

# Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille H. van der Molen
Auteur Dhr. P. Haker
Telefoon 5114039 E-mail: phaker@haarlem.nl
SZW/BB Reg.nr. SZW/BB/2010/15848
Te kopiëren: bijlage
B & W-vergadering van 9 februari 2010

## Onderwerp

Klanttevredenheidsonderzoek Wet werk en bijstand 2009

## DOEL: Besluiten

Het college neemt kennis van de resultaten van het landelijk klanttevredenheidsonderzoek Wet werk en bijstand 2009.

---

## B&W

1. Het college besluit kennis te nemen van het klanttevredenheidsonderzoek Wet werk en bijstand 2009.
2. Er zijn geen financiële gevolgen.
3. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving

# Collegebesluit

**Onderwerp: Klanttevredenheidsonderzoek Wet werk en bijstand 2009**  
**Reg. Nummer: SZW/BB/2010/15848**

## **1. Inleiding**

Onlangs heeft de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid deelgenomen aan het landelijke klanttevredenheidsonderzoek Wet werk en bijstand. Het klanttevredenheidsonderzoek is een compact onderzoek naar de tevredenheid van WWB-klanten.

Het onderzoek is verstuurd aan Wwb'ers uit 29 gemeenten. In het onderzoek zijn klanten van kleine en grote gemeenten vertegenwoordigd. In totaal hebben 4818 klanten de vragenlijst ingevuld. Waar relevant zijn de resultaten van de gemeente Haarlem vergeleken met de gegevens van alle deelnemende gemeenten.

Enkele opvallende resultaten:

- De klanten geven de dienstverlening gemiddeld een 7,0. Dat is een goed resultaat en een verbetering ten opzicht van hetzelfde onderzoek in 2006.
- De gemiddelde cijfers die de klanten in Haarlem geven voor de aspecten over bereikbaarheid, tijdigheid en duidelijkheid variëren tussen de 6,0 en de 8,2. Met name de stiptheid van uitbetaling krijgt een hoge waardering.
- De klanten zijn het minst tevreden over de informatie via het internet.
- Ten opzichte van 2006 zijn bijna alle rapportcijfers voor de aspecten bereikbaarheid, tijdigheid en duidelijkheid gestegen.
- Over het algemeen zijn de klanten tevreden over de medewerkers bij de sociale dienst, op alle onderdelen is sprake van een sterke stijging van de waardering ten opzichte van 2006.
- 49% van de huidige klanten is van mening dat ze vaak hetzelfde verhaal moeten vertellen bij de sociale dienst. Dit is hoger dan het gemiddelde bij alle sociale diensten (47%) maar lager dan het percentage in 2006 (57%).
- De gemiddelde rapportcijfers die klanten geven voor de verschillende aspecten van re-integratietrajecten variëren tussen de 6,6 en de 7,7. Het positiefst zijn klanten over de aandacht van de begeleider van het re-integratiebedrijf.
- Het meest door de klanten genoemde verbeterpunt betreft het rekening houden met de persoonlijke situatie van de klant. Andere verbeterpunten die genoemd worden zijn: de bejegening, de bereikbaarheid van de klantmanager, de interne communicatie, de papieren rompslomp en de informatievoorziening.

## **2. Besluitpunten college**

1. Het college besluit kennis te nemen van het klanttevredenheidsonderzoek Wet werk en bijstand 2009.
2. Er zijn geen financiële gevolgen.
3. Het besluit van het college wordt ter informatie gestuurd aan de commissie Samenleving

## **3. Beoogd resultaat**

Met deelname aan het klanttevredenheidsonderzoek Wwb wil de afdeling SZW haar dienstverlening vergelijken met andere steden en verbeteren.

## **4. Argumenten**

Concluderend kan worden gesteld dat de klanten van SZW tevreden zijn over de sociale dienst. De tevredenheid is ten opzichte van 2006 flink gestegen. De

aanbevelingen zal de afdeling SZW verwerken in het nieuwe strategisch bedrijfsplan van de hoofdafdeling.

## **5. Kanttekeningen**

### *Onderzoek & Statistiek*

Wij hebben aan de gemeentelijke afdeling Onderzoek & Statistiek gevraagd in hoeverre dit onderzoek als representatief mag worden beschouwd. Van de 630 klanten die benaderd zijn, hebben 181 klanten gereageerd. Dat is een behoorlijke groep. O&S beschouwt dat als groot genoeg om iets over de klanttevredenheid te kunnen zeggen.

### *SoZaWe-raad*

Het rapport is besproken met de SoZaWe-raad.

De SoZaWe-raad is het eens met de aanbevelingen en ziet graag dat deze ten uitvoer worden gebracht. Dat geldt met name de punten meer aandacht voor het betrekken van de individuele situatie van de klant bij re-integratieactiviteiten en de bejegening van klanten.

De SoZaWe-raad vraagt zich af of het onderzoek voldoende representatief is en adviseert het college om ook eigen onderzoek te doen naar klanttevredenheid specifiek toegesneden op de Haarlemse situatie en minder algemeen dan deelname aan een landelijk onderzoek.

## **6. Uitvoering**

De aanbevelingen zullen ten uitvoer worden gebracht door de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

## **7. Bijlagen**

Klanttevredenheidsonderzoek Wwb 2009

Het college van burgemeester en wethouders

de secretaris

de burgemeester

## **Tevredenheid WWB-klienten 2009**

Haarlem, Concept

# **Tevredenheid WWB-klienten 2009**

Haarlem Concept

december 2009

## **COLOFON**

### **Samenstelling**

Simon Wajer

### **Vormgeving binnenwerk**

### **Druk**

### **SGBO**

SGBO Benchmarking

Postbus 10242

2501 HE Den Haag

SGBO 106585

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

<b>INHOUDSOPGA VE</b>	<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
	1.1	Het klanttevredenheidsonderzoek	1
	1.2	Respons	1
	1.3	Leeswijzer	3
	<b>2</b>	<b>De waardering van de dienstverlening</b>	<b>5</b>
	2.1	Tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen	5
	2.2	Bejegening en wachttijd aan de balie	6
	2.3	Bereikbaarheid	7
	2.4	Tijdigheid en duidelijkheid	7
	<b>3</b>	<b>Waardering van de medewerkers</b>	<b>9</b>
	<b>4</b>	<b>Waardering re-integratietrajecten</b>	<b>12</b>
	4.1	Achtergrond re-integratietrajecten	12
	4.2	Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject	14
	4.2.1	Ervaring re-integratietraject	15
	4.2.2	Type begeleider afgezet naar tevredenheid begeleiding	16
	<b>5</b>	<b>Door klanten genoemde verbeterpunten</b>	<b>18</b>
	<b>6</b>	<b>Analyse van de resultaten</b>	<b>20</b>
	6.1	Achtergrondgegevens afgezet tegen algemene rapportcijfer dienstverlening	20
	6.2	Achtergrondgegevens naar specifiek rapportcijfer	22
	6.3	Welke zaken zijn van belang in uw sociale dienst?	24
	6.4	Welke zaken zijn van belang in het re-integratietraject	25
	<b>7</b>	<b>Samenvatting en aanbevelingen</b>	<b>26</b>
<b>Bijlage</b>		<b>Tabellen</b>	<b>28</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Het klanttevredenheidsonderzoek

Het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Wet Werk en Bijstand (WWB) is een compact onderzoek naar de tevredenheid van WWB-klienten. Het gebruik van dit KTO door verschillende gemeenten biedt het voordeel dat bevindingen van uw sociale dienst kunnen worden vergeleken met resultaten van meerdere sociale diensten. Doordat de vragenlijst kort is, kan deze ook periodiek uitgezet worden onder WWB-klienten. Hiermee kan de ontwikkeling van de klanttevredenheid over een langere periode worden gevolgd.

Het KTO is verstuurd aan WWB-klienten uit 29 gemeenten/ISD-en<sup>1</sup>. In het onderzoek zijn klienten van kleine en grote gemeenten vertegenwoordigd. In totaal hebben 4818 klienten de vragenlijst ingevuld. Waar relevant worden de resultaten van uw gemeente vergeleken met de gegevens van alle deelnemende gemeenten (de referentiegroep).

In dit rapport worden de gegevens van uw gemeente gepresenteerd. De anonimiteit van de respondenten is gewaarborgd. Per vraag worden de antwoorden in percentages of gemiddelden weergegeven. De resultaten worden zo veel mogelijk in grafieken getoond.

## 1.2 Respons

Doorgaans is de respons bij een tevredenheidsonderzoek onder WWB-klienten lager dan bij een ander type onderzoek. Dit heeft te maken met het gegeven dat de klienten een afhankelijkheidsrelatie hebben met de gemeente. Daardoor kunnen zij zich belemmerd voelen vrijuit hun mening te geven. Waar bij andere onderzoeken de respons doorgaans 40% tot 60% bedraagt, leert de ervaring dat de respons bij tevredenheidsonderzoeken onder WWB-klienten doorgaans hooguit 40% is.

De sociale dienst van uw gemeente heeft uit het bestand van de klienten een steekproef getrokken. Om de respons te stimuleren heeft de gemeente tijdens de invulperiode een rappelbrief verstuurd. Uiteindelijk hebben 181 van de 630 klienten de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Daarmee is de respons 29%. Voor een tevredenheidsonderzoek onder WWB-klienten is dit een matige respons.

In tabel 1 is aan de hand van de achtergrondvragen weergegeven wat de kenmerken van de respondenten zijn. Omdat niet alle respondenten deze vragen hebben beantwoord, kunnen de totale aantallen per groep lager uitvallen dan het aantal respondenten van uw gemeente.

---

<sup>1</sup> Gemeenten/ISD-en waar dit onderzoek in 2009 is uitgezet zijn: Sittard-Geleen, Haarlem, ISD Optimisd, Katwijk, Almelo, Arnhem, Overbetuwe, Hoogezand-Sappemeer, Heiloo, Gilze en Rijen, Pijnacker-Nootdorp, Schouwen-Duiveland, Brummen, SD Noardwest Fryslân, Maassluis, Helmond, Asten, Laarbeek, Hengelo, Steenwijkerland, Westerveld, Raalte, Enschede, ISD Voorne-Putten-Rozenburg, Heemskerk, Aalsmeer, Uithoorn, ISD de Rijnstreek en Werkplein Maastricht.



