



**Gemeente
Haarlem**

Februari 2022
Data, Informatie en Analyse
In opdracht van Afdeling
Schulden, Minima en
Sociale Recherche (SMSR)



**Klanttevredenheids-
onderzoek SMSR**

Haarlem 2021

Inhoud

Inleiding	3
------------------	---

Samenvatting

Minimaregelingen	4
Schulddienstverlening	4
Belangrijkste verschillen met 2020	5

KTO: Minimaregelingen

Bekend met minimaregelingen via?	7
Contact met medewerker	8
Rapportcijfers minimaregelingen	9
Uitspraken minimaregelingen	10
Prioriteitenmatrix minimaregelingen	11
Tips en adviezen	12

KTO: Schulddienstverlening

Via wie terecht gekomen?	14
Duur voordat men geholpen werd	15
Rapportcijfer dienstverlening	16
Rapportcijfers onderdelen	17
Uitspraken schulddienstverlening	18
Prioriteitenmatrix schulddienstverlening	19
Tips en adviezen	20

Bijlage

Leeswijzer prioriteitenmatrix	21
Basis van prioriteitenmatrices	22

Inleiding

Achtergrond

De gemeente Haarlem, afdeling Werk en Inkomen (WI) en afdeling Schulden, Minima en Sociale Recherche (SMSR), voeren periodiek een tevredenheidsonderzoek uit om de tevredenheid onder de inwoners te monitoren. Hierbij richten ze zich op drie specifieke groepen: inwoners met een HaarlemPas die gebruikmaken van de minimaregelingen, inwoners met een uitkering op grond van de Participatiewet en inwoners met ervaring met de schulddienstverlening.

Herhaalmeting 2021

In dit rapport staan de resultaten beschreven van het onderzoek dat in 2021 is uitgevoerd. Waar mogelijk vergelijken we deze scores met de resultaten uit de vorige metingen uit 2020 en 2018.

SMSR heeft in 2021 een aantal indicatoren voor de programmabegroting aangepast. Het verzoek is daarom om in 2021 voor SMSR opnieuw een meting uit te voeren over de minimaregelingen en de schulddienstverlening. Er is besloten om het KTO rond de uitkering op grond van de Participatiewet (werk en inkomen) 2-jaarlijks uit te voeren, en in 2021 niet mee te nemen in de meting en dit rapport.

Aanpak

In overleg tussen de gemeente en de Participatieraad Haarlem zijn twee vragenlijsten opgesteld. Eén vragenlijst voor inwoners met een HaarlemPas en één vragenlijst voor mensen die (minimaal) een kennismakingsgesprek hebben gehad in het kader van schulddienstverlening. De desbetreffende groepen zijn per brief aangeschreven, waarbij een papieren versie van de vragenlijst en een digitale link zat. De vragenlijsten bevatten open en gesloten vragen waarbij inwoners aspecten over de 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 1.723 inwoners binnen de gemeente Haarlem aangeschreven, verdeeld over de twee verschillende onderdelen. Het responspercentage varieert tussen de 17% en 26%. 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	1.050	270 (53% papier)	26%
Schulddienstverlening	673	112* (56% papier)	17%

Samenvatting

Minimaregelingen

Haarlemmers zijn overwegend positief over de minimaregelingen. De dienstverlening in het algemeen krijgt gemiddeld een ruime voldoende (7,6). Ook is men tevreden over het aanbod van de minimaregelingen. Het aanbod in het algemeen scoort een 7,3 en het aanbod specifiek voor kinderen een 7,7. Verder beoordelen de Haarlemmers het gemak waarmee zij de minimaregelingen kunnen vinden met een 7,3.

Ook is men over het algemeen tevreden over de medewerkers. Met name wanneer het gaat om het nakomen van afspraken en het duidelijk en snel antwoord geven op vragen. Deze aspecten hebben bovendien veel invloed op de beoordeling van de dienstverlening. Het is daarom belangrijk om deze tevredenheid vast te houden. Verbetermogelijkheden voor de medewerkers zijn er op het gebied van meedenken in oplossingen en vertellen wie hen wél kan helpen. Over deze aspecten zijn Haarlemmers relatief minder tevreden, terwijl het een hoge impact heeft op de beoordeling van de dienstverlening.

Haarlemmers zijn vooral bekend geworden met de minimaregelingen via de website van de gemeente, net als in 2020. Er is zelfs een flinke stijging te zien (48% t.o.v. 29% in 2020). Hiermee steekt de bekendheid via de website van de gemeente meer boven de andere kanalen uit. Telefonisch contact of via de e-mail worden met name geschikt bevonden als contactkanaal met medewerkers van de gemeente - Whatsapp/sms in mindere mate.

Hoewel de waardering voor het aanbod in het algemeen licht gedaald is, is er een stijging te zien op het deelaspect tevredenheid over de snelheid waarmee medewerkers antwoord geven op vragen. Bovendien zijn Haarlemmers in de tips en adviezen aan de gemeente beduidend positiever in hun open antwoorden dan voorgaande jaren. Met name als het gaat om contact met de gemeente, bijvoorbeeld met klantmanagers. Aandachtspunten die men noemt, gaan veelal over de informatievoorziening en aanvraagprocedure.

Schulddienstverlening

De meeste Haarlemmers met een schulddienstverleningstraject zijn bij de schulddienstverlening gekomen via het sociaal wijkteam. Nadat men zich aanmeldt voor een schulddienstverleningstraject wordt er contact opgenomen door Humanitas. In het merendeel van de gevallen lukt dit binnen vier weken. Daarna wordt er een gesprek met Humanitas en de gemeente ingepland. Ook dit lukt meestal binnen vier weken.

