

Klantbeleving W&I 2020

Gemeente Overbetuwe



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
HOOFDSTUK 2	WAARDERING VOOR DE ALGEMENE DIENSTVERLENING	4
HOOFDSTUK 3	WAARDERING EERSTELIJNSDIENSTVERLENING	5
	3.1 Bejegening en wachttijd aan de balie	5
	3.2 Bereikbaarheid	5
	3.3 Informatievoorziening	7
	3.4 Toegang tot internet	8
HOOFDSTUK 4	INTAKEGESPREK	9
HOOFDSTUK 5	WAARDERING KLANTMANAGERS	10
HOOFDSTUK 6	WAARDERING RE-INTEGRATIETRAJECTEN	13
	6.1 Algemene waardering van het re-integratietraject	13
	6.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject	13
	6.3 Ervaring re-integratietraject	15
HOOFDSTUK 7	ERVAREN AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT	16
HOOFDSTUK 8	SUCCES- EN VERBETERPUNTEN VANUIT KLANTEN ZELF	17
BIJLAGE 1	ONDERZOEKSVERANTWOORDING EN RESPONS	19

Dit document is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

In dit rapport vindt u de resultaten van het klantbelevingsonderzoek voor de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Overbetuwe. Dit onderzoek is uitgevoerd in augustus en september 2020. Er zijn 153 vragenlijsten ingevuld. De respons is met 32% hoog voor deze doelgroep.

De algemene tevredenheid over de dienstverlening krijgt van de klanten een 7,3. Dit is een hoger rapportcijfer dan vorig jaar, maar iets lager dan in de referentiegroep. 9% van de klanten geeft een onvoldoende. Hiermee wordt beter gescoord dan vorig jaar (toen gaf 14% een onvoldoende) en dan in de referentiegroep, waarin 12% een onvoldoende een geeft.

Belangrijkste verschuivingen

Over de gehele linie genomen zijn klanten iets meer tevreden over de afdeling Werk en Inkomen dan vorig jaar. Wanneer we de resultaten vergelijken met de referentiegroep scoort de gemeente Overbetuwe iets lager tot gelijk.

Waardering eerstelijnsdienstverlening

Respondenten geven gemiddeld een 7,8 als rapportcijfer voor de bejegening aan de balie. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar en ligt gelijk aan de referentiegroep. Voor wachttijden geven respondenten gemiddeld een 7,6. Dit is net lager dan het cijfer van vorig jaar en de referentiegroep (7,8). De rapportcijfers voor bereikbaarheid zijn (iets) gestegen ten opzichte van vorig jaar en zijn gelijk aan of iets lager dan de referentiegroep. Wat betreft de informatievoorziening wordt er op alle zes punten beter gescoord dan vorig jaar.

Waardering intakegesprek

Het intakegesprek wordt, ten opzichte van vorig jaar, ongeveer gelijk beoordeeld. Er is niet veel lager gescoord dan in de referentiegroep. De dissonant bij dit beeld is de score op de vraag of tijdens het intakegesprek de plichten duidelijk zijn uitgelegd. Hier is de score 6%punt lager dan vorig jaar en 9%punt lager dan de referentiegroep.

Waardering klantmanagers

Over de gehele linie genomen is de tevredenheid over de medewerkers van de afdeling Werk en Inkomen gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar. Op vier van de zeven stellingen zijn de resultaten nagenoeg gelijk aan de referentiegroep. Alleen op de stellingen 'besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting', 'hebben voldoende kennis en vaardigheden' en 'doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk te helpen' is een groter (negatief) verschil zichtbaar in vergelijking met de referentiegroep, evenals een lichte daling ten opzichte van vorig jaar.

Waardering re-integratietrajecten

Het absolute aantal respondenten dat de vragen over re-integratietrajecten heeft ingevuld is erg klein (twaalf en elf respondenten). Dit betekent dat deze resultaten indicatief zijn.

Positieve en verbeterpunten

De meest genoemde positieve punten over de afdeling Werk en Inkomen zijn de stiptheid van het uitbetalen van uitkeringen en de klantvriendelijkheid van de medewerkers. Daarnaast zijn er meerdere respondenten die aangeven tevreden te zijn met alles in het algemeen.

Als belangrijkste verbeterpunt noemen respondenten het rekening houden met de persoonlijke situatie, de wisselingen van de klantmanagers en het onvoldoende ontvangen van informatie rond de rechten en mogelijkheden.

Hoofdstuk 1 Inleiding

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

We presenteren in dit rapport de resultaten van de afdeling Werk en Inkomen. Uw resultaten worden vergeleken met de referentiegroep. Hiermee kunnen de resultaten enigszins in context geplaatst worden. Er wordt ook een vergelijking gemaakt met het eerdere klantbelevingsonderzoek uit 2019 onder de klanten algemene bijstand.

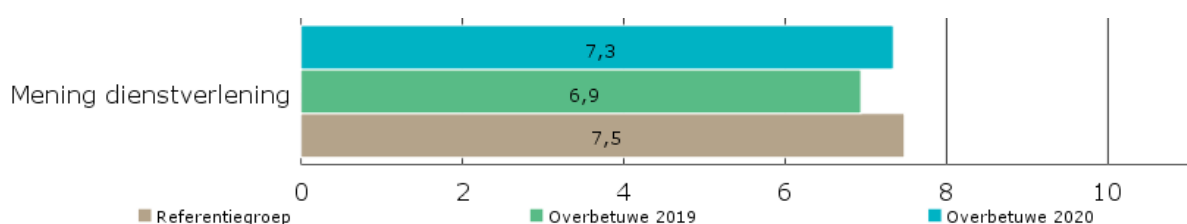
Het onderzoek is uitgevoerd in augustus en september 2020. Er zijn 477 klanten aangeschreven. Hiervan hebben 153 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is het responspercentage 32%. Dit is een hoge respons voor deze doelgroep.

Op basis van het absolute aantal respondenten zijn de resultaten van dit onderzoek op hoofdlijnen indicatief.

