



Onderwerp Resultaten klanttevredenheidsonderzoek 2021: Haarlemmers tevreden over de minimaregelingen en schulddienstverlening	
Nummer	2022/516783
Portefeuillehouder	Roduner, F.J.
Programma/beleidsveld	3.2 Inkomen en 3.3 Schulden
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 college voert daarom jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit naar de dienstverlening onder inwoners met een HaarlemPas over minimaregelingen en onder inwoners met geldzorgen die contact hebben gehad met schulddienstverlening. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek hebben betrekking op 2021 en tonen aan dat Haarlemmers in het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening. Ze waarderen deze vergelijkbaar met die van 2020 en op enkele aspecten iets lager dan in 2020. 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 12 mei 2020 is in de commissie Samenleving het klanttevredenheidsonderzoek dienstverlening WI en SMSR 2020 (2021/145540) ter kennisneming aangenomen.
Besluit College d.d. 17 mei 2022	1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast. de secretaris, de burgemeester,

Inleiding

Eind 2021 zijn 1723 inwoners binnen de gemeente Haarlem gevraagd mee te doen aan een klanttevredenheidsonderzoek over het aanbod en dienstverlening rond de HaarlemPas/minimaregelingen en de schulddienstverlening. In totaal hebben 382 mensen meegewerkt aan het onderzoek. In 2020 en in 2018 heeft de gemeente Haarlem ook een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd naar deze dienstverlening. Bij deze tweejaarlijkse onderzoeken is ook de dienstverlening onder inwoners met een uitkering op grond van de Participatiewet betrokken. In 2021 is door de raad een aantal nieuwe indicatoren voor de programmabegroting vastgesteld die betrekking hebben op de uitvoering van schulddienstverlening en de minimaregelingen. Daarom wordt, naast het tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek, een jaarlijks onderzoek uitgevoerd over de HaarlemPas/minimaregelingen en de schulddienstverlening. Er zijn in 2021 twee extra vragen toegevoegd over de minimaregelingen die betrekking hebben op de nieuwe indicatoren. Waar mogelijk worden in het klanttevredenheidsonderzoek 2021 de resultaten vergeleken met 2020 en 2018. Door de jaarlijkse en tweejaarlijkse klanttevredenheidsonderzoeken uit te voeren ontstaat een helder en consistent beeld van de beleving en de verwachting van de Haarlemmers over de minimaregelingen en de schulddienstverlening. Net als 2020 kenmerkte 2021 zich door een aangepaste dienstverlening vanwege de coronamaatregelen.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek 2021 zijn bekend. De rapportage is als bijlage bijgevoegd. Deze nota informeert de commissie Samenleving over de belangrijkste resultaten. Daarnaast wordt de commissie geïnformeerd welke aandachtspunten acties het college heeft om de dienstverlening verder te ontwikkelen en waar nodig te verbeteren.

2. Kernboodschap

Het college vindt het belangrijk om de ervaringen die Haarlemmers hebben met de dienstverlening regelmatig te meten. Het college voert daarom jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit naar de dienstverlening onder inwoners met een HaarlemPas over minimaregelingen en onder inwoners met geldzorgen die contact hebben gehad met schulddienstverlening. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek tonen aan dat Haarlemmers in het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening. Ze waarderen deze vergelijkbaar met die van 2020 en op enkele aspecten iets lager dan in 2020. Uiteraard heeft het college oog voor verbeterpunten en gaat daarmee aan de slag.

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek tonen aan dat Haarlemmers in het algemeen op de onderzochte onderdelen tevreden zijn. Een aantal aspecten is gewaardeerd met een cijfer; deze zijn op een rij gezet om zo om een goede vergelijking te kunnen maken met 2020 en 2018.



Onderdeel	2021	2020	2018
Dienstverlening HaarlemPas/minimaregelingen	7,6	7,6	6,7
Aanbod HaarlemPas/minimaregelingen	7,3	7,7	7
Aanbod minimaregelingen voor kinderen	7,7	Niet gevraagd	
Gemak vindbaarheid	7,3	Niet gevraagd	
Schulddienstverlening	8,0	8,1	7,9
Kennismakingsgesprekken	8,0	8,1	7,9
Tijd tijdens traject	7,9	8,1	7,9
Aangeboden tips en adviezen	7,8	8,0	8,0
Sessies bij Humanitas	7,8	7,8	7,5
Budgetondersteuning op Maat	7,6	7,9	Niet gevraagd
Cursus Grip op geld	7,2	7,5	7,2

Haarlemmers waarderen de dienstverlening goed en dit is niet veranderd ten opzichte van de vorige meting. Zij zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers. Met name over het nakomen van afspraken en het duidelijk en snel antwoord geven op vragen.

De waardering van de minimaregelingen is ten opzichte van de vorige meting iets gedaald maar de respondenten zijn overwegend positief. Het aanbod is ten opzichte van 2020 niet minder geworden. De waardering voor de minimaregelingen voor kinderen is iets hoger dan voor het reguliere aanbod. Dit aspect is in 2021 nieuw bevraagd en betreft dus een nulmeting.

Haarlemmers geven aan dat ze de minimaregelingen makkelijk kunnen vinden. Ook dit aspect is in 2021 nieuw bevraagd en betreft dus een nulmeting.

