Haarlem

Gemeente Haarlem

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

Retouradres: Postbus 511, 2003 PB Haarlem

Aan de leden van de commissie Samenleving

Datum	18 oktober 2016
Ons kenmerk	2016/465211
Contactpersoon	M. Wiggers
Doorkiesnummer	0235114275
E-mail	mwiggers@haarlem.nl
Bijlage	1. Evaluatie Poortmodel 2. Rapport 'Customer Journey' 3. Brief Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) 10-06-2016 (herhaling)
Onderwerp	Evaluatie Poortmodel

Geachte leden,

Zoals ik u begin dit jaar heb toegezegd (2016/33119), stuur ik u hierbij de evaluatie van het Poortmodel, gecombineerd met het rapport 'Customer Journey'.
Ook voeg ik de brief toe die ik u juni jl. heb gestuurd over het KTO, zodat u alles in samenhang tot u kunt nemen en bespreken.

Bij het evalueren van het Poortmodel, waarmee sinds 1 januari 2015 wordt gewerkt, stonden ervaringen van de klant centraal. Deze ontvingen wij o.a. via het Klanttevredenheidsonderzoek, de Customer Journey, via gesprekken en van onze re-integratiepartners. Ook gaf u als raad signalen dat de dienstverlening op bepaalde punten beter kon gedurende dit proces.
Het gevolg hiervan is dat er vanaf de start al diverse aanpassingen hebben plaatsgevonden, zoals het leveren van maatwerk (bypass) voor klanten van wie wij inschatten dat werk niet (direct) mogelijk is, het starten van het re-integratie proces, nog voor het overdrachtsmoment vanuit de WW en de belangrijkste, het toewijzen van een vast aanspreekpunt voor de klant.
De uitwerking van het Poortmodel is dus een continu verbeterproces.

Naast deze evaluatie stuur ik u het rapport van de Customer Journey, dat is uitgevoerd door bureau I&O Research. Dit onderzoek is gestart n.a.v. de aangenomen motie 'Mystery Guest' (2015272083) met als doel inzicht te krijgen in de klantbeleving van het gehele traject van de aanvraag van een bijstandsuitkering en de afzonderlijke stappen daarin. Een onafhankelijk bureau heeft deze klantreis in kaart gebracht vanuit het perspectief van de aanvrager.

Haarlem

Deze uitkomsten zijn, samen met de resultaten van het KTO en overige terugkoppelingen, gebruikt om onze dienstverlening (nog) beter aan te laten sluiten op de klantbeleving.
Inmiddels zijn twee belangrijke ontwikkelingen ingezet, de koerswijziging van SZW en het werken met een eigen klantenbestand. Deze aanpassingen helpen ons om onze klanten een optimale dienstverlening te bieden en om zoveel mogelijk mensen te begeleiden naar werk of te laten participeren in de samenleving.

Met vriendelijke groet,

Drs. Joyce Langenacker

Evaluatie Poortmodel Werkplein

2015-2016

AANLEIDING

Met ingang van 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk geworden voor de uitvoering van de Participatiewet. Deze wet richt zich op de (participatie)mogelijkheden die mensen hebben en moet ervoor zorgen dat meer mensen, met en zonder arbeidsbeperking, regulier werk vinden. Hiermee verschuift de focus van het verstrekken van een uitkering, naar het vinden van een baan. Om deze verandering te laten aansluiten bij de manier waarop uitkeringsaanvragen worden behandeld, is gelijktijdig een nieuwe werkwijze ingevoerd, onder de naam Poortmodel Werkplein, verwijzend naar de plek waar het eerste contact plaatsvindt.

Het Poortmodel is erop gericht om, zoals de Participatiewet voorschrijft, mensen die kunnen werken zo snel mogelijk naar werk te begeleiden. Daarnaast wordt bekeken of mensen die nu niet aan het werk kunnen, mogelijkheden hebben om te participeren in de maatschappij of om vrijwilligerswerk te verrichten. Ook wordt in het Poortmodel andere problematiek, zoals schulden en geestelijke gezondheidszorg (GGZ), besproken en kunnen klanten worden doorverwezen. Op het Werkplein werken gemeenten, re-integratiepartners en UWV samen om de Haarlemmer een grotere kans op werk te bieden.

INLEIDING

Vanaf januari 2015 heeft de klant bij het aanvragen van een uitkering te maken met dit nieuwe toegangsproces. Voor de medewerkers was het niet altijd eenvoudig, om van het ene op het andere moment een andere werkwijze te hanteren. Een nieuw proces gaat niet zonder opstartproblemen, maar de bevlogenheid en inzet van de klantmanagers heeft ervoor gezorgd dat tijdens het eigen te maken van de nieuwe werkwijze, de dienstverlening naar de klant centraal bleef staan. De klant werd om reactie gevraagd, om hiervan te leren.

Dit document geeft aan dat het streven naar een goede kwaliteit van dienstverlening heeft geleid tot een continu verbeterproces. Het gevolg hiervan is dat er gedurende deze twee jaar al diverse (kleine) aanpassingen hebben plaatsgevonden, zoals het leveren van maatwerk (bypass) voor klanten van wie wij inschatten dat werk niet (direct) mogelijk is, het starten van het re-integratie proces, nog voor het overdrachtsmoment vanuit de WW.

In dit document worden de uitgangspunten, het proces, de bovengenoemde en overige bevindingen en gedane of te nemen aanpassingen puntsgewijs beschreven. Ook zijn de reacties van de klant, via het Klanttevredenheidsonderzoek en de Customer Journey, in deze evaluatie meegenomen. Tenslotte benoemen we twee recente ontwikkelingen, die van invloed zijn op de werkwijze van het Poortmodel.

UITGANGSPUNTEN

Het doel van het Poortmodel is om mensen die zich melden voor een uitkering, te stimuleren om zelf aan de slag te gaan om een betaalde baan te vinden en als dat nog niet mogelijk is, te participeren in de samenleving.
We hanteren hierbij de volgende uitgangspunten:

- Invoering Participatiewet: iedereen doet mee
- Samen voor Elkaar: zelfredzaamheid, denken in mogelijkheden van de aanvrager en de inzet van zijn/haar eigen netwerk
- Focus op werk
- Integrale klantbenadering
- Samenwerking Werkplein, gezamenlijk optrekken met Zandvoort, Heemstede en re-integratiepartners met één werkwijze
- Verstrekken van uitkeringen aan diegenen die dat écht nodig hebben.

Het beoogde effect is dat meer mensen zelf in staat zijn in hun eigen levensonderhoud te voorzien, op een wijze die past binnen de leidende patronen in het sociaal domein.
In de gevallen waar dit (nog) niet mogelijk is, geldt dat door het Poortmodel de daadwerkelijke aanvragen van een uitkering sneller kunnen worden verwerkt.

