

# CUSTOMER JOURNEY

Aanvraag bijstandsuitkering in Haarlem

September 2016



# COLOFON

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam  
020-3330670

**Rapportnummer**

2016/concept

**Datum**

September 2016

**Opdrachtgever**

Gemeente Haarlem

**Auteurs:**

Nora Löb  
Marion Holzmann

*Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.*

# INLEIDING

## Aanleiding

Bij de gemeentelijke sociale dienst van Haarlem staat de kwaliteit en de effectiviteit van de dienstverlening volop in de belangstelling. Om inzicht te krijgen in de klantbeleving worden periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd onder uitkeringsgerechtigden. Ook de raad wenst dat de kwaliteit gemonitord wordt.

De gemeente heeft behoefte aan inzicht om het gehele traject van de aanvraag van een bijstandsuitkering en de afzonderlijke stappen daarin, te laten beoordelen vanuit het perspectief van en door de aanvrager. I&O Research heeft in opdracht van de gemeente daarom een Customer Journey uitgevoerd; een onderzoek dat de 'klantreis' in kaart brengt. De gemeente gebruikt de uitkomsten om haar dienstverlening (nog) beter aan te laten sluiten op de klantbeleving.

## Werkwijze onderzoek

Tijdens verschillende bijeenkomsten Rechten en Plichten zijn in totaal 19 deelnemers geworven, waarvan 3 jongeren, om deel te nemen aan het onderzoek. De klantenreis van de jongeren wordt apart beschreven omdat ze een apart traject volgen. De resultaten staan beschreven op pagina 12. Gedurende het hele aanvraagproces zijn alle deelnemers elke week gebeld\* door een onderzoeker van I&O Research om de ervaringen met de dienstverlening door te nemen. Aan het eind van het traject vond nog een afsluitend telefonisch interview plaats met de deelnemers. Eén deelnemer besloot aan het einde niet meer mee te willen doen, niet alle gegevens mochten we gebruiken. Dit betekent dat op basis van 19 deelnemers (waarvan 3 jongeren) de waardering van het aanvraagtraject in kaart is gebracht. Al deze deelnemers kregen een incentive aangeboden (VVV-bon ter waarde van 40 euro), hier wilde niemand gebruik van maken.



# DEELNEMERS



Vrouw van 61 jaar, woont alleen en heeft geen school afgemaakt. De aanleiding om een bijstandsuitkering aan te vragen was voor haar dat ze niet voldoende inkomen had na haar ontslag en het einde van haar WW-uitkering.



Alleenstaande man van 34 jaar. Hij had in de vorige gemeente waar hij woonachtig was al een uitkering, maar moest door zijn verhuizing de uitkering omzetten.



Vrouw van 62 jaar. Haar man is onlangs overleden. Verder heeft deze mevrouw problemen met haar knieën en wacht ze op de een operatie.



Alleenstaande vrouw van 42 jaar. Haar WW- uitkering stopte na twee maanden. Dat was voor haar de reden om een bijstandsuitkering aan te vragen. Ze zit in de financiële problemen door haar studieschuld en het moeten terugbetalen van ontvangen toeslagen.



Alleenstaande vrouw met 2 kinderen. Ze wil liever niet vertellen hoe ze in deze situatie is beland.



Een alleenstaande man van 34 jaar met een Mbo-opleiding. Door arbeidsproblemen en privé zaken is hij in de problemen gekomen waardoor hij nu een bijstandsuitkering nodig heeft.



Een alleenstaande vrouw van 57 jaar. Verder geen gegevens bekend.



Een jonge man van 20 jaar. Zijn moeder is vermoord en zijn erfenis komt op zijn 21ste vrij. Hij heeft nu tijdelijk hulp nodig als aanvulling op zijn bijbaan. Tijdens het onderzoek heeft hij gehoord dat hij is toegelaten tot zijn gekozen opleiding. Ook doet hij nog uitzendwerk.



Alleenstaande vrouw, arbeidsongeschikt en met 2 kinderen. Zit al zes jaar in deze situatie.



