



**Gemeente
Haarlem**

Februari 2019
Data, Informatie en Analyse
In opdracht van Afdeling
Werk en Inkomen (WI) en
Schulden, Minima en Sociale
Recherche (SMSR)



**Klanttevredenheid-
onderzoek WI en SMSR**

Haarlem 2018/2019

Inhoud

Inleiding	3	KTO: Schulddienstverlening	
		Via wie terecht gekomen?	22
Samenvatting		Duur voordat geholpen werd	23
Minimavoorzieningen	4	Rapportcijfer dienstverlening	24
Werken en Inkomen	4	Rapportcijfer onderdelen	25
Schulddienstverlening	5	Uitspraken schulddienstverlening	26
		Prioriteitenmatrix schulddienstverlening	27
KTO: Minimavoorzieningen		Tips en adviezen	28
Bekend met minimavoorzieningen via?	7		
Contact met medewerker	8	Bijlage	
Rapportcijfer aanbod en dienstverlening	9	Leeswijzer prioriteitenmatrix	29
Uitspraken minimavoorzieningen	10	Basis van prioriteitenmatrices	30
Prioriteitenmatrix minimavoorzieningen	11		
Missende voorzieningen	12		
Tips en adviezen	13		
KTO: Werk en Inkomen			
Contact met klantmanager	15		
Rapportcijfer dienstverlening	16		
Uitspraken Werk en Inkomen	17		
Prioriteitenmatrix Werk en Inkomen	18		
Voorgaande jaren	19		
Tips en adviezen	20		

Inleiding

Achtergrond

De gemeente Haarlem, afdeling Werk en Inkomen (WI) en afdeling Schulden, Minima en Sociale Recherche (SMSR), voert periodiek een tevredenheidsonderzoek uit om de tevredenheid onder de Haarlemmers te kunnen monitoren. Hierbij richten ze op drie specifieke groepen: inwoners die gebruik maken van de Haarlempas/minimavoorzieningen, inwoners met een bijstandsuitkering op grond van de participatiewet en inwoners in een schulddienstverleningstraject.

Aanpak

In overleg met de gemeente en de participatieraad zijn drie vragenlijsten opgesteld. Eén vragenlijst voor mensen met een bijstandsuitkering op grond van de participatiewet, één vragenlijst voor inwoners die tot de minima doelgroep behoren (een Haarlempas ontvangen) en een vragenlijst voor mensen die (minimaal) een intakegesprek hebben gehad in het kader van schulddienstverlening. De desbetreffende groepen zijn schriftelijk aangeschreven, waarbij een papieren vragenlijst en een digitale link zat. De vragenlijsten bevatten open en gesloten vragen waarbij inwoners aspecten over het afgelopen 12 maanden beoordelen. Hierbij zijn de open antwoorden geanalyseerd door de antwoorden te clusteren in thema's. Verder is gebruik gemaakt van een prioriteitenmatrix. Meer uitleg hierover is in het rapport en de bijlage te vinden.

Respons

Hieronder is de respons te lezen. In totaal zijn 2.295 inwoners binnen de gemeente Haarlem aangeschreven verdeeld over de drie verschillende onderdelen. Het responspercentage varieert tussen 15% en 20%. Het merendeel van de respons is behaald met de papieren versie van de vragenlijst. De respons varieert soms per vraag, dit komt doordat respondenten via een papieren vragenlijst niet verplicht kunnen worden vragen te beantwoorden.

Onderdeel	Aangeschreven	Respons	Respons %
Minima	765	151 (84% papier)	20%
Werk en Inkomen	765	115 (72% papier)	15%
Schulddienstverlening	765	135 (74% papier)	18%

Rondetafelgesprekken

Aan het eind van de vragenlijst konden respondenten hun contactgegevens achterlaten voor eventuele uitnodiging voor een (rondetafel)gesprek. Deze zullen later dit jaar plaatsvinden. De respons varieert, ongeveer de helft heeft contactgegevens achtergelaten (Minima: 54%, Werk en Inkomen: 44%, SDV: 50%).

Samenvatting

Minimavoorzieningen

De meeste Haarlemmers die in het bezit zijn van een Haarlempas zijn bekend geworden met de minimavoorzieningen via folders en vrienden en/of familie. Telefonisch, persoonlijk en schriftelijk contact wordt met name geschikt bevonden en e-mail en whatsapp/sms in mindere mate.

De dienstverlening krijgt gemiddeld een voldoende (6,7). Het merendeel geeft een rapportcijfer tussen de 6 en 8, een klein deel een onvoldoende (een 5 of lager). Het aanbod krijgt gemiddeld een 7,0. En ook hier geeft het merendeel een voldoende en een klein deel een onvoldoende.

Haarlemmers zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers, met name wanneer het gaat om vertellen waar ze recht op hebben en duidelijk en snel antwoord geven op vragen. Deze aspecten hebben veel invloed op de beoordeling van de dienstverlening. Het is belangrijk om deze tevredenheid vast te houden. Verbetermogelijkheden voor de medewerkers zijn er in het meedenken in oplossingen. Daarnaast ook in de vindbaarheid van de minimavoorzieningen. Een redelijk groot deel geeft aan deze niet gemakkelijk te kunnen vinden.

Wat betreft missende voorzieningen noemen Haarlemmers onder andere sport gerelateerde voorzieningen, maar ook bijvoorbeeld korting op openbaar vervoer. Tips zijn er vooral over de aanvraagprocedure en de informatievoorziening.

Werk en Inkomen

Telefonisch, e-mail, persoonlijk en schriftelijk contact vinden de meeste Haarlemmers met een bijstandsuitkering op grond van de participatiewet geschikte communicatiekanalen met de klantmanager. Whatsapp/sms in veel mindere mate. De dienstverlening geven ze gemiddeld een ruim voldoende (7,3). Het merendeel geeft een voldoende en een klein deel een onvoldoende.

Haarlemmers zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers. Veel aspecten hierover hebben een hoge tevredenheid én een hoge impact op de beoordeling van de dienstverlening. Dit betreft vijf stellingen, zoals medewerkers geven duidelijk antwoord op vragen en houden zich aan hun afspraken. Verbetermogelijkheden zijn er in het helpen mee te doen aan de maatschappij. Hierover zijn Haarlemmers minder tevreden terwijl het wel een hoge impact heeft op de beoordeling van de dienstverlening.

In vergelijking met voorgaande jaren is het merendeel positief. Genoemde aspecten hebben vooral te maken met contact, zoals fijne gesprekken en inleving in de situatie. Tips zijn er met name over de aanvraagprocedure en informatievoorziening.

Samenvatting

Schulddienstverlening

De meeste Haarlemmers met een schulddienstverleningstraject zijn bij de schulddienstverlening gekomen via de website van de gemeente en/of een hulpverlener, maar ook via vrienden/familie.

Het merendeel ontving binnen 4 weken een uitnodiging van Humanitas en een uitnodiging voor een kennismakingsgesprek bij schulddienstverlening. Meestal zaten er 3 tot 4 weken tussen de afspraak met Humanitas en het eerste gesprek met de gemeente, maar ook bij een redelijk groot deel meer dan 6 weken.

