



Onderwerp Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek dienstverlening Werk en Inkomen en Schulden, Minima en Sociale Recherche Haarlem 2018	
Nummer	2019/327287
Portefeuillehouder	Roduner, F.J.
Programma/beleidsveld	3.2 Inkomen
Afdeling	SMSR
Auteur	Molenaar, M.
Telefoonnummer	023-5113368
Email	mmolenaar@haarlem.nl
Kernboodschap	Het college vindt het belangrijk om de ervaringen die inwoners hebben met de dienstverlening regelmatig te meten. In 2018 zijn bijna 2300 inwoners aangeschreven om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek naar de tevredenheid over het aanbod en dienstverlening rond de HaarlemPas/minimavoorzieningen, de dienstverlening omtrent de bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet en de schulddienstverlening. De resultaten van dit onderzoek zijn bekend. De Haarlemmers zijn tevreden over de dienstverlening. Zij geven de HaarlemPas/minimavoorzieningen een 6,7, de dienstverlening rond de bijstandsuitkering een 7,3 en de schulddienstverlening een 7,9. Het aanbod van de HaarlemPas/minimavoorzieningen waarderen Haarlemmers met een 7. Uiteraard heeft het college oog voor verbeterpunten en gaat daarmee aan de slag.
Behandelaanpak voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	Op 7 juli 2016 is in de commissie Samenleving het KTO 2016 2016/259417 besproken. Op 3 november 2016 is in de commissie Samenleving het KTO 2016 betrokken bij de bespreking van 'Evaluatie Poortmodel' 2016/033119 .
Besluit College d.d. 21 mei 2019	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

Inleiding

Het college vindt het belangrijk om de ervaringen die inwoners hebben met de dienstverlening van de gemeente regelmatig te meten. Bijna 2300 inwoners zijn eind 2018 aangeschreven om mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek naar de tevredenheid over het aanbod en dienstverlening rond de HaarlemPas/minimavoorzieningen, de dienstverlening omtrent de bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet en de schulddienstverlening. 400 mensen hebben meegewerkt aan het onderzoek. De resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek (hierna KTO 2018/19) zijn bekend.

In 2016 heeft de gemeente Haarlem ook een klanttevredenheidsonderzoek (hierna KTO) naar deze drie vormen van dienstverlening uitgevoerd onder inwoners uit Haarlem en Zandvoort. In 2018 is opnieuw een KTO uitgevoerd. Ditmaal niet door een extern onderzoeksbureau, maar uitgevoerd door de gemeente zelf. In de resultaten van het KTO van 2016 was dit reeds aangekondigd met als doel de dienstverlening en de ervaringen makkelijker integraal af te stemmen en diverse onderzoeksmethoden in te kunnen zetten. Door deze verschillende onderzoeksmethodieken zijn de rapporten KTO 2016 en het recente KTO 2018/19 niet met elkaar te vergelijken. De vraagstelling komt niet overeen met het KTO 2016 en kan daarom niet als nulmeting worden gezien. In 2017 heeft geen KTO plaatsgevonden. Hiermee is gewacht tot na de organisatieverandering van 2018 en het invoeren van nieuwe werkwijzen.

Deze nota informeert de commissie over de belangrijkste conclusies en aandachtspunten en welke acties worden ingezet om de dienstverlening verder te verbeteren.

2. Kernboodschap

De resultaten van het KTO tonen aan dat Haarlemmers de dienstverlening in het algemeen op de onderzochte onderdelen een ruime voldoende (HaarlemPas/minimavoorzieningen 6,7, bijstandsuitkering 7,3 en de schulddienstverlening 7,9) geven. Het aanbod van de HaarlemPas/minimavoorzieningen waarderen zij met een 7. Hieronder vindt u de bevindingen per onderdeel.

Aanbod en dienstverlening van HaarlemPas/minimavoorzieningen scoren ruim voldoende
Haarlemmers zijn tevreden over het aanbod minimavoorzieningen en waarderen dit met een 7. Wanneer wordt gevraagd welke voorzieningen worden gemist zijn een aantal terugkomende voorzieningen te onderscheiden. Met name sport-gerelateerde voorzieningen als zwemmen en fitness worden genoemd en voorzieningen voor openbaar vervoer als trein en bus.