Hoofdstuk 2 Waardering voor de algemene dienstverlening

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

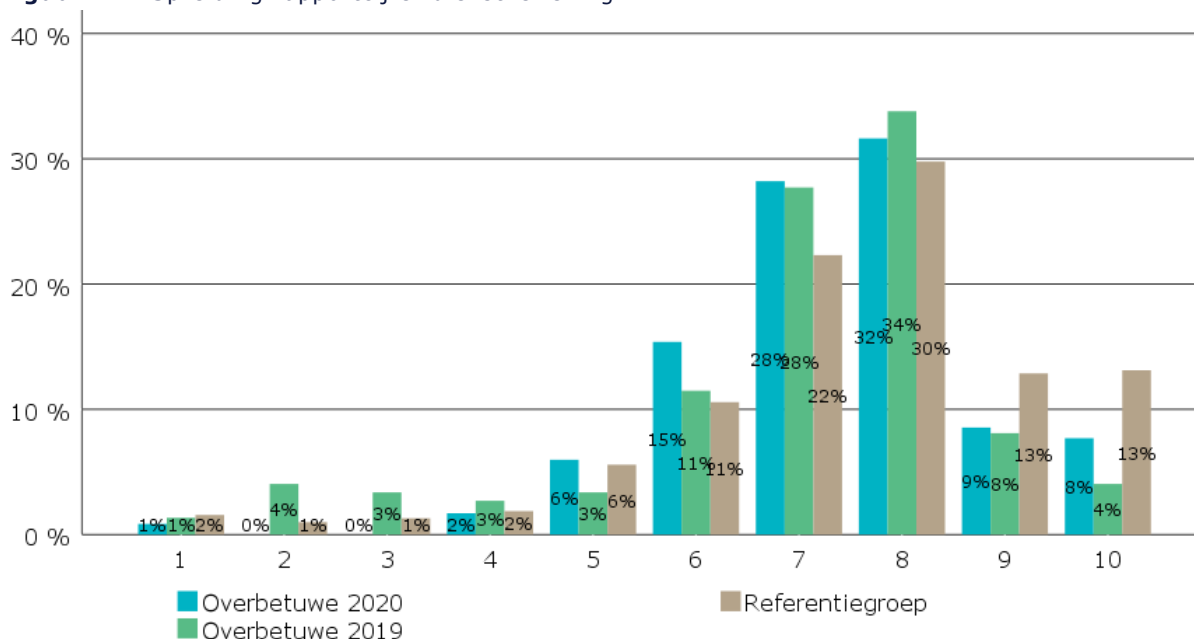
Figuur 1 Gemiddeld rapportcijfer dienstverlening



De respondenten in uw gemeente geven de dienstverlening gemiddeld een 7,3. Hiermee is de tevredenheid over de dienstverlening hoger dan vorig jaar (6,9). Het gemiddeld rapportcijfer voor de dienstverlening van uw gemeente ligt net lager dan het gemiddelde in de referentiegroep (7,5).

Figuur 2 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de respondenten geeft een voldoende, 9% van de respondenten in uw gemeente geeft een onvoldoende. Er is beter gescoord dan vorig jaar: in 2019 gaf nog 14% een onvoldoende. In de referentiegroep geeft 12% van de respondenten een onvoldoende. Uw gemeente scoort dus iets beter.

Figuur 2 Spreiding rapportcijfer dienstverlening



Hoofdstuk 3 Waardering eerstelijnsdienstverlening

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

3.1 Bejegening en wachttijd aan de balie

Figuur 3 toont de gemiddelde rapportcijfers voor de bejegening van klanten door de balie-medewerkers 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 en Inkomen met u omgaan;
- de wachttijden bij de balie.

Figuur 3 Rapportcijfers bejegening en wachttijden aan de balie



De respondenten in uw gemeente geven gemiddeld een 7,8 voor de bejegening aan de balie. Dit is nagenoeg gelijk aan de referentiegroep en de score van vorig jaar (beide 7,9). Voor de wachttijden geven respondenten gemiddeld een 7,6. Dit is 0,2 punt lager dan in de referentiegroep en de score van vorig jaar.

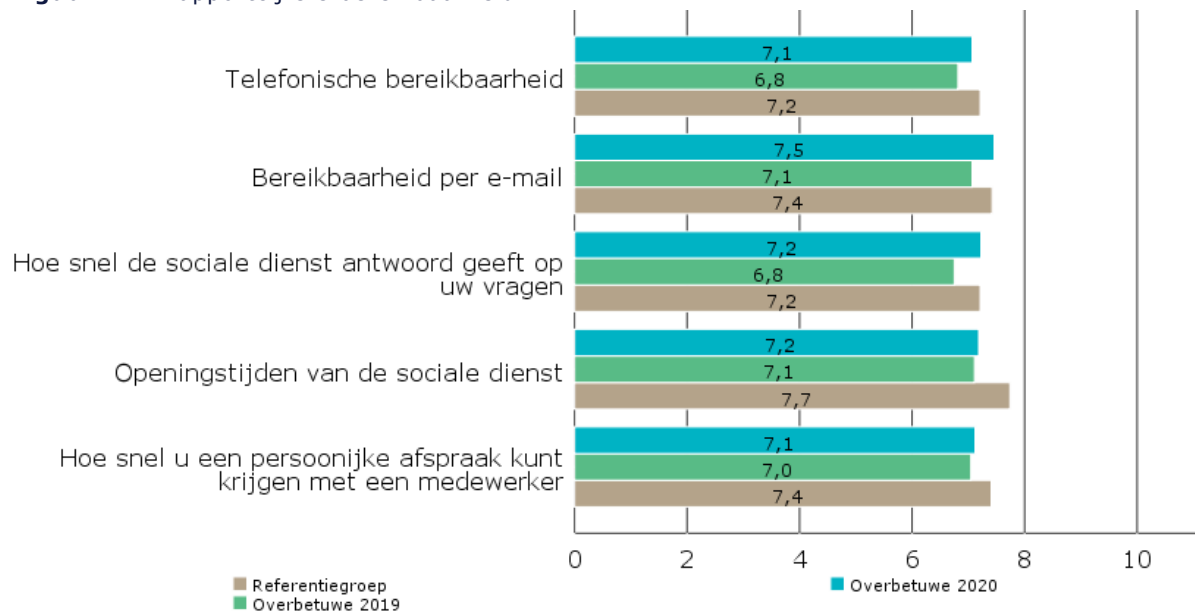
3.2 Bereikbaarheid

Figuur 4 laat zien welke rapportcijfers de respondenten gemiddeld geven aan de volgende aspecten van de bereikbaarheid van de afdeling Werk en Inkomen:

- Telefonische bereikbaarheid (de tijden waarop gebeld kan worden).
- Bereikbaarheid per e-mail.
- Snelheid waarmee op vragen wordt gereageerd.
- Openingstijden van de afdeling Werk en Inkomen.
- Wachttijd voor een afspraak met de klantmanager.

