

**Klanttevredenheidsonderzoek
Arbeidsmarkt & Sociale Zaken
2010**

Gemeente 's-Hertogenbosch

Samenvatting

Waarom een klanttevredenheidsonderzoek?

De afdeling Arbeidsmarkt en Sociale Zaken (AmSZ) heeft jaarlijks contact met ongeveer 15.000 inwoners van 's-Hertogenbosch over bijvoorbeeld werk en bijstand, zorgbehoeften en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dat betekent dat jaarlijks ongeveer 1 op de 10 inwoners van 's-Hertogenbosch contact heeft met AmSZ. De kwaliteit van dienstverlening van AmSZ is hierdoor van invloed op de klanttevredenheid van de gemeente als geheel. Met dit klanttevredenheidsonderzoek zijn we in staat een beeld te geven van de huidige kwaliteit van dienstverlening, én over de ontwikkelingen in de kwaliteit van dienstverlening over de afgelopen jaren.

De dienstverlening van AmSZ

Zeventig procent van de klanten van AmSZ is over de dienstverlening van AmSZ in het algemeen tevreden tot zeer tevreden. Ze beoordelen de kwaliteit van dienstverlening met het rapportcijfer 7,2. In vergelijking met bijvoorbeeld de beoordeling van de dienstverlening van de gemeente in het algemeen – welke de inwoners van 's-Hertogenbosch met het rapportcijfer 6,8 beoordelen¹ - is dit een goede beoordeling. Het merendeel van de klanten is tevreden over de kwaliteiten van de medewerkers van AmSZ, en de kanalen (telefoon, e-mail, internet e.d.) waarmee men de afdeling kan bereiken.

De uitvoerende teams

Aan de klanten van de teams Inkomen, Werk, Zorg, Wmo, Schuldhulpverlening, Handhaving en Bureau Sociaal Raadslieden zijn teamspecifieke vragen voorgelegd. Per team worden kort de belangrijkste resultaten besproken.

Team Inkomen

Door de kredietcrisis zijn veel mensen hun baan verloren. Het aantal aanvragen van bijstandsuitkeringen is dan ook fors gestegen. Bijna zeventig procent van de klanten van team Inkomen heeft de afgelopen twee jaar een bijstandsuitkering aangevraagd. Hiervan is ongeveer driekwart tevreden over de aanvraagprocedure en de duidelijkheid van de formulieren die hierbij gebruikt zijn. Ook was duidelijk welke stukken ze moesten inleveren bij de aanvraag van een uitkering. Desondanks geeft bijna 30 procent van de klanten aan dat het langer dan acht weken duurde voordat zij een uitkering ontvingen. Hiervan weten de meeste klanten niet waarom het fout liep, of geven aan dat de aanvraag bij het UWV of AmSZ is blijven liggen.

Team Werk

Van de klanten van team Werk ontvangen de meeste klanten een uitkering via de WWB (Wet werk en bijstand). Van de klanten WWB heeft circa tachtig procent een afspraak gehad met de casemanager over een traject naar werk. Tijdens zo'n afspraak legt de casemanager uit wat het traject inhoudt. De meeste klanten vinden de uitleg duidelijk en zijn tevreden over de begeleiding door de casemanager. Eén op de zes klanten is echter ontevreden over de begeleiding.

Team Zorg

Bijna de helft van de klanten van team Zorg heeft in de afgelopen twee jaar een aanvraag ingediend bij team Zorg. Driekwart van de klanten is tevreden over deze aanvraagprocedure. Bijna eenderde van de klanten heeft in het kader van de Wmo een verzoek gedaan om hulp bij het huishouden. Naar aanleiding van een verzoek, volgt een indicatiestelling. Bij driekwart van de klanten voldoet de indicatiestelling aan de verwachtingen. Over de hulp of ondersteuning die wordt geleverd, is tweederde van de klanten tevreden. De meeste klanten ontvangen deze van Vivent of IVT.

¹ Bron: Gemeentelijke dienstverlening 2009

Team Wmo-loket

Met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) is er bij de gemeente een Wmo-loket ingericht. Dit is een loket waar klanten terecht kunnen met vragen en aanvragen in het kader van de Wmo. Het Wmo-loket is het nieuwste 'team' van AmSZ. Het aantal klanten van AmSZ dat bekend is met de Wmo is tussen 2007 en 2010 bijna verdubbeld. De helft van de klanten weet nu wat de Wmo inhoudt. Van de klanten van team Wmo-loket heeft 62 procent in de afgelopen 2 jaar bijzondere bijstand of een voorziening op grond van de Wmo aangevraagd. Hiervan is ruim tachtig procent tevreden over de aanvraagprocedure.

Team Schuldhulpverlening / Gemeentelijke Kredietbank

Van de klanten van Schuldhulpverlening heeft ruim de helft de afgelopen twee jaar een aanvraag ingediend bij team Schuldhulpverlening. Een grote meerderheid van de klanten is tevreden over de aanvraagprocedure en het aanvraagformulier. Eenderde van de klanten is bij het invullen van het formulier geholpen door Schuldhulpverlening. Klanten laten zich hier vaak niet bij helpen vanwege hun privacy. Aan het krijgen van schuldhulpverlening hangen een aantal voorwaarden. Deze zijn voor de meeste klanten van dit team duidelijk, evenals hun rechten en plichten. Ruim driekwart van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de begeleiding door de medewerkers van het team.

Team Handhaving

Bij team Handhaving heeft ruim een kwart van de klanten wel eens het gevoel gehad dat ze verdacht werden van uitkeringsfraude. Acht procent is ooit daadwerkelijk beschuldigd van uitkeringsfraude. Dit is fors lager dan in 2007. Meer dan de helft van de klanten van het team heeft het afgelopen jaar iemand van de sociale recherche aan de deur gehad. Deze heeft zich in de meeste gevallen gelegitimeerd en gevraagd of hij de woning mocht betreden. Tijdens een bezoek wordt er een verklaring geschreven door de sociale recherche. Deze wordt aan het einde van het gesprek ondertekend. Twintig procent van de klanten geeft aan dat de verklaring niet helemaal of niet verwoord wat ze hebben verklaard.

Bureau Sociaal Raadslieden

Als mensen een vraag hebben voor Bureau Sociaal Raadslieden krijgen zij altijd eerst een telefonische intake. Over deze intake is tweederde van de klanten van Bureau Sociaal Raadslieden tevreden. De helft van de klanten heeft tijdens de telefonische intake een afspraak gemaakt met Bureau Sociaal Raadslieden. Bij een meerderheid vond deze afspraak binnen een week plaats. Bij drie procent duurde dit langer dan een maand. Over de hulp bij deze afspraak is een ruime meerderheid van de klanten tevreden tot zeer tevreden.

Regie

De samenwerking met Regie is volgens de meeste respondenten de afgelopen jaren verbeterd, maar deze is nog niet op alle punten toereikend. Onder andere de proactieve houding van de medewerkers kan nog verbeteren. Dat betekent het inspelen op externe ontwikkelingen en dit vertalen naar beleid. Maar ook de aansluiting met de uitvoering kan nog verbeteren. Daarnaast zijn de medewerkers volgens de respondenten nog vooral gericht op regels, doelmatigheid en rechtmatigheid en zijn zij nog te weinig innovatief.

De meeste respondenten zijn tevreden over de onderlinge contacten en de prettige relatie met medewerkers van Regie. Zij geven aan dat de medewerkers gedreven, betrokken, flexibel en open zijn in de contacten.

Servicecentrum

Over het algemeen zijn alle respondenten tevreden over de dienstverlening van het Servicecentrum. Met name in de dienstverlenende houding van de medewerkers is een cultuuromslag gerealiseerd. Een belangrijke factor waardoor deze cultuuromslag is gerealiseerd is de nieuwe manager van het Servicecentrum. Hij spreekt mensen aan op hun gedrag en geeft medewerkers de vrijheid om hun kwaliteiten in te zetten. Medewerkers van het Servicecentrum zijn nu veel meer gericht op het proactief helpen van de klanten. Voorheen waren de medewerkers meer afwachtend en minder actief in het oppakken van vragen.

Er zijn daarnaast onder andere de volgende positieve punten genoemd: de ontwikkeling van de Servicedesk voor meldingen, de opgestelde SLA en verkorting van de doorlooptijd van queries. Belangrijkste verbeterpunt dat is genoemd, is het vereenvoudigen van het regelen van autorisaties voor nieuwe medewerkers.

Control

Een belangrijke ontwikkeling is dat de afdeling Control vanaf mei 2010 is ondergebracht bij de afdeling FMI van de sector CWS. Hierdoor is er vanaf die tijd bij AmSZ geen zelfstandige afdeling Control meer. De respondenten vinden het overwegend een positieve ontwikkeling dat Control is overgebracht naar FMI. Het levert volgens hen de volgende voordelen op:

- De afdeling is minder kwetsbaar en organisatorisch wordt Control sterker verankerd.
- Het werk kan efficiënter worden uitgevoerd.
- FMI krijgt meer kennis van de achtergrond van AmSZ en kan daardoor meer integraal gaan werken.
- Control wordt minder afhankelijk van de ad-hoc aanpassingen binnen AmSZ. Het wordt voor Control gemakkelijker om een bepaalde lijn uit te zetten en deze vast te houden.
- Control kan zich verbreden en krijgt meer zicht op gemeentebreed financieel beleid.
- Het wordt overzichtelijker hoe budgetten worden besteed.

Schuldhelpverlening

Over het algemeen zijn de schuldeisers tevreden over de samenwerking met de afdeling Schuldhelpverlening. Er zijn echter een aantal verbeterpunten. De bereikbaarheid van de afdeling kan volgens de meeste respondenten nog verbeteren, met name de tijden waarop de afdeling bereikbaar is en de overdracht van werkzaamheden tijdens afwezigheid. Daarnaast is er behoefte aan meer achtergrondinformatie over de schuldenaar, zodat een goede inschatting kan worden gemaakt van de kwaliteit van het voorstel van de gemeente. Net als bij de meting in 2007 vinden de schuldeisers dat de gemeente nog te weinig zakelijk is en te weinig kijkt naar de belangen van de schuldeisers.

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	- 9 -	
De afdeling AmSZ			
2.	De dienstverlening van AmSZ	- 15 -	
3.	De nieuwsbrief van AmSZ	- 29 -	
4.	Regeling bijzondere bijstand	- 31 -	
5.	Wet maatschappelijke ondersteuning	- 33 -	
De uitvoerende teams			
6.	Team Inkomen.....	- 35 -	
7.	Team Werk	- 45 -	
8.	Team Zorg	- 55 -	
9.	Team Wmo-loket	- 59 -	
10.	Team Schuldhulpverlening / Gemeentelijke Kredietbank	- 63 -	
11.	Team Handhaving	- 67 -	
12.	Bureau Sociaal Raadslieden	- 71 -	
De ondersteunende teams			
13.	Regie	- 77 -	
14.	Servicecentrum.....	- 79 -	
15.	Control	- 81 -	
16.	Schuldhulpverlening	- 83 -	
Bijlage 1: Antwoorden open vragen.....			- 87 -
Bijlage 2: Itemlijst teams Control, Regie en Servicebureau			- 92 -
Bijlage 3: Checklist interviews Schuldeisers SHV 2010.....			- 93 -

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

Bij de afdeling Arbeidsmarkt en Sociale Zaken (AmSZ) van de gemeente 's-Hertogenbosch werken ongeveer 300 mensen. De afdeling heeft jaarlijks contact met ongeveer 15.000 inwoners van 's-Hertogenbosch over bijvoorbeeld werk en bijstand, zorgbehoeften en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Dat betekent dat jaarlijks ongeveer 1 op de 10 inwoners van 's-Hertogenbosch contact heeft met een onderdeel van AmSZ. Hiermee is AmSZ niet alleen een invloedrijke speler op het terrein van dienstverlening aan de inwoners van de gemeente 's-Hertogenbosch, maar is zij dat ook binnen de gemeentelijke organisatie en voor haar samenwerkingspartners. Daarmee heeft de kwaliteit van dienstverlening van de afdeling AmSZ invloed op de klanttevredenheid van de gemeente als geheel.

1.2 Doel van het onderzoek

Een klanttevredenheidsonderzoek is een goed instrument om inzicht te krijgen in de kwaliteit van dienstverlening. Met dit klanttevredenheidsonderzoek zijn we in staat een beeld te geven van de huidige kwaliteit van dienstverlening. Aan de hand van de klanttevredenheidsonderzoeken van 2005 en 2007 kan er ook een beeld geschetst worden van de ontwikkelingen in de kwaliteit van dienstverlening.

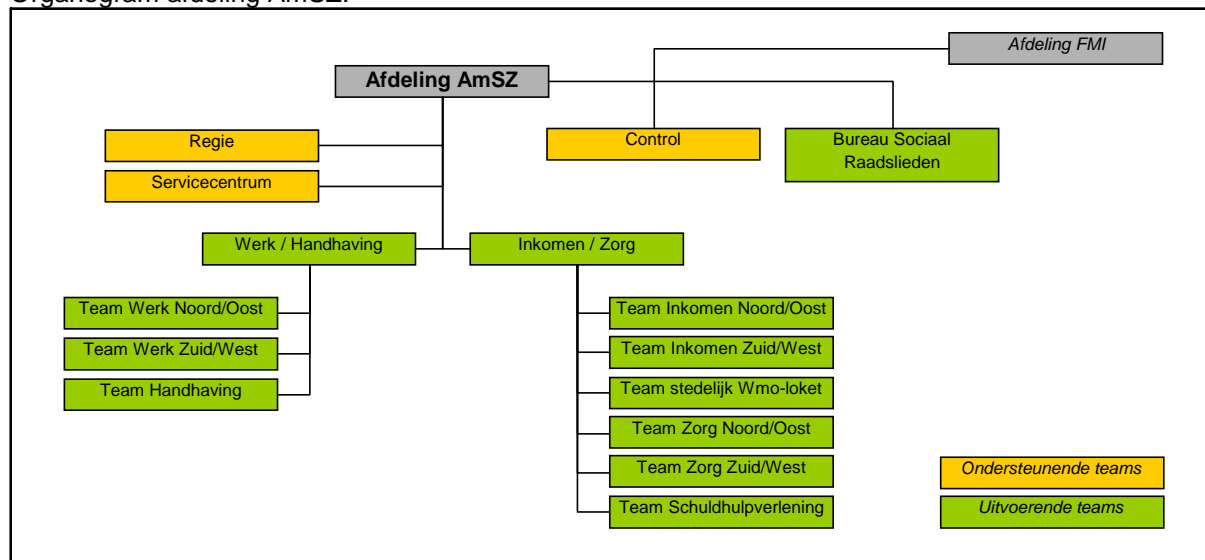
1.3 Afdeling AmSZ

Uitvoerende en ondersteunende teams

AmSZ voert veel verschillende taken uit. De teams van AmSZ kunnen worden onderscheiden in de uitvoerende teams en de ondersteunende teams. De uitvoerende teams zijn voornamelijk verantwoordelijk voor het uitvoeren van wettelijke regelingen op het gebied van inkomensvoorziening en toeleiding naar de arbeidsmarkt. De ondersteunende teams houden zich bezig met beleidsvoorbereiding, financieel beleid, control en facilitering van de diverse teams. Door de verschillen in taken, dienstverlening en daardoor klanten van de uitvoerende en ondersteunende teams, is het klanttevredenheidsonderzoek gesplitst in twee delen:

1. Een kwantitatief onderzoek bij de uitvoerende teams
2. Een kwalitatief onderzoek bij de ondersteunende teams

Organogram afdeling AmSZ:



1.4 Kwantitatief onderzoek bij de uitvoerende teams

Populatie uitvoerende teams

AmSZ heeft ongeveer 15.000 klanten per jaar. Een deel van deze mensen is klant bij meerdere teams: zij zijn bijvoorbeeld klant bij team Inkomen (voor een bijstandsuitkering) en bij team Werk (voor een traject naar werk). Om een beeld te krijgen van de kwaliteit van dienstverlening van de uitvoerende teams, zijn van alle uitvoerende teams klanten gebeld en telefonisch geënquêteerd. Als mensen bij meerdere teams als klant bekend staan, zijn zij slechts voor één team gevraagd. Voor elk team zijn 60 klanten geënquêteerd. Uitzondering hierop zijn team Zorg en klantgroep WWIK/BBZ. Voor team Zorg zijn 120 klanten geënquêteerd. In eerdere metingen zijn voor team Zorg twee (sub)teams afzonderlijk gemeten, wat neerkomt op totaal 120 klanten. Nu worden de resultaten van team Zorg als totaal gepresenteerd. Voor klantgroep WWIK/BBZ zijn 34 klanten ondervraagd. Bij deze klantgroep bleek zestig respondenten niet haalbaar, omdat deze klantgroep weinig klanten telt. In totaal zijn 634 klanten geënquêteerd. De aantallen respondenten geven een goed beeld van de tevredenheid van de klanten van de diverse teams².

Tabel 1.1: Populatie en respons uitvoerende teams AmSZ

Team	Populatie	Respondenten
Team Inkomen	4050	120
Team Inkomen Noord/Oost	-	60
Team Inkomen Zuid/West	-	60
Team Werk	3711	154
Team Werk Noord/Oost	-	60
Team Werk Zuid/West	-	60
Klantgroep WWIK/BBZ	-	34
Team Zorg	4385	120
Team Schuldhulpverlening	708	60
Team Handhaving	1992	60
Bureau Sociaal Raadslieden	1700	60
Team Wmo-loket	5714	60
Totaal klanten AmSZ	22260	634

Aankondiging onderzoek

In de nieuwsbrief van AmSZ is een aankondiging gedaan over het klanttevredenheidsonderzoek van AmSZ. Hierin stond vermeld dat de gemeente bezig was met een klanttevredenheidsonderzoek onder de klanten van AmSZ en dat klanten hiervoor gebeld konden worden.

Vragenlijst

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van een gestructureerde vragenlijst. Hierin zijn algemene vragen opgenomen over de dienstverlening en de nieuwsbrief van AmSZ, over de regeling bijzondere bijstand en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Daarnaast zijn voor de afzonderlijke teams teamspecifieke vragen opgenomen. De vragenlijst komt zoveel mogelijk overeen met de vragenlijst van 2007. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving, of in de omstandigheden binnen de afdeling, zijn wijzigingen in de vragenlijst opgenomen. Er zijn extra vragen gesteld in verband met het 'vragenblok publieke dienstverlening'. Dit vragenblok dient sinds 2008 in alle klanttevredenheidsonderzoeken van de gemeente te worden opgenomen.

² Wel dienen verschillen met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden. Kleine verschillen in percentages hoeven niet te betekenen dat er ook daadwerkelijk verschuivingen in de kwaliteit van dienstverlening zijn.

Ontwikkelingen

Wanneer vergelijking in de tijd mogelijk is, is deze gemaakt. Dit is alleen mogelijk wanneer de vraag in eerdere onderzoeken is gesteld en de vraagstelling hetzelfde is gebleven. Ook wordt er een vergelijking tussen de teams gemaakt als dit mogelijk is en voldoende klanten de vraag hebben beantwoord.

Veranderingen in het klanttevredenheidsonderzoek

Er zijn enkele veranderingen in dit klanttevredenheidsonderzoek ten opzichte van eerdere jaren.

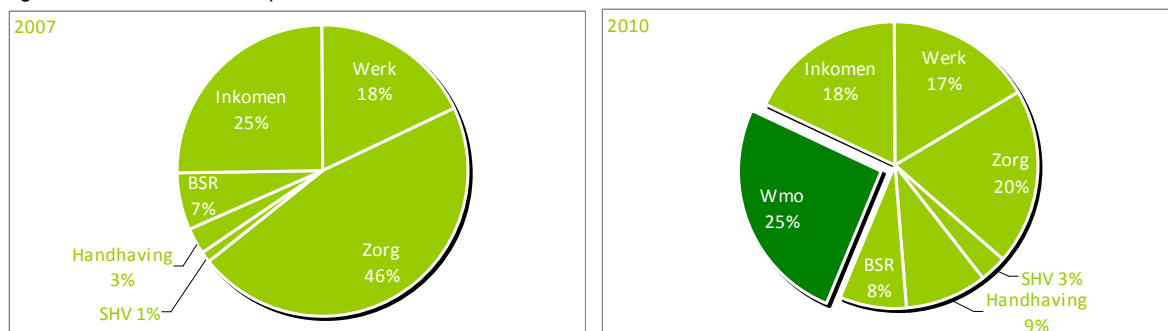
- In 2007 is de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) ingevoerd, en is er bij de gemeente een Wmo-loket ingericht. Hier kunnen klanten terecht met vragen en aanvragen in het kader van de Wmo. Met de komst van dit loket is het team Wmo-loket ontstaan. In het onderzoek van 2010 zijn voor het eerst klanten van dit team meegenomen.
- Voor team Werk is de klantgroep WWIK/BBZ extra opgenomen in het onderzoek. Voor deze klantgroep zijn voor het onderzoek van 2010 gericht klanten bevraagd die WWIK (Wet werk en inkomen kunstenaars) of BBZ (Bijzondere bijstand zelfstandigen) ontvangen.

Aandeel klanten per team

In totaal zijn er tien teams, waarvan per team gemiddeld 60 klanten zijn geënquêteerd. Het ene team heeft echter meer klanten dan het andere team. Wanneer er uitspraken worden gedaan voor de gehele afdeling AmSZ wordt daar rekening mee gehouden. De resultaten van de teams met veel klanten tellen zwaarder mee dan de resultaten van teams met weinig klanten. In figuur 1.1 wordt het aandeel klanten per team weergegeven.

In dit figuur is te zien dat de samenstelling van AmSZ ten opzichte van de vorige meting is veranderd. Dit komt met name door de komst van het team Wmo-loket. Dit is meteen het grootste team van AmSZ geworden. Door de komst van team Wmo-loket heeft team Zorg (absoluut en relatief) minder klanten dan in 2007. Behalve team Zorg hebben alle teams het aantal klanten zien toenemen. Bij Team Handhaving is verhoudingsgewijs de grootste stijging te zien.

Figuur 1.1: Aandeel klanten per uitvoerend team



1.5 Kwalitatief onderzoek bij de ondersteunende teams

Interne en externe klanten

De drie teams Regie, Servicecentrum en Control zijn de ondersteunende teams van AmSZ. Zij “bedienen” geen grote aantallen (interne) klanten zoals de uitvoerende teams dat doen. Grootschalige telefonische enquêtes zijn voor de ondersteunende teams dan ook geen goede manier om de kwaliteit van dienstverlening te onderzoeken. Gekozen is daarom om bij een aantal samenwerkingspartners een interview af te nemen. De klanten van deze teams zijn onder te verdelen in interne en externe klanten. Interne klanten zijn de medewerkers van de uitvoerende en/of ondersteunende teams van AmSZ zelf, en collega’s die elders binnen de gemeente werkzaam zijn. De externe klanten bestaan uit samenwerkingspartners die buiten de gemeente werkzaam zijn. In onderstaand schema is een overzicht opgenomen van de functies die zijn geïnterviewd als klanten van de verschillende teams.

Regie		Servicecentrum		Control	
Wethouder	Extern	Unitmanager AmSZ	Intern	Teammanager	Intern
Raadslid	Extern	Teammanagers AmSZ (2X)	Intern	Financieel adviseur	Intern
Manager Re-integratiebureau	Extern			Medewerker Servicecentrum	Intern
Manager UWV	Extern				
Teammanagers AmSZ (2X)	Intern				

Keuze van de klanten

Voor de keuze van de klanten die geïnterviewd zijn, is uitgegaan van de lijst met klanten die in het onderzoek van 2005/2007 zijn geïnterviewd. Hierbij zijn zoveel mogelijk dezelfde functies, maar andere mensen gekozen om te interviewen. Bij sommige functies was het niet mogelijk een andere klant te interviewen, omdat zij de enige persoon met die functie zijn, en dit twee jaar geleden ook al waren. Door andere personen met dezelfde functie te kiezen, is getracht een onbevangen blik op de kwaliteit van de dienstverlening te krijgen.

Itemlijst

Voor de interviews is een itemlijst gemaakt, met daarin de gespreksonderwerpen voor de interviews (zie bijlage 2). Ook hier is weer de itemlijst van 2005/2007 als uitgangspunt genomen. De gesprekken zijn gevoerd door een onderzoeker van de afdeling Onderzoek & Statistiek en per interview is er een interviewverslag gemaakt. De interviewverslagen zijn voor een toets op juistheid voorgelegd aan de geïnterviewde en zijn vervolgens geanalyseerd en verwerkt tot een beschrijving van de kwaliteit van de dienstverlening van de ondersteunende teams.

Interviews schuldeisers

Net als bij de vorige meting zijn er een aantal schuldeisers, waarmee SHV/GKB contact heeft, benaderd voor een interview over de samenwerking met het team. Er zijn drie personen bereid gevonden mee te werken aan een interview: een medewerker beheer en incasso van een bank, een teamleider van een kredietverstrekker en een teamleider van een incassobureau.

In bijlage 3 is de checklist opgenomen met daarin de vragen die aan de schuldeisers gesteld zijn. De gesprekken zijn gevoerd door een onderzoeker van de afdeling Onderzoek & Statistiek en per interview is er een interviewverslag gemaakt. De interviewverslagen zijn voor een toets op juistheid voorgelegd aan de geïnterviewde en zijn vervolgens geanalyseerd en verwerkt tot een beschrijving van de kwaliteit van de dienstverlening van het team Schuldhulpverlening.

1.6 Leeswijzer

Elk hoofdstuk begint met een samenvattend blok. Hier worden kort de belangrijkste resultaten uiteengezet. De resultaten (in het kwantitatieve deel) worden zowel tekstueel gepresenteerd, als met figuren. Figuren worden gepresenteerd als bij het team meer dan 50 klanten de vraag hebben beantwoord. Als minder klanten een vraag hebben beantwoord, worden de resultaten alleen in de tekst besproken³. Bij elk figuur wordt in de figuurtitel het aantal klanten genoemd wat de vraag in 2010 heeft beantwoord (n).

In hoofdstuk 2 tot en met 5 worden de resultaten behandeld van de vragen die aan alle respondenten zijn voorgelegd. Dit betreft de resultaten van de dienstverlening van AmSZ, de nieuwsbrief van AmSZ, de regeling bijzondere bijstand en de Wet maatschappelijke ondersteuning. Vervolgens worden in de daaropvolgende hoofdstukken 6 t/m 12 per team de resultaten van de teamspecifieke vragen gepresenteerd. Als laatste worden in de hoofdstukken 13 t/m 16 de resultaten gepresenteerd van de interviews met klanten van respectievelijk Regie, Servicecentrum, Control en Schuldhulpverlening.

In bijlage 1 zijn de antwoorden opgenomen op de open vragen van het kwantitatieve deel. In bijlage 2 en 3 zijn de itemlijst voor de interviews met de klanten van Control, Regie en Servicebureau en de checklist voor de interviews met de schuldeisers opgenomen.

³ Dit wordt gedaan vanwege de betrouwbaarheid van de resultaten. Hoe minder klanten een vraag hebben beantwoord, hoe voorzichtiger uitkomsten geïnterpreteerd dienen te worden. Kleine verschillen in percentages hoeven niet te betekenen dat er ook daadwerkelijk verschuivingen in de kwaliteit van dienstverlening zijn.

De afdeling AmSZ

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten van de afdeling AmSZ besproken. Deze vragen zijn aan alle respondenten (in het kwantitatieve onderzoek) gesteld. Naast de resultaten van de afdeling, wordt er - wanneer voldoende respondenten de vraag hebben beantwoord - ook een uitsplitsing gemaakt naar de verschillende teams.

2. De dienstverlening van AmSZ

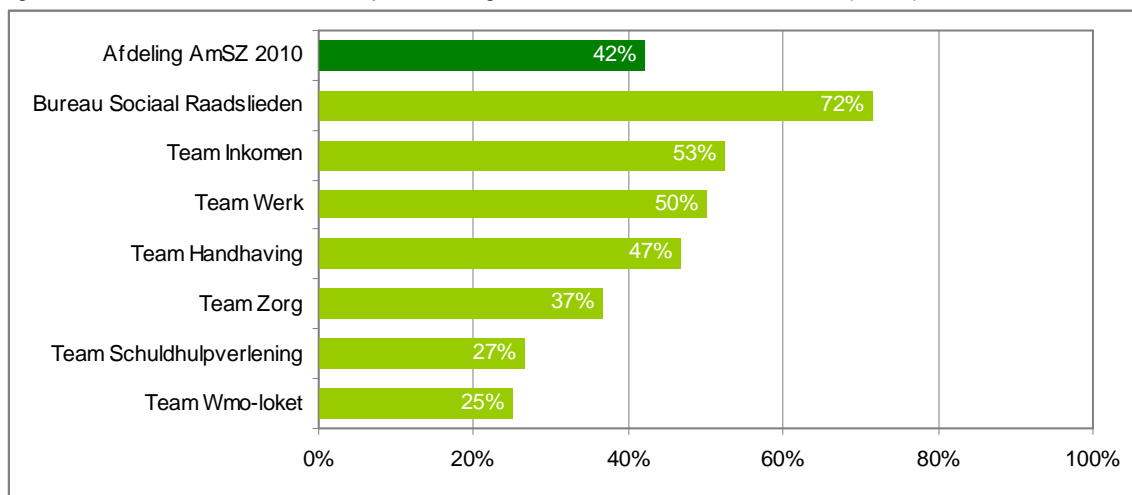
- Klanten van AmSZ beoordelen de dienstverlening van de afdeling met gemiddeld een 7,2.
- Ongeveer tweederde van de klanten is tevreden over de kwaliteit van dienstverlening, en over de deskundigheid, de snelheid en het actief meedenken van de medewerkers.
- De klanten hebben het vaakst contact met de afdeling via de telefoon, een bezoek aan het Entreon of het Stads kantoor.
- De tevredenheid over de spreekkamers op het Stads kantoor is behoorlijk toegenomen ten opzichte van 2007.