De schulddienstverlening in het algemeen scoort hoog. Ten opzichte van 2018 en 2020 is de waardering van de onderdelen ongeveer gelijk gebleven. De respondenten zijn erg te spreken over de medewerkers. BooM en de cursus Grip op geld scoren iets minder hoog dan de andere aspecten van schulddienstverlening maar nog steeds een goede voldoende. Een relatief groot deel van de respondenten aan dat de vragen over deze aspecten op hen niet van toepassing zijn. Een mogelijke verklaring is dat zowel bij Grip op geld als bij BooM het mogelijk is om je aan te melden zonder dat er contact is met schulddienstverlening.

3. Consequenties

De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek zijn ondanks de coronamaatregelen op alle punten positief. De waardering is vergelijkbaar met en op sommige punten iets minder dan in 2020. Het college blijft werken aan verdere ontwikkeling en waar nodig verbetering van de dienstverlening. Het komend jaar wordt extra aandacht besteed aan de volgende aspecten.

3.1 Algemeen

Kwaliteit van de communicatie

De respondenten zijn tevreden over de communicatie. De gemeente blijft inzetten om alle communicatie op B1-niveau te schrijven 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 zoals filmpjes en illustraties zodat inwoners een duidelijk beeld hebben van de diensten en producten. Hierdoor is de informatie beter toegankelijk voor inwoners die laaggeletterd zijn of op een andere manier moeite hebben met de Nederlandse taal. Medewerkers spreken meerdere talen, waaronder Arabisch. Folders gaan ook in meerdere talen, en met name in het Arabisch, vertaald worden.

Deskundigheid van de medewerkers

Professionaliteit en deskundigheid zijn belangrijk. Medewerkers worden gestimuleerd om zich te blijven ontwikkelen en om dit te realiseren worden vakinhoudelijke trainingen en cursussen georganiseerd. Dit is een continu proces en wordt de deskundigheid op peil gehouden. Jaarlijks wordt een personeelsgesprek gevoerd om zo de talenten en wensen van de medewerkers optimaal te benutten. Ook dit is een belangrijk onderdeel dat continu de aandacht heeft.

3.2 Minimaregelingen

Medewerkers denken mee in oplossingen

Een verbeterpunt is dat de medewerkers zich actiever opstellen en aandacht hebben voor de inwoners. Medewerkers denken proactief en zo integraal mogelijk mee in oplossingen, ook als inwoners geen specifieke vragen hebben.

Website en folder zijn duidelijk

Respondenten vinden de website en folders duidelijk. Doorlopend wordt gewerkt aan het actualiseren van de informatie op de website en in de folders.

Vindbaarheid en gebruiksgemak van de minimaregelingen

Het onderzoek laat zien hoe belangrijk het is om de website actueel te houden en de informatie daar duidelijk te vermelden. Ten opzichte van 2020 en 2018 gebruiken meer Haarlemmers de website voor de minimaregelingen. De vindbaarheid en het gebruiksgemak optimaliseren is een continu proces. De respondenten geven aan dat ze de minimaregelingen makkelijk kunnen vinden. Dit aspect is in 2021 nieuw bevraagd en de gemeente heeft en houdt hier duidelijk aandacht voor.



3.3 Schulddienstverlening

Contactmomenten met de consulent schulddienstverlening

Het contact tussen inwoner en consulent schulddienstverlening wordt laagdrempelig gehouden doordat inwoners de consulenten rechtstreeks telefonisch kunnen bereiken. Gesprekken via beeldbellen zijn sinds de start van de coronamaatregelen mogelijk en horen nu bij de reguliere dienstverlening. Medewerkers zijn zich bewust van het belang van een goede bereikbaarheid en handelen daar ook naar.

Duur van een traject

Medewerkers zijn zich bewust van het feit dat een schulddienstverleningstraject voor het gevoel van inwoners lang duurt en dat het van inwoners veel vergt om het traject van drie jaar goed vol te houden. Het is daarom belangrijk dat de medewerker het proces en de duur ervan goed uitlegt en gedurende het traject ondersteunt. Bij de fysieke kennismakingsgespreken en intakes, die na het opheffen van de coronamaatregelen weer mogelijk zijn, wordt een folder gebruikt om het proces inzichtelijk te maken. De consulent zal sneller en efficiënter schulden regelen met oog voor de persoonlijke situatie van de inwoner. Zo zullen er meer saneringskredieten worden ingezet. Hierbij koopt de gemeentelijke kredietbank de schulden in één keer af. De schuldenaar krijgt een lening bij de kredietbank die hij in drie jaar moet afbetalen, daarna is hij schuldenvrij. Het verloop van dit traject is korter en hiermee ook minder belastend voor inwoners.

Cursus Grip op geld en BooM

In verband met de coronamaatregelen heeft in 2021 een groot deel van de cursussen digitaal plaatsgevonden. Ook voor BooM geldt dat veel afspraken niet fysiek konden doorgaan maar digitaal hebben plaatsgevonden. De cursus is steeds meer ingericht op de financiële hulpvrager en er is meer aandacht voor de digitalisering van de maatschappij en de financiële huishouding.

4. Vervolg

De gemeente voert een jaarlijks en een tweejaarlijks klanttevredenheidsonderzoek uit, waarbij het onderzoek van 2018 als nulmeting wordt gebruikt. Op deze manier ontstaat een helder en consistent beeld van de beleving en de verwachting van de Haarlemmers over de minimaregelingen en de schulddienstverlening. De rapportage wordt ter informatie naar de Participatieraad Haarlem gestuurd.

5. Bijlagen

Rapportage klanttevredenheidsonderzoek SMSR Haarlem 2021