Ten opzichte van vorig jaar zijn de respondenten meer tevreden over de bereikbaarheid, op alle gemeten aspecten. Het verschil met vorig jaar is het grootst (+ 0,4) op de punten 'bereikbaarheid per e-mail' en 'hoe snel de sociale dienst antwoord geeft op uw vragen'. De gemeente Overbetuwe scoort gemiddeld iets lager dan de referentiegroep, waarbij het grootste verschil zit in de openingstijden van de sociale dienst (7,2 om 7,7).

Figuur 4 Rapportcijfers bereikbaarheid



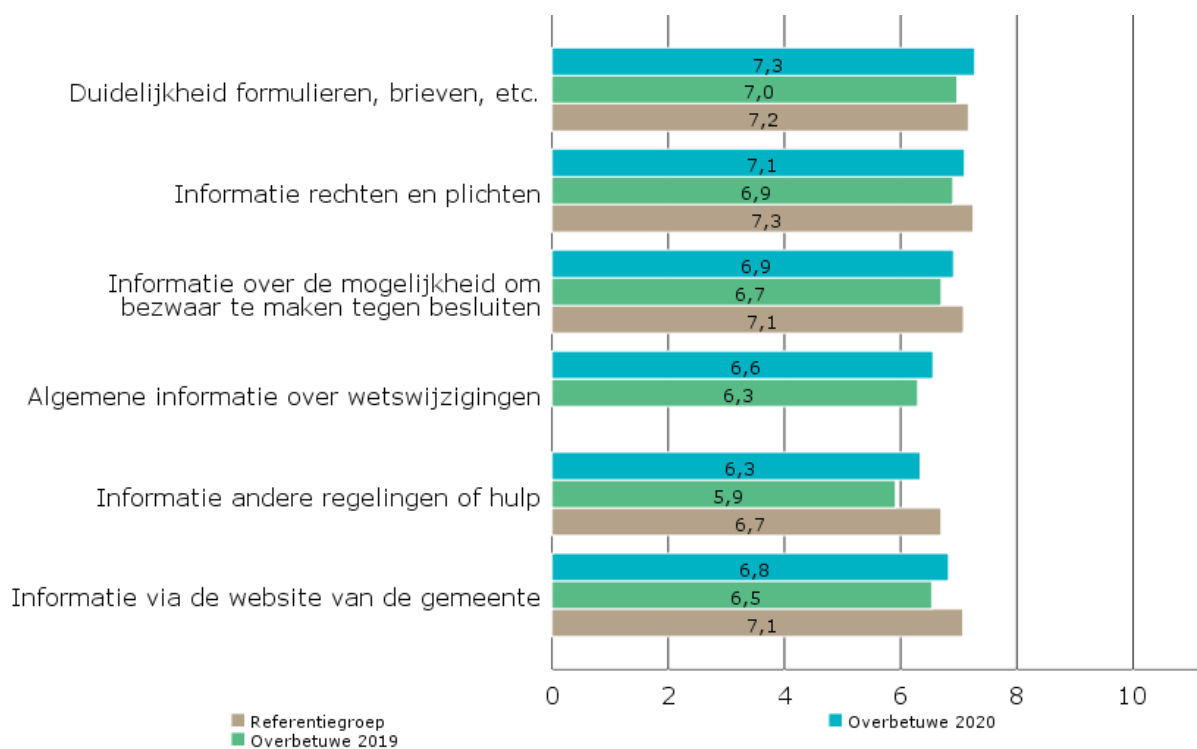
3.3 Informatievoorziening

Figuur 5 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan de informatievoorziening van de afdeling Werk en Inkomen. Klanten zijn de volgende zes aspecten voorgelegd:

- Duidelijkheid van de in te vullen formulieren, brieven, et cetera.
- Informatie over rechten en plichten.
- Informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten.
- Algemene informatie over wetswijzingen.
- Informatie over andere gemeentelijke regelingen (bijvoorbeeld de Wmo of minimaregelingen).
- Informatie via de website van de gemeente.

De respondenten in uw gemeente geven voor een van de zes onderdelen van informatievoorziening een hoger cijfer ten opzichte van de referentiegroep (duidelijkheid formulieren, brieven, et cetera). Voor de overige onderdelen scoort uw gemeente iets onder de referentiegroep, maar wel steevast beter dan vorig jaar. Als deze trend zich doorzet zal de gemeente Overbetuwe komend jaar gelijktrekken met de referentiegroep.

Figuur 5 Gemiddelde rapportcijfers informatievoorziening



3.4 Toegang tot internet

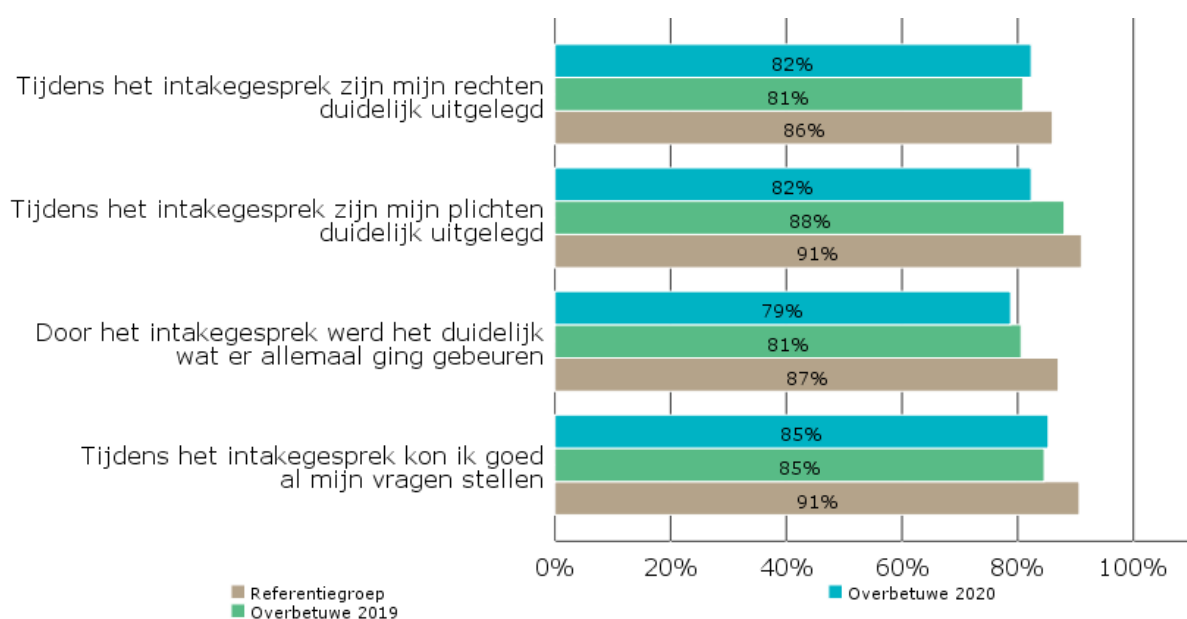
Aan klanten is gevraagd of zij thuis een tablet of computer met internetaansluiting hebben. Het merendeel van de respondenten (78%) geeft aan dit te hebben. Toch is er een redelijke groep die geen tablet of computer met internet thuis heeft (22%). Deze groep is gegroeid ten opzichte van vorig jaar (17%). Wel is het aandeel respondenten zonder tablet of computer met internetaansluiting in de referentiegroep nog groter (26%). 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.