2.1 Het Stads kantoor

Bezoek aan het Stads kantoor

Ruim veertig procent van de klanten van AmSZ heeft een afspraak gehad met AmSZ in het Stads kantoor. Bij Bureau Sociaal Raadslieden heeft bijna driekwart van de klanten een afspraak gehad op het Stads kantoor. Bij team Inkomen en team Werk was dit ruim de helft van de klanten. Klanten van team Wmo-loket hadden het minst vaak een afspraak op het Stads kantoor.

Figuur 2.1: Aandeel klanten dat een afspraak heeft gehad met AmSZ in het Stads kantoor (n=634)⁴

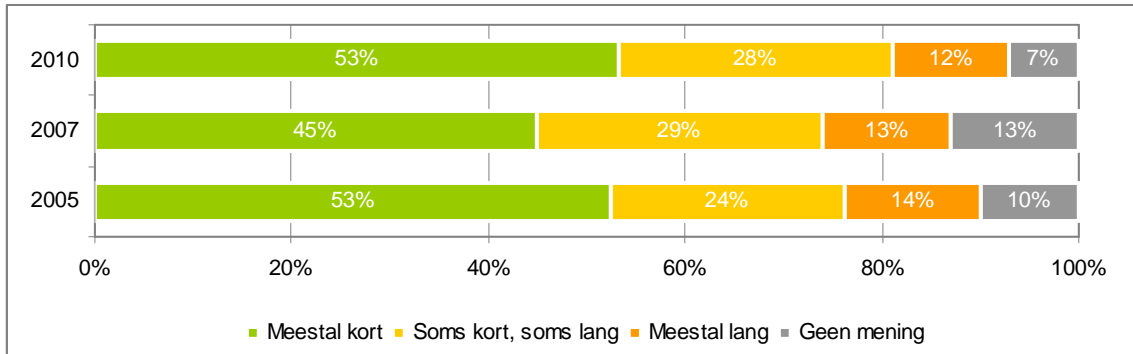


Wachttijden bij een afspraak

Ruim de helft van de klanten geeft aan dat ze meestal maar kort hoeven te wachten als ze een afspraak hebben op het Stads kantoor. Het oordeel is nu weer vergelijkbaar met 2005. In 2007 was er namelijk een kleine achteruitgang te zien. In 2010 vindt twaalf procent van de mensen dat ze meestal lang moeten wachten als ze een afspraak hebben. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Aan klanten van Bureau Sociaal Raadslieden is tevens gevraagd hoe tevreden ze zijn over de mate waarin men rekening houdt met de privacy als men wordt opgehaald voor een afspraak. Circa negentig procent is hier tevreden tot zeer tevreden over. Vijf procent is hierover ontevreden.

⁴ Een vergelijking met eerdere onderzoeken is niet mogelijk, omdat de vraagstelling (in 2010) is veranderd.

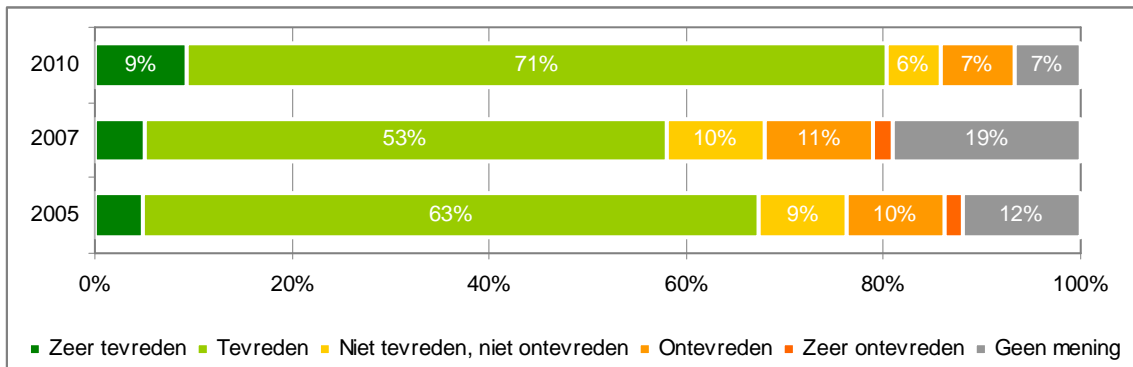
Figuur 2.2: Wat vindt u van de wachttijden bij een afspraak? (n=286)



De spreekkamers

Tachtig procent van de klanten is (zeer) tevreden over de spreekkamers in het Stadskantoor. Hiermee is de tevredenheid over de spreekkamers ten opzichte van 2007 behoorlijk toegenomen. Ook zijn nu minder mensen ontevreden over de spreekkamers in het Stadskantoor. Zeven procent van de klanten is hier (zeer) ontevreden over.

Figuur 2.3: Bent u over de spreekkamers in het Stadskantoor...? (n=286)

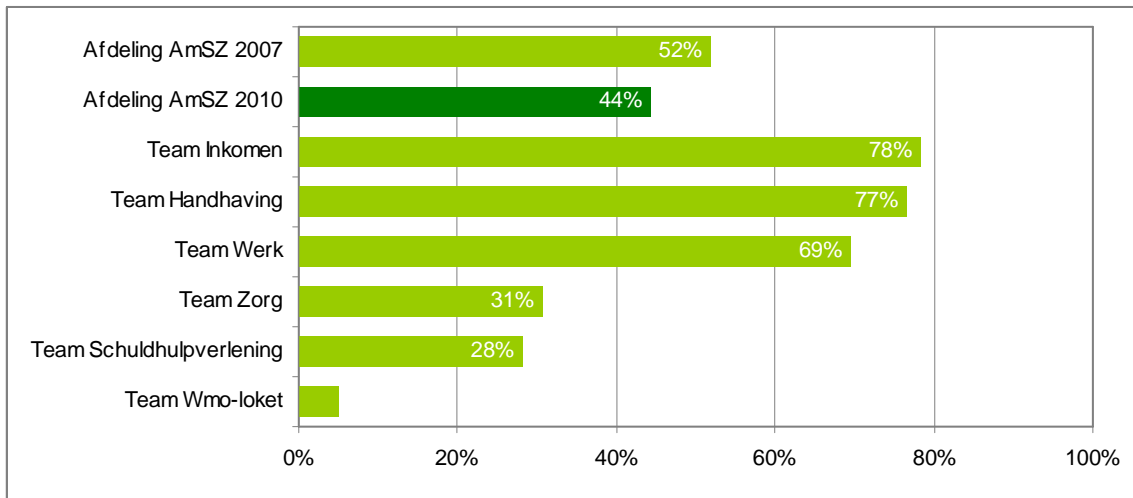


2.2 Het Entreon

Bezoek aan het Entreon

Het Entreon is een werkplein waar burgers van 's-Hertogenbosch heen gaan voor alles wat te maken heeft met werk of uitkering. Van de klanten van AmSZ is ruim veertig procent al eens in het Entreon in het Paleiskwartier geweest. Dit is iets lager dan in 2007. Vanzelfsprekend zijn klanten van team Inkomen, team Handhaving en team Werk het vaakst in het Entreon geweest.

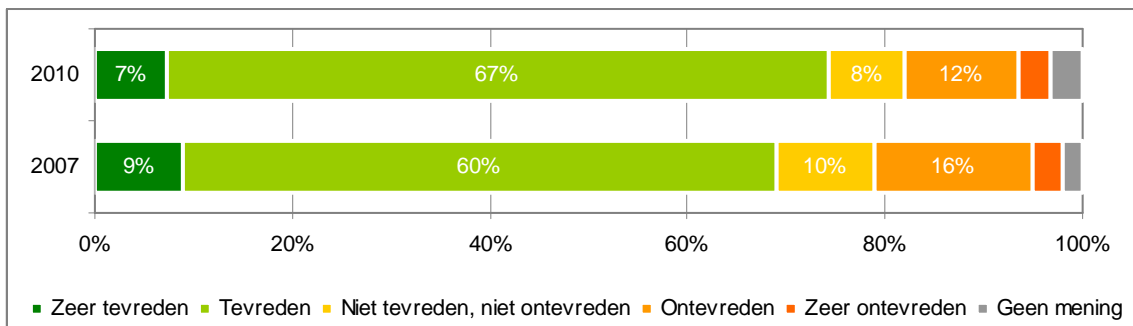
Figuur 2.4: Aandeel klanten dat al eens in het gebouw Entreon in het Paleiskwartier is geweest (n=574)⁵



Bereikbaarheid van het Entreon

Ongeveer driekwart van de klanten die het Entreon hebben bezocht is tevreden tot zeer tevreden over de bereikbaarheid van het Entreon. Vijftien procent van de klanten is juist (zeer) ontevreden over de bereikbaarheid van het Entreon. De ontevredenheid is ten opzichte van 2007 iets afgenomen.

Figuur 2.5: Bent u over de bereikbaarheid van de locatie Entreon...? (n=305)

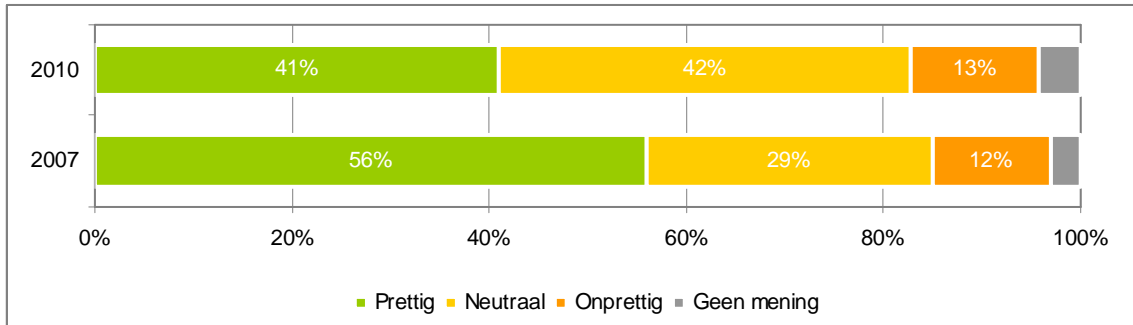


De sfeer in het Entreon

Ruim veertig procent van de mensen ervaart de sfeer in het Entreon als prettig. In 2007 was dit nog bijna zestig procent. Het aandeel mensen dat de sfeer als onprettig ervaart is vrijwel niet veranderd; dertien procent van de bezoekers ervaart een onprettige sfeer in het Entreon.

⁵ De vragen over het Entreon zijn niet gesteld aan de klanten van Bureau Sociaal Raadslieden.

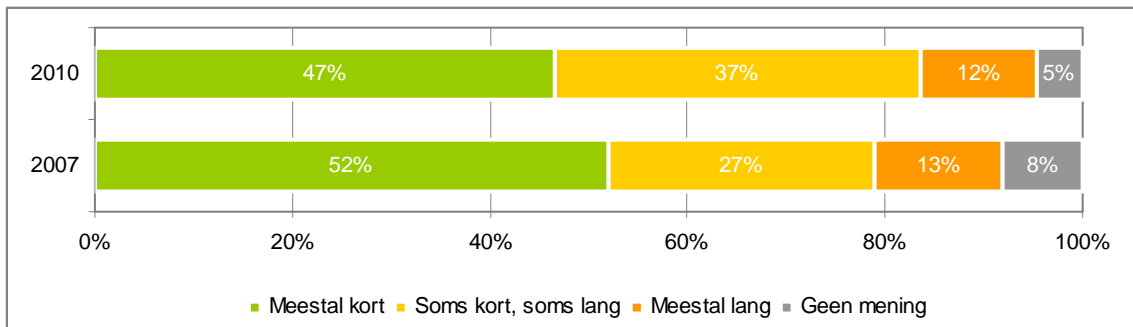
Figuur 2.6: Hoe ervaart u de sfeer in dit gebouw? Ervaart u deze als...? (n=305)



Wachttijden bij een afspraak

Bijna de helft van de klanten geeft aan dat ze meestal maar kort hoeven te wachten als ze een afspraak hebben in het Entreon. Twaalf procent van de mensen vindt echter dat ze meestal lang moeten wachten als ze een afspraak hebben. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

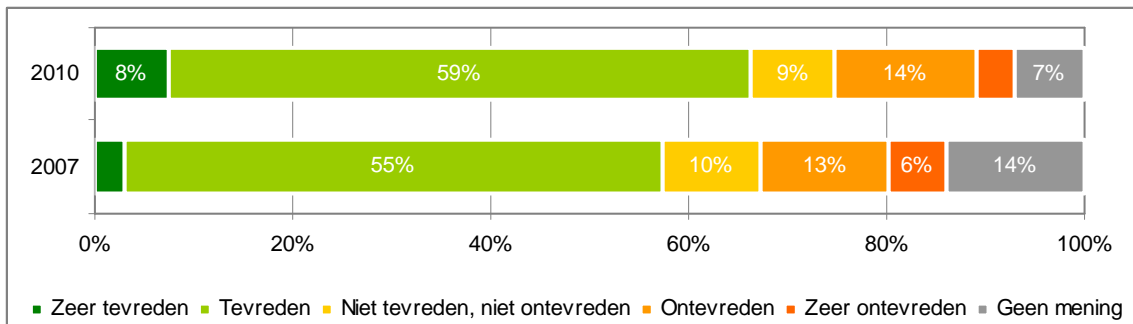
Figuur 2.7: Wat vindt u van de wachttijden bij een afspraak? (n=305)



De spreekkamers

Tweederde van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de spreekkamers in het Entreon. Achttien procent van de klanten is daarentegen ontevreden over de spreekkamers. Dit is redelijk vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Figuur 2.8: Bent u over de spreekkamer van het Entreon...? (n=305)

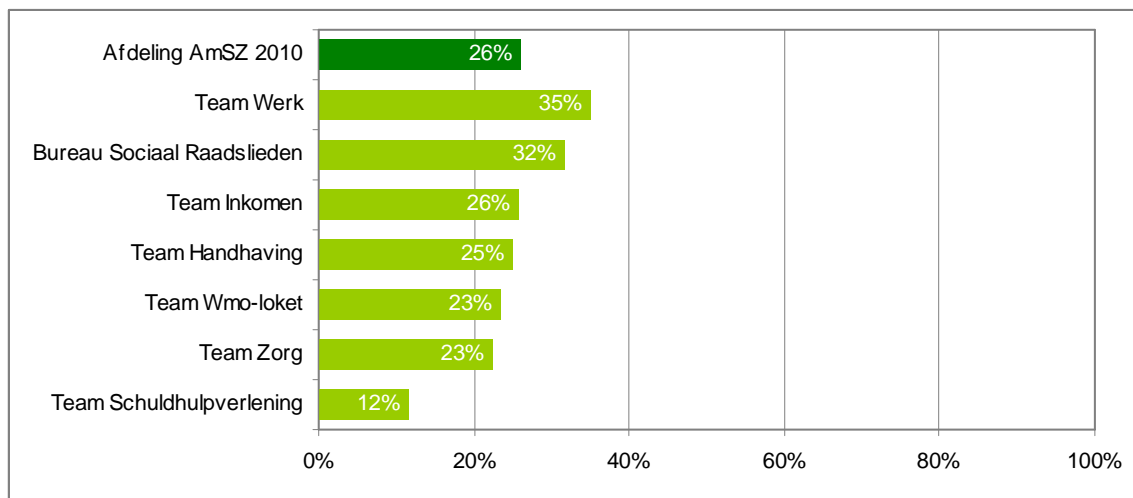


2.3 De internetpagina van AmSZ

Bekendheid internetpagina AmSZ

De afdeling AmSZ heeft ook een eigen internetpagina op de website van de gemeente 's-Hertogenbosch, met onder andere informatie over Werk en Bijstand en de Wmo. Ongeveer een kwart van de klanten van AmSZ is hiervan op de hoogte. Klanten van team Werk en Bureau Sociaal Raadslieden zijn hier gemiddeld vaker van op de hoogte. Klanten van team Schuldhelpverlening weten minder vaak van het bestaan van de internetpagina af.

Figuur 2.9: Aandeel klanten dat bekend is met de internetpagina van AmSZ (n=634)⁶



De bezoekers

Van de klanten van AmSZ die bekend zijn met de internetpagina van AmSZ, heeft circa veertig procent de internetpagina van AmSZ het afgelopen jaar bezocht. Bijna tien procent van de klanten bezocht de site in het afgelopen jaar zelfs meer dan vijf keer. Gemiddeld bezochten bezoekers van de internetpagina van AmSZ deze pagina in het afgelopen jaar 4,1 keer.

Tabel 2.1: Hoe vaak heeft u deze internetpagina in de afgelopen 12 maanden bezocht? (n=148)

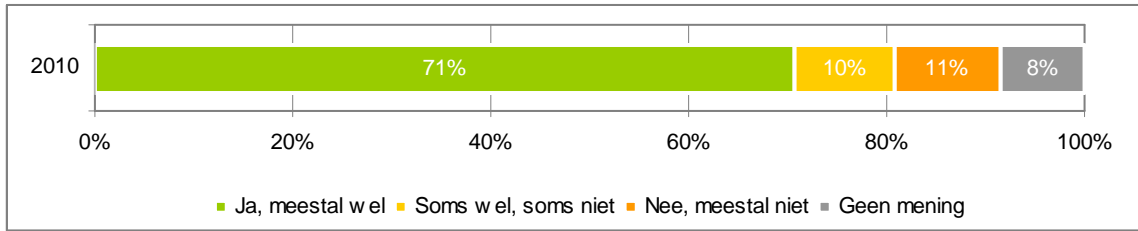
	2005	2007	2010
Niet bezocht	57%	48%	59%
1 - 5 keer	34%	37%	33%
6 - 10 keer	3%	7%	7%
11 - 15 keer	2%	3%	1%
Meer dan 15 keer	4%	5%	0%
Gemiddeld aantal	5,9	3,6	4,1

De informatie op de internetpagina

De informatie die klanten op de internetpagina zoeken is heel divers. Genoemd zijn informatie met betrekking tot werk en uitkeringen en de Wmo. Maar mensen komen ook naar de website voor informatie over het Stads Kantoor en Burgerzaken. Een overzicht van alle redenen is opgenomen in bijlage 1. Van de bezoekers van de internetpagina vindt ongeveer zeventig procent meestal wel de informatie die men zoekt. Elf procent van de bezoekers vindt deze meestal niet.

⁶ Een vergelijking met eerdere onderzoeken is niet mogelijk, omdat de vraagstelling (in 2010) is veranderd.

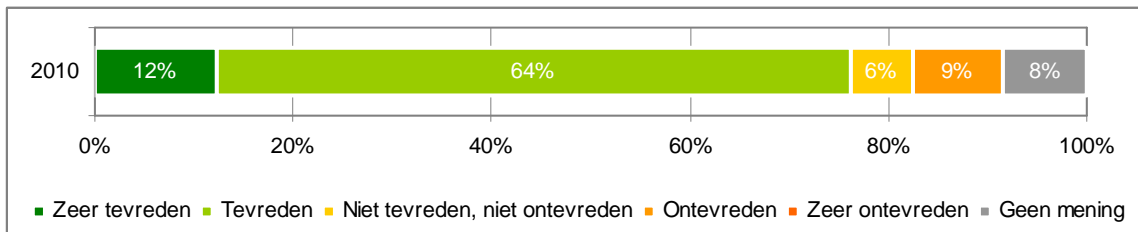
Figuur 2.10: Vindt u op de internetpagina over het algemeen de informatie die u zoekt? (n=62)



De duidelijkheid van de informatie

Ongeveer driekwart van de bezoekers van de website is (zeer) tevreden over de duidelijkheid van de informatie op de site. Negen procent van de bezoekers is echter ontevreden over de duidelijkheid van de informatie.

Figuur 2.11: Bent u over de duidelijkheid van de informatie die u zocht... (n=62)



2.4 Het webformulier

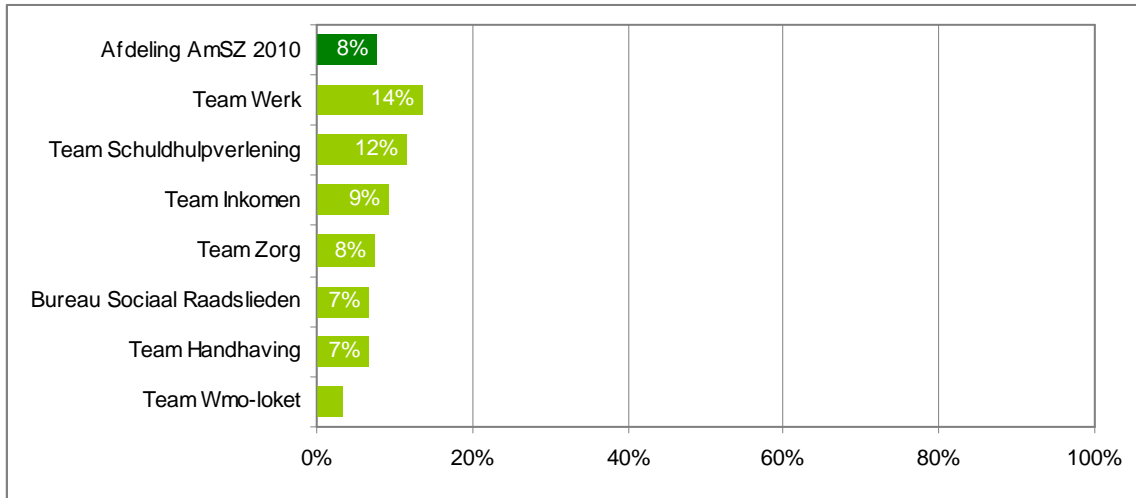
Van de klanten van AmSZ die het afgelopen jaar de website hebben bezocht, heeft vijftien procent ook een webformulier aan AmSZ verstuurd. Zij zijn tevreden over het gemak waarmee men het webformulier kon vinden, de duidelijkheid van het webformulier en de duidelijkheid van de informatie / het antwoord dat zij kregen als reactie op het webformulier. Ook waren de meeste klanten tevreden over de termijn waarmee het webformulier werd beantwoord.

2.5 E-mail

Het e-mailcontact

Aan alle klanten van AmSZ is gevraagd of ze een e-mail hebben verstuurd aan AmSZ. Acht procent van de klanten heeft dit het afgelopen jaar gedaan. Dit geldt vooral voor klanten van team Werk en team Schuldhelpverlening. Van team Wmo-loket mailden het kleinste aandeel van de klanten in het afgelopen jaar.

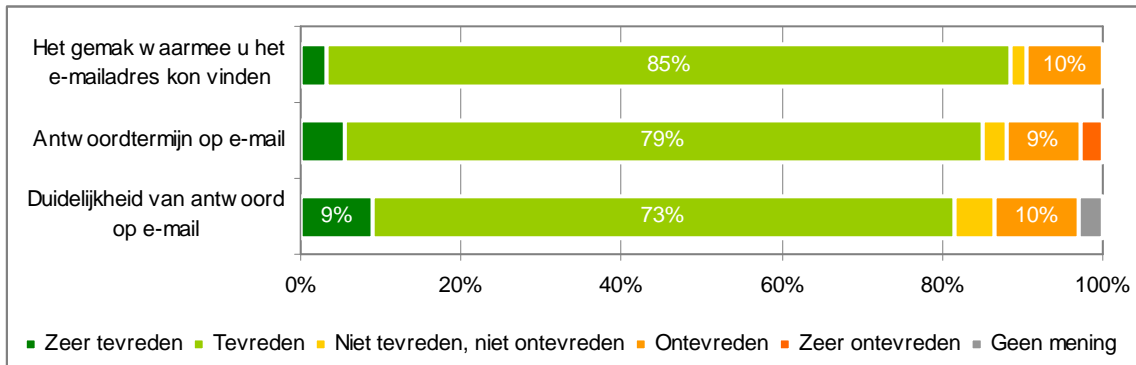
Figuur 2.12: Aandeel klanten dat de afgelopen 12 maanden een e-mail heeft verstuurd aan AmSZ (n=634)



Tevredenheid over e-mailcontact

Ruim tachtig procent van de klanten die in het afgelopen jaar hebben gemaïld met AmSZ is tevreden tot zeer tevreden over het e-mailcontact. Zij zijn tevreden over het gemak waarmee men het e-mailadres kon vinden, de termijn waarop men antwoord kreeg op de e-mail en de duidelijkheid van het antwoord. Daarentegen is ongeveer tien procent van de klanten ontevreden over het e-mailcontact.

Figuur 2.13: Tevredenheid over e-mailcontact (2010) (n=58)

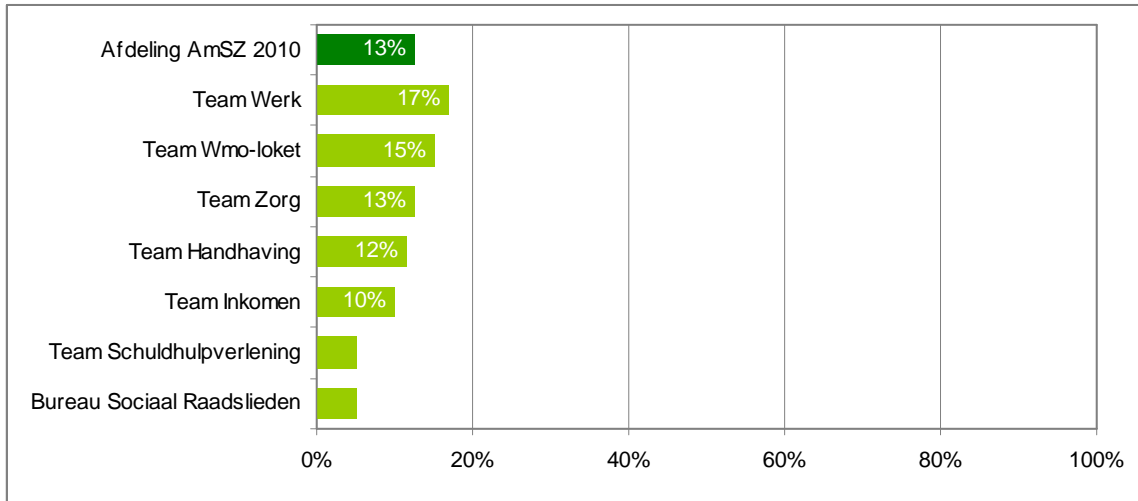


2.6 Het briefcontact

Het briefcontact

Dertien procent van de klanten van AmSZ heeft het afgelopen jaar een brief verstuurd aan AmSZ. Bij team Werk is het aandeel klanten dat het afgelopen jaar een brief heeft gestuurd het hoogst. Het aandeel is het laagst bij team Schuldhelpverlening en Bureau Sociaal Raadslieden.

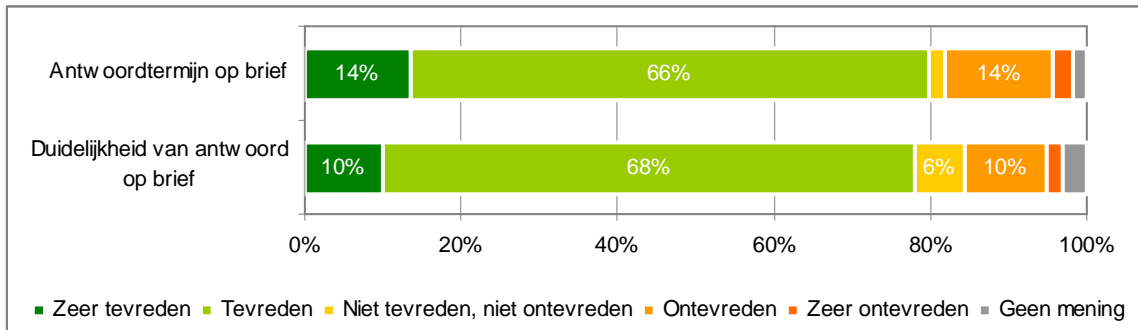
Figuur 2.14: Aandeel klanten dat de afgelopen 12 maanden een brief heeft verstuurd aan AmSZ (n=634)



Tevredenheid over briefcontact

Ruim driekwart van de klanten die een brief hebben gestuurd aan AmSZ is tevreden tot zeer tevreden over het briefcontact. Ze zijn tevreden over de termijn waarop men antwoord kreeg op de brief en de duidelijkheid van het antwoord dat men kreeg op de brief. Daarentegen is ongeveer vijftien procent van de klanten ontevreden over het briefcontact.