Haarlemmers geven de dienstverlening in het algemeen gemiddeld een ruime voldoende (8,0). Het merendeel geeft een voldoende en een redelijk groot deel een 9 of 10. Een klein deel geeft een onvoldoende. De verschillende onderdelen van de dienstverlening (bijv. de kennismakingsgesprekken, tijd tijdens traject en cursus grip op geld) krijgen ook vrij goede rapportcijfers, variërend tussen de 7,2 en 8,0.

Bijna alle Haarlemmers zijn erg te spreken over de medewerkers die hen helpen op het gebied van schulddienstverlening. Het goed op de hoogte houden van Haarlemmers over het verloop van hun aanvraag en het aantal contactmomenten met de consulent zijn verbeterpunten. Hier is men verhouding iets minder tevreden over, terwijl het een hoge impact heeft op de beoordeling van de dienstverlening.

Ten opzichte van 2020 komen Haarlemmers vooral via het sociaal wijkteam bij schulddienstverlening. Vorig jaar was dit nog zowel via het wijkteam als via een hulpverlener. Vergeleken met vorig jaar zien we over het algemeen geen langere wachttijd, enkel een iets grotere groep die 3 t/m 4 weken moest wachten in plaats van 1 á 2 weken. De waardering van de schulddienstverlening is nagenoeg hetzelfde gebleven met vorig jaar. Dit geldt zowel voor de algemene dienstverlening als voor de meeste deelaspecten. De deelaspecten die gedaald zijn, zijn de deskundigheid van medewerkers, het op de hoogte gehouden worden over het verloop van de aanvraag en het aantal contactmomenten.

Belangrijkste verschillen t.o.v. 2020

Minimaregelingen

- Dit jaar zijn nog meer Haarlemmers – in vergelijking met vorig jaar – via de website van de gemeente bekend geworden met de minimaregelingen (48% t.o.v. 29% in 2020). Daarmee stijgt de website als contactkanaal nog meer boven de andere kanalen uit.
- Als het gaat om de manier waarop men contact wil met een medewerker van de gemeente, vinden minder Haarlemmers dan een jaar geleden de volgende kanalen geschikt: persoonlijk contact, schriftelijk contact of via Whatsapp/sms.
- Deelaspecten die zijn verbeterd ten opzichte van vorig jaar zijn de snelheid waarmee medewerkers antwoord geven op vragen (73% t.o.v. 64% in 2020), het nakomen van afspraken (73% t.o.v. 68% in 2020), het fijn vinden dat aanvraag digitaal kan (68% t.o.v. 56% in 2020), vertellen wie hen wel kan helpen (64% t.o.v. 55% in 2020) en het meedenken in oplossingen (62% t.o.v. 53% in 2020).
- Tot slot zien we dat de waardering van het algemene aanbod minimaregelingen (7,3) iets gedaald is vergeleken met 2020 (7,7).

Schulddienstverlening

- Ten opzichte van 2020 komen Haarlemmers vooral via het sociaal wijkteam bij de schulddienstverlening terecht. Terwijl dit vorig jaar nog zowel via het sociaal wijkteam als via een hulpverlener was.
- Vergeleken met vorig jaar zien we over het algemeen geen langere wachttijd, enkel een iets grotere groep die 3 t/m 4 weken moest wachten in plaats van 1 á 2 weken.
- Deelaspecten die iets zijn verslechterd zijn de deskundigheid van medewerkers (81% t.o.v. 89% in 2020), het op de hoogte zijn over het verloop van de aanvraag (72% t.o.v. 83% in 2020) en het aantal contactmomenten (72% t.o.v. 81% in 2020).

Klanttevredenheidsonderzoek: Minimaregelingen 2021

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



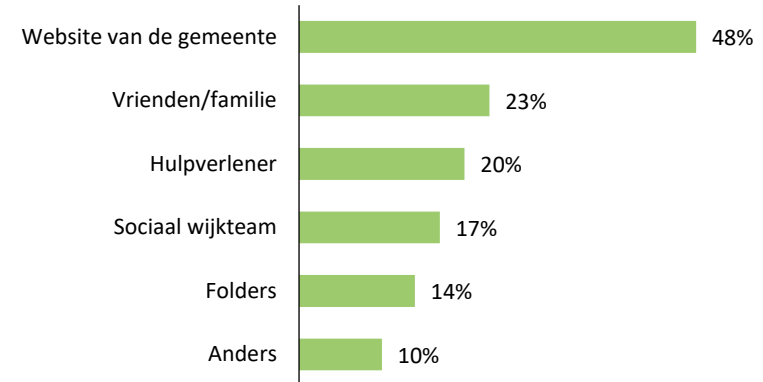
Bekend met minimaregelingen via?

Haarlemmers zijn met name bekend geworden met de minimaregelingen via de website van de gemeente. In mindere mate zijn inwoners van Haarlem bekend geworden met de regelingen via vrienden/familie, een hulpverlener, het sociaal wijkteam of folders.

Andere genoemde manieren waarop enkele Haarlemmers bekend zijn geworden met de minimaregelingen, zijn via de gemeente in het algemeen (niet specifiek de website), zelf online of via een wijkcontactvrouw.

Net als in 2020 kennen Haarlemmers de minimaregelingen het meeste via de website, al zien we dit jaar een flinke stijging (48% t.o.v. 29% in 2020) en steekt de bekendheid met de minimaregelingen via de website van de gemeente meer boven de andere kanalen uit. De bekendheid van de andere kanalen is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Ik weet dat de minimaregelingen bestaan via:
(n=270; meerdere antwoorden mogelijk)



Contact met medewerker

Haarlemmers die gebruikmaken van een minimaregeling vinden met name telefonisch en e-mail geschikte contactkanalen. Een ruime meerderheid geeft dit aan (79% en 77%). Ook zijn schriftelijk (68%) en persoonlijk (66%) contact voor veel Haarlemmers geschikt.