Hoofdstuk 4 Intakegesprek

De klanten is gevraagd wanneer zij hun intakegesprek met de afdeling Werk en Inkomen hebben gehad. In uw gemeente had 4% het intakegesprek minder dan zes maanden geleden en 13% zes maanden tot één jaar geleden. Aan degenen die tot een jaar geleden een intakegesprek hebben gehad, 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 6 Stellingen intakegesprek



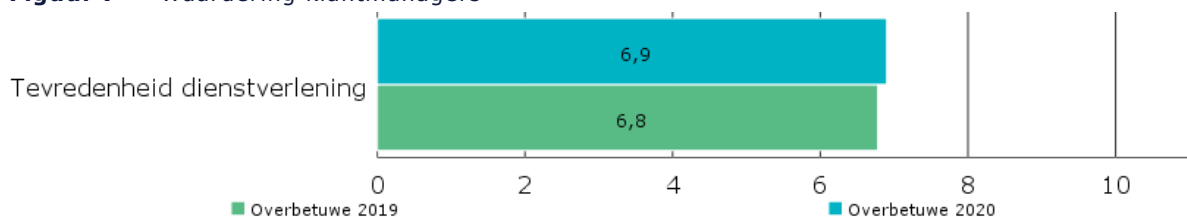
Een ruime meerderheid van de respondenten van de gemeente Overbetuwe geeft aan dat de intake voldoende duidelijk en informatief was. Dit ligt lager dan in de referentiegroep, al ligt de tevredenheid in de gemeente Overbetuwe op een mooi niveau (laagste tevredenheid 79%). In vergelijking met de resultaten van vorig jaar en het jaar ervoor is een dalende trend te zien in respondenten die aangeven dat de rechten (82% in 2020 ten opzichte van 81% in 2019 en 86% in 2018) en plichten (82% in 2020 ten opzichte van 88% in 2019 en 91% in 2018) duidelijk zijn uitgelegd.

Hoofdstuk 5 Waardering klantmanagers

De klantmanagers zijn het belangrijkste contactpunt van de gemeente met haar klanten. De ervaring die een klant heeft met een gemeente is vaak sterk afhankelijk van hoe de klant het contact met de eigen klantmanager ervaart.

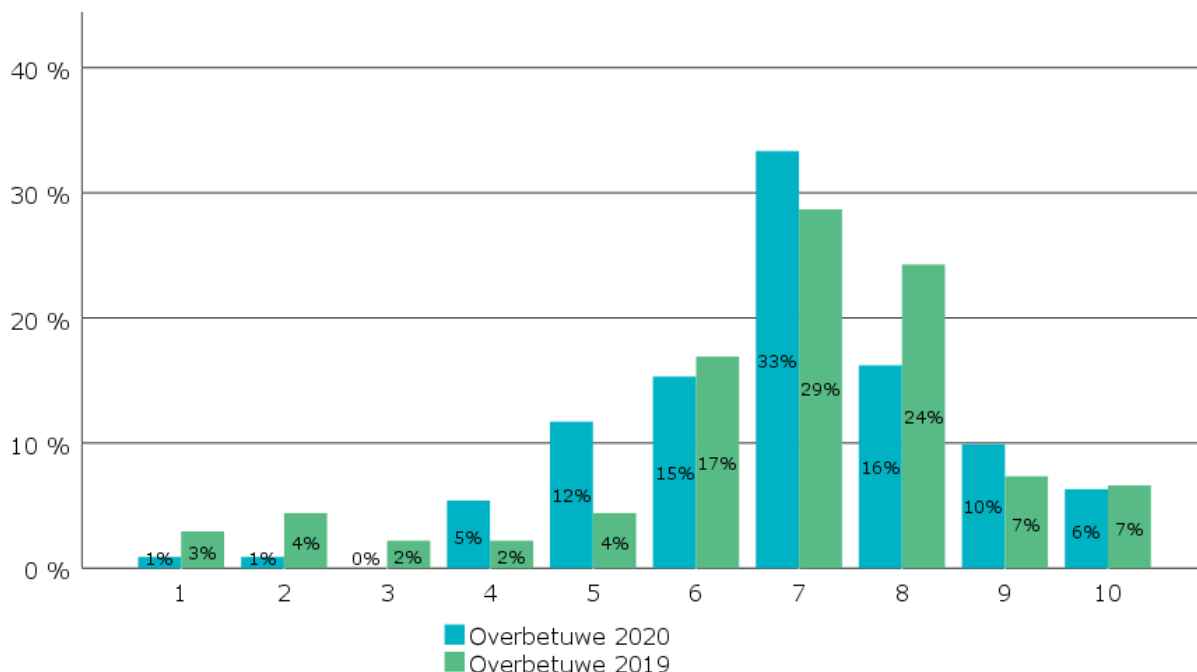
Aan de klanten is de waardering voor de dienstverlening door de klantmanagers gevraagd. Figuur 7 toont dat het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening in de gemeente Overbetuwe iets is gestegen ten opzichte van 2019.

Figuur 7 Waardering klantmanagers



Figuur 8 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de respondenten geeft een voldoende, 19% van de respondenten in uw gemeente geeft een onvoldoende. Vorig jaar was dit nog 15%. Vooral het aandeel respondenten dat een kleine onvoldoende (5) geeft, is flink gestegen. Het aandeel respondenten dat een 1, 2 of 3 geeft is juist gedaald.

