

Tevredenheid klanten Sociale Zaken 2015-2016

Haarlem en Zandvoort

BMC | onderzoek

Tweede conceptrapport
Andrew Britt
Annelieke van den Heuvel
Simon Wajer
Mei 2016
Projectnummer: 107748
Correspondentienummer: DH-0905-5014



INHOUD

INLEIDING		1
HOOFDSTUK 1	WAARDERING VOOR DE PROFESSIONALITEIT VAN MEDEWERKERS	3
	1.1 Stellingen	3
	1.2 Suggesties	4
HOOFDSTUK 2	WAARDERING VOOR DE BEREIKBAARHEID VAN MEDEWERKERS	6
	2.1 Stellingen	6
	2.2 Suggesties	7
	2.3 Rondetafelgesprekken	8
HOOFDSTUK 3	WAARDERING HULPVAARDIGHEID MEDEWERKERS	9
	3.1 Stellingen	9
	3.2 Suggesties	10
	3.3 Rondetafelgesprek	11
HOOFDSTUK 4	WAARDERING BEJEGENING MEDEWERKERS	12
	4.1 Stelling	12
	4.2 Suggesties	13
	4.3 Rondetafelgesprek	14
HOOFDSTUK 5	WAARDERING INFORMATIEVOORZIENING MEDEWERKERS	16
	5.1 Stellingen	16
	5.2 Suggesties	17
	5.3 Rondetafelgesprek	18
HOOFDSTUK 6	WAARDERING INTAKEGESPREK EN VERLOOP AANVRAAG SDV	21
	6.1 Resultaten intake en aanvraag	21
	6.2 Stellingen over de klant zelf	22
HOOFDSTUK 7	PROFESSIONALITEIT EN HULPVAARDIGHEID CONSULENTEN SDV	23
	7.1 Stellingen	23
	7.2 Suggesties	25

HOOFDSTUK 8	INFORMATIEVOORZIENING EN BEREIKBAARHEID CONSULENTEN SDV	26
8.1	Stellingen	26
8.2	Suggesties	27
8.3	Rondetafelgesprekken SDV	28
HOOFDSTUK 9	WENSEN VANUIT DE SESSIES	29
HOOFDSTUK 10	CONCLUSIE	31
BIJLAGE 1	ONDERZOEKVERANTWOORDING	32
BIJLAGE 2	TRENDGEGEVENS SDV HAARLEM	34

Inleiding

Opzet van het onderzoek

In dit rapport vindt u de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek voor de afdelingen binnen de hoofdafdeling Sociale Zaken voor Haarlem en Zandvoort. In overleg met de gemeente Haarlem, de Participatieraad Haarlem en de Adviesraad Zandvoort zijn een aantal vragenlijsten op maat ontwikkeld. Uitgangspunt was een compacte vragenlijst van maximaal 20 vragen over de door uw klanten ervaren dienstverlening door de medewerkers van uw sociale dienst.

Sociale Zaken van de gemeente Haarlem voert de Participatiewet, het minimabeleid en schulddienstverlening (SDV) uit voor (onder andere) de gemeenten Haarlem en Zandvoort. In het rapport presenteren we de resultaten van zowel Haarlem als Zandvoort. Voor Haarlem maken we onderscheid naar klanten algemene bijstand en 'overige minima' (Haarlempashouders zonder uitkering algemene bijstand). De resultaten van de Haarlemse klanten algemene bijstand zijn vervolgens gesplitst in klanten die vóór en klanten die na 1 januari 2015 zijn ingestroomd (vóór en na de introductie van de Participatiewet). Omdat deze doelgroepen afzonderlijk in Zandvoort klein zijn, geven we voor Zandvoort de resultaten van deze doelgroepen gezamenlijk weer.

Op 29 en 31 maart en 4 april 2016 zijn drie aanvullende rondetafelgesprekken gevoerd met inwoners uit Haarlem en Zandvoort die ervaringen hebben met de medewerkers van de hoofdafdeling Sociale Zaken. Dit om op een klein aantal onderwerpen wat meer de diepte in te gaan met mensen. In Zandvoort is de sessie gehouden in het Pluspunt (29 maart) en in Haarlem bij de locaties van HVO Querido (31 maart) en Stem in de Stad (4 april). De sessies bieden vooral informatie over waarom mensen iets vinden en niet hoeveel mensen iets vinden. De sessies geven zicht op het perspectief van een aantal inwoners. Beleving is van invloed op tevredenheid en dus waardevol als je op zoek bent naar mogelijke verklaringen voor resultaten uit de kto's.¹ De ervaringen van mensen in de sessies zijn niet generaliseerbaar naar de populatie als geheel. Door in de Haarlemse sessies te focussen op inwoners die met andersoortige en soms veelzijdige problematiek te kampen hebben, kan het zijn dat de aard van de ervaringen anders is dan tijdens de eerder gehouden sessies in 2015 onder Wmo-cliënten en klanten algemene bijstand.

Respons

Het onderzoek is begin 2016 uitgevoerd. Er zijn in totaal 3.722 klanten aangeschreven. Hiervan hebben 1.321 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. Dit is een gebruikelijke respons voor deze doelgroepen (35%). In tabel 1 ziet u de respons per doelgroep. Op basis van de absolute aantallen respondenten geven de resultaten van de verschillende subdoelgroepen een indicatie van de werkelijke situatie.

¹ Het kan zijn dat klanten dingen zeggen die feitelijk onjuist zijn. Het onderzoek geeft inzicht in beleving, niet in feiten.

Tabel 1 Respons per doelgroep

	Verzonden vragenlijsten	Respons
Haarlem Bijstand (voor 1-1-2015)	700	264
Haarlem Bijstand (na 1-1-2015)	700	120
Haarlem Bijstand (niet herleidbaar)	-	46
Haarlem minima	900	208
Zandvoort bijstand en minima	398	106
Schulddienstverlening Haarlem	900	131
Schulddienstverlening Zandvoort	124	16
Totaal	3.722	1.321 ²

Leeswijzer

De volgende hoofdstukken beschrijven de ervaringen van de bijstandsklanten en minima uit Haarlem en Zandvoort met de medewerkers van uw sociale dienst. In elk hoofdstuk wordt een verschillend thema uitgelicht. In de hoofdstukken 2 tot en met 6 bespreken we opeenvolgend:

- de professionaliteit;
- de bereikbaarheid;
- de hulpvaardigheid;
- de bejegening;
- de informatievoorziening van de medewerkers.

Per hoofdstuk wordt het thema behandeld via stellingen, via een open antwoord met suggesties en soms via de aanvullende rondetafelgesprekken.

De hoofdstukken 1 tot en met 5 gaan in op de klanten algemene bijstand en 'overige minima'. De hoofdstukken 6 tot en met 8 gaan over de ervaringen van klanten Schulddienstverlening (SDV).

Nadat de klanten in de vragenlijst via de stellingen hun oordeel konden uiten, is aan hen gevraagd of zij zelf suggesties voor verbetering hebben op het betreffende thema. Klanten konden hun antwoord kwijt in een open schrijfvak. Het is goed om te beseffen dat de weergegeven citaten geen afspiegeling vormen van alle klanten. De citaten zijn uitsluitend afkomstig van klanten die suggesties voor verbetering aandragen.

Klanten die uiterst tevreden zijn en/of geen verbeterpunt weten te formuleren zijn daarom niet vertegenwoordigd.

² Het onderscheid tussen klanten die voor of na 1 januari 2015 een intake hebben gehad, is gemaakt op basis van een vraag. Er zijn 46 klanten die deze vraag niet hebben ingevuld waardoor het totaal aan respondenten groter is dan een optelling van de respons per losse categorie.

Hoofdstuk 1

Waardering voor de professionaliteit van medewerkers

Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid van de klanten over de professionaliteit van de medewerkers.

1.1 Stellingen

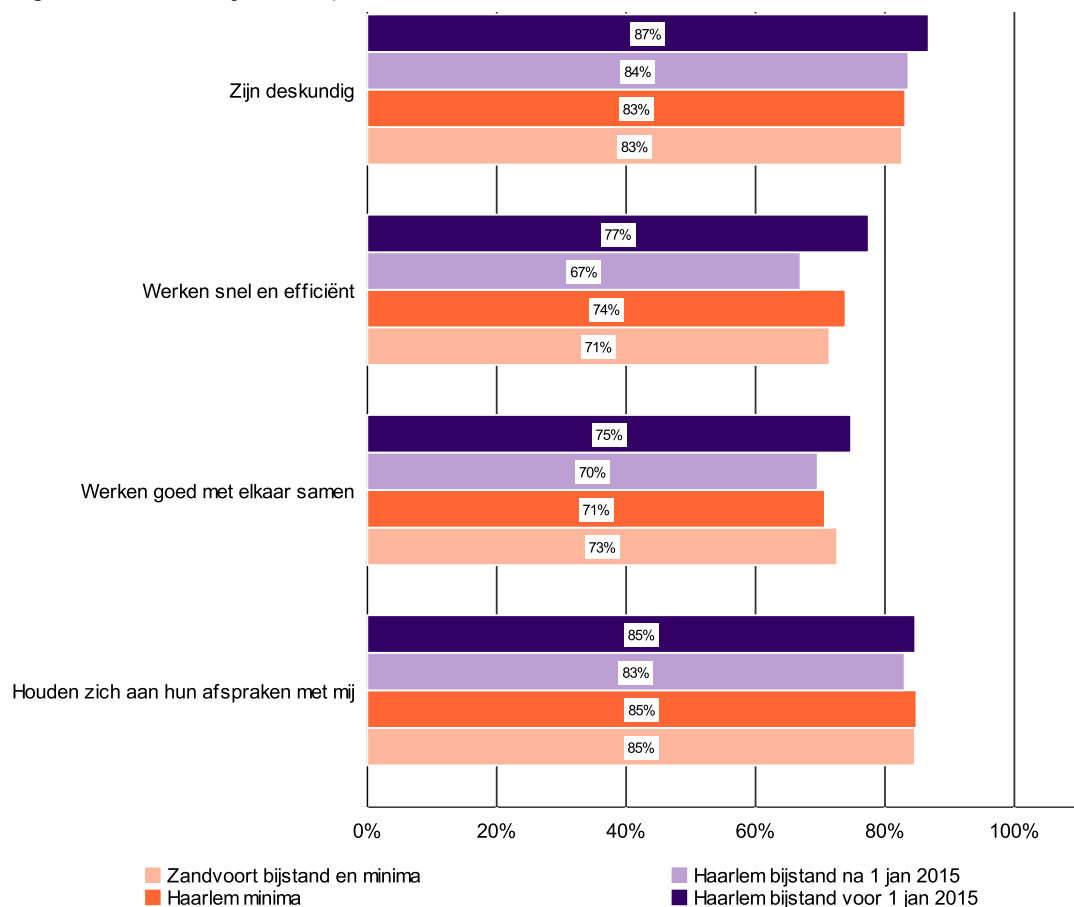
Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn:

De medewerkers van de sociale dienst...

