U mag meerdere antwoorden geven.

- ◯ Bijzondere bijstand
- ◯ Kwijtschelding gemeentelijke belastingen
- ◯ Collectieve zorgverzekering
- ◯ Vergoeding schoolkosten
- ◯ Jeugdsportfonds & Jeugdcultuurfonds
- ◯ Babypakket
- ◯ Individuele inkomenstoeslag
- ◯ Vergoeding participatie en werk
- ◯ Vergoeding maatschappelijke deelname AOW'ers
- ◯ Vergoeding aanschafkosten computer
- ◯ Verjaardagsbox

4. Welk cijfer geeft u de dienstverlening van de afdeling sociale zaken? (1 = erg slecht, 10 = erg goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

5. Kunt u uw antwoorden toelichten?

.....

.....

INFORMATIE OVER BIJSTAND, REGELINGEN EN SCHULDEN

6. Wat vindt u van de informatie van de afdeling sociale zaken over bijstand, regelingen zoals bijzondere bijstand en kwijtschelding en hulp bij schulden?

	Ja	Nee	Gaat niet over mij
Ik kan makkelijk aan informatie komen.	◯	◯	◯
De afdeling sociale zaken geeft duidelijke informatie.	◯	◯	◯
De folders van de afdeling sociale zaken over minimaregelingen, schulden en solliciteren zijn duidelijk.	◯	◯	◯
De website van de gemeente is duidelijk.	◯	◯	◯
Het taalgebruik in brieven is simpel.	◯	◯	◯

7. Wat vindt u van de nieuwsbrieven van de afdeling sociale zaken?

	Ja	Nee	Gaat niet over mij
Ik weet dat er elke maand een digitale nieuwsbrief is.	◯	◯	◯
Ik lees de digitale nieuwsbrief iedere maand.	◯	◯	◯
Ik vind de digitale nieuwsbrieven nuttig.	◯	◯	◯
Ik weet dat er elk jaar in juli en december een papieren nieuwsbrief uitkomt.	◯	◯	◯
Ik lees de papieren nieuwbrieven.	◯	◯	◯
Ik vind de papieren nieuwsbrieven nuttig.	◯	◯	◯

8. Welk cijfer geeft u de informatie van de afdeling sociale zaken? (1 = erg slecht, 10 = erg goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

9. Kunt u uw antwoorden toelichten?

.....

.....

CONTACTPERSOON VOOR HULP BIJ SCHULDEN

10. **Hoe lang duurde het voordat u een gesprek kreeg met uw contactpersoon voor hulp bij uw schulden (schulddienstverlening)?**

◯ 0 tot 5 werkdagen
◯ 5 tot 10 werkdagen
◯ 10 tot 15 werkdagen
◯ Gaat niet over mij --> ga naar vraag 13

11. Wat vindt u van uw contactpersoon bij de afdeling sociale zaken voor schulden?

	Ja	**Nee**	**Gaat niet over mij**
Ik weet wie mijn contactpersoon voor (hulp bij) schulden is.	◯	◯	◯
Mijn contactpersoon neemt mij serieus.	◯	◯	◯
Mijn contactpersoon legt alles duidelijk uit.	◯	◯	◯
Het contact met mijn contactpersoon is goed.	◯	◯	◯
Ik heb voldoende contact met mijn contactpersoon.	◯	◯	◯
Mijn contactpersoon heeft voldoende aandacht voor mijn persoonlijke situatie.	◯	◯	◯
Mijn contactpersoon heeft ook aan andere oplossingen gedacht naast of in plaats van aan schulddienstverlening.	◯	◯	◯

12. Welk cijfer geeft u uw contactpersoon voor schulden? (1 = erg slecht, 10 = erg goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

CONTACTPERSOON VOOR UW UITKERING

13. Wat vindt u van uw contactpersoon bij de afdeling sociale zaken voor uw uitkering?

	Ja	Nee	Gaat niet over mij
Ik weet wie mijn contactpersoon voor mijn uitkering is.	◯	◯	◯
Mijn contactpersoon neemt mij serieus.	◯	◯	◯
Mijn contactpersoon legt alles duidelijk uit.	◯	◯	◯
Het contact met mijn contactpersoon is goed.	◯	◯	◯
Ik heb voldoende contact met mijn contactpersoon.	◯	◯	◯