Figuur 8 Spreiding rapportcijfers klantmanagers

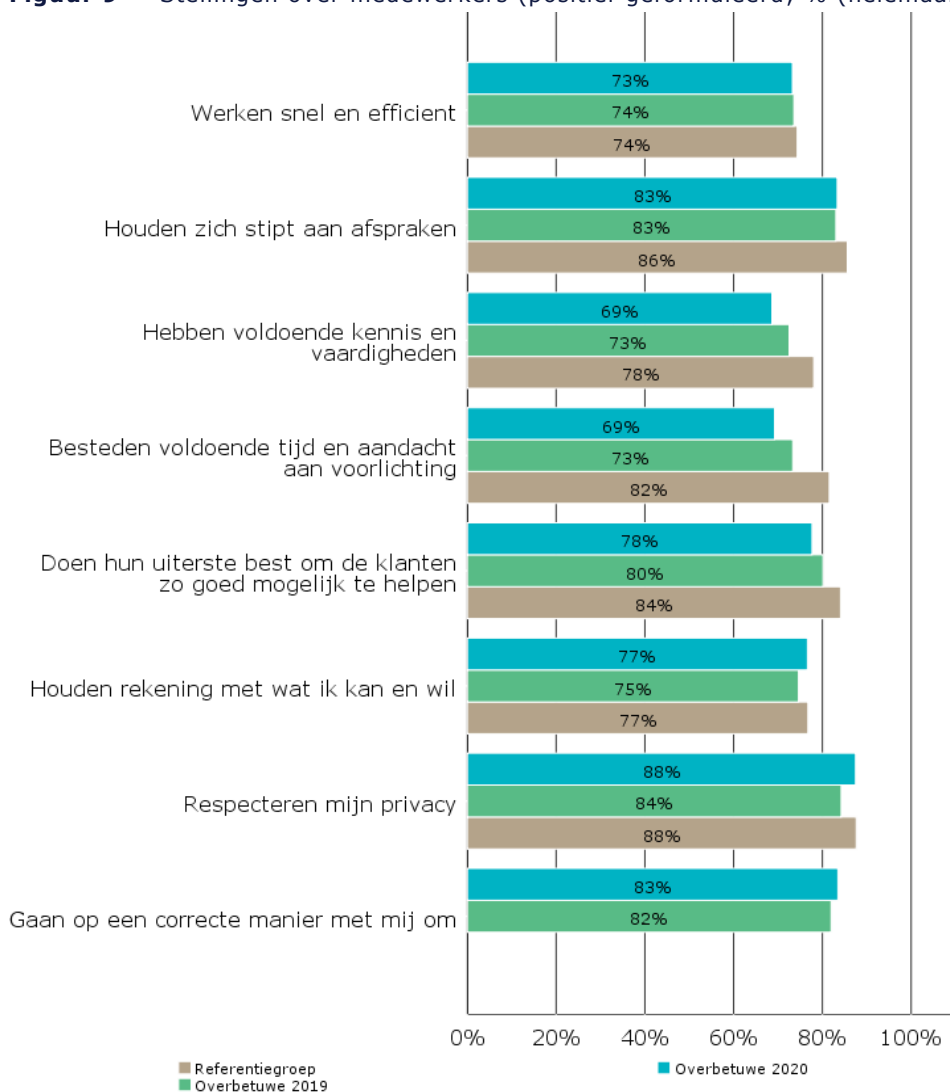


We hebben de klanten de volgende stellingen voorgelegd en gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze stellingen (helemaal) eens of (helemaal) oneens zijn:

- 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.

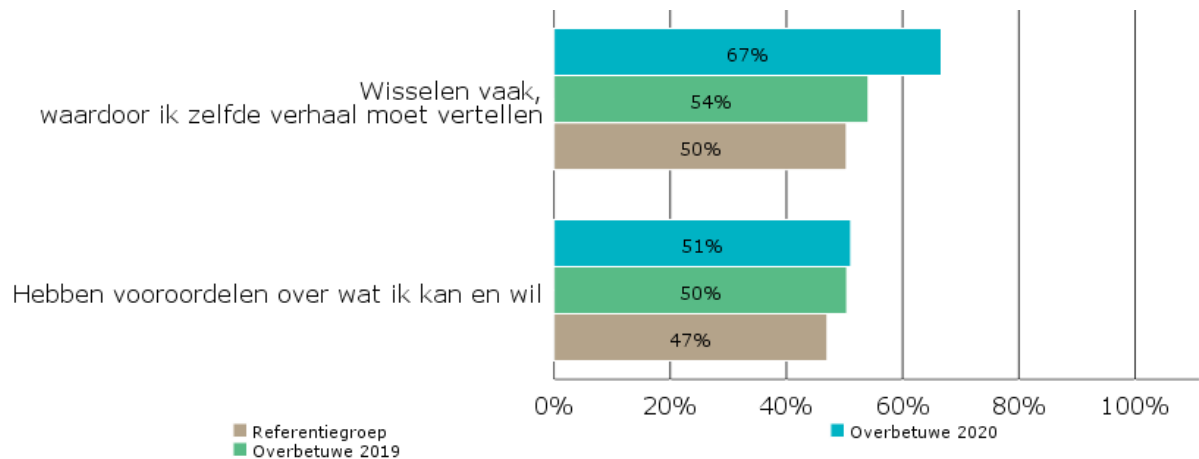
In de figuren 9 en 10 zetten we de ervaringen van de klanten van uw gemeente af tegen het gemiddelde van de referentiegroep. Alleen het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stellingen is weergegeven.

Figuur 9 Stellingen over medewerkers (positief geformuleerd, % (helemaal) eens))



Over de gehele linie genomen is de tevredenheid over de medewerkers van de afdeling Werk en Inkomen gelijk gebleven ten opzichte van 2019. Op vier van de zeven vlakken zijn de resultaten nagenoeg gelijk aan de referentiegroep. Alleen op de stellingen 'besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting', 'hebben voldoende kennis en vaardigheden en 'doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk te helpen' is een groter (negatief) verschil zichtbaar in vergelijking met de referentiegroep, evenals een lichte daling ten opzichte van 2019.

Figuur 10 Stellingen over medewerkers (negatief geformuleerd, (% (helemaal) eens))



Van de respondenten geeft 67% aan dat medewerkers van de afdeling Werk en Inkomen vaak wisselen, waardoor ze hetzelfde verhaal moeten vertellen. Dit is een fikse stijging ten opzichte van 2019 (54%). In de referentiegroep is dit 50%.

51% van de respondenten meent dat de klantmanagers vooroordelen hebben over wat zij kunnen en willen. Vorig jaar was dit 50%. In de referentiegroep geeft 47% aan dat zij deze vooroordelen ervaren.

