



PARTICIPATIERAADHAARLEM

Aan de wethouder de heer J. Nieuwenburg
en aan de leden van de commissie Samenleving

Datum 21 januari 2014
Ons kenmerk 2014/05
Contactpersoon S.K. Augustin
Doorkiesnummer 023-511 5273
E-mail augustsk@haarlem.nl
Kopie aan Dhr E. Dorscheidt
Bijlage(n) Advies bejegening klanten SoZaWe
Onderwerp Onderzoek bejegening klanten SoZaWe

Geachte heer Nieuwenburg en leden van de Commissie Samenleving,

Vanuit de vergadering van de commissie Samenleving van 12 september jl. is via Wethouder Nieuwenburg het verzoek gekomen aan de Participatieraad om onderzoek te verrichten naar de bejegening van cliënten bij Sociale Zaken.

Gericht op de problematiek van bejegening heeft een werkgroep van de Participatieraad het afgelopen najaar een gesprek gehad met de heer Dorscheidt, hoofd SoZaWe. Hij heeft ons medewerking toegezegd en besproken is dat de Participatieraad voor de volgende klanttevredenheidsmeting aanvullende vragen en/of wijzigingen voor de vragenlijst kon indienen.

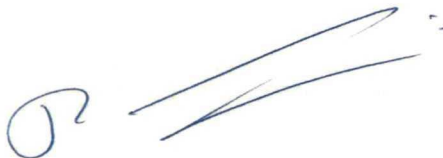
Daarnaast heeft vanuit de Participatieraad consultatie van de achterban plaatsgevonden via Humanitas, meldpunt Schulddienstverlening, via het Platform Minima Organisaties en via Kontext, maatschappelijke dienstverlening.

Na bestudering van het Klanttevredenheidsonderzoek 2012 en aan de hand van de informatie verkregen uit het raadplegen van de achterban zijn wij tot een aantal adviezen gekomen. In de bijlage vindt u een overzicht met toelichting.

Zoals ook vermeld in het advies bij punt 5 wil de Participatieraad graag betrokken worden bij alle onderzoeken die SoZaWe onder klanten uitvoert.

Op deze manier hopen wij een bijdrage te kunnen leveren aan de kwaliteit van de dienstverlening van de afdeling SoZaWe.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'R' followed by a series of diagonal strokes.

Ruth Nelemaat
Voorzitter Participatieraad Haarlem

Onderwerp: **Advies bejegening klanten SoZaWe**

Rol Participatieraad

De Participatieraad is een adviesorgaan en consulteert voor het bepalen van haar advies de achterban van betrokken organisaties, vertegenwoordiging van cliëntenraden en laat zich via contactambtenaren van de gemeente nader informeren over ter zaken doend beleid en uitvoering. De Participatieraad vormt zich een mening over uitgevoerde onderzoeken en zal de gemeenteraad en/of het college adviseren bepaalde vraagstelling(en) nader te onderzoeken. De Participatieraad voert geen onderzoek uit in opdracht van de gemeenteraad of het college, maar uitsluitend op eigen initiatief.

Situatieschets dienstverlening Sociale Zaken en Werkgelegenheid

In 2012 is een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd onder cliënten Wet Werk & Bijstand (WWB), overige cliënten die voor minimaregelingen in aanmerking kwamen en cliënten Schulddienstverlening (SDV) van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Het Rapport KTO is in september 2013 beschikbaar gekomen. Zelf stelt de gemeente Haarlem dat dit onderzoek bedoeld is als laatste meting van de 'oude' werkwijze van de afdeling SoZaWe t/m december 2012.

In 2013 was sprake van een stijging van het aantal aanvragen van minimaregelingen onder meer door toedoen van de forse toename van de werkloosheid.

Per 1 mei 2013 heeft de gemeente een reorganisatie doorgevoerd waarbij ook voor SoZaWe taken en verantwoordelijkheden anders zijn ingedeeld en er personeel boventallig is verklaard.

In september 2013 werd in de eerste vergadering van de Participatieraad aandacht gevraagd voor de grote achterstanden bij SoZaWe bij uitbetaling van Langdurigheidtoeslagen en aanvragen van de Haarlem Pas. In november hebben wij als raad daarover terugkoppeling van de contactambtenaar gehad, met de mededeling dat SoZaWe nu wekelijks het inhalen van achterstanden monitort en dat de achterstanden nagenoeg waren weggewerkt.

Eveneens in september 2013 kwam via de Commissie Samenleving het in de begeleidende brief genoemde verzoek om onderzoek te verrichten naar de bejegening van cliënten van Sociale Zaken.

Als verbeterpunt vanuit het KTO is sinds september 2013 een aangepaste werkwijze van kracht. Er geldt niet langer een inloopsprekkuur, maar cliënten kunnen op afspraak terecht bij de klantmanagers. Pas in 2014 zal het merendeel van de vastgestelde verbeterpunten uit het KTO in de dienstverlening van SoZaWe worden doorgevoerd.

Deze situatieschets toont aan dat er in het afgelopen jaar 2013 geen constant beeld is te geven over werkwijze, kwaliteit van dienstverlening, werkdruk en beschikbare capaciteit aan personeel.