- zijn deskundig (zij weten waar ze het over hebben).
- werken snel en efficiënt.
- werken goed met elkaar samen.
- houden zich aan hun afspraken met mij.

Het onderstaande figuur geeft de ervaringen van de bijstandsklanten en minima van de gemeenten Haarlem en Zandvoort weer. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

Figuur 1 Stellingen over professionaliteit medewerkers



1.2 Suggesties

Nadat de klanten via de stellingen de professionaliteit van de medewerkers konden beoordelen, is aan hen gevraagd of zij zelf suggesties hebben om de professionaliteit van medewerkers te verbeteren. Klanten konden hun antwoord kwijt in een open schrijfvak. De open antwoorden zijn geanalyseerd en gecategoriseerd naar thema. Antwoorden die geen betrekking hebben op de vraagstelling zijn buiten beschouwing gelaten. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor de meest voorkomende suggesties.

Kennis

Haarlem minima

Ik heb alleen bijzondere bijstand aangevraagd, want ik heb zelf geen bijstand, maar een (bescheiden) inkomen. Ik heb dus contact met balie medewerkers. Die weten soms niet wat precies nodig is, denk ik, op administratief gebied. Eenmaal gesproken (telefoon) met iemand die cliëntsituaties behandelt, zij wist wel veel meer.

Betere kennis van de voorzieningen die er zijn op financieel gebied.

Haarlem bijstand

Ik denk dat een betere informatie naar de ambtenaren toe (wie schakel ik in, wat vind ik waar? Wat kan/mag wel niet?) verbeterd kan worden.

Haarlem bijstand *Een meer realistische kennis van de arbeidsmarkt in relatie met de problemen die mensen met afstand tot die markt ondervinden.*

Snelheid

Ze geven geen inzicht wanneer mijn aanvraag afgehandeld wordt.

Haarlem bijstand

Bevestiging sturen van aanvraag.

Haarlem minima

Haarlem bijstand

Als een klant iets vraagt dan verwacht hij/zij z.s.m. geholpen wordt. Dus snel reageren en meedenken.

Haarlem minima

Zorgen dat er geen achterstand ontstaat bij aanvraag van bijstand en dat het niet te lang duurt. Dit zijn mensen die geen reserves hebben.

Samenwerking

Haarlem bijstand

Laat de verschillende diensten met elkaar samenwerken dan hoef ik niet iedere keer dezelfde gegevens in te vullen.

Ik denk dat de onderlinge afdelingen beter moeten samenwerken.

Haarlem bijstand

Meer communicatie met elkander

Haarlem minima

Zandvoort

De communicatie onderling is zeker voor verbetering vatbaar. Dan zullen klanten niet heen en weer worden gestuurd.

Nakomen afspraken/verbeteren overdracht

Als iemand met vakantie is moet iemand dat beter regelen.

Haarlem bijstand

Haarlem minima *Als er een boodschap achter gelaten wordt voor de afwezige collega, dan er direct iets mee doen als diegene weer aanwezig is.*

Betere communicatie als één van de medewerkers ziek is.

Haarlem bijstand

Haarlem bijstand

Een boodschap kunnen aannemen i.p.v. te vragen belt u later maar terug.

De telefoniste geeft diverse keren al een antwoord op onze vragen zonder dat wij contact hebben met de casemanager (antwoord niet altijd kloppend + zijn niet teruggebeld door casemanager).

Haarlem minima

Zandvoort

Geen mondelinge afspraken maken/toezeggingen doen, als de medewerker dit toch niet nakomt

Haarlem bijstand

Met elkaar klantdossier doornemen om snelheid en efficiency te verbeteren, afspraken met klanten over te dragen.

Hoofdstuk 2

Waardering voor de bereikbaarheid van medewerkers

Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid van de klanten over de bereikbaarheid van de medewerkers.

2.1 Stellingen

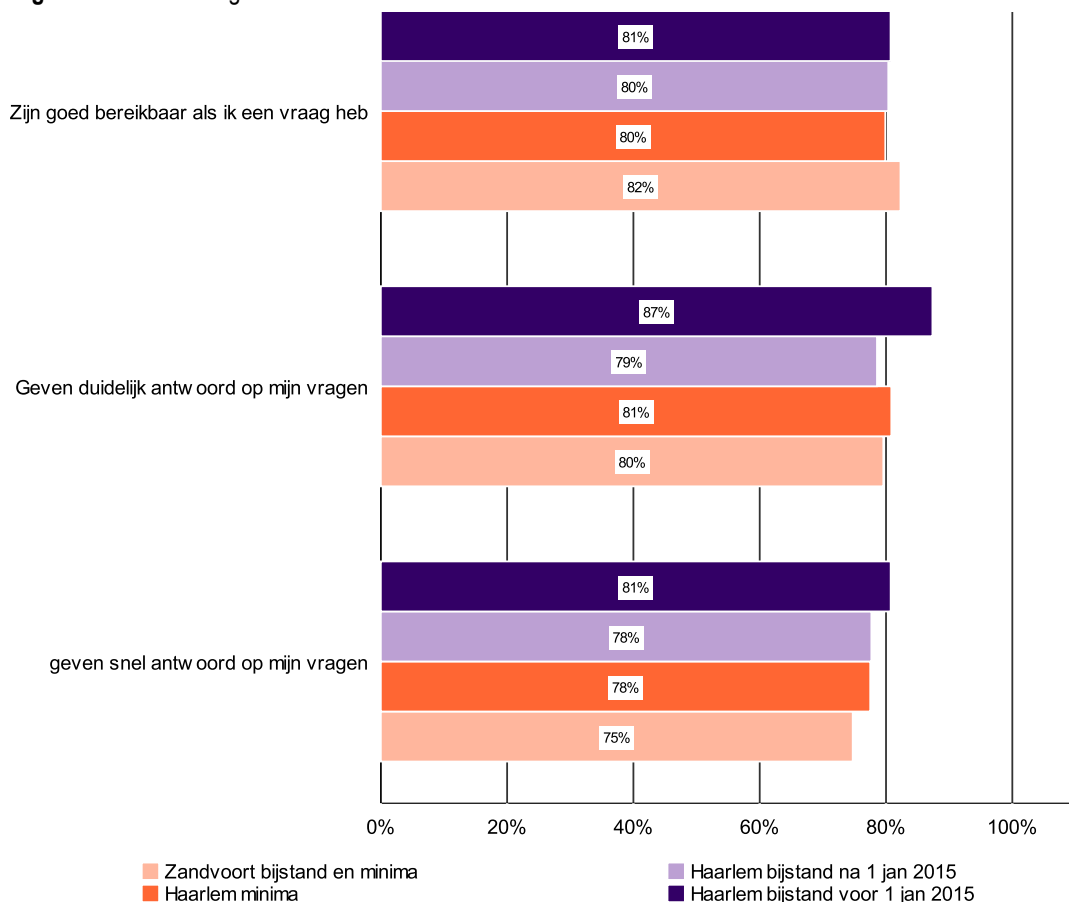
Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn:

De medewerkers van de sociale dienst...

- zijn goed bereikbaar als ik een vraag heb.
- geven duidelijk antwoord op mijn vragen.
- geven snel antwoord op mijn vragen.

Het onderstaande figuur geeft de ervaringen van de bijstandsklanten en minima van de gemeenten Haarlem en Zandvoort weer. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

Figuur 2 Stellingen over bereikbaarheid medewerkers



2.2 Suggesties

Nadat de klanten via de stellingen de bereikbaarheid van de medewerkers konden beoordelen, is aan hen gevraagd of zij zelf suggesties hebben om de bereikbaarheid van medewerkers te verbeteren. Klanten konden hun antwoord kwijt in een open schrijfvak. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor de meest voorkomende suggesties.

Directe telefonische bereikbaarheid

Telefoneren gaat via het landelijke nummer. Duurt eindeloos. Graag direct nummer van de casemanager.

Haarlem bijstand

Zandvoort *Een direct telefoonnummer, waarop je je eigen klantmanager kunt bereiken. En een direct e-mailadres van je klantmanager.*

Soms duurt het even voordat je de juiste medewerker te pakken hebt. Wellicht is het praktisch om een lijstje te maken met contactpersonen en reservecontactpersonen per afdeling.

Haarlem minima

Haarlem bijstand *De sociale dienst is op zich goed bereikbaar, alleen via een omweg. Het is prettiger als de sociale dienst een eigen telefoonnummer heeft, zoals voorheen.*

Haarlem bijstand *Ik denk aan het spreekuur waarop mensen dan hun vragen kunnen stellen. Eén uur voor iedereen is te kort. Waarom niet gewoon de hele dag bereikbaar. Er zijn ook mensen die erbij werken.*

Bereikbaarheid is beperkt in belpreekuur. Mijn suggestie is om meer uren beschikbaar te zijn voor telefonisch contact.

Haarlem minima

Meer contact/kennismaken

Zandvoort *Ik zou eerst met de contactpersoon rond de tafel willen zitten ter kennismaking.*

Ik heb de indruk dat de medewerkers van de sociale dienst het te druk hebben. De wil is er wel, de tijd niet altijd.

Haarlem bijstand

Zandvoort *Het blijkt dat sinds Zandvoort naar Haarlem is verhuisd ook de contact/aanspreekpersonen zijn veranderd. Tot op heden daar niks over gehoord*

Correct doorverbinden

Haarlem bijstand

Ja, dat ze mij met de juiste persoon doorverbinden, afhankelijk van wat mijn vraag is.

Graag doorverbinden met de medewerker die de aanvraag in behandeling heeft.

Haarlem minima.

Haarlem bijstand

Als de persoon die je wilt spreken er niet is, doorzetten naar iemand anders die op de hoogte is van jouw situatie. Daardoor snellere beslissing en antwoord op vragen.

Consistent informeren

Haarlem bijstand

Zeker weten dat wat u zegt goed is of onderzoeken vóór dat u antwoord

ledereen vertelt wat anders, kastje naar de muur, foutieve informatie, onvolledig of bewust achtergehouden.

Haarlem biistand

Haarlem minima *Er zijn vaak teveel veranderingen in de regelgeving. De één zegt dit een ander zegt heel iets anders*

Overdracht

Als een medewerker van bijvoorbeeld budgetbeheer ziek is, of op vakantie, geef een e-mailmelding. Ik krijg twee weken geen enkel antwoord.

Haarlem bijstand

Zandvoort

Indien zij in vergadering zijn, dat bij de receptie, telefoniste melden.

2.3 Rondetafelgesprekken

Een aantal klanten geeft aan dat veel contact met de medewerkers van de gemeente in hun ervaring telefonisch is en dat zij juist behoefte hebben aan persoonlijk contact. Meerdere klanten geven aan dat zij de telefonische bereikbaarheid van medewerkers als omslachtig en duur ervaren, zeker voor klanten die bellen met een pre-paid mobiel. Een aantal klanten reageert positief op het geopperde idee om met een “bel mij terug”-functie te werken.