Whatsapp/sms vinden inwoners minder geschikt, iets meer dan een derde vindt dit een juist kanaal om contact met een medewerker te hebben.

Ten opzichte van eerdere metingen zien we dat Haarlemmers nog steeds vooral telefonisch en via de e-mail contact willen. De geschiktheid van persoonlijk contact (87% in 2020), schriftelijk contact (80% in 2020) en via Whatsapp/sms (48% in 2020) is gedaald ten opzichte van vorig jaar.

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



Telefonisch (n=233)

79%



E-mail (n=212)

77%



Schriftelijk (n=216)

68%



Persoonlijk (n=219)

66%



Whatsapp/sms (n=193)

36%

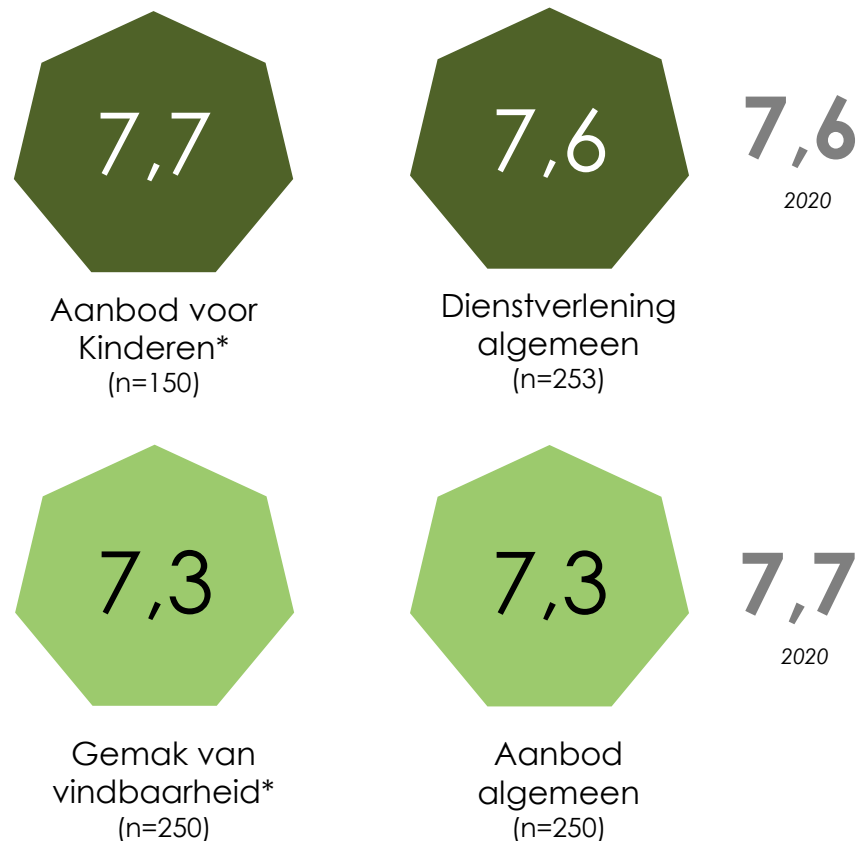
Rapportcijfers minimaregelingen

Haarlemmers zijn overwegend positief over de minimaregelingen. Zij geven het aanbod van de minimaregelingen specifiek voor kinderen gemiddeld een 7,7 en het aanbod in het algemeen een 7,3. Hetzelfde cijfer geven Haarlemmers voor het gemak waarmee ze minimaregelingen kunnen vinden.

De dienstverlening in het algemeen waarden Haarlemmers ook vrij goed – een gemiddeld rapportcijfer van een 7,6.

Ten opzichte van 2020 zien we dat de waardering van het algemene aanbod iets gedaald is ten opzichte van vorig jaar (7,7 als rapportcijfer in 2020). De waardering van de dienstverlening in het algemeen is gelijk gebleven met vorig jaar (7,6).

Waardering minimaregelingen 2021 (gemiddelde rapportcijfer)



Uitspraken minimaregelingen

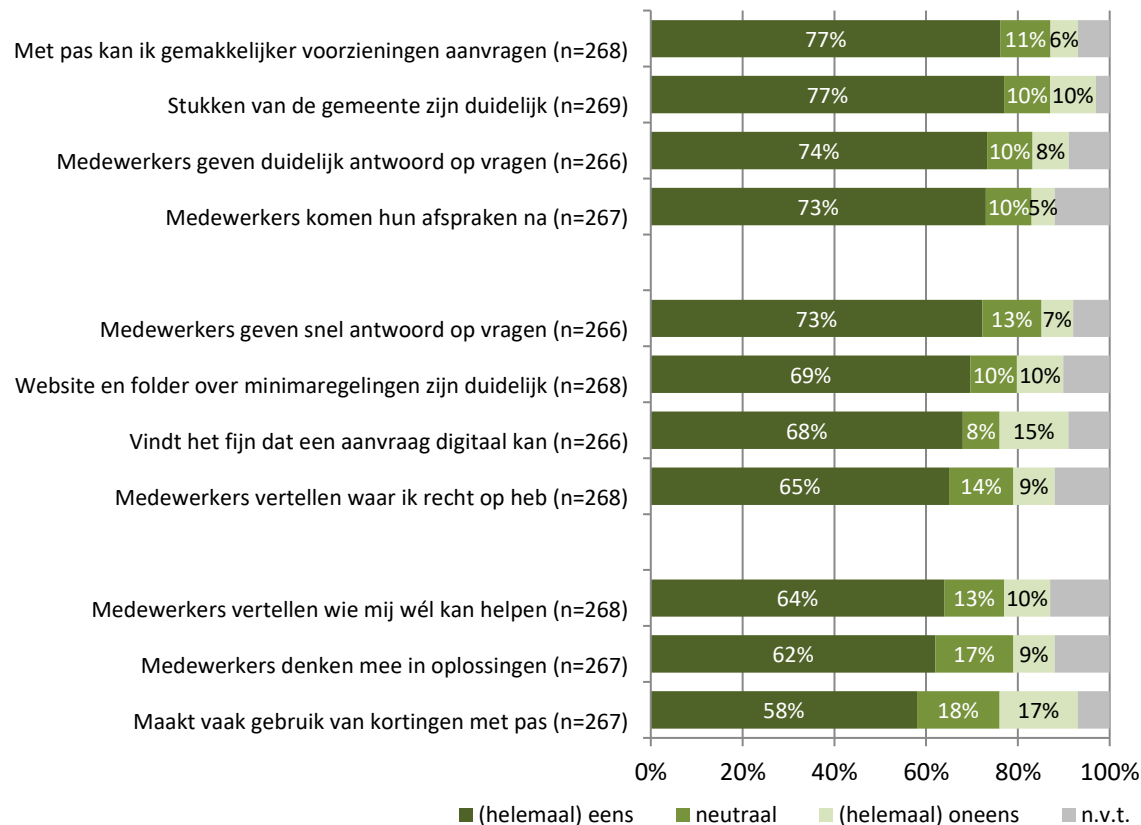
Haarlemmers vinden de stukken van de gemeente duidelijk en vinden dat ze met de pas gemakkelijker voorzieningen aan kunnen vragen. Driekwart is het hier (helemaal) mee eens.