Een alleenstaande man van 58 jaar. Hij is werkloos geraakt. Nu zijn WW-uitkering is gestopt vraagt hij een bijstandsuitkering aan.



Een man van 27 jaar, alleenstaand. Hij heeft een opleiding afgerond, maar heeft geen werk gevonden. Daarom ging hij een bijstandsuitkering aanvragen.



Een vrouw van 29 jaar woont met haar 4 kinderen bij haar ouders. Ze vraagt een uitkering aan. Haar relatie is recent uitgegaan. In het begin van het traject heeft ze al een enorme betalingsachterstand.



Een alleenstaande man van 36 jaar. Heeft een moeilijke tijd achter de rug na privé problemen en faillissement. Verder geen gegevens bekend.



Een alleenstaande vrouw van 30 jaar. Woont met haar kinderen bij haar moeder, stiefvader en broertje. Heeft niet voldoende inkomen om op haar zelf te wonen, vandaar deze aanvraag.



Een man van 41 jaar oud. Hij is getrouwd en heeft kinderen. Hij is zijn vaste baan kwijt geraakt en ook ontslagen bij zijn bijbaan. Toen zijn WW-uitkering verlopen was begon hij met het regelen van een bijstandsuitkering.



Een jonge vrouw van 22 jaar. Ze is door haar eetstoornis in een moeilijke situatie terecht gekomen.



Een jonge man onder de 27 jaar. Wil misschien een opleiding volgen.



Een alleenstaande vrouw van 30 jaar. Verder geen gegevens bekend.

Een vrouw. Ze wil niets over haar persoonlijke situatie kwijt.

# AANMELDEN WERK.NL



Aanmelden werk.nl

## Het proces

De aanvragers zijn geworven tijdens de bijeenkomst Rechten en Plichten. Hiervoor hebben de aanvragers al de volgende acties ondernomen. Klanten schrijven zich in als werkzoekende bij het UWV Werkbedrijf. Na de inschrijving volgt de melding dat, indien ze een bijstandsuitkering willen aanvragen, ze zich kunnen melden bij het UWV Werkplein. De meeste aanvragers (N= 7) weten dat ze zich voor het aanvragen van een bijstandsuitkering moeten inschrijven op [www.werk.nl](http://www.werk.nl). Dit horen ze van het UWV, via het infoloket bij de gemeente of door te googelen.

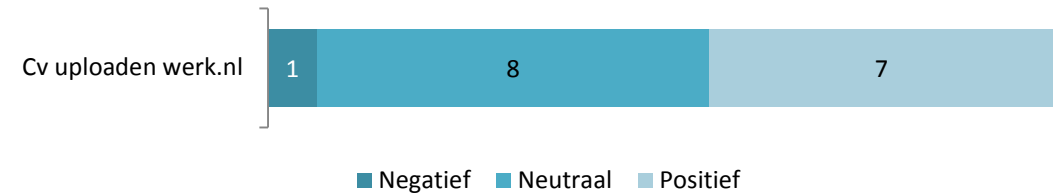


Uploaden cv

## Het proces

Naast het inschrijven, wordt de persoon ook gevraagd een cv te uploaden. Dit kan alleen digitaal. Als de persoon hier moeite mee heeft, kan men naar het inloopspreekuur van UWV, of bellen met UWV. Het uploaden van de cv mag ook later, na aanmelding bij het Werkplein.

Figuur 1  
Oordeel uploaden CV op werk.nl (N= 16)



■ Negatief ■ Neutraal ■ Positief

### Een aantal toelichtingen over het inschrijven op werk.nl

- "Ik heb mij al ingeschreven in verband met mijn WW- uitkering. Het was veel gedoe, omdat ik buitenlandse diploma's heb. En deze zijn hier niet geldig."
- "Eerder gedaan."
- "Prima."
- "Zeer aardige en duidelijke medewerker."

### Een aantal toelichtingen over het uploaden van de CV

- "Prima, niet heel erg ingewikkeld. Ik ben er voor gaan zitten en het was zo gebeurd."
- "Al eerder gedaan."
- "Al voor het UWV gedaan, dus stond al op de website, dit versnelde het proces."
- "Makkelijke en duidelijke website."