**Tabel 1** Kenmerken van de respondenten van uw sociale dienst vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Sollicitatieplicht en duur van de werkloosheid

	uw gemeente 2009		referentiegroep 2009	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>SOLLICITATIEPLICHT</b>				
Vrijgesteld van sollicitatieplicht	122	81,3%	2852	70,9%
Sollicitatieplicht	28	18,7%	1169	29,1%
<b>DUUR UITKERING</b>				
Korter dan 6 maanden	14	7,9%	432	9,1%
6 maanden tot 1 jaar	12	6,8%	499	10,6%
1 tot 2 jaar	6	3,4%	457	9,7%
2 tot 3 jaar	6	3,4%	381	8,1%
3 tot 4 jaar	6	3,4%	253	5,4%
4 tot 5 jaar	7	4,0%	292	6,2%
Langer dan 5 jaar	126	71,2%	2409	51,0%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er onder de respondenten van uw sociale dienst verhoudingsgewijs minder klanten zijn die een sollicitatieplicht hebben dan gemiddeld onder de respondenten van de deelnemende gemeenten. Ook zijn er onder de respondenten van uw sociale dienst relatief minder klanten die korter dan 6 maanden een uitkering hebben dan gemiddeld over alle gemeenten. Het percentage klanten in uw gemeente die langer dan 5 jaar een uitkering hebben is groter dan in de referentiegroep.

**Tabel 2** Kenmerken van de respondenten van uw sociale dienst vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Gezinssituatie

	uw gemeente 2009		referentiegroep 2009	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>GEZINSSITUATIE</b>				
alleenstaande met kind(eren)	35	19,6%	1178	25,0%
gehuwd/partner met kind(eren)	7	3,9%	525	11,2%
alleenstaande zonder kind(eren)	122	68,2%	2495	53,0%
gehuwd/partner zonder kind(eren)	15	8,4%	507	10,8%

Het merendeel van de klanten in uw gemeente is alleenstaande (87,8%). 23,4% van de klanten in uw gemeente heeft kinderen. Dit is een lager percentage dan in de referentiegroep (36,2%). Voorts is het percentage gehuwden klanten ruim lager (12,3%) dan het gemiddelde percentage van alle deelnemende gemeenten (22%)

**Tabel 3** Kenmerken van de respondenten van uw sociale dienst vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Geboorteland en leeftijd

	uw gemeente 2009		referentiegroep 2009	
	Aantal	%	Aantal	%
<b>GEBOORTELAND</b>				
Nederland	144	80,4%	3009	63,6%
Oost-Europa	2	1,1%	141	3,0%
West-Europa	5	2,8%	64	1,4%
Nederlandse Antillen en Aruba	1	0,6%	76	1,6%
Suriname	6	3,4%	109	2,3%
Turkije	3	1,7%	230	4,9%
Marokko	10	5,6%	132	2,8%
Anders	8	4,5%	970	20,5%
<b>LEEFTIJDskLASSE</b>				
18-30	8	4,5%	501	10,5%
31-40	24	13,4%	793	16,6%
41-50	44	24,6%	1146	24,0%
51-60	59	33,0%	1368	28,7%
61-70	43	24,0%	804	16,9%
ouder	1	0,6%	158	3,3%

De meeste respondenten van uw sociale dienst bevindt zich in de leeftijdscategorie 51-60 jaar. Voor alle deelnemers samen geldt de leeftijdscategorie 51 tot 60 jaar ook als de meest voorkomende leeftijdscategorie. In verhouding zijn er in uw gemeenten meer klanten in Nederland geboren dan in de referentiegroep. De informatie over geboorteland wordt verderop in het rapport onder andere gebruikt in de analyses over de informatievoorziening.

### 1.3 Leeswijzer

De resultaten worden weergegeven in dezelfde volgorde als in de vragenlijst. Dit betekent dat als eerste de dienstverlening onder de loep wordt genomen. Vervolgens komen in hoofdstuk 3 de bejegening door en de vaardigheden van de consultants aan bod. Hoofdstuk 4 gaat over re-integratietrajecten die klanten gevolgd kunnen hebben. In hoofdstuk 5 komen de verbeterpunten die door de klanten worden genoemd aan bod. In hoofdstuk 6 wordt bekeken welke invloed de verschillende achtergrondvariabelen hebben op de beoordeling van de dienstverlening en van het personeel van de sociale dienst. In het laatste hoofdstuk worden de resultaten samengevat met daarbij mogelijke aanbevelingen.

Per thema worden de resultaten in een grafiek of tabel getoond, meestal voorzien van een korte toelichtende tekst. In de meeste grafieken wordt naast het resultaat voor uw gemeente (als licht blauwe balk) ook het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten (de referentiegroep) weergegeven (oranje balk). Indien uw gemeente in voorgaande jaren heeft meegedaan aan het KTO, worden in diverse grafieken ook de resultaten van de vorige meting weergegeven (als donker blauwe balk). Dit jaar zijn voor het eerste vragen over re-integratie gesteld. Met de uitkomsten kan nog geen vergelijking met voorgaande jaren worden gemaakt.

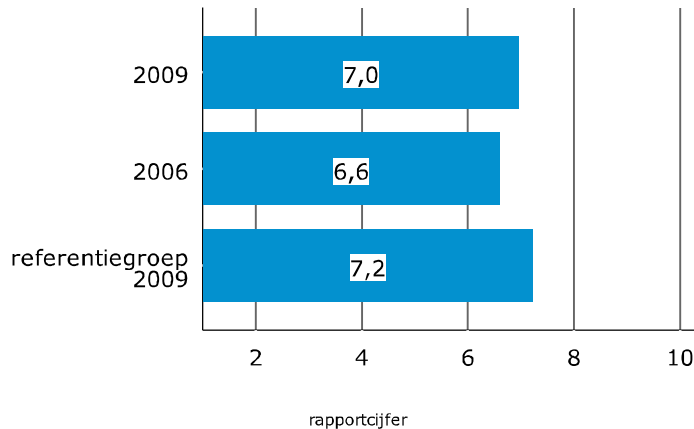
Bij enkele vragen is aan klanten gevraagd om een rapportcijfer te geven. Rapportcijfers kunnen variëren van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed). Een 6 of hoger staat voor voldoende, een 5 of lager staat voor onvoldoende. De ervaring leert dat bij tevredenheidsonderzoeken in het algemeen doorgaans niet veel hoger dan een 7 wordt gegeven. Over het algemeen kan gesteld worden dat een gemiddeld cijfer van 7 of hoger een indicatie geeft dat de klanten tevreden zijn. Gemiddelde rapportcijfers lager dan het cijfer 7 geven doorgaans aan dat klanten wat minder tevreden zijn. Het is van belang hier bij de interpretatie rekening mee te houden.

## 2 De waardering van de dienstverlening

### 2.1 Tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen

Grafiek 1 toont het gemiddelde rapportcijfer dat de klanten met een WWB-uitkering geven aan de dienstverlening van de sociale dienst.

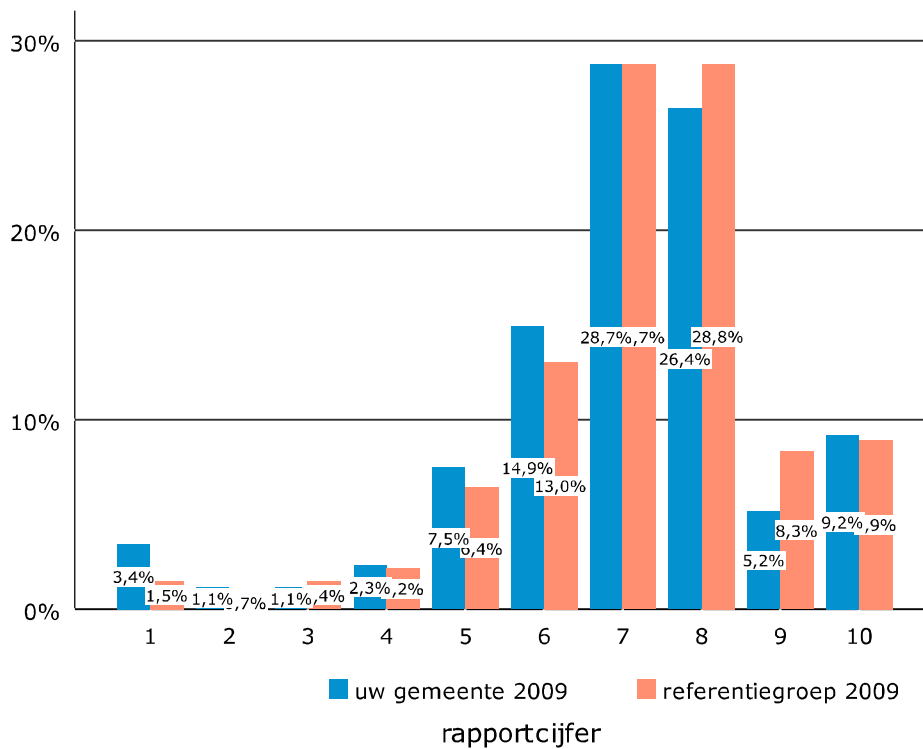
**Grafiek 1** Tevredenheid over de dienstverlening



De klanten in uw gemeente geven de dienstverlening gemiddeld een 7,0. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van uw gemeente is lager dan het gemiddelde over alle deelnemende sociale diensten (7,2) en hoger dan het rapportcijfer dat de klanten in Haarlem in 2006 gaven (6,6).

Grafiek 2 geeft de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening weer in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de klanten geeft een voldoende; 16% van de klanten in uw gemeente geeft een onvoldoende. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 12% een onvoldoende.

