Klantbeleving W&I 2017

Gemeente Ridderkerk

BMC | onderzoek

Rapport
Andrew Britt
Annelieke van den Heuvel
November 2017
Projectnummer: P001684
Correspondentienummer: DH-1011-8862

INHOUD

SAMENVATTING 1

HOOFDSTUK 1 INLEIDING 3

HOOFDSTUK 2 WAARDERING VOOR DE ALGEMENE DIENSTVERLENING 4

HOOFDSTUK 3 WAARDERING EERSTELIJNSDIENSTVERLENING 5

HOOFDSTUK 4 INTAKEGESPREK 7

HOOFDSTUK 5 WAARDERING KLANTMANAGERS/CONSULENTEN 8

HOOFDSTUK 6 WAARDERING RE-INTEGRATIETRAJECTEN 11

6.1 Algemene waardering van het re-integratietraject 11

6.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject 11

6.3 Ervaring re-integratietraject 12

HOOFDSTUK 7 KLACHTENPROCEDURE 15

HOOFDSTUK 8 TEGENPRESTATIE 17

HOOFDSTUK 9 SUCCES- EN VERBETERPUNTEN VANUIT KLANTEN ZELF 18

BIJLAGE 1 ONDERZOEKSVERANTWOORDING EN RESPONS 20

Samenvatting

In dit rapport vindt u de resultaten van het klantbelevingsonderzoek voor uw sociale dienst. In totaal hebben 175 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Op basis hiervan zijn de resultaten op hoofdlijnen redelijk betrouwbaar.

Uw klanten geven als rapportcijfer voor de algehele dienstverlening gemiddeld een 6,9. Dit is in verhouding tot de referentiegroep[1] ietwat laag. Daar wordt de algehele dienstverlening met een 7,3 gewaardeerd.

Waardering eerstelijnsdienstverlening (H3)
De telefonische bereikbaarheid waarderen uw klanten met een 6,5 (versus een 7,0) en de snelheid waarmee de sociale dienst op vragen reageert met een 6,4 (versus 7,0). Wat de informatievoorzieningen betreft waarderen uw klanten de duidelijkheid van de in te vullen formulieren, brieven, et cetera het hoogst. De informatie over andere gemeentelijke regelingen waarderen uw klanten het laagste met een 5,9. De inspanningen die de sociale dienst doet om klanten te informeren over minimaregelingen waarderen klanten met een 6,2. De informatie over andere organisaties die de klant kunnen helpen met een 5,7 en de samenwerking tussen de sociale dienst en andere organisaties krijgt een 6,0.

Waardering intakegesprek (H4)
Uw klanten zijn het het meest vaak eens met de stelling dat hun plichten duidelijk zijn uitgelegd, op afstand gevolgd door de stelling dat zij door het gesprek een duidelijk beeld kregen van wat hen te wachten stond. Ruim driekwart van de respondenten is het eens met de stelling dat er aandacht was voor hun persoonlijke situatie.

Waardering consulenten/klantmanagers (H5)
Zowel de consulenten werk als de consulenten inkomen worden met gemiddeld een 6,8 gewaardeerd door uw klanten. In de referentiegroep worden de medewerkers (klantmanagers en/of consulenten) gemiddeld met een 7,3 gewaardeerd.[2] Het meest vaak zijn klanten het eens met de stelling dat de medewerkers hun privacy respecteren. Het minst zijn klanten het eens met de stelling dat de medewerkers makkelijk telefonisch te bereiken zijn. De waardering van de losse stellingen liggen voor beide type medewerkers erg dicht bij elkaar. De percentages klanten die het eens zijn met de stellingen dat medewerkers vaak wisselen, en dat de medewerkers vooroordelen hebben over wat de klant wil en kan, zijn relatief hoog.

Waardering re-integratietrajecten (H6)
De dienstverlening tijdens het re-integratietraject in het algemeen waarderen uw respondenten met een 6,6 bijna even hoog als in de referentiegroep (let wel, deze resultaten zijn indicatief door het kleine aantal respondenten dat het betreft). Uw respondenten zijn relatief positief over de aansluiting van het traject bij hun persoonlijke omstandigheden.

[1] De referentiegroep is het gemiddelde van ruim 4.000 klanten algemene bijstand uit de gemeenten: Hoogezand-Sappemeer, Almere, Slochteren, Smallingerland, Hoogeveen, Putten, Amersfoort, Leusden, Woudenberg, Barendrecht, Gouda, Albrandswaard, Nuth, Simpelveld, Voerendaal, Overbetuwe, Menterwolde.
[2] Deze cijfers zijn niet één-op-één vergelijkbaar omdat er in de referentiegroep geen onderscheid wordt gemaakt tussen de type medewerkers.

Relatief negatief zijn uw respondenten over de afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders en het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject. Een relatief groot deel van uw respondenten ervaart het traject als zwaar. Het aandeel respondenten dat denkt dat zij door het traject meer kans hebben op een betaalde baan is relatief klein.

Klachtenprocedure (H7)
Een op de vijf respondenten geeft aan bekend te zijn met de klachtenprocedure van de gemeente. In totaal geeft 12% van de respondenten aan in de afgelopen twaalf maanden serieus overwogen te hebben om een klacht in te dienen. Van deze groep zegt 15% ook daadwerkelijk een klacht te hebben ingediend. In totaal zegt bijna de helft van de respondenten bekend te zijn met de mogelijkheden om in bezwaar te gaan. Hiervan zegt 65% ook te weten hoe zij een bezwaarschrift moeten indienen.

Tegenprestaties (H8)
Ruim een kwart van uw respondenten geeft aan te zijn gevraagd iets terug te doen voor hun uitkering. Van deze respondenten is driekwart het eens met de stelling dat zij goede begeleiding krijgen bij het vinden van de tegenprestatie. Zo'n 80% van deze groep zegt het goed te vinden dat klanten in ruil voor hun uitkering iets terugdoen wat maatschappelijk nuttig is.

Succes- en verbeterpunten vanuit klanten zelf
Gevraagd naar een punt dat goed gaat, noemen klanten het meest 'stiptheid waarmee de uitkeringen worden uitbetaald', op afstand gevolgd door 'alles in het algemeen' en 'klantvriendelijkheid/behulpzaamheid'. Waar op de vierde plaats in de referentiegroep 'mijn klantmanager' komt, staat dit in Ridderkerk op de vijfde plek.