Figuur 2.15: Tevredenheid over briefcontact (2010) (n=75)

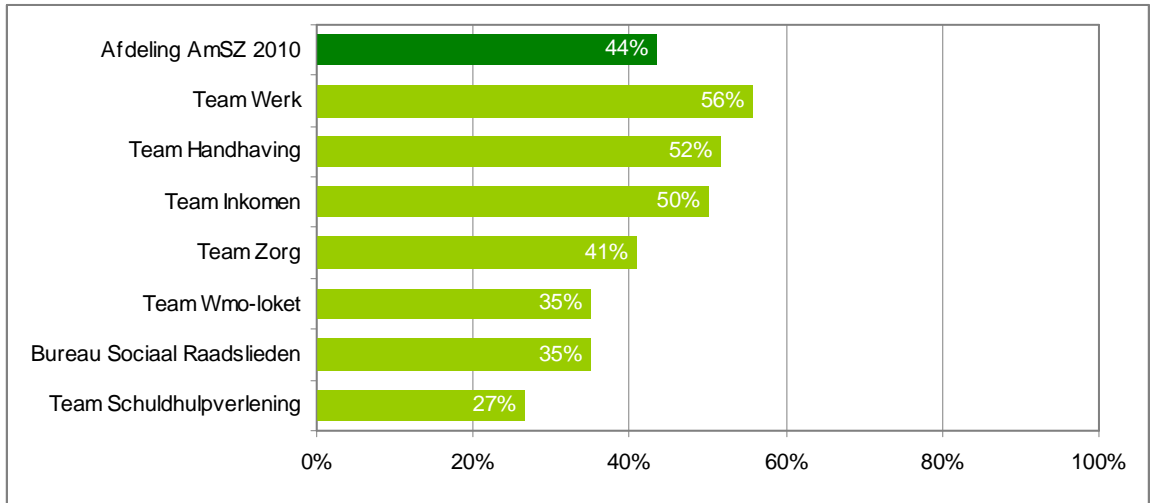


2.7 Telefonisch contact

Het telefonisch contact

Het aandeel klanten van AmSZ dat het afgelopen jaar telefonisch contact heeft gehad met de afdeling ligt op ruim veertig procent. Bij team Werk, team Handhaving en team Inkomen heeft meer dan de helft van de klanten telefonisch contact gehad met de afdeling. Bij team Schuldhelpverlening is het aandeel klanten dat telefonisch contact heeft gehad het laagst.

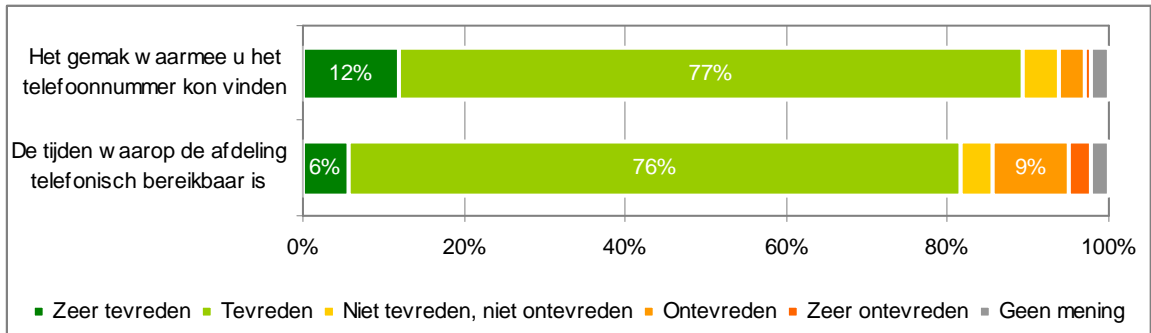
Figuur 2.16: Aandeel klanten dat de afgelopen 12 maanden telefonisch contact heeft gehad met AmSZ (n=634)



Tevredenheid over telefonisch contact

Meer dan tachtig procent van de klanten die telefonisch contact hebben gehad met AmSZ is (zeer) tevreden over dit contact. Ze zijn tevreden over het gemak waarmee ze het telefoonnummer konden vinden en de tijden waarop de afdeling telefonisch bereikbaar is. Er zijn echter ook klanten ontevreden over het telefonisch contact. Twaalf procent van de klanten is (zeer) ontevreden over de tijden waarop de afdeling telefonisch bereikbaar is. Vier procent is ontevreden over het gemak waarmee ze het telefoonnummer konden vinden.

Figuur 2.17: Tevredenheid over telefonisch contact (2010) (n=284)

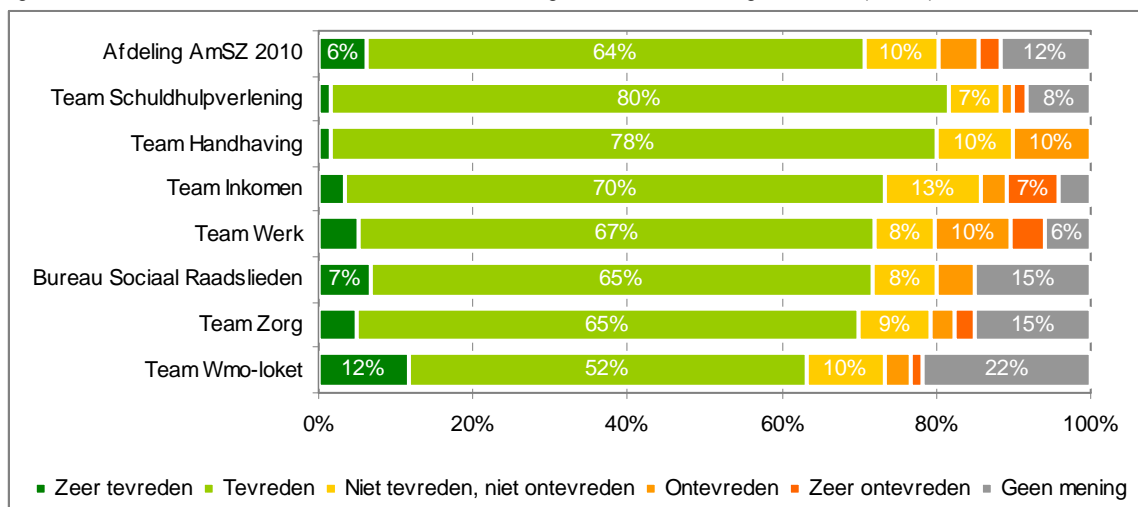


2.8 Kwaliteit van dienstverlening

Dienstverlening in het algemeen

Zeventig procent van de klanten van AmSZ is over de dienstverlening van AmSZ in het algemeen tevreden tot zeer tevreden. Daarentegen is acht procent van de klanten ontevreden over de dienstverlening van AmSZ. Het meest tevreden zijn de klanten van team Schuldhelpverlening en team Handhaving. Hier is ruim tachtig procent van de klanten tevreden over de dienstverlening. Het aandeel tevreden klanten is het laagst bij team Wmo-loket. Hierbij speelt een rol dat veel klanten van team Wmo-loket aangeven geen mening te hebben over de dienstverlening van AmSZ. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat wellicht een deel van de klanten niet recent en regelmatig contact heeft(gehad) met AmSZ, omdat zij enkele jaren geleden een aanvraag hebben gedaan die nu gewoon doorloopt.

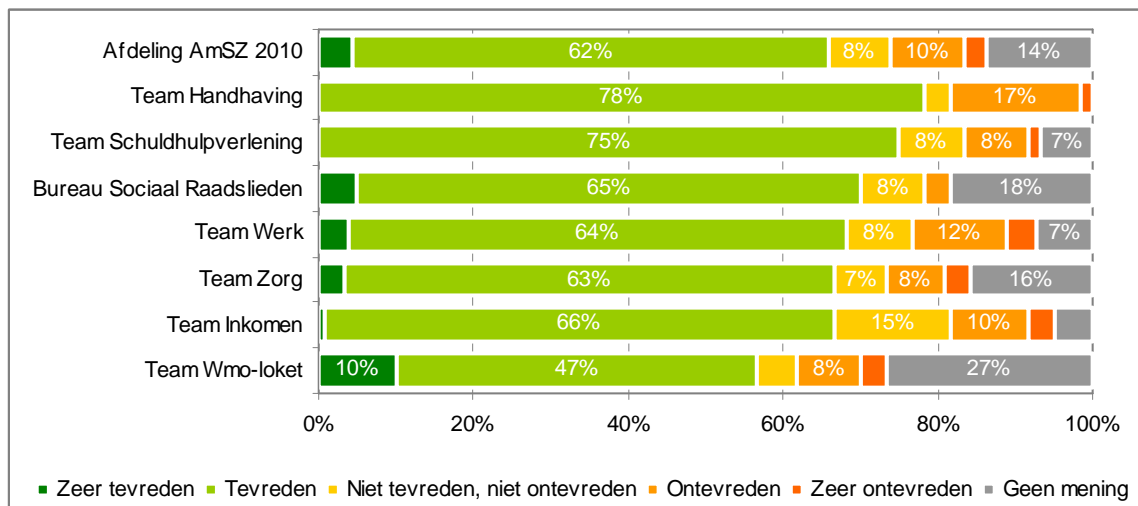
Figuur 2.18: Bent u over de kwaliteit van de dienstverlening van AmSZ in het algemeen...? (n=634)



Snelheid waarmee AmSZ haar producten/diensten levert

Tweederde van de klanten van AmSZ is tevreden tot zeer tevreden over de snelheid waarmee afdeling AmSZ haar producten en diensten levert. Dertien procent van de klanten is daarentegen ontevreden over de snelheid van AmSZ. Het meest tevreden zijn de klanten van team Handhaving. Hier is echter ook de grootste groep ontevreden klanten te vinden. Het aandeel tevreden klanten is het laagst bij team Wmo-loket. Hierbij speelt een rol dat veel klanten van team Wmo-loket aangeven geen mening te hebben over de geleverde snelheid van AmSZ. Dat dit aandeel hoger is dan bij andere teams kan komen door het 'jonge' bestaan van het team.

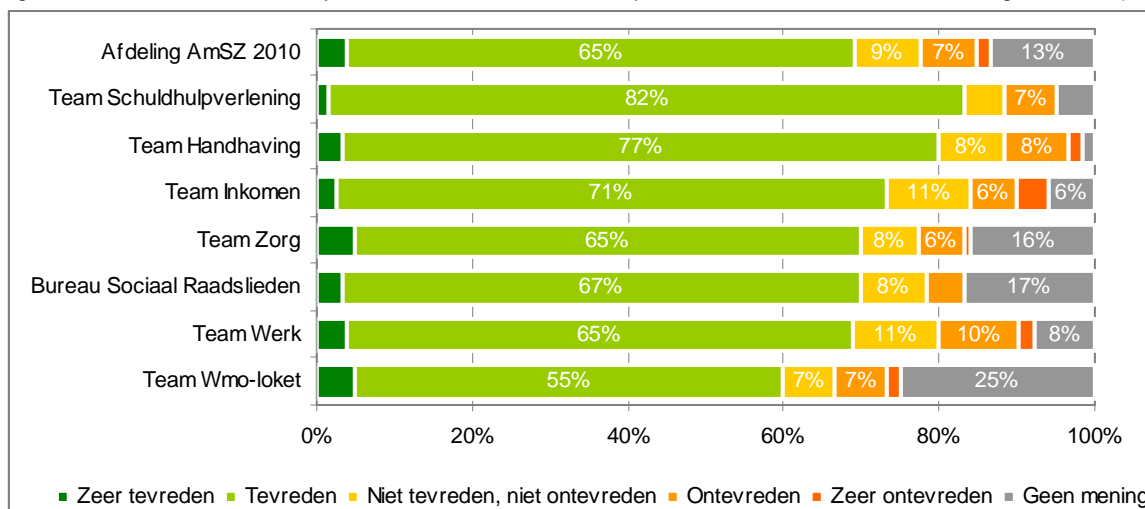
Figuur 2.19: Bent u over de snelheid waarmee AmSZ haar producten/diensten levert in het algemeen...? (n=634)



Duidelijkheid van de informatie over de producten/diensten van AmSZ

Ongeveer zeventig procent van de klanten van AmSZ is (zeer) tevreden over de duidelijkheid van de informatie over de producten en diensten van AmSZ. Negen procent van de klanten is echter ontevreden over de duidelijkheid van de informatie. Het meest tevreden zijn de klanten van team Schuldhelpverlening en team Handhaving. Het minst tevreden zijn de klanten van team Wmo-loket. Dit wordt mede veroorzaakt door het hoge aandeel klanten van team Wmo-loket dat geen mening heeft over de duidelijkheid van de informatie.

Figuur 2.20: Bent u over de duidelijkheid van de informatie over de producten/diensten van AmSZ in het algemeen...? (n=634)

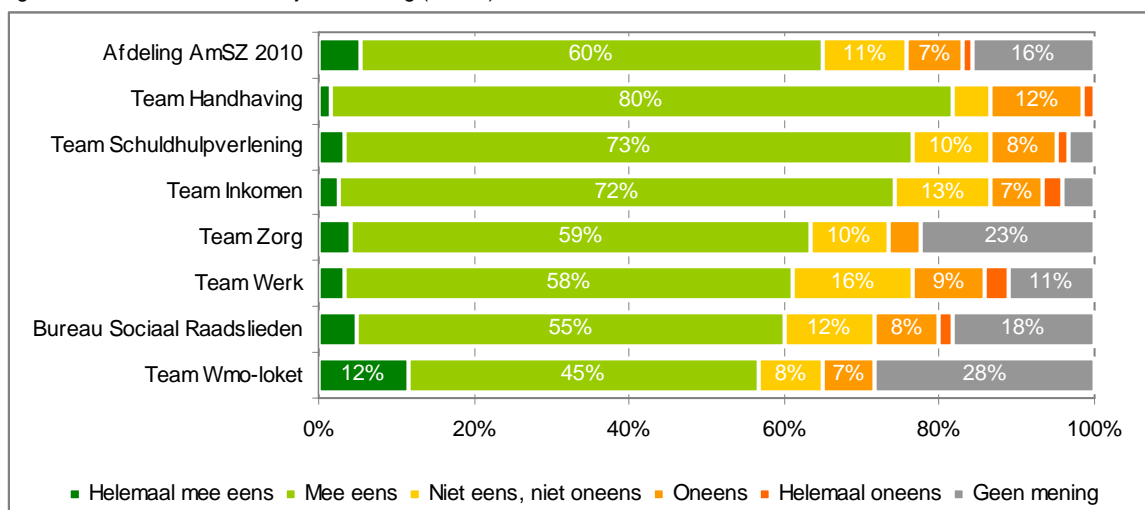


2.9 De medewerkers

De deskundigheid van de medewerkers

Ongeveer tweederde van de klanten van AmSZ vindt de medewerkers van de afdeling AmSZ deskundig. Acht procent van de klanten is het hier niet mee eens. Klanten van de teams Handhaving, Schuldhelpverlening en Inkomen vinden vaker dan gemiddeld de medewerkers deskundig. Bij team Wmo-loket is het aandeel klanten dat de medewerkers deskundig vindt het laagst. Dit komt onder andere door het hoge aandeel klanten wat hier geen mening over heeft.

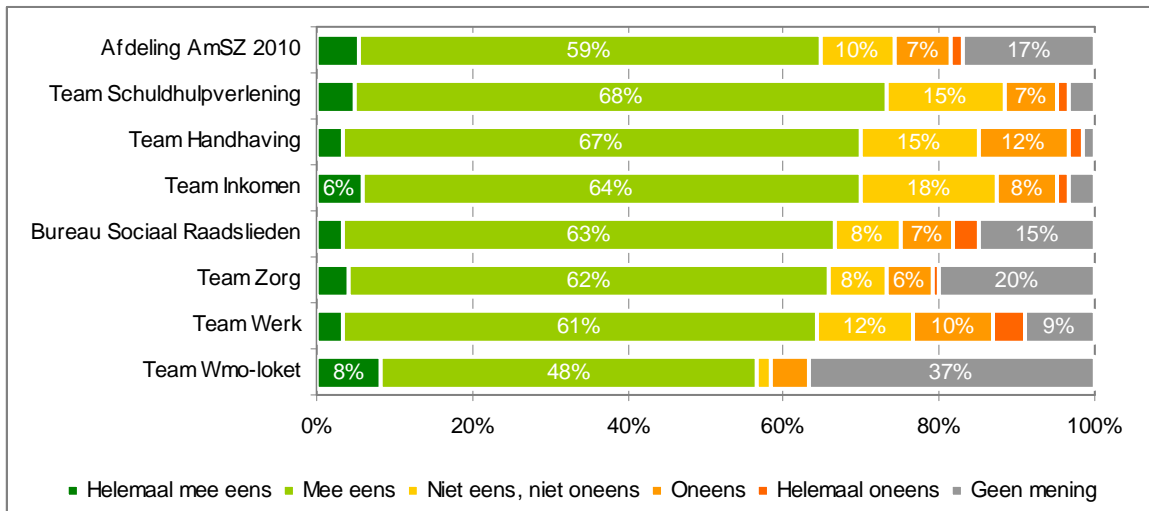
Figuur 2.21 De medewerkers zijn deskundig (n=634)



Het actief meedenken door de medewerkers

Bijna tweederde van de klanten vindt dat de medewerkers van AmSZ actief met hun meedenken. Negen procent is het hier niet mee eens. Klanten van team Schuldhelpverlening vinden het vaakst dat de medewerkers van AmSZ actief met hun meedenken. Het laagst is dit aandeel bij team Wmo-loket. Hier zijn echter ook de minste mensen die het oneens zijn met de stelling. Dit komt door het hoge aandeel klanten welke geen mening hebben over de stelling.

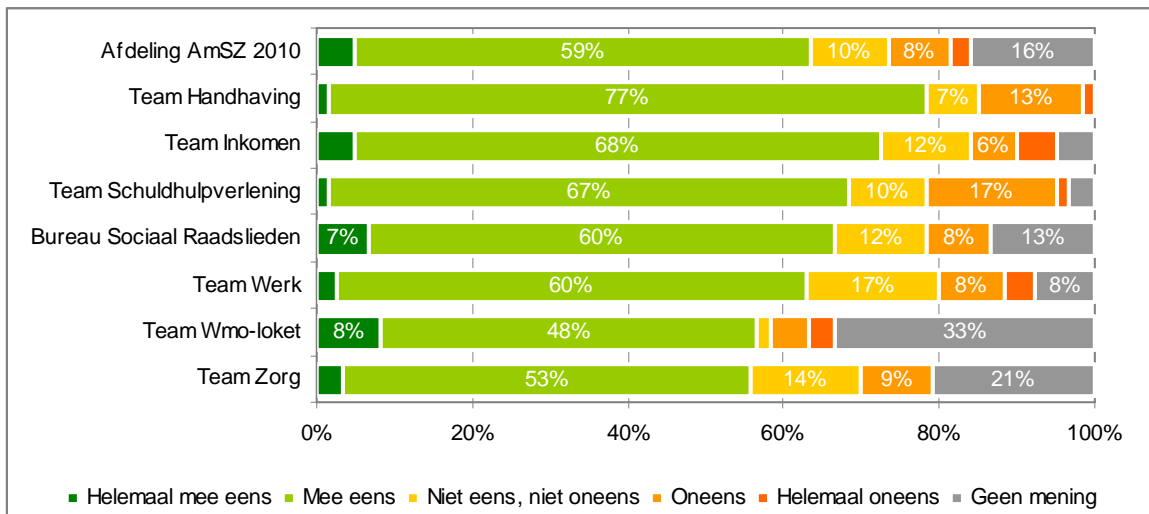
Figuur 2.22: De medewerkers denken actief mee (n=634)



De medewerkers handelen snel

Bijna tweederde van de klanten van AmSZ vindt dat de medewerkers snel handelen. Elf procent van de klanten is het met de stelling oneens. Klanten van team Handhaving en team Inkomen vinden vaker dan gemiddeld dat medewerkers snel handelen. Klanten van de teams Zorg en Wmo zijn het minst vaak met de stelling eens. Zij zijn het echter niet vaker oneens met de stelling. Zij hebben vaker geen mening over dit standpunt.

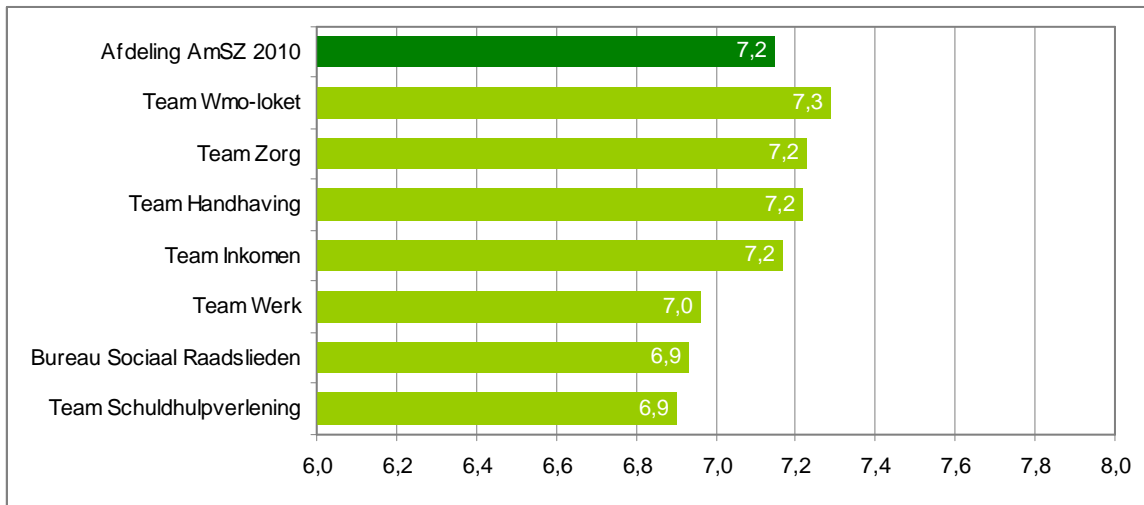
Figuur 2.23: De medewerkers handelen snel (n=634)



2.10 Algemeen oordeel over de dienstverlening

De klanten van AmSZ is gevraagd een algemeen oordeel te geven over de dienstverlening van de afdeling. Zij geven de afdeling gemiddeld een 7,2. Het grootste gedeelte van de klanten geeft AmSZ een voldoende; acht procent van de klanten beoordeelt de dienstverlening van de afdeling met een onvoldoende. De klanten van team Wmo-loket beoordelen de dienstverlening van AmSZ het hoogst. De laagste beoordeling is afkomstig van de klanten van team Schuldhelpverlening en Bureau Sociaal Raadslieden. De klanten van Bureau Sociaal Raadslieden beoordelen de dienstverlening ook het vaakst met een onvoldoende; dit deed 15 procent van de klanten van Bureau Sociaal Raadslieden.

Figuur 2.24: Gemiddeld rapportcijfer voor de afdeling AmSZ (n=634)



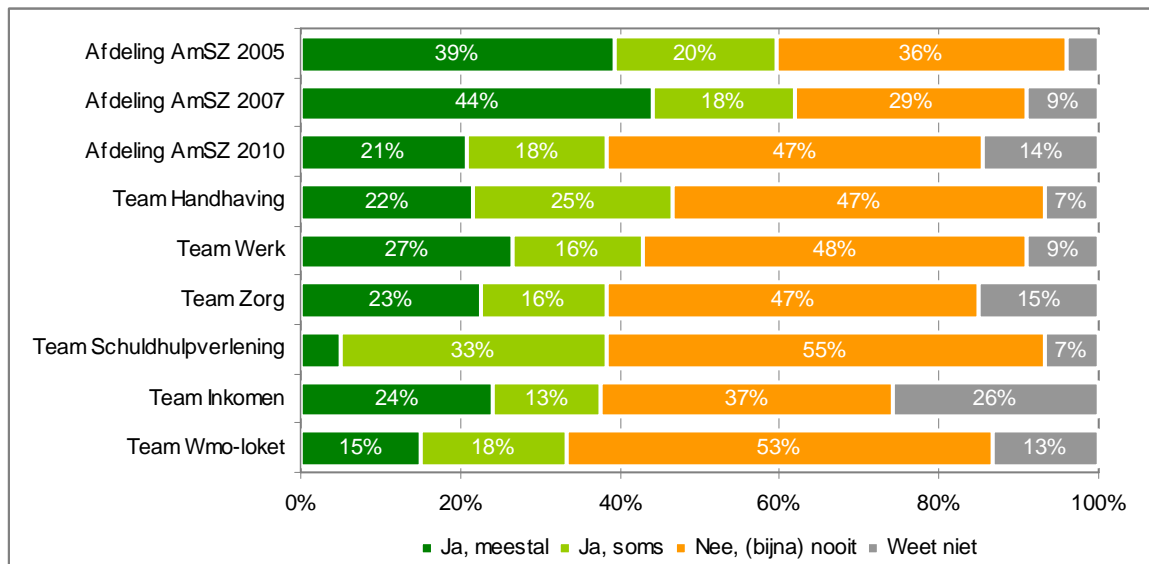
3. De nieuwsbrief van AmSZ

- Het aandeel klanten dat de nieuwsbrief leest is fors afgenomen sinds 2007.
- Het niet ontvangen van de nieuwsbrief is de belangrijkste reden om de nieuwsbrief niet te lezen.
- Van de lezers is circa tachtig procent (zeer) tevreden over de nieuwsbrief.

Lezers van de nieuwsbrief van AmSZ

De afdeling AmSZ heeft de nieuwsbrief *Actueel* die maandelijks verschijnt. Deze is digitaal beschikbaar via de website van 's-Hertogenbosch en wordt tevens schriftelijk verspreid. Aan de klanten van AmSZ is gevraagd of zij de nieuwsbrief ook lezen. In 2010 geven veel meer klanten aan de nieuwsbrief niet te lezen dan in voorgaande metingen. Bijna veertig procent van de klanten leest de nieuwsbrief van AmSZ wel; 21 procent leest de nieuwsbrief altijd en 18 procent leest de nieuwsbrief soms. Team Handhaving telt de meeste klanten die de nieuwsbrief (soms) lezen. Bij team Wmo-loket is dit aandeel het laagst.

Figuur 3.1: Leest u de nieuwsbrief van AmSZ? (n=574)⁷



Redenen om de nieuwsbrief niet te lezen

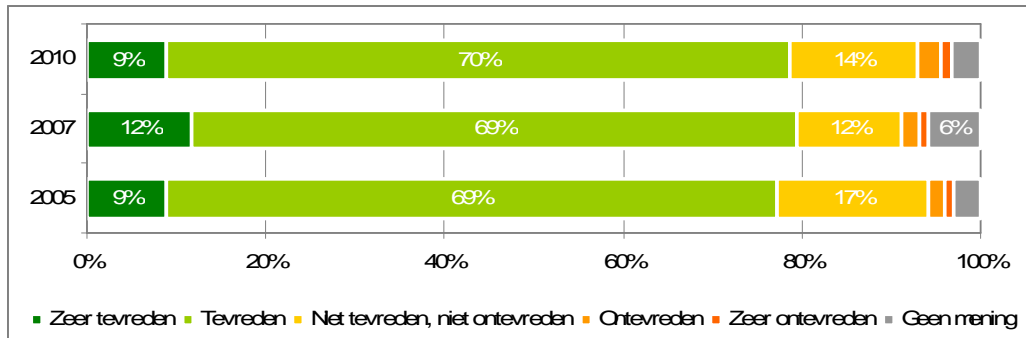
Aan de klanten die de nieuwsbrief (bijna) nooit lezen is gevraagd waarom ze deze niet lezen. De twee meest genoemde redenen zijn dat men deze niet ontvangt (45%) en dat men er geen interesse in heeft (28%). Andere redenen die door meerdere klanten worden genoemd zijn tijdgebrek, geen computer/internet en moeite om de nieuwsbrief te begrijpen.

Tevredenheid over de nieuwsbrief

Aan de klanten die de nieuwsbrief wel lezen is gevraagd hoe tevreden men is over de nieuwsbrief. Het grootste deel van de lezers – ongeveer tachtig procent – is tevreden tot zeer tevreden over de nieuwsbrief. Een klein deel van de lezers is ontevreden over de nieuwsbrief.

⁷ De vragen over de nieuwsbrief zijn niet gesteld aan klanten van Bureau Sociaal Raadslieden.

Figuur 3.2: Bent u over de nieuwsbrief... (n=228)



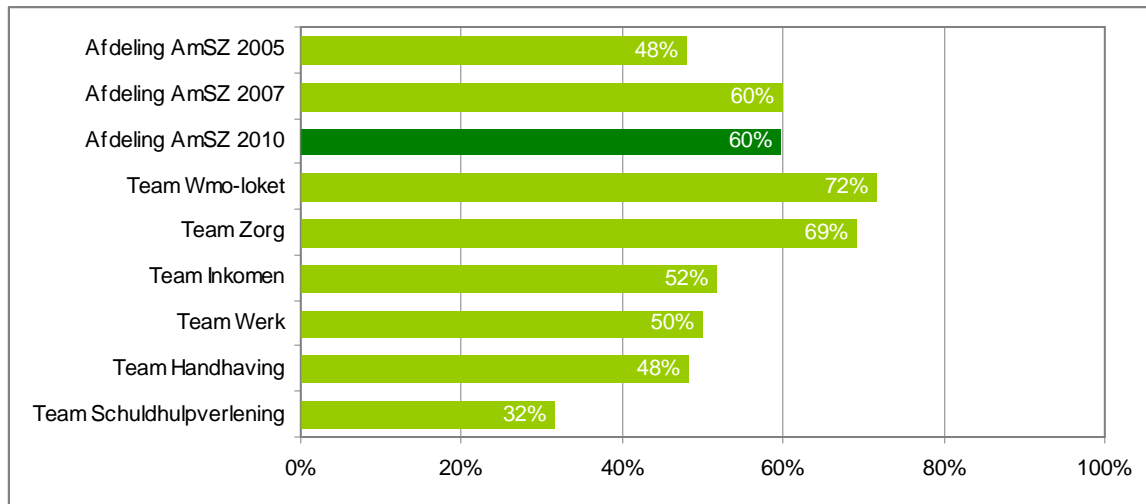
4. Regeling bijzondere bijstand

- Zestig procent van de klanten weet wat de regeling bijzondere bijstand inhoudt.
- Hiervan heeft bijna tweederde een aanvraag voor bijzondere bijstand ingediend.
- Aan bijna negentig procent van de klanten die een aanvraag hebben ingediend, is bijzondere bijstand toegekend.