Aanmelden werk.nl



Uploaden cv



Melden op het Werkplein



Bijeenkomst Rechten en Plichten



Participatiegesprek



Workshop naar Werk



Aanvraagformulier indienen



Besluit en beschikking

# MELDEN OP HET WERKPLEIN



Melden op het Werkplein

## Het proces

De volgende stap die de aanvragers nemen, is het fysiek melden op het Werkplein. Een balied medewerker geeft de aanvrager voorlichting. De medewerkers controleren of iemand eventueel nog aanspraak kan maken op voorliggende voorzieningen zoals WW of de Ziektewet. Ook wordt gekeken of iemand naar een groepssessie kan over rechten en plichten. Een enkele keer is de conclusie aan de balie dat de belemmeringen zodanig zijn, dat de klant het proces (nog) niet kan doorlopen (meestal komt dit pas aan de orde tijdens het Participatiegesprek). Voor deze personen volgt een individueel traject. De melders krijgen een huiswerkmap met informatie over solliciteren, hoe je een cv maakt en een brief waarop staat wanneer men verwacht wordt op de bijeenkomst over rechten en plichten. Vanaf het moment dat een aanvraagformulier is ingevuld en afgeleverd, geldt een termijn van 8 weken voordat de aanvraag is afgehandeld.

## Enkele reacties over het melden op het werkplein

- "Het ging vlot. Ik heb veel informatie gekregen. Alles mee genomen en daarop actie ondernomen."
- "Het kostte veel tijd maar die werd wel genomen."
- "Mij was het niet duidelijk waar ik precies moest zijn, ik heb weinig uitleg gekregen."
- "Het ging op zich wel snel. Het was kort en zakelijk."
- "Het was erg druk op het werkplein en het duurde lang voordat ik aan de buurt was, maar ik werd netjes geholpen."

## Een aantal toelichtingen over de medewerkers op het werkplein

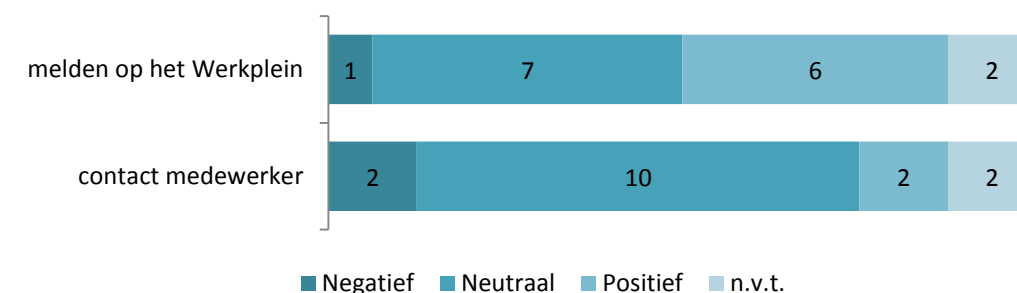
- "Erg onvriendelijk. Bij de balie hing al een negatieve sfeer."
- "De medewerker was vriendelijk, rustig en aardig."
- "Het verliep op zich prima. Kort en duidelijke uitleg!"

## De ervaring

Ongeveer een derde van de aanvragers is (zeer) positief over het melden op het Werkplein. Eén is negatief en twee aanvragers hoefden zich niet te melden op het Werkplein. De rest heeft geen uitgesproken mening. Over de medewerker die op het Werkplein aanwezig was, zijn twee aanvragers (zeer) tevreden. Tien hebben geen uitgesproken mening over de medewerkers.