Het meest genoemde verbeterpunt is 'het rekening houden met de situatie van de klant', gevolgd door 'de telefonische bereikbaarheid' en het 'beter/sneller reageren op vragen'. Het 'rekening houden met de situatie van de klant' hangt samen met het relatief grote deel van de klanten dat het eens is met de stelling dat de medewerkers vooroordelen hebben over de klant. Hier valt winst te behalen, die waarschijnlijk sterk zal doorwerken in de algehele tevredenheidscijfers.

Hoofdstuk 1
Inleiding

Het klantbelevingsonderzoek Werk en Inkomen (Kto 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.

Wij presenteren in dit rapport de resultaten van uw sociale dienst. Uw resultaten worden vergeleken met de referentiegroep. Hiermee kunnen de resultaten enigszins in context geplaatst worden.

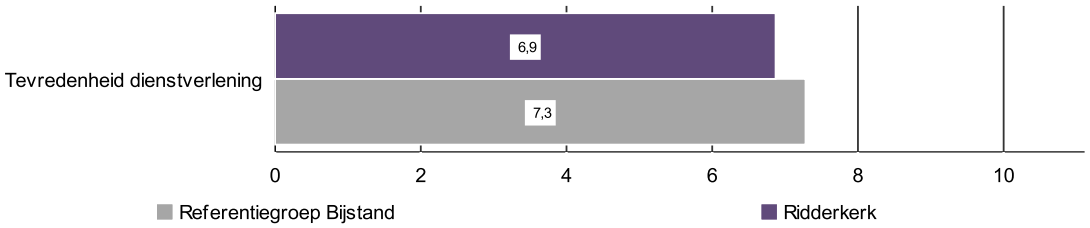
Het onderzoek is uitgevoerd in de zomer van 2017. Er zijn 848 klanten aangeschreven. Hiervan hebben 175 de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Dit is een gebruikelijke respons voor deze doelgroep.

Op basis van het absoluut aantal respondenten zijn de resultaten van dit kto op hoofdlijnen redelijk betrouwbaar.

Hoofdstuk 2
Waardering voor de algemene dienstverlening

Dit hoofdstuk behandelt de algemene beleving van de klanten over de dienstverlening van uw gemeente. 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 sociale dienst.

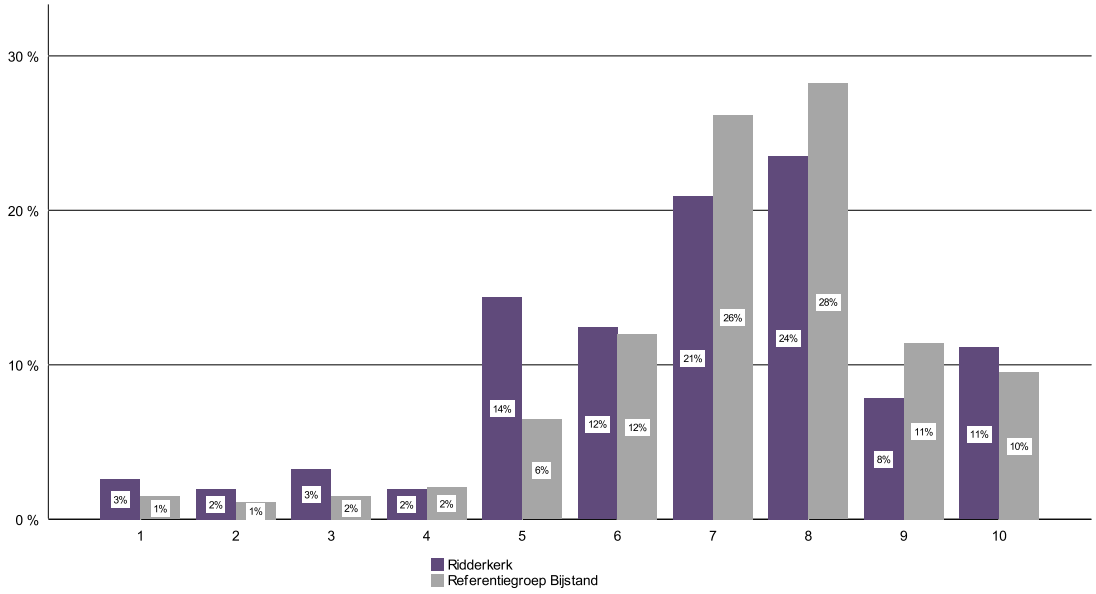
Figuur 1 Algemeen rapportcijfer dienstverlening



De klanten in uw gemeente geven de dienstverlening gemiddeld een 6,9. Dat is relatief gezien een ietwat laag resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening in de referentiegroep is een 7,3.

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; 24% van de klanten in uw gemeente geeft een onvoldoende. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 12% van de klanten een onvoldoende.

Figuur 2 Spreiding algemeen rapportcijfer dienstverlening

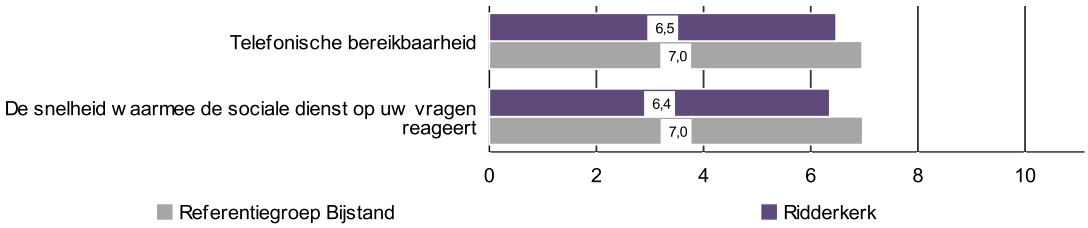


Hoofdstuk 3
Waardering eerstelijnsdienstverlening

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.

Voor de telefonische bereikbaarheid geven uw klanten gemiddeld een 6,5. Voor de ervaren snelheid waarmee de sociale dienst op de vragen van klanten reageert, geven klanten gemiddeld een 6,4. Beide cijfers zijn iets lager dan de gemiddelden in de referentiegroep.