Haarlemmers zijn over het algemeen ook tevreden over de medewerkers. Met name als het gaat om afspraken nakomen en duidelijke en snelle antwoorden op vragen. Over deze aspecten is een ruime meerderheid tevreden. Wanneer het gaat om het denken in oplossingen en vertellen wie hen wél kan helpen zijn inwoners iets minder tevreden. Er is echter nog steeds een meerderheid die het (helemaal) eens is met deze stellingen.

Hoewel het merendeel vaak gebruik maakt van kortingen met de pas, zijn er ook nog wat Haarlemmers die geen gebruikmaken van de kortingen.

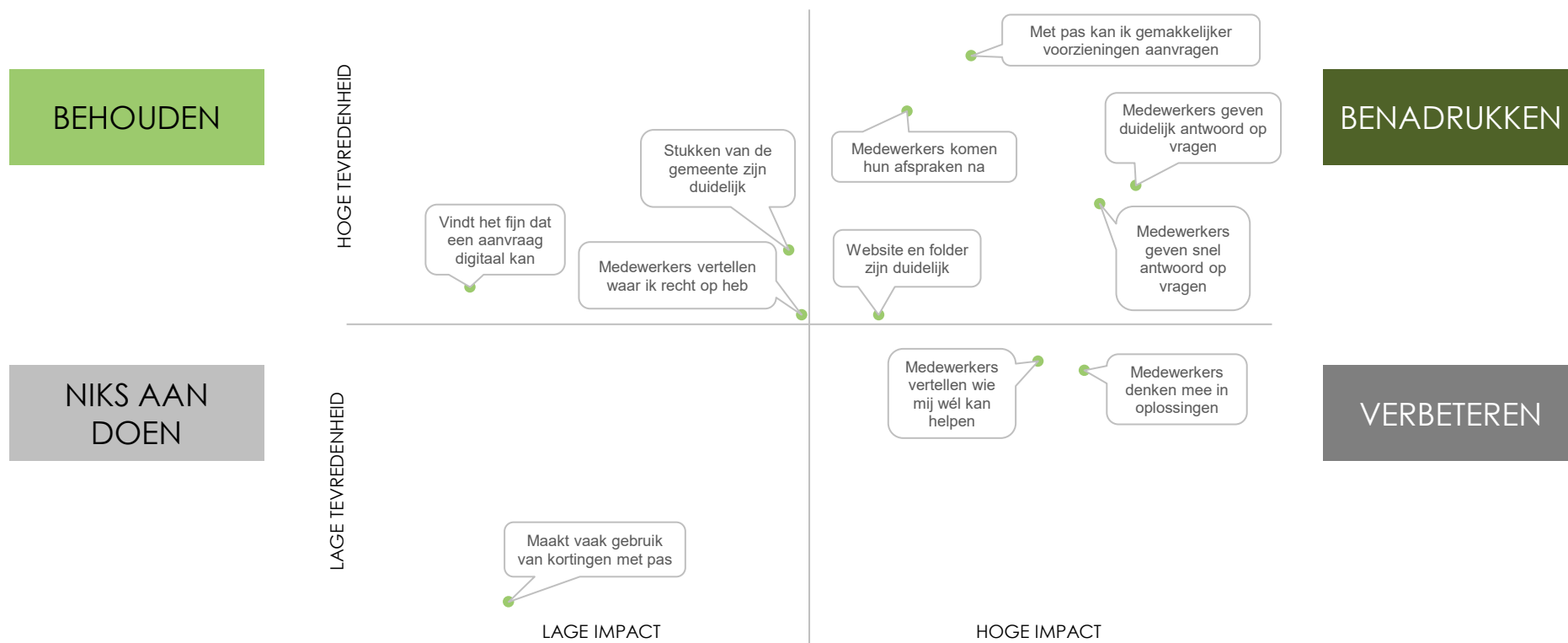
De aspecten waar Haarlemmers het meest tevreden over zijn, zijn nagenoeg dezelfde als in 2018 en 2020 en ook de percentages (helemaal) eens zijn redelijk vergelijkbaar bij deze items of zelfs (iets) verbeterd. In 2021 zien we die stijging terug in tevredenheid over de snelheid waarmee medewerkers antwoord geven op vragen (73% t.o.v. 64% in 2020), het nakomen van afspraken (73% t.o.v. 68% in 2020), het fijn vinden dat aanvraag digitaal kan (68% t.o.v. 56% in 2020), vertellen wie hen wel kan helpen (64% t.o.v. 55% in 2020) en het meedenken in oplossingen (62% t.o.v. 53% in 2020). Deze laatste twee blijven echter nog verbeterpunten als we dit vergelijken op totaal.