Figuur 2

Oordeel melden op het Werkplein en contact medewerker (n= 16)



- Goed geholpen op het Werkplein
- Duidelijk welke stappen ze moeten ondernemen



- Duur aanvraagprocedure onduidelijk



Aanmelden werk.nl



Uploaden cv



Melden op het Werkplein



Bijeenkomst Rechten en Plichten



Participatiegesprek



Workshop naar Werk



Aanvraagformulier indienen



Besluit en beschikking

# BIJEENKOMST RECHTEN EN PLICHTEN



Bijeenkomst Rechten  
en Plichten

## Het proces

In de bijeenkomst Rechten en Plichten krijgen de aanwezigen informatie over de bijstand en de verplichtingen die aan het ontvangen van een bijstandsuitkering verbonden zijn. Voor de bijeenkomst wordt via een presentielijst bijgehouden wie aanwezig is. Alle aanwezigen krijgen een afspraakformulier mee. Op dit formulier staat wanneer het participatiegesprek plaatsvindt en wie de vaste contactpersoon is (met het algemeen emailadres en telefoonnummer). De verplichte bijeenkomst Rechten en Plichten is iedere maandag en donderdag op het Werkplein. Het is een bijeenkomst van een uur, voor maximaal 25 personen en wordt geleid door twee personen van de gemeente.

## Enkele reacties over de bijeenkomst

- "Er was veel te veel informatie."
- "Wat een hoop aan informatie en vooral veel informatie over wanneer je geen recht hebt. Verder was mij de bijeenkomst veel te algemeen. Ik had veel vragen!"
- "Het was een erg drukke groep, werd veel verteld wat mij persoonlijk al was verteld, erg jammer dat ik niet specifiek werd behandeld."
- "Te veel algemeen geklets, veel informatie en vermoeiend. Jammer dat je informatie twee keer krijgt (ook in het persoonlijk gesprek)."
- "Was een erg drukke bijeenkomst. Er werd veel verteld, wat ik al wist, maar al om al heb ik er veel aan gehad."

## Een aantal toelichtingen over de medewerkers die de bijeenkomst leidden

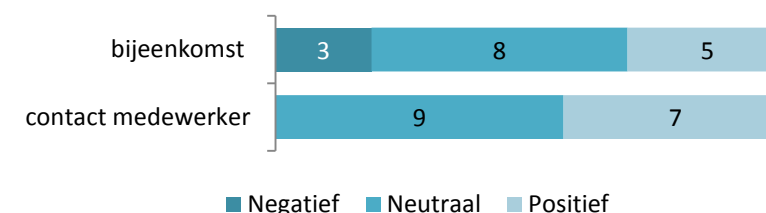
- "De medewerkers waren vriendelijk en best duidelijk."
- "Gewoon aardig."
- "Ik werd niet serieus genomen. Het was afstandelijk en onprettig."
- "Zeer aardige en duidelijke medewerker."

## De ervaring

Ongeveer een derde van de aanvragers is (zeer) positief over de bijeenkomst Rechten en Plichten. Drie zijn negatief. De rest heeft geen uitgesproken mening. Er worden verschillende verbeterpunten genoemd. Zo vinden enkele aanvragers dat de nadruk erg lag op de gronden wanneer men geen recht heeft op een uitkering, dat de informatie veel en te algemeen was en de groep te rumoerig.

Over de medewerker die bij de bijeenkomst aanwezig was, zijn zeven aanvragers (zeer) tevreden. Men omschrijft deze medewerker als aardig, vriendelijk en duidelijk.

Figuur 3  
Oordeel bijeenkomst Rechten en Plichten en medewerker (n= 16)



- Aardige en vriendelijke medewerkers



- Vooral besproken wanneer men geen recht heeft op uitkering
- Veel algemene informatie
- Rumoerig en een te negatieve insteek
- Veel te druk
- Medewerker was onvriendelijk en afstandelijk



Aanmelden werk.nl



Uploaden cv



Melden op het Werkplein



Bijeenkomst Rechten  
en Plichten



Participatiegesprek



Workshop naar Werk



Aanvraagformulier  
indienen



Besluit en beschikking

# PARTICIPATIEGESPREK



Participatiegesprek

## Het proces

Het participatiegesprek is er naar het idee van de Participatiewet op gericht om te kijken hoe iemand wel kan participeren in de maatschappij via betaald werk of anders vrijwilligerswerk of een werkervaringsplek. Deze gesprekken worden gevoerd op het werkplein in Haarlem. Voor dit gesprek moet de aanvrager een actueel CV, bewijsstukken van de laatste vijf sollicitaties en de gemaakte huiswerkopdracht vaardigheden en competenties uit de huiswerkmap meenemen. Bij een gekwalificeerde aanvrager (gemotiveerd en met opleiding) belt de medewerker hiervoor rechtstreeks met re-integratiepartner (Pasmatch of Agros). De cliënten die geen belemmering hebben worden verwezen naar de 'Workshop naar Werk'.