Bekendheid met de regeling bijzondere bijstand

De bijzondere bijstand is er voor mensen met een laag inkomen. Bijzondere bijstand wordt door de gemeente verstrekt als mensen dingen écht nodig hebben, maar niet kunnen betalen, zoals sporten, peuterspeelzaal of een computer voor kinderen op het voortgezet onderwijs. Aan klanten van AmSZ is gevraagd of ze weten wat de regeling bijzondere bijstand inhoudt. Zestig procent van de klanten weet wat de regeling inhoudt. Hiermee is het aandeel klanten dat op de hoogte is van de regeling sinds 2007 gelijk gebleven. Klanten van de teams Wmo-loket en Zorg weten vaker dan gemiddeld wat de regeling inhoudt. Klanten van Schuldhelpverlening zijn hier het minst vaak van op de hoogte.

Figuur 4.1: Aandeel klanten dat weet wat de regeling bijzondere bijstand inhoudt (n=574)⁸

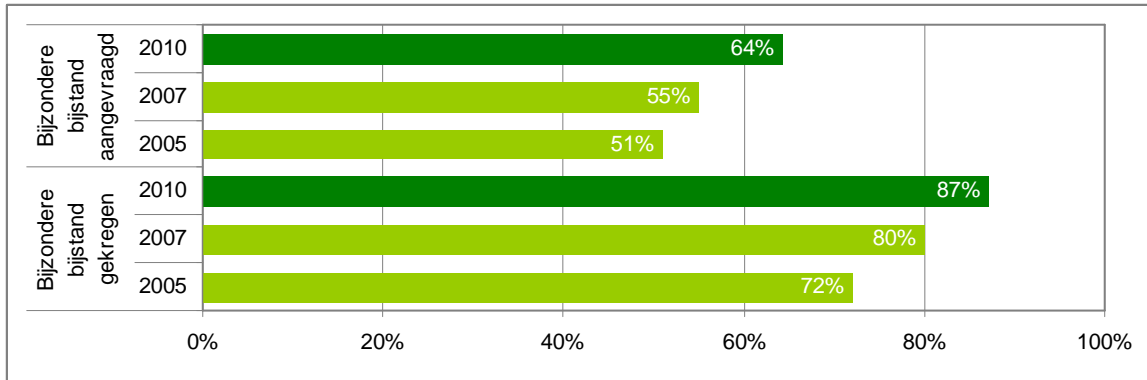


Aanvraag bijzondere bijstand

Van de klanten die bekend zijn met de regeling bijzondere bijstand heeft bijna tweederde ook een aanvraag gedaan voor bijzondere bijstand. Als we kijken naar de ontwikkelingen, dan zien we dat het aantal aanvragen voor bijzondere bijstand sinds 2005 gestaag toeneemt. Ook het aantal toekenningen bijzondere bijstand neemt gestaag toe. Van de klanten die nu een aanvraag hebben gedaan geeft bijna negentig procent aan dat de aanvraag ook daadwerkelijk is toegekend. Van de klanten die na een aanvraag geen bijzondere bijstand kregen, geeft eenderde aan te zijn doorverwezen naar een andere instantie.

⁸ De vragen over regeling bijzondere bijstand zijn niet gesteld aan klanten van Bureau Sociaal Raadslieden.

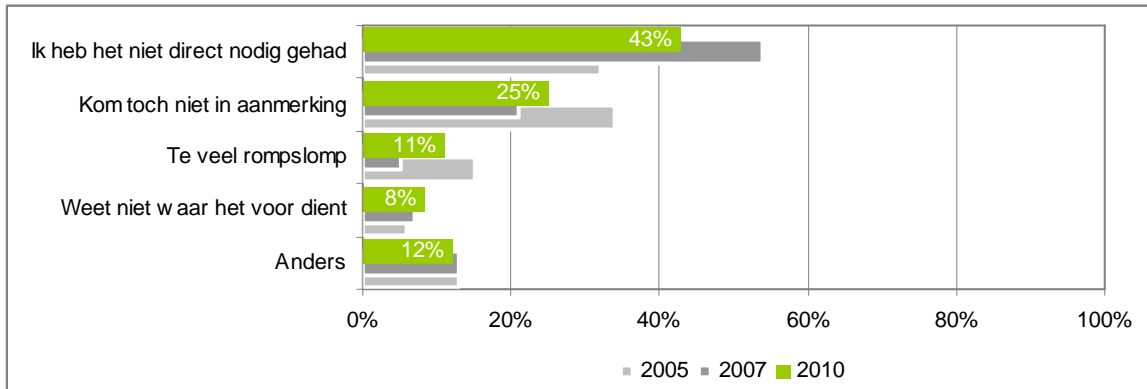
Figuur 4.2: Aandeel klanten dat de afgelopen 12 maanden een aanvraag heeft gedaan voor bijzondere bijstand en toegekend heeft gekregen (n=314/206)



Redenen om geen gebruik te maken van bijzondere bijstand

Aan de klanten die geen bijzondere bijstand hebben aangevraagd is gevraagd waarom zij geen gebruik maken van bijzondere bijstand. De redenen die het meest worden aangegeven zijn dat men het niet direct nodig heeft, men hier niet voor in aanmerking komt, dat het teveel rompslomp is of dat men niet weet waar het voor dient. Daarnaast wordt door enkele klanten aangegeven dat men al bijzondere bijstand ontvangt, men de aanvraag nog moet indienen, of dat men al tevreden is over het inkomen.

Figuur 4.3: Waarom heeft u in de afgelopen 12 maanden geen gebruik gemaakt van bijzondere bijstand? (n=108)



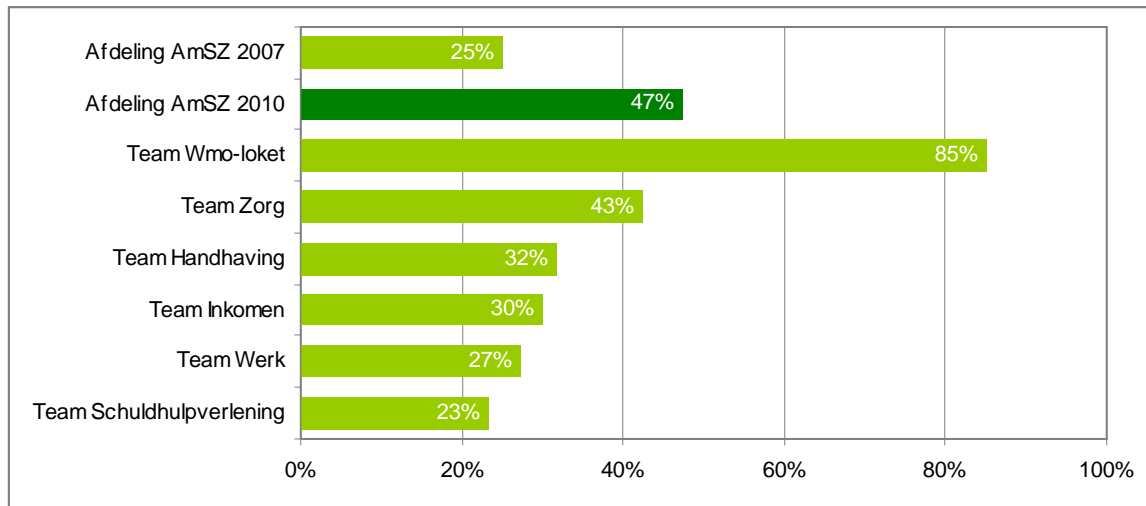
5. Wet maatschappelijke ondersteuning

- Het aandeel klanten dat weet wat de Wmo inhoudt, is sinds 2007 bijna verdubbeld.
- Van de klanten die bekend zijn met de Wmo, heeft bijna de helft een aanvraag ingediend.
- Bij 85 procent van deze klanten werd de aanvraag toegekend.
- Bij negen procent was de aangevraagde voorziening niet toereikend.

Bekendheid met Wet maatschappelijke ondersteuning

De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) moet ervoor zorgen dat mensen zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en mee kunnen doen in de samenleving. In de wet – die is ingevoerd in 2007 – zijn wetten samengevoegd als de Wvg, de Welzijnswet en delen uit de AWBZ, waaronder de hulp bij het huishouden. In 2007 wist een kwart van de klanten wat de Wmo inhoudt. In 2010 is dat opgelopen naar bijna de helft van de klanten. Klanten van team Wmo-loket zijn het vaakst op de hoogte van wat de Wmo inhoudt. Klanten van de andere teams zijn minder goed op de hoogte van de Wmo. Klanten van team Schuldhulpverlening zijn het minst goed op de hoogte van de Wmo.

Figuur 5.1: Aandeel klanten dat weet wat de Wet maatschappelijke ondersteuning inhoudt (n=574)⁹



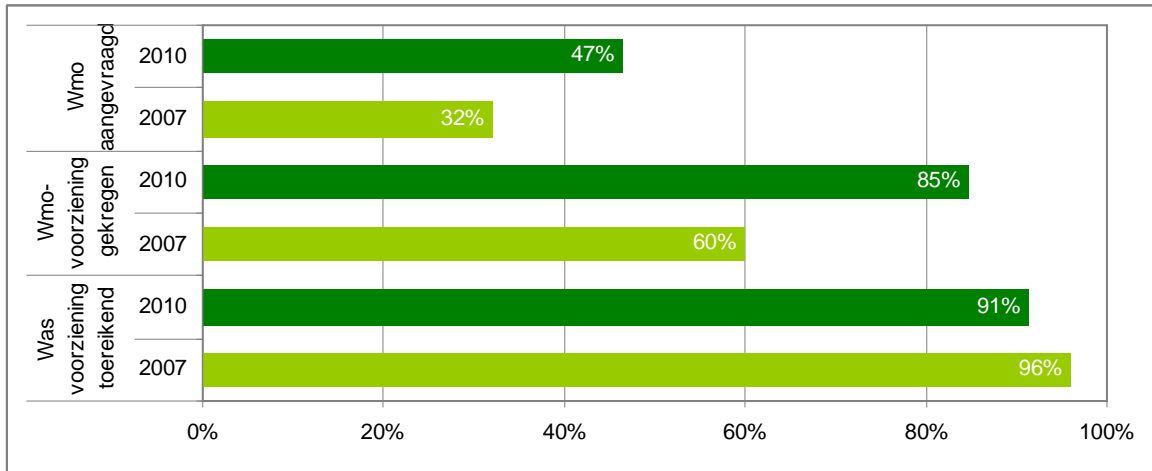
Aanvraag Wet maatschappelijke ondersteuning

Van de klanten die bekend zijn met de Wet maatschappelijke ondersteuning, heeft twintig procent informatie opgevraagd over een Wmo-voorziening, en bijna de helft een aanvraag ingediend. Het aantal aanvragen is gestegen ten opzichte van 2007, toen de Wmo pas was ingevoerd. Ook het aantal toekenningen van Wmo-voorzieningen is ten opzichte van 2007 gestegen. Toen gaf zestig procent van de klanten aan dat de aanvraag was toegekend. Nu is dat opgelopen naar 85 procent. Door de meeste klanten wordt aangegeven dat deze voorziening toereikend was. Bij negen procent van de klanten die een voorziening toegekend hebben gekregen, was deze niet toereikend.

Klanten die een voorziening niet krijgen toegekend, worden soms doorverwezen naar andere instanties. Van de klanten waarbij de aanvraag is afgewezen, is acht procent doorverwezen naar een andere instantie.

⁹ De vragen over de Wet maatschappelijke ondersteuning zijn niet gesteld aan de klanten van Bureau Sociaal Raadslieden.

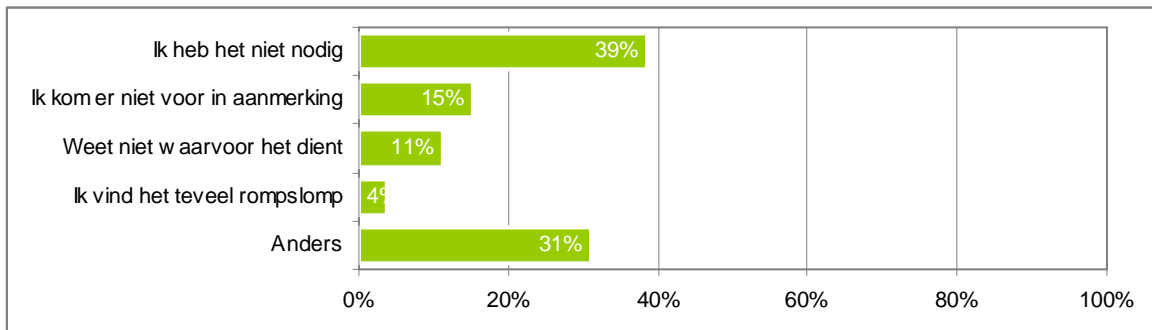
Figuur 5.2: Aandeel klanten dat de afgelopen 12 maanden een aanvraag heeft gedaan/ontvangen in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (n=213/89/73)



Redenen om geen beroep te doen op de Wmo

Aan de klanten die geen Wmo hebben aangevraagd, is gevraagd waarom zij geen beroep hebben gedaan op de Wmo. De redenen die het meest worden aangegeven zijn dat men het niet direct nodig heeft, men hier niet voor in aanmerking komt, of dat men niet weet waar het voor dient. Daarnaast wordt door enkele klanten aangegeven dat men al Wmo ontvangt of dat men de aanvraag nog moet indienen.

Figuur 5.3: Waarom heeft u geen beroep gedaan op de Wmo? (2010) (n=77)



De uitvoerende teams

In de volgende hoofdstukken worden de resultaten van de uitvoerende teams besproken. Per team zijn vragen gesteld die rekening houden met de specifieke producten en werkwijze van de teams.

6. Team Inkomen

- Het aandeel klanten van team Inkomen dat de afgelopen twee jaar een aanvraag heeft gedaan voor een uitkering, is tussen 2007 en 2010 gestegen van veertig naar bijna zeventig procent.
- Bijna dertig procent van de aanvragers zegt dat het langer dan acht weken heeft geduurd voordat de uitkering was toegekend.
- De tevredenheid over de manier waarop klanten een bijstandsuitkering kunnen aanvragen, neemt sinds 2005 gestaag toe.
- Klanten zijn vanaf 2005 tot 2010 steeds meer tevreden over de duidelijkheid van de formulieren.
- Eenderde van de klanten die telefonisch contact hebben gehad is ontevreden over de doorschakeling naar de voicemail. Een kwart van de bellers geeft aan niet te zijn teruggebeld na het achterlaten van een voicemailbericht.
- In 2007 waren meer mensen tevreden over de snelheid waarmee de telefoon werd beantwoord.

In dit hoofdstuk worden de antwoorden van klanten van de teams Inkomen besproken. Dit zijn team Inkomen Noord/Oost en team Inkomen Zuid/West. Van ieder team zijn 60 klanten geënkquêteerd, wat neerkomt op totaal 120 klanten.

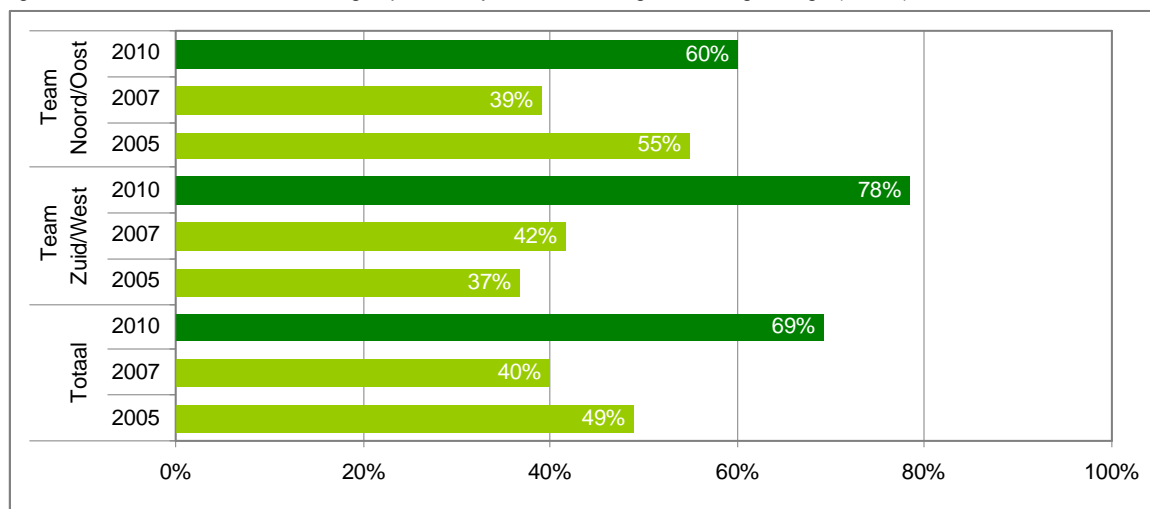
6.1 Aanvragen bijstandsuitkering

Aanvraag uitkering

Aan de klanten van team Inkomen is gevraagd of ze de afgelopen twee jaar een uitkering hebben aangevraagd. In totaal heeft bijna zeventig procent van de klanten in de afgelopen twee jaar een uitkering aangevraagd. Klanten van team Zuid/West hebben vaker een uitkering aangevraagd dan klanten van team Noord/Oost. Voor beide teams is een forse stijging van het aantal aanvragen te zien ten opzichte van 2007. Toen gaf ongeveer veertig procent van de klanten aan een uitkering te hebben aangevraagd. Dit betekent een toename van ongeveer 75 procent. Dat het aantal aanvragen is gestegen heeft met name te maken met de kredietcrisis; hierdoor verloren veel mensen hun baan. Het aantal WW-uitkeringen in 's-Hertogenbosch is vanaf begin 2009 sterk toegenomen. Eind eerste kwartaal 2010 waren het er 3.060¹⁰.

¹⁰ Bron: Factsheet Economische crisis – 2^{de} kwartaal 2010 (Gemeente 's-Hertogenbosch, O&S).

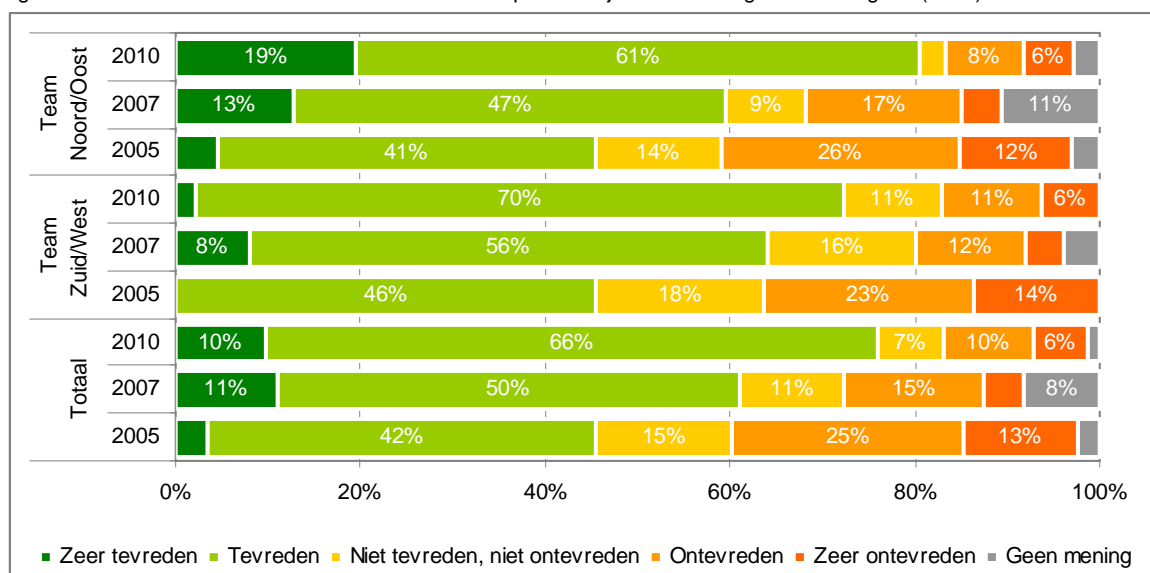
Figuur 6.1: Aandeel klanten dat de afgelopen twee jaar een uitkering heeft aangevraagd (n=120)¹¹



Tevredenheid met aanvraagprocedure

Ongeveer driekwart van de klanten die een bijstandsuitkering hebben aangevraagd, is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop men de uitkering kan aanvragen. Hiermee neemt de tevredenheid sinds 2005 gestaag toe. Zestien procent van de klanten is ontevreden over de aanvraagprocedure. Dit was in 2005 nog bijna veertig procent. Klanten van team Noord/Oost zijn iets tevredener over de aanvraagprocedure dan klanten van team Zuid/West.

Figuur 6.2: Hoe tevreden bent u over de manier waarop u een bijstandsuitkering kan aanvragen? (n=83)

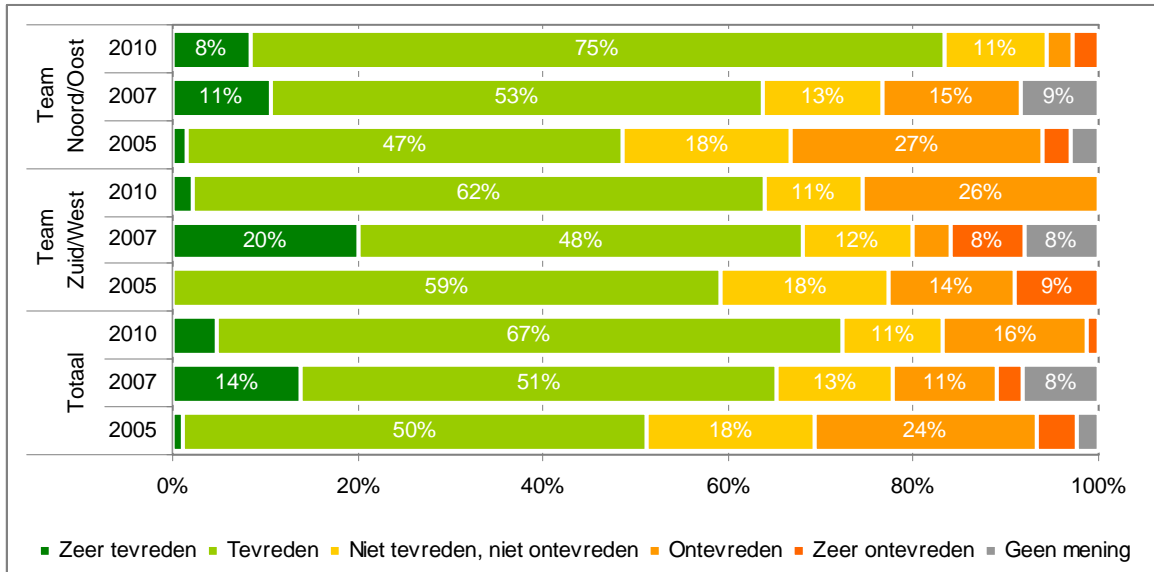


Duidelijkheid formulieren

Van de aanvragers is bijna driekwart (zeer) tevreden over de duidelijkheid van de formulieren die bij de aanvraagprocedure door het Entreon gebruikt worden. Hiermee neemt de tevredenheid over de duidelijkheid van de formulieren iets toe. Klanten van het team Noord/Oost zijn tevredener over de duidelijkheid van de formulieren dan klanten van het team Zuid/West.

¹¹ Bij team Inkomen wordt in de figuurtitels de n gepresenteerd van het totale team Inkomen.

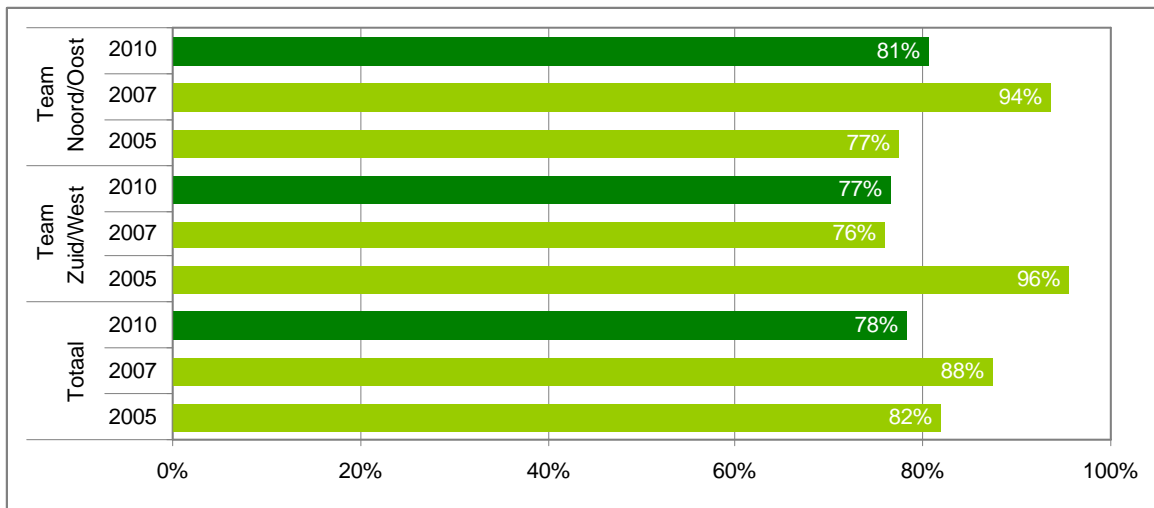
Figuur 6.3: Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de formulieren die bij de aanvraagprocedure worden gebruikt? (n=83)



Duidelijkheid in te leveren stukken

Voor ruim driekwart van de aanvragers was duidelijk welke stukken zij moesten inleveren voor het aanvragen van een uitkering. Het aandeel aanvragers dat hiervan op de hoogte is, is tussen 2007 en 2010 licht afgenomen. Dit geldt met name voor het team Noord/Oost.

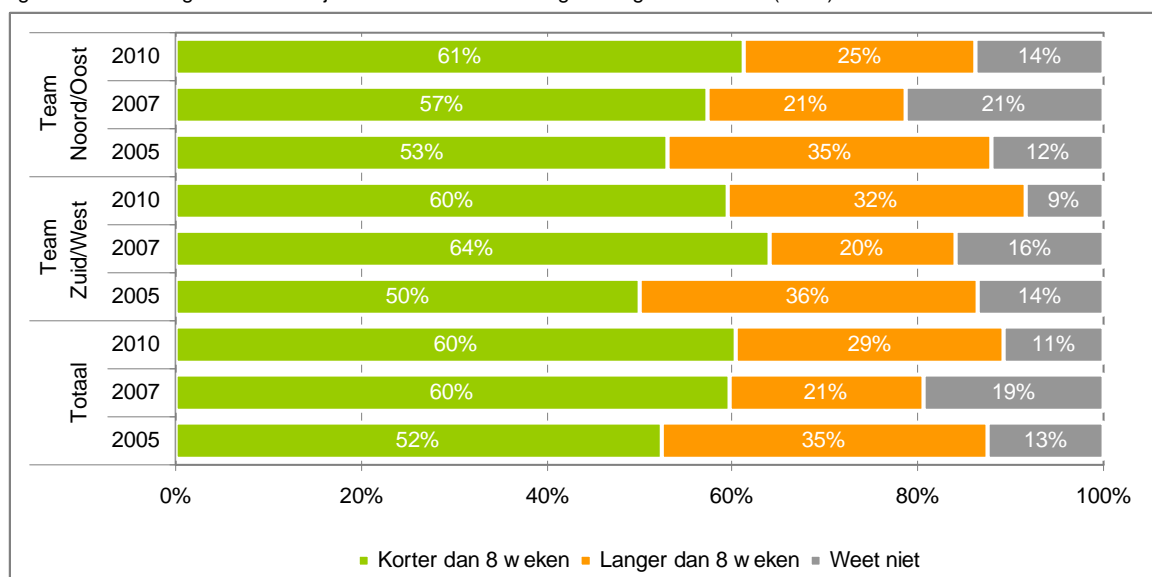
Figuur 6.4: Aandeel klanten voor wie duidelijk is welke stukken ze moesten inleveren bij de aanvraag voor een uitkering (n=83)



Toekenning uitkering

Een aanvraag voor een bijstandsuitkering dient binnen acht weken te worden afgehandeld door AmSZ. Het duurt langer dan acht weken als de medewerkers van AmSZ niet, of niet op tijd, de nodige gegevens hebben ontvangen van de aanvragers. Zestig procent van de aanvragers geeft aan dat zij de uitkering binnen acht weken hebben ontvangen. Bijna dertig procent van de aanvragers zegt dat het langer dan acht weken heeft geduurd. Hierbij geeft het merendeel aan dat zij niet weten waarom het fout liep (10 klanten) of dat de aanvraag bij het UWV (4) of AmSZ (3) is blijven liggen. Enkele klanten geven aan dat ze zelf niet tijdig de nodige stukken hebben aangeleverd of dat zij afspraken niet zijn nagekomen.