- *‘De bereikbaarheid is zo opgebouwd dat je hen niet makkelijk kan bereiken.’*

Een klein aantal klanten geeft aan juist behoefte te hebben aan het communiceren via bijvoorbeeld e-mail. De ervaringen in hoeverre dit mag en kan, zijn wisselend. Een aantal klanten communiceert zo met hun klantmanager. Een ander geeft aan dat zij hier behoefte aan heeft, maar dat haar klantmanager zegt dat dit niet mag. Zij ervaart dit als jammer.

Belangrijk vinden klanten dat er (via welke vorm van communicatie dan ook) wel tijdig en conform afspraak gereageerd wordt.

- *‘Ik mail met een vraag naar het persoonlijk mailadres van een medewerker, vervolgens krijg ik pas na een week hier reactie op.’*
- *‘Teruggebeld worden is leuk, maar dan moet het wel op het afgesproken moment.’*

Hoofdstuk 3

Waardering hulpvaardigheid medewerkers

Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid van de klanten over de hulpvaardigheid van de medewerkers.

3.1 Stellingen

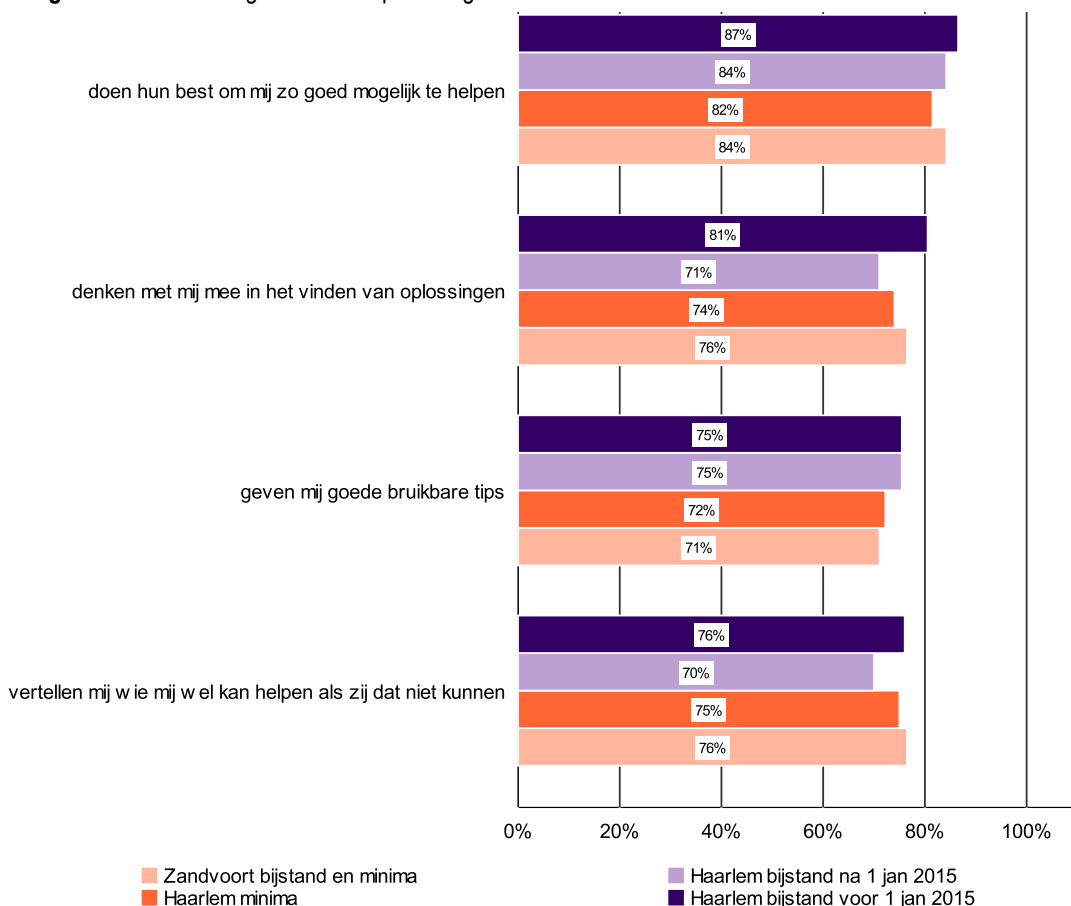
Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn:

De medewerkers van de sociale dienst...

- doen hun best om mij zo goed mogelijk te helpen.
- denken met mij mee in het vinden van oplossingen.
- geven mij goede bruikbare tips.
- vertellen wie mij wel kan helpen als zij dat niet kunnen.

Het onderstaande figuur geeft de ervaringen van de bijstandsklanten en minima van de gemeenten Haarlem en Zandvoort weer. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

Figuur 3 Stellingen over hulpvaardigheid medewerkers



3.2 Suggesties

Nadat de klanten via de stellingen de hulpvaardigheid van de medewerkers konden beoordelen, is aan hen gevraagd of zij zelf suggesties hebben om de hulpvaardigheid van medewerkers te verbeteren. Klanten konden hun antwoord kwijt in een open schrijfvak. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor de meest voorkomende suggesties.

Meedenken

Vragen naar waar de cliënt tegenaan loopt. Hoe kunnen we gezamenlijk oplossen?

Haarlem bijstand

Haarlem minima *Beter op zoek gaan naar oplossingen en meedenken naar alternatieven.*

Kennis

Haarlem bijstand *Graag naar juiste regelgeving verwijzen en weten welke ondersteuningsmogelijkheden er zijn op financieel gebied en voor welke situaties.*

Zandvoort *Zich verdiepen in de wet/regelgeving, waardoor zij in staat zijn om de cliënten van de juiste informatie te voorzien.*

Meer cursussen. Niet alle medewerkers zijn op de hoogte van regelingen of weten er wel iets vanaf maar niet alles. Er zijn veel regelingen, misschien moeten bepaalde medewerkers speciaal getraind worden.

Haarlem bijstand

Haarlem bijstand *Aan de hulpvaardigheid in de zin van bereidwilligheid is niets aan te merken. Het schort soms aan kennis/ informatie en het stroeve ambtelijke apparaat maakt sneller schakelen soms moeilijk.*

Minder restrictief/bureaucratisch

Haarlem bijstand *De medewerkers zijn ok, maar de participatiewet en de regeltjes slaan elk eigen initiatief dood.*

Het accent ligt te veel op handhaving.

Haarlem bijstand

Zandvoort *Minder als controle ambtenaar optreden.*

Samenwerking

Meer verdiepen in andere afdelingen zoals Wmo.

Haarlem minima

Haarlem bijstand *Misschien meer contacten tussen andere hulpverlenende instanties zoals bijvoorbeeld GGZ.*

3.3 Rondetafelgesprek

Een veelgehoord onderwerp tijdens de drie sessies is de ervaring van de klanten dat zij van het kastje naar de muur worden gestuurd. Vaak vrij letterlijk in de zin van heen en weer moeten tussen de gemeente enerzijds en het UWV aan de andere kant van het water. Ook ervaart een aantal klanten dat er niet proactief wordt meegedacht. Bijvoorbeeld een klant die dakloos werd en nog niet was ingeschreven bij de gemeente. Hij ervoer dat de medewerker niks voor hem kon betekenen totdat hij was ingeschreven als inwoner van Haarlem.

Een klant geeft aan sterk behoefte te hebben dat er juist bij simpele dingen met de klant wordt meegedacht. Dat zij antwoord krijgt op de vragen die zij stelt.

- *‘Kijk, ik snap wel dat als die medewerkers meegaan met al die persoonlijke verhalen van mensen, dat ze aan het eind van de dag kapot zijn. Dat hoeft van mij ook niet. Maar gewoon even meedenken met de simpele vragen over feitelijke dingen. Dat zou wel erg fijn zijn.’*

Meerdere klanten noemen wel dat de ‘medewerkers van de paal’³ in de hal van de sociale dienst erg vriendelijk en behulpzaam zijn.

- *‘Bij de gemeente staan er altijd twee mensen die je helpen bij de paal. Daar word je wel geholpen en dat vind ik positief.’*

³ In de hal staat een zuil met een touchscreen waar bezoekers aan kunnen geven dat zij een afspraak hebben, et cetera.

Hoofdstuk 4

Waardering bejegening medewerkers

Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid van de klanten over de manier waarop de medewerkers met de klant omgaan.

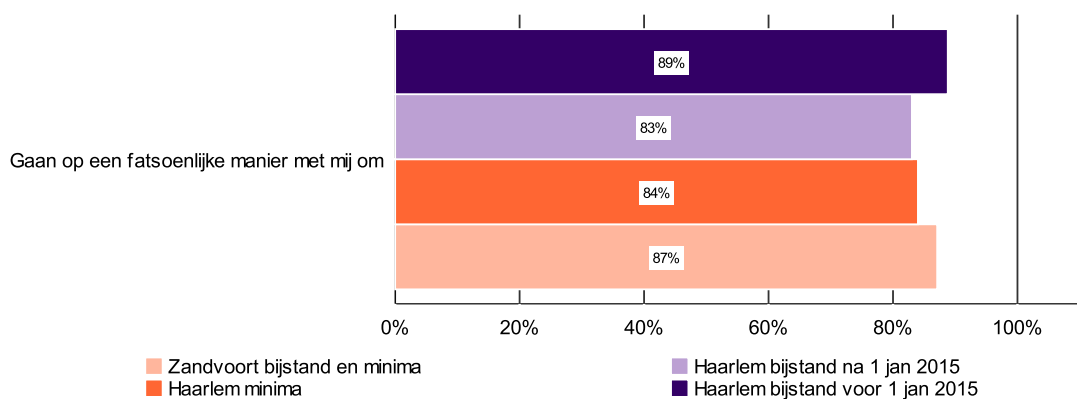
4.1 Stelling

Wij hebben de klanten de volgende uitspraak voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraak eens of oneens zijn:

- De medewerkers van de sociale dienst gaan op een fatsoenlijke manier met mij om.

Het onderstaande figuur geeft de ervaringen van de bijstandsklanten en minima van de gemeenten Haarlem en Zandvoort weer. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

Figuur 4 Stelling over bejegening medewerkers



4.2 Suggesties

Nadat de klanten via de stelling de bejegening van de medewerkers konden beoordelen, is aan hen gevraagd of zij zelf suggesties hebben om de bejegening van medewerkers te verbeteren. Klanten konden hun antwoord kwijt in een open schrijfvak. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor de meest voorkomende suggesties.

Respect

Zandvoort

Mensen/ cliënten met meer respect behandelen

Dat een cliënt om uitkering vraagt wilt niet zeggen dat we geen respect verdienen. Ik heb altijd gewerkt en mezelf dan ook voorzien van inkomen. Helaas lukt mij dat nu niet. Graag meer respect. **Haarlem bijstand**

Haarlem minima

Beleefdheid, manier van omgang. Niet behandeld worden als een 2^e rangs-burger. Niet weggestuurd worden met: 'dat is uw probleem'.

Vriendelijkheid

Eerst luisteren. Vriendelijk antwoorden. Als je dat niet lukt, zijn toneellessen misschien het antwoord (zogenaamde rollenspelen).