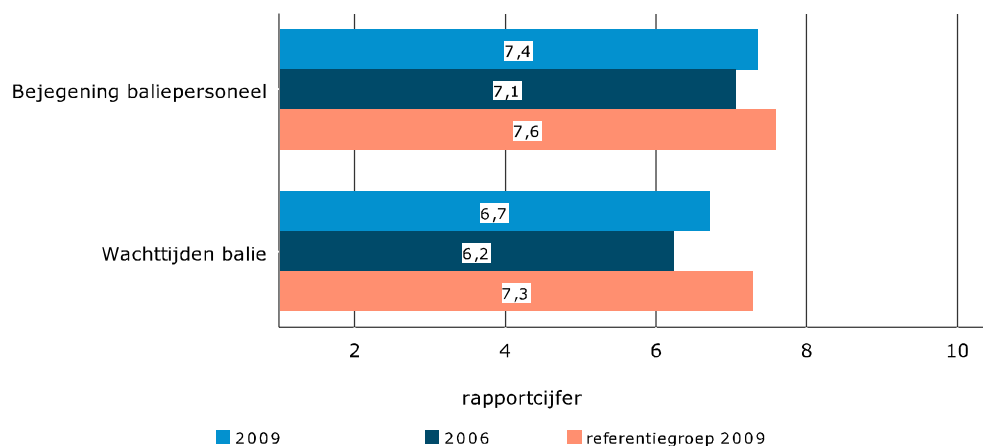
**Grafiek 2** Spreiding rapportcijfer tevredenheid over de dienstverlening



## 2.2 Bejegening en wachttijd aan de balie

Grafiek 3 toont de gemiddelde rapportcijfers voor de manier waarop het baliepersoneel omgaat met de klanten en voor de wachttijden bij de balie. Het gemiddelde cijfer dat de klanten geven aan de bejegening door het baliepersoneel is over het algemeen hoger dan het gemiddelde cijfer dat de klanten geven voor de wachttijden aan de balie. Dit geldt ook voor uw gemeente.

**Grafiek 3** Rapportcijfers bejegening en wachttijden aan de balie



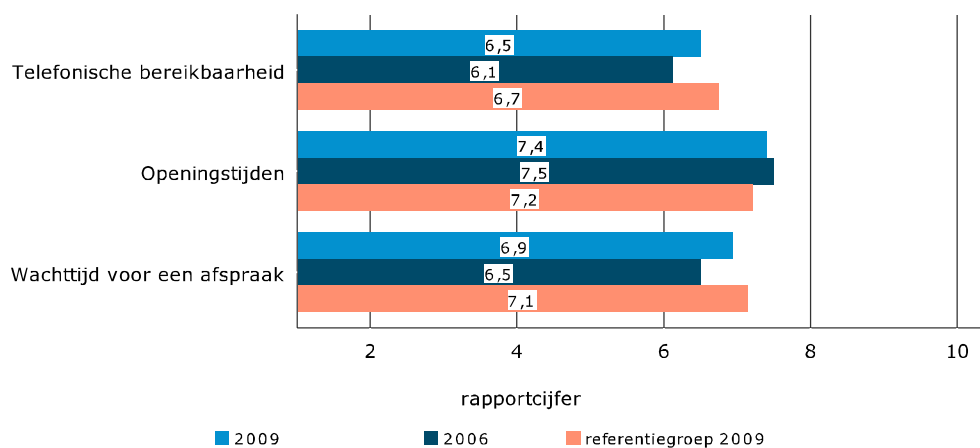
Zowel op bejegening door het baliepersoneel als op de wachttijden aan de balie wordt dit jaar hoger gescoord dan in 2006. De rapportcijfers zijn echter wel lager dan de gemiddelde rapportcijfers van de referentiegroep. Net als in 2006 is het verschil in

rapportcijfers het grootst voor de wachttijden aan de balie. Waar de klanten in uw gemeente dit gemiddeld met een 6,7 waarden, worden de wachttijden aan de balie in de referentiegroep gemiddeld met een 7,4 gewaardeerd.

### 2.3 Bereikbaarheid

Grafiek 4 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan verschillende aspecten van de bereikbaarheid van de sociale dienst. Er zijn grote verschillen in de waardering van de telefonische bereikbaarheid. De gemiddelde rapportcijfers per gemeente liggen tussen de 6,0 en de 7,6. De openingstijden van de sociale dienst en de wachttijden voor een afspraak met een consultant/casemanager worden in het algemeen (iets) beter gewaardeerd dan de telefonische bereikbaarheid.

**Grafiek 4** Rapportcijfers bereikbaarheid



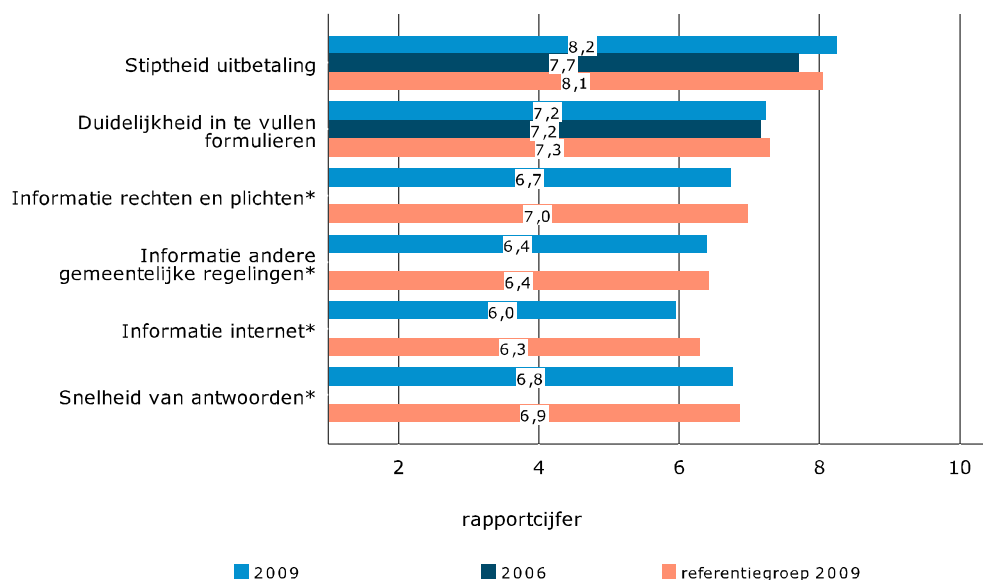
Uw klanten zijn het meest tevreden over de openingstijden van de sociale dienst. Gemiddeld scoort u hier een 7,4, bij de referentiegroep wordt dit met een 7,2 gewaardeerd. Het minst tevreden zijn uw klanten over de telefonische bereikbaarheid van de sociale dienst, hiervoor krijgt de gemeente het rapportcijfer 6,5, bij de referentiegroep is dit 6,7. De telefonische bereikbaarheid en de wachttijd voor een afspraak worden beter gewaardeerd dan in 2006, de openingstijden worden net iets minder positief gewaardeerd.

### 2.4 Tijdigheid en duidelijkheid

Grafiek 5 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan de tijdigheid en duidelijkheid wat betreft de overige aspecten van de sociale diensten van de referentiegroep. De stiptheid waarmee de uitkering wordt uitbetaald, wordt door de meeste klanten goed gewaardeerd. De duidelijkheid van de in te vullen formulieren wordt ook redelijk goed gewaardeerd. De rapportcijfers voor de informatievoorziening over de rechten en plichten, andere gemeentelijke regelingen en de informatie via internet of e-mail laten een kritischer beeld zien. De snelheid waarmee op vragen van klanten wordt gereageerd wordt over het algemeen redelijk goed beoordeeld.

Voor het eerst zijn er dit jaar ook specifieke vragen gesteld over de informatie over de rechten en plichten, de informatievoorziening via internet of e-mail en de snelheid waarmee op vragen van klanten wordt gereageerd. Een vergelijking met voorgaande metingen is daardoor niet mogelijk.

**Grafiek 5** Rapportcijfers tijdigheid en duidelijkheid



\* Deze vragen zijn in 2009 voor het eerst gesteld

Uw klanten zijn het meest positief over de stiptheid van uitbetaling door de sociale dienst. Gemiddeld scoort uw sociale dienst hier een 8,2, bij de referentiegroep wordt dit met een 8,1 gewaardeerd. Het minst tevreden zijn de klanten in Haarlem over de informatie via het internet. Dit aspect wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,0. Zowel over de stiptheid van uitbetaling als over de duidelijkheid van de in te vullen formulieren oordeelt men positiever dan in 2006. Er doen zich geen grote verschillen voor tussen de rapportcijfers van uw gemeente en de rapportcijfers van de referentiegroep.

### 3 Waardering van de medewerkers

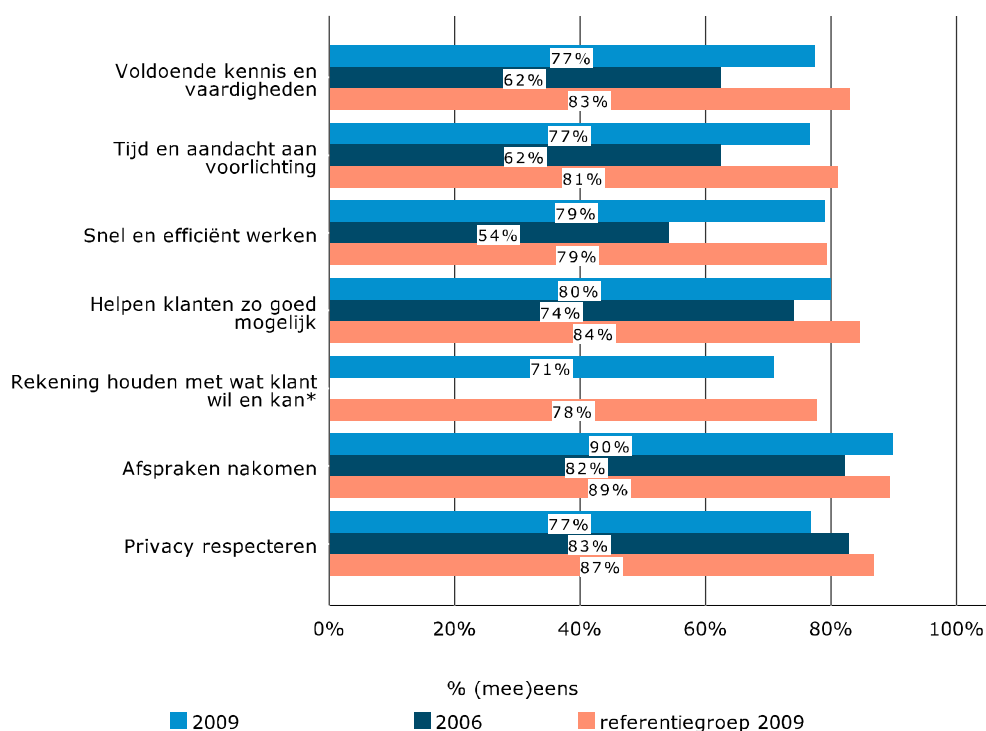
Aan de klanten is gevraagd hoe ze de bejegening door medewerkers (consulenten of casemanagers) ervaren. We hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hun gevraagd aan te geven of ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn:

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

In de grafieken 6 en 7 worden de ervaringen van de klanten van uw sociale dienst afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende sociale diensten. Alleen het percentage klanten dat het eens is met de uitspraken is weergegeven. Voor bovengenoemde stellingen geldt dat wanneer de klant het met een stelling eens is, dit moet worden aangemerkt als een positieve beoordeling. Een uitzondering hierop zijn de laatste twee stellingen, te weten 'ik moet steeds hetzelfde verhaal vertellen' en 'de medewerkers hebben vooroordelen over wat ik kan en wil'. Wanneer een klant het met deze stellingen eens is, moet dat worden aangemerkt als negatieve beoordeling. In grafiek 6 zijn de positief gestelde stellingen weergegeven, in grafiek 7 de negatief gestelde stellingen.