Uitspraken over minimaregelingen



Prioriteitenmatrix minimaregelingen

De prioriteitenmatrix* geeft aan dat Haarlemmers die gebruikmaken van een minimaregeling 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 en vertellen wie hen wél kan helpen (dit laatste aspect was vorig jaar juist geen verbeterpunt, nu wel). Over deze aspecten zijn Haarlemmers relatief minder tevreden terwijl het wel een hoge impact heeft op de beoordeling van de dienstverlening. Haarlemmers zijn ook minder tevreden (hun mening is verdeeld) over het gebruikmaken van kortingen, maar dit aspect heeft een lage impact op de beoordeling van de dienstverlening. Dit aspect heeft hierdoor minder prioriteit ten behoeve van de klanttevredenheid en vallen in het vlak *niks aan doen*. Tot slot zijn er nog enkele aspecten die goed gewaardeerd worden, maar een lage impact op de beoordeling hebben, deze kunnen *behouden* worden.



Tips en adviezen

Haarlemmers is gevraagd of ze nog tips, adviezen of ideeën hebben voor de gemeente op het gebied van minimaregelingen. In de open antwoorden komen twee onderwerpen duidelijk naar voren: informatievoorziening en aanvraagprocedure (net als bij de vorige metingen).

In de metingen van 2018 en 2020 kwamen ook veel tips, adviezen of ideeën naar voren rondom het contact met de gemeente. Dit zien we in de meting van 2021 minder naar voren komen. En als het naar voren komt, zijn de antwoorden overwegend positief (bijv. contact met klantmanagers).

Tips en opmerkingen wat betreft informatievoorziening:

"Graag ook de minimaregeling folder vertalen in andere talen, bijvoorbeeld Arabisch."

"Email sturen van alle minimaregelingen."

"Geen ambtelijke taal svp."

Tips en opmerkingen wat betreft aanvraagprocedure :

"Meer aanvragen digitaal doen. Is makkelijker en dan heb je meteen ontvangstbevestiging."

"Misschien een persoonlijke, digitale omgeving met een inlogmogelijkheid. Dat op mijn eigen pagina, de dingen die voor mij van toepassing zijn, extra aangegeven worden."

Klanttevredenheidsonderzoek: Schulddienstverlening 2021

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?

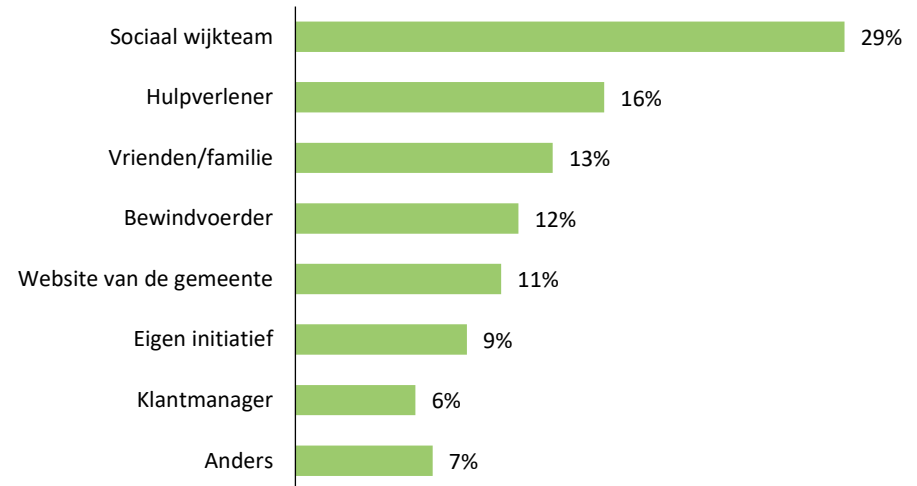
Haarlemmers zijn met name bij de schulddienstverlening terecht gekomen via het sociaal wijkteam (28%). In iets mindere mate zijn ze er terecht gekomen via een hulpverlener, via vrienden/familie, via een bewindvoerder of de website van de gemeente. Minder dan een op de tien inwoners zijn op eigen initiatief of via een klantmanager terechtgekomen bij schulddienstverlening.

Andere genoemde manieren waarop men bij de schulddienstverlening terecht is gekomen, zijn bijvoorbeeld via de bank, werkgever of woningcorporatie.

Ten opzichte van vorig jaar zijn Haarlemmers in 2021 met name via het sociaal wijkteam bij de schulddienstverlening terecht gekomen. Vorig jaar was dit juist zowel via het sociaal wijkteam als via een hulpverlener (24% via hulpverlener in 2020, waar dat dit jaar nog maar 13% is).

Ik ben bij schulddienstverlening terecht gekomen via:

(n=112; meerdere antwoorden mogelijk*)



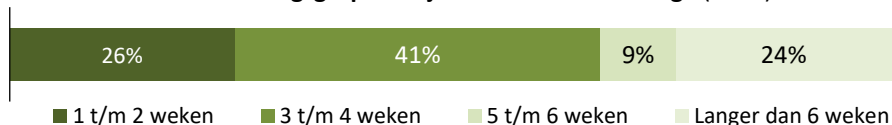
Duur voordat men geholpen werd

Een meerderheid van de Haarlemmers, twee derde, heeft binnen vier weken een uitnodiging gekregen voor een kennismakingsgesprek bij schulddienstverlening. Een kwart zelfs binnen twee weken. Een even grote groep moest langer dan 6 weken wachten. Ten opzichte van 2020 zien we geen langere wachttijd, enkel een iets grotere groep die 3 t/m 4 weken moest wachten in plaats van 1 á 2 weken.