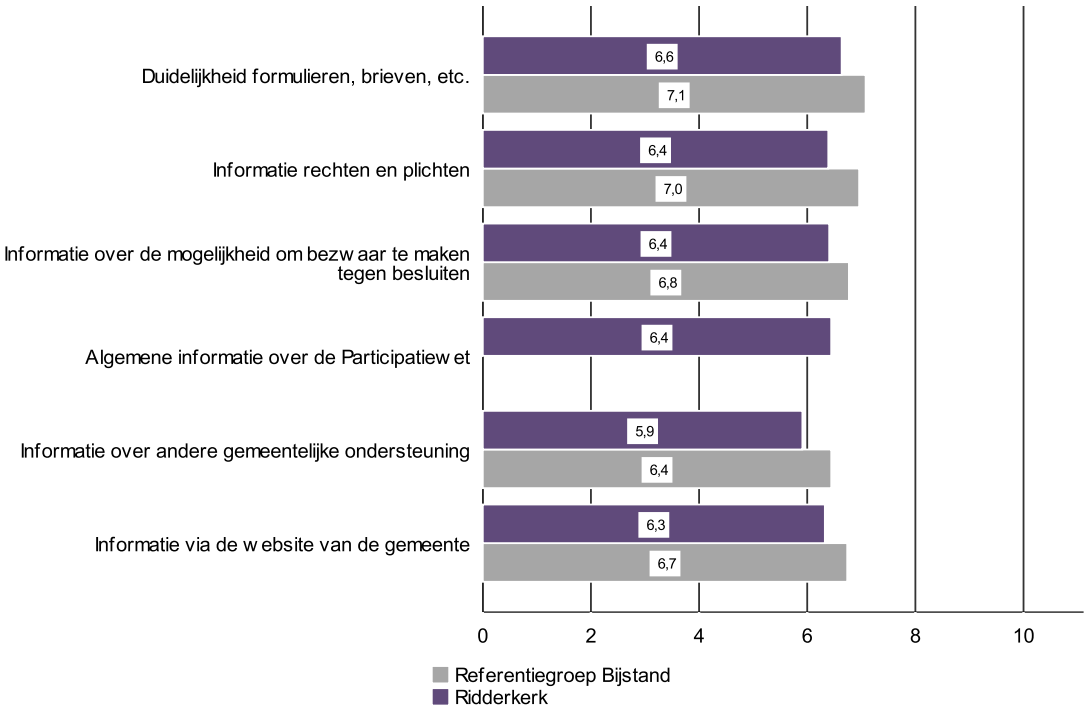
Figuur 3 Rapportcijfers bereikbaarheid



Figuur 4 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan de informatievoorziening van de sociale dienst. Klanten zijn de volgende zes aspecten voorgelegd:

- Duidelijkheid van de in te vullen formulieren, brieven, et cetera.
- Informatie over uw 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.

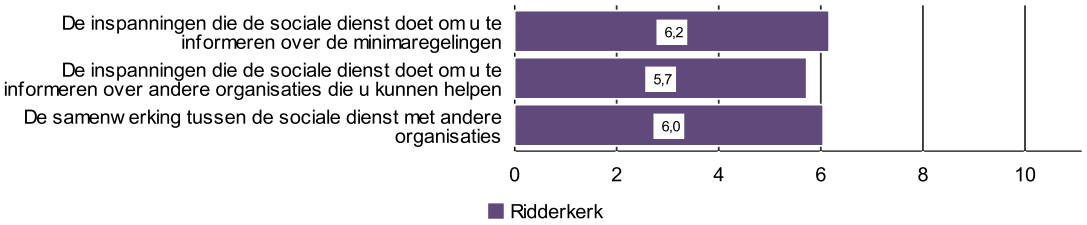
Figuur 4 Rapportcijfers informatievoorziening



Het hoogst waarderen uw klanten de duidelijkheid van de in te vullen formulieren, brieven, et cetera. De informatie over andere gemeentelijke regelingen waarderen uw klanten het laagst met een 5,9.

Uw gemeente heeft een aantal vragen toegevoegd. Onderstaande figuur toont dat klanten de inspanningen die de sociale dienst doet om hen te informeren over minimaregelingen relatief het hoogst waarderen en de inspanningen om hen te informeren over andere organisaties die hen kunnen helpen het laagst.

Figuur 5 Rapportcijfers informatie en samenwerking

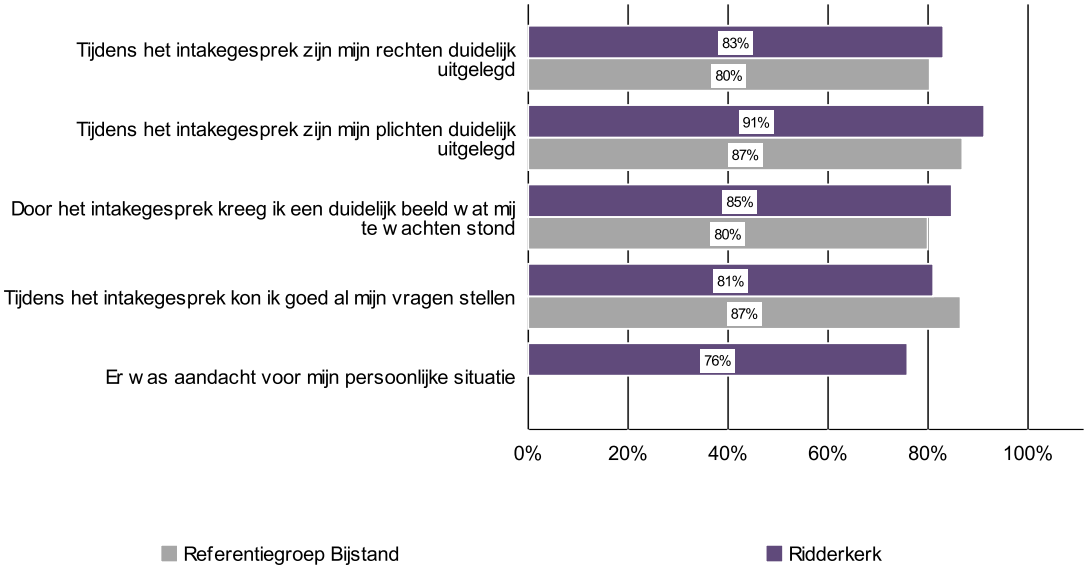


Hoofdstuk 4
Intakegesprek

De klanten is gevraagd wanneer zij hun intakegesprek met de sociale dienst hebben gehad. In uw gemeente had 47% hun intakegesprek 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 6 Stellingen intakegesprek