## Enkele reacties over het gesprek en de medewerker

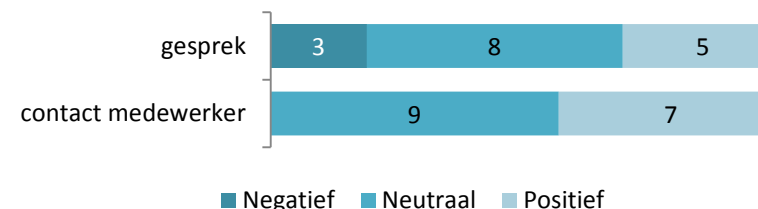
- "Het was geen naar gesprek, mij was alles al duidelijk, maar jammer dat ze zoveel druk erop leggen."
- "Aardig en duidelijk."
- "Ik kreeg deze niet zoals beloofd een week na de bijeenkomst, maar later."
- "Ik vond het niet fijn; maar wel professioneel, zakelijk en koel."
- "Goed gesprek, duidelijke regels en goede afspraken gemaakt."
- "Het was een zeer ophelderend gesprek. Waar ik veel aan gehad heb. Ik kon alle stappen bespreken."
- "Ik had een goed gesprek en kon mijn ei kwijt."
- "Ik zou binnen een week een participatiegesprek hebben, heb ik een aantal keer om moeten vragen, moest eerst naar workshop terwijl anderen al een gesprek hadden. Te lang gerekt."
- "De medewerker was duidelijk en ik kon mijn hart luchten."

## De ervaring

Volgens vijf aanvragers verliep het participatiegesprek goed, zij vonden het een helder en fijn gesprek. Drie aanvragers oordelen negatief. De rest heeft geen uitgesproken mening.

Over de medewerker die bij de bijeenkomst aanwezig was, zijn zeven aanvragers (zeer) tevreden. Men omschrijft deze medewerker als vriendelijk en duidelijk, met een luisterend oor.

Figuur 4  
Oordeel Participatiegesprek en medewerker (N= 16)



• Goed gesprek



- Gesprek te laat ingepland
- Informatie ook gehoord op bijeenkomst Rechten en Plichten



Aanmelden werk.nl



Uploaden cv



Melden op het Werkplein



Bijeenkomst Rechten  
en Plichten



Participatiegesprek



Workshop naar Werk



Aanvraagformulier  
indienen



Besluit en beschikking

# WORKSHOP NAAR WERK



Workshop naar Werk

## Het proces

Re-integratiebureau Pasmatch organiseert twee derde van de workshops en re-integratiebureau Agros een derde. Eerst wordt men groepsgewijs voorgelicht over werk zoeken en solliciteren. Daarna zijn er ook één-op-één gesprekken om te kijken hoe men kansrijk naar werk kan worden begeleid.

De workshop naar Werk is iedere maandag en donderdag en duurt drie uur. De aanvrager moet zelf een afspraak maken met zijn/haar contactpersoon voor het indienen van de aanvraag.

## Enkele reacties over de workshop naar Werk

- "Wel prima, was duidelijk."
- "Vond het bizar dat er zoveel op de persoon werd ingegaan, ik wil alleen maar cv tips."
- "Rustige bijeenkomst, jammer dat het erg over de aanwezige personen ging i.p.v. over datgene wat we direct moeten doen. Niet echt heel actief."
- "Het was effectief, ik kon mijn CV aanpassen en ben inmiddels ook aan werk gekomen."
- "Leerzaam en veel aan gehad."
- "Rommelig, wist alles al, niets aan gehad."

