



Haarlem

Drs. Joyce Langenacker, gemeente Haarlem
wethouder Werk, Economische Zaken, Sociale Zaken (Participatiewet), Wonen,
coördinatie Sociaal Domein,

Gerard Kuipers, gemeente Zandvoort
wethouder Economie & Toerisme, Werkgelegenheid, Onderwijs,
Bestuurlijke vernieuwing

Retouradres: Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Samenleving Haarlem en Zandvoort,
Participatieraad en Adviesraad gemeente Zandvoort

Datum 10 juni 2016
Contactpersoon M. Wiggers
Doorkiesnummer 0235 114275
E-mail mwiggers@haarlem.nl
Onderwerp Klanttevredenheidsonderzoek SZW 2015/2016 Haarlem – Zandvoort
Bijlage 1, rapport 'Tevredenheid klanten Sociale Zaken 2015-2016'

Geachte leden,

Jaarlijks voert de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) een klanttevredenheidsonderzoek (hierna KTO) uit. De resultaten geven ons inzicht in de tevredenheid, de beleving en de verwachting van de klanten over de dienstverlening van SZW. Begin 2016 is dit onderzoek uitgevoerd bij de Haarlemse en Zandvoortse klanten. Met deze brief informeer ik u over de voornaamste conclusies en aandachtspunten die naar voren zijn gekomen en welke acties worden ingezet ter optimalisering van de dienstverlening.

Kwalitatief en kwantitatief onderzoek

Een onafhankelijk bureau (BMC) heeft op basis van kwantitatief en kwalitatief onderzoek een rapport opgesteld. Het kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd middels rondetafelgesprekken. Met deze onderzoeksmethodiek kunnen achterliggende motivaties en achtergronden van klanten uitgevraagd worden, aanvullend op de schriftelijke enquête.

Resultaten

Een algemene conclusie is dat de tevredenheid over de dienstverlening van Sociale Zaken bij klanten ruim voldoende is. Ruim 1300 klanten, dat is een derde van het bestand, hebben de enquête ingevuld en daaruit komt naar voren dat voor bijna elke stelling de tevredenheid tussen de 70% en de 85% ligt.

De klanten die minder tevreden zijn, konden via 'suggesties/opmerkingen' bij de enquête en tijdens de ronde tafel gesprekken ook verbeterpunten aangeven, die in deze brief aan de orde komen. Dat kunnen ook individuele opmerkingen zijn.

Omdat dit jaar gekozen is voor een nieuwe, compacte vragenlijst, zijn de resultaten t.o.v. voorgaande jaren van de bijstandsklanten en minima niet goed te vergelijken.



Haarlem

2

Noemenswaardige verschillen in de beleving tussen de doelgroepen zijn er nauwelijks en ook vanuit Zandvoort zijn er geen specifieke punten aan de orde gekomen, over het feit dat de dienstverlening nu vanuit Haarlem wordt geregeld.

Voor de afdeling Schulddienstverlening geldt wel een verschil in beleving, namelijk dat de tevredenheid opnieuw gestegen is. Zowel de waardering over de voorlichting tijdens het intakegesprek als over de aangeboden oplossingen of adviezen is gestegen.

Doelgroep onderzoek en methodiek

De afdeling SZW van de gemeente Haarlem voert de Participatiewet, het minimabeleid en schulddienstverlening uit voor de gemeenten Haarlem en Zandvoort. In het rapport staan de resultaten van zowel Haarlem als Zandvoort. Er zijn twee doelgroepen aangeschreven voor dit klanttevredenheidsonderzoek: bijstandsklanten, minima (2300 Haarlem en 442 Zandvoort) en klanten in de schulddienstverlening (900 Haarlem en 118 Zandvoort), die beiden een eigen vragenlijst ontvangen hebben.

De respons was gemiddeld 35%, afgelopen keer was deze 20%.

Op basis van de huidige respons stelt BMC dat de resultaten van dit KTO op hoofdlijnen een goede weerspiegeling zijn van de werkelijkheid.

Nadat de ingevulde vragenlijsten waren binnengekomen en geanalyseerd, vonden in maart en april 2016 drie rondetafelgesprekken plaats met in totaal 19 klanten, waarvan één in Zandvoort. De twee gesprekken in Haarlem werden gevoerd met klanten met multiproblematiek, omdat zij in het algemeen geen vragenlijst beantwoorden en omdat ze andere hulpvragen hebben dan de aangeschreven klantgroepen. Tijdens deze gesprekken kwam ook een aantal verbeterpunten aan de orde, die in het rapport en in deze brief zijn meegenomen.