Haarlemmers geven de dienstverlening in het algemeen gemiddeld een ruime voldoende (7,9). Het merendeel geeft een voldoende en een redelijk groot deel zelfs een 9 of 10. Slechts een klein deel geeft een onvoldoende. De verschillende onderdelen krijgen ook redelijk hoge rapportcijfers, zo krijgen de aangeboden oplossingen of adviezen een 8 en de kennismakingsgesprekken en de tijd tijdens het traject een 7,9. De cursus Grip op geld scoort wat lager, dit aspect valt in de prioriteitenmatrix dan ook in het vlak *verbeteren*. Dit geldt ook voor de aspecten “goed op de hoogte over verloop van aanvraag” en “het aantal contactmomenten met de consulent”. Over deze aspecten zijn Haarlemmers in verhouding minder tevreden terwijl het wel een hoge impact heeft op de beoordeling van de dienstverlening.

Haarlemmers zijn over het algemeen zeer tevreden en dit is terug te lezen in de open antwoorden (zoals “*Ga zo door*”). Tips zijn er ook, zoals beter op de hoogte gehouden worden van de stand van zaken.

Klanttevredenheidsonderzoek: Minimavoorzieningen

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de tevredenheid van Haarlemmers die een Haarlempas hebben en gebruik maken van een minimaregeling: wat vinden ze van de minimavoorzieningen?

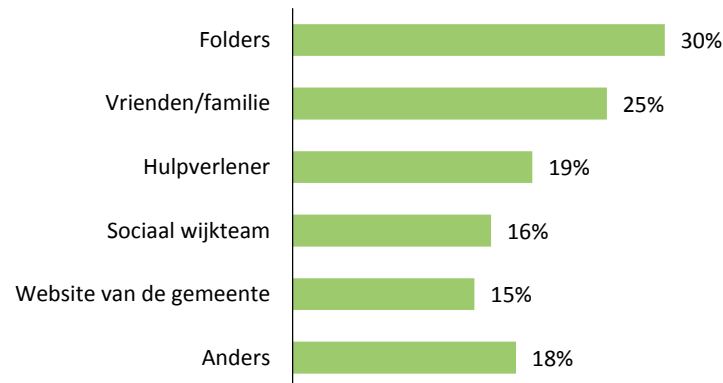


Bekend met minimavoorzieningen via?

Haarlemmers zijn met name bekend geworden met de minimavoorzieningen via folders en vrienden en/of familie. Respectievelijk geeft ongeveer een derde en een kwart dit aan. De website is relatief weinig genoemd, namelijk 15%.

Een relatief groot deel geeft naast de gegeven opties ook nog andere manieren aan waarop ze bekend zijn geworden met de minimavoorzieningen. Hier is onder andere genoemd dat ze dit gevonden hebben via de WMO/bijstand/CAK, de gemeente (niet de website), zelf online of via de krant (zoals de Haarlemmer).

Ik weet dat de minimavoorzieningen bestaan via:
(n=150; meerdere antwoorden mogelijk)



Anders

(Selectie van open antwoorden)

"Afdeling WMO"; "Bijstandsuitkering";
"Telefonisch met Haarlem gemeente";
"Na veel zoekwerk en eigen inspanningen";
"Weekblad de Haarlemmer"; "Google";
"Stichting Samen Haarlem"

Contact met medewerker

Haarlemmers die gebruik maken van een minimavoorziening vinden met name telefonisch, persoonlijk en/of schriftelijk geschikte contactkanalen. Een ruime meerderheid geeft dit aan (80% tot 86%).

E-mail en whatsapp/sms vinden zij minder geschikt. Een kleine meerderheid vindt e-mail (58%) geschikt. Een relatief groot deel vindt whatsapp/sms (56%) géén geschikt kanaal.

Geschikte contactkanalen met medewerker (% ja, meerdere antwoorden mogelijk)



Telefonisch (n=122)

86%



Persoonlijk (n=95)

83%



Schriftelijk (n=96)

80%



E-mail (n=86)

58%



Whatsapp/sms (n=80)

44%

Rapportcijfer aanbod en dienstverlening minimavoorzieningen

Haarlemmers geven het aanbod van de minimavoorzieningen gemiddeld een 7,0. De meerderheid geeft het aanbod een voldoende (6, 7 of 8) (57%) en een klein deel zelfs een 9 of 10 (15%). Slechts een klein deel geeft een onvoldoende (5 of lager) (14%). Daarnaast geeft een klein deel van de Haarlemmers aan “*weet niet*” (14%).

Over de dienstverlening in het algemeen zijn Haarlemmers iets minder te spreken, ze geven dit gemiddeld een 6,7. De meerderheid geeft wel een voldoende (6, 7 of 8), namelijk 61%, en ongeveer één op de tien een 9 of 10 (11%). Wel geeft bijna één op de vijf een onvoldoende (5 of lager), namelijk 19%.

Waardering minimavoorzieningen 2018 (gemiddelde rapportcijfer)



Aanbod
(n=122)



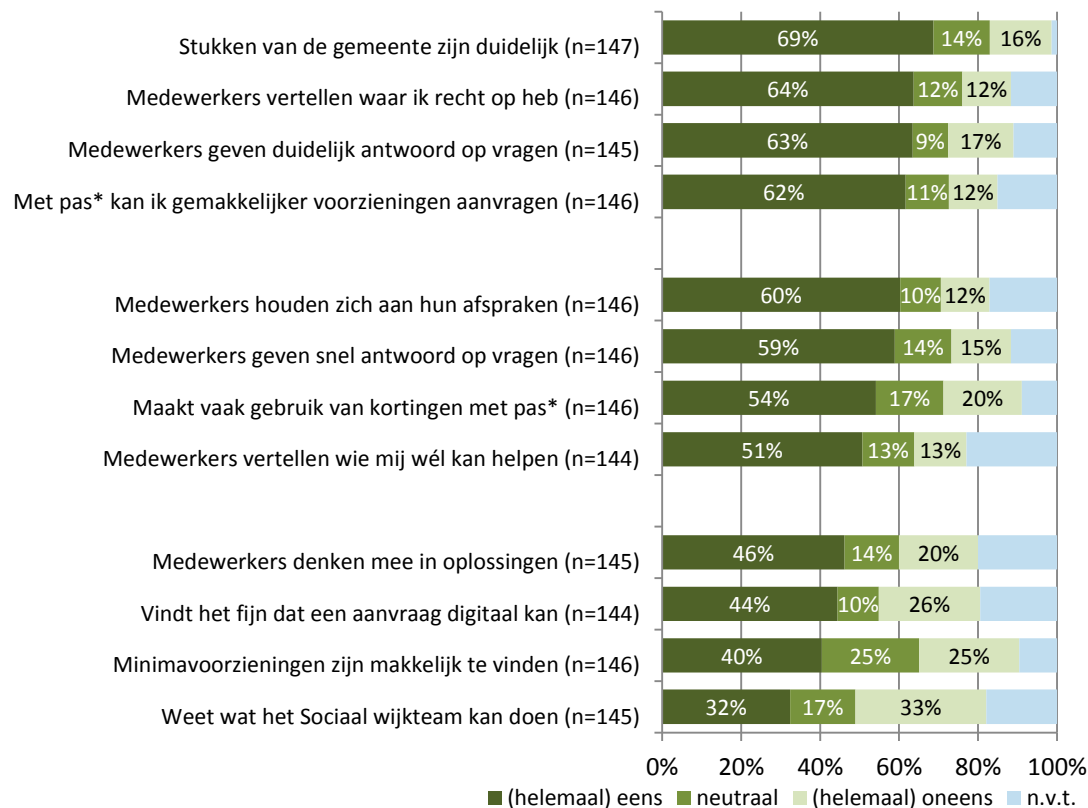
Dienstverlening
(n=131)

Uitspraken minimavoorzieningen

Haarlemmers vinden de stukken van de gemeente duidelijk. Ruim twee derde is het hier (helemaal) eens met de stelling. Een iets kleiner aandeel (62%) vindt dat je met de Haarlempas gemakkelijker voorzieningen kan aanvragen. Over de vindbaarheid van de voorzieningen zijn zij het minder vaak (helemaal) eens, namelijk 40% en een kwart zelfs (helemaal) oneens.