Haarlem minima

Haarlem bijstand

Mogen wel iets aardiger overkomen. Wat de mensen betreft. Tenzij mensen niet aardig zijn tegen de werknemers van de gemeente.

Een keer kreeg ik als antwoord: 'Dat is mijn probleem niet'. Komt niet erg vriendelijk over.

Haarlem bijstand

Zandvoort

De medewerkers zijn vaak onaardig aan de telefoon, waardoor je helemaal niet met de gemeente wilt bellen.

Luisteren/ inleven

Beter luisteren (echt luisteren) naar een klant en dan eerlijk antwoorden. Niet vaag blijven zoals "doe maar eerst dit en dan zien we wel verder".

Haarlem minima

Haarlem bijstand

Luisteren naar wat er gezegd/gevraagd wordt en niet meteen zeggen "je krijgt niet meer geld". Dat was mijn vraag ook niet!

Meer inlevingsvermogen op bijzondere situaties

Haarlem bijstand

Er was een groot verschil tussen bepaalde medewerkers. Alle medewerkers moeten op één lijn staan, zonder vooroordelen. Zich meer verplaatsen in degene die zij voor zich hebben.

Haarlem bijstand

4.3 Rondetafelgesprek

Over bejegening (in allerlei varianten) is veel gesproken tijdens de drie sessies.

Tijdens een van de Haarlemse sessies geven bijna alle aanwezigen aan dat zij ervaren dat er anders naar hen gekeken wordt (en dat zij anders behandeld worden) als de medewerker weet dat zij dak- of thuisloos zijn. Zij ervaren dat de medewerkers zich dan neerbuigender gedragen dan als zij dit niet waren geweest.

Maar ook meerdere aanwezigen tijdens de sessies die niet dak- of thuisloos zijn, voelen zich niet gelijkwaardig behandeld. Dit heeft met veel verschillende dingen te maken. Zo geeft een klant aan dat alleen al het feit dat je als klant twee weken de tijd krijgt om bijvoorbeeld bezwaar aan te tekenen, maar dat de gemeente zichzelf acht weken de tijd geeft om hierop te reageren, een ongelijkheid uitstraalt. Ook ervaart een aantal klanten daadwerkelijk een afhankelijkheidsrelatie ten opzichte van de gemeente als geheel of soms bepaalde medewerkers in het bijzonder. In enkele gevallen leidt dit bij individuen tot (extreme) gevoelens van machteloosheid. Een klant ervaart dat hij en andere instanties 'machteloos' zijn tegenover de sociale dienst. Nu is dit wel een extreem geval, maar het gevoel dat je als klant weinig middelen hebt om je gelijk te halen tegenover de gemeente als er een conflict is, is wel degelijk (zij het in mindere mate) aanwezig bij meer klanten.

Een aantal klanten geeft ook aan dat zij merken dat het een verschil maakt of zij met anderen meegaan of niet. *'Als ik me extra netjes kleed, en dan mee ga met een ander, dan wordt die ineens heel anders toegesproken dan als die in z'n eentje gaat.'*

Tijdens alle sessies beamen klanten dat de medewerkers van de sociale dienst ook niet altijd een makkelijke baan hebben. Klanten kunnen hier begrip voor opbrengen, maar vinden dit geen excuus dat zij daar last van ondervinden. Zij begrijpen ook dat er mensen zijn die misbruik van de regelingen proberen te maken, maar de aanwezigen verwachten zelf met respect en empathie behandeld te worden.

- *'Ze moeten de mensen niet over een kam scheren.'*
- *'Kijk, ik kan mij verplaatsen in hun beeld maar dat wil niet zeggen dat het goed is. Geef mensen the benefit of the doubt.'*
- *'Net zoals alles in Nederland, de goeden lijden onder de slechten.'*
- *'De medewerkers stompen af en ik kan mij dat wel voorstellen. Ik vroeg een keertje aan de baliemedewerker waar dat bakje was waar je je nummertje in kwijt kan, en die vertelde dat die bakjes waren weggehaald omdat zij ze de hele tijd tegen hun hoofd gegoooid kregen. Dan snap ik dat ze gaan generaliseren. Maar ze moeten wel kijken naar wie er voor hun staat. Dan maakt het niet uit of iemand dak- of thuisloos is, dan moet je die op een normale en persoonlijke manier behandelen.'*

Tegelijk zijn er bij de sessies ook mensen aanwezig die andere ervaringen hebben. Zo vertelt een klant die een schulddienstverleningstraject volgt (en geen bijstandsuitkering heeft), dat hij het positief vindt dat er bij schuldhulpverlening door beide kanten een contract getekend wordt. Dit geeft hem een gevoel van gelijkwaardigheid. *'Je weet allebei waar je aan toe bent en wat je moet doen. Zij verplichten zich ook tot dingen om jou te helpen.'*

Tot slot geeft een aantal klanten uit Zandvoort aan dat zij de balie in de hal (in Haarlem) waar “Gemeente Zandvoort” boven staat verwarrend vinden. Zij lopen daar instinctief heen met vragen die voor de sociale dienst zijn. Een aantal geeft aan dat zij toen ervoeren dat zij op een onprettige manier terugverwezen zijn naar de algemene balie van de sociale dienst.

Hoofdstuk 5

Waardering informatievoorziening medewerkers

Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid van de klanten over de informatievoorziening door de medewerkers.

5.1 Stellingen

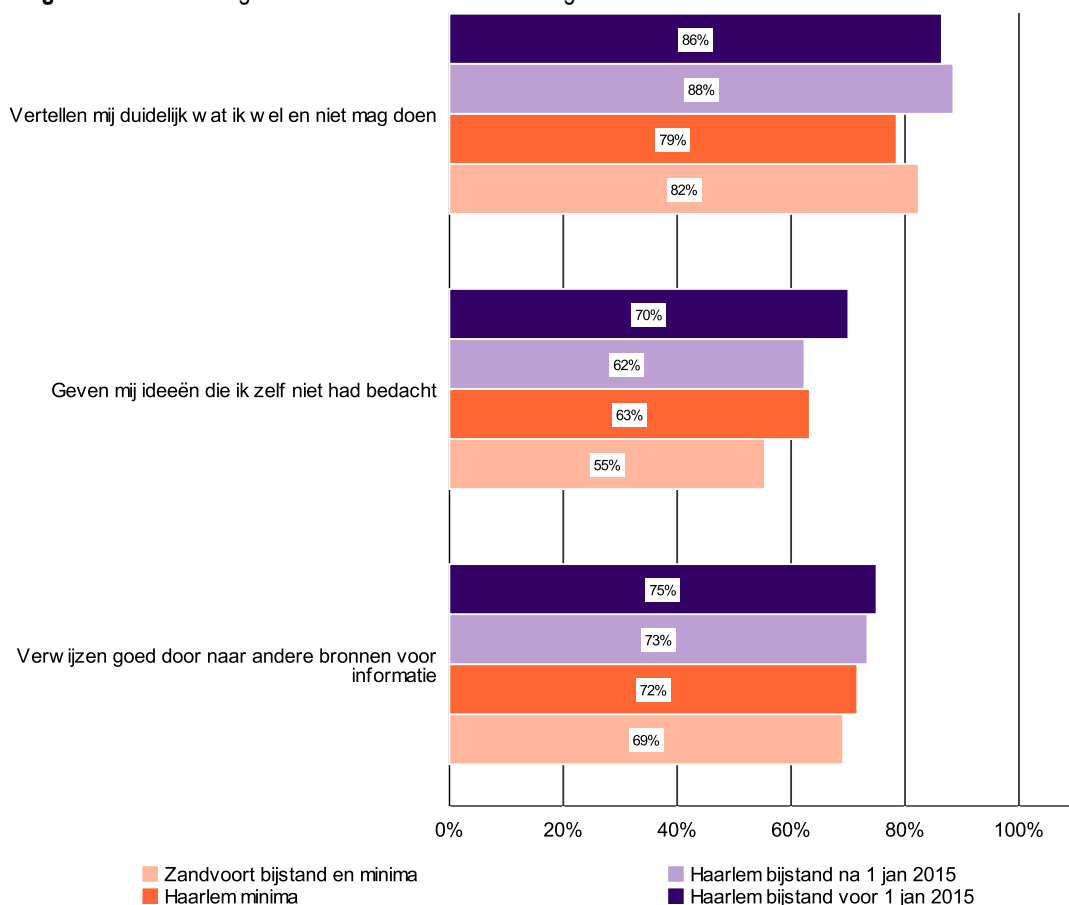
Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn:

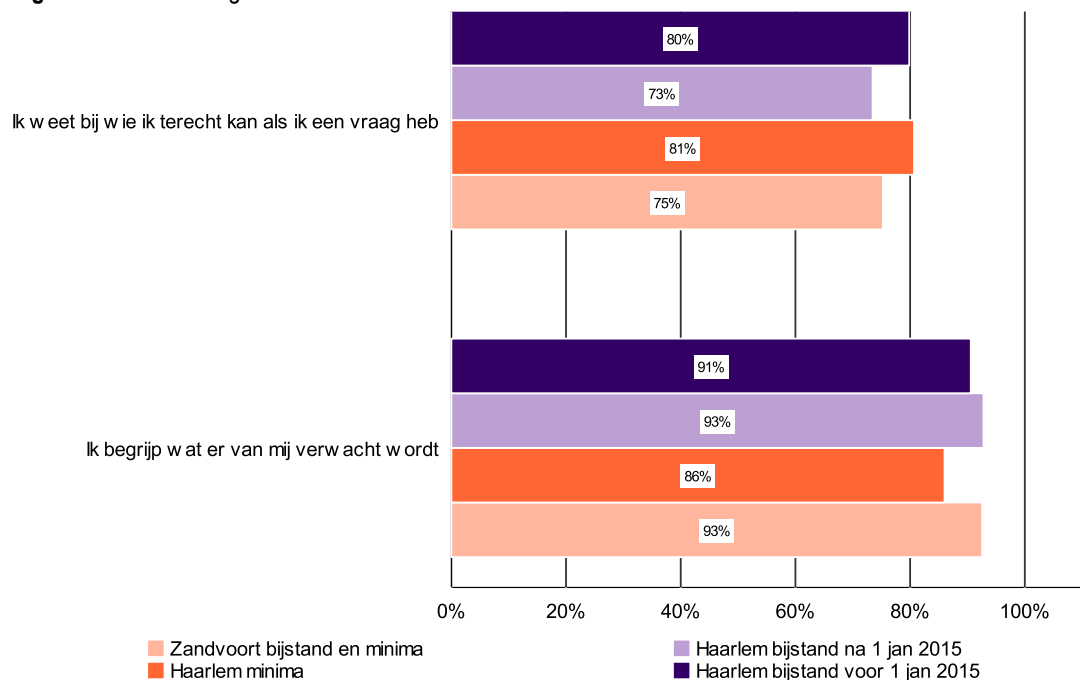
De medewerkers van de sociale dienst...

- vertellen mij duidelijk wat ik wel en niet mag doen.
- geven mij ideeën die ik zelf niet had bedacht.
- verwijzen goed door naar andere bronnen van informatie.