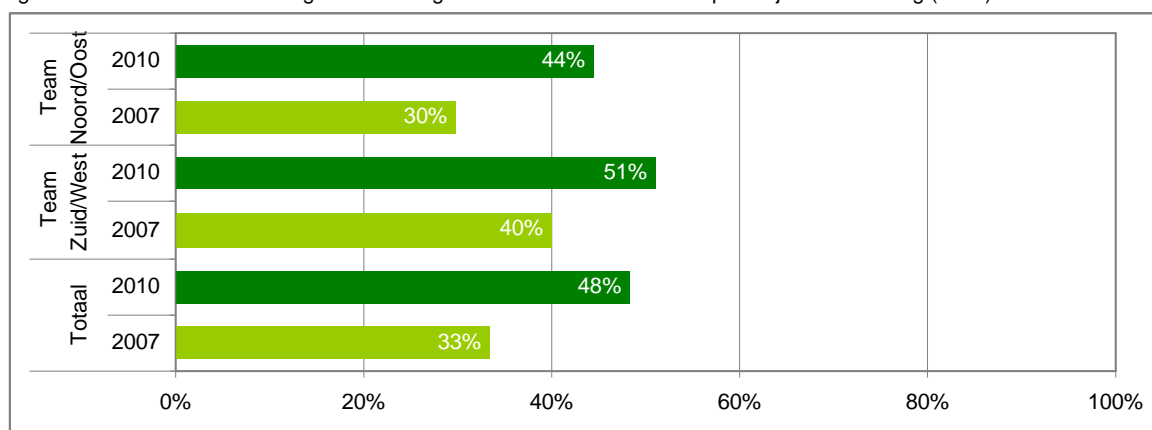
Figuur 6.5: Hoe lang duurde het bij u voordat u een uitkering ontving? Was dit...? (n=83)



Voorschot op uitkering

Over een aanvraag moet de gemeente binnen acht weken beslissen. De gemeente biedt echter de mogelijkheid om na vier weken een voorschot te verstrekken. Aan de klanten die een bijstandsuitkering hebben aangevraagd is gevraagd of zij van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt. Bijna de helft van de klanten heeft gebruik gemaakt van dit voorschot. Dit aandeel is gestegen ten opzichte van 2007. Toen maakte eenderde van de aanvragers hier gebruik van. Van de klanten die een voorschot hebben ontvangen is bijna negentig procent tevreden over de wijze van betalen.

Figuur 6.6: Aandeel klanten dat gebruik heeft gemaakt van een voorschot op de bijstandsuitkering (n=83)



6.2 Telefonisch contact met team Inkomen

Het telefonisch contact

Ruim de helft van de klanten heeft het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met team Inkomen. De bellers hadden in deze periode gemiddeld 5,4 keer telefonisch contact met het team. Het grootste deel van de klanten belt naar het algemene centrale telefoonnummer (42%). Anderen bellen rechtstreeks naar de persoon die ze moeten spreken (35%) of naar de infolijn van de desbetreffende afdeling

(18%). Bij team Noord/Oost hebben minder klanten telefonisch contact gehad met het team in vergelijking met team Zuid/West, maar de frequentie van het contact ligt wel hoger dan bij team Zuid/West.

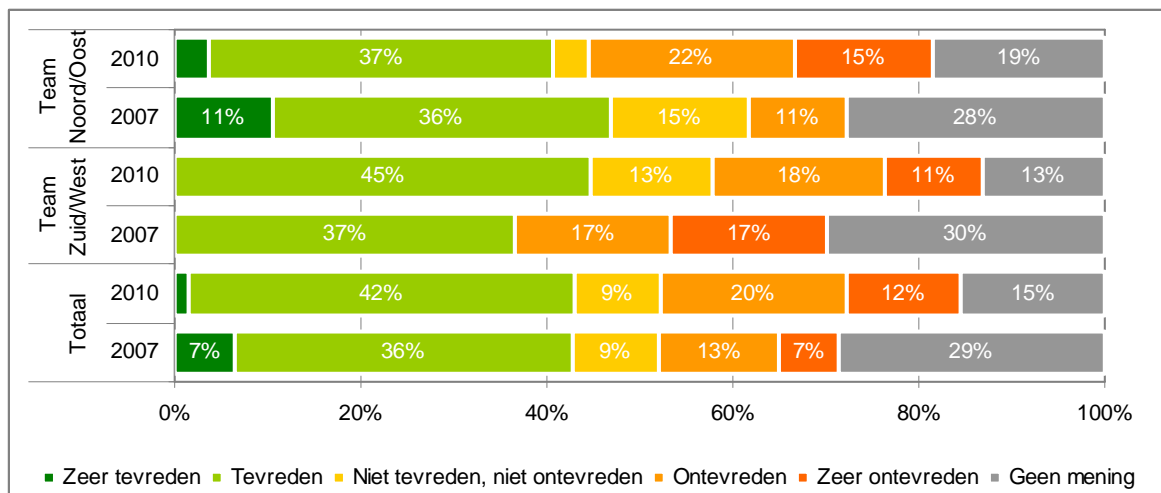
Tabel 6.1: Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met het team Inkomen? (n=120)

	Team Noord/Oost			Team Zuid/West			Totaal		
	2005	2007	2010	2005	2007	2010	2005	2007	2010
Geen contact	31%	61%	55%	38%	50%	37%	33%	57%	46%
1 - 5 keer	48%	28%	35%	47%	45%	55%	48%	34%	45%
6 - 10 keer	13%	7%	5%	10%	5%	5%	12%	6%	5%
11 - 15 keer	2%	3%	2%	3%	0%	3%	2%	2%	3%
Meer dan 15 keer	6%	2%	3%	2%	0%	0%	4%	1%	2%
Gemiddeld aantal	6,2	7,8	7,7	4,5	3,9	3,7	5,7	6,3	5,4

Doorschakeling naar voicemail

Als klanten bellen naar een medewerker van team Inkomen, en deze medewerker is afwezig of in gesprek, dan worden klanten doorgeschakeld naar de voicemail van de betreffende medewerker. Van de klanten die telefonisch contact hebben gehad is 44 procent (zeer) tevreden over deze wijze van telefoonbeantwoording. Daarnaast is een grote groep bellers (32%) (zeer) ontevreden over de doorschakeling naar de voicemail.

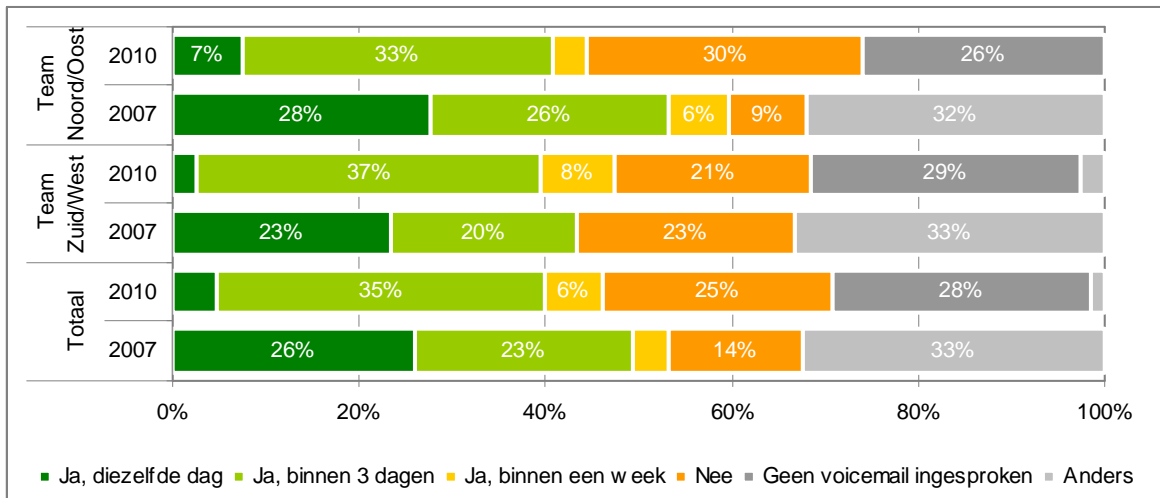
Figuur 6.7: Hoe tevreden bent u over de wijze van telefoonbeantwoording door middel van doorschakeling naar de voicemail als een medewerker afwezig of in gesprek is? (n=65)



Reactie op voicemail

Van de bellers heeft bijna dertig procent geen voicemail ingesproken. Het grootste gedeelte van de bellers heeft dit wel gedaan. Vijf procent van de bellers is dezelfde dag nog teruggebeld, 35 procent 1 tot 3 dagen na de voicemail en zes procent 4 tot 7 dagen na het achterlaten van een bericht. Een kwart van de bellers geeft aan helemaal niet te zijn teruggebeld na het achterlaten van een bericht. Dit kan de ontevredenheid over de telefoonbeantwoording door middel van voicemail verklaren.

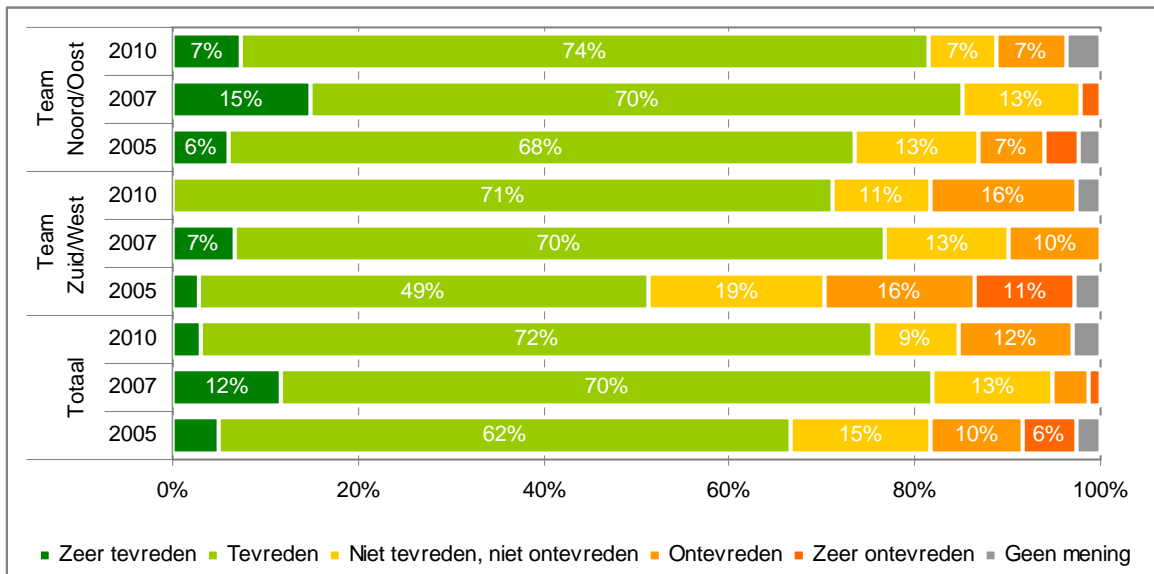
Figuur 6.8: Wordt u ook teruggebeld als u daar in uw voicemail om heeft gevraagd? (n=65)



De telefonische bereikbaarheid

Driekwart van de klanten die telefonisch contact hebben gehad met team Inkomen is tevreden tot zeer tevreden over de bereikbaarheid van het team. Hiermee is de tevredenheid ten opzichte van 2007 iets afgenomen. Twaalf procent van de klanten is ontevreden over de telefonische bereikbaarheid van team Inkomen.

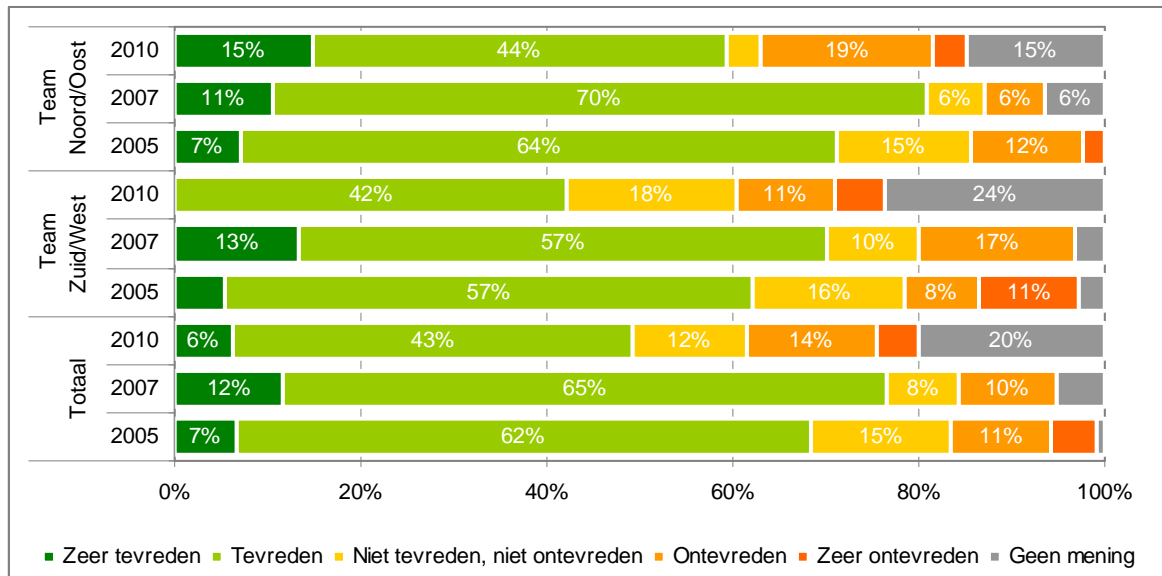
Figuur 6.9: Bent u over de telefonische bereikbaarheid...? (n=65)



Snelheid beantwoording telefoon

Bijna de helft van de bellers is tevreden tot zeer tevreden over de snelheid waarmee de telefoon is beantwoord of waarmee men is teruggebeld. Bijna twintig procent van de bellers is hier juist (zeer) ontevreden over. Eveneens twintig procent van de bellers heeft hier geen mening over. In 2007 waren meer mensen tevreden over de snelheid waarmee de telefoon werd beantwoord.

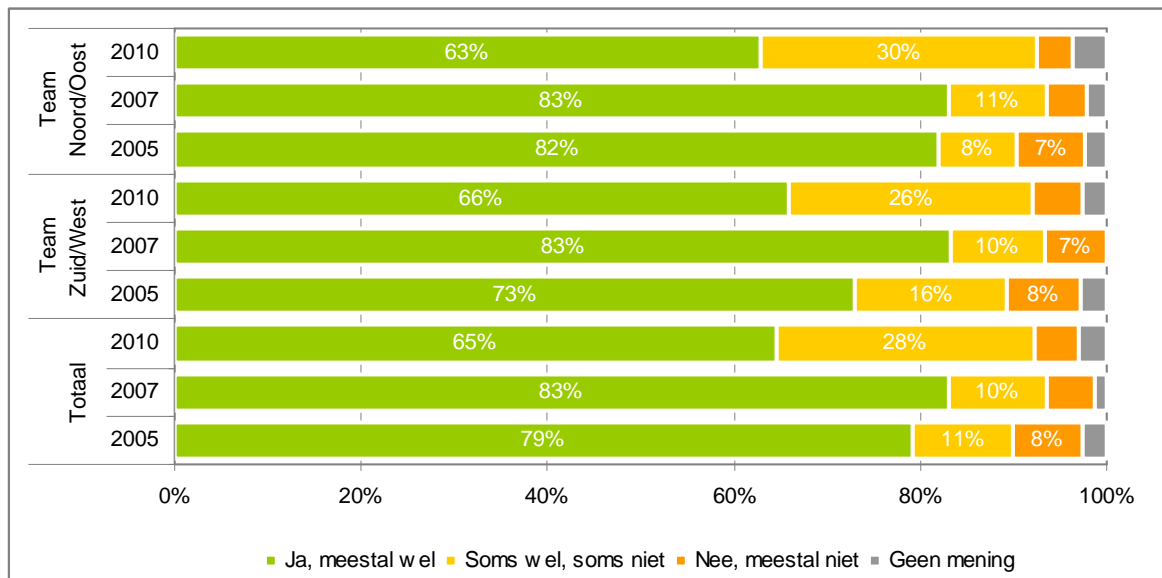
Figuur 6.10: Bent u over de snelheid waarmee de telefoon beantwoord of u teruggebeld wordt...? (n=65)



Informatie aan de telefoon

Tweederde van de bellers geeft aan dat ze over het algemeen een duidelijk antwoord krijgen op hun vraag als ze bellen met medewerkers van team Inkomen. Vijf procent van de bellers vindt dit echter meestal niet het geval. Bijna dertig procent geeft aan de ene keer wel, en de andere keer geen duidelijk antwoord op hun vragen te krijgen.

Figuur 6.11: Krijgt u over het algemeen een duidelijk antwoord op uw vraag als u iemand van team Inkomen belt? (n=65)



6.3 Persoonlijk contact met team Inkomen

Het persoonlijke contact

Team Inkomen heeft op diverse manieren contact met hun klanten. Dit kan ook via persoonlijk contact op bijvoorbeeld het Stadskantoor of het Entreeon of via een huisbezoek. Ruim tachtig procent van de klanten van team Inkomen geeft aan persoonlijk contact te hebben gehad met een medewerker van

team Inkomen. Hiermee is het aandeel klanten dat dit aangeeft gestegen ten opzichte van 2007. Gemiddeld hadden deze klanten het afgelopen jaar 4 keer persoonlijk contact.

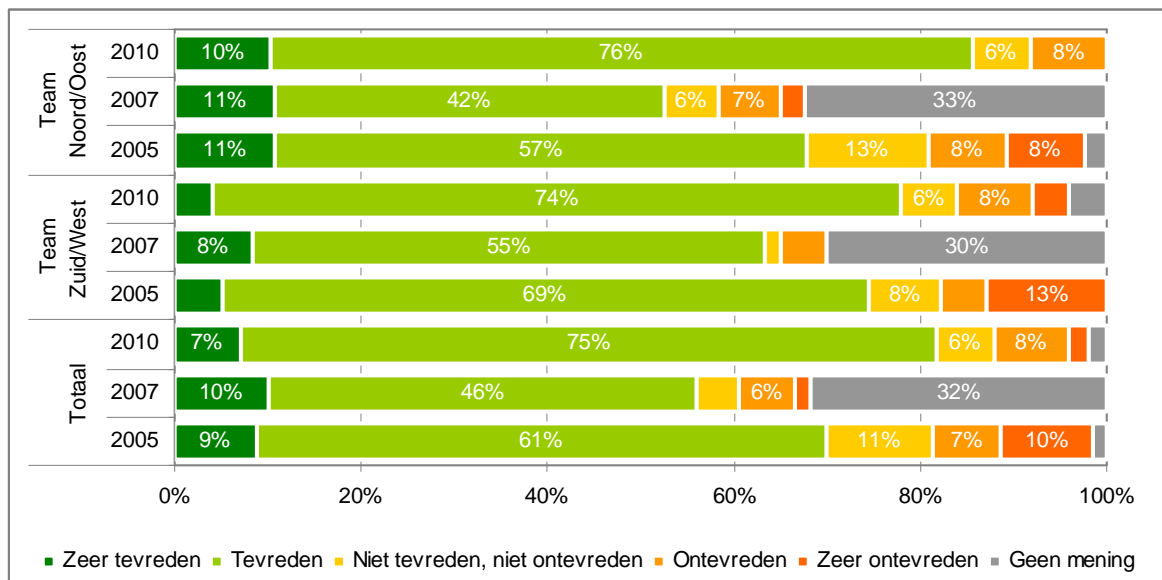
Tabel 6.2: Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden persoonlijk contact gehad met het team Inkomen? (n=120)

	Team Noord/Oost			Team Zuid/West			Totaal		
	2005	2007	2010	2005	2007	2010	2005	2007	2010
Geen contact	30%	43%	18%	35%	33%	17%	32%	39%	18%
1 - 5 keer	58%	47%	62%	55%	53%	75%	57%	49%	68%
6 - 10 keer	10%	6%	10%	10%	3%	3%	10%	5%	7%
11 - 15 keer	3%	2%	5%	2%	0%	3%	3%	1%	4%
Meer dan 15 keer	1%	2%	5%	0%	10%	2%	1%	5%	3%
Gemiddeld aantal	3,4	4,3	4,8	3,2	8,0	3,1	3,4	5,9	4,0

De zorgvuldigheid waarmee u werd behandeld

Ruim tachtig procent van de klanten die persoonlijk contact hebben gehad met een medewerker van team Inkomen is tevreden tot zeer tevreden over de zorgvuldigheid waarmee men behandeld is tijdens het bezoek. Een kleine tien procent is hier ontevreden over. De tevredenheid is ten opzichte van 2007 toegenomen. Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat destijds veel mensen geen mening hadden over de stelling.

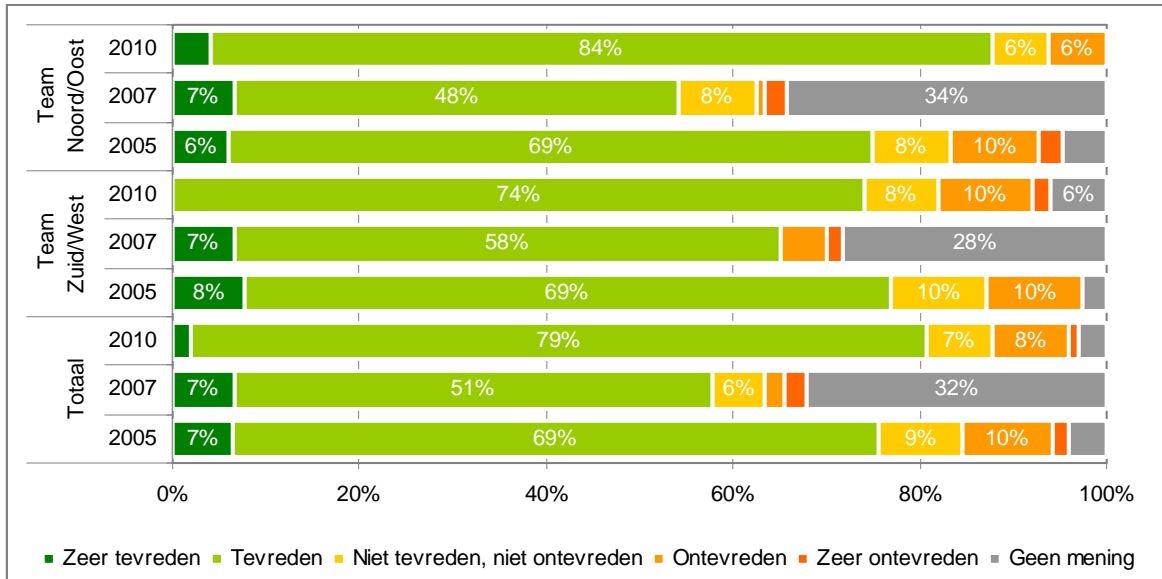
Figuur 6.12: Bent u over de zorgvuldigheid waarmee u werd behandeld tijdens dit bezoek...? (n=99)



De snelheid waarmee u werd geholpen

Ook is ruim tachtig procent (zeer) tevreden over de snelheid waarmee ze zijn geholpen. Negen procent is hierover ontevreden. De tevredenheid is ten opzichte van 2007 toegenomen. Hierbij dient echter opgemerkt te worden dat destijds veel mensen geen mening hadden over de stelling.

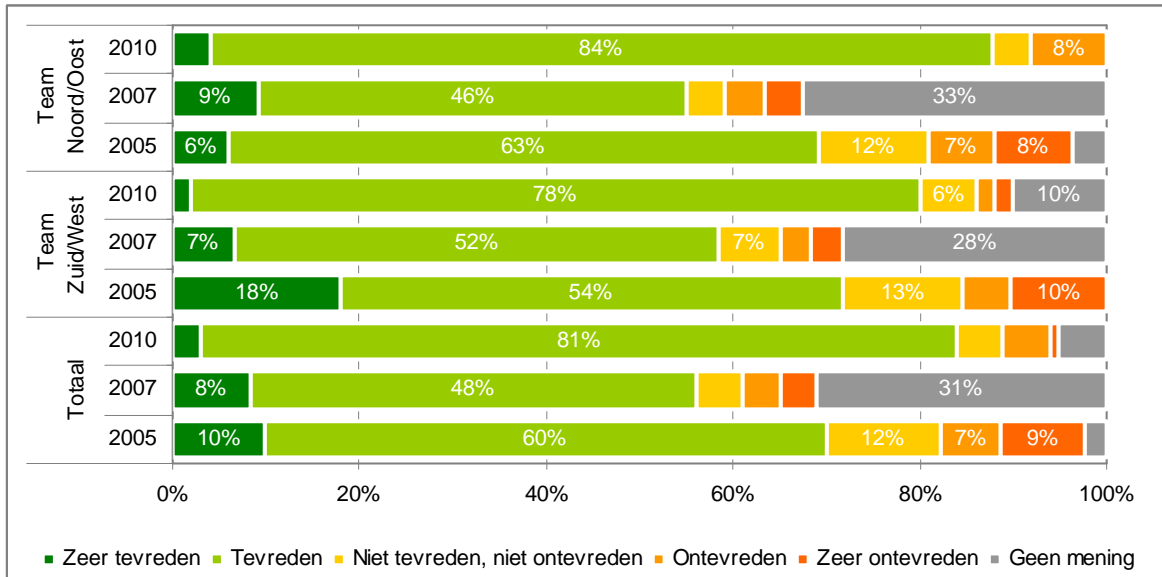
Figuur 6.13: Bent u over de snelheid waarmee u geholpen werd...? (n=99)



De manier waarop u werd benaderd

Ruim tachtig procent is (zeer) tevreden over de manier waarop ze door de medewerker van team Inkomen werden benaderd. Zes procent is hier ontevreden over. De tevredenheid is ten opzichte van 2007 toegenomen. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat destijds veel mensen geen mening hadden over de stelling.

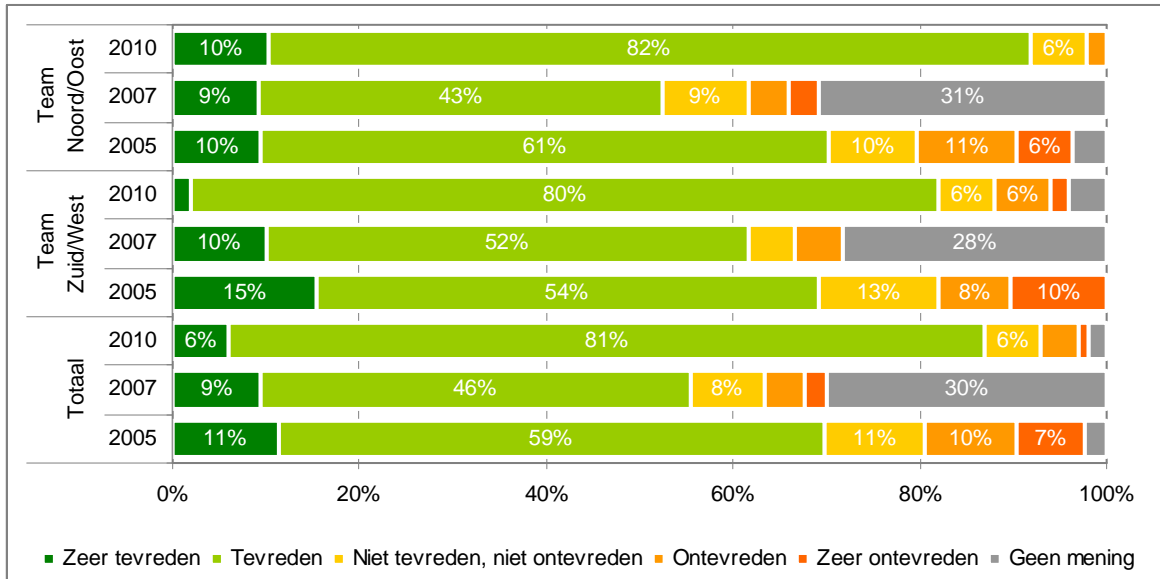
Figuur 6.14: Bent u over de manier waarop u benaderd werd...? (n=99)



De mate waarin er naar u geluisterd werd

Bijna negentig procent van de klanten die persoonlijk contact hebben gehad met een medewerker van team Inkomen is (zeer) tevreden over de mate waarin er naar hen geluisterd werd. Vijf procent is hier ontevreden over. De tevredenheid is ten opzichte van 2007 toegenomen. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat destijds veel mensen geen mening hadden over de stelling.

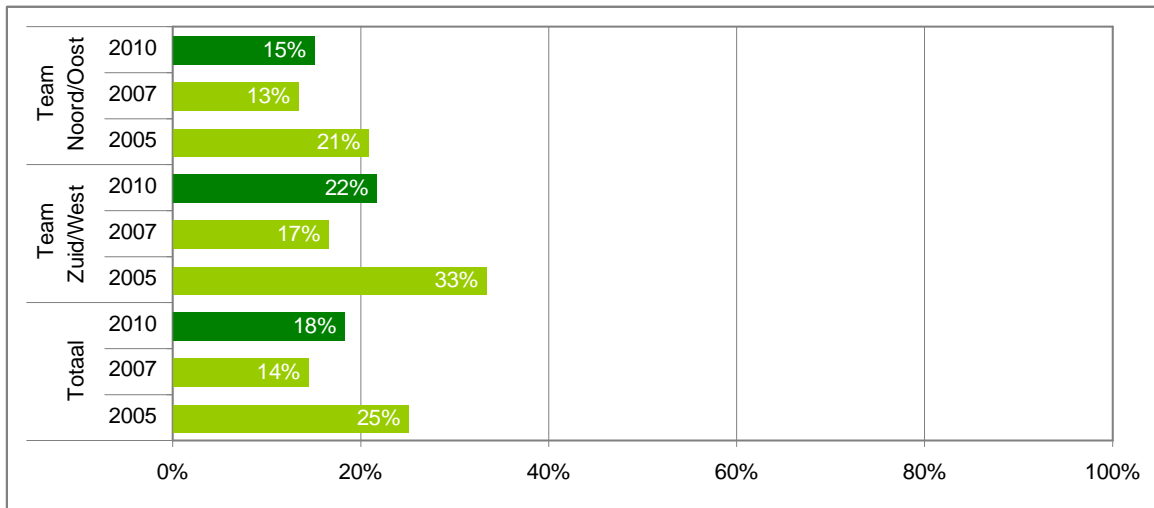
Figuur 6.15: Bent u over de mate waarin er naar u geluisterd werd...? (n=99)



6.4 Fouten en klachten

Bijna twintig procent van de klanten geeft aan dat er zaken fout zijn gelopen het afgelopen jaar. Ongeveer tweederde van deze klanten geeft aan hierover te hebben geklaagd bij een medewerker van team Inkomen. Slechts twee klanten geven aan een formele klacht te hebben ingediend. Zij zijn beide ontevreden over de manier waarop deze klacht werd behandeld. De redenen waarom een deel van de klanten niet heeft geklaagd zijn divers. Deze redenen zijn opgenomen in bijlage 1.