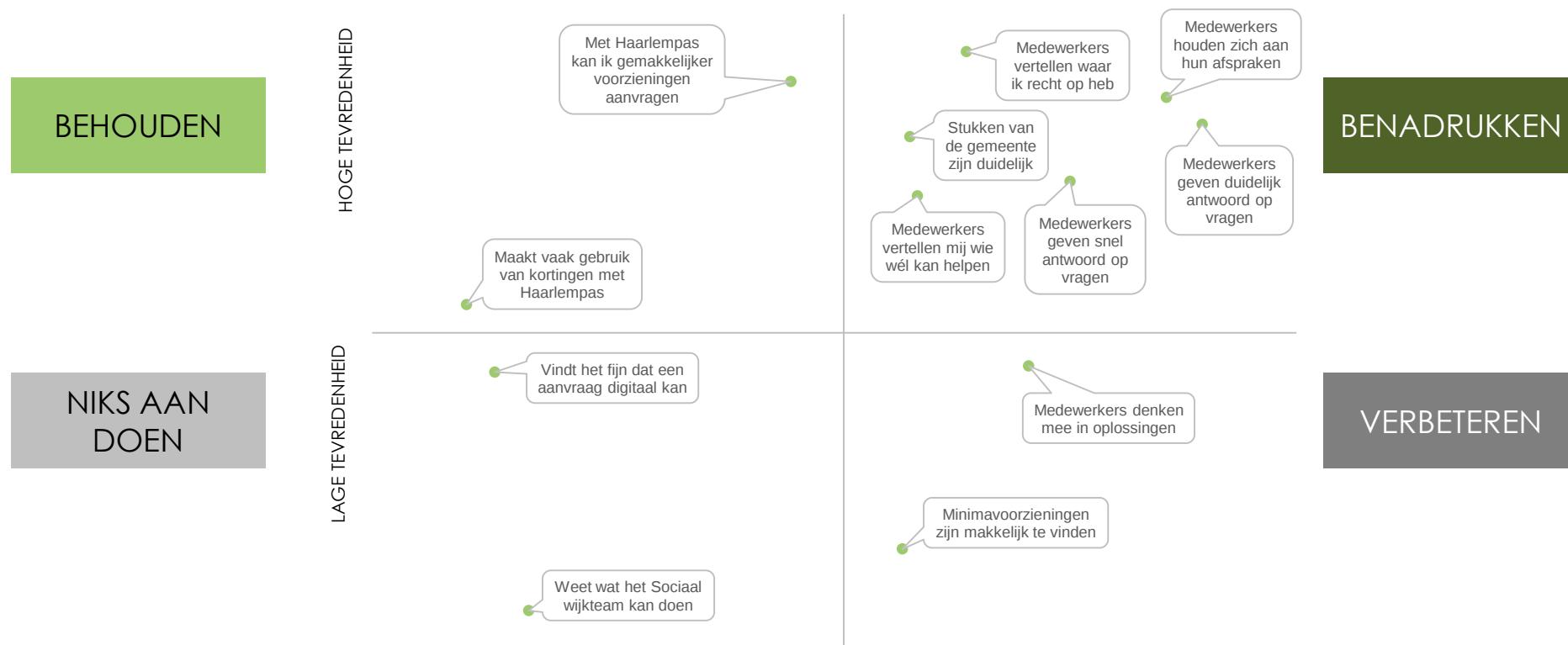
Haarlemmers zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers. Namelijk als het gaat om: vertellen waar ze recht op hebben; het houden aan afspraken; duidelijke en snelle antwoorden op vragen. Over deze aspecten is een ruime meerderheid tevreden. Wanneer het gaat om meedenken bij het vinden van oplossingen zijn zij iets minder tevreden, een relatief groot deel (één op de vijf) is het (helemaal) oneens met deze uitspraak.

Haarlemmers zijn verdeeld over de mogelijkheid om digitaal een aanvraag te doen en de mogelijkheden van het Sociaal wijkteam. 44% vindt het fijn dat ze digitaal een aanvraag kunnen doen en ruim een kwart is het hier niet (helemaal) mee eens. Een derde weet niet wat het Sociaal wijkteam kan doen en een derde wel.



Prioriteitenmatrix minimavoorzieningen

De prioriteitenmatrix* geeft aan dat Haarlemmers die gebruik maken van een minimavoorziening over het algemeen tevreden zijn over de medewerkers. Veel aspecten hierover vallen in het vlak *benadrukken*. Verbetermogelijkheden voor de medewerkers zijn er op het gebied van meedenken in oplossingen. Over dit aspect zijn Haarlemmers minder tevreden terwijl het wel een hoge impact heeft op de beoordeling van de dienstverlening. Dit geldt ook voor het gemakkelijk vinden van de minimavoorzieningen, dit aspect valt ook in het vlak *verbeteren*. Haarlemmers zijn ook minder tevreden (hun mening is verdeeld) over de aspecten met betrekking op digitale aanvraag en Sociaal wijkteam, maar deze aspecten hebben een lage impact op de beoordeling van de dienstverlening. Deze aspecten hebben hierdoor minder prioriteit ten behoeve van de klanttevredenheid en vallen in het vlak *niks aan doen*.



Missende voorzieningen

Haarlemmers is gevraagd welke minimavoorziening of korting ze missen met de Haarlempas. In de open antwoorden* zijn een aantal terugkomende voorzieningen te vinden. Met name sport gerelateerd, zoals zwemmen en fitness, maar ook voor openbaar vervoer, zoals trein en bus.

Daarnaast hebben zij commentaar op de aanvraagprocedure (*“Bij herhaling meerdere keren stapels kopietjes moeten meesturen waar het hebben van de pas voldoende moet zijn.”*) en de informatievoorziening (*“Duidelijke info over wat je met de Haarlempas kan buiten de bijzondere bijstand.”*).

Welke minimavoorziening/korting mist u? (selectie van open antwoorden)

“Groter aanbod voor sporten”; “Zwemmen”

“Duidelijke info over wat je met de Haarlempas kan buiten de bijzondere bijstand”

“Korting op lokale OV”

“Ik mis activiteiten voor peuters”

*“Korting op kleding”;
“Gewone winkels voor dagelijkse boodschappen, zoals supermarkt”*

“Ik mis er niet zo zeer één, maar er gaat veel en veel te veel mis met de uitvoering”

Tips en adviezen

Haarlemmers is gevraagd of ze nog tips, adviezen of ideeën hebben voor de gemeente op het gebied van minimavoorzieningen. In de open antwoorden* komen drie onderwerpen duidelijk naar voren: aanvraagprocedure (38%), informatievoorziening (21%) en contact (13%).

Wat betreft de aanvraagprocedure komt naar voren dat deze als omslachtig of lastig wordt ervaren. Er komt veel papierwerk bij kijken en het duurt lang.