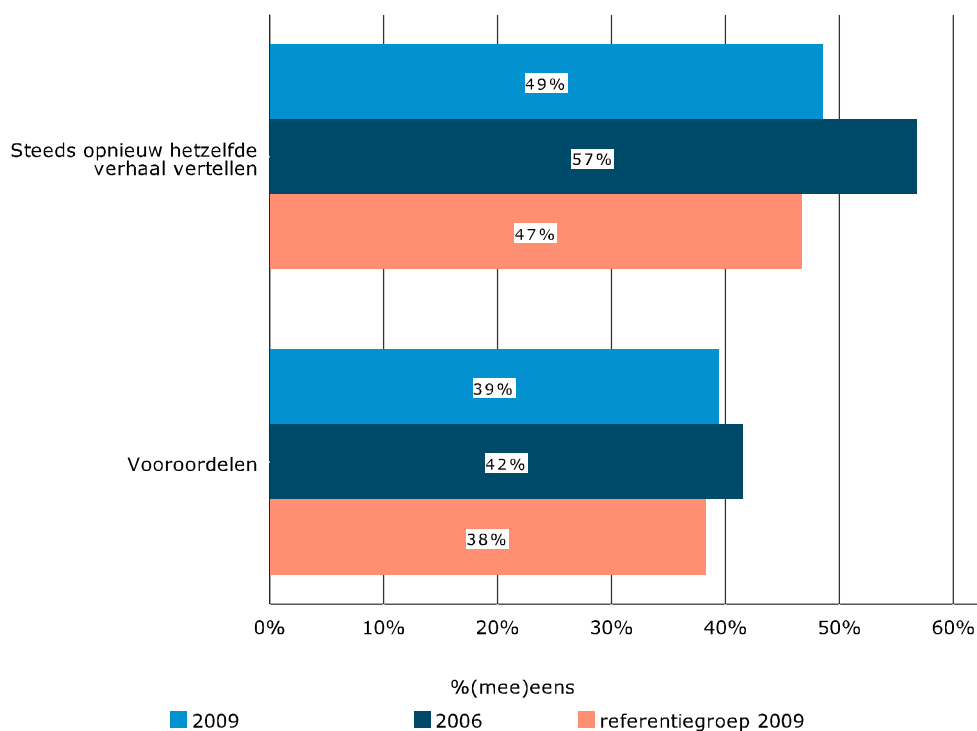
**Grafiek 6** Uitspraken over medewerkers (positief gestelde stellingen)



\* Deze vraag is in 2009 voor het eerst gesteld

Het vaakst eens zijn de klanten in uw gemeente het met de stelling(en) dat de medewerkers zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met de klanten houden. In uw gemeente is 90% het met deze stelling eens. Dit is hoger dan in de referentiegroep. Verder is opvallend dat eensgezindheid over een aantal stellingen fors gestegen is ten opzichte van 2006. Het grootste verschil zien we bij de stelling over het snel en efficiënt werken van de medewerkers. Het gaat hierbij om een stijging van 25%. Maar ook de stellingen ‘het beschikken over voldoende kennis en vaardigheden’ en ‘het tijd en aandacht besteden aan voorlichting’ kennen een forse stijging van het percentage klanten dat het er mee eens is. Voor beide stellingen geldt dat momenteel 77% van de klanten het met de stellingen eens is terwijl in 2006 slechts 62% van de klanten zich in deze stellingen kon vinden. De klanten in Haarlem kunnen zich het minst vinden in de stelling dat de medewerkers rekening houden met wat de klant kan en wil. 71% van de klanten is het met deze stelling eens.

**Grafiek 7** Uitspraken over medewerkers (negatief gestelde stellingen)



Met de negatieve stelling dat de medewerkers vooroordelen hebben over wat de klant kan en wil zijn 39% van de klanten het eens. In 2006 was dit nog 42% van de klanten. Het verschil tussen dit jaar en 2006 is het grootst als gekeken wordt naar de stelling ‘De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen’. Met deze stelling blijkt nu 49% van uw klanten het eens te zijn terwijl dit in 2006 nog 57% was. Een positieve ontwikkeling dus ten opzichte van het jaar 2006. In vergelijking met de referentiegroep scoort uw gemeente net iets minder goed. Bij beide stellingen liggen de percentages net iets hoger dan bij de referentiegroep.

## 4 Waardering re-integratietrajecten

De effecten van, en de ervaringen met re-integratie zijn onderwerpen waar steeds meer belangstelling voor is vanuit de politiek. Gemeenten en sociale diensten worden gestimuleerd kritisch naar de resultaten en effecten (zowel hard als zacht) van re-integratietrajecten te kijken.

Aan klanten is gevraagd of ze in een re-integratietraject zitten (of het afgelopen jaar hebben afgerond). Voorts is gevraagd naar het type traject (gesubsidieerde arbeid, vrijwilligerswerk, inburgeringstraject, zorgtraject, scholing/cursus en tenslotte intensieve bemiddeling naar werk) en hun mening over de begeleiding tijdens dit traject. Tenslotte is gevraagd naar hoe de klanten diverse aspecten van het traject hebben ervaren en hun mening over in hoeverre het traject geholpen heeft bij hun activering. Deze vragen zijn dit jaar voor het eerst gesteld, waardoor geen vergelijking met voorgaande metingen mogelijk is.

### 4.1 Achtergrond re-integratietrajecten

Aan alle klanten is gevraagd of zij op dit moment in een re-integratietraject zitten of het afgelopen jaar hebben afgerond. 18,9% van uw klanten zit nu in een re-integratietraject en 11,8% van uw klanten heeft het afgelopen jaar een traject afgerond. Bij alle deelnemende sociale diensten was dit percentage 18,0% resp. 6,8%.

In de tabellen 4 tot en met 6 worden de achtergrondkenmerken van de respondenten die in een re-integratietraject zitten vergeleken met die van de respondenten die niet in een re-integratietraject zitten.

**Tabel 4** Wel of geen re-integratietraject : Sollicitatieplicht

	uw gemeente 2009		referentiegroep 2009	
	re-integratietraject	re-integratietraject geen	re-integratietraject	re-integratietraject geen
<b>SOLLICITATIEPLICHT</b>				
Vrijgesteld van sollicitatieplicht	66,7%	88,9%	53,5%	76,9%
Sollicitatieplicht	33,3%	11,1%	46,5%	23,1%

Van uw klanten in een re-integratietraject heeft 33,3% een sollicitatieplicht. Dat is lager dan het percentage in de referentiegroep waar 46,5% van de klanten in een re-integratietraject sollicitatieplicht heeft. Ook het aandeel klanten zonder re-integratietraject met sollicitatieplicht (11,1%) is kleiner dan in de referentiegroep (23,1%).

**Tabel 5** Wel of geen re-integratietraject : Gezinsituatie

	uw gemeente 2009		referentiegroep 2009	
	re-integratietraject	re-integratietraject geen	re-integratietraject	re-integratietraject geen
<b>GEZINSSITUATIE</b>				
alleenstaande met kind(eren)	33,3%	13,8%	33,8%	22,5%
gehuwd/partner met kind(eren)	5,1%	4,6%	14,7%	10,6%
alleenstaande zonder kind(eren)	53,8%	71,3%	44,7%	54,3%
gehuwd/partner zonder kind(eren)	7,7%	10,3%	6,8%	12,6%

Het grootste deel van uw klanten in een re-integratietraject is alleenstaand zonder kind(eren). Dit komt overeen met de referentiegroep. Het is tevens de groep met het hoogste aandeel personen zonder re-integratietraject. Dit komt doordat deze gezinsituatie het meest voorkomende is onder uw klanten.

**Tabel 6** Wel of geen re-integratietraject : Leeftijd

	uw gemeente 2009		referentiegroep 2009	
	re-integratietraject	geen re-integratietraject	re-integratietraject	geen re-integratietraject
<b>LEEFTIJDskLASSE</b>				
18-30	7,7%	3,4%	14,8%	9,4%
31-40	15,4%	13,8%	26,1%	14,2%
41-50	43,6%	21,8%	31,6%	23,0%
51-60	25,6%	36,8%	24,1%	30,0%
61-70	7,7%	24,1%	3,1%	19,5%
ouder			0,2%	3,9%

De grootste groep klanten in een re-integratietraject valt in de leeftijdscategorie 41-50. Bij de referentiegroep is dat ook de leeftijdscategorie met het hoogste percentage klanten in een re-integratietraject. Het hoogste percentage klanten zonder re-integratietraject zien we bij de leeftijdscategorie 51-60. Ook dit is conform de verhouding in de referentiegroep.