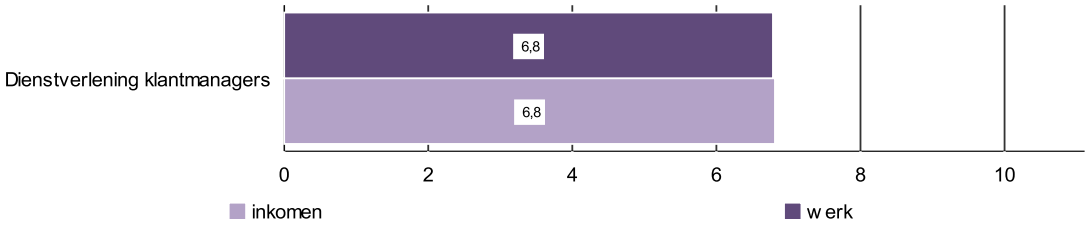
Uw klanten zijn het het meest vaak eens met de stelling dat hun plichten duidelijk zijn uitgelegd, op afstand gevolgd door de stelling dat zij door het gesprek een duidelijk beeld kregen van wat hen te wachten stond. Ruim driekwart van de respondenten is het eens met de stelling dat er aandacht was voor hun persoonlijke situatie.

Hoofdstuk 5
Waardering klantmanagers/consulenten

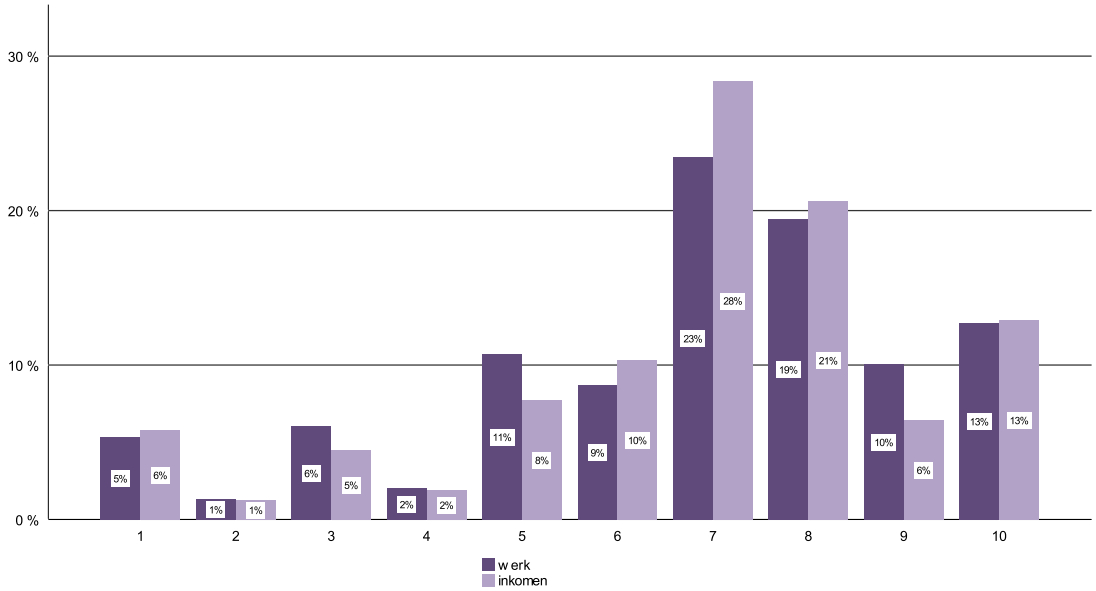
Uw consulenten werk en consulenten inkomen zijn het belangrijkste contactpunt van de gemeente met uw klanten. De ervaring die een klant heeft met een gemeente is vaak sterk afhankelijk van hoe zij de contacten met hun eigen consulent ervaren.

Aan de klanten is hun waardering over de dienstverlening door de medewerkers gevraagd. Figuur 7 toont de resultaten op deze vraag. Met een 6,8 worden beide type consulenten even hoog gewaardeerd.[3] Figuur 8 toont de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de klanten geeft een voldoende; 25% van de klanten in uw gemeente geeft een onvoldoende voor de dienstverlening van de consulent werk. 22% geeft een onvoldoende voor de consulent inkomen.