Het onderstaande figuur geeft de ervaringen van de bijstandsklanten en minima van de gemeenten Haarlem en Zandvoort weer. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

Figuur 5 Stellingen over informatievoorziening medewerkers



Figuur 6 Stellingen over klanten

5.2 Suggesties

Nadat de klanten via de stellingen de informatievoorziening van de medewerkers konden beoordelen, is aan hen gevraagd of zij zelf suggesties hebben om de informatievoorziening van medewerkers te verbeteren. Klanten konden hun antwoord kwijt in een open schrijfvak. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor de meest voorkomende suggesties.

Eén verhaal

Heb het idee, dat ze het niet van belang vinden én zelf door de bomen het bos niet meer zien, want de één zeat dit en de ander zeat weer héél iets anders. **Haarlem minima**

Een website waar alles te vinden is voor de medewerkers. Vaak vertellen ze niet hetzelfde aan de klant. Iemand die het bijhoudt aangezien wetten snel veranderen. **Haarlem bijstand**

Haarlem minima *Er mag best wel een brochure komen die makkelijk te vinden is waar op staat wat wel/niet mag zodat dit ook voor de medewerkers duidelijk is en zij op één lijn kunnen zitten qua verhaal.*

Kennis

Deskundigheid en parate kennis verhogen.

Haarlem

Zandvoort

Medewerkers zijn vaak zelf niet goed op de hoogte van informatie. Zij zouden wat meer tijd moeten nemen om de juiste informatie te achterhalen.

Zandvoort

Interesse, goede scholing, juiste medewerkers. Kleinschaliger. Wellicht is het te druk in Haarlem. Er is geen contact meer. Aan de balie doen ze wel hun best.

Meer contact

Zandvoort

Misschien meer contact onderhouden met mij. Ik heb alleen maar intakegesprek gehad. Verder niks. Geen persoonlijk contact. Even kennismaken met de persoon die over jou gaat.

Rechten

Wat niet mag is bekend, wat wel mag is niet bekend

Haarlem minima

Zandvoort

De plichten vind ik goed omschreven en duidelijk. De rechten voor iemand die gebruik (moet maken) van de participatiewet, zijn mij niet duidelijk gemaakt.

5.3 Rondetafelgesprek

Diverse aspecten van informatie zoeken en informatie krijgen, zijn aan bod gekomen tijdens de drie sessies.

Een aantal aanwezigen geeft aan dat zij op internet naar informatie zoeken. Sommigen gebruiken hiervoor (onder andere) de website van de gemeente Haarlem, anderen juist niet. De website van de gemeente Zandvoort wordt niet genoemd als (bruikbare) bron voor het zoeken naar informatie over (inkomensondersteunende) regelingen.

Over de website van de gemeente Haarlem geeft een aantal klanten aan dat er wel heel veel informatie te vinden is, maar dat het heel goed zoeken is en dat je heel vaak moet doorklikken. De aanwezigen die (vaak) de site gebruiken, geven aan zichzelf als atypisch voor de doelgroep te beschouwen.

- *'Ik ben misschien iets te goed in het zoeken op de site.'*

De klanten die de site van de gemeente Haarlem niet (meer) gebruiken, beschouwen de site als onoverzichtelijk en geven aan dat het moeilijk te vinden is wat je zoekt. Ook geeft een aantal klanten aan dat (in hun beleving) de informatie op de site soms verouderd is.

Daarnaast noemen meerdere klanten het dubbel of tegenstrijdig dat in hun beleving enerzijds de indruk gewekt wordt dat 'alles digitaal' moet, en dat anderzijds in de praktijk men op de site een formulier moet downloaden, uitprinten, invullen, scannen, et cetera.

- *'Echt digitaal is het niet.'*

De website van het UWV wordt door meerdere klanten wel als overzichtelijk ervaren. Ook werkt het volgens mensen wel 'volledig digitaal' (waardoor formulieren ook online ingevuld

kunnen worden). Ook de informatiemap die klanten krijgen, wordt door een aantal klanten als niet altijd 'up-to-date' gezien (en tegenstrijdig met de wens om digitaal te werken).

Een veelgehoorde manier van informatie zoeken en krijgen is 'via-via'. Dit heeft deels te maken met de drempel die (veel) aanwezigen ervaren om naar de gemeente te gaan. Zeker (maar niet alleen) onder de groep dak- of thuislozen speelt dit sterk.

- *'Meestal hoor je dingen via je mede-daklozen. Die zeggen dan "wist je dit al" of "wist je dat al" en dan ga je zelf zoeken. Maar je krijgt van de gemeente geen informatie.'*
- *'In de wandelgangen hoor je wel wat, dan ga je het zelf uitzoeken.'*

Tijdens de sessie in Zandvoort geven klanten aan dat zij ervaren dat het Pluspunt zelf als informatiebron gebruikt wordt en dat er ook inwoners zijn die denken dat het Pluspunt van de gemeente is (en daardoor dus met hun vragen daar aankloppen). Een aanwezige geeft aan dat dit enerzijds 'natuurlijk mooi' is dat het zo loopt maar als keerzijde dat de kennis van de vrijwilligers niet altijd 'up-to-date' is. Bronnen van informatie zijn ook organisaties als maatschappelijk werk (Kontext en/of MEE) maar ook bijvoorbeeld bewindvoerders, het UWV of medewerkers bij De Verbeelding⁴. Klanten ervaren het als laagdrempeliger om daar om informatie te vragen en ervaren dat de mensen daar behulpzamer zijn.

- *'Mijn maatschappelijk werker via Stichting MEE heeft mij veel informatie gegeven en dankzij haar ben ik achter de potjes gekomen van de gemeente. Als je het niet weet, zijn ze niet te vinden.'*

Informatie krijgen betekent voor veel inwoners ook het 'op de hoogte gehouden worden' hoe het staat met een (aan)vraag. Veel inwoners met (een aanvraag voor) een bijstandsuitkering, bijzondere bijstand, schulddienstverlening, et cetera kampen met gevoelens van grote onzekerheid. Enkele aanwezigen geven concreet aan dat het fijn zou zijn als ze digitaal zouden kunnen zien hoe ver hun aanvraag in behandeling is.

- *'Een soort terugkoppeling die je digitaal kunt zien. Zo'n balkje bijvoorbeeld dat je weet waar je staat. Dit geeft zekerheid, want als je hier (in de algemene ruimte) kijkt, dan zit daar 80% onzekerheid.'*

Ook uit andere onderzoeken onder bijstandsklanten komt sterk het gevoel van onzekerheid naar voren. Veel klanten leven in een grote mate van onzekerheid, ondanks het feit dat alles conform afspraken werkt of lijkt te werken. Tijdens de sessies waren er een aantal klanten die rondliepen met veel vragen (en hierdoor ook onzekerheden). Een aantal van hen wilde niet om hulp vragen (omdat zij bijvoorbeeld uit trots het eerst zelf wilden uitzoeken, of omdat zij de drempel naar de gemeente (nog) als te hoog ervoeren). Anderen hadden wel hun vraag gesteld, maar leken niet geholpen te zijn door het antwoord en/of het antwoord niet te hebben begrepen. In deze gevallen lijkt het erop dat zij niet hebben doorgevraagd.

Gevraagd naar ideeën over hoe informatievoorziening laagdrempeliger te maken hebben klanten verschillende ideeën. In Zandvoort vertelt iemand dat recentelijk alle vrijwilligers van (onder andere) het Pluspunt een presentatie hebben gekregen over alle (minima)regelingen. Zij verwacht dat de vrijwilligers hierdoor beter op de hoogte zijn en voorlichting kunnen geven

⁴ Het project 'De Verbeelding' richt zich op mensen met een verstandelijke, lichamelijke of psychiatrische beperking en een grote afstand tot de arbeidsmarkt die willen werken of zich actief willen ontwikkelen op de arbeidsmarkt.

aan mensen met vragen. Tijdens de sessie bij HVO Querido gingen klanten met elkaar in gesprek over de voor- en nadelen van het werken met ervaringsdeskundigen bij de sociale dienst waar mensen mee kunnen praten, in verhouding tot medewerkers van de gemeente die juist op locatie aanspreekbaar zijn. Een aantal klanten denkt dat ervaringsdeskundigen bij de sociale dienst goed zou zijn. Anderen denken dat het toch nog een drempel zou zijn voor sommige klanten omdat het in het gebouw van de gemeente is. Een aantal klanten staat positief tegenover het idee van gemeentemedewerkers die op bepaalde tijd een soort 'spreekuur' zouden houden op locatie. Zij hebben hier goede ervaringen mee vanuit andere gemeenten.

- *'Het valt mij op dat het kennisniveau tussen de medewerkers niet gelijk is. Sommigen zijn totaal niet op de hoogte van de wetten en regels. De een zegt dit en de ander zegt dat.'*

Tot slot geeft een klant in Zandvoort aan dat zij het verwarrend vindt dat Zandvoort wel nog haar eigen minimabeleid voert maar dat de sociale dienst in Haarlem zit. Zij vindt dat het in de optiek van de klant makkelijker is als alles gelijkgetrokken wordt (en wellicht ook voor de medewerkers die dan niet meer met de verschillende regelingen te maken hebben).

Hoofdstuk 6

Waardering intakegesprek en verloop aanvraag SDV

Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid van de klanten schulddienstverlening (SDV) over het intakegesprek en het verloop van hun aanvraag. We tonen hier de resultaten van zowel Haarlemse als Zandvoortse respondenten. De lezer dient er rekening mee te houden dat de resultaten van Zandvoort gebaseerd zijn op een zeer klein aantal klanten en dus slechts indicatief zijn.

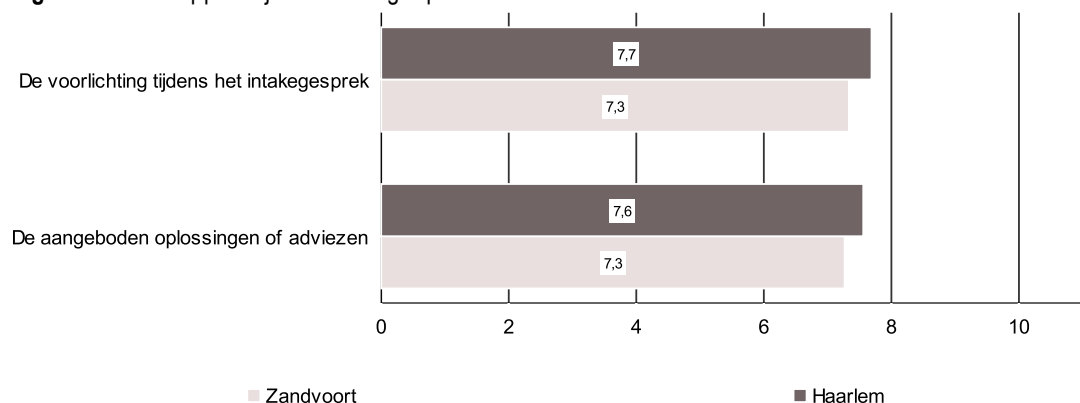
6.1 Resultaten intake en aanvraag

Wij hebben de klanten gevraagd een rapportcijfer te geven voor:

- de voorlichting tijdens het intakegesprek;
- de aangeboden oplossingen of adviezen.