"De aanvragen mogen wat sneller behandeld worden. En waarom is er zoveel papierwerk nodig? Moet makkelijker!"

"Voor verschillende aanvragen moet vaak hetzelfde ingevuld en meegestuurd worden. Kan er niet bij eerdere aanvragen gekeken worden?"

"Processen duren te lang."; "Je moet heel lang wachten als je iets aanvraagt"

Tips en opmerkingen wat betreft informatievoorziening:

"Een lijst van plekken waar je met de Haarlempas korting kan krijgen"; "Een logo op de winkels of kantoren, zodat je niet hoeft te vragen. Ik wil niet te koop lopen met het idee ik ben minima!"

*"Meer schriftelijk aangeven wat minimavoorzieningen zijn"
"Soms is niet duidelijk welke regelingen er nu wel zijn en welke niet"*

Tips en opmerkingen wat betreft contact:

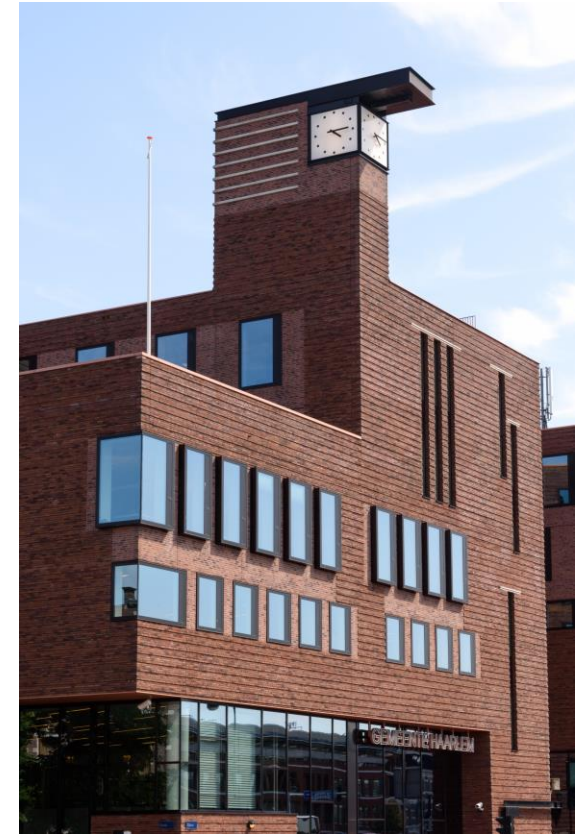
*"Zorgen voor een betere telefonische bereikbaarheid."
"Naar de mensen luisteren en zeggen waar zij recht op hebben en ze niet het bos in sturen."*

"Medewerkers vriendelijker, geduldig, open, duidelijk"

Verder worden er nog een aantal extra voorzieningen genoemd, wederom sport en supermarkt, maar ook bijvoorbeeld voor de bioscoop of voor parkeren.

Klanttevredenheidsonderzoek: Werk en Inkomen

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de tevredenheid van de Haarlemmers voor diverse zaken binnen het domein Werk en Inkomen: wat vinden bijstandsgerechtigden van de dienstverlening?



Contact met klantmanager

Haarlemmers met een bijstandsuitkering op grond van de participatiewet vinden met name telefonisch contact een geschikt contactkanaal met de klantmanager, bijna driekwart geeft dit aan. De geschiktheid van e-mail, persoonlijk en schriftelijk contact zijn vergelijkbaar met telefonisch contact. Twee derde vindt e-mail een geschikt contactkanaal en iets minder dan twee derde vindt persoonlijk en schriftelijk contact geschikt.

Whatsapp/sms daarentegen vinden Haarlemmers wel minder geschikt in vergelijking met de ander kanalen, het merendeel vindt dit dan ook géén geschikt kanaal (70%).

Geschikte contactkanalen met klantmanager (% ja, meerdere antwoorden mogelijk*)



Telefonisch (n=104)

74%



E-mail (n=89)

66%



Persoonlijk (n=92)

62%



Schriftelijk (n=89)

61%



Whatsapp/sms (n=81)

30%

Rapportcijfer dienstverlening

Haarlemmers met een bijstandsuitkering op grond van de participatiewet geven de dienstverlening in het algemeen een 7,3. Hierbij geeft één op de vijf een 9 of 10 en bijna twee derde een voldoende (6, 7 of 8). 11% geeft een onvoldoende en 5% geeft aan dat het niet van toepassing is.

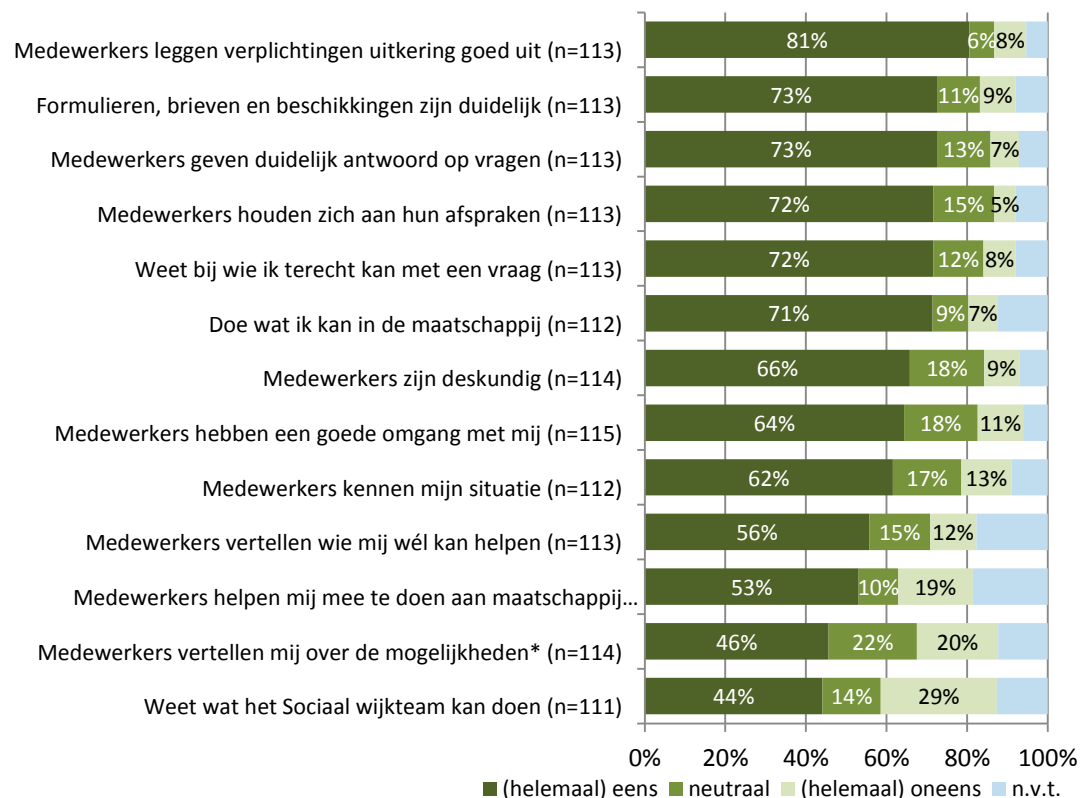
Waardering dienstverlening Werk en Inkomen 2018
(n=112, gemiddelde rapportcijfer)