Figuur 7 Waardering klantmanagers/consulenten



Figuur 8 Spreiding rapportcijfers klantmanagers/consulenten



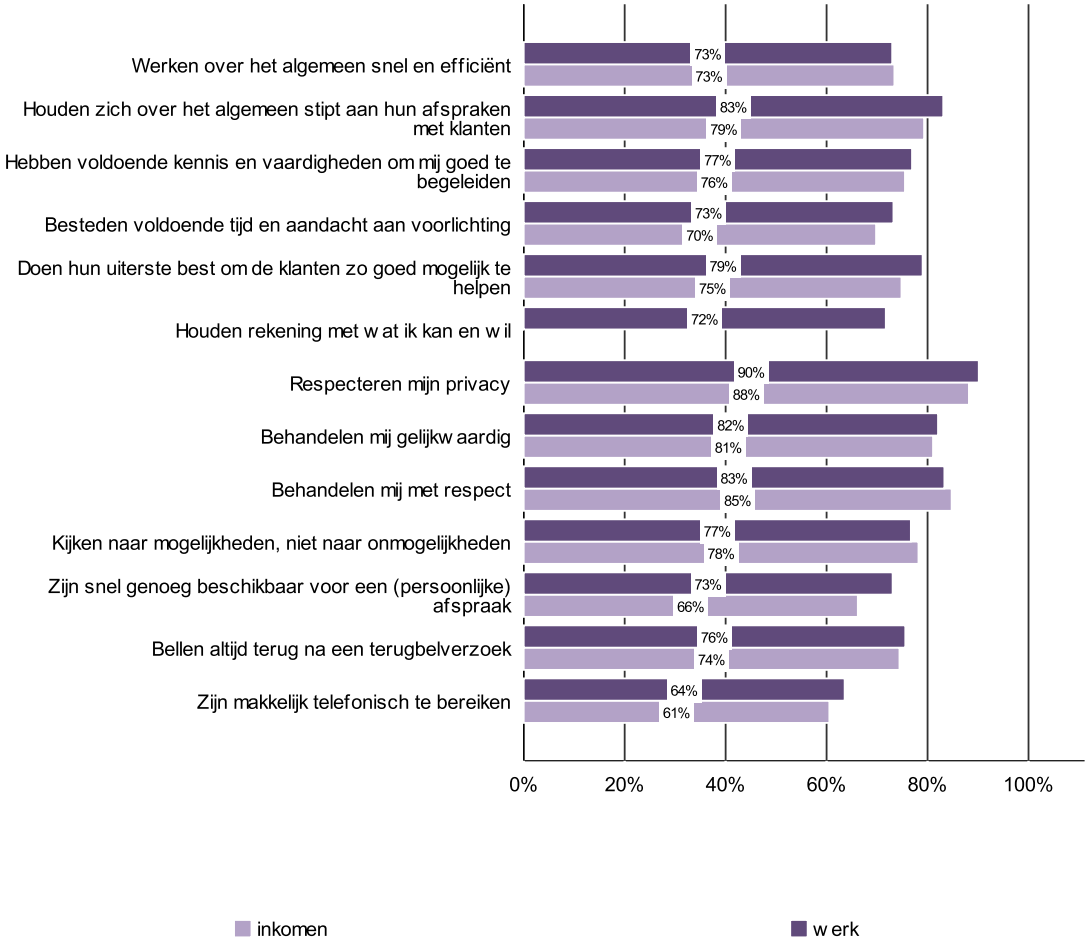
[3] Uw gemeente maakt in deze vraag onderscheid naar consulent werk en consulent inkomen. In de basisvragenlijst vragen wij naar de tevredenheid met de 'klantmanager/consulent' in het algemeen. Hierdoor zijn deze cijfers niet één-op-één vergelijkbaar. Het gemiddelde cijfer in de referentiegroep op deze vraag is een 7,3.

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 9 en 10 zetten wij de ervaringen van de klanten van uw gemeente af tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

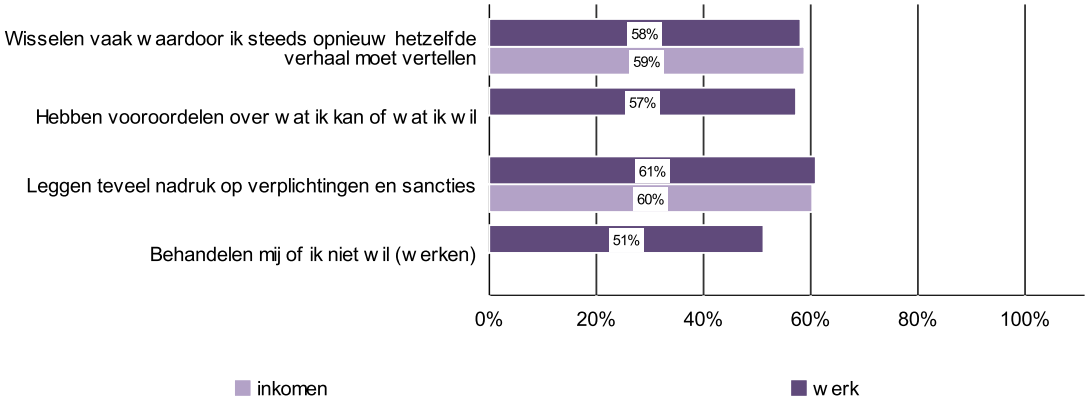
Figuur 9 Stellingen over medewerkers (positief geformuleerd)



De figuur toont dat de waardering op de stellingen voor beide type medewerkers erg gelijk opgaat. Het meest zijn klanten het eens met de stelling dat de medewerkers hun privacy respecteren. Het minst zijn klanten het eens met de stelling dat de medewerkers makkelijk

telefonisch te bereiken zijn. Ook de negatief geformuleerde stellingen liggen (waar relevant) dicht bij elkaar.[4]

Figuur 10 Stellingen over medewerkers (negatief geformuleerd)



[4] In de referentiegroep is 50% het eens met de stelling dat de medewerkers vaak wisselen en 43% is het eens met de stelling dat de medewerkers vooroordelen hebben.

Hoofdstuk 6
Waardering re-integratietrajecten

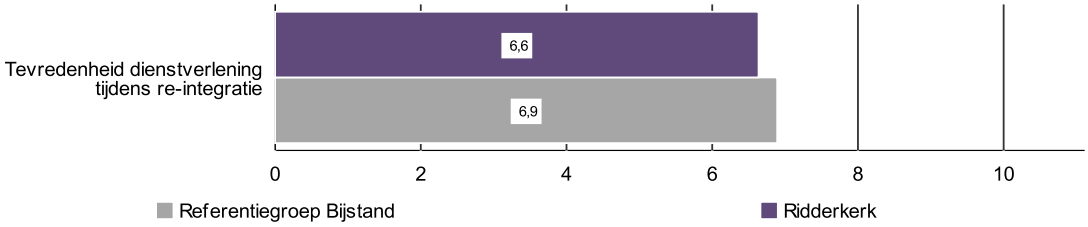
Budgetten voor re-integratie staan nog steeds onder druk. Met beperkte middelen dienen gemeenten effectiever mensen te ondersteunen in het vinden van werk. Gemeenten voeren re-integratie steeds vaker in eigen beheer uit. Daarbij kijkt men kritisch naar de resultaten en effecten van de ingezette dienstverlening. 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 4% van de respondenten heeft de afgelopen twaalf maanden een traject gevolgd. Het absoluut aantal klanten dat de vragen over re-integratietrajecten heeft ingevuld, is zeer klein. Dit betekent dat deze resultaten slechts een indicatie geven.

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 afgerond gaven gemiddeld een 6,6 als rapportcijfer, wat redelijk in lijn ligt met de referentiegroep.

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. 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.