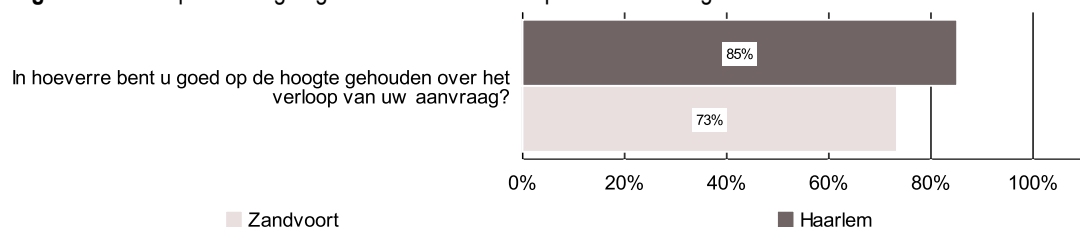
Het onderstaande figuur geeft de waardering van de klanten schulddienstverlening van de gemeenten Haarlem en Zandvoort in rapportcijfers weer.

Figuur 7 Rapportcijfers intakegesprek



Vervolgens is aan de klanten gevraagd in hoeverre zij goed op de hoogte gehouden zijn over het verloop van hun aanvraag. Klanten konden kiezen uit de antwoordopties 'goed, redelijk, matig, slecht'. Het volgende figuur toont de percentages 'goed en redelijk' samen.

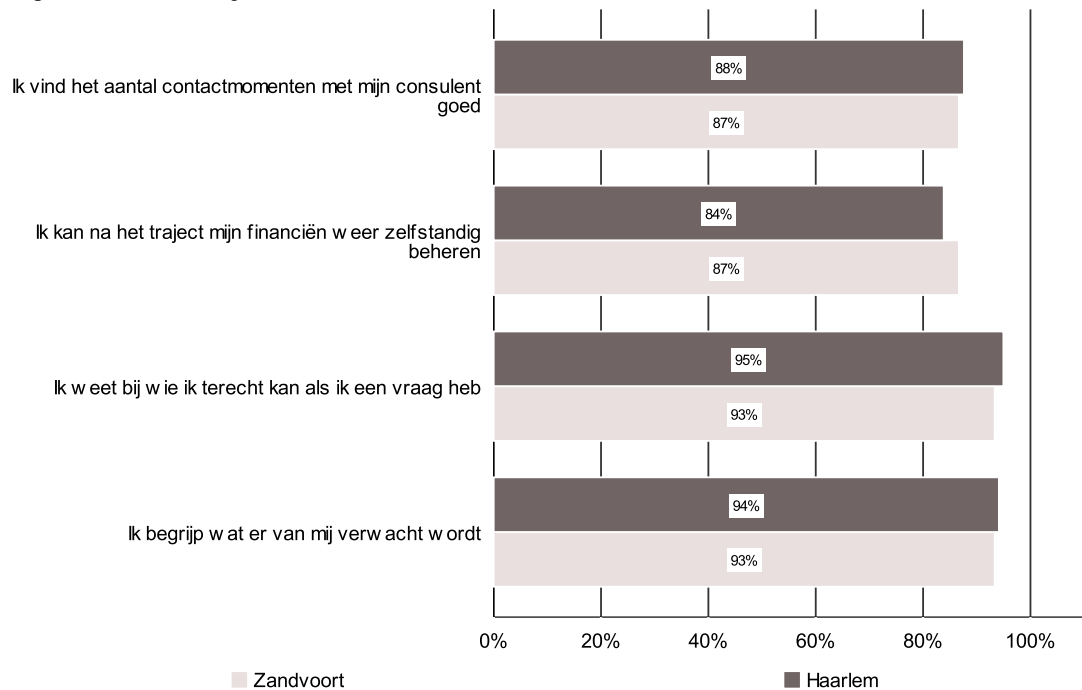
Figuur 8 Op de hoogte gehouden van verloop van aanvraag



6.2 Stellingen over de klant zelf

Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn.

Figuur 9 Stellingen klanten zelf



Hoofdstuk 7

Professionaliteit en hulpvaardigheid consulenten SDV

Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid van de klanten schulddienstverlening over de professionaliteit en hulpvaardigheid van de consulenten schulddienstverlening. Wij tonen de resultaten van zowel Haarlemse als Zandvoortse respondenten. De lezer dient er rekening mee te houden dat de resultaten van Zandvoort gebaseerd zijn op een zeer klein aantal klanten en dus slechts indicatief zijn.

7.1 Stellingen

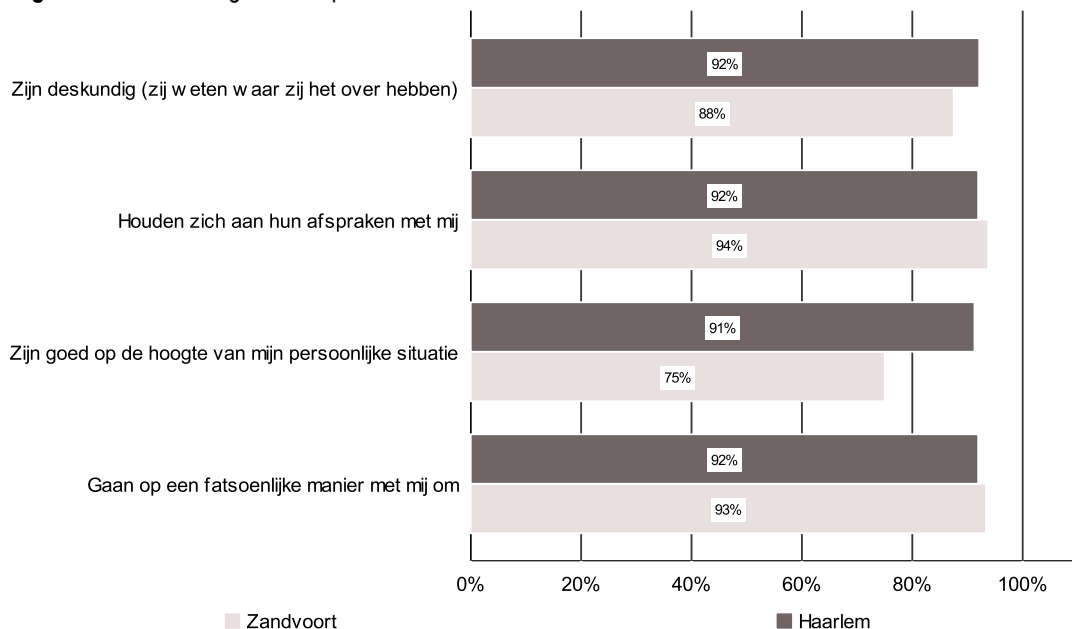
Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn:

De consulenten schuldhulpverlening...

- zijn deskundig (zij weten waar ze het over hebben).
- houden zich aan hun afspraken met mij.
- zijn goed op de hoogte van mijn persoonlijke situatie.
- gaan op een fatsoenlijke manier met mij om.

Het onderstaande figuur geeft de ervaringen van de klanten schulddienstverlening van de gemeenten Haarlem en Zandvoort weer. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven (hoe hoger de score, hoe beter).

Figuur 10 Stellingen over professionaliteit



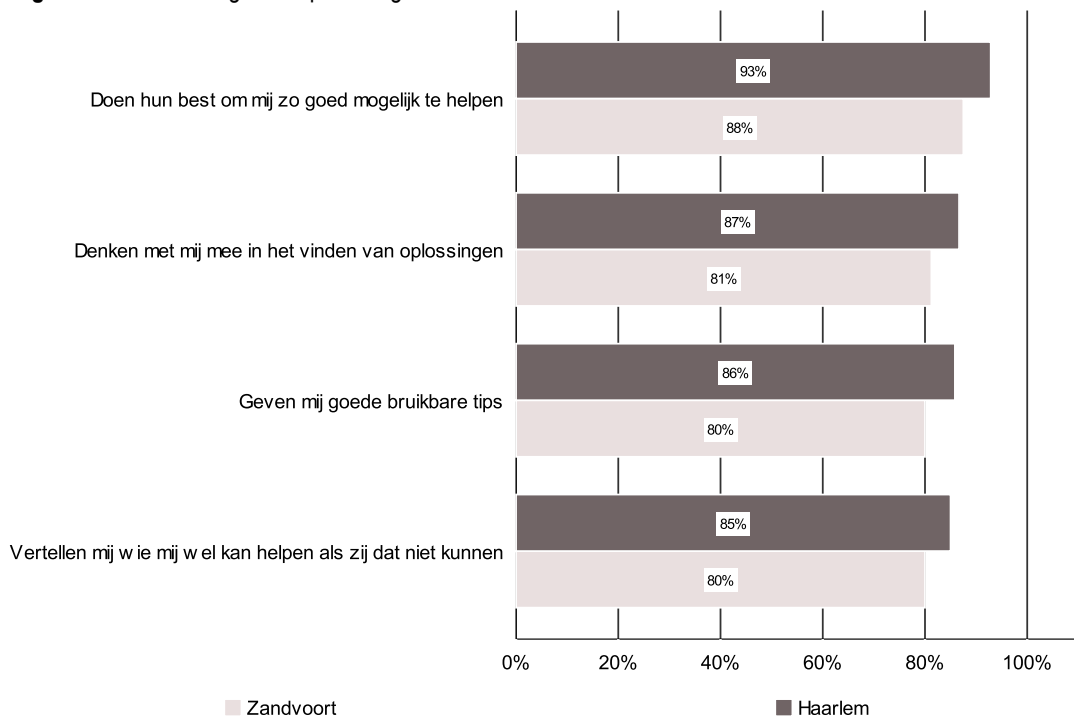
Wij hebben de klanten vervolgens de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn.

De consulenten schuldhulpverlening...

- doen hun best om mij zo goed mogelijk te helpen.
- denken met mij mee in het vinden van oplossingen.
- geven mij bruikbare tips.
- vertellen mij wie mij wel kan helpen als zij dat niet kunnen.

Het onderstaande figuur geeft de ervaringen van de klanten schulddienstverlening van de gemeenten Haarlem en Zandvoort weer. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven (hoe hoger de score, hoe beter).

Figuur 11 Stellingen hulpvaardigheid



7.2 Suggesties

Nadat de klanten schulddienstverlening via de stellingen de professionaliteit van de consulenten konden beoordelen, is aan hen gevraagd of zij zelf suggesties hebben om de professionaliteit van de consulenten schulddienstverlening te verbeteren. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal.

Deskundigheid

Haarlem SDV

Ons meer op de hoogte stellen.

Haarlem SDV

Kijken naar inkomen en afhankelijk daarvan een betalingsregeling om mensen niet onnodig nog verder in moeilijkheden te brengen.