PROCES

Inwoners die een uitkering levensonderhoud aanvragen, worden opgevangen op het regionale Werkplein Zuid- Kennemerland en IJmond aan de Zijlvest. Hier worden de volgende stappen doorlopen:

(Uploaden van CV kan ook nog tijdens of na participatiegesprek)

Nadat een klant zich heeft gemeld op het Werkplein, waar ook meteen gewezen wordt op het aanvraagproces, volgt de bijeenkomst Rechten en Plichten. Vervolgens vindt een Participatiegesprek plaats en volgt binnen een aantal dagen de Workshop naar Werk. Als de klant dit nog niet gedaan heeft, dient hij/zij de aanvraag in en valt er een besluit en beschikking.
Vanaf het moment van ontvangst van de aanvraag, hebben wij een termijn van max. acht weken om tot een besluit te komen. De wens is altijd om dit proces sneller te laten verlopen, maar dat is (mede) afhankelijk van de informatieverstrekking van de klant.

Deze stappen staan uitgebreid beschreven in het *'Uitvoeringsprogramma Participatiewet'* (2015/162169) en staan kort toegelicht in het bijgevoegde rapport 'Customer Journey' van I&O Research.

Inmiddels werken we bijna twee jaar met het Poortmodel. Om de werking en effectiviteit te beoordelen, is regelmatig met de medewerkers, externen (Pasmatch/Agros, en partnergemeenten) en klanten besproken of de huidige werkwijze goed verloopt of dat het proces op punten aangescherpt of gewijzigd moet worden.

BEVINDINGEN EN AANPASSINGEN

Complementaire dienstverlening

Complementaire dienstverlening gaat over de samenwerking tussen UWV en de gemeente en dient zich aan als een inwoner een WW uitkering heeft (via het UWV) die afloopt en deze persoon vervolgens bij de gemeente komt voor een bijstandsuitkering. Samen met UWV zijn we op zoek naar manieren om elkaar nog beter aan te vullen en te versterken in het verrichten van onze taken.
De doelstelling van deze dienstverlening is het reduceren van de instroom vanuit de WW naar de bijstand. WW-gerechtigden met een nog resterend uitkeringsrecht van drie maanden worden door Pasmatch al actief benaderd en begeleid. Deze benadering is tussentijds met Pasmatch besproken en heeft geleid tot aangepaste werkafspraken en een betere samenwerking.
Een aanpassing op het gebied van complementaire dienstverlening, is dat klanten die zich vier weken vóór de einddatum van hun WW-uitkering melden bij de balie van het Werkplein, meteen kunnen starten met het Poortmodel en niet hoeven te wachten totdat de einddatum is bereikt.

Eén aanspreekpunt voor de klant

Zoals hiervoor al is beschreven, was een belangrijk verbeterpunt voor zowel de medewerkers als de aanvragers het hebben van een vast aanspreekpunt. De medewerkers hadden hierdoor geen integraal klantbeeld en voor de klant was het onduidelijk bij wie zij terecht konden met welke vraag. Hierdoor verliep de dienstverlening niet altijd optimaal, was er sprake van teveel overdrachtsmomenten en vonden er niet altijd adequate doorverwijzingen plaats. Dit punt is inmiddels opgepakt en staat centraal in het nieuwe *'Koersdocument Werk en Inkomen'* (2016/255654). De klant heeft inmiddels één aanspreekpunt in het Poortmodelproces, vanaf het participatiegesprek tot en met de aanvraagprocedure. Sinds de zomer dit jaar blijft dit vaste aanspreekpunt beschikbaar totdat de uitkering beëindigd wordt. Hierdoor ontstaat persoonlijk(er) contact tussen klant en klantmanager. De klantmanager bouwt nu tevens een vollediger beeld op van de klant. Hierdoor kunnen zij sneller schakelen en actie ondernemen als de situatie daarom vraagt. Zij kunnen beter doorverwijzen en de overdrachtsmomenten zijn minimaal. Ook wordt nu meer maatwerk geleverd.

Maatwerk (bypass)

Uit de intake of het participatiegesprek blijkt dat er regelmatig sprake is van belemmeringen en/of beperkingen bij een klant, waardoor het wenselijk is om een andere route te bewandelen i.p.v. het traject naar werk te doorlopen. Voor deze gevallen wordt een bypass ingezet, waardoor de klant het Poortmodel niet (volledig) hoeft te doorlopen. Dit geldt met name voor dak- en thuislozen en mensen met multiproblematiek. Naast het verstrekken van een uitkering, wordt voor deze klanten vanuit SZW specifieke begeleiding aangeboden of verwezen naar het Sociaal Wijkteam.
De procedure voor dak- en thuislozen is gedurende de afgelopen anderhalf jaar nauwkeuriger afgesteld. Dak- en thuislozen melden zich veelal via de Brede Centrale Toegang (BCT).

Zodra bekend is of de klant feitelijk in de gemeente verblijft, wordt in een gesprek beoordeeld of de klant parallel aan de aanvraag ook het Poortmodel kan doorlopen. De praktijk leert dat een enkeling in staat is het Poortmodel te doorlopen. De focus ligt dus op het in behandeling nemen van de aanvraag levensonderhoud en er blijft een open blik bestaan voor mogelijkheden voor werk.
Om de dienstverlening voor deze doelgroep te verbeteren, wordt een pilot gestart om intensiever op te trekken met de BCT, om ook vanuit daar gerichter maatwerk te kunnen leveren.

Hoe de bypass in te zetten, was in aanvang niet altijd even duidelijk. Aan de hand van voorbeelden, ervaringen en onderlinge besprekingen wordt de bypass gerichter en eenduidiger ingezet. Als blijkt dat de klant niet in staat is om het Poortmodel te doorlopen, kan de klantmanager gedurende het gehele proces besluiten tot een bypass.

Statushouders, BBZ klanten en jongeren (waaronder schoolverlaters) hebben een eigen proces (en ander wettelijk kader) en volgen een ander traject naar participatie of werk. Hier is dus geen sprake van een bypass.

Uitleg over moment aanvraag uitkering

Via de raad hebben we het signaal gekregen, dat het voor de klant niet duidelijk genoeg was om direct een bijstandsuitkering aan te vragen en/of om (hiernaast) een paralleltraject te starten. Er bestaat namelijk de mogelijkheid om meteen een uitkering aan te vragen of parallel aan het moment dat een klant een bijstandsaanvraag indient, te starten met het re-integratietraject. Zodra een klant zich meldt op het Werkplein, krijgt hij/zij een werkmap voor re-integratie mét een aanvraagformulier voor een uitkering. Naar aanleiding van het signaal van de raad wijzen klantmanagers (sinds mei 2016) de klant expliciet op beide mogelijkheden.
(zie de brief 'Drempels bij het indienen van een bijstandsaanvraag' 2016/33190 verstuurd 10 mei jl.)

