



|   |   |
|---|---|
| <b>Onderwerp</b><br>Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2020: Haarlemmers tevreden over de dienstverlening van Werk en Inkomen en Schulden, Minima en Sociale Recherche. |   |
| Nummer  | 2021/145540   |
| 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 Haarlemmers hebben met de dienstverlening regelmatig te meten. Het jaar 2020 was voor de dienstverlening een bijzonder jaar door de coronamaatregelen. Toch heeft het college ervoor gekozen om het klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening wel uit te voeren onder inwoners met een HaarlemPas, met een uitkering op grond van de Participatiewet of inwoners met geldzorgen die contact hebben gehad met Schuldienstverlening. Op deze manier kan een vergelijking gemaakt worden met de vorige meting van 2018/19. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek tonen aan dat Haarlemmers tevreden zijn over de dienstverlening in het algemeen en de dienstverlening iets hoger waarderen dan in 2018/19. Uiteraard heeft het college oog voor verbeterpunten en gaat daarmee aan de slag. |
| Behandelvoorstel voor commissie   | Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.  |
| Relevante eerdere besluiten   | Op 6 juni 2019 is in de commissie Samenleving het <a href="#">klanttevredenheidsonderzoek WI en SMSR 2018/19</a> ter kennisneming aangenomen.   |
| Besluit College d.d. 20 april 2021  | 1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.<br><br>de secretaris, <span style="float: right;">de burgemeester,</span>   |

## Inleiding

Eind 2020 zijn bijna 2700 inwoners binnen de gemeente Haarlem gevraagd mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek naar de tevredenheid over het aanbod en dienstverlening rond de HaarlemPas/ minimavoorzieningen, de dienstverlening omtrent een uitkering op grond van de Participatiewet en de schulddienstverlening. In totaal hebben 473 mensen meegewerkt aan het onderzoek. In 2018/19 heeft de gemeente Haarlem ook een klanttevredenheidsonderzoek naar deze drie vormen van dienstverlening uitgevoerd onder inwoners uit Haarlem. De vraagstelling komt voor het grootste gedeelte overeen met het klanttevredenheidsonderzoek 2020 en kan daarom als nulmeting worden gezien. Op deze manier ontstaat een helder en consistent beeld van de beleving en de verwachting van de Haarlemmers over het aanbod en dienstverlening. De resultaten van dit klanttevredenheidsonderzoek zijn bekend, deze nota informeert de commissie Samenleving over de belangrijkste resultaten, conclusies en aandachtspunten. Daarnaast wordt de commissie geïnformeerd welke acties het college inzet om de dienstverlening verder te verbeteren.

## 2. Kernboodschap

Het college vindt het belangrijk om de ervaringen die Haarlemmers hebben met de dienstverlening regelmatig te meten. Het jaar 2020 was een jaar was dat zich kenmerkte door een aangepaste dienstverlening vanwege de coronamaatregelen. Toch heeft het college ervoor gekozen om het klanttevredenheidsonderzoek naar de dienstverlening wel uit te voeren onder inwoners met een HaarlemPas, met een uitkering op grond van de Participatiewet of met geldzorgen die contact hebben gehad met Schulddienstverlening. Op deze manier kan een vergelijking gemaakt worden met de vorige meting van 2018/19. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek tonen aan dat Haarlemmers in het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening en deze iets hoger waarderen dan in 2018/19. Uiteraard heeft het college oog voor verbeterpunten en gaat daarmee aan de slag.

### Algemeen

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek tonen aan dat Haarlemmers in het algemeen op de onderzochte onderdelen tevreden zijn:

| Onderdeel                                 | 2020 | 2018/19 |
|---|------|---------|
| HaarlemPas/minimavoorzieningen            | 7,6  | 6,7     |
| Aanbod HaarlemPas/minimavoorzieningen     | 7,7  | 7,0     |
| Uitkering op grond van de Participatiewet | 7,7  | 7,3     |
| Schulddienstverlening                     | 8,1  | 7,9     |



De Haarlemmers waarderen de dienstverlening ten opzichte van 2018/19 op alle onderdelen iets beter.

Hieronder vindt u de bevindingen per onderdeel.

#### *Dienstverlening HaarlemPas/minimavoorzieningen*



Haarlemmers zijn tevreden over de medewerkers. Medewerkers zijn duidelijk, geven snel antwoord en vertellen waar Haarlemmers recht op hebben en zij houden zich aan afspraken. De stukken van de gemeente zijn duidelijk en ook kunnen inwoners de minimavoorzieningen gemakkelijk vinden. Verbetering: in 2018/19 waren de minimavoorzieningen lastiger te vinden. Het gebruik van de website en vindbaarheid van de minimavoorzieningen op de website is toegenomen.