## Een aantal toelichtingen over de medewerkers die de bijeenkomst leidden

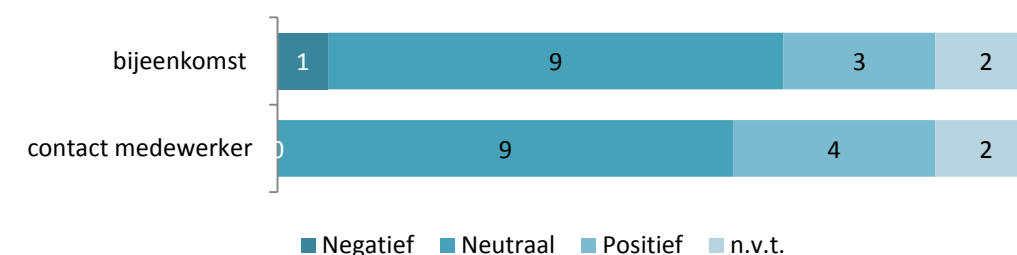
- "Was een aardig, duidelijk en uitleggend persoon"
- "Niet de indruk dat medewerker geïnteresseerd was."

## De ervaring

Drie van de 16 aanvragers is (zeer) positief over de Workshop naar Werk. Eén is negatief. De rest heeft geen uitgesproken mening. Men noemt verschillende verbeterpunten. Zo vinden enkele aanvragers dat de workshop geen toevoeging was.

Over de medewerker die bij hun bijeenkomst aanwezig was, zijn vier aanvragers (zeer) tevreden. Men omschrijft deze medewerker als vriendelijk en duidelijk. De rest heeft geen uitgesproken mening.

Figuur 5  
Oordeel Workshop naar Werk en medewerker (N=15)\*



- Duidelijke bijeenkomst
- Nuttige tips



- Te persoonlijk
- Geen toevoeging aan situatie



Aanmelden werk.nl



Uploaden cv



Melden op het Werkplein



Bijeenkomst Rechten  
en Plichten



Participatiegesprek



Workshop naar Werk



Aanvraagformulier  
indienen



Besluit en beschikking

# AANVRAAGFORMULIER INVULLEN



Aanvraagformulier  
indienen

## Het proces

De contactpersoon van de gemeente neemt de  
benodigde bewijsstukken, horende bij het  
aanvraagformulier, door met de cliënt om te kijken of  
dit volledig is en klopt.

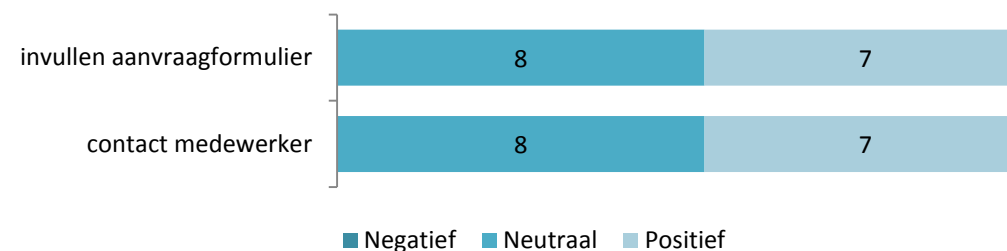
### Enkele reacties over het invullen van het aanvraagformulier en contact met de medewerker

- "Op zich goed, had al veel compleet van wat ze wilden weten."
- "Prima, al vaker gedaan."
- "Was goed te doen."
- "Het verliep moeizaam."
- "Ging goed, ik was alleen veel tijd kwijt."
- "Het waren heel veel vragen, maar al om al ging het wel."
- "Zeer aardige vrouw."
- "De medewerker was vriendelijk en begripvol."

## De ervaring

Zeven van de zestien aanvragers beoordelen het invullen van het  
aanvraagformulier als positief, evenals het contact met de medewerker.  
Niemand is hierover ontevreden.