Doorlooptijden

De gemiddelde doorlooptijd van het Poortmodel (vanaf de melding op het werkplein t/m Workshop naar Werk) is 11 dagen en het afhandelen van een aanvraag duurt max. 26 dagen. De totale gemiddelde doorlooptijd van melding tot beschikking is 36 dagen.
Deze doorlooptijd valt ruim binnen het wettelijk kader van 8 weken (56 dagen). Aangezien het voor de klant wenselijk is om deze tijd te verkorten, wordt continu gekeken naar versnelling, maar daarin blijven we wel afhankelijk van de medewerking en aanlevering van informatie van de aanvrager. Het streven blijft een zo efficiënt mogelijk proces en een zo kort mogelijke doorlooptijd, passend bij de behoefte van de klant.
We brengen een versnelling aan in het proces. Dit houdt in, dat als tijdens het Participatiegesprek blijkt dat de klant niet direct bemiddelbaar is, meteen een gesprek wordt ingepland over de uitkeringsaanvraag.

Verstrekken van een voorschot

Om te ondervangen dat een aanvrager niet aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, bestaat het recht van voorschot. Binnen vier weken na de fysieke melding op het Werkplein, kan een voorschot van 90% van de hoogte van de algemene bijstand worden verstrekt. Zo kan de afloop van periodieke inkomsten of in andere (acute) gevallen worden opgevangen, als die zich aandienen. Uitgangspunt is dat er in beginsel recht op algemene bijstand bestaat.

Meer informatie hierover staat beschreven in de brief 'Drempels bij het indienen van een bijstandsaanvraag' 2016/33190, die is verstuurd op 10 mei jl..
Klantmanagers hebben medio 2016 opnieuw een instructie hierover gekregen, zodat de kennis en de wijze van verstrekking van een voorschot weer up to date is.
Ook kan maatwerk worden ingezet, bij het bepalen van een realistische terugbetaalregeling.

REACTIES VANUIT DE KLANT

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Jaarlijks voert de hoofdafdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid een klanttevredenheidsonderzoek 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 onder Haarlemse en Zandvoortse klanten, waarvan er 1300 hebben meegedaan. Voor de bevindingen verwijzen we naar het rapport met begeleidende brief hierover: 2016/259417. We hebben de aanbevelingen en aandachtspunten, die vanuit de klant naar voren kwamen, zo veel mogelijk verbeterd.

- Uit het onderzoek kwam dit jaar naar voren dat de betrokkenheid van de medewerkers hoog is en dat het merendeel als professioneel en hulpvaardig wordt gezien. De stappen in het re-integratieproces worden helder uitgelegd en zijn duidelijk. De algemene klanttevredenheid lag dit jaar tussen de 70% en 85%.

- In het rapport staan aanbevelingen opgenomen om de dienstverlening te verbeteren. De reacties van de klant die het meest werd gegeven, is de wens een vertrouwd aanspreekpunt te hebben en om een betere doorverwijzing te krijgen. Deze verbeterpunten zijn gerealiseerd en staan beschreven onder het kopje 'één aanspreekpunt voor de klant'.

- Dit najaar is een driedaagse training gestart, gericht op het doorontwikkelen van een goede en constructieve werkrelatie met de klant. Hiermee beogen we een positievere beoordeling van de bejegening, gekenmerkt door gelijkwaardigheid en de menselijke maat. Daarnaast leert de klantmanager om samen met de klant op zoek te gaan naar de eigen redenen om te veranderen en daarmee de eigen kracht te versterken. Tenslotte leert de klantmanager nog beter om te gaan met diverse soorten weerstand en het herkennen van problematiek. Alle oefeningen zijn ontwikkeld vanuit de praktijk van de klantmanager en zijn gebaseerd op de theorie van Motiverende Gespreksvoering. Deel 2 van de training staat in het teken van toetsing & borging door coaching on the job.

- Per 1 oktober 2016 zijn wij met een andere vorm van dienstverlening gestart naar onze klanten. Wij informeren klanten niet alleen schriftelijk achteraf, maar nu ook pro actief (telefonisch of tijdens een gesprek) bij een voor de klant negatief besluit. De klant krijgt uitgelegd wat de reden is voor het besluit dat is genomen, zodat mogelijke vragen meteen beantwoord kunnen worden en de beschikking de klant niet overvalt.

- Tenslotte is gewerkt aan een actieplan en calamiteitenplan, samen met de afdeling Klantcontactcentrum, om de bereikbaarheid te verbeteren en om sneller in te spelen om

acute problemen of vragen.

Customer Journey

Als onderdeel van de klanttevredenheid heeft de gemeente dit jaar, op verzoek van de raad, een Customer Journey laten uitvoeren door bureau I&O. Hiervoor heeft het onafhankelijk bureau 18 nieuwe klanten (15 volwassenen en 3 jongeren) bevraagd naar de beleving van alle contactmomenten gedurende het aanvraagtraject van een uitkering. De bedoeling was om meer klanten te volgen tijdens hun aanvraagproces, maar dit bleek niet uitvoerbaar te zijn omdat het animo om mee te doen zeer laag was.
Het doel van dit onderzoek is het verkrijgen van inzicht in de totale klantbeleving van de dienstverlening van de gemeente Haarlem in dit proces. De aanpak bestaat uit het bespreken van vragenlijsten, die na elk klantcontact en na iedere stap in het proces aan de deelnemers zijn gestuurd. De deelnemers wensten geen gebruik te maken van de app die hiervoor ontwikkeld was.
Het rapport van deze klantreis is als tweede bijlage toegevoegd.
Hieronder staan vier centrale punten beschreven, die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen:

- De conclusie is dat de helft van de bevraagde mensen het proces positief beoordeelt. De medewerkers worden door de meerderheid als vriendelijk en deskundig ervaren. Ook is duidelijk dat ieder op een andere manier het aanvraagtraject ervaart. **Maatwerk en luisteren naar de vragen en behoefte van de klant, blijft een belangrijk aandachtspunt**.

- **De lengte van het traject werd als (te) lang ervaren**. Om de klant bij de start een reële verwachting te geven over de duur van het aanvraagproces, gaan we onze communicatie hierop aanscherpen. We gaan de klant bij het eerste contactmoment aan de balie explicieter informeren over de duur van het traject en de winst die hierin is te behalen als de aanvrager zelf zo spoedig mogelijk met de gevraagde informatie komt gedurende dit proces. Ook kan bij de intake het onderscheid worden toegelicht tussen groepsgesprekken met een algemene benadering en het Participatiegesprek waar het persoonlijk contact met de klant centraal staat.

- **De klant ervaarde herhalingen in de gegeven informatie**. Dit punt nemen we mee bij de geplande communicatietraining, waarbij aspecten als luisteren en doorvragen naar de behoefte van de klant, extra aandacht krijgen. Hierdoor kan het Participatiegesprek effectiever worden ingevuld, door met de klant af te stemmen wat zij nog nodig hebben. En door het werken met een vast contactpersoon verwachten we dat herhaling van informatie minder voorkomt.

- **De benaming van de bijeenkomst Rechten en Plichten heeft een negatieve uitwerking**, omdat de nadruk van deze bijeenkomst op de gronden ligt wanneer men geen recht heeft op een uitkering. Wij gaan nadenken over een andere naam, zodat de verwachtingen over wat de klant te horen krijgt, beter overeenkomt met de realiteit. (Bijv. “Wat u moet weten over de nieuwe Participatiewet?”)