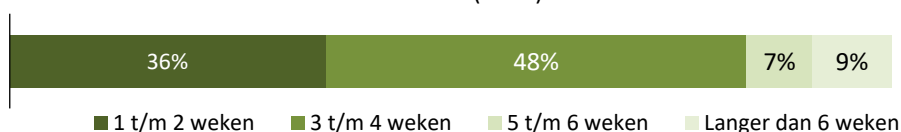
Een ruime meerderheid, acht op de tien Haarlemmers, heeft binnen 4 weken een uitnodiging gekregen van Humanitas. Een derde kreeg dit zelfs binnen twee weken. Bij slechts een kleine groep duurde het langer dan 6 weken. Deze wachttijd is vergelijkbaar met 2020.

Bij een groot gedeelte (63%) bleef de periode tussen de afspraak bij Humanitas en het eerste gesprek bij de gemeente binnen de vier weken. Bij een kwart was dit zelfs binnen twee weken. Eén op de vijf moest langer dan 6 weken wachten. Ten opzichte van 2020 zien we geen langere wachttijd, enkel een iets grotere groep die 3 t/m 4 weken moest wachten in plaats van 1 á 2 weken.

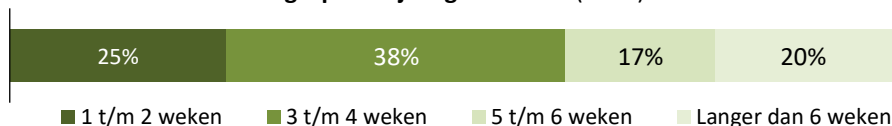
Hoe lang heeft het geduurd voordat u werd uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek bij schulddienstverlening? (n=94)



Hoe lang heeft het geduurd voordat u werd uitgenodigd door Humanitas? (n=67)



Hoeveel tijd zat er tussen uw afspraak bij Humanitas en uw eerste gesprek bij de gemeente? (n=65)



Rapportcijfer dienstverlening

De dienstverlening in het algemeen krijgt een hoog cijfer van de Haarlemmers met een schulddienstverleningstraject, namelijk een 8,0. Vier op de tien Haarlemmers (43%) geven zelfs een 9 of 10. Een iets kleinere groep (39%) geeft een voldoende (6, 7, of 8). Slechts een klein deel geeft een onvoldoende (9%) of geeft aan het niet te weten (8%).

De gemiddelde waardering van de dienstverlening is nagenoeg gelijk met vorig jaar (8,1 in 2020).

Waardering dienstverlening schulddienstverlening 2021 (n=100, gemiddelde rapportcijfer)



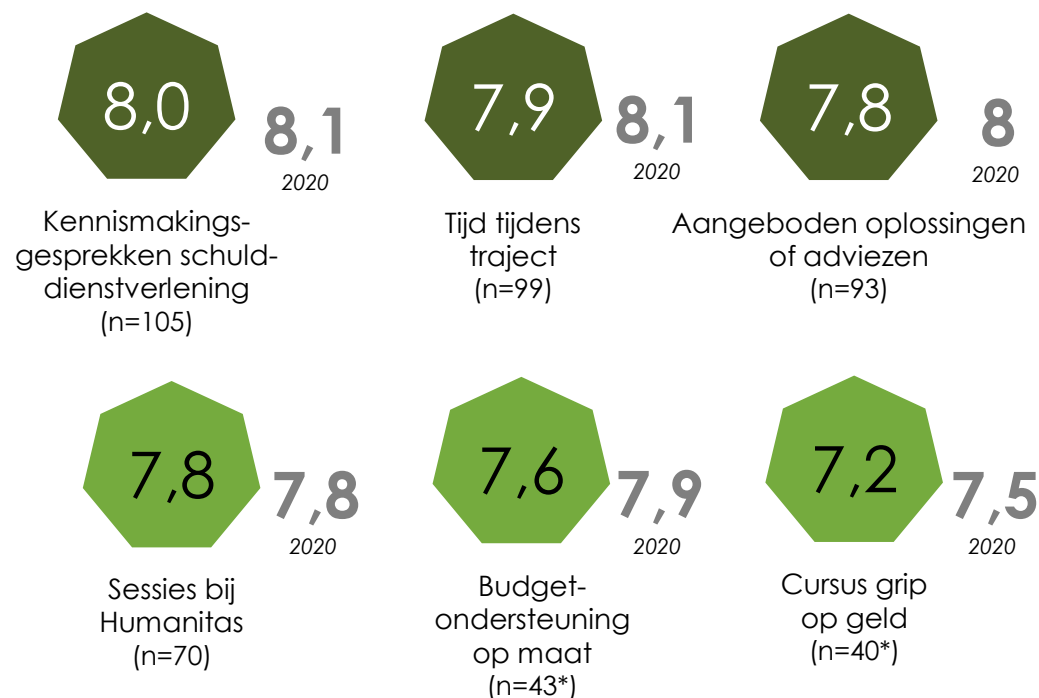
Rapportcijfers onderdelen schulddienstverlening

Haarlemmers hebben een aantal onderdelen een rapportcijfer gegeven. Ze zijn met name tevreden over de kennismakingsgesprekken, de tijd tijdens het traject, de aangeboden oplossingen of adviezen en de sessies bij Humanitas. In alle vier de gevallen geeft een aanzienlijk deel (ongeveer een derde een 9 of 10 als rapportcijfer).