#### *Aanbod en dienstverlening van HaarlemPas/minimavoorzieningen*



Wanneer wordt gevraagd welke voorzieningen worden gemist, is een aantal terugkomende voorzieningen te onderscheiden. Met name sportgerelateerde voorzieningen worden - net als in 2018/19 - genoemd zoals zwemmen en voorzieningen voor openbaar vervoer. Sommigen noemen korting op uitjes. Daarnaast missen sommigen een duidelijk overzicht van de voorzieningen waar men mogelijk recht op heeft. Het is een continu proces om het aanbod te verbreden.

#### *Dienstverlening omtrent een uitkering op grond van de Participatiewet*



Haarlemmers zijn tevreden over de medewerkers; zij zijn duidelijk en vertellen wat de rechten en verplichtingen zijn en zij houden zich aan de gemaakte afspraken. Ook vinden inwoners dat medewerkers op een goede wijze met hen omgaan en zij hebben kennis van hun persoonlijke situatie. Volgens het onderzoek zijn er geen verbeterpunten met hoge impact maar zijn er wel twee aandachtspunten als het gaat om het dubbel uitvragen van informatie en informatieverstrekking over de mogelijkheden van het Sociaal Wijkteam.

Verbetering: aandachtspunten die in 2018/19 zijn genoemd als het helpen mee te doen in de maatschappij en wie wél kan helpen zijn nog steeds aandachtspunten maar zijn zeker verbeterd.

## Waardering schulddienstverlening



Haarlemmers zijn tevreden over de medewerkers; zij zijn duidelijk, vertellen wat de rechten en verplichtingen zijn en zij gaan op een correcte manier met inwoners om. Ook houden medewerkers inwoners goed op de hoogte over het verloop van het traject en is er voldoende contact. Dit is een belangrijk onderdeel dat doorlopend aandacht heeft omdat een schulddienstverleningstraject een grote impact heeft op het leven van de Haarlemmer. De opbouw van het schuldendossier bij Humanitas en de cursus 'Grip op geld' scoren ruim voldoende en iets hoger dan in 2018/19. In vergelijking tot de rest van de dienstverlening waarderen de Haarlemmers deze onderdelen van de dienstverlening iets minder hoog. Dit geldt ook voor Budgetondersteuning op Maat (BooM). Op dit onderdeel is nog geen vergelijking mogelijk omdat het een nieuw onderdeel is binnen de dienstverlening.

### 3. Consequenties

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn op de meeste punten positief. Het college blijft werken aan verdere verbetering van de dienstverlening. Het komend jaar gaat zij met de volgende verbeterpunten aan de slag.

#### 3.1 HaarlemPas/minimavoorzieningen

##### *Vindbaarheid en gebruiksgemak van de minimavoorzieningen verbeteren*

De vindbaarheid en het gebruiksgemak verbeteren is een continu proces waarbij de input van inwoners en ervaringsdeskundigen wordt gebruikt. Deze input wordt opgehaald bij webinars, gesprekken met inwoners en professionals en tijdens bijeenkomsten. Op de website van de gemeente Haarlem is op de HaarlemPas-pagina een duidelijk overzicht te vinden met alle voordelen van de HaarlemPas. De website wordt regelmatig aangepast. Ten opzichte van 2018/19 gebruiken meer Haarlemmers de website voor de HaarlemPas/minimavoorzieningen.

##### *Nieuwe mogelijkheden creëren om gebruik te maken van de minimavoorzieningen*

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

##### *Medewerkers denken mee in oplossingen*

De medewerkers werken in een vast belteam en krijgen op deze manier ervaring met de vragen die Haarlemmers hebben. De medewerkers stellen zich open op en worden gewezen op de mogelijkheden buiten de afdeling om en denken met de inwoners mee.

#### 3.2 Dienstverlening omtrent een uitkering op grond van de Participatiewet

*Meedoen in de maatschappij verbeteren en informatie verstrekken over andere afdelingen of Sociaal Wijkteam.*



Een aantal acties heeft er voor gezorgd dat dit punt is verbeterd. Zo is het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers uitgebreid met werkbezoeken aan diverse afdelingen binnen de organisatie en met werkbezoeken aan ketenpartners zoals de Sociaal Wijkteams. In 2020 hebben deze bezoeken echter door de coronamaatregelen beperkt plaats kunnen vinden.

*Medewerkers vragen inwoners niet om informatie die al door hen gegeven is*

Bij het aanvraagproces wordt een procesoptimalisatie doorgevoerd om te voorkomen dat informatie dubbel uitgevraagd wordt.

### 3.3 Schulddienstverlening

*Aantal contactmomenten met schulddienstverleningsconsulent intensiveren*

Afhankelijk van de situatie en de behoefte van de inwoner is er de mogelijkheid voor gesprekken met de consulent. Inwoners kunnen de consulenten rechtstreeks telefonisch bereiken en op deze manier zijn zij niet meer afhankelijk van een telefonisch spreekuur. In 2020 is doorlopend gezocht naar mogelijkheden om het contact Haarlemmers te onderhouden ondanks coronamaatregelen; vrij snel is bijvoorbeeld gestart met beeldbellen.