14. Welk cijfer geeft u uw contactpersoon voor uw uitkering? (1 = erg slecht, 10 = erg goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

CONTACTPERSOON VOOR WERK EN RE-INTEGRATIE

15. Wat vindt u van uw contactpersoon bij de afdeling sociale zaken voor werk en re-integratie?

	Ja	Nee	Gaat niet over mij
Ik weet wie mijn contactpersoon voor werk en re-integratie is.	◯	◯	◯
Mijn contactpersoon neemt mij serieus.	◯	◯	◯
Mijn contactpersoon legt alles duidelijk uit.	◯	◯	◯
Het contact met mijn contactpersoon is goed.	◯	◯	◯
Ik heb voldoende contact met mijn contactpersoon.	◯	◯	◯

16. Welk cijfer geeft u uw contactpersoon voor werk en re-integratie? (1 = erg slecht, 10 = erg goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

AANVRAGEN VAN UITKERING EN REGELINGEN

17. Wat vindt u van het aanvraagformulier voor een uitkering?

	Ja	Nee	Gaat niet over mij
De uitleg op het formulier is duidelijk.	◯	◯	◯
Het taalgebruik is simpel.	◯	◯	◯
Ik kan het formulier zonder hulp invullen.	◯	◯	◯
Ik kan zelf alle bewijsstukken verzamelen.	◯	◯	◯
Ik begrijp waarom ik al deze bewijsstukken moet aanleveren.	◯	◯	◯
Ik weet dat ik het formulier zelf kan printen via de website.	◯	◯	◯

18. Welk cijfer geeft u het aanvraagformulier voor uw uitkering? (1 = erg slecht, 10 = erg goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

19. Wat vindt u van het aanvraagformulier voor regelingen bij de gemeente (bijvoorbeeld bijzondere bijstand, collectieve zorgverzekering of de vergoeding voor participatie en werk)?

	Ja	Nee	Gaat niet over mij
De uitleg op het formulier is duidelijk.	◯	◯	◯
Het taalgebruik is simpel.	◯	◯	◯
Ik kan het formulier zonder hulp invullen.	◯	◯	◯
Ik kan zelf alle bewijsstukken verzamelen.	◯	◯	◯
Ik begrijp waarom ik al deze bewijsstukken moet aanleveren.	◯	◯	◯
Ik weet dat ik het formulier zelf kan printen via de website.	◯	◯	◯

20. Welk cijfer geeft u het aanvraagformulier regelingen bij de gemeente? (1 = erg slecht, 10 = erg goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

DIGITAAL AANVRAGEN REGELINGEN

21. Wat vindt u van het digitaal aanvragen (via de computer) van regelingen bij de gemeente (bijvoorbeeld bijzondere bijstand, kwijtschelding en de vergoeding voor participatie en werk)?

	Ja	Nee	Gaat niet over mij
Ik weet dat ik de regelingen (ook) digitaal kan aanvragen.	◯	◯	◯
Ik heb wel eens een regeling digitaal aangevraagd.	◯	◯	◯
Het is makkelijk om een regeling digitaal aan te vragen.	◯	◯	◯

22. Als u de regelingen <u>niet</u> digitaal aanvraagt, waarom is dat?
U mag meerdere antwoorden geven.

- ◯ Ik heb geen computer
- ◯ De website van de gemeente loopt vast
- ◯ De website van de gemeente is te moeilijk
- ◯ Ik wist niet dat dit kan
- ◯ Ik vind het prettiger om alles op papier te doen
- ◯ Anders, namelijk:

23. Welk cijfer geeft u het digitaal aanvragen van regelingen bij de gemeente? (1 = erg slecht, 10 = erg goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯

WERK EN RE-INTEGRATIE

***24.* Hieronder staan verschillende trajecten van het re-integratieteam. Welk traject volgt (of volgde) u of uw partner? Een traject naar…**
U mag meerdere antwoorden geven.