Achterbanconsultatie

Vanuit de achterban hebben wij bevestigd gekregen dat er in 2013 onvrede over bejegening van cliënten bij SoZaWe was. Dit betrof zowel de manier van te woord staan in telefonisch contact, waarin frequent de mededeling kwam dat medewerker van SoZaWe daardoor van het werk werd gehouden, als tijdens persoonlijke afspraken met klantmanagers.

Klantcontact - ook telefonisch - is naar onze mening een basisonderdeel van de taken en verantwoordelijkheden van de medewerkers van SoZaWe. Uitgangspunt daarin hoort te zijn dat dit klantvriendelijk gebeurt. Ten behoeve van training en/of kwaliteit van dienstverlening, is het een gebruikelijke methode dergelijke (telefonische) klantcontacten op te nemen. Het is daarbij aan SoZaWe om te zorgen voor efficiënte werkprocessen en passende personele bezetting. Maar toch een aantal suggesties:

- Zorg dat er altijd medewerkers zijn ingeroosterd om de telefoon op te nemen, dan kunnen anderen doorwerken.
- Zorg voor een terugbelprotocol, zodat als gevraagd wordt naar iemand die niet beschikbaar is, deze medewerker de zelfde dag terugbelt. Controleer dat en rapporteer maandelijks.

Vanuit de achterban kreeg de Participatieraad eveneens teruggekoppeld dat er sprake is van een opmerkelijk verschil in bejegening al naar gelang de dienstverleningsfase waar de cliënt zich in bevindt bij SoZaWe (het eerste contact - de intakefase - fase vanaf toekenning uitkering cq. verstrekken van minimaregeling). Opvallend verschil in positieve zin bleek de aard van bejegening te zijn als men eenmaal klant was. Naar onze mening mag er geen verschil zijn in klantbejegening, ook niet bij een nieuwe klant.

De vele wijzigingen in 2013 en opgelopen achterstanden kunnen een mogelijke verklaring bieden voor de klantbenadering door de medewerkers van SZW, maar de Participatieraad vindt dat niet acceptabel. Immers de klant heeft geen boodschap aan de organisatieperikelen, "tijdens de verbouwing gaat onze dienstverlening gewoon door", zou uitgangspunt horen te zijn. Transparante communicatie over voortgang van een aanvraag is daarbij noodzakelijk.

Advies 1:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ draag zorg dat de telefoon altijd opgenomen wordt;▪ train de medewerkers zodanig dat zij de dienstverlening zowel efficiënt als klantvriendelijk uitvoeren;▪ zorg voor een terugbelprotocol. |
|--|

Advies 2:

- monitor dat de klant vriendelijk en adequaat te woord wordt gestaan;
- evalueer de klantcontacten en verbeter indien nodig de dienstverlening door training en/of aanpassing van werkwijze.

Advies 3:

- besteed aandacht aan de klantbejegening van de medewerkers in de drie verschillende fases:
 - bejegening tijdens eerste contact;
 - gedurende intake en bepalen van toekennen uitkering;
 - in contacten na toekenning uitkering.

Vragenlijst KTO-rapport betreffende bejegening van cliënten

De gehanteerde vragenlijst besteedt aandacht aan het thema bejegening, maar doet dit naar onze mening niet volledig genoeg. Het is naar onze mening onjuist om te concluderen (en daarover naar de burgers te communiceren) dat deze bejegening met een 7,2 beoordeeld is in 2012. Er wordt de cliënten uitsluitend om een rapportcijfer gevraagd over de balie- / receptiemedewerkers. Verderop in de vragenlijst kan de cliënt in vierpuntsschaal scoren (helemaal oneens tot helemaal eens) op stellingen over bejegening van de medewerkers SoZaWe. Hier wordt wel gevraagd naar kennis, vaardigheden, tijdbesteding, aandacht, vooroordelen en respect, maar wordt niet naar klantvriendelijkheid gevraagd.

Advies 4:

- laat cliënten in de vragenlijst zowel een rapportcijfer geven voor de medewerkers van de balie/receptie als voor de klantmanagers;
- neem in de vragenlijst bij bejegening de stelling op "de medewerkers hebben mij vriendelijk en doelmatig geholpen".

Toekomstige metingen klanttevredenheid onder cliënten SoZaWe

De gemeente heeft aangekondigd jaarlijks de klanttevredenheid te gaan onderzoeken. De Participatieraad onderschrijft het belang van een dergelijke frequente meting. Van belang in de communicatie vinden we daarbij dat openheid gegeven wordt over de kwaliteitsbeoordeling van de dienstverlening.

Dit behelst naar onze mening:

1. juiste informatieverstrekking over wijze van toegang tot beschikbare minimaregelingen;
2. inzicht in de realisatie van tijdige en correct verwerking van de aanvragen (de 'workload');
3. mate van klantvriendelijke bejegening van alle Haarlemse burgers die contact zoeken met de afdeling SoZaWe.

Advies 5:

- zorg voor passende communicatie naar de burgers over beschikbare minimaregelingen en op welke wijze daar toegang tot te krijgen is en over de status van een verwerking van een aanvraag;
- bekijk de mogelijkheid om ten aanzien van de beoordeling van klanttevredenheid van de afdeling SoZaWe door haar cliënten, bijvoorbeeld 1 op de 25 klanten een hele korte enquête in te laten vullen, waarin drie à vier vragen worden gesteld over bejegening en efficiency.
- Betrek de Participatieraad middels een adviesaanvraag bij alle onderzoeken die SoZaWe onder klanten uitvoert.