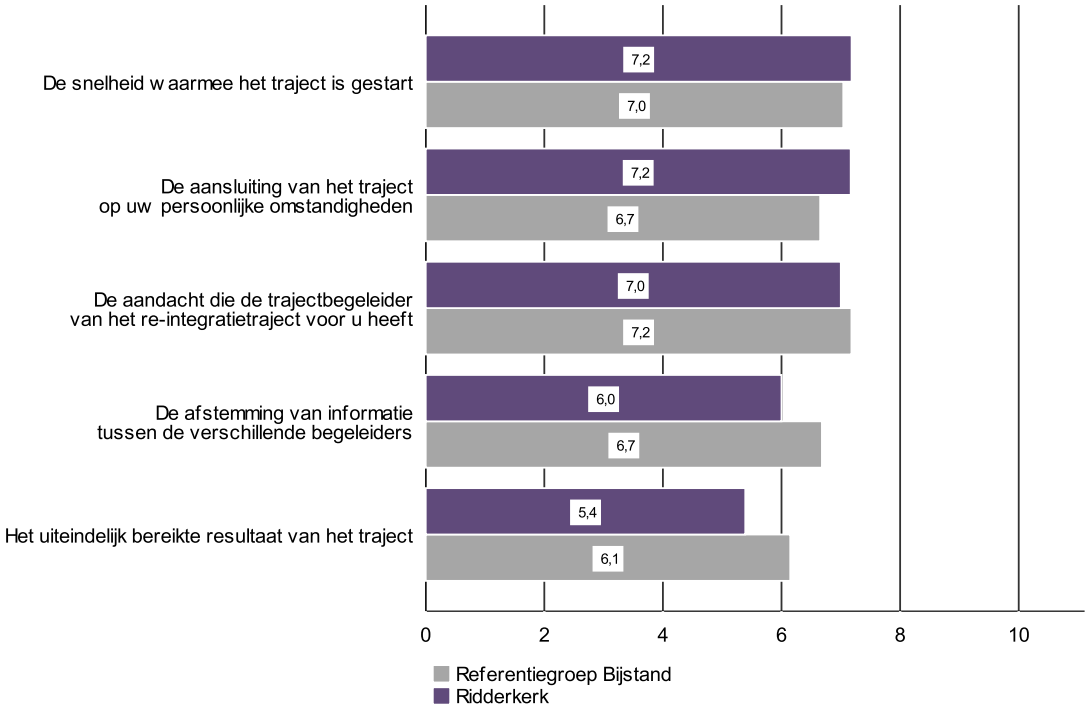
Resultaat:

- Het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject.

[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.

Figuur 12 toont de waardering van de klanten van uw gemeente voor de verschillende aspecten, afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten. Uw respondenten zijn relatief positief over de aansluiting van het traject bij hun persoonlijke omstandigheden. Relatief negatief zijn uw respondenten over de afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders en het uiteindelijk bereikte resultaat van het traject.

Figuur 12 Waardering proces, begeleiding en resultaat re-integratietraject



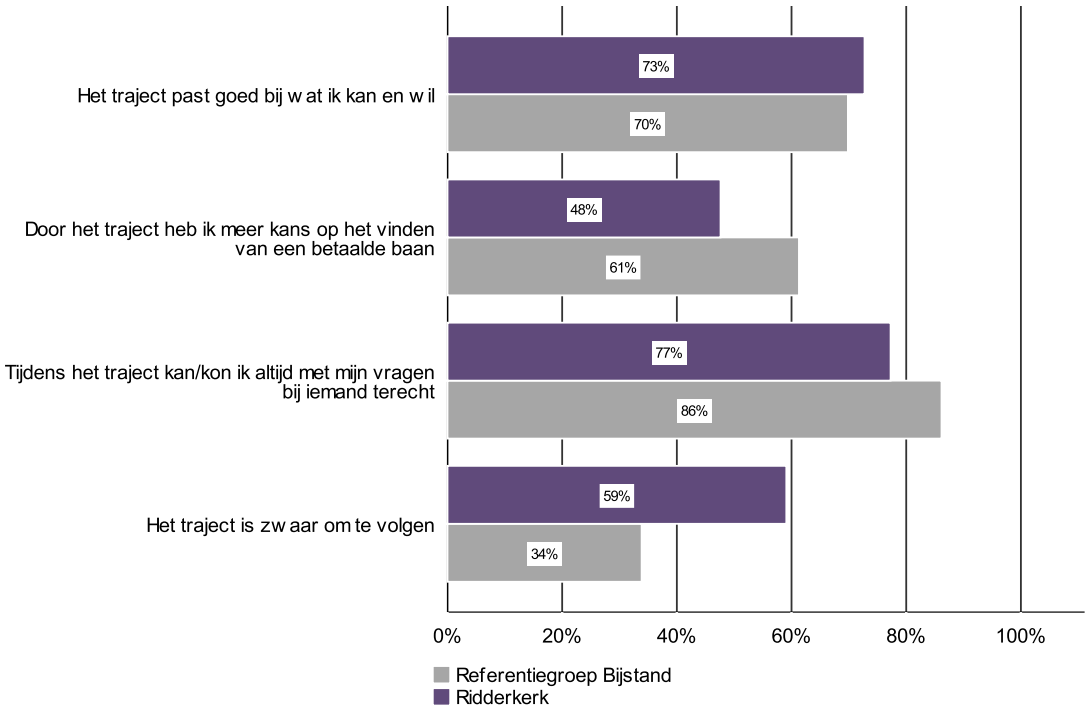
6.3 Ervaring re-integratietraject

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 kan en wil.
- 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 13 staan de antwoorden (% (helemaal) mee eens) van uw respondenten.

Figuur 13 Stellingen over re-integratietraject



Een relatief groot deel van uw respondenten ervaart het traject als zwaar. Het aandeel respondenten dat denkt dat zij door het traject meer kans hebben op een betaalde baan is relatief klein.

Uw respondenten is gevraagd aan te geven wat voor soort traject zij volgen of hebben gevolgd. Hieronder het overzicht.