Figuur 6.16: Aandeel klanten bij wie de afgelopen 12 maanden zaken fout zijn gelopen bij team Inkomen (n=120)



6.5 Suggesties voor verbetering van team Inkomen

De laatste vraag die aan klanten van team Inkomen is gesteld, is of zij nog suggesties hebben voor de verbetering van de dienstverlening van team Inkomen. Eenderde van de klanten heeft suggesties voor verbetering van de dienstverlening van het team. De suggesties zijn zeer uiteenlopend, zoals “sneller reageren”, “het geven van een betere uitleg”, “het nakomen van afspraken” en “medewerkers mogen vriendelijker en begripvol zijn”. Alle antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in bijlage 1.

7. Team Werk

- Het aantal klanten met WWB dat een gesprek heeft met een casemanager neemt vanaf 2005 gestaag af.
- Het grootste gedeelte van de klanten vindt het prettig dat het gesprek plaatsvindt op het Entreon.
- Bijna twintig procent van de klanten die telefonisch contact hebben gehad is ontevreden over de doorschakeling naar de voicemail. Twaalf procent van de bellers geeft aan niet te zijn teruggebeld na het achterlaten van een voicemailbericht. Dit was in 2007 nog 23%.
- Driekwart van de klanten is tevreden over de telefonische bereikbaarheid.
- Het klanten dat persoonlijk contact heeft gehad met een medewerker van het Meldpunt Verzuim is de afgelopen jaren fors toegenomen.
- 85 procent van de klanten is tevreden over de zorgvuldigheid en snelheid van de medewerkers van het team Werk en de mate waarin de medewerkers naar hun klanten luisteren. De tevredenheid is toegenomen ten opzichte van 2007.

In dit hoofdstuk worden de antwoorden van klanten van team Werk besproken. Hieronder vallen team Werk Noord/Oost, team Werk Zuid/West en klantgroep WWIK/BBZ. Voor beide teams zijn 60 klanten geënquêteerd. Voor klantgroep WWIK/BBZ zijn 34 klanten geënquêteerd. Dit komt neer op totaal 154 klanten.

7.1 Inkomensvoorziening

Van de klanten van de teams Noord/Oost en Zuid/West ontvangt gemiddeld tachtig procent een bijstandsuitkering (WWB met een traject naar werk). Daarnaast ontvangt vijf procent een WIJ-uitkering (Wet investeren in jongeren). De overige klanten van de teams Noord/Oost en Zuid/West ontvangen onder andere WWIK, BBZ en WIA. Klanten van de klantgroep WWIK/BBZ ontvangen WWIK (Wet werk en inkomen kunstenaars) of BBZ (Bijstand voor zelfstandigen).

Tabel 7.1: Inkomensvoorziening klanten team Werk¹²

	Team Noord/Oost	Team Zuid/West	Klantgroep WWIK/BBZ	Totaal
WWB met traject naar werk (bijstand)	75%	85%	0%	62%
WWIK (kunstenaars) 's-Hertogenbosch	2%	0%	32%	8%
WWIK (kunstenaars) regio	0%	0%	18%	4%
BBZ (zelfstandigen) levensonderhoud	2%	3%	24%	7%
BBZ (zelfstandigen) krediet	0%	0%	26%	6%
WIJ (jongeren)	5%	5%	0%	4%
heeft sinds kort een baan	8%	2%	0%	4%
gezinsuitkering	0%	2%	0%	1%
RWW ¹³	3%	0%	0%	1%
ABW	2%	0%	0%	1%
WIA	0%	2%	0%	1%
ziektewet	2%	0%	0%	1%
ziektewet en WIA	2%	0%	0%	1%
geen uitkering	0%	2%	0%	1%
N	60	60	34	154

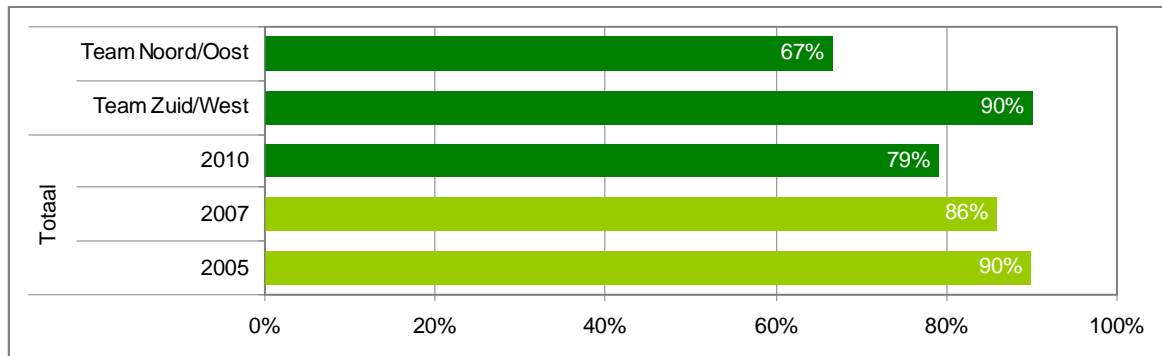
7.2 WWB

Aan klanten die WWB ontvangen, is gevraagd of zij een gesprek hebben gehad met een casemanager over een traject naar werk. Bijna tachtig procent geeft aan dat zij een gesprek hierover hebben gehad. Het aandeel klanten dat een gesprek heeft met een casemanager neemt sinds 2005 af.

¹² Een vergelijking met eerdere onderzoeken is niet mogelijk, omdat de typen uitkeringen zijn veranderd.

¹³ Enkele klanten hebben aangegeven een RWW- of ABW-uitkering te ontvangen. Deze uitkeringen bestaan echter niet meer.

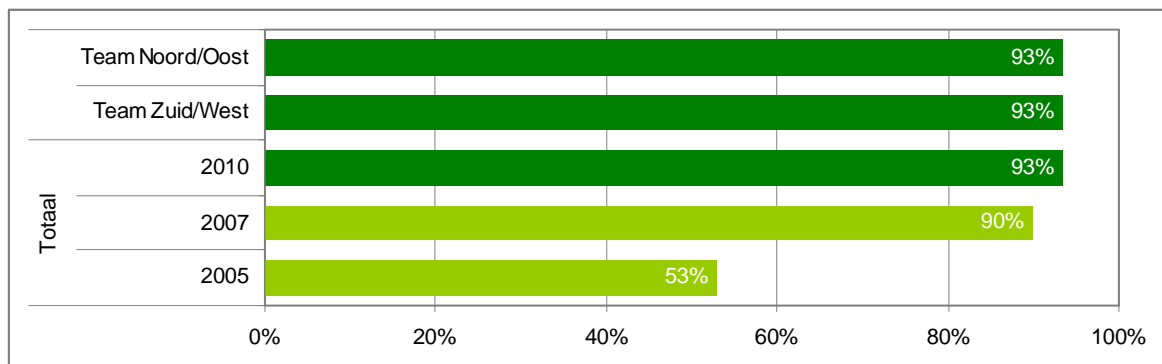
Figuur 7.1: Aandeel klanten WWB die een gesprek hebben gehad met de casemanager over een traject naar werk (n=96)¹⁴



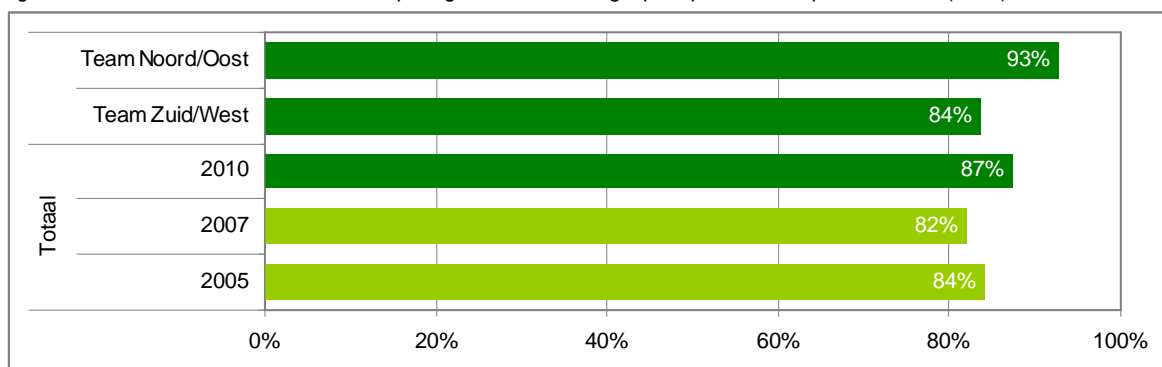
Het Entreon

Van de klanten WWB die een gesprek hebben gehad met een casemanager, geeft ruim negentig procent aan dat dit gesprek heeft plaatsgevonden op het Entreon. Het grootste deel van de klanten vond het prettig dat het gesprek plaatsvond op het Entreon.

Figuur 7.2: Aandeel klanten WWB die een gesprek hebben gehad op het Entreon (n=76)



Figuur 7.3: Aandeel klanten WWB die het prettig vonden dat het gesprek plaatsvond op het Entreon (n=71)

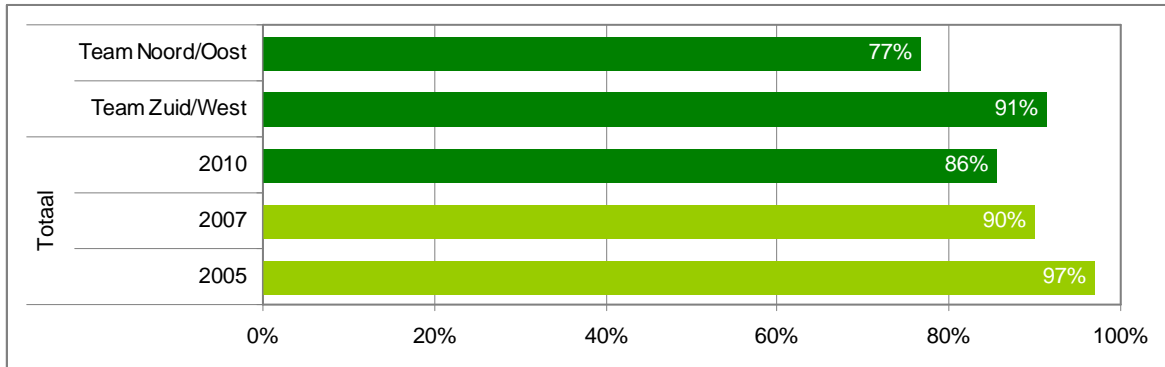


De casemanager

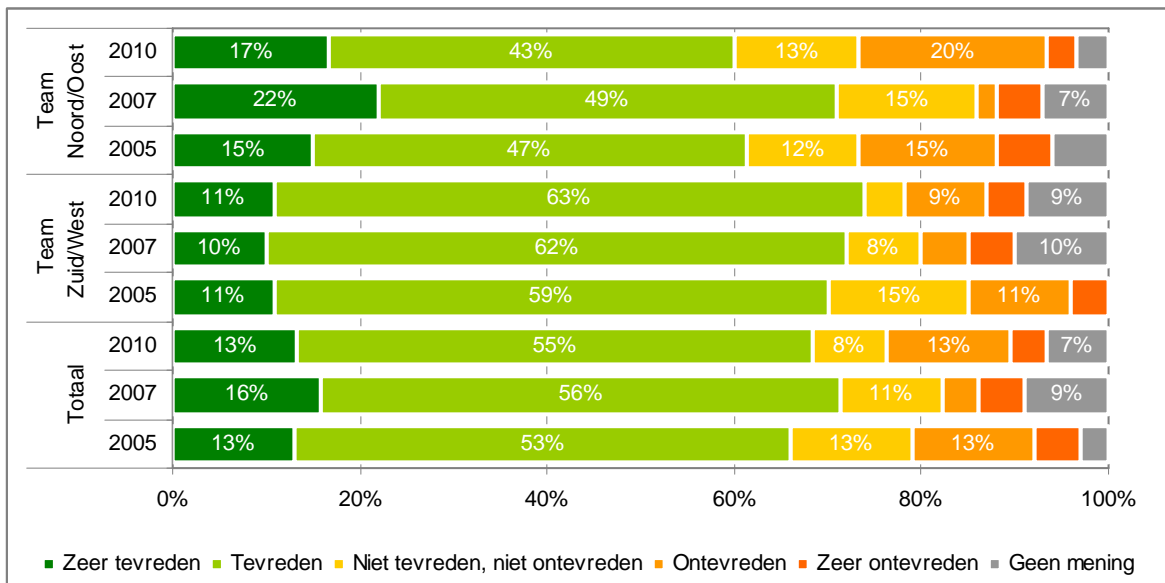
Tijdens het gesprek wordt klanten WWB uitgelegd wat het traject naar werk inhoudt. 86 procent van de klanten WWB vond dat deze uitleg duidelijk was. Dit is iets lager dan in voorgaande jaren. Over de manier waarop de casemanager het traject heeft begeleid is tweederde van de klanten WWB (zeer) tevreden. 17 procent van de klanten is daarentegen ontevreden over de begeleiding.

¹⁴ Bij team Werk wordt in de figuurtitels de n gepresenteerd van het totale team Werk.

Figuur 7.4: Aandeel klanten WWB die de uitleg over het traject naar werk duidelijk vond (n=76)



Figuur 7.5: Bent u over de manier waarop de casemanager dit traject begeleidt...? (n=76)



7.3 WWIK

Voor het onderzoek zijn 18 klanten geënquêteerd die WWIK ontvangen. Ongeveer driekwart van de klanten WWIK heeft in de afgelopen twee jaar WWIK aangevraagd. Deze aanvraag gaat via een schriftelijke procedure. Over deze procedure is het merendeel van de klanten WWIK tevreden. Ongeveer eenderde van de klanten is hier echter ontevreden over. Ook is de meerderheid van de klanten WWIK tevreden over de begeleiding van de medewerkers. Slechts enkele klanten zijn hier ontevreden over.

7.4 BBZ

Voor het onderzoek zijn 20 klanten geënquêteerd die BBZ ontvangen. Ongeveer zestig procent van de klanten BBZ heeft in de afgelopen twee jaar BBZ aangevraagd. Over deze aanvraagprocedure is tweederde van de klanten (zeer) tevreden. Enkele klanten zijn hier ontevreden over. Over de begeleiding van de medewerkers is 85 procent van de klanten BBZ tevreden. Een enkeling is hier ontevreden over.

7.5 WIJ

Voor het onderzoek zijn zes klanten geënquêteerd die WIJ ontvangen. De klanten WIJ zijn tevreden over de begeleiding van de medewerkers en de schriftelijke aanvraagprocedure. Over deze procedure is een enkeling ontevreden.

7.6 Telefonisch contact met team Werk

Het telefonisch contact

Ruim de helft van de klanten van team Werk heeft het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met het team. De bellers hadden in deze periode gemiddeld 4,1 keer telefonisch contact met het team. Het grootste deel van de klanten belt rechtstreeks naar de casemanager (77%). Ook bellen veel klanten naar het algemene centrale nummer (20%).

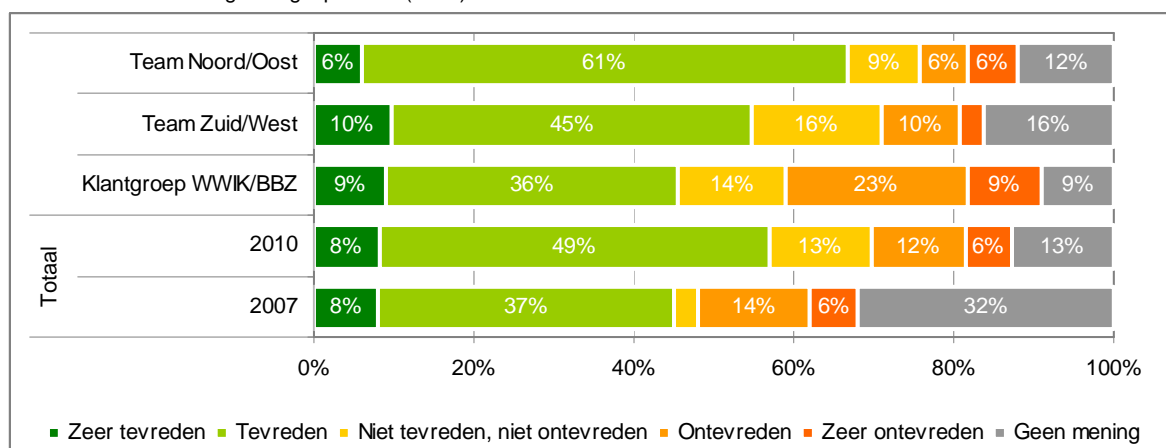
Tabel 7.2: Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met het team Werk? (n=154)

	2010			Totaal		
	Noord/Oost	Zuid/West	WWIK/BBZ	2005	2007	2010
Geen contact	45%	48%	35%	42%	35%	44%
1 - 5 keer	45%	40%	53%	38%	50%	45%
6 - 10 keer	10%	8%	6%	10%	9%	8%
11 - 15 keer	0%	3%	3%	4%	1%	2%
Meer dan 15 keer	0%	0%	3%	6%	5%	1%
Gemiddeld aantal	3,9	4,2	4,1	6,9	8,1	4,1

Doorschakeling naar voicemail

Als klanten bellen naar een medewerker van team Werk, en deze medewerker is afwezig of in gesprek, dan worden klanten doorgeschakeld naar de voicemail van de medewerker. Van de klanten die telefonisch contact hebben gehad is bijna zestig procent (zeer) tevreden over deze wijze van telefoonbeantwoording. Bijna twintig procent van de bellers is (zeer) ontevreden over de doorschakeling naar de voicemail.

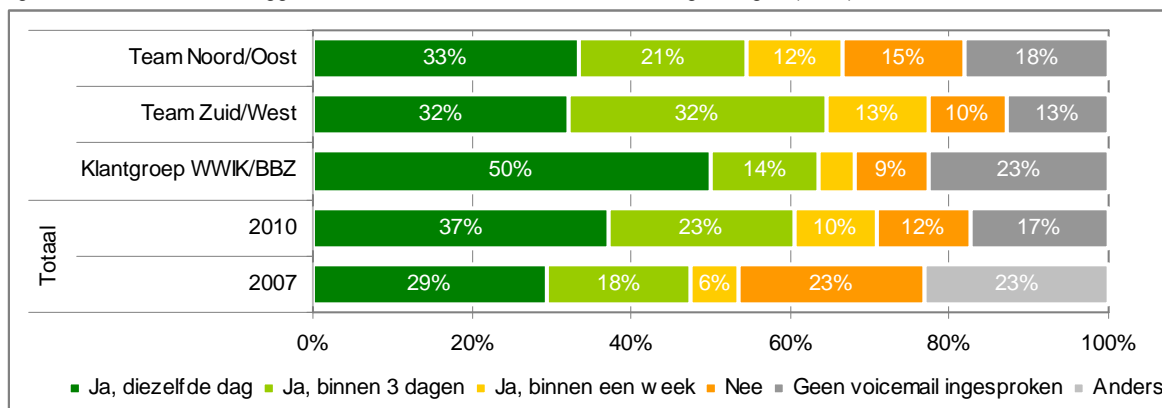
Figuur 7.6: Hoe tevreden bent u over de wijze van telefoonbeantwoording door middel van doorschakeling naar de voicemail als een medewerker afwezig of in gesprek is? (n=86)



Reactie op voicemail

Van de bellers heeft zeventien procent geen voicemail ingesproken. Het grootste gedeelte van de bellers heeft dit wel gedaan. 37 procent van de bellers is dezelfde dag nog teruggebeld, 23 procent 1 tot 3 dagen na het inspreken van de voicemail en tien procent 4 tot 7 dagen na het achterlaten van een bericht. Twaalf procent van de bellers geeft aan helemaal niet te zijn teruggebeld na het achterlaten van een bericht. Dit kan de ontevredenheid over de telefoonbeantwoording door middel van voicemail verklaren.

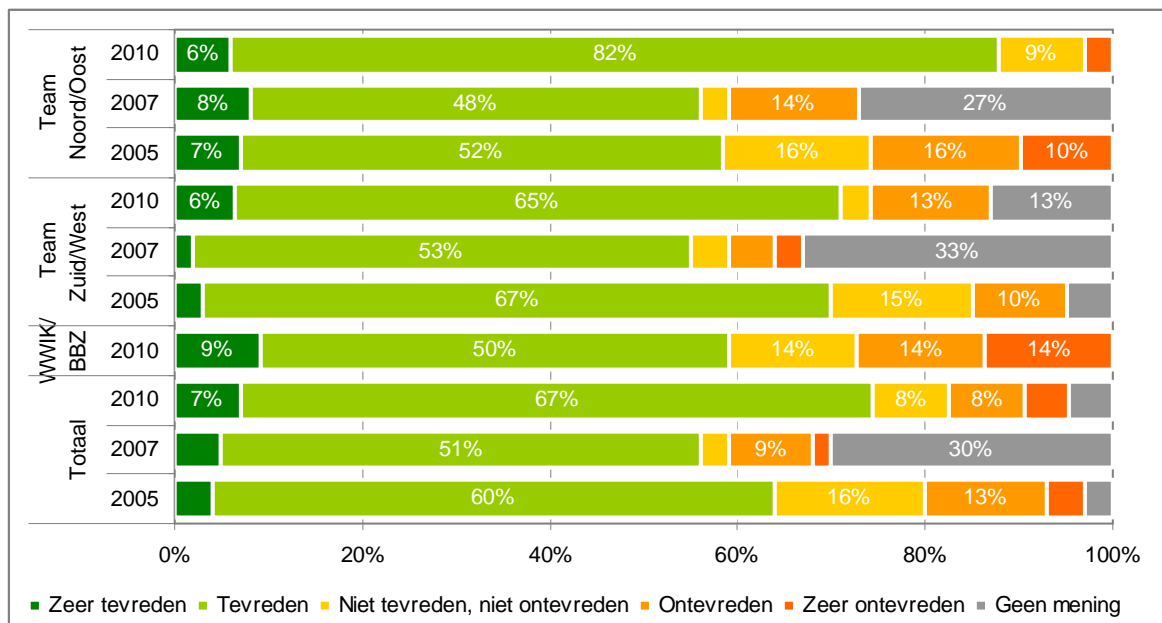
Figuur 7.7: Wordt u ook teruggebeld als u daar in uw voicemail om heeft gevraagd? (n=86)



De telefonische bereikbaarheid

Driekwart van de klanten die telefonisch contact hebben gehad met team Werk, is tevreden tot zeer tevreden over de bereikbaarheid van het team. Dertien procent van de klanten is ontevreden over de telefonische bereikbaarheid van team Werk. Klanten van Team Werk Noord/Oost zijn het meest tevreden over de telefonische bereikbaarheid. Ook is de tevredenheid gestegen ten opzichte van 2007. Dit komt deels door het hoge aandeel klanten wat destijds 'geen mening' heeft geantwoord.

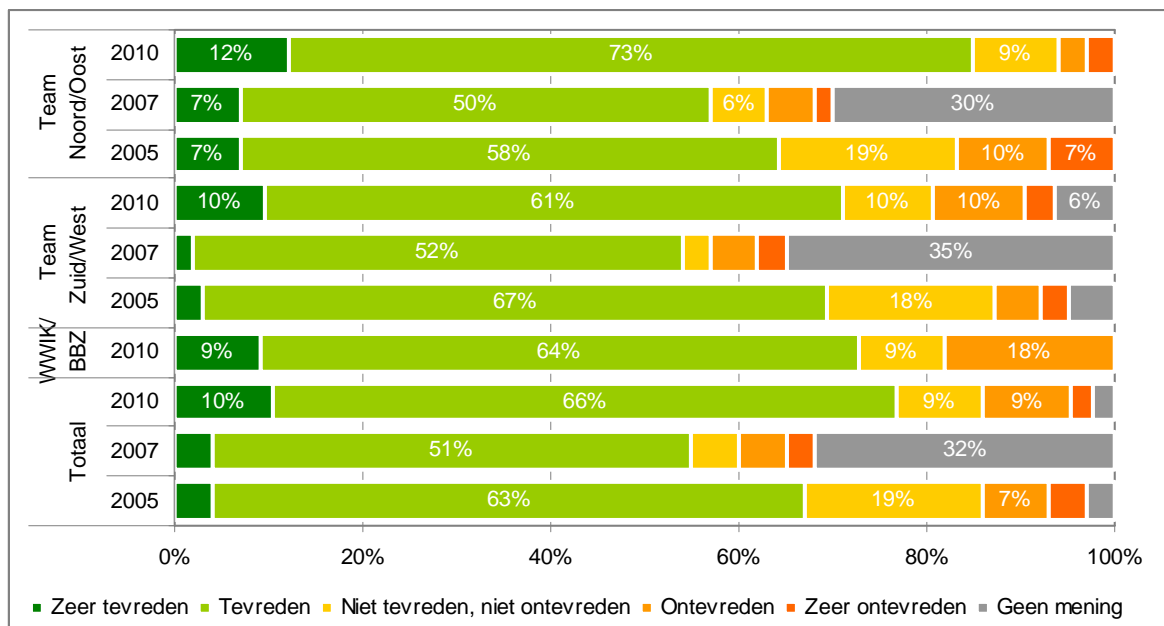
Figuur 7.8: Bent u over de telefonische bereikbaarheid...? (n=86)



De snelheid

Over de snelheid waarmee men geholpen is, is driekwart van de bellers (zeer) tevreden. Twaalf procent van de bellers is hierover echter ontevreden. Klanten van team Noord/Oost zijn het meest tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen worden. Ook is de tevredenheid ten opzichte van 2007 toegenomen. Wel had destijds eenderde van de klanten geen mening over de stelling.

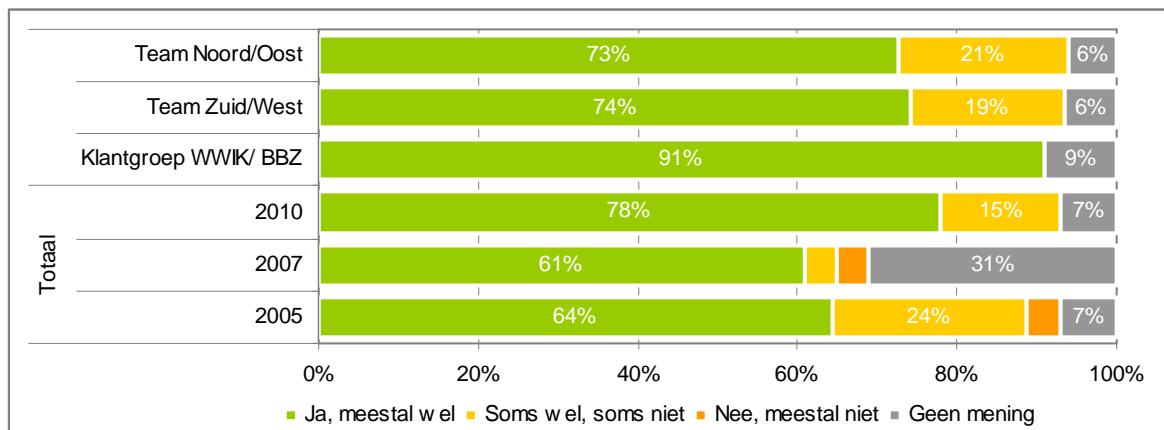
Figuur 7.9: Bent u over de snelheid waarmee u geholpen wordt...? (n=86)



Informatie aan de telefoon

Bijna tachtig procent van de bellers geeft aan dat ze over het algemeen een duidelijk antwoord krijgen op hun vraag als ze bellen met medewerkers van team Werk. Vijftien procent geeft aan dat zij de ene keer wel, en de andere keer geen duidelijk antwoord op hun vragen te krijgen. Geen van de klanten geeft aan dat ze meestal geen duidelijk antwoord op hun vraag krijgen. Dit is een positieve ontwikkeling.

Figuur 7.10: Krijgt u over het algemeen een duidelijk antwoord op uw vraag als u uw casemanager belt? (n=86)

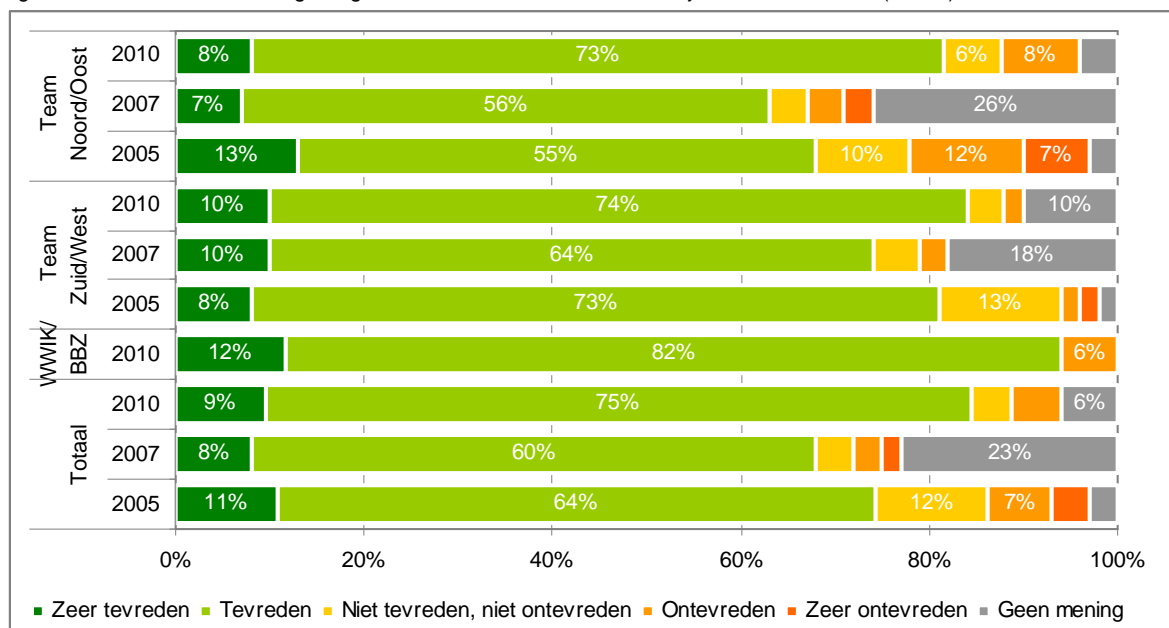


7.7 Persoonlijk contact met team Werk

De zorgvuldigheid van de medewerkers

Circa 85 procent van de klanten die het afgelopen jaar contact hebben gehad met een medewerker van team Werk, is tevreden tot zeer tevreden over de zorgvuldigheid waarmee men is behandeld tijdens het bezoek. Vijf procent is hier ontevreden over. De tevredenheid is gestegen ten opzichte van 2007. Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat destijds veel klanten met 'geen mening' geantwoord hebben.