De budgetondersteuning op maat en de cursus Grip op geld scoren iets minder hoog dan de eerder genoemde aspecten, maar nog steeds een goede voldoende. Deze aspecten krijgen respectievelijk een gemiddeld rapportcijfer van 7,6 en 7,2. Bij deze aspecten geeft ook een relatief groot deel aan dat het niet van toepassing is op hen.

Ten opzichte van 2018 en 2020 is de waardering van de onderdelen van schulddienstverlening ongeveer gelijk gebleven – de gemiddelde rapportcijfers zijn nagenoeg hetzelfde door de jaren heen.

Waardering onderdelen schulddienstverlening 2021 (gemiddelde rapportcijfer)



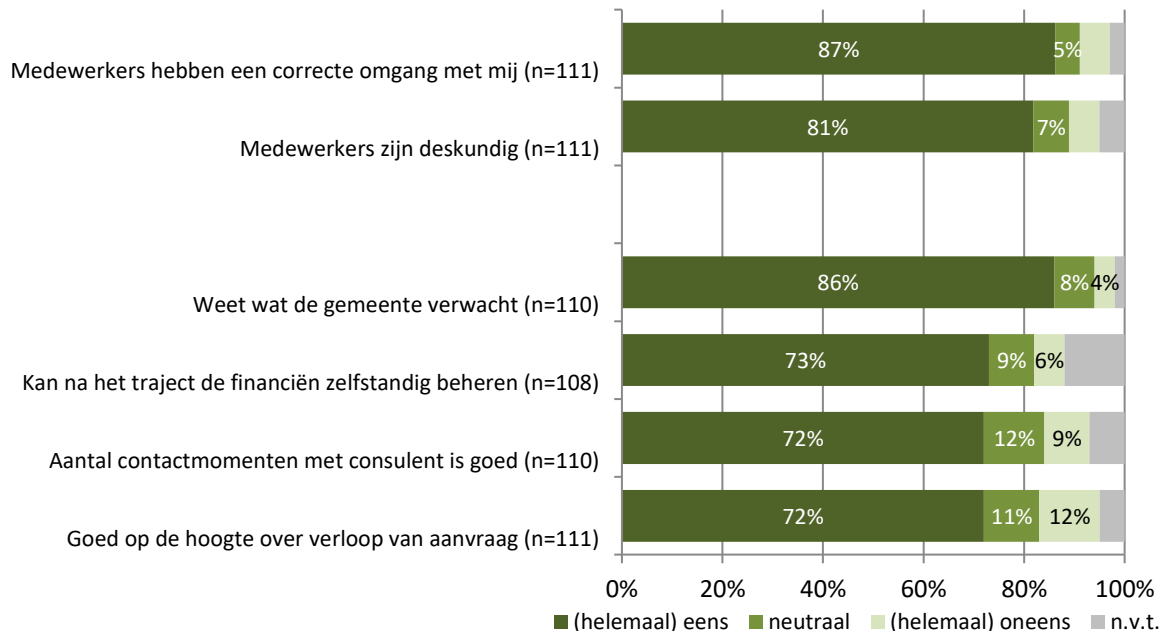
Uitspraken schulddienstverlening

Bijna alle Haarlemmers zijn tevreden over de medewerkers. Negen op de tien zijn het (helemaal) eens met de uitspraak “De medewerkers hebben een correcte omgang met mij (met respect)” en acht op de tien met de uitspraak “De medewerkers zijn deskundig (zij weten waar zij het over hebben)”.

Wanneer het gaat om wat er door de gemeente verwacht wordt, zijn ook bijna alle inwoners het (helemaal) eens. Als het gaat om zelfstandig financiën beheren na het traject, geeft ongeveer drie kwart aan het (helemaal) eens te zijn. Hetzelfde geldt voor of het aantal contactmomenten met de consulent goed is en of ze goed op de hoogte zijn gehouden over de verloop van de aanvraag.

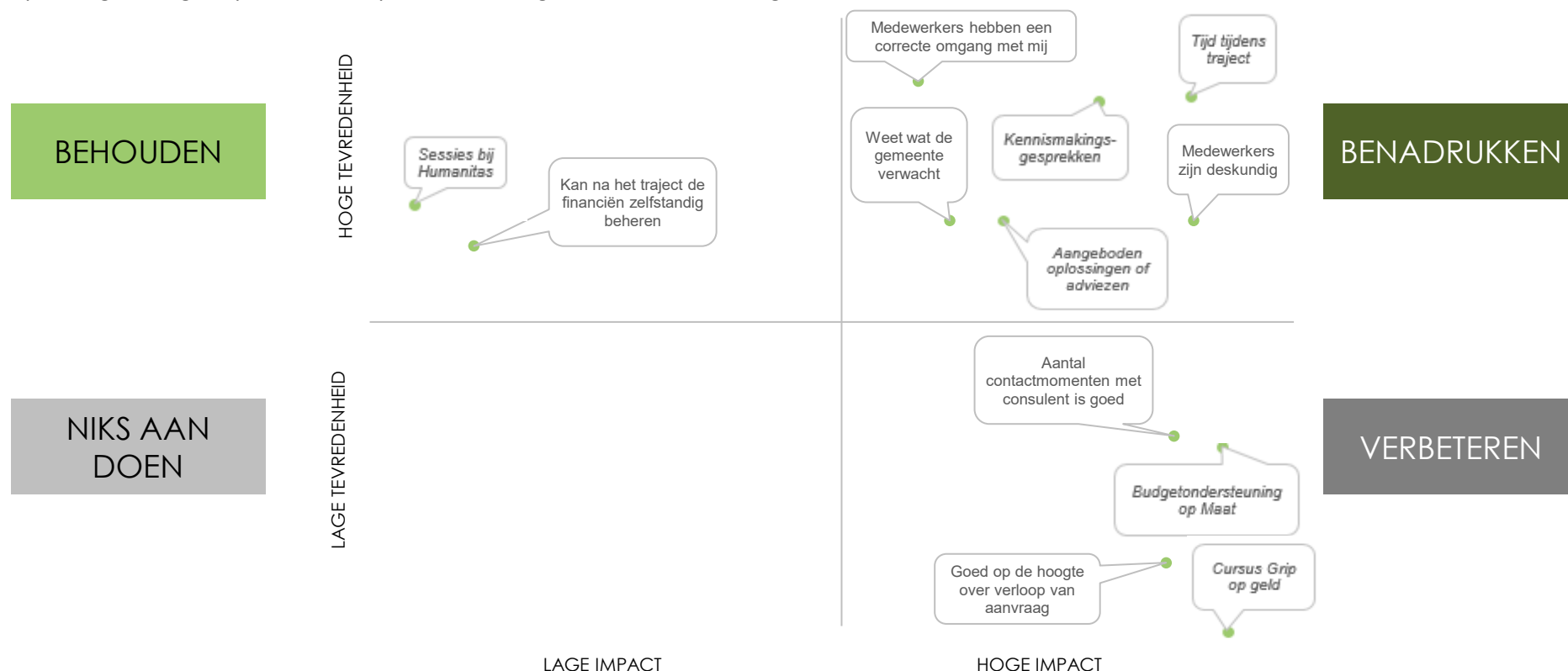
Ten opzichte van 2020 zien we een vergelijkbare tevredenheid als het gaat om de verschillende aspecten van dienstverlening. Alhoewel, bij de deskundigheid van medewerkers (89% in 2020), het op de hoogte zijn van het verloop van de aanvraag (83% in 2020) en het aantal contactmomenten (81% in 2020) zien we dit jaar een kleine daling in tevredenheid.