Uitspraken Werk en Inkomen

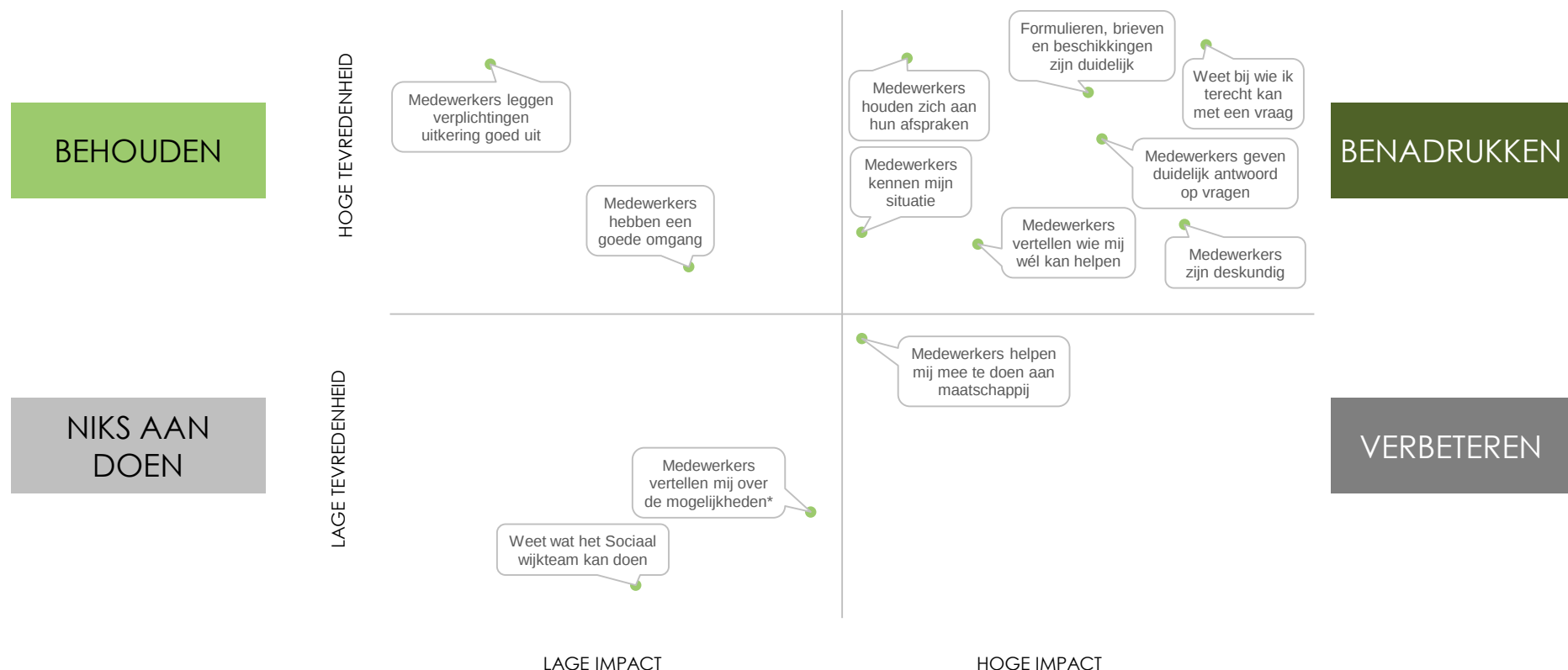
Haarlemmers zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers, met veel uitspraken zijn ze het (helemaal) eens. Met name wanneer het gaat om goed uitleggen van de verplichtingen, is 81% het (helemaal) eens. Daarnaast vindt bijna driekwart de formulieren e.d. duidelijk, evenals de antwoorden van de medewerkers. Ook zijn Haarlemmers tevreden over de medewerkers wanneer het gaat om houden aan afspraken (72%), deskundigheid (66%) en goede omgang (64%). Ze zijn minder tevreden over de medewerkers wanneer het gaat om vertellen over de mogelijkheden*, minder dan de helft is het (helemaal) eens en één op de vijf is het (helemaal) oneens.

Verder geeft een groot deel van de Haarlemmers aan te weten bij wie ze terecht kunnen met een vraag (72%) en dat ze op het moment doen wat ze kunnen om mee te doen aan de maatschappij (71%). Wanneer het gaat om medewerkers die helpen bij het meedoen aan de maatschappij, zijn Haarlemmers iets minder tevreden: iets meer dan de helft is het (helemaal) eens en ongeveer één op vijf is het (helemaal) oneens. Ook weet bijna een derde (29%) niet wat het Sociaal wijkteam kan doen, iets minder dan de helft wel (44%).



Prioriteitenmatrix Werk en Inkomen

De prioriteitenmatrix geeft aan dat Haarlemmers met een bijstandsuitkering op grond van de participatiewet over het algemeen tevreden zijn over de medewerkers, veel aspecten hierover vallen in het vlak *benadrukken*. Haarlemmers zijn minder tevreden over de medewerkers wanneer het gaat om helpen mee te doen aan de maatschappij. Dit heeft wel een relatief hoge impact op de beoordeling van de dienstverlening. Dit aspect staat dan ook in het vlak *verbeteren*. Wanneer het gaat om vertellen over de mogelijkheden* zijn Haarlemmers ook minder tevreden, maar dit aspect heeft een lage impact op de beoordeling van de dienstverlening. Dit geldt ook voor het aspect over het Sociaal wijkteam. Deze aspecten hebben hierdoor minder prioriteit ten behoeve van de klanttevredenheid en vallen in het vlak *niks aan doen*.



Voorgaande jaren

Wat vond u het afgelopen jaar beter gaan dan voorgaande jaren?

In de open antwoorden* van de Haarlemmers komt naar voren dat ruim een kwart geen verschil met voorgaande jaren heeft ervaren, het is hetzelfde is gebleven. Overwegend in positieve zin, sommigen zijn wat negatiever.

"Ik vind dat het hetzelfde is gebleven. Ben altijd goed geholpen."

"Vorig jaar en dit jaar vond ik het goed gaan"

"Niets, totaal geen samenspraak en samenwerking."

Bijna de helft van de open antwoorden zijn positief. Aspecten die volgens Haarlemmers beter zijn gegaan hebben veelal met contact te maken. Zo geven een aantal Haarlemmers aan meer tevreden te zijn met hun nieuwe klantmanager en dat ze fijne gesprekken hebben gehad. Begrip voor de situatie is ook een aspect dat relatief veel genoemd wordt, evenals vriendelijkheid en dat het persoonlijker is geworden.

"Het gesprek wat ik vorig jaar had met mijn klantmanager was heel fijn en ik voelde me gezien door hem. De andere jaren heb ik veel meer druk gevoeld en voelde ik me meer een nummer. Er is nu meer tijd en rust voor een gesprek."

"Mijn case manager die ik de laatste keer had was vriendelijk en verplaatste zich in mijn situatie, geweldig, wel eens anders geweest."

Tips en adviezen

In de open antwoorden* van de Haarlemmers zijn veel verschillende aspecten terug te vinden, zoals een vast aanspreekpunt, verbetering van de aanvraagprocedure (minder lang) en betere informatievoorziening. Ook contact, cursusmogelijkheden en sollicitatieplicht van ouderen zijn genoemd. Een selectie van de open antwoorden staan hieronder.

"Vast aanspreek persoon!"