De Participatieraad of Adviesraad zat hier als toehoorder bij. Zij waren ook betrokken bij het opstellen van de vragenlijsten voor de enquête en de gespreksleidraad.

Thema's KTO

Met de komst van de Participatiewet en het nieuwe werkproces (Poortmodel) op het Werkplein per 1 januari 2015, zijn voor dit onderzoek de speerpunten geactualiseerd. Voor dit KTO lag de focus op: professionaliteit, bereikbaarheid, hulpvaardigheid, bejegening en informatievoorziening van de medewerkers.

Professionaliteit

De medewerkers worden als zeer deskundig ervaren en houden zich aan hun afspraken. Wel wordt opgemerkt dat er verschil in kwaliteit wordt beleefd. Dat onderkennen we en daarom wordt aandacht besteed aan permanente deskundigheidsbevordering. Ook wordt aangegeven dat de onderlinge afstemming, vervanging en efficiency verbeterd mogen worden en dat duidelijker kan worden aangegeven wie de contactpersoon is.



Haarlem

3

In het nieuwe Koersdocument van SZW dat bijna klaar is, staat beschreven dat het *Ken je klant* principe gehanteerd gaat worden. Daarmee verwachten we dat de informatievoorziening over de klanten verbeterd wordt en dat we efficiënter gaan werken. De betrokkenheid vanuit de klantmanagers wordt verhoogd, doordat zij met een eigen klantenbestand gaan werken. De dienstverlening naar de klant zal verbeteren en klanten krijgen een vertrouwd aanspreekpunt.

Bereikbaarheid

De resultaten geven aan dat klanten de bereikbaarheid van de medewerkers van SZW als goed ervaren en dat de medewerkers de klanten duidelijk en snel antwoord geven op hun vragen. Daarnaast wordt gesuggereerd om meer zaken digitaal te kunnen regelen en om de telefonische wachttijd te verkorten.

Ook blijft er aandacht voor een nog betere samenwerking en overdracht binnen en tussen de afdelingen en met netwerken in de stad.

Binnen het programma Nieuwe Bestuursstijl wordt tussen alle afdelingen binnen het Sociaal Domein en het Klantcontactcentrum intensief samengewerkt om de dienstverlening verder te optimaliseren. We werken toe naar een dienstverlening die meer digitale mogelijkheden biedt en waarbij de telefonische bereikbaarheid wordt verbeterd en versneld. Er is een actieplan opgesteld en dit wordt op dit moment uitgevoerd. Daarnaast hebben we recent met een calamiteit te maken gehad, waarbij meerdere factoren ervoor zorgden dat niet direct en adequaat bijgesprongen kon worden. Om dit in de toekomst te voorkomen, wordt nu gewerkt aan een calamiteitenplan, om een optimale bereikbaarheid te garanderen, ook bij calamiteiten.

Hulpvaardigheid

De resultaten laten zien dat de klanten het gevoel hebben dat de medewerkers van SZW hun best doen om hun klanten zo goed mogelijk te helpen. Wel wordt benoemd dat een betere doorverwijzing en het meer meedenken in oplossingen, wenselijk is.

We zullen extra aandacht besteden aan het feit dat medewerkers nog beter in de leefwereld van de klant kunnen verplaatsen, waardoor zij hun klanten beter en gelijkwaardiger kunnen adviseren en doorverwijzen. Daarbij wordt de dienstverlening van de medewerkers beter op elkaar afgestemd. De klanten moeten het gevoel hebben dat zij serieus worden genomen en dat er met hen wordt meegedacht.

Bejegening

Uit het rapport komt naar voren dat de medewerkers op een fatsoenlijke manier met hun klanten omgaan.

Wel geven klanten aan dat zij als gelijkwaardig behandeld willen worden en dat zij meer aandringen op 'het uitgaan van de leefwereld van de klant' alsmede een proactieve houding in het zoeken van oplossingen.

Dit komt overeen met de doelstellingen van SZW waar we hard aan werken, namelijk het leveren van maatwerk waar nodig. Dit wil zeggen dat het denken vanuit de klant centraal staat en dus minder vanuit de systeemwereld.

Daarnaast wordt voor de medewerkers een training 'gesprekstechnieken' georganiseerd, waarbij de punten die extra aandacht vragen, worden meegenomen.



Haarlem

4

Hiermee wil de afdeling de vaardigheden en deskundigheid van de medewerkers continu blijven ontwikkelen en versterken.