Tabel 1 Soort traject

	Uw sociale dienst 2017
Kijk op Welzijn	0%
Sport en Welzijn/Connect2Act	12%
Flextensie	3%
Werkervaringsplaats bij Beheer en Onderhoud	6%
Werkervaringsplaats bij Opnieuw & Co	12%
Werkervaringsplaats overig	6%
Randstad	3%
Anders	35%

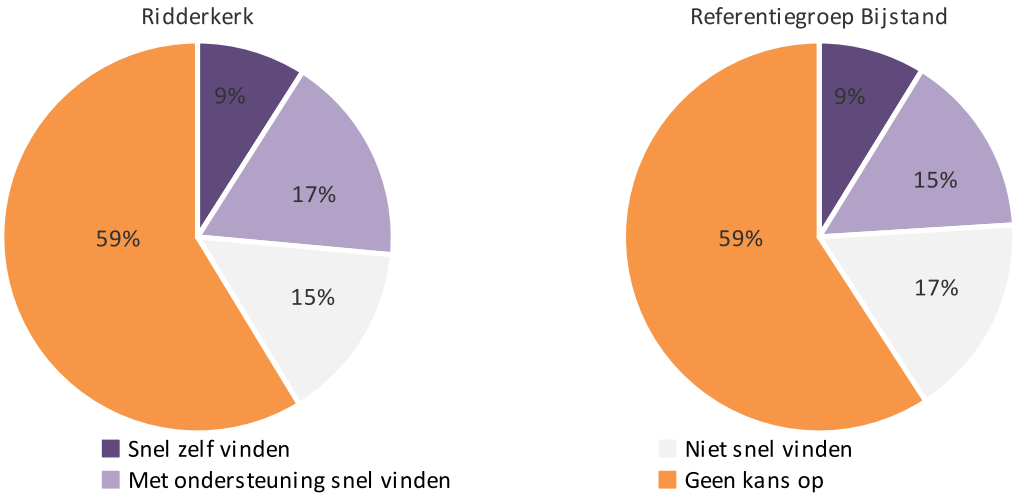
Ook is uw respondenten gevraagd van wie zij re-integratiebegeleiding krijgen/kregen. De meerderheid geeft aan dat het een klantmanager van de gemeente is.

Tabel 2 Van wie krijgt/kreeg u uw re-integratiebegeleiding?

	Uw sociale dienst 2017
Klantmanager van de gemeente	44%
Begeleider van de organisatie waar u uw traject volgt	39%
Trajectbegeleider van de gemeente	17%

Hoe schatten uw klanten zelf hun afstand tot de arbeidsmarkt in? En in hoeverre komt de indeling overeen met uw eigen indeling? De inschatting van uw respondenten komt sterk overeen met die in de referentiegroep.

Figuur 14 Hoe makkelijk denkt u aan een betaalde baan te komen?



Hoofdstuk 7
Klachtenprocedure

Uw gemeente heeft een aantal aanvullende vragen laten stellen over ervaringen met het indienen van klachten. Een op de vijf respondenten geeft aan bekend te zijn met de klachtenprocedure van de gemeente. Doordat het hier een klein absoluut aantal klanten betreft, zijn deze resultaten slechts indicatief.

Tabel 3 Bent u bekend met de klachtenprocedure van de sociale dienst?

	Uw sociale dienst 2017
Bent u bekend met de klachtenprocedure van de sociale dienst?	
Ja	20%
Nee	80%

In totaal geeft 12% van de respondenten aan in de afgelopen twaalf maanden serieus overwogen te hebben om een klacht in te dienen. Van deze groep zegt 15% ook daadwerkelijk een klacht te hebben ingediend.

Tabel 4 Heeft u (in de afgelopen 12 maanden) serieus overwogen om een klacht in te dienen?

	Uw sociale dienst 2017
Heeft u (in de afgelopen 12 maanden) serieus overwogen om een klacht in te dienen?	
Ja	12%
Nee	88%

Tabel 5 Heeft u ook daadwerkelijk een formele klacht ingediend?

	Uw sociale dienst 2017
Heeft u ook daadwerkelijk een formele klacht ingediend?	
Ja	15%
Nee	85%

In totaal zegt bijna de helft van de respondenten bekend te zijn met de mogelijkheden om in bezwaar te gaan. Hiervan zegt 65% ook te weten hoe zij een bezwaarschrift moeten indienen.

Tabel 6 Bent u bekend met de mogelijkheid om in bezwaar te gaan wanneer u het niet eens bent met een besluit van de gemeente?

	Uw sociale dienst 2017
Bent u bekend met de mogelijkheid om in bezwaar te gaan wanneer u het niet eens bent met een besluit van de gemeente?	
Ja	46%
Nee	54%

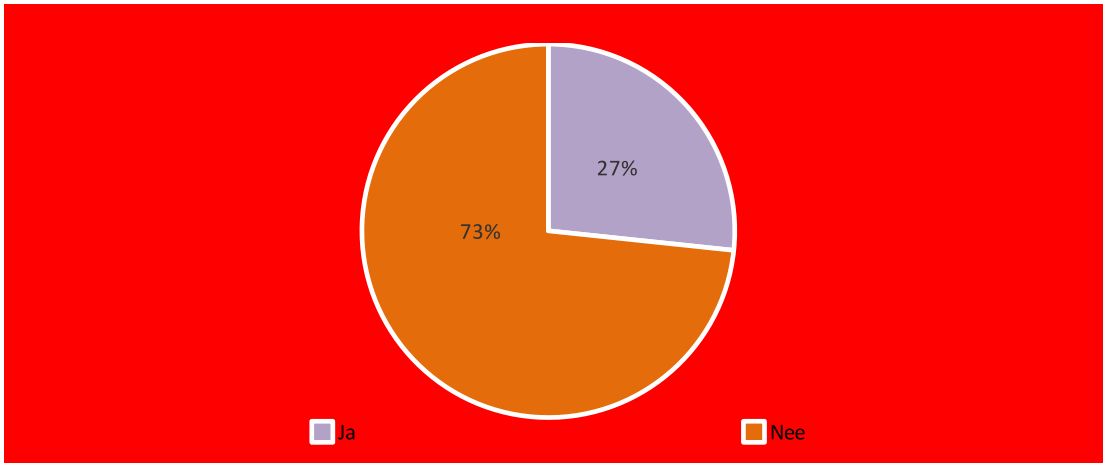
Tabel 7 Weet u hoe u een bezwaarschrift moet indienen?