"Als je iets aanvraagt duurt het erg lang voordat het is behandeld, misschien kan dat beter."

"Graag meer informatie over wat de mensen kunnen verwachten en hoe zij de juist informatie kunnen krijgen."

"De gemeente Haarlem moet mensen motiveren om opleidingen en cursussen te doen"

"Ik zou graag willen dat sollicitatieplicht voor 60+ afgeschaft wordt. Aan mijn brieven of cv mankeert niets. Wordt gewoon niet meer uitgenodigd."

"1) Minder ambtelijk. 2) Meer persoonlijk. 3) Inhoudelijk meer tijd reserveren. 4) Minder doorverwijzen en afschuiven."

"Casemanagers die zich verplaatsen in cliënt en vriendelijk zijn. Niet alleen regeltjes volgen."

Klanttevredenheidsonderzoek schulddienstverlening

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de tevredenheid van de Haarlemmers die gebruik hebben gemaakt van de schulddienstverlening: wat vinden ze van de dienstverlening?

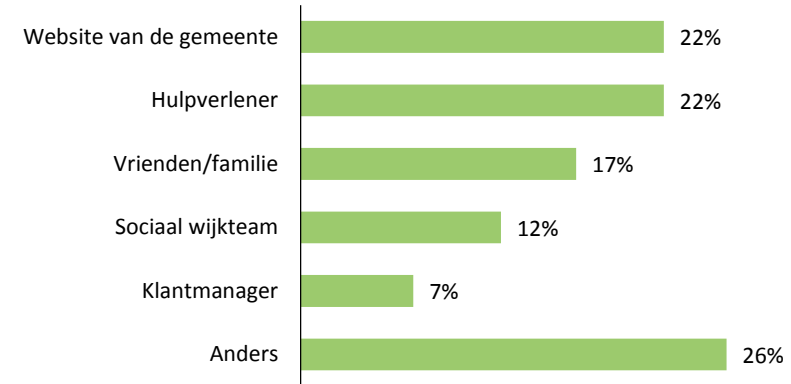


Via wie terecht gekomen?

Haarlemmers zijn met name bij de schulddienstverlening gekomen via de website van de gemeente en/of een hulpverlener, in beide gevallen geeft iets minder dan een kwart dit aan. Vrienden/familie is door 17% genoemd.

Ruim een kwart (26%) geeft naast de gegeven opties (ook) nog andere manieren waarop ze bij de schulddienstverlening zijn gekomen. Hier is onder andere genoemd: Humanitas (21%), eigen initiatief (18%), bewindvoerder (12%) en gemeente (9%).

Ik ben bij schulddienstverlening terecht gekomen via:
(n=132; meerdere antwoorden mogelijk*)



Selectie van open antwoorden bij anders:

"Humanitas", "Eigen initiatief", "Bewindvoerder", "Gemeente",
"Stichting MEE", "Jobcoach", "Hypotheekbank", "Ymere",
"Van mijn advocaat", "Sociaal Raadslieden"

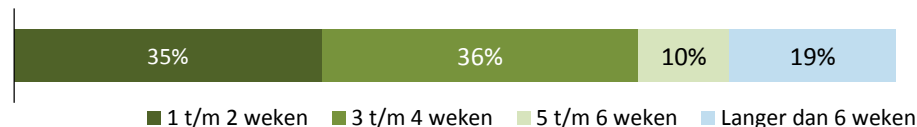
Duur voordat men geholpen werd

Een ruime meerderheid, ruime twee derde, heeft binnen 4 weken een uitnodiging gekregen van Humanitas. Ruim een derde binnen twee weken. Bij ongeveer één op de vijf duurde dit langer dan 6 weken.

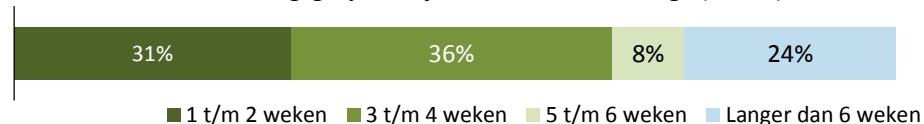
Een vergelijkbaar deel van de Haarlemmers, 67%, heeft binnen vier weken een uitnodiging gekregen voor een kennismakingsgesprek bij schulddienstverlening. Iets minder dan een derde zelfs binnen twee weken. Bijna een kwart moest langer dan 6 weken wachten.

De tijd tussen een afspraak bij Humanitas en een eerste gesprek bij de gemeente is over het algemeen iets langer. Bij één op vijf binnen twee weken en bij iets minder dan de helft 3 tot 4 weken. Bij bijna een derde (29%) duurde het zelfs langer dan 6 weken.

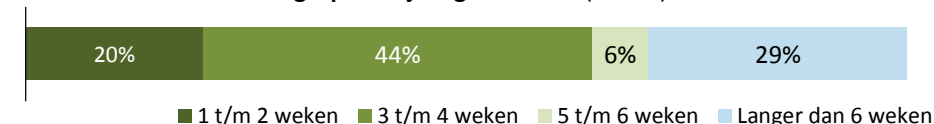
Hoe lang heeft het geduurd voordat u werd uitgenodigd door Humanitas? (n=106)



Hoe lang heeft het geduurd voordat u werd uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek bij schulddienstverlening? (n=121)



Hoeveel tijd zat er tussen uw afspraak bij Humanitas en uw eerste gesprek bij de gemeente? (n=109)



Rapportcijfer dienstverlening

De dienstverlening in het algemeen krijgt een ruime voldoende van de Haarlemmers met een schulddienstverleningstraject, namelijk een 7,9. Ruim een derde (36%) geeft zelfs een 9 of 10. Een kleine meerderheid van 55% geeft een voldoende (6, 7, of 8). Slechts een klein deel geeft een onvoldoende (8%) of geeft aan “*weet niet*” (1%).

Waardering dienstverlening schulddienstverlening 2018
(n=131, gemiddelde rapportcijfer)



Rapportcijfers onderdelen schulddienstverlening

Haarlemmers hebben een aantal onderdelen een rapportcijfer gegeven. Ze zijn met name tevreden over de aangeboden oplossingen of adviezen. Dit geven ze gemiddeld een 8,0. Hierbij geeft 42% een 9 of 10 en 11% een onvoldoende.

De kennismakingsgesprekken van schulddienstverlening en de gegeven tijd tijdens het traject krijgen ook een ruime voldoende, beide een 7,9. Hierbij geeft 43% de kennismakingsgesprekken en 32% de gegeven tijd een 9 of 10. In beide gevallen geeft minder dan 10% een onvoldoende.

De sessies bij Humanitas en de cursus Grip op geld scoren iets minder hoog, deze krijgen respectievelijk een 7,5 en een 7,2. Hierbij geeft ook een relatief groot deel aan dat het niet van toepassing is (respectievelijk 36% en 49%). Van degene waarbij het wel van toepassing is, geeft 35% de sessies bij Humanitas en 20% de cursus Grip op geld een 9 of 10. Bijna één op de vijf geeft de cursus Grip op geld een onvoldoende (18%).