Uitspraken over schuldhulpdienstverlening



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 aspecten rondom medewerkers vallen ook in dit vlak. Het aantal contactmomenten met de consulent en het op de hoogte houden over het verloop van de aanvraag vallen in het vlak *verbeteren*, net als vorig jaar. Dit betekent dat Haarlemmers over deze aspecten relatief minder tevreden zijn, maar dat dit wel een hoge impact heeft op beoordeling van de dienstverlening. Hetzelfde geldt voor de budgetondersteuning op maat (vorig jaar geen verbeterpunt, maar tevredenheid is dit jaar gedaald) en de cursus grip op geld (vorig jaar geen verbeterpunt, maar heeft dit jaar hogere impact). De sessies bij Humanitas en het zelfstandig financiën beheren na het traject vallen 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.



Tips en adviezen

Een aantal tips die Haarlemmers hebben gegeven staan rechts weergegeven. Dit betreft onder meer het contact over de stand van zaken. Sommige Haarlemmers zijn hier minder positief over. Hierbij noemt men onder andere dat de duur tussen sommige afspraken te lang was of dat men lang heeft moeten wachten voordat het traject werd opgestart.

Naast de tips, adviezen en ideeën die Haarlemmers geven bij deze open vraag, is er ook een groep die hun dank uitspreekt voor de geboden hulp.

Tips, adviezen en ideeën:

(Selectie van open antwoorden)

“De medewerkers van de gemeente dienen op tijd contact op te nemen en mij niet onnodig lang in onzekerheid te laten.”

“Misschien wat sneller en of meer contact schuldeisers, sneller verloop.”

“De aanvraag duurde al met al vrij lang (misschien door Corona). Het betrof in mijn geval ook wel een ingewikkelde aanvraag. Ik had niet het idee dat er voldoende kennis aanwezig was bij de gemeente.”

“Periodieke contactmomenten over de voortgang zouden goed zijn.”

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 de 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



Bijlage

Basis van prioriteitenmatrices

Uitspraken minimaregelingen	Samenhang*	Gemiddelde	n
Maakt vaak gebruik van kortingen met pas	0,23	3,6	238
Medewerkers denken mee in oplossingen	0,46	3,8	226
Medewerkers vertellen wie mij wél kan helpen	0,44	3,8	223
Medewerkers vertellen waar ik recht op heb	0,35	3,9	226
Vindt het fijn dat een aanvraag digitaal kan	0,22	3,9	231
Website en folder zijn duidelijk	0,38	3,9	230
Medewerkers geven snel antwoord op vragen	0,46	4,0	235
Medewerkers komen hun afspraken na	0,39	4,1	229
Medewerkers geven duidelijk antwoord op vragen	0,48	4,0	232
Stukken van de gemeente zijn duidelijk	0,34	3,9	249
Met pas kan ik gemakkelijker voorzieningen aanvragen	0,41	4,2	237
De dienstverlening in het algemeen	n.v.t.	7,6	253

Uitspraken schulddienstverlening	Samenhang*	Gemiddelde	n
Medewerkers zijn deskundig	0,73	4,3	94
Medewerkers hebben een correcte omgang met mij	0,59	4,4	98
Aantal contactmomenten met consulent is goed	0,72	4,1	92
Goed op de hoogte over verloop van aanvraag	0,72	4,0	95
Weet wat de gemeente verwacht	0,61	4,3	97
Kan na het traject de financiën zelfstandig beheren	0,36	4,3	89

Rapportcijfers schulddienstverlening	Samenhang*	Gemiddelde	n
Kennismakings-gesprekken van schulddienstverlening	0,79	8,0	98
Sessies bij Humanitas	0,43	7,8	65
Aangeboden oplossingen of adviezen	0,71	7,8	88
Tijd tijdens traject	0,86	7,9	94
Cursus Grip op geld	0,85	7,2	39
Budgetondersteuning op Maat	0,86	7,6	43
De dienstverlening in het algemeen	n.v.t.	8,0	100