- ◯ Werkervaringsplaats
- ◯ Werkstage
- ◯ Inburgering
- ◯ Traject bij Promen
- ◯ Taalles via NL educatie
- ◯ Anders, namelijk:
- ◯ Proefplaatsing
- ◯ Scholing
- ◯ Vrijwilligerswerk
- ◯ Training bij de gemeente Werken aan Werk
- ◯ Ik volg(de) geen traject

25. Wat is het effect van uw traject uit vraag 24?

	Ja	Nee	Gaat niet over mij
Door mijn traject heb ik (of mijn partner) meer kans op een baan.	◯	◯	◯

26. Welk cijfer geeft u uw traject uit vraag 24? (1 = erg slecht, 10 = erg goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

27. Kunt u uw antwoorden toelichten?

.....

.....

ALGEMENE VRAGEN

28. Hieronder staan een paar algemene vragen.

	Ja	**Nee**	**Gaat niet over mij**
Krijgt u een uitkering van de gemeente, zoals bijstand (PW), BBZ of IOAW/IOAZ?	○	○	○
Vindt u het vervelend om naar de gemeente toe te gaan als u financiële problemen heeft?	○	○	○
Vindt u dat de afdeling sociale zaken telefonisch goed bereikbaar is?	○	○	○

TIPS EN ADVIEZEN

29. Heeft u nog tips of adviezen voor de afdeling sociale zaken? Bijvoorbeeld over bijstand, regelingen, schulddienstverlening of re-integratietrajecten.

.....

.....

.....

.....

Dit is het einde van de vragenlijst. Hartelijk bedankt voor het invullen!

U kunt de vragenlijst terug sturen in de bijgevoegde antwoordenvelop.
Bent u deze kwijt? Het retour adres is: KWIZ B.V. Antwoordnummer 461. 9700 WB Groningen.
Een postzegel is niet nodig.

Op het andere papier kunt u aangeven of u wil deelnemen aan het groepsgesprek.

GROEPSGESPREK

We willen graag met een aantal inwoners verder praten over hun ervaringen met de afdeling sociale zaken. Zodat de afdeling haar dienstverlening nog verder kan verbeteren. Dit gaan we doen in een groep en iemand van het onderzoeksbureau voert dit uit. Ook voor het groepsgesprek geldt: uw antwoorden hebben geen invloed op de ondersteuning die u krijgt. Het gesprek vindt plaats in december of januari.

Wilt u hier aan mee werken? Vul dan uw gegevens in. We hebben uw gegevens alleen nodig om u uit te nodigen, uw naam komt verder nergens bij te staan.

Aanhef:	De heer/ mevrouw
Voorletters en achternaam:	……
Telefoonnummer:	……
E-mailadres:	……

U kunt dit formulier ook in de retourenvelop terug sturen, samen met de vragenlijst.

Bijlage 2. Thema's groepsgesprek

Thema 1. Informatievoorziening

- Stelling: de gemeente geeft op de juiste manier informatie over de regelingen.
- Stelling: de gemeente heeft haar taalgebruik afgestemd op de cliënten.
- Hoe kan het beter?
- Wat werkt nu (al)?

Thema 2. Contact met de klantmanager(s)

- Stelling: ik ben tevreden over de manier waarop mijn klantmanager met mij omgaat. Bijvoorbeeld als ik vragen heb of een regeling aanvraag.
- Stelling: ik zou het goed vinden als de gemeente keukentafelgesprekken bij mensen thuis voert (wanneer/waarom?)
- Hoe kan het beter?
- Wat werkt nu (al)?

Thema 3. Klant centraal / maatwerk

- Stelling: de gemeente kijkt bij iedere situatie naar de persoon (maatwerk) en behandelt niet iedereen hetzelfde
- Stelling: ik vind het (daarom) goed dat de gemeente veel van mij moet weten
- Stelling: de gemeente moet uitgaan van vertrouwen en mensen belonen als ze het goed doen. In plaats van wantrouwen en straffen als het mis gaat.
- Hoe kan het beter?
- Wat werkt nu (al)?