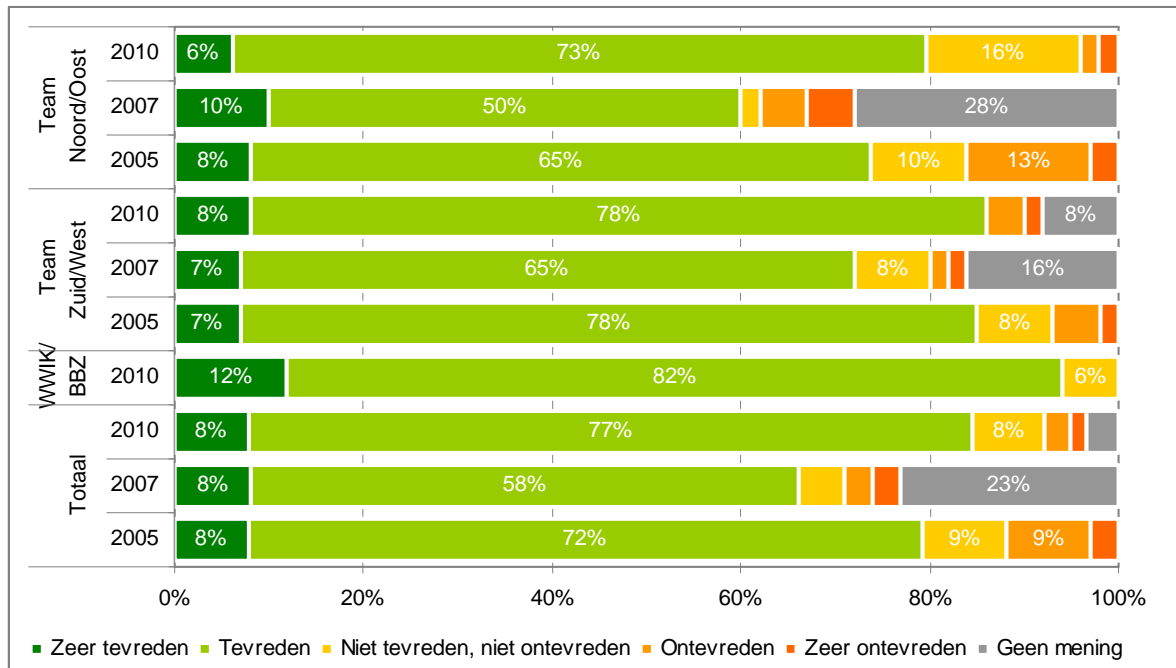
Figuur 7.11: Bent u over de zorgvuldigheid waarmee u werd behandeld tijdens dit bezoek...? (n=116)



De snelheid waarop de medewerkers handelen

Ongeveer 85 procent van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de snelheid waarmee men door de medewerker is geholpen. Circa vijf procent is daarentegen (zeer) ontevreden hierover. De tevredenheid is ten opzichte van 2007 gestegen. Toen antwoordden veel klanten met 'geen mening'.

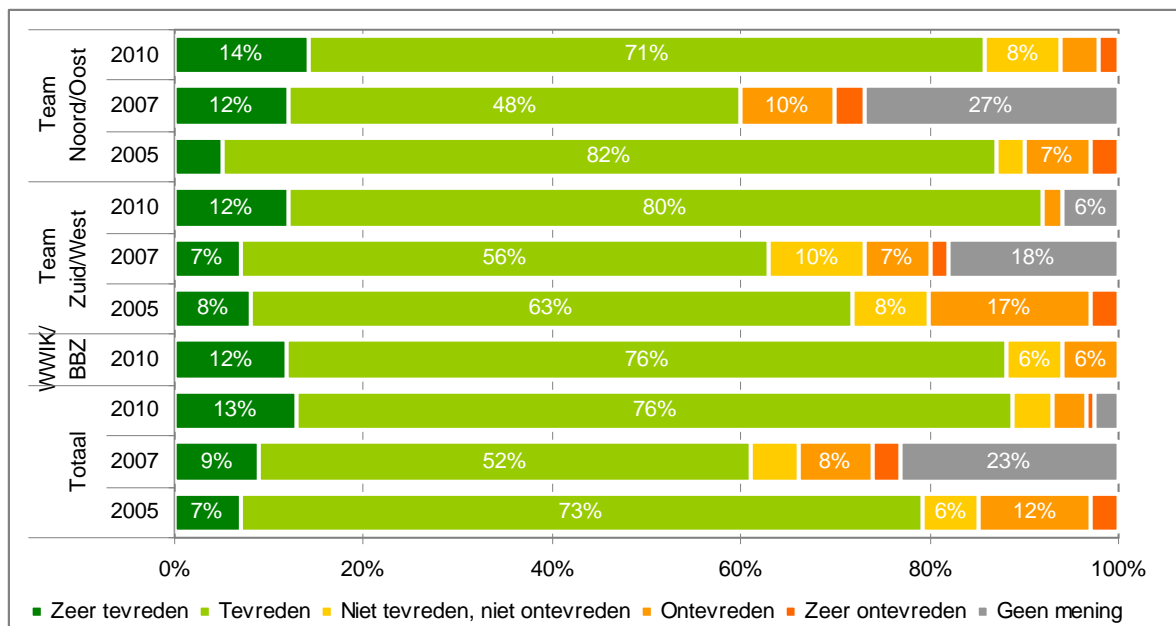
Figuur 7.12: Bent u over de snelheid waarmee u geholpen werd...? (n=116)



De manier waarop medewerkers klanten benaderen

Bijna negentig procent van de klanten is (zeer) tevreden over de manier waarop ze door de medewerker worden benaderd. Vier procent van de klanten is ontevreden over de benadering. De tevredenheid is sinds 2007 toegenomen. Toen antwoorden meer mensen met 'geen mening'.

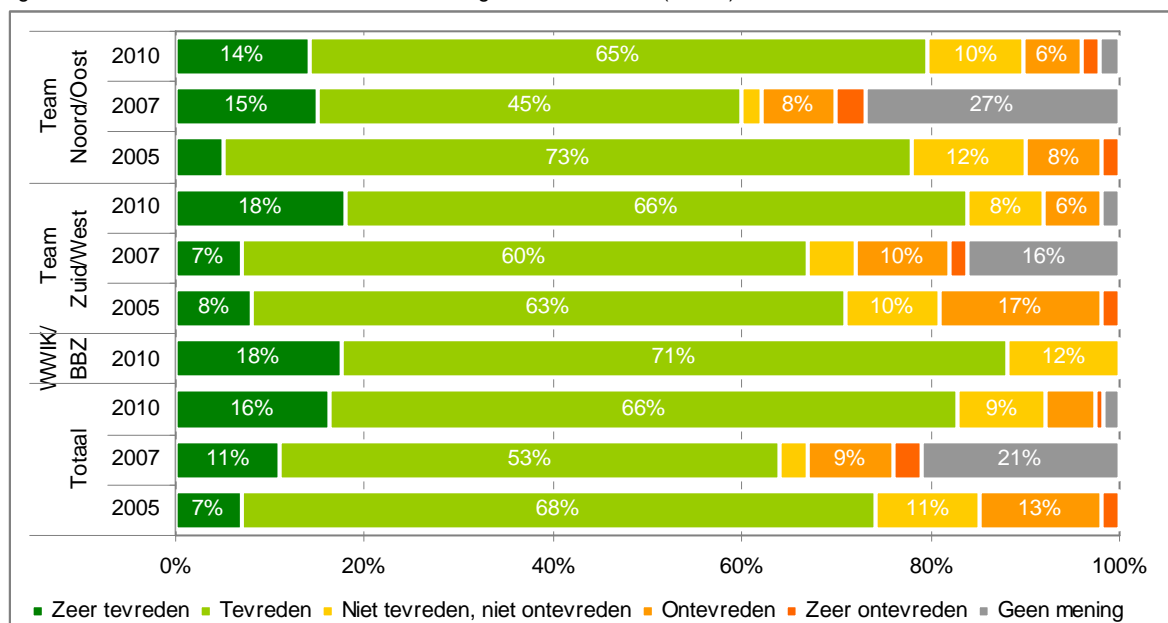
Figuur 7.13: Bent u over de manier waarop u benaderd werd...? (n=116)



De mate waarin medewerkers naar klanten luisteren

Bijna 85 procent van de klanten is (zeer) tevreden over de mate waarin medewerkers naar hun klanten luisteren. Zes procent is hier ontevreden over. De tevredenheid is toegenomen ten opzichte van 2007. Dit komt deels door het hoge aandeel klanten wat destijds met 'geen mening' heeft geantwoord.

Figuur 7.14: Bent u over de mate waarin er naar u geluisterd werd...? (n=116)



7.8 Telefonisch contact met het Meldpunt Verzuim

Van de klanten van team Werk heeft achttien procent telefonisch contact gehad met het Meldpunt Verzuim. Het aandeel klanten dat telefonisch contact heeft gehad met het Meldpunt is het laagst bij klantgroep WWIK/BBZ, en het hoogst bij team Noord/Oost. Gemiddeld hebben de bellers 2,6 keer het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met het Meldpunt Verzuim. Hiervan is zeventig procent tevreden over de telefonische bereikbaarheid. Daarentegen is circa twintig procent ontevreden over de bereikbaarheid.

Tabel 7.3: Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden telefonisch contact gehad met het Meldpunt Verzuim? (n=154)

	2010			Totaal		
	Noord/Oost	Zuid/West	WWIK/BBZ	2005	2007	2010
Geen contact	73%	83%	97%	76%	83%	82%
1 - 5 keer	23%	15%	3%	13%	14%	16%
6 - 10 keer	3%	2%	0%	7%	1%	2%
11 - 15 keer	0%	0%	0%	3%	0%	0%
Meer dan 15 keer	0%	0%	0%	2%	2%	0%
Gemiddeld aantal	2,5	2,8	1,0	1,9	5,7	2,6

7.9 Persoonlijk contact met het Meldpunt Verzuim

Het persoonlijke contact

Driekwart van de klanten van team Werk heeft het afgelopen jaar persoonlijk contact gehad met een medewerker van het Meldpunt Verzuim. Dit kan zowel in het Entreon hebben plaatsgevonden als met een medewerker van team Werk die bij de klant thuis is geweest. Klanten van klantgroep WWIK/BBZ hebben in verhouding minder vaak persoonlijk contact met een medewerker van het Meldpunt

Verzuim. Het persoonlijk contact is sinds 2007 behoorlijk toegenomen. Gemiddeld hebben mensen die persoonlijk contact hebben gehad met een medewerker van het Meldpunt Verzuim, het afgelopen jaar 2,8 keer contact gehad.

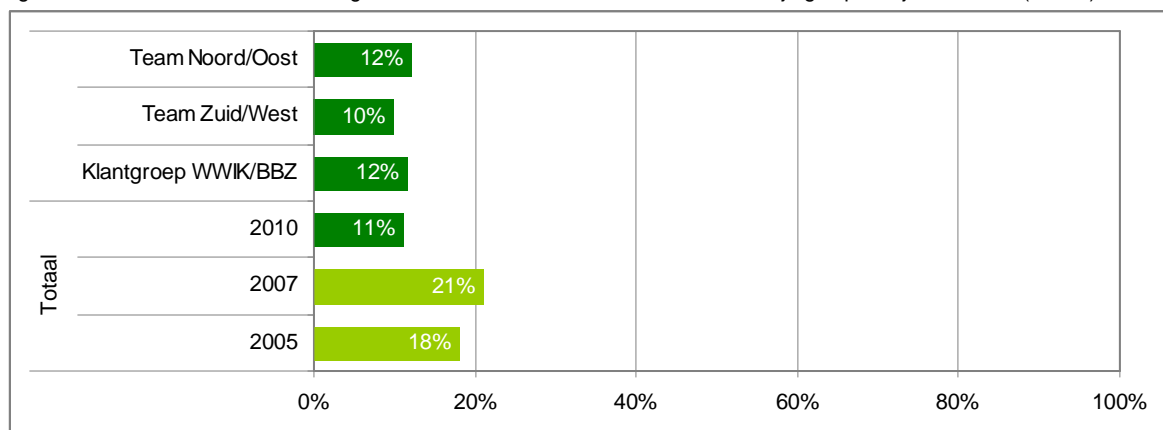
Tabel 7.4: Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden persoonlijk contact gehad met het Meldpunt Verzuim? (n=154)

	2010			Totaal		
	Noord/Oost	Zuid/West	WWIK/BBZ	2005	2007	2010
Geen contact	18%	17%	50%	0%	83%	25%
1 - 5 keer	72%	73%	47%	86%	14%	67%
6 - 10 keer	10%	10%	3%	8%	1%	8%
11 - 15 keer	0%	0%	0%	2%	0%	0%
Meer dan 15 keer	0%	0%	0%	4%	2%	0%
Gemiddeld aantal	2,9	2,9	2,0	4,2	3,7	2,8

7.10 Fouten en klachten

Aan de klanten van team Werk is gevraagd of er het afgelopen jaar zaken fout zijn gelopen bij het team. Elf procent van de klanten geeft aan dat er het afgelopen jaar zaken fout zijn gelopen. In 2007 was dit aandeel nog ruim twintig procent. Ruim de helft van de klanten die aangeven dat er het afgelopen jaar zaken fout zijn gelopen, geven aan dat zij hierover hebben geklaagd bij een van de medewerkers van team Werk. Bijna een kwart heeft hierover een formele klacht ingediend bij team Werk. Deze klanten zijn ontevreden over de manier waarop deze klacht is behandeld. De redenen waarom een deel van de klanten niet heeft geklaagd, zijn divers. Deze redenen zijn opgenomen in bijlage 1.

Figuur 7.15: Aandeel klanten dat aangeeft dat de laatste 12 maanden zaken fout zijn gelopen bij team Werk (n=116)



7.11 Suggesties voor verbeteringen van team Werk

De laatste vraag die aan klanten van team Werk is gesteld, is of zij nog suggesties hebben voor de verbetering van de dienstverlening van het team. 41 klanten hebben suggesties voor verbetering. De suggesties zijn zeer uiteenlopend, zoals "meer rekening houden met klanten", "teveel (verschillende) casemanagers" en "de klanten meer tegemoet komen". Alle antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in bijlage 1.

8. Team Zorg

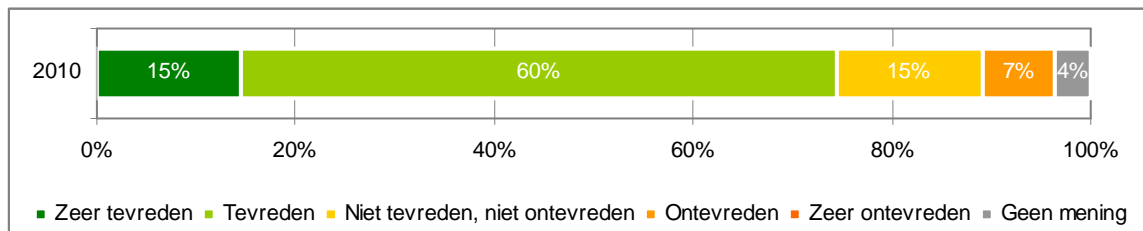
- Bijna de helft van de klanten van team Zorg heeft in de afgelopen twee jaar een aanvraag gedaan.
- Ruim dertig procent heeft het afgelopen jaar een verzoek gedaan om hulp bij het huishouden.
- De frequentie van het persoonlijke contact met medewerkers van team Zorg is afgenomen.
- Bij driekwart van de klanten die een verzoek hebben ingediend, voldoet de indicatiestelling volledig aan de verwachting.
- Negentig procent van de klanten is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee zij zijn geholpen. Een toename ten opzichte van 2007.
- De tevredenheid over de zorgvuldigheid van de medewerkers, de mate waarin zij naar klanten luisteren en de manier waarop medewerkers de klanten benaderen is toegenomen. Het merendeel van de klanten is hierover tevreden.

In dit hoofdstuk worden de antwoorden van klanten van team Zorg besproken. In de vorige onderzoeken is team Zorg als twee teams meegenomen: team WVG (Wet voorzieningen gehandicapten) en team HH (hulp bij het huishouden). Door de komst van de Wmo is deze opsplitsing binnen team Zorg niet meer aan de orde. In deze meting is team Zorg nu als één team meegenomen. Om de vergelijking redelijk hetzelfde te houden, is ervoor gekozen om voor dit team 120 klanten te enquêteren in plaats van 60.

8.1 De aanvraagprocedure

Bijna de helft van de klanten heeft in het afgelopen jaar een aanvraag ingediend bij team Zorg (46%). Driekwart van deze klanten is tevreden tot zeer tevreden over de aanvraagprocedure. Zeven procent is ontevreden over de procedure.

Figuur 8.1: Bent u over deze aanvraagprocedure in het algemeen...? (n=55)



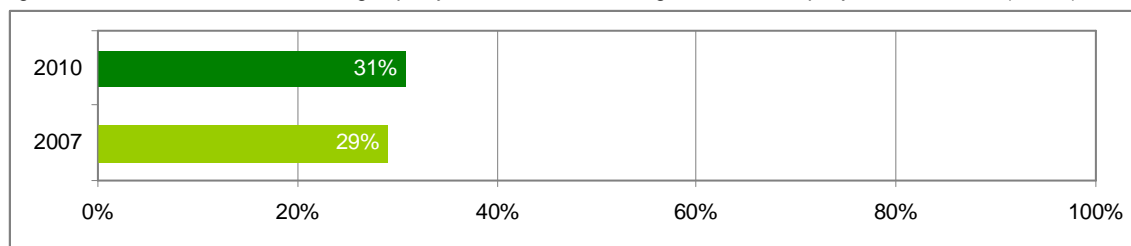
8.2 Hulp bij het huishouden

In het kader van de Wet maatschappelijk ondersteuning (Wmo) kunnen mensen een verzoek doen om hulp bij het huishouden. Van de klanten van team Zorg heeft ruim dertig procent het afgelopen jaar een verzoek hiervoor gedaan. Dit is redelijk vergelijkbaar met 2007. Mensen die een verzoek voor hulp bij het huishouden indienen, hebben meestal zelf al een idee wat voor hulp zij nodig hebben. Bij driekwart van de klanten die een verzoek hebben ingediend, voldoet de indicatiestelling volledig aan de verwachting. Bij circa vijftien procent voldoet de indicatiestelling niet helemaal aan de verwachting. Een enkeling geeft aan dat de indicatiestelling helemaal niet aan de verwachting voldoet.

Nadat een indicatie is gesteld ontvangen klanten een beschikking waarmee ze met de zorgleverancier afspraken kunnen maken over de te verstrekken hulp bij het huishouden. Ruim de helft van de klanten die een verzoek hebben gedaan is tevreden over de afhandelingstijd die zit tussen de indicatiestelling en het moment waarop de beschikking is afgegeven. Ongeveer tien procent is hier ontevreden over. Over de hulp of ondersteuning die door de zorgleverancier wordt geleverd is tweederde van de klanten tevreden. Drie procent is niet te spreken over de hulp/ondersteuning. De meeste klanten ontvangen hulp bij het huishouden via Vivent (43%) of IVT (24%). Anderen ontvangen hun hulp bij het huishouden

via Pantein, T-Zorg, VDA, TSN, of via PGB of particuliere zorg. Ruim driekwart van de klanten is tevreden over de snelheid waarmee de zorgleveranciers de gevraagde zorg levert. Vijf procent is hier ontevreden over.

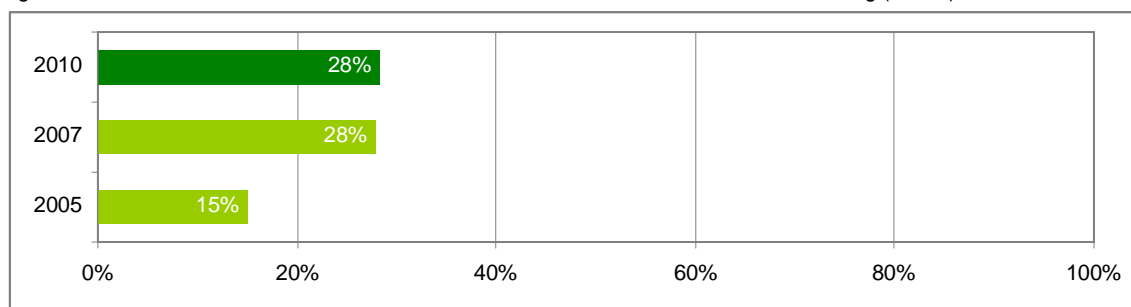
Figuur 8.2: Aandeel klanten dat het afgelopen jaar een verzoek heeft gedaan voor hulp bij het huishouden (n=120)



8.3 Telefonisch contact met team Zorg

Als klanten algemene vragen hebben voor team Zorg, kunnen zij bellen met het telefonische informatienummer van team Zorg. Bijna dertig procent is bekend met het telefonische informatienummer. Hiervan is het grootste gedeelte tevreden over de bereikbaarheid van het telefoonnummer. Ook krijgen de meeste klanten over het algemeen een antwoord op hun vraag wanneer zij dit nummer bellen.

Figuur 8.3: Aandeel klanten dat bekend is met telefonische informatienummer van team Zorg (n=120)



8.4 Persoonlijk contact met team Zorg

Het persoonlijke contact

Iets meer dan de helft van de klanten van team Zorg heeft het afgelopen jaar persoonlijk contact gehad met een medewerker van team Zorg. Dit kan zowel in het Stads kantoor zijn geweest, als met een medewerker van team Zorg die bij mensen thuis op bezoek is geweest. Klanten die persoonlijk contact hebben gehad, hadden dit het afgelopen jaar gemiddeld 2,2 keer. De frequentie van het contact is ten opzichte van 2007 afgenomen. Dit kan worden verklaard door de veranderende rol van team Zorg. Vanaf 2007 heeft het Wmo-loket voor een belangrijk deel de functie van frontoffice en team Zorg de functie van backoffice.

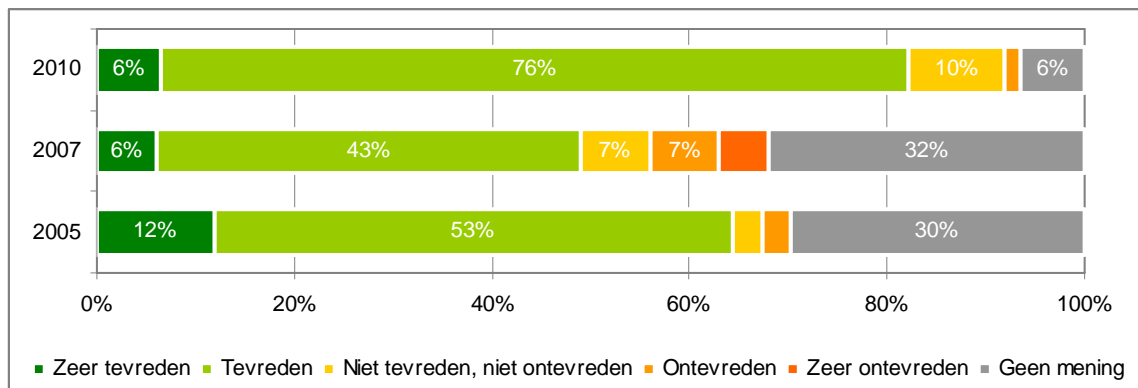
Tabel 8.1: Hoe vaak heeft u in de laatste 12 maanden persoonlijk contact gehad met team Zorg (n=120)

	2005	2007	2010
Geen contact	43%	43%	48%
1 - 5 keer	47%	51%	48%
6 - 10 keer	8%	0%	3%
11 - 15 keer	2%	3%	1%
Meer dan 15 keer	0%	3%	0%
Gemiddeld aantal	3,0	2,9	2,2

De zorgvuldigheid van de medewerkers

Ruim tachtig procent van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de zorgvuldigheid waarmee men is behandeld. Slechts enkele klanten zijn hier ontevreden over. Het aantal tevreden klanten is toegenomen sinds vorige metingen. Dit is een positieve ontwikkeling.

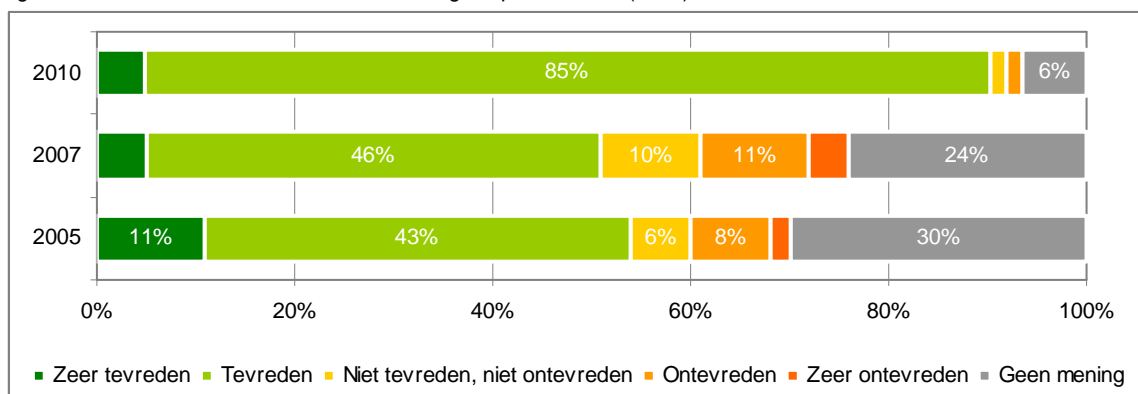
Figuur 8.4: Bent u over de zorgvuldigheid waarmee u werd behandeld...? (n=62)



De snelheid waarmee u werd geholpen

Negentig procent van de klanten die persoonlijk contact hebben gehad met een medewerker van team Zorg is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Enkele klanten zijn ontevreden over deze snelheid. Een positieve ontwikkeling is dat het aantal tevreden klanten is toegenomen sinds de vorige meting.

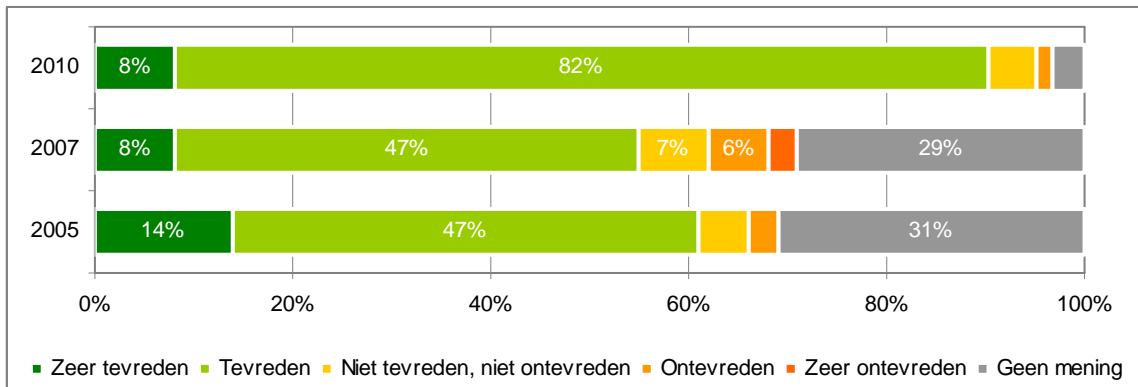
Figuur 8.5: Bent u over de snelheid waarmee u geholpen werd...? (n=62)



De manier waarop medewerkers klanten benaderen

Negentig procent van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop zij door de medewerker werden benaderd. Slechts enkele klanten zijn hier ontevreden over. Een positieve ontwikkeling is dat het aantal tevreden klanten is toegenomen sinds de vorige meting.