Hoofdstuk 6 Waardering re-integratietrajecten

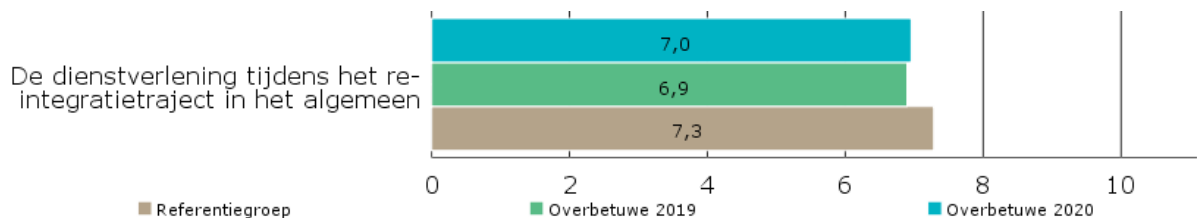
Budgetten voor re-integratie staan nog steeds onder druk. Met beperkte middelen dienen gemeenten effectiever mensen te ondersteunen in het vinden van werk. Gemeenten voeren re-integratie steeds vaker in eigen beheer uit. Daarbij kijkt men kritisch naar de resultaten en effecten van de ingezette dienstverlening. De ervaringen van de klanten met de aangeboden dienstverlening geeft 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. 9% van uw respondenten volgt nu naar eigen zeggen een re-integratietraject en 8% van de respondenten heeft de afgelopen twaalf maanden een traject gevolgd. In de referentiegroep zijn deze percentages respectievelijk 15% en 11%. Het absoluut aantal respondenten dat de vragen over re-integratietrajecten heeft ingevuld is erg klein (twaalf en elf respondenten). Dit betekent dat deze resultaten indicatief zijn.

6.1 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 gemeente die een re-integratietraject volgen of de afgelopen twaalf maanden hebben gevolgd, geven gemiddeld een 7 als rapportcijfer. Dit is vergelijkbaar aan vorig jaar (6,9) en iets lager dan in de referentiegroep (7,3).

Figuur 11 Algemene waardering dienstverlening re-integratietraject



6.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject

Klanten is gevraagd rapportcijfers te geven voor een aantal aspecten van de re-integratietrajecten. Ze 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:*¹

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

Resultaat:

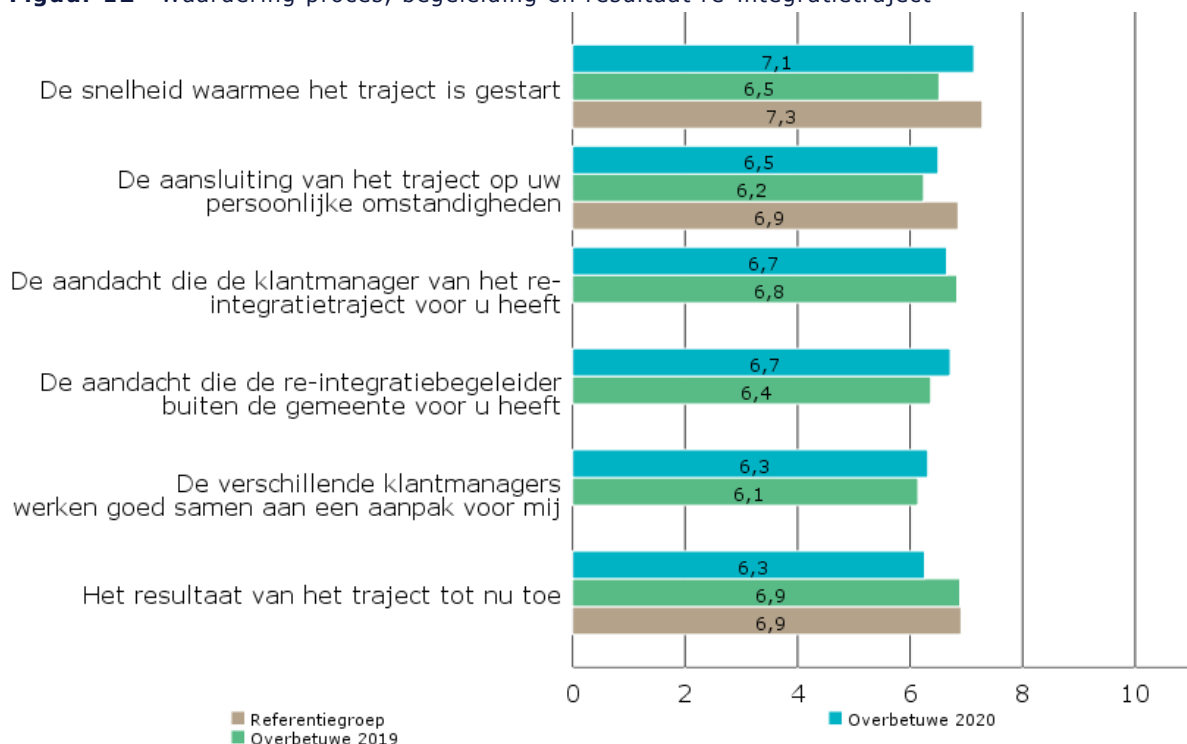
- Het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject.

¹ Voor de begeleiding geldt dat dit begeleiding vanuit verschillende betrokken organisaties kan zijn, 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.

Figuur 12 toont de gemiddelde waardering van de klanten van uw gemeente voor verschillende aspecten, afgezet tegen het gemiddelde van de referentiegroep en de gemiddelde score van vorig jaar.

De tevredenheid is op twee van de zes punten gedaald ten opzichte van vorig jaar²: de aandacht die de klantmanager van het re-integratietraject voor de respondent heeft en het resultaat van het traject tot nu toe. Op de laatste stelling is ook lager gescoord dan in de referentiegroep. Op de overige stellingen zien we ten opzichte van vorig jaar een stijging. Over het proces/traject lijken respondenten positiever dan vorig jaar, en bijna op het niveau van de referentiegroep. Het is echter wel goed te beseffen dat deze cijfers tot stand zijn gekomen met een zeer klein aantal respondenten.

Figuur 12 Waardering proces, begeleiding en resultaat re-integratietraject



² De resultaten van drie van de zes stellingen kunnen we niet vergelijken met de resultaten van vorig jaar en de referentiegroep, vanwege aanpassingen op de vraag.