ONTWIKKELINGEN

Koersdocument

Deze zomer heeft de raad het *'Koersdocument Werk en Inkomen'* (2016/255654) vastgesteld.
De keuzes en uitgangspunten die in het koersdocument staan beschreven, zijn bepalend voor de uitwerking van het meerjarenbeleid en voor het handelen van SZW. Ook het Poortmodel wordt verder aangepast aan de beschreven uitgangspunten. Ter voorbereiding is samen met medewerkers van binnen en buiten SZW gekeken naar het toegangsproces en zij hebben een aantal verbeteringen aangebracht . Naast het werken met een vast aanspreekpunt voor de klant, zetten we het participatiegesprek nu breder in, waarbij we ook kijken naar andere leefgebieden. Ook krijgen onze re- integratiepartners een grotere rol in het participatiegesprek.
Dit betekent dat we intensiever in gesprek gaan met onze klanten over talenten, mogelijkheden en kansen die er voor hen zijn op het gebied van participatie. We gaan inzetten op andere vormen van participatie naast werk, ook voor onze bestaande klanten. Dit vereist dat we meer weten van de inwoners in het uitkeringsbestand en de mogelijkheden in de stad. Welke talenten en mogelijkheden om te werken of participeren hebben zij? Welke voorzieningen en instrumenten in de stad sluiten hierop aan? Maakt iedereen rechtmatig gebruik van een uitkering?
Daarnaast vergen nieuwe taken van de gemeente, zoals de invulling van de tegenprestatie en de wet Taaleis, meer kennis over de mensen in het uitkeringsbestand.
We gaan wijkgericht werken door intensiever samen te werken binnen en met de Sociaal Wijkteams.

Om overdrachtsmomenten te beperken en kennisdeling binnen de afdeling te intensiveren, om de klant optimaal te informeren en te begeleiden naar werk, worden (twee) afdelingen binnen SZW opnieuw ingericht. De organisatie kent nu een afdeling voor nieuwe klanten en re-integratie en een andere afdeling voor bestaande klanten en administratie. Medewerkers van het aanvraag- en participatieproces enerzijds en medewerkers betrokken bij het bestandsbeheer anderzijds, worden bij elkaar gezet.
Met deze nieuwe clustering van taken zal de communicatie en informatie over de klanten tussen de medewerkers verbeteren. De voorbereidingen op de implementatie hiervan zijn gestart.

CONCLUSIES EVALUATIE

Het Poortmodel Werkplein is ingevoerd per 1 januari 2015. Na een opstartperiode, waarin hard is gewerkt om de nieuwe werkwijze eigen te maken en ervaring op te doen, kan worden geconcludeerd dat de processen helder zijn en dat de klant zijn weg heeft gevonden. Door diverse aanpassingen in de werkwijze, is het proces beter afgestemd op de behoeften van de klant. Maatwerk blijft een belangrijk uitgangspunt.
De omgeving blijft in beweging en dat geldt ook voor de ontwikkeling van het Poortmodel. We blijven streven naar een zo goed mogelijke aansluiting bij de behoeften en wensen van de klant en naar het behalen van onze doelen.
Kortom, we blijven continu alert op mogelijke verbeteringen en aanpassingen.

Inmiddels zijn twee belangrijke ontwikkelingen ingezet, de koerswijziging en het werken met een eigen klantenbestand. Deze aanpassingen helpen ons een optimale dienstverlening te bieden aan onze klanten en om zoveel mogelijk mensen te begeleiden naar werk of te laten participeren in de samenleving.

CUSTOMER JOURNEY

Aanvraag bijstandsuitkering in Haarlem

September 2016

i&o research

> www.ioresearch.nl

COLOFON

Uitgave
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020-3330670

Rapportnummer
2016/concept

Datum
September 2016

Opdrachtgever
Gemeente Haarlem

Auteurs:
Nora Löb
Marion Holzmann

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

INLEIDING

Aanleiding
Bij de gemeentelijke sociale dienst van Haarlem staat de kwaliteit en de effectiviteit van de dienstverlening volop in de belangstelling. Om inzicht te krijgen in de klantbeleving worden periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder uitkeringsgerechtigden. Ook de raad wenst dat de kwaliteit gemonitord wordt.

De gemeente heeft behoefte aan inzicht om het gehele traject van de aanvraag van een bijstandsuitkering en de afzonderlijke stappen daarin, te laten beoordelen vanuit het perspectief van en door de aanvrager. I&O Research heeft in opdracht van de gemeente daarom een Customer Journey uitgevoerd; een onderzoek dat de 'klantreis' in kaart brengt. De gemeente gebruikt de uitkomsten om haar dienstverlening (nog) beter aan te laten sluiten op de klantbeleving.

Werkwijze onderzoek
Tijdens verschillende bijeenkomsten Rechten en Plichten zijn in totaal 19 deelnemers geworven, waarvan 3 jongeren, om deel te nemen aan het onderzoek. De klantenreis van de jongeren wordt apart beschreven omdat ze een apart traject volgen. De resultaten staan beschreven op pagina 12. Gedurende het hele aanvraagproces zijn alle deelnemers elke week gebeld* door een onderzoeker van I&O Research om de ervaringen met de dienstverlening door te nemen. Aan het eind van het traject vond nog een afsluitend telefonisch interview plaats met de deelnemers. Eén deelnemer besloot aan het einde niet meer mee te willen doen, niet alle gegevens mochten we gebruiken. Dit betekent dat op basis van 19 deelnemers (waarvan 3 jongeren) de waardering van het aanvraagtraject in kaart is gebracht. Al deze deelnemers kregen een incentive aangeboden (VVV-bon ter waarde van 40 euro), hier wilde niemand gebruik van maken.

* Eerder is gekozen voor een vragenlijst via een app. Alle respondenten wensten afzonderlijk telefonisch benaderd te worden.

DEELNEMERS

Vrouw van 61 jaar, woont alleen en heeft geen school afgemaakt. De aanleiding om een bijstandsuitkering aan te vragen was voor haar dat ze niet voldoende inkomen had na haar ontslag en het einde van haar WW-uitkering.

Alleenstaande man van 34 jaar. Hij had in de vorige gemeente waar hij woonachtig was al een uitkering, maar moest door zijn verhuizing de uitkering omzetten.

Vrouw van 62 jaar. Haar man is onlangs overleden. Verder heeft deze mevrouw problemen met haar knieën en wacht ze op de een operatie.

Alleenstaande vrouw van 42 jaar. Haar WW- uitkering stopte na twee maanden. Dat was voor haar de reden om een bijstandsuitkering aan te vragen. Ze zit in de financiële problemen door haar studieschuld en het moeten terugbetalen van ontvangen toeslagen.

Alleenstaande vrouw met 2 kinderen. Ze wil liever niet vertellen hoe ze in deze situatie is beland.