De klanten is gevraagd in wat voor soort re-integratietraject ze zitten of het afgelopen jaar hebben gezeten. De re-integratietrajecten zijn als volgt te verdelen:

**Tabel 7** Type re-integratie

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
	%	%
Gesubsidieerde arbeid	10%	9%
Zorgtraject	5%	5%
Vrijwilligerswerk	38%	25%
Scholing cursus	29%	21%
Inburgeringstraject	7%	18%
Intensieve bemiddeling naar werk	26%	26%
Anders	17%	19%

Het meest voorkomende type re-integratietraject in uw gemeente is vrijwilligerswerk (38%). Het minst voorkomende type re-integratietraject is het zorgtraject (5%). In de referentiegroep gelden intensieve bemiddeling naar werk als meest en het zorgtraject als minst voorkomende trajecten. (respectievelijk 26% en 5%). Het aandeel klanten in uw gemeente dat aangeeft in een inburgeringstraject te zitten of hebben gezeten (7%) is opvallend lager dan in de referentiegroep (18%). Het percentage klanten met vrijwilligerswerk als type re-integratietraject (38%) is in uw gemeente een stuk hoger dan in de referentiegroep (25%). Daarnaast is ook het percentage klanten met scholing/cursus als re-integratietype (29%) hoger dan gemiddeld bij alle deelnemende gemeenten (21%).

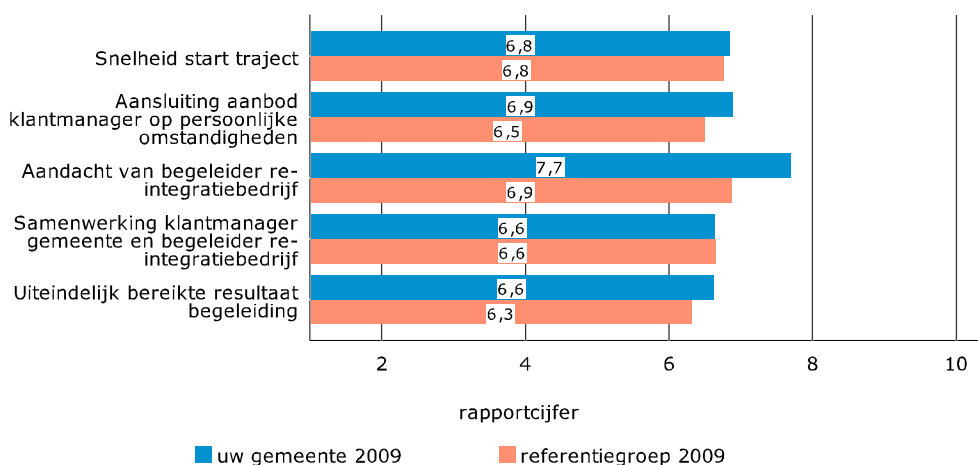
#### 4.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject

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

- De snelheid waarmee het traject is gestart;
- De aansluiting van het aanbod van de klantmanager op hun persoonlijke omstandigheden;
- De aandacht die de begeleider voor de klant heeft;
- De samenwerking tussen de klantmanager van de gemeente en de begeleider van het re-integratiebedrijf;
- Het uiteindelijk bereikte resultaat van de begeleiding.

In grafiek 8 wordt de waardering van de klanten van uw gemeente weergegeven, afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten.

**Grafiek 8** Waardering begeleiding re-integratie



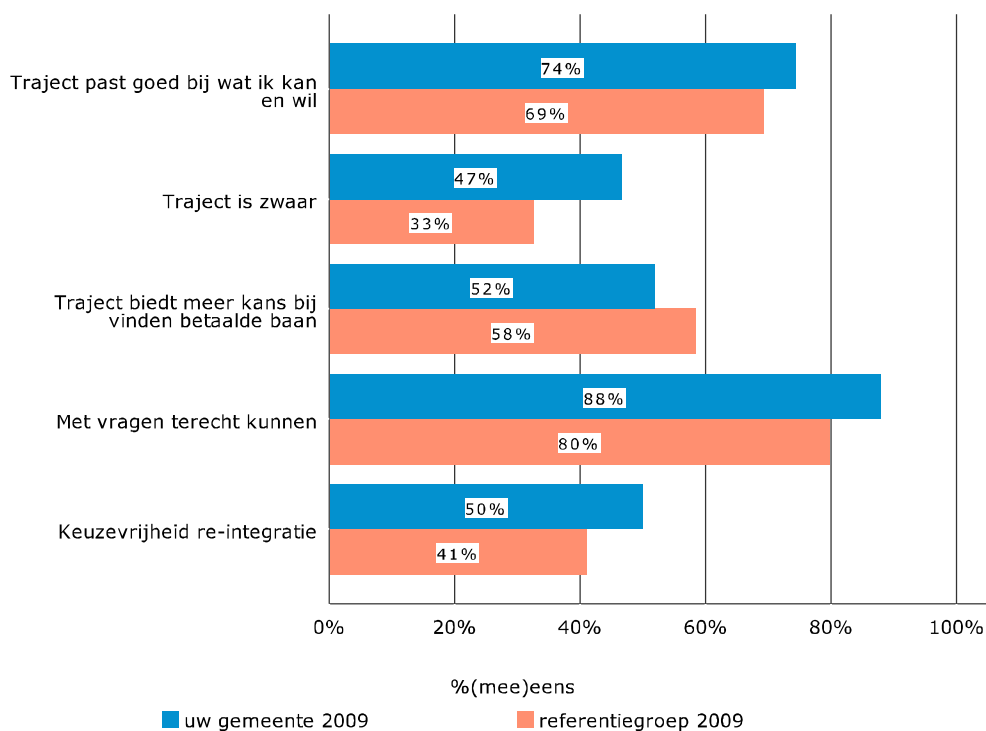
Wij zien dat klanten in uw gemeente het meest positief zijn over de aandacht die de begeleider van het re-integratiebedrijf voor de klant heeft (7,7) en relatief het minst tevreden over de samenwerking met de klantmanager van de gemeente en begeleider van het re-integratiebedrijf en het uiteindelijke bereikte resultaat van de begeleiding (6,6). Deze verhouding komt overeen met de referentiegroep. Het rapportcijfer voor de aandacht van de begeleider van het re-integratiebedrijf is echter wel aanzienlijk hoger in uw gemeente dan bij de referentiegroep. Voor alle aspecten over re-integratie geldt de rapportcijfers even hoog zijn als of hoger zijn dan de gemiddelde rapportcijfers van de referentiegroep.

#### 4.2.1 Ervaring re-integratietraject

Naast het volgen van een traject door WWB-klanten is het ook belangrijk dat het traject aansluit bij de wensen en behoeften van de klanten. We hebben de klanten daarom een aantal stellingen voorgelegd over het traject zelf. De stellingen zijn:

- Het traject past goed bij wat ik wil en kan;
- Het traject is zwaar om te volgen;
- 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;
- Ik heb zelf kunnen kiezen voor een bepaald re-integratiebedrijf/re-integratietraject.

**Grafiek 9** Stellingen over re-integratietraject

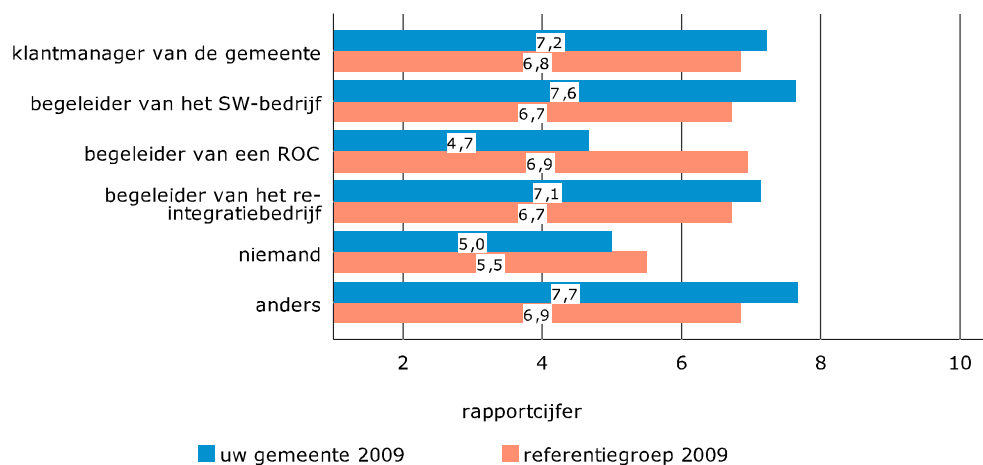


Relatief veel klanten zijn het eens met de stelling ‘tijdens het traject kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht’. Minder klanten zijn het eens met de stelling ‘het traject is zwaar om te volgen’. Het minst positief is men over het zelf kunnen kiezen voor een bepaald re-integratiebedrijf/re-integratietraject. De bovenstaande verhoudingen komen overeen met de referentiegroep. Uw klanten zijn overwegend positiever over het re-integratietraject dan de klanten in de referentiegroep. Alleen met de stelling ‘het traject biedt meer kans op het vinden van een betaalde baan’, is in uw gemeente een lager percentage klanten het eens. Daarnaast wordt, in vergelijking met de referentiegroep, het traject bovengemiddeld zwaar bevonden.

#### 4.2.2 Type begeleider afgezet naar tevredenheid begeleiding

De tevredenheid over de begeleiding tijdens het re-integratietraject kan afhangen van de begeleider van het traject (begeleider vanuit de gemeente, van het SW-bedrijf, van het ROC, van het re-integratiebedrijf). In de volgende grafiek is de gemiddelde score op de vragen over ‘de aansluiting van het aanbod van de klantmanager op uw persoonlijke omstandigheden’, ‘de aandacht die de begeleider van het re-integratietraject’ en ‘de samenwerking tussen de klantmanager van de gemeente en de begeleider van het re-integratiebedrijf’ afgezet tegen de vraag door wie de klanten tijdens het re-integratietraject begeleid werden. Hierdoor kunnen we aangeven over welke begeleider de klanten het meest tevreden zijn.