	Uw sociale dienst 2017
Weet u hoe u een bezwaarschrift moet indienen?	
Ja	65%
Nee	35%

Hoofdstuk 8
Tegenprestatie

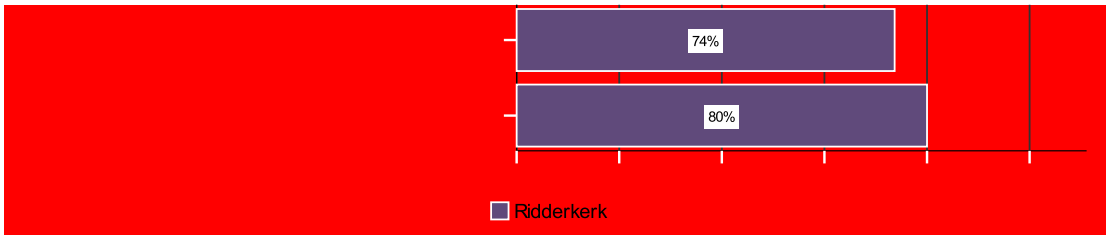
Uw gemeente heeft een aantal vragen toegevoegd over tegenprestaties. Ruim een kwart van uw respondenten geeft aan te zijn gevraagd iets terug te doen voor hun uitkering.

Figuur 15 Bent u het afgelopen jaar door de sociale dienst gevraagd iets terug te doen voor uw uitkering (tegenprestatie)?



Van deze respondenten is driekwart het eens met de stelling dat zij goede begeleiding krijgen bij het vinden van de tegenprestatie. Zo'n 80% van deze groep zegt het goed te vinden dat klanten in ruil voor hun uitkering iets terugdoen wat maatschappelijk nuttig is.

Figuur 16 Stellingen tegenprestatie



Hoofdstuk 9
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 sociale dienst. Klanten konden hierbij kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten in een open schrijfvak. Uit de antwoorden kwamen de volgende punten het meest naar voren:

Tabel 8 Verdeling punten die klanten goed vinden aan de sociale dienst

	Uw sociale dienst 2017	Referentiegroep
Stiptheid uitbetaling uitkering	35%	30%
Alles in het algemeen	27%	23%
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	25%	29%
Dat er een vangnet is	13%	10%
Mijn klantmanager	11%	21%
Aandacht medewerkers	10%	8%

Net als in de referentiegroep wordt ‘stiptheid waarmee de uitkeringen worden uitbetaald’ het meest genoemd, op afstand gevolgd door ‘alles in het algemeen’ en ‘klantvriendelijkheid/ behulpzaamheid’. Waar op de vierde plaats in de referentiegroep ‘mijn klantmanager’ komt, staat dit in Ridderkerk op de vijfde plek.

Klanten konden hun antwoord toelichten in een schrijfvak. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

- *‘Doordat er op tijd uitbetaald wordt kan ik mijn rekeningen op tijd betalen. Zo heb ik de hoop om nog aan het werk te komen zonder dat mijn geldproblemen groter worden.’*
- *‘Mijn klantmanager begreep mijn situatie heel goed en was ook heel vriendelijk en behulpzaam.’*
- *‘Ze helpen zoeken naar mogelijkheden die je zou kunnen doen met beperkingen.’*
- *‘Ik ben met veel respect geholpen. Er werd zeker aandachtig naar mijn situatie geluisterd en gekeken voor de mogelijke oplossingen.’*
- *‘Mijn klantmanager is rustig, hoort mijn situatie aan, geeft duidelijk instructies bij vragen.’*
- *‘Menselijke behandeling en rekening houdend met mijn huidige situatie met respect tot werk en scholing.’*

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

Tabel 9 Verdeling punten die volgens klanten verbeterd moeten worden

	Uw sociale dienst 2017	Referentiegroep
Rekening houden met de situatie klant	36%	29%
Telefonische bereikbaarheid	26%	18%
Beter/sneller reageren op vragen	24%	10%
Meer begrip/respect van de medewerkers	16%	9%
Informatie rechten/mogelijkheden	14%	13%

De verbeterpunten die door de klanten van uw sociale dienst het meest worden genoemd betreffen het 'rekening houden met de situatie van de klant', 'de telefonische bereikbaarheid' en het 'beter/sneller reageren op vragen'. Klanten lichten deze punten als volgt toe:

- *'Ik heb soms het idee dat een medewerker denkt "daar heb je er weer een die niet wil werken!" en dan baal ik als ik weer uit moet leggen dat ik echt niet kan.'*
- *'Er is geen maatwerk. Dus wijk je te veel af dan laat men je talent onbenut.'*
- *'Op dit moment alleen bereikbaar van 9:00 tot 12:00. Soms is het niet mogelijk in de ochtend te bellen.'*
- *'Ik weet niet wie mijn klantmanager is en heb een aantal keer ernaar geïnformeerd. Ik voel mij in de steek gelaten.'*
- *'Nergens zijn duidelijke regels betreft rechten/plichten te vinden. Niet op gemeentesite of overheidssite. Hierdoor word je vaak met nietszeggend antwoord opgezadeld bij telefonisch contact. Eerstelijns telefonisten zij niet kundig genoeg.'*
- *'Ik heb weleens tegenover een medewerker gezeten die mij aankeek van "wat heb jij dan?". Maar ja, aan de buitenkant zie je er weinig van maar vanbinnen is er heel wat kapot geweest.'*

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 25% ligt.

De sociale dienst van uw gemeente heeft alle klanten van de sociale dienst de vragenlijst toegestuurd. Om de respons te stimuleren heeft de gemeente tijdens de invulperiode een rappelbrief laten versturen. Uiteindelijk hebben 175 van de 848 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is de respons 20%. Voor een belevingsonderzoek onder klanten algemene bijstand is dit een redelijke respons. Uw resultaten worden waar mogelijk vergelijken met de resultaten in de referentiegroep om context voor de cijfers te bieden. De referentiegroep is het gemiddelde van ruim 4.000 klanten algemene bijstand uit de gemeenten: Hoogezand-Sappemeer, Almere, Slochteren, Smallingerland, Hoogeveen, Putten, Amersfoort, Leusden, Woudenberg, Barendrecht, Gouda, Albrandswaard, Nuth, Simpelveld, Voerendaal, Overbetuwe, Menterwolde.

BMC | onderzoek

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