Waardering onderdelen schulddienstverlening 2018 (gemiddelde rapportcijfer)



Aangeboden
oplossingen of
adviezen
(n=124)



Kennismakings-
gesprekken schuld-
dienstverlening
(n=124)



Tijd tijdens
traject
(n=128)



Sessies bij
Humanitas
(n=83)

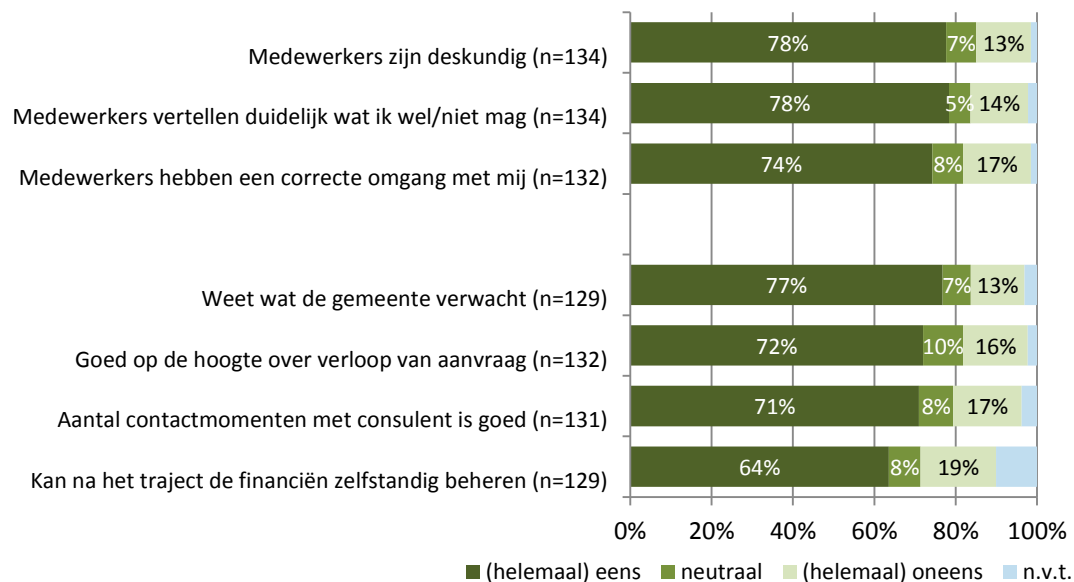


Cursus grip
op geld
(n=65)

Uitspraken schulddienstverlening

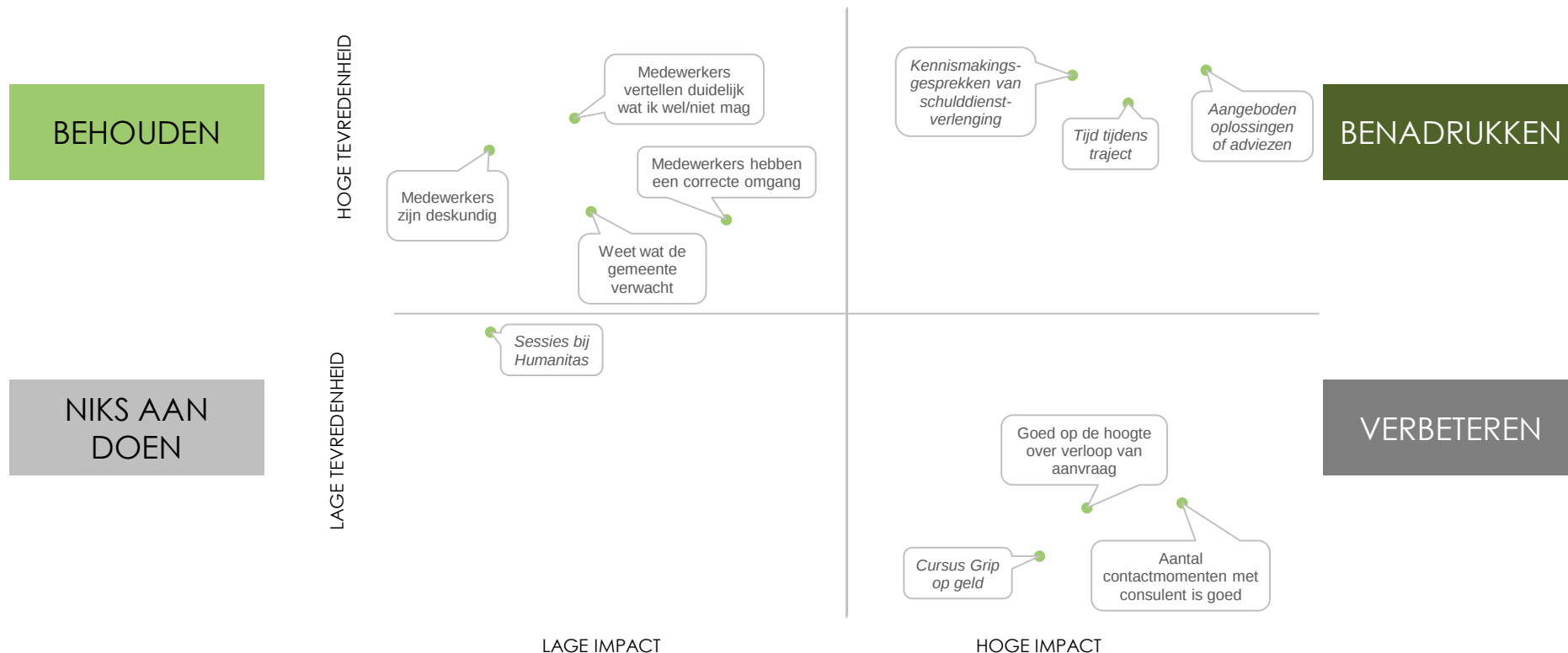
Een ruime meerderheid is tevreden over de medewerkers. Ruim driekwart is het (helemaal) eens met de uitspraken “*De medewerkers vertellen mij duidelijk wat ik wel en niet mag doen*” en “*De medewerkers zijn deskundig (zij weten waar zij het over hebben)*”. Bijna driekwart vindt dat de medewerkers een correcte omgang hebben.

Wanneer het gaat om wat er door de gemeente verwacht wordt, is ruim driekwart het (helemaal) eens. Iets minder dan driekwart geeft aan goed op de hoogte gehouden te worden over de verloop van de aanvraag en vindt het aantal contactmomenten met de consulent goed. Als het gaat om zelfstandig financiën beheren na het traject, geeft bijna één op de vijf aan het niet (helemaal) eens te zijn. Een ruime meerderheid (64%) is het wel (helemaal) eens.



Prioriteitenmatrix schulddienstverlening

De prioriteitenmatrix* geeft aan dat Haarlemmers over het algemeen tevreden zijn over de onderdelen van de schulddienstverlening, veel aspecten vallen in het vlak *benadrukken*. De cursus Grip op geld valt echter wel in het vlak *verbeteren*. Dit betekent dat Haarlemmers over dit aspect relatief minder tevreden zijn, maar dat dit wel een hoge impact heeft op beoordeling van de dienstverlening. Dit geldt ook voor het aantal contactmomenten met consulent en op de hoogte over verloop van aanvraag. De aspecten rondom de medewerkers vallen met name in het vlak *behouden*. Dit betekent dat Haarlemmers hier tevreden over zijn, maar deze aspecten geen hoge impact hebben op de beoordeling van de dienstverlening. Dit geldt ook voor de sessies bij Humanitas, echter zijn ze hier wel iets minder tevreden over.