**Grafiek 10** Type begeleider naar tevredenheid begeleider



Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de klanten het meest tevreden zijn over de begeleider die onder de noemer 'anders' valt (7,7). Vervolgens zijn de klanten het meest tevreden over de begeleider van het SW-bedrijf (7,6). Dit rapportcijfer (7,6) is tevens een stuk hoger dan het rapportcijfer dat de referentiegroep gemiddeld geeft aan een begeleider van een SW-bedrijf (6,7). Opvallend negatief is men in uw gemeente over de begeleider van het ROC. Met een 4,7 valt het rapportcijfer voor deze begeleider een stuk lager uit dan de 6,9 waarmee men in de referentiegroep de begeleider van het ROC waardeert.



## 5 Door klanten genoemde verbeterpunten

De klanten is gevraagd om in één zin aan te geven wat zij goed vinden gaan bij de sociale dienst. Uit de antwoorden kwamen de volgende punten het meest naar voren:

Tevreden over	Aantal keer genoemd
1. Stiptheid uitbetaling uitkering	12
2. Tevreden over mijn casemanager	11
3. Inzet/hulpvaardigheid	9
4. Bejegening	8
5. Inlevend vermogen	7
6. Het bestaan van sociale dienst als instelling	5

De stiptheid van uitbetaling van de uitkering wordt het vaakst genoemd als punt wat de klanten goed vinden gaan bij de sociale dienst. Daarna is het de tevredenheid over de eigen casemanager wat het meest genoemd wordt als iets waar men tevreden over is. Soms wordt hierbij aangegeven dat hun huidige casemanager veel beter is dan de vorige en dat zij niet willen wisselen. Vervolgens wordt 9 keer hulpvaardigheid van de sociale dienst geprezen. Het gaat daarbij om het tonen van inzet om de klant zo goed mogelijk te helpen. 8 keer uit men tevredenheid over de bejegening door de medewerkers van de sociale dienst. Men zegt respectvol en vriendelijk geholpen te zijn. Er wordt 7 keer vermeld dat men positieve ervaringen heeft met het inlevende vermogen bij de sociale dienst. Er zou goed geluisterd worden naar de klant en men houdt rekening met de persoonspecifieke situatie. Tot slot geven 5 klanten aan blij te zijn dat een instelling als de sociale dienst überhaupt bestaat.

Vervolgens is de klanten gevraagd om in één zin aan te geven wat de sociale dienst zou moeten verbeteren.

Verbeterpunten	Aantal keer genoemd
1. Rekening houden persoonlijke situatie	12
2. Bejegening	10
3. Bereikbaarheid klantmanager	5
4. Interne communicatie	7
5. Papier rompslomp	5
6. Informatievoorziening	5

Het verbeterpunt dat door de klanten van uw sociale dienst het meest wordt genoemd betreft het rekening houden met de persoonlijke situatie van de klant. 12 keer wordt dit verbeterpunt aangedragen. Deze klanten vinden dat er te beperkt rekening gehouden wordt met zowel de persoonlijke beperkingen als de persoonlijke kansen van een klant. Het verbeterpunt wat vervolgens het meest genoemd wordt, betreft de bejegening. Deze klanten geven aan op een onvriendelijke of onrespectvolle manier bejegend te zijn. Graag zouden zij menselijker en socialer contact zien. Het is opmerkelijk dat de twee bovengenoemde verbeterpunten door andere klanten juist genoemd worden als punten waar zij tevreden over zijn. Zeven klanten laten zich kritisch uit over de interne communicatie. Informatie zou niet of maar beperkt aan elkaar worden doorgegeven. Vijf klanten vinden dat de bereikbaarheid

van de klantmanager zou kunnen worden verbeterd. Vijf andere klanten hekelen de papieren rompslomp. Graag zouden zij niet tweemaal dezelfde informatie hoeven aanleveren. En tot slot vinden vijf klanten dat de informatievoorziening in zijn algemeenheid kan worden verbeterd.

## 6 Analyse van de resultaten

### 6.1 Achtergrondgegevens afgezet tegen algemene rapportcijfer dienstverlening

Uit analyse van de gegevens van alle gemeenten blijkt dat het al dan niet hebben van een sollicitatieplicht van invloed is op de beoordeling van de dienstverlening van de sociale dienst als geheel. Klanten zonder sollicitatieplicht oordelen doorgaans positiever over de dienstverlening dan de klanten met sollicitatieplicht. Dit verschil is significant. Ook bestaat er een significante relatie tussen de duur van de uitkering en het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening in het algemeen.

In tabel 8 tot en met 11 zijn de rapportcijfers afgezet tegen deze achtergrondgegevens van uw dienst en van alle deelnemende gemeenten gezamenlijk.

**Tabel 8** Algemeen rapportcijfer dienstverlening van uw sociale dienst vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Sollicitatieplicht en duur van de werkloosheid

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
<b>SOLLICITATIEPLICHT</b>		
Vrijgesteld van sollicitatieplicht	7,2	7,3
Sollicitatieplicht	7,0	7,0
<b>DUUR UITKERING</b>		
Korter dan 6 maanden	7,1	7,0
6 maanden tot 1 jaar	6,3	6,9
1 tot 2 jaar	7,5	7,4
2 tot 3 jaar	6,8	7,2
3 tot 4 jaar	5,8	7,4
4 tot 5 jaar	6,4	7,1
Langer dan 5 jaar	7,2	7,3

Bij uw gemeente waarden de klanten zonder sollicitatieplicht de dienstverlening als geheel iets positiever dan de klanten met sollicitatieplicht. Dit komt overeen met de verhouding in de referentiegroep. De duur van de uitkering is niet van invloed op de tevredenheid. De rapportcijfers schommelen tussen meer en minder tevreden

**Tabel 9** Algemeen rapportcijfer dienstverlening van uw sociale dienst vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Gezinssituatie

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
<b>GEZINSSITUATIE</b>		
alleenstaande met kind(eren)	6,4	7,1
gehuwd/partner met kind(eren)	6,1	7,3
alleenstaande zonder kind(eren)	7,3	7,3
gehuwd/partner zonder kind(eren)	6,5	7,2

In uw gemeente zijn de alleenstaande zonder kinderen (7,3) het meest tevreden over de dienstverlening. De gehuwden/partners met kinderen zijn het minst tevreden. (6,1). Bij gehuwden/partners met kind(eren) is het verschil met de referentiegroep het grootst.

**Tabel 10** Algemeen rapportcijfer dienstverlening van uw sociale dienst vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Geboorteland en leeftijd

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
<b>GEBOORTELAND</b>		
Nederland	7,0	7,2
Oost-Europa	9,0	7,8
West-Europa	7,0	7,4
Nederlandse Antillen en Aruba	8,0	6,8
Suriname	6,2	7,4
Turkije	7,0	6,7
Marokko	7,3	7,2
Anders	6,2	7,4
<b>LEEFTIJDKLASSE</b>		
18-30	6,6	6,8
31-40	7,1	7,0
41-50	6,6	7,0
51-60	6,9	7,4
61-70	7,4	7,5
ouder		8,0

In uw gemeente is de klant met Oost-Europa als geboortegebied het meest tevreden over de dienstverlening (9,0) Het betreft hier dus maar één klant. De klanten met Suriname als geboorteland zijn het minst tevreden (6,1). Bij de uitkomsten per groep dient rekening te houden met het aantal klanten dat de groep representeert. Een beperkt aantal klanten kan voor uitschieters in rapportcijfers zorgen. Vervolgens is voorzichtigheid geboden bij het

generaliseren van de uitkomsten naar de desbetreffende groep. U kunt de absolute aantallen nakijken in tabel 3. De waardering voor de dienstverlening lijkt te stijgen naarmate men ouder wordt. Deze trend zien we ook in de referentiegroep.

**Tabel 11** Algemeen rapportcijfer dienstverlening van uw sociale dienst vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Wel of geen re-integratietraject

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Nee	7,2	7,3
Ja, ik zit nu in een re-integratietraject	6,6	7,1
Ja, ik heb het afgelopen jaar een traject afgerond	6,5	6,9

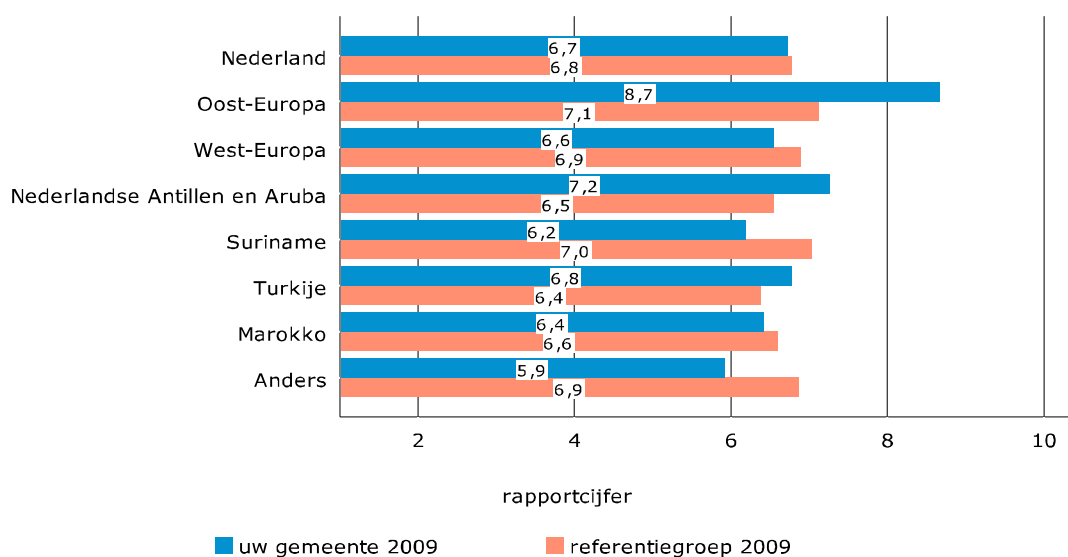
De klanten die afgelopen jaar een traject hebben afgerond zijn negatiever over de dienstverlening (6,5) dan degenen die geen re-integratietraject hebben (7,2) of deze momenteel volgen (6,6).