*Brieven en beschikkingen zijn herschreven op B1 niveau*

Om de Haarlemmers goed en op een begrijpelijke manier te informeren zijn alle brieven en beschikkingen herzien en aangepast naar B1-niveau. De gemeente zorgt ervoor dat ook nieuw op te stellen brieven op B1-niveau zijn geschreven.

*Traject opbouw schuldendossier Humanitas*

Een schulddienstverleningstraject heeft grote impact op het leven van de inwoners. Het is belangrijk dat de medewerkers zich hiervan bewust zijn en zorgvuldig handelen. Met name als het gaat om het maken van afspraken en de communicatie hierover. In 2020 was het lastig voor Humanitas om een goede dienstverlening te bieden aan Haarlemmers vanwege de coronamaatregelen. Dat betekende dat het kantoor voor een grootdeel van het jaar gesloten was. Mogelijk was dit ook de oorzaak dat mensen langer op hun afspraak hebben moeten wachten.

*Cursus Grip op geld verbeteren*

De cursus wordt regelmatig aangepast naar de actualiteit en naar aanleiding van de feedback die wordt gegeven. Dit is een continu proces. In 2020 heeft een gering aantal inwoners kunnen deelnemen aan de cursus in verband met de coronamaatregelen. De fysieke bijeenkomsten werden vervangen door online bijeenkomsten. Het lukte de deelnemers niet altijd om deel te nemen omdat zij niet over een laptop beschikten of omdat deelname te ingewikkeld bleek. Het blijft een aandachtspunt om Haarlemmers enthousiast te maken en te houden voor de cursus. Zij ervaren een drempel en niet alle genodigden doen in voldoende mate mee. Wanneer inwoners eenmaal deelnemen aan de cursus valt de weerstand weg. De feedback die tijdens en na afloop van de cursus wordt gegeven is over het algemeen positief tot zeer positief.

*Financiële redzaamheid na afronding traject versterken*

In het laatste jaar van het schulddienstverleningstraject wordt de cursus Grip op geld aangeboden en ontvangen de Haarlemmers een uitnodiging voor een coachingsgesprek. Ook krijgen zij in dit jaar budgetondersteuning op maat (BooM) aangeboden. Door al deze onderdelen in het laatste jaar aan

te bieden, sluiten de onderdelen beter op elkaar aan. Zo wordt de financiële bewustwording vergroot en biedt de gemeente handvatten voor meer financiële redzaamheid.

### 3.4 Algemeen

#### *Kwaliteit van de communicatie heeft de aandacht*

Haarlemmers zijn tevreden over de communicatie. Vanaf 2016 is gewerkt om alle communicatie op B1-niveau te herschrijven. We blijven inzetten om alle (nieuwe) communicatie op B1-niveau te herschrijven en ook 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 zoals filmpjes en illustraties zodat de cliënt een duidelijk beeld heeft van de diensten en producten. Ook is beeldmateriaal beter toegankelijk voor inwoners die laaggeletterd zijn of op een andere manier moeite hebben met de Nederlandse taal.

#### *Manier van omgaan met inwoners en collega's is belangrijk*

Voor een goede samenwerking is dit een belangrijk onderdeel. Inwoners en netwerkpartners zijn een serieuze gesprekspartner die gebruik maken van onze voorzieningen. Een proactieve klant- en collega-vriendelijke houding is hierbij belangrijk.

#### *Deskundigheid, een goede basis*

Professionaliteit en deskundigheid zijn belangrijk. Er worden trainingen en cursussen voor de medewerkers georganiseerd. Dit is een continu proces. Ook is hierbij aandacht voor de omgekeerde toets. Elk jaar wordt een ontwikkelgesprek gevoerd om zo de talenten van de medewerkers optimaal te benutten. Ook dit is een belangrijk onderdeel dat continu onze aandacht heeft.

### **4. Vervolg**

De gemeente voert regelmatig een klanttevredenheidsonderzoek uit, waarbij het onderzoek van 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 uitkering op grond van de Participatiewet en de schulddienstverlening. De rapportage is naar de Participatieraad Haarlem gestuurd met het verzoek aanbevelingen met het college te delen. De reactie van de Participatieraad Haarlem en het antwoord van het college op deze reactie zijn als bijlagen bijgevoegd.

### **5. Bijlagen**

1. Rapportage klanttevredenheidsonderzoek WI en SMSR Haarlem 2020
2. Reactie Participatieraad Haarlem op klanttevredenheidsonderzoek WI en SMSR 2020
3. Antwoord college op reactie Participatieraad Haarlem