Figuur 6  
Oordeel invullen aanvraagformulier (N=15)\*



- Duidelijk
- Begripvol



Aanmelden werk.nl



Uploaden cv



Melden op het Werkplein



Bijeenkomst Rechten  
en Plichten



Participatiegesprek



Workshop naar Werk



Aanvraagformulier  
indienen



Besluit en beschikking

# BESLUIT EN BESCHIKKING



Besluit en beschikking

## Het proces

De afdeling Handhaving screent het dossier, om frauderisico's te signaleren en geeft dit door aan de klantmanager. De klantmanager rapporteert over het besluit en verzorgt de beschikking. Daarna gaat het dossier door voor de administratieve verwerking en controle. De cliënt krijgt vervolgens per post een beschikking. Men kan bellen of mailen met hun contactpersoon als er nog vragen zijn, of binnen zes weken een bezwaar indienen, indien men het niet eens is met het genomen besluit.

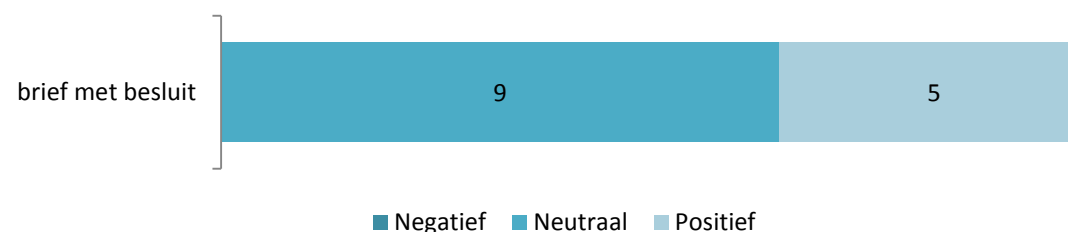
## Enkele reacties over de besluit

- "Positief, maar ik had niet anders verwacht."
- "Positief, ik had al binnen 4 weken een akkoord."
- "Toegekend, maar ik had het ook niet anders verwacht."
- "Ik heb een aanvulling op mijn inkomen, dus geen volledige bijstand."
- "De aanvraag is toegekend, maar inmiddels niet meer nodig."
- "Zoals verwacht is het toegekend."

## De ervaring

Vijf van de veertien aanvragers zijn positief over de brief met het besluit. De overige aanvragers hebben hierover geen uitgesproken mening. Voor bijna allemaal was het besluit geen verrassing en kwam dit overeen met de verwachting.

Figuur 7  
Oordeel besluit (N=14)\*



Alle aanvragers hebben een bijstandsuitkering ontvangen.



Aanmelden werk.nl



Uploaden cv



Melden op het Werkplein



Bijeenkomst Rechten  
en Plichten



Participatiegesprek



Workshop naar werk



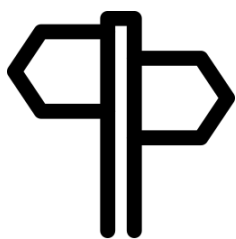
Aanvraagformulier  
indienen



Besluit en beschikking

\* Gegevens van één aanvrager mogen niet meegenomen worden en één aanvrager had op het moment van besluit de bijstandsuitkering niet meer nodig

# KLANTENTREIS JONGEREN (N=3)



## Het proces

Voor de drie aanvragers tot 27 jaar verloopt de aanvraag van een bijstandsuitkering iets anders dan voor aanvragers vanaf 27 jaar. Jongeren van 18 tot 27 jaar die werkloos zijn, kunnen een bijstandsuitkering aanvragen nadat ze vier weken actief hebben gezocht naar werk of een opleiding.