## 6.2 Achtergrondgegevens naar specifiek rapportcijfer

In deze paragraaf zijn de achtergrondkenmerken afgezet tegen het gemiddelde van de, voor het betreffende achtergrondkenmerk, belangrijkste rapportcijfers. De belangrijkste rapportcijfers zijn die cijfers die het meeste door een achtergrondvariabele worden beïnvloed en waarbij de verschillen tussen de groepen het grootst zijn

In grafiek 11 is de herkomst afgezet tegen het gemiddeld rapportcijfer voor de informatie over de rechten en plichten, de informatie over andere gemeentelijke regelingen, de informatievoorziening via internet of e-mail en de snelheid waarmee op vragen wordt gereageerd.

**Grafiek 11** Herkomst en informatievoorziening

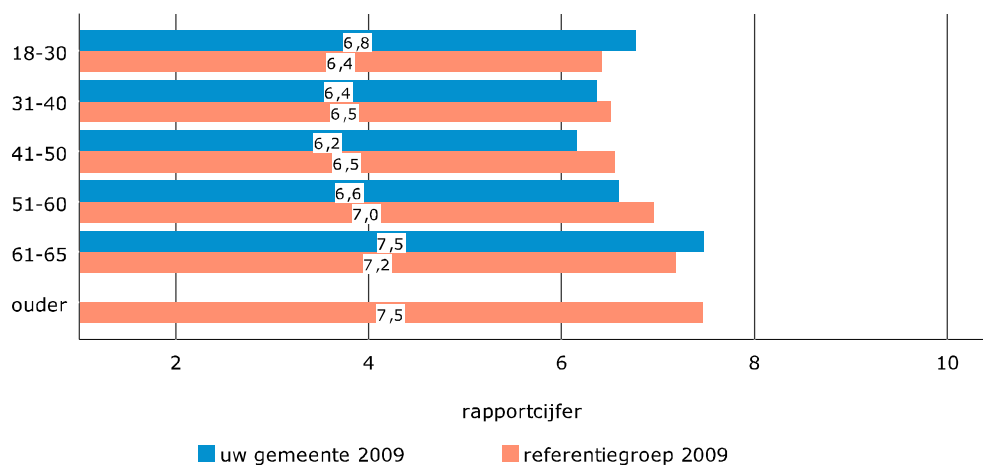


Ook bij deze grafiek dient rekening gehouden te worden met de hoeveelheid klanten per categorie. Een beperkt aantal klanten kan zoals gezegd voor uitschieters in rapportcijfers

zorgen. De grafiek laat zien dat klanten met Oost-Europa (1 klant) als geboortegebied verreweg het meest positief zijn over de informatievoorziening (8,7). Vervolgens zijn het de klanten met de Nederlandse Antillen en Aruba als geboorteland welke de informatievoorziening het meest positief waarderen. Klanten die ‘anders’ hebben aangegeven als geboorteland zijn het minst positief over de informatievoorziening.

In grafiek 12 is de leeftijd van de respondent afgezet tegen het gemiddeld rapportcijfer voor de informatie over de rechten en plichten, de informatie over andere gemeentelijke regelingen, de informatievoorziening via internet of e-mail en de snelheid waarmee op vragen wordt gereageerd.

**Grafiek 12** Leeftijd en informatievoorziening

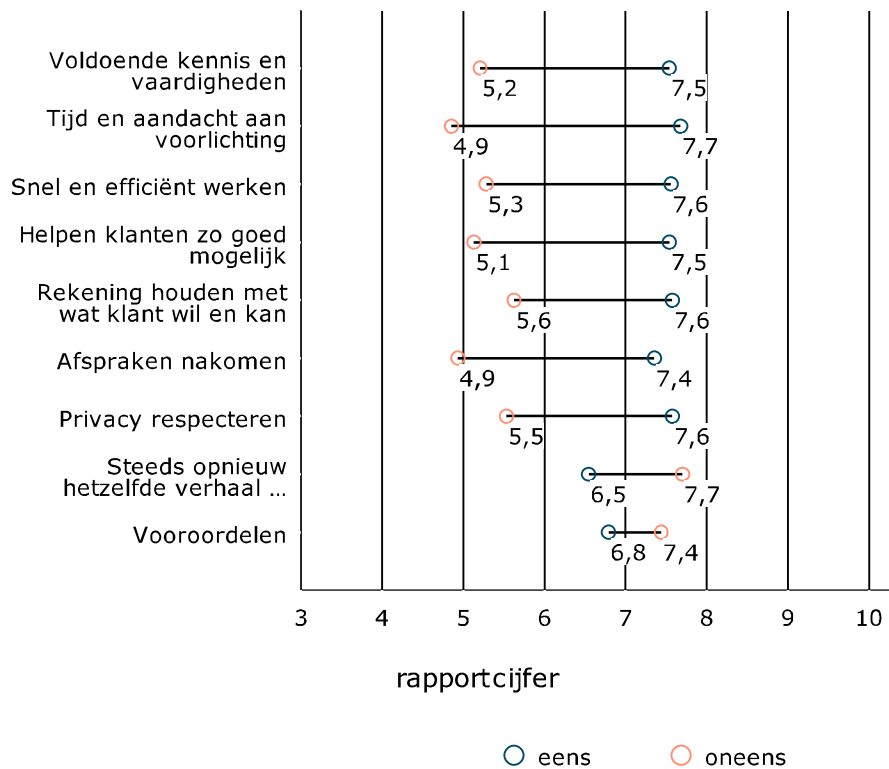


In de referentiegroep wordt men meer tevreden over de informatievoorziening naarmate men ouder wordt. Voor uw gemeente kan niet hetzelfde worden geconstateerd. In uw gemeente daalt de waardering waarna het vervolgens weer stijgt.

### 6.3 Welke zaken zijn van belang in uw sociale dienst?

Bejegening door de medewerkers van de sociale dienst is van invloed op het oordeel dat de klant heeft over de dienstverlening. Om te bepalen welke van de stellingen nu het meest van belang zijn, is in grafiek 13 weergegeven welk rapportcijfer de klanten die het met de betreffende stelling eens zijn aan de dienstverlening geven en welk rapportcijfer de klanten gemiddeld geven als ze het met de stelling oneens zijn. Het verschil tussen deze twee gemiddelden geeft een indicatie van het belang van het betreffende item voor uw gemeente. Namelijk hoe groter het verschil, des te belangrijker het item.

**Grafiek 13** Verschillen in beoordeling tussen klanten die het met de stelling eens en oneens zijn

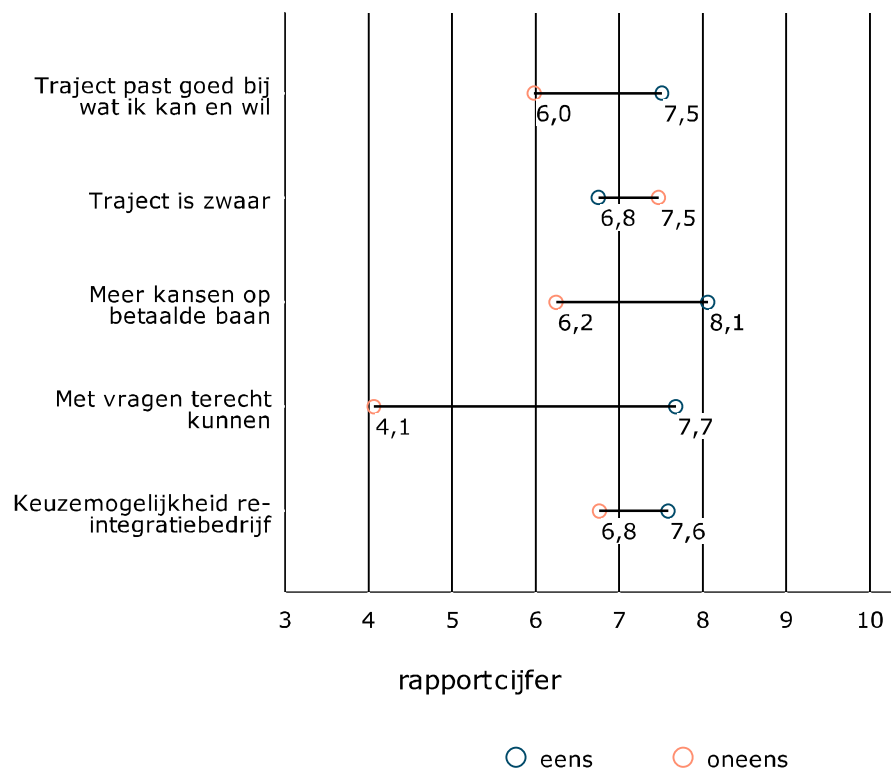


Een aantal aspecten van klanttevredenheid lijkt van invloed op het algemene oordeel over de sociale dienst. Met name het voldoende tijd en aandacht besteden aan voorlichting en het strikt nakomen van afspraken zijn belangrijk. Klanten die het niet met de stellingen eens zijn, geven gemiddeld een 4,9, terwijl klanten die het wel eens zijn met deze stellingen de algemene dienstverlening met gemiddeld een 7,7 respectievelijk 7,4 waarderen. Het gaat dan om een verschil van 2,8 respectievelijk 2,5. Het minst van invloed op het verschil in oordeel over de sociale dienst blijkt het wel of niet eens zijn met de stelling over het hebben van vooroordelen over wat de klant kan en wil.

## 6.4 Welke zaken zijn van belang in het re-integratietraject

In de onderstaande grafiek is het samengestelde rapportcijfer die klanten geven voor de stellingen ‘de aansluiting van het aanbod van de klantmanager op uw persoonlijke situatie’, ‘de aandacht die de begeleider van het re-integratietraject voor mij heeft’, de samenwerking tussen de klantmanager van de gemeente en de begeleider van het re-integratiebedrijf en ‘het uiteindelijk bereikte resultaat van de begeleiding’ afgezet tegen de stellingen over het re-integratietraject zelf. Ook hier geeft de grootte van het verschil de mate van belangrijkheid aan.