Haarlemmers zijn over het algemeen tevreden over dienstverlening en waarderen dit met een 6,7. Over de medewerkers zijn ze tevreden. Zo zijn ze duidelijk, vertellen ze waar de Haarlemmers recht op hebben en houden ze zich aan afspraken. De stukken van de gemeente zijn duidelijk maar het vinden van de minimavoorzieningen is niet altijd even gemakkelijk.



Dienstverlening omtrent bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet scoort een ruime voldoende

Haarlemmers met een bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening (7,3). Over de medewerkers zijn ze tevreden; zo zijn deze duidelijk, vertellen ze wat de rechten en verplichtingen zijn en houden ze zich aan hun afspraken. Ook vinden ze dat de medewerkers goed met hen omgaan en hebben ze kennis van de persoonlijke situatie. Verbetermogelijkheden zijn er in het helpen mee te doen in de maatschappij en het vertellen wat de mogelijkheden zijn op ander vlak zoals minimavoorzieningen, schulddienstverlening of Wmo.

Waardering schulddienstverlening scoort een mooie 7,9

Haarlemmers met een schulddienstverleningstraject zijn over het algemeen heel tevreden over de dienstverlening. Over de medewerkers zijn ze tevreden; zo zijn ze duidelijk, vertellen ze wat de rechten en verplichtingen zijn en bejegenen ze de Haarlemmers op een correcte manier. Ook worden ze goed op de hoogte gehouden over het verloop van hun traject en is er voldoende contact. De opbouw van het schuldendossier bij Humanitas en de cursus Grip op geld scoren ook ruim voldoende maar in vergelijking tot de rest van de dienstverlening iets minder hoog.

3. Consequenties

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn op de meeste punten positief. Het college blijft streven naar verdere verbetering van de dienstverlening en heeft een aantal aandachtspunten benoemd die dit beogen.

3.1 HaarlemPas/minimavoorzieningen

Vindbaarheid en gebruiksgemak van de minimavoorzieningen verbeteren

We gaan de kortingen van de HaarlemPas bij de diverse organisaties overzichtelijk bundelen in een klein boekje. Om Haarlemmers te attenderen op het gemak van de HaarlemPas komt een flyer met enthousiaste quotes van bezitters van de HaarlemPas over de voordelen. Op de website van de gemeente Haarlem is op de HaarlemPas-pagina een duidelijk overzicht te vinden met alle voordelen van de HaarlemPas.

De vindbaarheid en het gebruiksgemak verbeteren is een continu proces waarbij de input van inwoners en ervaringsdeskundigen wordt gebruikt.

Nieuwe mogelijkheden creëren om gebruik te maken van de minimavoorzieningen

Het ontwikkelen van nieuwe voorzieningen die aansluiten bij de behoefte van mensen met een laag inkomen is een continu proces dat voortdurend onze aandacht heeft. Zo is het sportfonds voor de jeugd en ouderen is met Sportfonds 18+ verbreed naar iedere Haarlemmer in bezit van een HaarlemPas. Bijkomend voordeel is dat dit de gezondheid en sociale cohesie bevordert.

3.2 Dienstverlening omtrent bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet
Meedoen in de maatschappij verbeteren en informatie verstrekken over andere afdelingen of Sociaal wijkteam.

Inmiddels is een aantal acties ingezet. Het inwerkprogramma van nieuwe collega's is uitgebreid met werkbezoeken aan diverse afdelingen en met werkbezoeken aan belangrijke ketenpartners zoals de sociaal wijkteams. Daarnaast is de Sociale kaart geactualiseerd en zal het gebruik van de sociale kaart worden gestimuleerd. Tenslotte zal de kennis over de mogelijkheden van onze partners in de stad bij de klantmanagers actueel moeten blijven door geregeld op werkbezoek te gaan.