Informatievoorziening

Er wordt aangegeven dat door de medewerkers duidelijk wordt verteld wat wel en niet mag en wat er van de klanten wordt gevraagd.

De eenduidige en actuele kennis van de medewerkers van regelingen en wetten kan nog beter. Middels extra cursussen en onderlinge afstemming zorgen de medewerkers ervoor dat ze blijven leren en ontwikkelen en dat het kennisniveau op alle vlakken gelijk wordt getrokken.

Aanvullende aandachtspunten ronde tafelgesprek

Een punt dat bij het ronde tafelgesprek bij HVO Querido naar voren kwam, is de vraag of het wenselijk is om met ervaringsdeskundigen te werken waar mensen mee kunnen praten, in verhouding tot medewerkers van de gemeente die juist op locatie aanspreekbaar zijn.

Op dit moment verkent een werkgroep de mogelijkheden om stageplaatsen aan te bieden aan onze klanten, om toekomstige inzet van ervaringsdeskundigen mogelijk te maken.

Ook kwam tijdens dit gesprek naar voren dat een aantal klanten wenst dat een 'bijzondere doelgroepen afdeling' wordt ingericht, die zich puur bezighoudt met dak- en thuislozen.

Binnen SZW wordt gewerkt met specialismen, zoals jongeren en statushouders. Daarnaast gaan we meer aandacht besteden aan integrale afstemming en komt er specifieke aandacht voor dak- en thuislozenproblematiek.

Customer journey

Als onderdeel van de klanttevredenheid wordt dit jaar een customer journey uitgevoerd. Hierbij gaat het om de ervaringen van klanten met het Poortmodel en de manier van werken in dit nieuwe proces.

Hiervoor worden ongeveer 20 nieuwe klanten (volwassenen en jongeren) bevroegd naar de beleving van alle contactmomenten in het aanvraagtraject van een uitkering. Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de totale klantbeleving van de dienstverlening van de gemeente Haarlem tijdens dit traject. De aanpak bestaat uit vragenlijsten die via een app aan de deelnemers wordt gestuurd. Telefonische of schriftelijke beantwoording van de vragen of via foto's en gesproken berichten is ook een mogelijkheid.

Op dit moment zijn er twaalf deelnemers (incl. twee jongeren) die hebben aangegeven mee te willen werken, waarvan er zeven zijn gestart. De resultaten van alle gevolgde klanten verwacht ik dit najaar met u te kunnen delen.

KTO vanaf 2017

Voor volgende KTO's wordt samengewerkt met de afdelingen Communicatie, Klantencontactcentrum en Data Informatie en Analyse. Dit heeft als doel om tot een coproductie te komen om de onderzoeken die de gemeente inzet onder de burgers goed op elkáár én op de visie op de dienstverlening af te stemmen. Daarvoor kunnen diverse onderzoeksmethoden worden ingezet waarbij de ervaringen en wensen van SZW worden meegenomen.



Haarlem

5

Tot slot

SZW gaat zorgvuldig om met alle benoemde suggesties en aanbevelingen. De rode draad is de verbetering van de bejegening naar onze klanten en het versterken van vaardigheden van de medewerkers, zoals ook blijkt uit de aanbevelingen van BMC. SZW gaat dit jaar, in samenwerking met het Klantcontactcentrum, de focus hierop leggen om deze punten te versterken.

De overige verbeterpunten worden meegenomen in diverse werkprocessen en procedures. Zo wordt het kwaliteitszorgsysteem opnieuw ingericht, waardoor een uniforme en eenduidige werkwijze geborgd wordt en waarbij het kennisniveau van alle medewerkers gelijk is. In dit systeem staan alle beleidsstukken, verordeningen, beleidsregels, werkprocessen en richtlijnen beschreven.

Daarnaast beschrijven we in het nieuwe Koersdocument dat we meer informatie over onze klanten gaan ophalen door vaste aanspreekpunten, waardoor er efficiënter en effectiever kan worden gewerkt. Tenslotte wordt er gemeentebesluit d.m.v. trainingen het LEAN denken en werken ingevoerd. Hiermee willen we medewerkers stimuleren om sneller tot resultaat te komen en onnodige stappen uit het proces te halen.

Over het algemeen zijn wij tevreden met deze resultaten en kunnen u verzekeren dat er continu wordt gewerkt aan het verbeteren van de dienstverlening naar onze klanten.

Met vriendelijke groet,

Joyce Langenacker
Wethouder Haarlem

Gerard Kuipers
Wethouder Zandvoort