Een alleenstaande man van 34 jaar met een Mbo-opleiding. Door arbeidsproblemen en privézaken is hij in de problemen gekomen waardoor hij nu een bijstandsuitkering nodig heeft.

Een alleenstaande vrouw van 57 jaar. Verder geen gegevens bekend.

Een jonge man van 20 jaar. Zijn moeder is vermoord en zijn erfenis komt op zijn 21ste vrij. Hij heeft nu tijdelijk hulp nodig als aanvulling op zijn bijbaan. Tijdens het onderzoek heeft hij gehoord dat hij is toegelaten tot zijn gekozen opleiding. Ook doet hij nog uitzendwerk.

Alleenstaande vrouw, arbeidsongeschikt en met 2 kinderen. Zit al zes jaar in deze situatie.

Een alleenstaande man van 58 jaar. Hij is werkloos geraakt. Nu zijn WW-uitkering is gestopt vraagt hij een bijstandsuitkering aan.

Een man van 27 jaar, alleenstaand. Hij heeft een opleiding afgerond, maar heeft geen werk gevonden. Daarom ging hij een bijstandsuitkering aanvragen.

Een vrouw van 29 jaar woont met haar 4 kinderen bij haar ouders. Ze vraagt een uitkering aan. Haar relatie is recent uitgegaan. In het begin van het traject heeft ze al een enorme betalingsachterstand.

Een alleenstaande man van 36 jaar. Heeft een moeilijke tijd achter de rug na privé problemen en faillissement. Verder geen gegevens bekend.

Een alleenstaande vrouw van 30 jaar. Woont met haar kinderen bij haar moeder, stiefvader en broertje. Heeft niet voldoende inkomen om op haar zelf te wonen, vandaar deze aanvraag.

Een man van 41 jaar oud. Hij is getrouwd en heeft kinderen. Hij is zijn vaste baan kwijt geraakt en ook ontslagen bij zijn bijbaan. Toen zijn WW-uitkering verlopen was begon hij met het regelen van een bijstandsuitkering.

Een jonge vrouw van 22 jaar. Ze is door haar eetstoornis in een moeilijke situatie terecht gekomen.

Een jonge man onder de 27 jaar. Wil misschien een opleiding volgen.

Een alleenstaande vrouw van 30 jaar. Verder geen gegevens bekend.

Een vrouw. Ze wil niets over haar persoonlijke situatie kwijt.

AANMELDEN WERK.NL

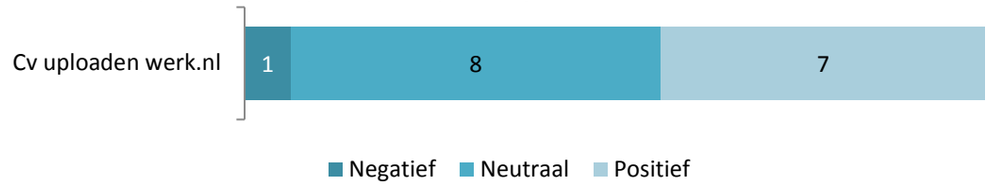
Aanmelden werk.nl

Het proces
De aanvragers zijn geworven tijdens de bijeenkomst Rechten en Plichten. Hiervoor hebben de aanvragers al de volgende acties ondernomen. Klanten schrijven zich in als werkzoekende bij het UWV Werkbedrijf. Na de inschrijving volgt de melding dat, indien ze een bijstandsuitkering willen aanvragen, ze zich kunnen melden bij het UWV Werkplein. De meeste aanvragers (N= 7) weten dat ze zich voor het aanvragen van een bijstandsuitkering moeten inschrijven op www.werk.nl. Dit horen ze van het UWV, via het infoloket bij de gemeente of door te googelen.

Uploaden cv

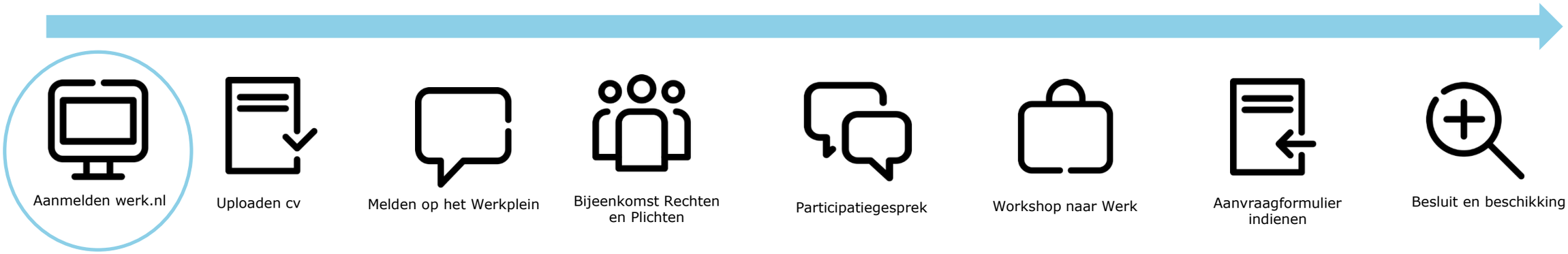
Het proces
Naast het inschrijven, wordt de persoon ook gevraagd een cv te uploaden. Dit kan alleen digitaal. Als de persoon hier moeite mee heeft, kan men naar het inloopspreekuur van UWV, of bellen met UWV. Het uploaden van de cv mag ook later, na aanmelding bij het Werkplein.

Figuur 1
Oordeel uploaden CV op werk.nl (N= 16)



Een aantal toelichtingen over het inschrijven op werk.nl
- *"Ik heb mij al ingeschreven in verband met mijn WW- uitkering. Het was veel gedoe, omdat ik buitenlandse diploma's heb. En deze zijn hier niet geldig."*
- *" Eerder gedaan. "*
- *"Prima."*
- *"Zeer aardige en duidelijke medewerker."*

Een aantal toelichtingen over het uploaden van de CV
- *" Prima, niet heel erg ingewikkeld. Ik ben er voor gaan zitten en het was zo gebeurd."*
- *" Al eerder gedaan."*
- *" Al voor het UWV gedaan, dus stond al op de website, dit versnelde het proces."*
- *" Makkelijke en duidelijke website."*