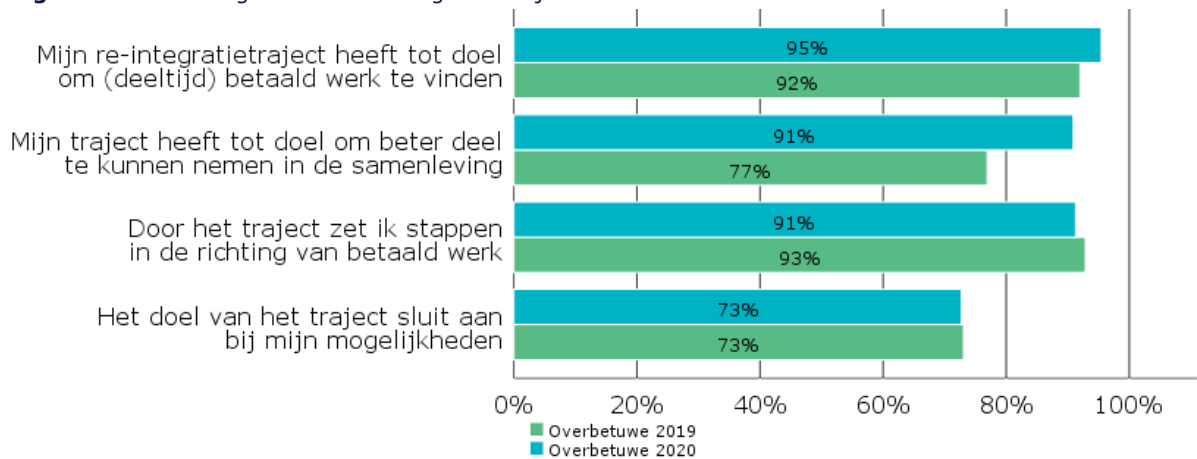
6.3 Ervaring re-integratietraject

Naast de waardering van de begeleiding is ook een aantal stellingen aan klanten voorgelegd over het traject zelf. Deze stellingen zijn:

- Mijn re-integratietraject heeft tot doel om (deeltijd) betaald werk te vinden.
- Mijn traject heeft tot doel om beter deel te kunnen nemen in de samenleving.
- Door het traject zet ik stappen in de richting van betaald werk.
- Het doel van het traject sluit aan bij mijn mogelijkheden.

In figuur 13 staan de antwoorden (% (helemaal) mee eens) van uw respondenten.

Figuur 13 Stellingen over re-integratietraject



95% van de respondenten met een re-integratietraject geeft aan dat het traject als doel heeft om (deeltijd) betaald werk te vinden. 91% van de respondenten meent dat het traject tot doel heeft om beter deel te kunnen nemen in de samenleving, een enorme stijging ten opzichte van 2019 (77%). 91% geeft aan dat ze door het traject stappen zetten in de richting van betaald werk. En 73% vindt dat het doel van het traject aansluit bij de eigen mogelijkheden.

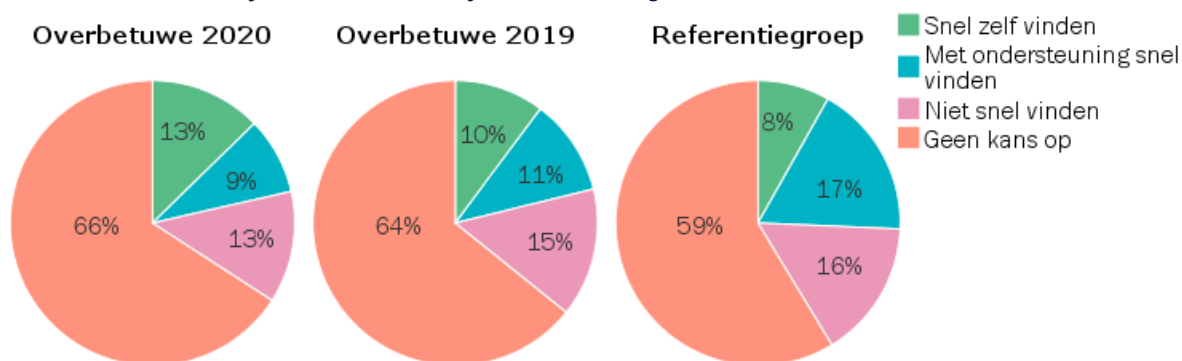
Hoofdstuk 7 Ervaren afstand tot de arbeidsmarkt

Hoe schatten uw klanten zelf hun afstand tot de arbeidsmarkt in? En in hoeverre komt de indeling overeen met uw eigen indeling? We 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).

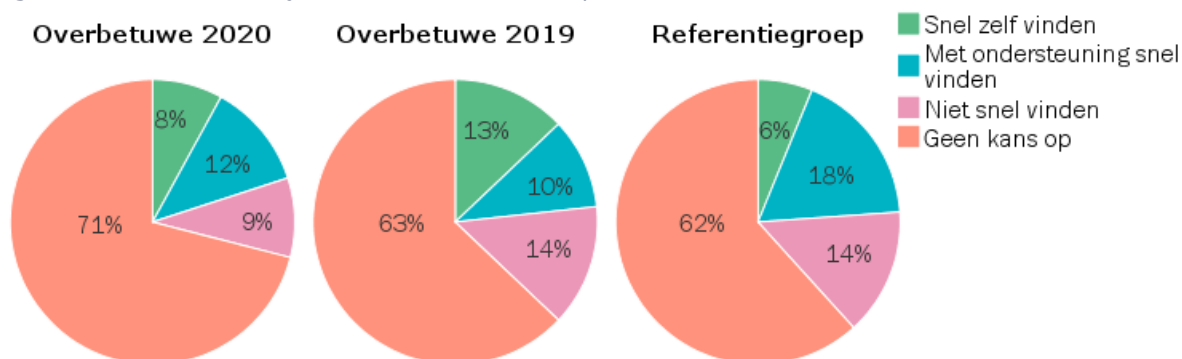
In de gemeente Overbetuwe geeft 66% van de respondenten aan dat zij denken geen kans te hebben op een betaalde baan (vorig jaar was dit 64%). In de referentiegroep is dit 59%.

Figuur 14 Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen waarmee u niet meer afhankelijk bent van een bijstandsuitkering?



15% van de respondenten in uw gemeente heeft een parttimebaan (in de referentiegroep is dit 13%). Van de overige respondenten geeft 20% aan dat ze denken zelf of met behulp van ondersteuning snel een parttimebaan te kunnen vinden. Vorig jaar was dit 23%.

Figuur 15 Hoe makkelijk denkt u een betaalde parttimebaan te kunnen vinden?