De jongeren kunnen zich melden bij het Werkplein. Hier maken zij een afspraak voor een zoektermijngesprek. Ze krijgen geen huiswerkmap en hoeven ook niet naar de Rechten en Plichten bijeenkomst. In het zoektermijngesprek worden afspraken gemaakt over wat de jongeren in de zoektermijn gaan doen. Ze moeten zich in ieder geval inschrijven als werkzoekende bij het UWV op werk.nl en hun cv hier uploaden. Ook moeten ze meewerken aan afspraken met het Leerplein, schrijven ze zich in voor opleidingen (Beroepsopleidende leerweg/BOL) waarbij recht op studiefinanciering bestaat, gaan ze solliciteren en schrijven ze zich in bij uitzendbureaus. Ze wonen vervolgens een verplichte voorlichtingsbijeenkomst van het RMC bij. Deze bijeenkomst gaat over persoonlijk scholingsadvies. Jongeren die geen beperkingen hebben, volgen daarna trainingen vanuit RMC Werken en Leren (onderdeel van het UWV). Deze zijn gericht op: opstellen van een cv, solliciteren, inschrijven voor een opleiding en schenken aandacht aan houding en gedrag (hoe kom je over bij een werkgever als je gaat solliciteren). Na vier weken vindt een Participatiegesprek plaats, waarbij ze ook direct het aanvraagformulier voor een bijstandsuitkering meekrijgen, mits het niet gelukt is om in de zoektermijn een baan te vinden. Daarna is de procedure hetzelfde als bij volwassenen. Op het moment dat duidelijk is dat het zorgklanten zijn (bijv. Wajong) dan ligt de nadruk na de zoektermijn alleen op het verzorgen van een inkomen en zijn er geen verplichte bijeenkomsten e.d..

## De ervaring

- De jongeren voelen zich goed begrepen door de medewerkers (twee hebben een moeilijke tijd achter de rug/ voor zich)
- Twee van de jongeren hebben zich tijdens het traject ingeschreven voor een opleiding
- Voor alle drie is de aanvraag van een bijstandsuitkering een tussentijdse oplossing (totdat de opleiding begint of men genezen is)



- de medewerkers zijn: vriendelijk, begripvol en aardig omschreven
- Flexibel en duidelijk
- duur van het traject



Actief naar werk of opleiding zoeken



Melden op het Werkplein



Zoektermijngesprek



Uploaden cv op werk.nl



Afspraak Leerplein en inschrijven opleiding



Bijeenkomst RMC



Participatiegesprek



Aanvraagformulier indienen



Besluit en beschikking

# CONCLUSIE

## Medewerker

Na afloop van het hele aanvraagproces werd aan de aanvragers gevraagd de medewerkers te beoordelen op zeven aspecten. Tien van de achttien aanvragers vonden de medewerkers vriendelijk. Negen van de achttien beoordeelden de medewerker als deskundig. Zes beoordeelden het proces als positief.

Figuur 8  
Beoordeling medewerker (N=18)\*



**Het gehele aanvraagproces wordt met een 6,1 beoordeeld.**

## Conclusie

Elke aanvrager ervaart de aanvraag van een bijstandsuitkering op een andere manier. Sommigen beschrijven de aanvraag als een goed verlopend proces en zijn tevreden over het gehele proces. Anderen vinden de stappen lastig en voelen zich niet altijd goed begrepen.



### Melden op het Werkplein

Het melden op het Werkplein was voor bijna alle aanvragers duidelijk. Een aandachtspunt:

- Communiceer duidelijk de duur van het gehele aanvraag proces



### Bijeenkomst Rechten en Plichten en Participatiegesprek

In deze twee bijeenkomsten wordt volgens de aanvragers vaak hetzelfde verteld. Bij de bijeenkomst Rechten en Plichten is er behoefte om ook persoonlijke vragen te kunnen stellen. Bij het participatiegesprek wil men niet weer de algemene informatie, maar juist antwoorden op persoonlijke vragen. Een verbeterpunt:

- Informatie ontdebellen



### Workshop naar Werk

De mening over de Workshop naar Werk zijn verdeeld. Sommige aanvragers vinden het een toevoeging en andere geven aan niets hieraan te hebben gehad.

Een verbeterpunt:

- Workshop meer afstemmen op persoon, kennis en opleidingsniveau



Aanmelden werk.nl



Uploaden cv



Melden op het Werkplein



Bijeenkomst Rechten en Plichten



Participatiegesprek



Workshop naar Werk



Aanvraagformulier indienen



Besluit en beschikking