MELDEN OP HET WERKPLEIN

Melden op het Werkplein

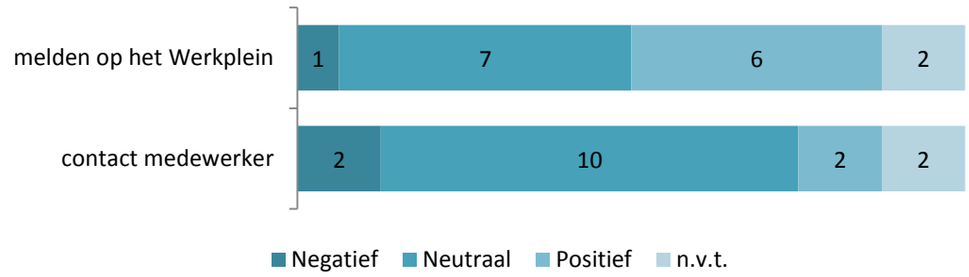
Het proces
De volgende stap die de aanvragers nemen, is het fysiek melden op het Werkplein. Een baliemedewerker geeft de aanvrager voorlichting. De medewerkers controleren of iemand eventueel nog aanspraak kan maken op voorliggende voorzieningen zoals WW of de Ziektewet. Ook wordt gekeken of iemand naar een groepssessie kan over rechten en plichten. Een enkele keer is de conclusie aan de balie dat de belemmeringen zodanig zijn, dat de klant het proces (nog) niet kan doorlopen (meestal komt dit pas aan de orde tijdens het Participatiegesprek). Voor deze personen volgt een individueel traject. De melders krijgen een huiswerkmap met informatie over solliciteren, hoe je een cv maakt en een brief waarop staat wanneer men verwacht wordt op de bijeenkomst over rechten en plichten. Vanaf het moment dat een aanvraagformulier is ingevuld en afgeleverd, geldt een termijn van 8 weken voordat de aanvraag is afgehandeld.

Enkele reacties over het melden op het werkplein
- *"Het ging vlot. Ik heb veel informatie gekregen. Alles mee genomen en daarop actie ondernomen."*
- *"Het koste veel tijd maar die werd wel genomen."*
- *"Mij was het niet duidelijk waar ik precies moest zijn, ik heb weinig uitleg gekregen."*
- *"Het ging op zich wel snel. Het was kort en zakelijk."*
- *"Het was erg druk op het werkplein en het duurde lang voordat ik aan de buurt was, maar ik werd netjes geholpen."*

Een aantal toelichtingen over de medewerkers op het werkplein
- *"Erg onvriendelijk. Bij de balie hing al een negatieve sfeer."*
- *"De medewerker was vriendelijk, rustig en aardig."*
- *"Het verliep op zich prima. Kort en duidelijke uitleg!"*

De ervaring
Ongeveer een derde van de aanvragers is (zeer) positief over het melden op het Werkplein. Eén is negatief en twee aanvragers hoefden zich niet te melden op het Werkplein. De rest heeft geen uitgesproken mening.
Over de medewerker die op het Werkplein aanwezig was, zijn twee aanvragers (zeer) tevreden. Tien hebben geen uitgesproken mening over de medewerkers.

Figuur 2
Oordeel melden op het Werkplein en contact medewerker (n= 16)



- Goed geholpen op het Werkplein
- Duidelijk welke stappen ze moeten ondernemen

- Duur aanvraagprocedure onduidelijk

BIJEENKOMST RECHTEN EN PLICHTEN

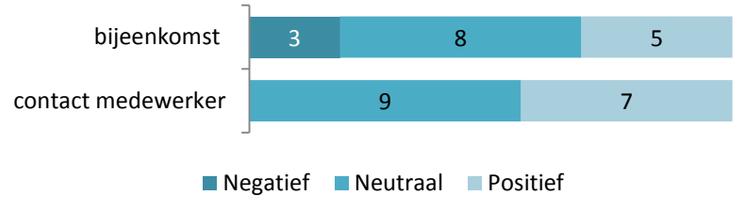
Bijeenkomst Rechten en Plichten

Het proces
In de bijeenkomst Rechten en Plichten krijgen de aanwezigen informatie over de bijstand en de verplichtingen die aan het ontvangen van een bijstandsuitkering verbonden zijn. Voor de bijeenkomst wordt via een presentielijst bijgehouden wie aanwezig is. Alle aanwezigen krijgen een afspraakformulier mee. Op dit formulier staat wanneer het participatiegesprek plaatsvindt en wie de vaste contactpersoon is (met het algemeen emailadres en telefoonnummer). De verplichte bijeenkomst Rechten en Plichten is iedere maandag en donderdag op het Werkplein. Het is een bijeenkomst van een uur, voor maximaal 25 personen en wordt geleid door twee personen van de gemeente.

De ervaring
Ongeveer een derde van de aanvragers is (zeer) positief over de bijeenkomst Rechten en Plichten. Drie zijn negatief. De rest heeft geen uitgesproken mening. Er worden verschillende verbeterpunten genoemd. Zo vinden enkele aanvragers dat de nadruk erg lag op de gronden wanneer men geen recht heeft op een uitkering, dat de informatie veel en te algemeen was en de groep te rumoerig.

Over de medewerker die bij de bijeenkomst aanwezig was, zijn zeven aanvragers (zeer) tevreden. Men omschrijft deze medewerker als aardig, vriendelijk en duidelijk.

Figuur 3
Oordeel bijeenkomst Rechten en Plichten en medewerker (n= 16)



- Aardige en vriendelijke medewerkers

- Vooral besproken wanneer men geen recht heeft op uitkering
- Veel algemene informatie
- Rumoerig en een te negatieve insteek
- Veel te druk
- Medewerker was onvriendelijk en afstandelijk

Enkele reacties over de bijeenkomst
- *"Er was veel te veel informatie."*
- *"Wat een hoop aan informatie en vooral veel informatie over wanneer je geen recht hebt. Verder was mij de bijeenkomst veel te algemeen. Ik had veel vragen!"*
- *"Het was een erg drukke groep, werd veel verteld wat mij persoonlijk al was verteld, erg jammer dat ik niet specifiek werd behandeld."*
- *"Te veel algemeen geklets, veel informatie en vermoeiend. Jammer dat je informatie twee keer krijgt (ook in het persoonlijk gesprek)."*
- *"Was een erg drukke bijeenkomst. Er werd veel verteld, wat ik al wist, maar al om al heb ik er veel aan gehad."*

Een aantal toelichtingen over de medewerkers die de bijeenkomst leidden
- *"De medewerkers waren vriendelijk en best duidelijk."*
- *"Gewoon aardig."*
- *"Ik werd niet serieus genomen. Het was afstandelijk en onprettig."*
- *"Zeer aardige en duidelijke medewerker."*

PARTICIPATIEGESPREK

Participatiegesprek

Het proces
Het participatiegesprek is er naar het idee van de Participatiewet op gericht om te kijken hoe iemand wel kan participeren in de maatschappij via betaald werk of anders vrijwilligerswerk of een werkervaringsplek. Deze gesprekken worden gevoerd op het werkplein in Haarlem. Voor dit gesprek moet de aanvrager een actueel CV, bewijsstukken van de laatste vijf sollicitaties en de gemaakte huiswerkopdracht vaardigheden en competenties uit de huiswerkmap meenemen. Bij een gekwalificeerde aanvrager (gemotiveerd en met opleiding) belt de medewerker hiervoor rechtstreeks met re-integratiepartner (Pasmatch of Agros). De cliënten die geen belemmering hebben worden verwezen naar de 'Workshop naar Werk'.