Hoofdstuk 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 en Inkomen. Klanten konden hierbij kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten in een open tekstvlak. Uit de antwoorden kwamen de volgende punten naar voren (tabel 1). Een deel van de klanten kan geen toelichting geven, omdat zij de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn.

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

	Dit jaar	Referentiegroep
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	27%	30%
Aandacht medewerkers	3%	11%
Informatievoorziening	8%	10%
Mijn klantmanager	7%	17%
Dat er een vangnet is	10%	10%
Begeleiding/ondersteuning	7%	11%
Stiptheid uitbetaling uitkering	34%	36%
Alles in het algemeen	19%	27%
Anders	5%	5%

Het meest tevreden is men over de stiptheid van de uitbetaling van de uitkering en de klantvriendelijkheid/behulpzaamheid. Hieronder geven we enkele citaten weer. Deze zijn illustratief voor het totaal aantal opmerkingen over wat goed gaat.

'Ze helpen je netjes en als er iets niet klopt word ik gelijk gebeld.'

'Heb niet vaak (telefonisch) contact maar wel, dan op menselijke, behulpzame en vriendelijke manier.'

'Mijn klantmanager helpt mij nog steeds geweldig en is ontzettend aardig.'

'Over het algemeen vind ik de afdeling goed het werk doen. Correct, en lossen de vragen of problemen snel op. De communicatie vind ik minder goed. Houdt klant minder goed op de hoogte, althans dit duurt te lang over het algemeen.'

'Vriendelijke werknemers.'

'Altijd op tijd de uitkering binnen en aangepast. Doen jullie goed.'

'Mijn uitkering is altijd netjes op tijd. Daar ben ik erg blij mee.'

'Alles is altijd op tijd en duidelijk.'

'Ik vind alles goed geregeld en dat ik goed geholpen word.'

Vervolgens is klanten gevraagd één punt aan te geven dat de afdeling Werk en 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

	Dit jaar	Referentiegroep
Telefonische bereikbaarheid	12%	13%
Meer begrip/respect van de medewerkers	5%	11%
Meer tijd nemen voor de klant	3%	7%
Beter/sneller reageren op vragen	3%	9%
Minder wisselingen klantmanagers	13%	18%
Begeleiding naar werk	6%	8%
Informatie rechten/mogelijkheden	13%	12%
Rekening houden met de situatie klant	29%	31%
Anders	11%	13%

De verbeterpunten die door de klanten van de afdeling Werk en Inkomen het meest worden genoemd betreffen het rekening houden met de situatie van de klant, informatie rond rechten en mogelijkheden en het wisselen van klantmanagers.

Hieronder geven we enkele citaten weer. Deze zijn illustratief voor het totaal aantal opmerkingen over wat beter zou kunnen.

'Betere bereikbaarheid. Duurt lang voordat je een medewerker aan de telefoon hebt.'

'In begrijpelijke taal informeren in brief, omdat niet iedereen met computer kan omgaan en/of in bezit heeft.'

'In het verleden werd ik nog wel eens in een baan gestopt die niet bij me paste en waar ik zeker niet gelukkig was.'

'Het wisselen van medewerkers brengt veel verwarring en kost men veel tijd en begrip.'

'Vaak niet op de hoogte van mogelijkheden zoals bijzondere bijstand, et cetera.'

'Ik heb de communicatie als redelijk traag ervaren. Het opsturen of verwerken van documenten/formulieren loopt langzaam, daarnaast word ik vaak doorgestuurd van persoon tot persoon.'

'Als je lichamelijk ergens last van hebt hier rekening mee houden en daardoor misschien een ander beroep gaan leren en daar ook de kans voor geven. Het is anders niet zelf te betalen.'

'Meer tijd nemen voor de klant en niet het verhaal telkens herhalen.'

'In grote lijnen weet ik de rechten en mogelijkheden, maar zou best op bepaalde vlakken meer dingen willen weten.'

Ten slotte is aan de klanten gevraagd wat zij nodig hebben van de gemeente om actiever deel te kunnen nemen in de lokale gemeenschap.

Hieronder geven we enkele citaten weer. Deze zijn illustratief voor het totaal aantal opmerkingen over wat beter zou kunnen.

'Hulp met vinden van aangepast (vrijwilligers)werk.'

'Helpen met het ondersteunen in werk zoeken zoals dat is afgesproken.'

'Wat mij betreft is het zo prima. De geldelijke bijstand is sowieso al een enorme hulp.'

'Vorig jaar groepsbijeenkomst gehad van 60 jaar en ouder. Was heel leuk!'

'1x per maand sportgeld te kunnen krijgen om te kunnen sporten wat wij leuk vinden.'

'Ik zou graag een opleiding doen voor een andere richting/baan.'

'Dat je mag ondernemen ook met behoud van de uitkering. Alles is toch gekoppeld, de banken, overheid en de belastingdienst weten alles. Iets met vrijheid om te ondernemen.'

'Zou meer willen weten over wat voor mogelijkheden er zijn om gebruik te maken van bepaalde voorzieningen.'

'Goede computercursus.'

Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording en respons

Doorgaans is de respons bij een klantbelevingsonderzoek 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 klantbelevingsonderzoeken onder klanten algemene bijstand doorgaans rond de 25% ligt.

De afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Overbetuwe heeft al haar klanten de vragenlijst toegestuurd. Om de respons te stimuleren heeft de gemeente tijdens de invulperiode een herinneringsbrief verstuurd. Uiteindelijk hebben 153 van de 477 aangeschreven klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is de respons 32%. Voor een klantbelevingsonderzoek onder klanten algemene bijstand is dit een hoge respons.

Tabel 3 Respons

	Dit jaar
N	153

Kenmerken respondenten in uw gemeente ten opzichte van referentiegroep

Hier volgt een overzicht van enkele kenmerken van de respondenten in uw gemeente in vergelijking met de respondenten uit de referentiegroep.

Tabel 4 Uitkeringsduur

	Dit jaar	Vorige meting	Referentiegroep
Tot 1 jaar	8%	14%	14%
1 tot 3 jaar	23%	13%	21%
3 tot 5 jaar	12%	19%	19%
5 jaar of langer	57%	54%	45%

Tabel 5 Begeleiding naar werk

	Dit jaar	Vorig jaar	Referentiegroep
Nee	84%	82%	74%
Ja, ik word begeleid naar werk	9%	9%	15%
Ja, ik heb de afgelopen 12 maanden begeleiding naar werk gekregen	8%	9%	11%

BMC Onderzoek
Postbus 10242
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00
info@bmc.nl

www.bmc.nl