Tips en adviezen

In de open antwoorden* zijn veelal (38%) lovende antwoorden te lezen, zoals *“Ga zo door”, “Gaat prima zo, geen verbeteringen”* en *“Goed bezig en blij dat er zulke mooie oplossingen zijn.”*

“Alle lof voor alle medewerkers en vrijwilligers die ik ben tegen gekomen tijdens dit traject. Ik voelde mij benaderd als een volwaardig mens.”

Een aantal tips die Haarlemmers hebben gegeven staan rechts weergegeven. Dit betreft onder meer contact met casemanager of over de stand van zaken. Sommige Haarlemmers zijn minder positief (16%), hierbij is onder andere genoemd dat ze zich niet eerlijk/goed behandeld voelen of dat het te lang duurt voordat ze geld krijgen.

Tips, adviezen en ideeën:

(Selectie van open antwoorden)

“Misschien wat meer transparantie tussen schuldhelpverlening, gemeentelijke belastingen en Haarlemse minima.”

“Meer op de hoogte gehouden worden over de stand van zaken. De bankafschriften zijn voor ons vrij onduidelijk.”

“Soms is de tijd tijdens het traject bij schulddienstverlening erg kort.”

“Meer inzicht geven in wat er al afgelost is en wat niet.”

“Meer info over waar we staan.”

“Meer begrip van de medewerkers”

“1) Betere adviezen. 2) Meer correct. 3) Gelijkwaardig met elkaar omgaan.”

“Verkort de procedure door bij het eerste gesprek duidelijk aan te geven wat wel of niet behartigd kan en mag worden [...]. Zodat vertrouwen en chemie ontstaat tussen de Gemeente en de aanvrager.”

“Betere communicatie, tussentijdse berichten [...]”

Bijlage

Leeswijzer prioriteitenmatrix

De beoordeling van de dienstverlening bestaat uit verschillende aspecten. De vraag is waar deze verschillen in zitten. Welke aspecten hebben de meeste impact op deze beoordeling van de dienstverlening en hoe scoren de verschillende aspecten? Om hier inzicht in te krijgen hebben we per aspect gekeken naar de samenhang met de beoordeling van de dienstverlening in het algemeen. De grafiek is als volgt te lezen: Op de verticale as staat de beoordeling die Haarlemmers geven aan een bepaald aspect en op de horizontale as staat de impact van dat aspect op de dienstverlening in het algemeen.

In de prioriteitenmatrix ontstaan vier categorieën*:

- Hoge impact op tevredenheid - hoge tevredenheid (sterk punt/benadrukken)
- Hoge impact op tevredenheid - lage tevredenheid (verbeteren)
- Lage impact op tevredenheid - hoge tevredenheid (behouden)
- Lage impact op tevredenheid - lage tevredenheid (niks aan doen)

Voorbeeld prioriteitenmatrix



Basis van prioriteitenmatrices

Uitspraken minimavoorzieningen	Samenhang*	Gemiddelde	n
De medewerkers kunnen mij vertellen waar ik recht op heb	0,61	3,8	116
De medewerkers houden zich aan hun afspraken met mij	0,71	3,7	110
De medewerkers geven duidelijk antwoord op mijn vragen	0,73	3,7	118
De medewerkers geven snel antwoord op mijn vragen	0,66	3,6	118
Ik vind de stukken van de gemeente (zoals formulieren, brieven en beschikkingen) die ik krijg duidelijk	0,58	3,7	128
De medewerkers denken met mij mee in het vinden van oplossingen	0,64	3,4	108
Als de medewerkers mij niet zelf kunnen helpen, dan vertellen zij wie mij wel kan helpen (bijv. organisaties in de gemeente)	0,58	3,6	103
De minimavoorzieningen zijn makkelijk te vinden	0,57	3,1	119
Ik maak vaak gebruik van kortingen met mijn Haarlempas/Zandvoortpas	0,34	3,4	118
Ik vind het fijn dat ik digitaal een aanvraag kan indienen	0,36	3,4	103
Met de Haarlempas/Zandvoortpas is het gemakkelijker voorzieningen aan te vragen	0,51	3,7	112
Ik weet wat het Sociaal wijkteam voor mij kan doen	0,37	3,0	106
De dienstverlening in het algemeen	n.v.t.	6,7	131

Uitspraken werk en inkomen	Samenhang*	Gemiddelde	n
Ik weet bij wie ik terecht kan als ik een vraag heb	0,57	4,0	100
De medewerkers zijn deskundig (zij weten waar zij het over hebben)	0,55	3,7	103
De medewerkers houden zich aan hun afspraken met mij	0,41	4,0	101
De medewerkers geven duidelijk antwoord op mijn vragen	0,51	3,8	102
De medewerkers gaan goed met mij om	0,51	3,9	100
Ik vind de formulieren, brieven en beschikkingen die ik krijg duidelijk	0,30	3,7	104
De medewerkers hebben mij de verplichtingen aan een uitkering goed uitgelegd	0,20	4,0	103
De medewerkers hebben mij verteld over de mogelijkheden van bijvoorbeeld minimavoorzieningen, Wet Maatschappelijke Ondersteuning of schulddienstverlening	0,36	3,3	96
Als de medewerkers mij niet zelf kunnen helpen, dan vertellen zij wie mij wel kan helpen (bijv. andere organisaties in de stad)	0,45	3,7	89
Ik weet wat het Sociaal wijkteam voor mij kan doen	0,28	3,2	92
De medewerkers kennen mijn situatie	0,39	3,7	98
Ik doe op dit moment wat ik kan in de maatschappij (bijvoorbeeld betaald werk, vrijwilligerswerk, burenhulp, buuv)	0,12	4,1	94
De medewerkers helpen mij om mee te doen aan de maatschappij (bijvoorbeeld naar betaald werk, vrijwilligerswerk, burenhulp, buuv).	0,39	3,6	89
De dienstverlening in het algemeen	n.v.t.	7,3	107

* Samenhang/correlatie met de dienstverlening in het algemeen, een correlatie kan een waarde aannemen tussen -1 en 1, waarbij geldt: hoe groter het getal, des te groter de samenhang (negatief op positief). Waarden in *italic* zijn *niet* significant en daarom niet meegenomen in de analyses van de prioriteitenmatrix. NB: antwoordoptie “n.v.t.” is niet meegenomen in de analyses, hierdoor kan de n afwijken.

Bijlage

Uitspraken schulddienstverlening	Samenhang*	Gemiddelde	n
De medewerkers zijn deskundig (zij weten waar zij het over hebben)	0,21	3,9	128
De medewerkers gaan op een correcte manier met mij om	0,31	3,9	126
De medewerkers vertellen mij duidelijk wat ik wel en niet mag doen	0,25	3,9	127
Ik vind het aantal contactmomenten met mijn consulent goed	0,50	3,8	124
Ik ben goed op de hoogte gehouden over het verloop van mijn aanvraag	0,46	3,8	127
Ik kan na het traject mijn financiën weer zelfstandig beheren	0,14	3,7	115
Ik weet wat er door de gemeente van mij wordt verwacht	0,25	3,9	125

Rapportcijfers schulddienstverlening	Samenhang*	Gemiddelde	n
de cursus Grip op geld	0,71	7,2	64
de sessies bij Humanitas	0,45	7,5	82
de kennismakingsgesprekken van schulddienstverlening	0,73	7,9	122
de tijd die voor u is genomen tijdens uw traject bij schulddienstverlening	0,76	7,9	126
de aangeboden oplossingen of adviezen	0,80	8,0	122
de dienstverlening in het algemeen	n.v.t.	7,9	131