3.3 Schulddienstverlening

Aantal contactmomenten met schulddienstverleningsconsulent intensiveren

Afhankelijk van de situatie en de behoefte van de klant is er ruimte voor gesprekken met de consulent. De consulenten zijn op hun rechtstreeks telefoonnummer te bereiken en op hun mobiele telefoon. Daarnaast zijn de Haarlemmers niet meer gebonden aan een telefonisch spreekuur.

Informeren over verloop van de aanvraag schulddienstverleningstraject

Om de Haarlemmers goed te informeren worden alle brieven en beschikkingen herzien en aangepast naar B1-niveau, met inachtneming van het moment waarop welke informatie per brief verstuurd wordt naar de cliënt.

Traject opbouw schuldendossier Humanitas

Er vinden gesprekken plaats met de respondenten van het KTO die hebben aangegeven dat zij benaderd willen worden voor een eventuele toelichting. De Participatieraad heeft deze rol op zich genomen en voert gesprekken met de respondenten om inzichtelijk te krijgen waarover de Haarlemmers ontevreden zijn als het gaat om de opbouw van het schuldendossier.

Waardering van de cursus Grip op geld verbeteren

Haarlemmers ervaren een drempel bij het deelnemen aan de cursus, niet alle genodigden doen mee. Wanneer de genodigden daadwerkelijk deelnemen aan de cursus valt de weerstand weg. De feed back die tijdens en na afloop van de cursus wordt gegeven is over het algemeen positief tot zeer positief. De cursus wordt aangepast naar de actualiteit en naar aanleiding van de feed back die wordt gegeven. Dit is een continu proces.

Financiële redzaamheid na afronding traject versterken

Met de cursus Grip op geld, die anderhalf jaar na start van het traject wordt aangeboden, vergroten we de financiële bewustwording en bieden we handvatten voor meer financiële redzaamheid. Daarnaast ontvangen de Haarlemmers in het laatste jaar van hun schulddienstverleningstraject een uitnodiging voor een coachingsgesprek en krijgen zij budgetondersteuning op maat (BooM) aangeboden.



3.4 Algemeen

Kwaliteit van de communicatie heeft onze aandacht

Haarlemmers zijn tevreden zijn over de communicatie. Vanaf 2016 is hard gewerkt om alle communicatie op B1-niveau te krijgen. We blijven hierop inzetten om alle (nieuwe) communicatie op B1-niveau te krijgen en te houden.

Doorlopend wordt gewerkt aan het actualiseren van de informatie op de website en in de folders. Hierbij wordt steeds meer gebruikgemaakt van beeldmateriaal en illustraties zodat de cliënt een duidelijk beeld heeft van de diensten en producten.

Manier van bejegening is belangrijk

Voor een goede samenwerking is dit een belangrijk onderdeel. Partners en inwoners zijn een serieuze gesprekspartner die gebruik maken van onze voorzieningen. Een proactieve klant- en collega-vriendelijke houding is hierbij een pre, waarbij we de omgekeerde toets niet uit het oog verliezen.

Deskundigheid, een goede basis

Professionaliteit en deskundigheid is belangrijk. Er worden trainingen en cursussen voor de medewerkers georganiseerd. Dit is een continu proces. Elk jaar wordt een ontwikkelgesprek gevoerd om zo de talenten van de medewerkers optimaal te benutten.

4. Vervolg

Ongeveer de helft van de respondenten die heeft meegedaan aan het onderzoek heeft aangegeven dat ze uitgenodigd willen worden voor een ronde tafelgesprek. Deze gesprekken vinden in de tweede helft van 2019 plaats.

Daarnaast vindt in 2020 het reguliere KTO plaats waarbij het KTO 2018/19 als nulmeting wordt gebruikt. Op deze manier ontstaat een helder en consistent beeld van de beleving en de verwachting van de Haarlemmers over het aanbod en dienstverlening rond de HaarlemPas/minimavoorzieningen, de dienstverlening omtrent de bijstandsuitkering op grond van de Participatiewet en de schulddienstverlening.

5. Bijlagen

1. Klanttevredenheidsonderzoek WI en SMSR Haarlem 2018/19