**Grafiek 14** Verschillen in beoordeling tussen klanten in een re-integratietraject die het met de stelling eens en oneens zijn



Een specifiek aspect lijkt bijzonder van invloed op het oordeel over het re-integratietraject. Het gaat dan over de stelling ‘Tijdens het traject kan / kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht’. Klanten die het hier niet mee eens zijn, geven een 4,1 als gemiddeld samengesteld rapportcijfer over re-integratie. Klanten die het wel met de stelling eens zijn geven een 7,7 als gemiddeld samengesteld rapportcijfer over re-integratie. Het gaat dan om een verschil van 3,6. Weinig van invloed op het verschil in hoogte van het rapportcijfer blijkt het wel of niet eens zijn met de stellingen ‘Het traject is zwaar om te volgen’ en ‘Ik heb zelf kunnen kiezen voor een bepaald re-integratiebedrijf/re-integratietraject’.



## 7 Samenvatting en aanbevelingen

In dit rapport zijn de gegevens gepresenteerd van het KTO Wet Werk en Bijstand (WWB) voor de sociale dienst van Haarlem. De vragenlijst is door 29% van de klanten in de steekproef ingevuld. Dat is een ondergemiddelde respons.

De klanten geven de dienstverlening gemiddeld een 7,0. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van uw sociale dienst is daarmee iets lager dan het gemiddelde rapportcijfer van alle deelnemende sociale diensten (7,2)

De gemiddelde cijfers die de klanten in uw gemeente voor de aspecten over bereikbaarheid, tijdigheid en duidelijkheid hebben gegeven variëren tussen de 6,0 en de 8,2. Met name de stiptheid van uitbetaling krijgt een hoge waardering. De klanten zijn het minst tevreden over de informatie via het internet. Voor alle sociale diensten samen gelden dit ook als de aspecten met het hoogste en het laagste rapportcijfer.

Ten opzichte van 2006 zijn bijna alle rapportcijfers voor de aspecten over bereikbaarheid, tijdigheid en duidelijkheid gestegen. De gemeente scoort op de meeste onderdelen op of net onder de gemiddelde rapportcijfers van alle sociale diensten.

Over het algemeen zijn de klanten tevreden over de medewerkers bij de sociale dienst. Wat het meest opvalt, is dat ten opzichte van 2006 alle positieve stellingen een sterke stijging kennen. De stelling 'De medewerkers werken over het algemeen snel en efficiënt' kent de grootste stijging. Was in 2006 nog maar 54% het eens met deze stelling, nu is dat 79%. De klanten kunnen zich het meest vinden in de stelling 'De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met klanten'. 90% van de klanten is het hier mee eens. Het minst kunnen de klanten zich vinden in de stelling 'De medewerkers houden rekening met wat ik kan en wil'. Hier is 71% het mee eens. De percentages van de klanten uit uw gemeente liggen bij de meeste stellingen op of net onder de gemiddelde percentages van alle sociale diensten.

49% van de huidige klanten is van mening dat ze vaak hetzelfde verhaal moeten vertellen bij de sociale dienst. Dit is hoger dan het gemiddelde bij alle sociale diensten (47%) maar lager dan het percentage in 2006 (57%). Met de stelling 'de medewerkers hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil' is 39% van de klanten het eens. Ook dit is hoger dan het gemiddelde van de referentiegroep (38%) maar lager dan het percentage in 2006 toen nog 42% het met deze stelling eens was.

In uw gemeente zit 30,7% van de klanten momenteel in een re-integratietraject of heeft het afgelopen jaar een re-integratietraject gevolgd. Van deze klanten zat de meerderheid in een vrijwilligerswerktraject (38%). In de referentiegroep geldt intensieve bemiddeling naar werk als meest voorkomend re-integratietraject. De gemiddelde rapportcijfers die klanten geven voor de verschillende aspecten van re-integratietrajecten variëren tussen de 6,6 en de 7,7. Het positiefst zijn klanten over de aandacht van de begeleider van het re-integratiebedrijf. Het minst positief zijn klanten over de samenwerking tussen de klantmanager gemeente en de

begeleider van het re-integratiebedrijf (6,6) en het uiteindelijk bereikte resultaat van de begeleiding (6,6).

Het meest door de klanten genoemde verbeterpunt voor uw sociale dienst betreft het rekening houden met de persoonlijke situatie van de klant. Deze klanten vinden dat er te beperkt rekening gehouden wordt met zowel de persoonlijke beperkingen als de persoonlijke kansen van een klant. Andere verbeterpunten die genoemd worden zijn: de bejegening, de bereikbaarheid van de klantmanager, de interne communicatie, de papieren rompslomp en de informatievoorziening. De klanten zijn voornamelijk tevreden over de stiptheid van uitbetaling van de uitkering en over hun eigen klantmanager.

Alles overziend kunnen we stellen dat de klanten van de sociale dienst van Haarlem tevreden zijn over de sociale dienst. De tevredenheid is ten opzichte van 2006 flink gestegen. Ondanks de flinke stijging in waardering liggen de meeste rapportcijfers onder het gemiddelde van de referentiegroep. Wanneer het gaat om re-integratie, scoort uw gemeente echter consequent beter dan de referentiegroep. Onderwerpen die aandacht behoeven, zijn het voldoende tijd en aandacht besteden aan voorlichting en het stipt nakomen van afspraken. Het wel of niet tevreden zijn over deze aspecten heeft namelijk veel invloed op het verschil in oordeel over de dienstverlening van de sociale dienst in zijn geheel. Met betrekking tot re-integratie is het van belang voor de klanten om altijd bij iemand met vragen terecht te kunnen. Klanten die aangeven dit niet te kunnen waarderen de re-integratie in zijn geheel veel lager dan klanten die aangeven wel bij iemand terecht te kunnen. Tot slot verdienen natuurlijk ook de verbeterpunten die het meest door de klanten zelf naar voren zijn gebracht de aandacht.

## Bijlage Tabellen

Tabel 1 Rapportcijfers

	uw gemeente 2006	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Tevredenheid dienstverlening	6,6	7,0	7,2
Bejegening baliepersoneel	7,1	7,4	7,6
Wachttijden balie	6,2	6,7	7,3
Telefonische bereikbaarheid	6,1	6,5	6,7
Openingstijden	7,5	7,4	7,2
Wachttijd voor een afspraak	6,5	6,9	7,1
Stiptheid uitbetaling	7,7	8,2	8,1
Duidelijkheid in te vullen formulieren	7,2	7,2	7,3
Informatie rechten en plichten	.	6,7	7,0
Informatie andere gemeentelijke regelingen	.	6,4	6,4
Informatie internet	.	6,0	6,3
Snelheid van antwoorden	.	6,8	6,9

Tabel 2 Stellingen over de medewerkers

	uw gemeente 2006	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Voldoende kennis en vaardigheden	62%	77%	83%
Tijd en aandacht aan voorlichting	62%	77%	81%
Snel en efficiënt werken	54%	79%	79%
Helpen klanten zo goed mogelijk	74%	80%	84%
Rekening houden met wat klant wil en kan	.	70,9	77,8
Afspraken nakomen	82%	90%	89%
Privacy respecteren	83%	77%	87%
Steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen	57%	49%	47%
Vooroordelen	42%	39%	38%

Tabel 3 Re-integratietraject

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Geen re-integratietraject	69,3	68,2
Nu in re-integratietraject	18,9	23,2
Afgelopen jaar re-integratietraject afgerond	11,8	8,6

Tabel 4 Soort re-integratietraject

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Gesubsidieerde arbeid	9,5	8,9

Zorgtraject	4,8	5,3
Vrijwilligerswerk	38,1	25,4
Scholing cursus	28,6	21,0
Inburgeringstraject	7,1	18,3
Intensieve bemiddeling naar werk	26,2	26,1
Anders	16,7	18,6

Tabel 5 Begeleider re-integratietraject

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Klantmanager van de gemeente	25%	24%
Begeleider van het Sociale Werkvoorzieningbedrijf	12%	17%
Begeleider van een ROC	2%	6%
Begeleider van het re-integratiebedrijf	40%	34%
Niemand	5%	5%
Anders	15%	14%

Tabel 6 Rapportcijfers re-integratietraject

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Snelheid start traject	6,8	6,8
Aansluiting aanbod klantmanager op persoonlijke omstandigheden	6,9	6,5
Aandacht van begeleider re-integratiebedrijf	7,7	6,9
Samenwerking klantmanager gemeente en begeleider re-integratiebedrijf	6,6	6,6
Uiteindelijk bereikte resultaat begeleiding	6,6	6,3

Tabel 7 Stellingen over re-integratietraject

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Traject past goed bij wat ik kan en wil	74%	69%
Traject te zwaar	47%	33%
Traject biedt meer kans vinden betaalde baan	52%	58%

Met vragen terecht kunnen	88%	80%
Keuzevrijheid re-integratie	50%	41%

Tabel 8 Sollicitatieplicht

	uw gemeente 2006	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Vrijgesteld van sollicitatieplicht	62%	81%	71%
Niet vrijgesteld van sollicitatieplicht	38%	19%	29%

Tabel 9 Duur uitkering

	uw gemeente 2006	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Korter dan 6 maanden	6%	8%	9%
6 maanden tot 1 jaar	.%	7%	11%
1 tot 2 jaar	.%	3%	10%
2 tot 3 jaar	.%	3%	8%
3 tot 4 jaar	.%	3%	5%
4 tot 5 jaar	.%	4%	6%

Tabel 10 Gezinssituatie

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
(Gehuwd) partner	12%	22%
Weduwe-weduwnaar	1%	3%
Alleenstaande	65%	54%
Gescheiden	21%	22%

Tabel 11 Kinderen

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Geen kinderen	41%	28%
Thuiswonende kinderen	23%	36%
Uitwonende kinderen	36%	35%

Tabel 12 Herkomst

	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
Nederland	80%	64%
Oost-Europa	1%	3%
West-Europa	3%	1%
Nederlandse Antillen en Aruba	1%	2%
Suriname	3%	2%
Turkije	2%	5%
Marokko	6%	3%
Anders	4%	21%

Tabel 13 Leeftijd

	uw gemeente 2006	uw gemeente 2009	referentiegroep 2009
18-30 jaar	.%	4%	11%
31-40 jaar	.%	13%	17%
41-50 jaar	.%	25%	24%
51-60 jaar	.%	33%	29%
61-65 jaar	.%	24%	17%
Ouder	.%	1%	3%