Achterdocht achterwege laten, duidelijker tussen schuldeiser en schuldenaar gaan zitten. Neigen voor mijn gevoel meer naar eiser.

Zandvoort SDV

Haarlem SDV

Meer met elkaar afstemmen met overdracht naar een ander persoon die zaken voortzet.

Betere bereikbaarheid en adviezen.

Haarlem SDV

Hulpvaardigheid

Haarlem SDV

Ik zou graag meer contact willen.

Empathie is de gemiddelde consulent vreemd. Mijn budgetbeheerder is een uitzondering.

Zandvoort SDV

Haarlem SDV

Zelf actief zijn. Bijvoorbeeld vragen stellen. Maar aangezien je een leek bent, moet je eerst alles uitzoeken, daarna zou je eventueel vragen kunnen stellen.

Haarlem SDV

Bijscholing op alle vlakken. In mijn situatie medisch.

Meer contact, eventueel telefonisch of via e-mail. Wat de gang van zaken is. En tips zijn ook handig denk ik..

Haarlem SDV

Haarlem SDV

Duidelijker toelichten wat het verschil in schuldhulpverlening en ondertoezichtstelling inhoudt.

Hoofdstuk 8

Informatievoorziening en bereikbaarheid consulenten SDV

Dit hoofdstuk behandelt de tevredenheid van de klanten schulddienstverlening over de informatievoorziening door en de bereikbaarheid van de consulenten schulddienstverlening.

8.1 Stellingen

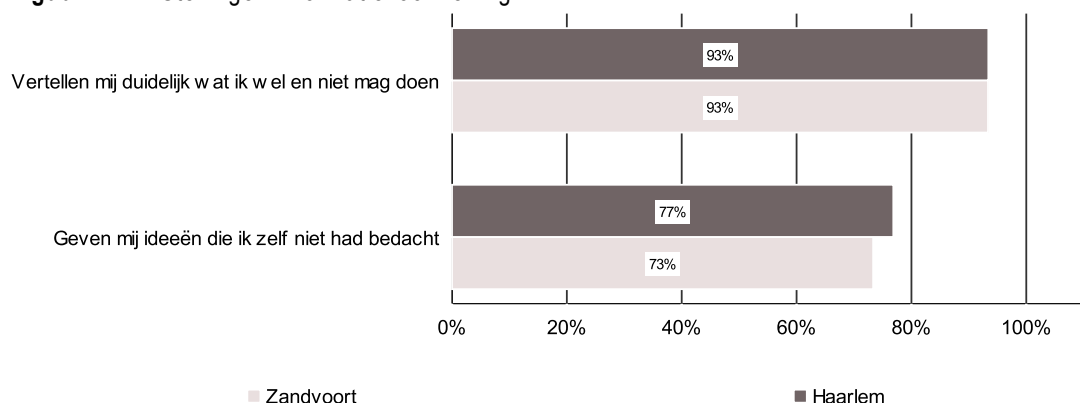
Wij hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn:

De consulenten schuldhulpverlening...

- vertellen mij duidelijk wat ik wel en niet mag doen.
- geven mij ideeën die ik zelf niet had bedacht.

Het onderstaande figuur geeft de ervaringen van de klanten schulddienstverlening van de gemeenten Haarlem en Zandvoort weer. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

Figuur 12 Stellingen informatievoorziening

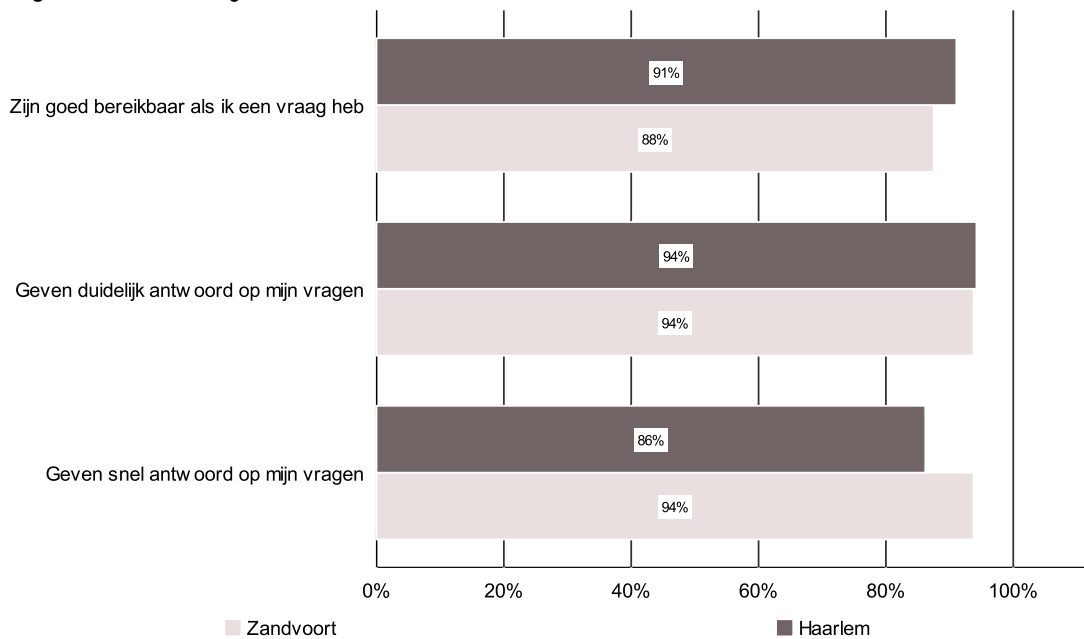


Wij hebben de klanten vervolgens de volgende uitspraken voorgelegd en hen gevraagd aan te geven in hoeverre ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn.

De consulenten schuldhulpverlening...

- zijn goed bereikbaar als ik een vraag heb.
- geven duidelijk antwoord op mijn vragen.
- geven snel antwoord op mijn vragen.

In het volgende figuur staan de ervaringen van de klanten schulddienstverlening van de gemeenten Haarlem en Zandvoort. Alleen het percentage klanten dat het (helemaal) eens is met de uitspraken is weergegeven.

Figuur 13 Stellingen bereikbaarheid

8.2 Suggesties

Nadat de klanten schulddienstverlening via de stellingen de informatievoorziening van de consulenten konden beoordelen, is aan hen gevraagd of zij zelf suggesties hebben om de informatievoorziening van de consulenten schulddienstverlening te verbeteren. Klanten konden hun antwoord kwijt in een open schrijfvak. Opmerkingen die geen betrekking hebben op de vraagstelling zijn buiten beschouwing gelaten. Er zijn relatief weinig klanten die een suggestie aandragen. Onderstaande citaten zijn exemplarisch voor het totaal.

Informatievoorziening

Haarlem SDV

Je leest het op het formulier want je krijgt geen persoonlijke uitleg. Ik moet zelf actief zijn en dan zelf vragen stellen maar dat is lastig als leek.

Ze hebben niet zoveel tijd voor je. Hebben het altijd druk. Als je langs komt zit de volgende klant al te wachten. Dus opschieten. Dat is niet altijd leuk.

Haarlem SDV

Haarlem SDV

Als je in zo'n traject beland, zegt iedereen verschillende dingen. Contactpersoon van de uitkering zegt iets en de andere van schulddienstverlening weer wat anders.

Bereikbaarheid

Haarlem SDV

Geen duidelijke antwoorden op vragen. Ik heb veel op internet moeten lezen.

*Minder lange wachttijden voordat de telefoon wordt opgenomen.
Lastig met een prepaid telefoon en zonder internetverbinding.*

Zandvoort SDV

Haarlem SDV

De bereikbaarheid is goed maar soms te makkelijk dat je voor ieder wasje je consulent moet bellen.

Vaak geen reactie op e-mail, terwijl daarin/daarbij vaak persoonlijke documenten/gegevens zitten. Achteraf blijkt ook regelmatig dat stukken niet verwerkt worden. (Ontvangstbevestiging niet geautomatiseerd).

Zandvoort SDV

Haarlem SDV

Extra telefoonlijn zou op prijs gesteld worden.

Wat ik jammer vind, dat als je 's middags post krijgt en je wilt je eigen consulent spreken, dat dat dan niet mogelijk is en je tot de volgende dag moet wachten.

Haarlem SDV

Tijdens vakanties een vervanger/ster in antwoord e-mail benoemen.

Haarlem SDV

8.3 Rondetafelgesprekken SDV

Het viel tijdens de sessies op dat de inwoners die met schulddienstverlening te maken hadden, hier over het algemeen redelijk tevreden over waren. Let wel, dit waren inwoners die waren toegelaten tot een traject. Zij gaven aan dat de periode in aanloop daar naartoe wel erg stressvol was. Enkele klanten waren voor een minnelijk traject afgewezen en zaten nu (bijna) in de Wet schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). Enkelen die al langer te maken hebben met schulden vertellen wel over eerdere negatieve ervaringen, maar niks recents. Een aantal klanten geeft aan dat het nu weliswaar financieel zwaar is, maar dat 'iedereen weet waar hij aan toe is' en dat er correct en tijdig gereageerd wordt op vragen. Ook hier is er een klein aantal klanten dat lijkt te zitten met vragen waar zij geen antwoord op lijken te krijgen/vinden.

Hoofdstuk 9

Wensen vanuit de sessies

Aan het eind van elk rondetafelgesprek is aan klanten gevraagd welke wens of welke boodschap zij aan de gemeente zouden willen meegeven. Wij sluiten dit rapport af met een overzicht van deze wensen, aangevuld met enkele aanbevelingen vanuit BMC.