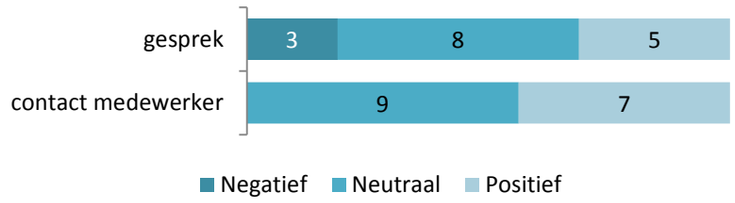
Enkele reacties over het gesprek en de medewerker

- *"Het was geen naar gesprek, mij was alles al duidelijk, maar jammer dat ze zoveel druk erop leggen."*
- *"Aardig en duidelijk."*
- *"Ik kreeg deze niet zoals beloofd een week na de bijeenkomst, maar later."*
- *"Ik vond het niet fijn; maar wel professioneel, zakelijk en koel."*
- *"Goed gesprek, duidelijke regels en goede afspraken gemaakt."*
- *"Het was een zeer ophelderend gesprek. Waar ik veel aan gehad heb. Ik kon alle stappen bespreken."*
- *"Ik had een goed gesprek en kon mijn ei kwijt."*
- *"Ik zou binnen een week een participatiegesprek hebben, heb ik een aantal keer om moeten vragen, moest eerst naar workshop terwijl anderen al een gesprek hadden. Te lang gerekt."*
- *"De medewerker was duidelijk en ik kon mijn hart luchten."*

De ervaring
Volgens vijf aanvragers verliep het participatiegesprek goed, zij vonden het een helder en fijn gesprek. Drie aanvragers oordelen negatief. De rest heeft geen uitgesproken mening.

Over de medewerker die bij de bijeenkomst aanwezig was, zijn zeven aanvragers (zeer) tevreden. Men omschrijft deze medewerker als vriendelijk en duidelijk, met een luisterend oor.

Figuur 4
Oordeel Participatiegesprek en medewerker (N= 16)



- Goed gesprek

- Gesprek te laat ingepland
- Informatie ook gehoord op bijeenkomst Rechten en Plichten

Aanmelden werk.nl | Uploaden cv | Melden op het Werkplein | Bijeenkomst Rechten en Plichten | Participatiegesprek | Workshop naar Werk | Aanvraagformulier indienen | Besluit en beschikking

WORKSHOP NAAR WERK

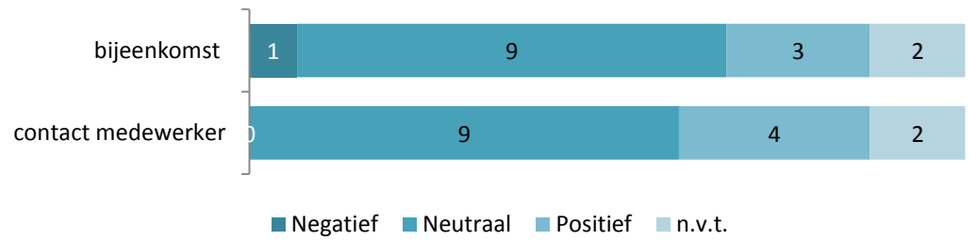
Workshop naar Werk

Het proces
Re-integratiebureau Pasmatch organiseert twee derde van de workshops en re-integratiebureau Agros een derde. Eerst wordt men groepsgewijs voorgelicht over werk zoeken en solliciteren. Daarna zijn er ook één-op-één gesprekken om te kijken hoe men kansrijk naar werk kan worden begeleid.
De workshop naar Werk is iedere maandag en donderdag en duurt drie uur. De aanvrager moet zelf een afspraak maken met zijn/haar contactpersoon voor het indienen van de aanvraag.

De ervaring
Drie van de 16 aanvragers is (zeer) positief over de Workshop naar Werk. Eén is negatief. De rest heeft geen uitgesproken mening. Men noemt verschillende verbeterpunten. Zo vinden enkele aanvragers dat de workshop geen toevoeging was.

Over de medewerker die bij hun bijeenkomst aanwezig was, zijn vier aanvragers (zeer) tevreden. Men omschrijft deze medewerker als vriendelijk en duidelijk. De rest heeft geen uitgesproken mening.

Figuur 5
Oordeel Workshop naar Werk en medewerker (N=15)*



- Duidelijke bijeenkomst
- Nuttige tips

- Te persoonlijk
- Geen toevoeging aan situatie

Enkele reacties over de workshop naar Werk
- *"Wel prima, was duidelijk."*
- *"Vond het bizar dat er zoveel op de persoon werd ingegaan, ik wil alleen maar cv tips."*
- *"Rustige bijeenkomst, jammer dat het erg over de aanwezige personen ging i.p.v. over datgene wat we direct moeten doen. Niet echt heel actief."*
- *"Het was effectief, ik kon mijn CV aanpassen en ben inmiddels ook aan werk gekomen."*
- *"Leerzaam en veel aan gehad."*
- *"Rommelig, wist alles al, niets aan gehad."*

Een aantal toelichtingen over de medewerkers die de bijeenkomst leidden
- *"Was een aardig, duidelijk en uitleggend persoon"*
- *"Niet de indruk dat medewerker geïnteresseerd was."*

* Gegevens van één aanvrager mogen niet mee genomen worden

AANVRAAGFORMULIER INVULLEN

Aanvraagformulier indienen

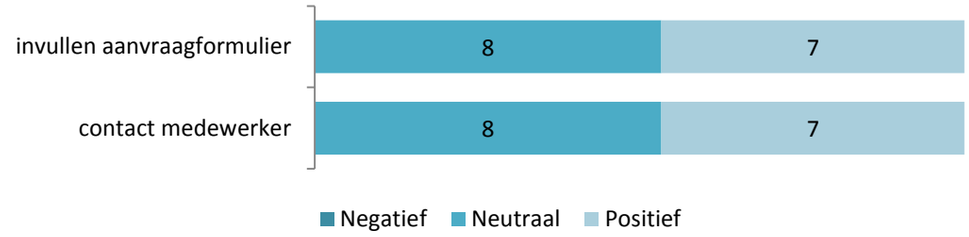
Het proces
De contactpersoon van de gemeente neemt de benodigde bewijsstukken, horende bij het aanvraagformulier, door met de cliënt om te kijken of dit volledig is en klopt.

Enkele reacties over het invullen van het aanvraagformulier en contact met de medewerker

- *"Op zich goed, had al veel compleet van wat ze wilden weten."*
- *"Prima, al vaker gedaan."*
- *"Was goed te doen."*
- *"Het verliep moeizaam."*
- *"Ging goed, ik was alleen veel tijd kwijt."*
- *" Het waren heel veel vragen, maar al om al ging het wel."*
- *" Zeer aardige vrouw."*
- *" De medewerker was vriendelijk en begripvol."*

De ervaring
Zeven van de zestien aanvragers beoordelen het invullen van het aanvraagformulier als positief, evenals het contact met de medewerker. Niemand is hierover ontevreden.