Boodschappen van de klanten

- *'Luister en help.'*
- *'Richt een zorgteam op, een "bijzondere doelgroepen afdeling" die zich puur bezighoudt met dak- en thuislozen.'*
- *'Participatie prima maar laat mensen dan ook participeren.'* (Help ze perspectief krijgen.)
- *'Communicerend vermogen verbeteren. Als er al een verandering is, laat het iemand weten, bijvoorbeeld door een e-mail.'* (Neem de onzekerheid weg door vaker te laten weten wat de stand van zaken van een aanvraag is, et cetera.)
- *'Laagdrempeliger en menselijker.'*
- *'Gemeente meer op het niveau van het bedrijfsleven proberen te krijgen, er wordt veel te stroperig gewerkt. Er moet meer tempo in.'*
- *'Sneller werken en niet achter de regels verschuilen. Daardoor gaat alles langzaam. Een mens moet zich ook als mens opstellen.'*
- *'Efficiënter en persoonlijker.'*

- *'Meer empathie en denkvermogen van de medewerkers' (in tegenstelling tot systeemdenken). (De klant licht dit toe met het voorbeeld dat weekgeld altijd op de eerste van de maand werd gestort. Een jaar viel 1 januari op een vrijdag. Omdat het een feestdag is, werd het geld niet uitgekeerd, en omdat het een vrijdag was, kwam er pas de week erop geld binnen, wat tot grote moeilijkheden heeft geleid bij mensen). 'Je kan als medewerker een jaar lang zien aankomen dat dit gaat gebeuren en het weekgeld dus op een andere dag storten, maar het komt niet eens in ze op. Ze doen het niet expres, maar het komt gewoon niet in ze op!'*
- *'Scheer mensen niet over één kam. Behandel ze met respect, medeleven en empathie.'*
- *'Behandel mensen als mensen en niet als machines.'*
- *'Denk waar het kan mee met de klant (bij de praktische vragen waar zij mee zitten).'*

- *'Ik vind dat ze menselijker moeten zijn en bekijk ieders probleem goed. En behandel mensen niet als nummer of van het kastje naar de muur sturen.'*
- *'Ik heb geen slechte ervaringen gehad.'*
- *'Wat beter zou kunnen is dat ze vriendelijker mogen zijn. Het gemeentehuis is ook niet vriendelijk ingericht. Als je iets moet invullen kan dat niet omdat er geen tafels zijn. Er is geen koffieautomaat. In andere gemeentehuizen heb je wel tafels waar je kan schrijven.'*
- *'Ik kan niet zien wat er in de hoofden van de medewerkers omgaat. Maar je ziet dat ze verschillend praten met verschillende mensen.'*

Suggesties vanuit BMC

Op basis van de input van aanwezigen tijdens de sessies en onze ervaringen uit ander onderzoek onder soortgelijke doelgroepen stellen wij het volgende:

- Veel klanten lopen rond met vragen. Train medewerkers erop dat zij consequent aan inwoners vragen of het antwoord dat zij (de medewerkers) hebben gegeven ook duidelijk is voor de klant. Je mag er niet van uitgaan dat klanten dit in alle gevallen aangeven als zij een antwoord of boodschap niet begrijpen.
- Vraag daarnaast (zeker maar niet alleen in het geval van afwijzingen) consequent of het voor de klant helder is waarom een antwoord is wat het is. Als mensen de redenatie of motivatie goed begrijpen, zijn zij in de regel minder ontevreden. Ook zijn zij minder geneigd te denken dat het (bij een afwijzing) door willekeur komt.
- Wees als medewerker ook bewust van wat een langdurige hoge mate van stress met mensen doet. Veel mensen in de bijstand of schulddienstverlening kampen hiermee. Dit kan ertoe leiden dat een opmerking die bij een persoon prima kan bij een ander tot een gevoel van vernedering of agressie leidt.
- Werken als baliemedewerker, klantmanager, consulent, et cetera bij een gemeente is niet makkelijk. Medewerkers hebben ook met moeilijke situaties te maken, waaronder (verbale of fysieke) agressie. Investeer continu in het versterken van vaardigheden van medewerkers zodat zij hier niet alleen beter mee kunnen omgaan, maar ook dat zij deze situaties beter en vaker kunnen voorkomen. Gesprekstechnieken spelen hier een belangrijke rol in.
- Blijf altijd bewust van de inrichting en beveiliging van de receptie/hal van de sociale dienst. Enerzijds staat er beveiliging omdat er incidenten voorkomen die om een beveiliging vragen. Anderzijds stralen de beveiligers alleen al door hun aanwezigheid juist weer een bepaalde sfeer uit. Tijdens de sessies is een voorbeeld genoemd van beveiligers die zich in de optiek van de klant te snel hebben gemengd na een stemverheffing. Ongeacht of deze inmenging nodig was, het werkt niet de-escalierend. Er zijn sociale diensten die juist bewust kiezen om hun hal zo 'vriendelijk' en 'open' mogelijk te maken. Zonder beveiliging, zonder schotten, et cetera. Ga in gesprek over hun ervaringen hiermee en de voor- en nadelen die zij zien.
- Verlaag de ervaren drempels en sluit (beter) aan bij de netwerken en vindplaatsen die er zijn. Overweeg het werken met ervaringsdeskundigen in het loket en/of houd gesprekken op locaties (vindplaatsen) als HVO Querido, Stem in de Stad en andere. Met name maar zeker niet alleen dak- en thuislozen gebruiken sterk hun eigen netwerk als zij vragen hebben. Een andere mogelijkheid is het regelmatig bieden van voorlichting aan mensen die een rol vervullen in het netwerk. Dit kunnen vrijwilligers zijn maar ook informele 'sleutelpersonen' die vaak als vraagbaak dienen voor anderen.
- Tot slot blijkt uit de open antwoorden in de vragenlijsten dat klanten vooral veel waarde hechten aan goede overdracht tussen medewerkers. Dit zodat zij (de klant) altijd een bepaald vertrouwd aanspreekpunt hebben voor vragen. Iemand die (voldoende) op de hoogte is van hun specifieke situatie, et cetera. Wij weten dat de gemeente Haarlem met pilots hiernaar streeft, wat als positief gezien kan worden.

Hoofdstuk 10

Conclusie

Op basis van de resultaten van de papieren vragenlijsten (het kwantitatief onderzoek) stellen wij dat klanten over het algemeen overwegend tevreden zijn over de dienstverlening van de hoofdafdeling Sociale Zaken in Haarlem.

Ruim 80% van elke subdoelgroep is het bijvoorbeeld eens met de stelling dat de medewerkers op een fatsoenlijke manier met hen omgaan. Dit is positief. Ook is ruim 80% van elke subdoelgroep het eens met de stelling dat de medewerkers hun best doen om de klant zo goed mogelijk te helpen. Waar het gaat om dingen als het meedenken met de klant, het geven van bruikbare tips en het goed doorverwijzen als de medewerker zelf niet kan helpen, zien wij dat de percentages meer richting de 70% à 75% gaan. Iets lager, maar nog steeds overwegend goed.

Dat dingen over het algemeen goed gaan, betekent niet dat dingen niet beter kunnen. Ook kunnen incidenten nog steeds een grote impact hebben op degene die het betreft (ook al zijn het slechts incidenten, die dus niet te verwarren zijn met de normale gang van zaken).

Heel veel klanten hebben de moeite genomen om – zoals gevraagd – verbeter suggesties op te schrijven. Deze geven tendensen weer wat voor klanten belangrijke onderwerpen zijn. Het continu blijven werken aan de onderwerpen die voor klanten belangrijk zijn, in de wetenschap dat 'het over het algemeen goed gaat' is de manier om de dienstverlening nog beter te maken naar de toekomst toe.

Bijlage 1

Onderzoeksverantwoording

Achtergrond sessies

Op 29 en 31 maart en 4 april 2016 zijn drie aanvullende rondetafelgesprekken gevoerd met inwoners uit Haarlem en Zandvoort die ervaringen hebben met de afdeling Sociale Zaken. Dit om op een klein aantal onderwerpen wat meer de diepte in te gaan met mensen. In Zandvoort is de sessie gehouden in het Pluspunt (29 maart) en in Haarlem bij de locaties van HVO Querido (31 maart) en Stem in de Stad (4 april). De ervaringen van mensen in de sessies zijn niet generaliseerbaar naar de populatie als geheel. De sessies bieden vooral informatie over waarom mensen iets vinden en niet hoeveel mensen iets vinden. De sessies geven zicht op het perspectief van een aantal inwoners. Beleving is van invloed op tevredenheid en dus waardevol als je op zoek bent naar mogelijke verklaringen voor resultaten uit de kto's.⁵

Voor de sessie in Zandvoort konden aangeschreven klanten hun interesse kenbaar maken via een los formulier dat met de vragenlijsten is opgestuurd. De gemeente heeft vervolgens contact opgenomen met de geïnteresseerde personen en hen uitgenodigd voor de sessie. Uiteindelijk zijn vijf klanten aangeschoven tijdens de sessie. Een lid van de Adviesraad Zandvoort was aanwezig als toehoorder. Een aantal klanten had een bijstandsuitkering en een aantal klanten (alleen) schulddienstverlening. Een van de gespreksonderwerpen was de door klanten ervaren verschillen tussen de dienstverlening in Haarlem en in Zandvoort. Er bleken echter geen klanten aanwezig die daar echt ervaringen mee hadden.

Voor de sessies in Haarlem hebben vrijwilligers van HVO Querido en Stem in de Stad zelf geïnteresseerden benaderd. Bij HVO Querido waren acht klanten aanwezig en bij Stem in de Stad zes klanten. Bij beide sessies was een lid van de Participatieraad Haarlem als toehoorder aanwezig.

Door in deze sessies te focussen op inwoners die met andersoortige en soms veelzijdige problematiek te kampen hebben, kan het zijn dat de aard van de ervaringen anders is dan tijdens de eerder gehouden sessies in 2015 onder Wmo-cliënten en klanten algemene bijstand.

Verschillende vragenlijsten en doelgroepen

In opdracht van de gemeente Haarlem zijn er nieuwe, korte vragenlijsten ontwikkeld. In samenspraak met de Participatieraad Haarlem en de Adviesraad Zandvoort. Eén voor sociale zaken en één voor schulddienstverlening. Doordat de vragenlijsten op maat gemaakt zijn en niet overeenkomen met vragenlijsten die voorheen voor Haarlem zijn gebruikt, is een vergelijking met het verleden of met andere gemeenten in dit specifieke onderzoek niet mogelijk. Voor de vragenlijst Schulddienstverlening is voor een klein aantal vragen ervoor gekozen om deze wel overeen te laten komen met de vragenlijst van vorig jaar (zie bijlage 2 voor de trendgegevens).

⁵ Het kan zijn dat klanten dingen zeggen die feitelijk onjuist zijn. Het onderzoek geeft inzicht in beleving, niet in feiten.

De gemeente wilde daarnaast graag onderscheid tussen klanten met en zonder bijstandsuitkering, tussen klanten die voor en na 1 januari een intakegesprek hebben gehad, en tussen Haarlem en Zandvoort. Op basis van de te verwachten respons heeft BMC adviezen gegeven over het aantal aan te schrijven klanten per subdoelgroep. Sommige kenmerken waren alleen herleidbaar door vragen in de vragenlijst. Voor de respondenten die deze vragen niet hebben ingevuld is het niet mogelijk om deze met zekerheid in de juiste categorie te plaatsen.

Bijlage 2

Trendgegevens SDV Haarlem

Tabel 2 Waardering intakegesprek

	2015	2014	2013
De voorlichting tijdens het intakegesprek	7,7	7,4	7,2
De aangeboden oplossingen of adviezen	7,6	7,4	7,3

Tabel 3 In hoeverre bent u goed op de hoogte gehouden over het verloop van uw aanvraag?

	2015	2014	2013
Goed	61%	56%	46%
Redelijk	24%	28%	31%
Matig	6%	11%	12%
Slecht	9%	5%	12%

Tabel 4 De medewerkers doen hun (uiterste) best (% (helemaal) mee eens)

De consulenten schulddienstverlening...	2015	2014	2013
doen hun best om mij zo goed mogelijk te helpen	93%	-	-
doen hun uiterste best om de klanten zo goed mogelijk te helpen	-	88%	84%

Tabel 5 Verwachtingen en verantwoordelijkheden (% (helemaal) mee eens)

	2015	2014	2013
Ik kan na het traject mijn financiën weer zelfstandig beheren	84%	87%	88%



BMC | onderzoek

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