Figuur 6
Oordeel invullen aanvraagformulier (N=15)*



- Duidelijk
- Begripvol

* Gegevens van één aanvrager mogen niet mee genomen worden

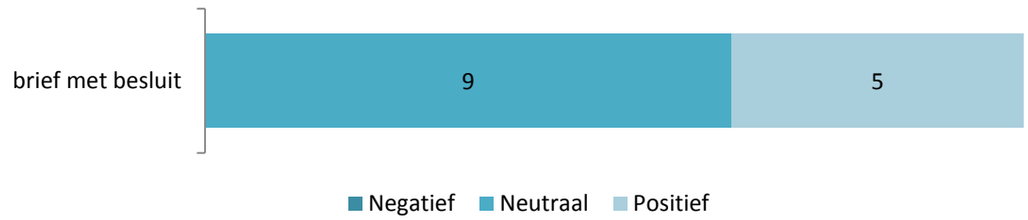
BESLUIT EN BESCHIKKING

Besluit en beschikking

Het proces
De afdeling Handhaving screent het dossier, om frauderisico's te signaleren en geeft dit door aan de klantmanager. De klantmanager rapporteert over het besluit en verzorgt de beschikking. Daarna gaat het dossier door voor de administratieve verwerking en controle. De cliënt krijgt vervolgens per post een beschikking. Men kan bellen of mailen met hun contactpersoon als er nog vragen zijn, of binnen zes weken een bezwaar indienen, indien men het niet eens is met het genomen besluit.

De ervaring
Vijf van de veertien aanvragers zijn positief over de brief met het besluit. De overige aanvragers hebben hierover geen uitgesproken mening. Voor bijna allemaal was het besluit geen verrassing en kwam dit overeen met de verwachting.

Figuur 7
Oordeel besluit (N=14)*



Enkele reacties over de besluit

- *"Positief, maar ik had niet anders verwacht."*
- *"Positief, ik had al binnen 4 weken een akkoord."*
- *"Toegekend, maar ik had het ook niet anders verwacht."*
- *"Ik heb een aanvulling op mijn inkomen, dus geen volledige bijstand."*
- *"De aanvraag is toegekend, maar inmiddels niet meer nodig."*
- *"Zoals verwacht is het toegekend."*

Alle aanvragers hebben een bijstandsuitkering ontvangen.

* Gegevens van één aanvrager mogen niet meegenomen worden en
één aanvrager had op het moment van besluit de bijstandsuitkering niet meer nodig

KLANTENTREIS JONGEREN (N=3)

Het proces

Voor de drie aanvragers tot 27 jaar verloopt de aanvraag van een bijstandsuitkering iets anders dan voor aanvragers vanaf 27 jaar. Jongeren van 18 tot 27 jaar die werkloos zijn, kunnen een bijstandsuitkering aanvragen nadat ze vier weken actief hebben gezocht naar werk of een opleiding.

De jongeren kunnen zich melden bij het Werkplein. Hier maken zij een afspraak voor een zoektermijngesprek. Ze krijgen geen huiswerkmap en hoeven ook niet naar de Rechten en Plichten bijeenkomst. In het zoektermijngesprek worden afspraken gemaakt over wat de jongeren in de zoektermijn gaan doen. Ze moeten zich in ieder geval inschrijven als werkzoekende bij het UWV op werk.nl en hun cv hier uploaden. Ook moeten ze meewerken aan afspraken met het Leerplein, schrijven ze zich in voor opleidingen (Beroepsopleidende leerweg/BOL) waarbij recht op studiefinanciering bestaat, gaan ze solliciteren en schrijven ze zich in bij uitzendbureaus. Ze wonen vervolgens een verplichte voorlichtingsbijeenkomst van het RMC bij. Deze bijeenkomst gaat over persoonlijk scholingsadvies. Jongeren die geen beperkingen hebben, volgen daarna trainingen vanuit RMC Werken en Leren (onderdeel van het UWV). Deze zijn gericht op: opstellen van een cv, solliciteren, inschrijven voor een opleiding en schenken aandacht aan houding en gedrag (hoe kom je over bij een werkgever als je gaat solliciteren). Na vier weken vindt een Participatiegesprek plaats, waarbij ze ook direct het aanvraagformulier voor een bijstandsuitkering meekrijgen, mits het niet gelukt is om in de zoektermijn een baan te vinden. Daarna is de procedure hetzelfde als bij volwassenen. Op het moment dat duidelijk is dat het zorgklanten zijn (bijv. Wajong) dan ligt de nadruk na de zoektermijn alleen op het verzorgen van een inkomen en zijn er geen verplichte bijeenkomsten e.d..

De ervaring

- De jongeren voelen zich goed begrepen door de medewerkers (twee hebben een moeilijke tijd achter de rug/ voor zich)
- Twee van de jongeren hebben zich tijdens het traject ingeschreven voor een opleiding
- Voor alle drie is de aanvraag van een bijstandsuitkering een tussentijdse oplossing (totdat de opleiding begint of men genezen is)

- de medewerkers zijn: vriendelijk, begripvol en aardig omschreven
- Flexibel en duidelijk

- duur van het traject

CONCLUSIE

Medewerker
Na afloop van het hele aanvraagproces werd aan de aanvragers gevraagd de medewerkers te beoordelen op zeven aspecten. Tien van de achttien aanvragers vonden de medewerkers vriendelijk. Negen van de achttien beoordeelden de medewerker als deskundig. Zes beoordeelden het proces als positief.

Figuur 8
Beoordeling medewerker (N=18)*

Het gehele aanvraagproces wordt met een 6,1 beoordeeld.

Conclusie
Elke aanvrager ervaart de aanvraag van een bijstandsuitkering op een andere manier. Sommigen beschrijven de aanvraag als een goed verlopend proces en zijn tevreden over het gehele proces. Anderen vinden de stappen lastig en voelen zich niet altijd goed begrepen.

Melden op het Werkplein
Het melden op het Werkplein was voor bijna alle aanvragers duidelijk. Een aandachtspunt:
- Communiceer duidelijk de duur van het gehele aanvraag proces

Bijeenkomst Rechten en Plichten en Participatiegesprek
In deze twee bijeenkomsten wordt volgens de aanvragers vaak hetzelfde verteld. Bij de bijeenkomst Rechten en Plichten is er behoefte om ook persoonlijke vragen te kunnen stellen. Bij het participatiegesprek wil men niet weer de algemene informatie, maar juist antwoorden op persoonlijke vragen. Een verbeterpunt:
- Informatie ontdubbelen

Workshop naar Werk
De mening over de Workshop naar Werk zijn verdeeld. Sommige aanvragers vinden het een toevoeging en andere geven aan niets hieraan te hebben gehad.
Een verbeterpunt:
- Workshop meer afstemmen op persoon, kennis en opleidingsniveau

* Gegevens van één aanvrager mogen niet meegenomen worden. De beoordeling van de jongeren (N= 3) is mee genomen.

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

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

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 pro actieve 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.

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

Informatievoorziening
Er wordt aangeven 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) bevraagd 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

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 gemeentebeleid 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