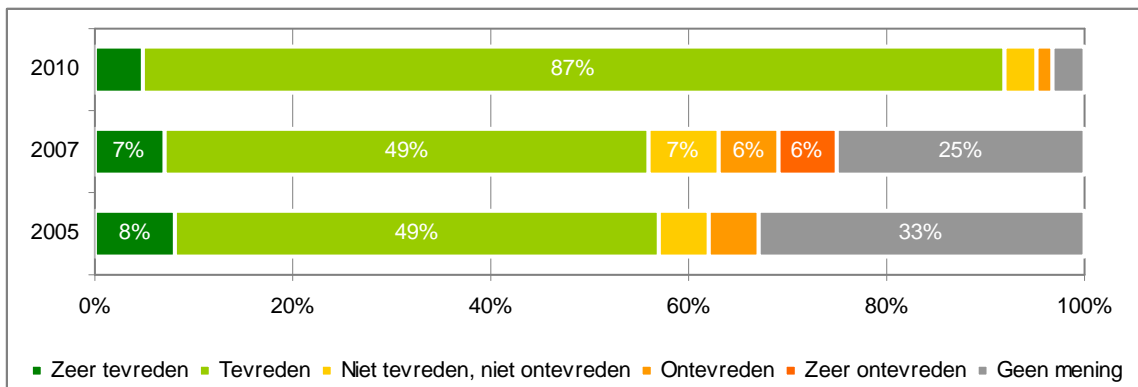
Figuur 8.6: Bent u over de manier waarop u benaderd werd...? (n=62)



De mate waarin medewerkers naar klanten luisteren

Ruim negentig procent van de klanten is (zeer) tevreden over de mate waarin de medewerkers naar hun luisteren. Slechts enkele klanten zijn hier ontevreden over. Het aandeel tevreden klanten is ten opzichte van eerdere metingen toegenomen. Dit is een positieve ontwikkeling.

Figuur 8.7: Bent u over de mate waarin er naar u geluisterd werd...? (n=62)



8.5 Suggesties voor verbeteringen van team Zorg

De laatste vraag die aan klanten van team Zorg is gesteld is of zij nog suggesties hebben voor de verbetering van de dienstverlening van het team. Een aantal klanten had suggesties. Deze suggesties zijn uiteenlopend, zoals “zaken moeten sneller geregeld worden” en “duidelijkere informatie”. Alle antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in bijlage 1.

9. Team Wmo-loket

- Van de geregistreerde klanten van het team Wmo-loket heeft 62 procent in de afgelopen twee jaar een aanvraag gedaan voor bijzondere bijstand of een Wmo-voorziening. In 2007 was dit nog 44 procent.
- Ruim de helft van de klanten weet dat men op het Stadskantoor persoonlijk kan spreken met een medewerker van het Wmo-loket.
- Ruim 85 procent is (zeer) tevreden over de informatievoorziening van het Wmo-loket. Iets minder dan tien procent is ontevreden hierover.
- Over het persoonlijk contact met medewerkers van het Wmo-loket zijn vrijwel alle klanten tevreden.
- Vrijwel alle klanten zijn tevreden over de manier van indicatiestelling bij een aanvraag om hulp bij het huishouden. Circa negentig procent is tevreden over de termijn waarbinnen het gesprek voor indicatiestelling heeft plaatsgevonden.
- Steeds meer klanten weten dat in bijzondere gevallen een medewerker van het Wmo-loket bij mensen thuis kan komen om te helpen met een aanvraag. Toch weet nog ruim de helft van de klanten dit niet.
- Ruim de helft van de klanten is niet bekend met de Wmo-sprekuren in de Wijkwinkels en Wijkpleinen.

In dit hoofdstuk worden de antwoorden van klanten van team Wmo-loket besproken. Zestig klanten zijn hiervoor geënuquêteerd. Het team Wmo-loket is een nieuw team van afdeling AmSZ, en kwam in eerdere metingen nog niet voor. Wel kan er voor een aantal vragen een tijdsvergelijking gemaakt worden, omdat deze vragen in 2007 zijn gesteld bij team Zorg. Vanaf 2007 functioneert het team Zorg als backoffice en team Wmo-loket als frontoffice.

9.1 Bekendheid met het Wmo-loket

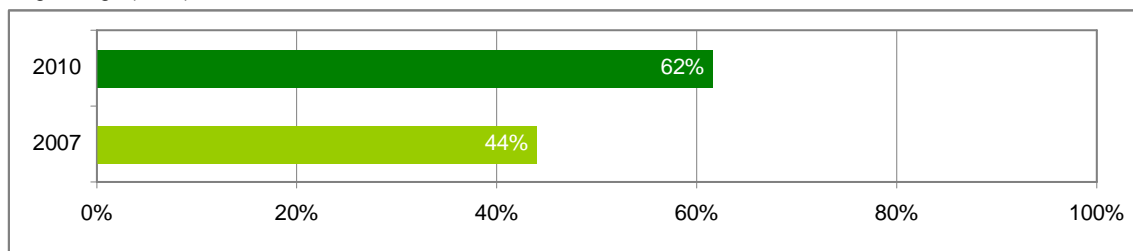
In hoofdstuk 5 zijn de vragen over de Wmo besproken die aan alle geënuquêteerde klanten van AmSZ zijn voorgelegd. Hiermee is de bekendheid van het Wmo-loket gemeten. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de dienstverlening van het Wmo-loket. Net als bij de andere teams zijn er ook teamspecifieke vragen gesteld aan klanten van team Wmo-loket. Van de klanten van team Wmo-loket heeft 38 procent het afgelopen jaar informatie opgevraagd bij het Wmo-loket. Hiervan heeft ongeveer de helft de informatie telefonisch aangevraagd. Een kwart heeft dit gedaan via het spreekuur van het Wmo-loket. Ruim 85 procent is (zeer) tevreden over de informatievoorziening. Iets minder dan tien procent is ontevreden hierover.

9.2 Aanvragen op grond van de Wmo

Op grond van de Wmo kunnen mensen bijzondere bijstand of een voorziening aanvragen. De afgelopen twee jaar heeft 62 procent van de klanten van team Wmo-loket bijzondere bijstand of een voorziening op grond van de Wmo aangevraagd. Drie jaar geleden was dit nog maar 44 procent¹⁵. Van de klanten die een aanvraag hebben gedaan, heeft ongeveer de helft dit telefonisch gedaan, circa twintig procent schriftelijk en vijftien procent via het Wmo-loket. Ruim tachtig procent is (zeer) tevreden over de aanvraagprocedure. Bijna twintig procent is hier ontevreden over.

¹⁵ Deze vraag is destijds voorgelegd aan klanten van team Zorg.

Figuur 9.1: Aandeel klanten die de afgelopen 2 jaar bijzondere bijstand of een voorziening op grond van de Wmo hebben aangevraagd (n=60)



9.3 Hulp bij het huishouden

Aan de klanten van team Wmo-loket zijn ook vragen gesteld over het aanvragen van hulp bij het huishouden op grond van de Wmo. Ongeveer tweederde van de klanten heeft de afgelopen twee jaar een verzoek gedaan voor hulp bij het huishouden. Bij een verzoek om hulp bij het huishouden worden een aantal vragen aan de klant gesteld. Deze vragen zijn bedoeld om de noodzaak en het aantal uren van de hulp vast te stellen. Over deze manier van indicatiestelling is 95 procent van de klanten tevreden tot zeer tevreden. Vijf procent is hier ontevreden over. Ook is circa negentig procent van de klanten tevreden over de termijn waarbinnen het gesprek voor indicatiestelling heeft plaatsgevonden. Drie procent is hier ontevreden over.

Mensen die een verzoek voor hulp bij het huishouden indienen hebben meestal zelf al een idee wat voor hulp zij nodig hebben. Bij ruim zestig procent van de klanten die een verzoek hebben ingediend, voldoet de indicatiestelling volledig aan de verwachting. Bij ongeveer een kwart van de klanten voldoet de indicatiestelling niet helemaal aan de verwachting. Ruim tien procent geeft aan dat de indicatiestelling niet aan de verwachting voldoet.

9.4 Telefonisch contact met team Wmo-loket

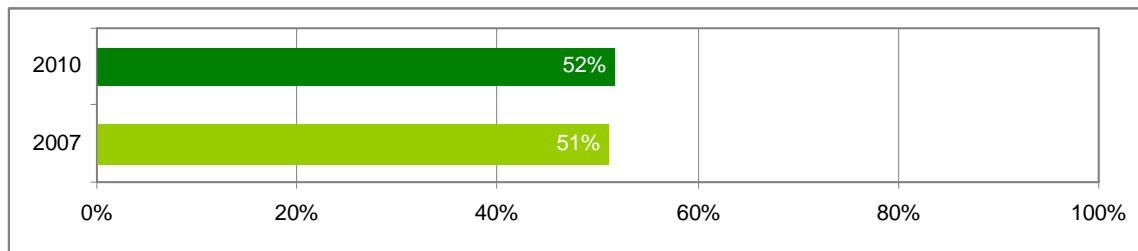
Het aanvragen van bijzondere bijstand of een voorziening op grond van de Wmo kan telefonisch plaatsvinden. Aan 37 klanten is gevraagd hoe tevreden zij zijn over het telefonisch aanvragen. Ongeveer tweederde is hier (zeer) tevreden over. Ongeveer eenderde heeft geen mening over het telefonisch aanvragen.

De helft van deze klanten is bekend met het telefoonnummer van het Wmo-loket. Circa 85 procent van deze mensen is (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van dit nummer. Ongeveer vijf procent is ontevreden hierover. Ongeveer negentig procent geeft aan dat ze meestal wel een antwoord krijgen op hun vraag als ze dit nummer bellen. Vijf procent geeft aan dat dit soms het geval is en vijf procent heeft geen mening hierover.

9.5 Persoonlijk contact met Wmo-consulent

Ongeveer de helft van de klanten van team Wmo-loket is ermee bekend dat men op het Stadskantoor ook persoonlijk kan spreken met een medewerker van de gemeente over een aanvraag of voor informatie of advies. Ongeveer veertig procent heeft gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Zij zijn vrijwel allemaal tevreden of zeer tevreden over de mogelijkheid om persoonlijk met een medewerker te spreken. Een enkeling is noch tevreden noch ontevreden hierover.

Figuur 9.2: Aandeel klanten die ermee bekend is dat men op het Stadskantoor ook persoonlijk kan spreken met een medewerker van de gemeente over een aanvraag of voor informatie of advies (n=60)



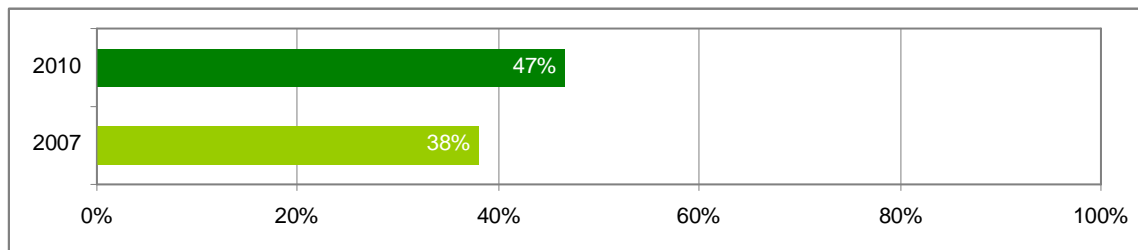
9.6 Afspraak maken met Wmo-consulent

Mensen kunnen een afspraak maken met een Wmo-consulent via de website van de gemeente 's-Hertogenbosch. Eenderde van de klanten van team Wmo-loket is bekend met deze mogelijkheid. Vijf procent heeft daadwerkelijk gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

9.7 Thuisbezoek van Wmo-consulent

In bijzondere gevallen gaat een Wmo-consulent bij mensen thuis op bezoek. Bijna de helft van de klanten van team Wmo-loket is hiermee bekend. Dit aandeel is licht gestegen ten opzichte van 2007. Ongeveer tien procent heeft in de afgelopen twee jaar daadwerkelijk gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Ze hebben geen eenduidige mening over deze huisbezoeken.

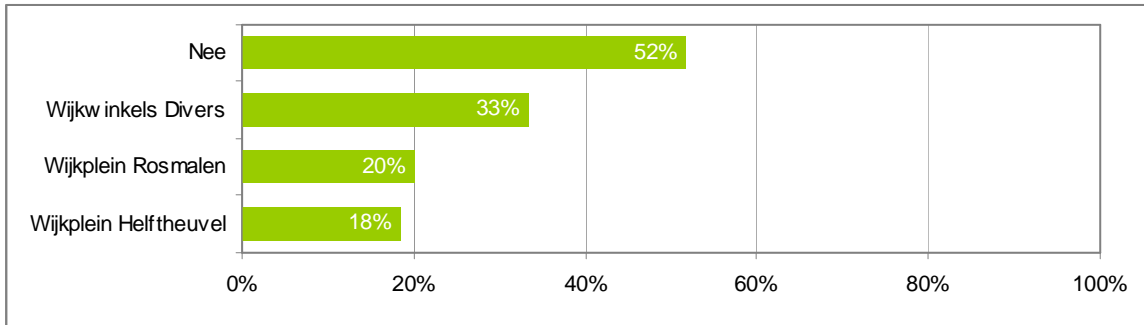
Figuur 9.3: Aandeel klanten dat ermee bekend is dat een medewerker in bijzondere gevallen ook bij mensen thuis kan komen om te helpen met een aanvraag (n=60)



9.8 Wmo-sprekuren in de wijken

In een aantal wijken zijn Wmo-sprekuren. Deze zijn in de Wijkpleinen Rosmalen en Helftheuvel en in de Wijkwinkels van welzijnsorganisatie Divers. Bijna de helft van de klanten is bekend met de Wmo-sprekuren. Eenderde van de klanten is bekend met de spreken in de Wijkwinkels van Divers, en ongeveer twintig procent met de spreken in de Wijkpleinen. Van de klanten die bekend zijn met de Wmo-sprekuren, heeft ongeveer twintig procent de afgelopen twee jaar wel eens een Wmo-sprekuren bezocht. Zij zijn allemaal tevreden over dit spreekuur.

Figuur 9.4: Aandeel klanten dat ermee bekend met één of meerdere van de volgende Wmo-sprekuren in de wijken (n=60)



9.9 Persoonlijk contact met team Wmo-loket

Van de klanten van team Wmo-loket heeft ongeveer tweederde het afgelopen jaar persoonlijk contact gehad met een medewerker van het Wmo-loket. Dit kan zowel op het Stadskantoor zijn geweest, als bij een huisbezoek. Zij hadden gemiddeld 1,7 keer contact het afgelopen jaar. Ongeveer 95 procent van de klanten is tevreden over de zorgvuldigheid waarmee ze zijn behandeld, de snelheid waarmee ze zijn geholpen, de manier waarop ze zijn benaderd en de mate waarin er naar hen werd geluisterd.

Tabel 9.1: Hoe vaak heeft u in de laatste 12 maanden persoonlijk contact gehad met team Wmo-loket (n=60)

	2010
Geen contact	35%
1 - 5 keer	63%
6 - 10 keer	2%
11 - 15 keer	0%
Meer dan 15 keer	0%
Gemiddeld aantal	1,7

9.10 Suggesties voor verbeteringen van team Wmo-loket

De laatste vraag die aan klanten van team Wmo-loket is gesteld, is of zij nog suggesties hebben voor de verbetering van de dienstverlening van het team Wmo-loket. Een aantal klanten heeft suggesties voor het team. De suggesties zijn uiteenlopend, zoals “snellere afwerking” en “kortere lijntjes”. Alle antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in bijlage 1.

10. Team Schuldhulpverlening / Gemeentelijke Kredietbank

- Ruim driekwart van de klanten is (zeer) tevreden over de begeleiding door de medewerkers.
- Circa tachtig procent is tevreden over het aanvraagformulier en de toelichting daarop.
- Klanten laten zich vaak niet helpen door een medewerker bij het invullen van het aanvraagformulier voor Schuldhulpverlening vanwege hun privacy.
- Hoewel ruim zestig procent (zeer) tevreden is over de aanvraagprocedure, is ook bijna dertig hier ontevreden over.
- Klanten worden beter op de hoogte gebracht van hun rechten en plichten dan voorgaande jaren.
- Circa 85 procent is tevreden tot zeer tevreden over de zorgvuldigheid en snelheid van de medewerkers, de manier waarop men is benaderd en de mate waarin de medewerkers naar hen hebben geluisterd.

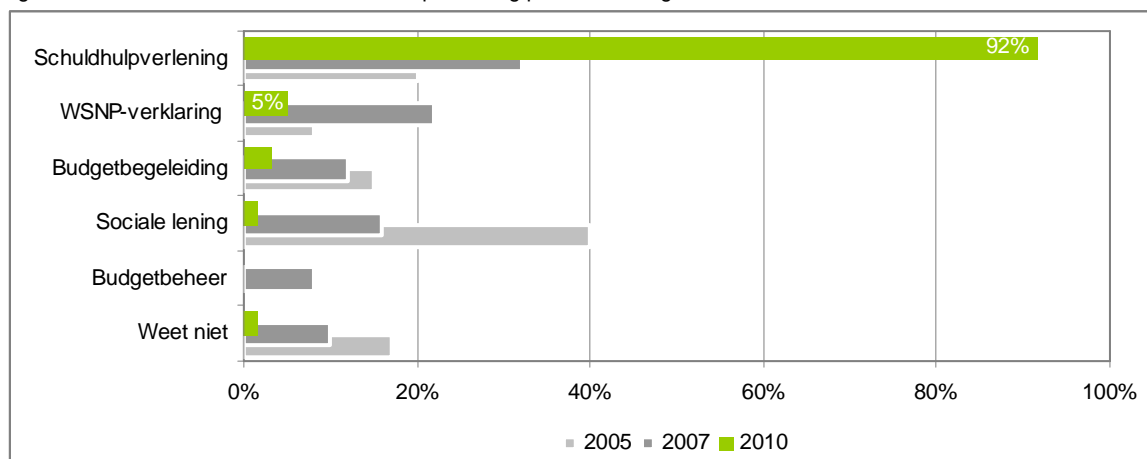
In dit hoofdstuk worden de antwoorden van klanten van team Schuldhulpverlening / Gemeentelijke Kredietbank besproken. In de tekst wordt voor het leesgemak gesproken over team Schuldhulpverlening. Van het team zijn 60 klanten geënquêteerd.

10.1 Klanten van team Schuldhulpverlening

De geënquêteerde klanten van team Schuldhulpverlening zitten voornamelijk in de schuldhulpverlening (92%). De andere klanten hebben WSNP-verklaring/wettelijke schuldsanering (5%), budgetbegeleiding (3%) of sociale lening (2%). In de vorige metingen lagen de verhoudingen anders. Destijds zat eenderde van de klanten in de schuldhulpverlening, en was het aandeel klanten van de andere voorzieningen groter. De grote toename van de klanten voor schuldhulpverlening kan met name verklaard worden door de campagne waarmee meer naamsbekendheid is gecreëerd. Dit heeft geleid tot een grote toestroom aan nieuwe klanten.

In werkelijkheid is het aantal verstrekte leningen door de Gemeentelijke Kredietbank tussen 2007 en 2009 gestegen van 140 naar 206. Het aantal WSNP-verklaringen is in dezelfde periode afgenomen van 299 naar 134¹⁶.

Figuur 10.1: Aandeel klanten team schuldhulpverlening per voorziening

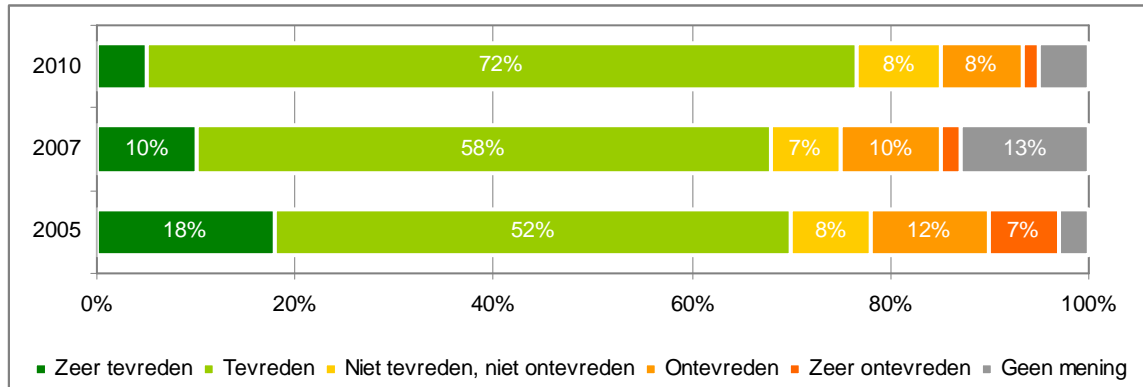


¹⁶ Bron: Jaarboek 2009-2010 / Gemeentelijke Kredietbank

10.2 Begeleiding door de medewerkers

Van de klanten van team Schuldhelpverlening is ruim driekwart (zeer) tevreden over de begeleiding door de medewerkers. Circa tien procent is hier ontevreden over. Hiermee is de tevredenheid ten opzichte van 2007 licht toegenomen. Wel waren er destijds meer klanten die met 'geen mening' hebben geantwoord.

Figuur 10.2: Bent u over de begeleiding die u krijgt van de medewerkers...? (n=60)



10.3 Aanvragen schuldhulpverlening

Aanvragen Schuldhulpverlening

Van de klanten van team Schuldhelpverlening heeft ruim de helft de afgelopen twee jaar een aanvraag ingediend bij team Schuldhelpverlening. Dit is een stuk lager dan in voorgaande jaren. Toen had ongeveer driekwart van de klanten een aanvraag ingediend bij team Schuldhelpverlening. Ruim zestig procent van de klanten die een aanvraag hebben ingediend, is (zeer) tevreden over de aanvraagprocedure. Bijna dertig procent is daarentegen ontevreden over deze procedure.

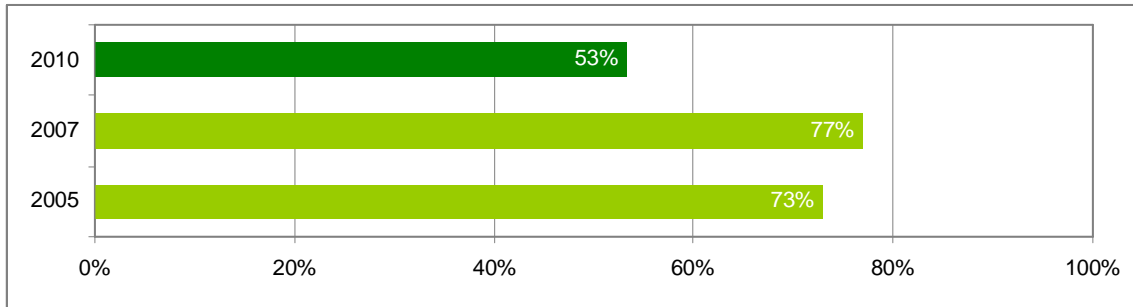
Het aanvraagformulier

Over het aanvraagformulier – en de toelichting op het aanvraagformulier – is circa tachtig procent van de klanten tevreden. Hier is zes procent van de klanten ontevreden over. Het merendeel van de klanten heeft dit formulier zelf ingevuld. Eenderde heeft bij het invullen van het formulier hulp gehad van het team Schuldhelpverlening. Zes procent heeft hulp gehad van anderen.

Hulp van team Schuldhelpverlening

De klanten die bij het invullen van het aanvraagformulier zijn geholpen door team Schuldhelpverlening, zijn tevreden over de aangeboden hulp. Een enkeling is hier ontevreden over. Van de klanten die niet om hulp hebben gevraagd bij het invullen van het formulier, deed de helft dit niet wegens privacy redenen. Bijna veertig procent geeft aan dat ze dit niet nodig hadden. Door enkelen wordt aangegeven dat ze niet wisten dat ze hulp konden krijgen.

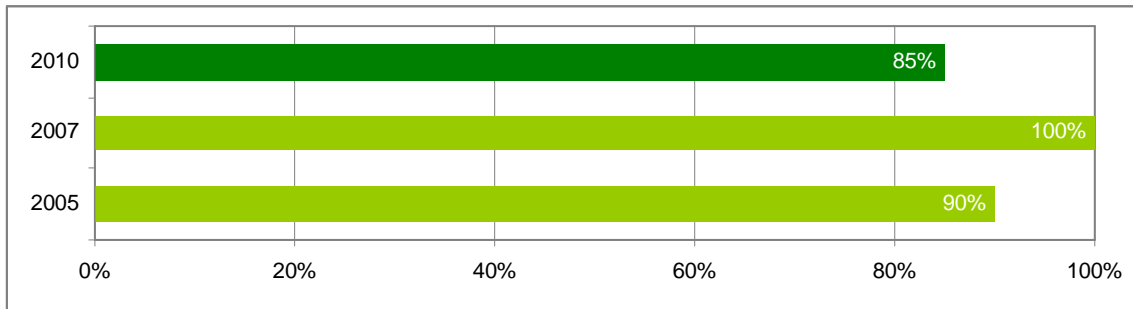
Figuur 10.3: Aandeel klanten die de afgelopen 2 jaar een aanvraag hebben ingediend bij het team Schuldhelpverlening (n=60)



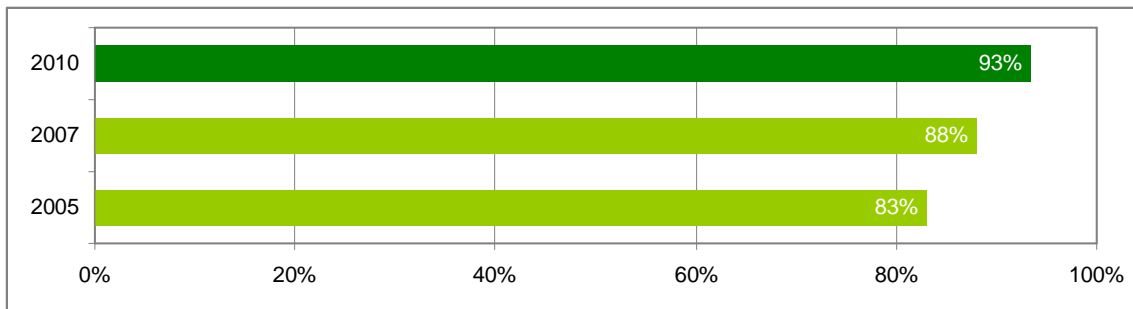
10.4 Voorwaarden voor schuldhulpverlening

Aan het krijgen van schuldhulpverlening zit een aantal voorwaarden. Voor 85 procent van de klanten is duidelijk aan welke voorwaarden zij moeten voldoen om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen. Aan klanten van schuldhulpverlening wordt duidelijk gemaakt wat hun rechten en plichten zijn. Van de klanten geeft 93 procent aan dat voor hen duidelijk is wat hun rechten en plichten zijn. Dit percentage is de afgelopen jaren gestegen.

Figuur 10.4: Aandeel klanten voor wie de voorwaarden om voor schuldhulpverlening in aanmerking te komen duidelijk zijn (n=60)



Figuur 10.5: Aandeel klanten voor wie duidelijk is gemaakt wat hun rechten en plichten zijn (n=60)



10.5 Telefonisch contact met team Schuldhelpverlening

Ruim de helft van de klanten heeft het afgelopen jaar telefonisch contact gehad met team Schuldhelpverlening. Het aandeel klanten dat telefonisch contact heeft met team Schuldhelpverlening neemt af. De bellers hadden in het afgelopen jaar gemiddeld 3,4 keer telefonisch contact met het team. Tweederde van de klanten belt rechtstreeks naar de casemanager. Eenderde van de klanten belt naar het algemene centrale nummer. De meeste klanten zijn tevreden over de telefonische bereikbaarheid en de snelheid waarmee men is geholpen. Slechts een enkeling is hier ontevreden

over. Ook krijgt de meerderheid over het algemeen meestal een antwoord op hun vraag als ze iemand van team Schuldhelpverlening bellen. Anderen krijgen soms wel, soms niet een antwoord op hun vraag.

Tabel 10.1: Hoe vaak heeft u in de laatste 12 maanden telefonisch contact gehad met team Schuldhelpverlening (n=60)

	2005	2007	2010
Geen contact	8%	33%	43%
1 - 5 keer	75%	51%	47%
6 - 10 keer	10%	7%	8%
11 - 15 keer	2%	2%	0%
Meer dan 15 keer	5%	7%	2%
Gemiddeld aantal	3,8	5,8	3,4

10.6 Persoonlijk contact met team Schuldhelpverlening

Een kleine meerderheid van de klanten heeft het afgelopen jaar persoonlijk contact gehad met een medewerker van het team Schuldhelpverlening. Dit kan zowel in het Stadskantoor als bij een huisbezoek zijn geweest. Gemiddeld hadden de klanten 2,8 keer persoonlijk contact met een medewerker van team Schuldhelpverlening. Van de klanten die persoonlijk contact hebben gehad, is ongeveer 85 procent tevreden tot zeer tevreden over de zorgvuldigheid waarmee men is behandeld, de snelheid waarmee men is geholpen, de manier waarop men is benaderd en de mate waarin er naar hen werd geluisterd. Circa zes procent is hier echter ontevreden over.

Tabel 10.2: Hoe vaak heeft u in de laatste 12 maanden persoonlijk contact gehad met team Schuldhelpverlening (n=60)

	2005	2007	2010
Geen contact	12%	47%	48%
1 - 5 keer	80%	45%	47%
6 - 10 keer	3%	3%	3%
11 - 15 keer	2%	3%	2%
Meer dan 15 keer	3%	2%	0%
Gemiddeld aantal	3,1	2,0	2,8

10.7 Fouten en klachten

Van de klanten die persoonlijk contact hebben gehad met een medewerker van team Schuldhelpverlening geeft tien procent aan dat er wel eens zaken zijn fout gelopen bij het team. Het aantal klanten wat dit aangeeft is echter te laag om hier verdere uitspraken over te kunnen doen.

10.8 Suggesties voor verbeteringen van team Schuldhelpverlening

De laatste vraag die aan klanten van team Schuldhelpverlening is gesteld, is of zij nog suggesties hebben voor verbetering van de dienstverlening van het team Schuldhelpverlening. Een aantal klanten heeft suggesties voor verbetering. De suggesties zijn uiteenlopend, zoals "snellere afwerking" en "een meer persoonlijke benadering". Alle antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in bijlage 1.

11. Team Handhaving

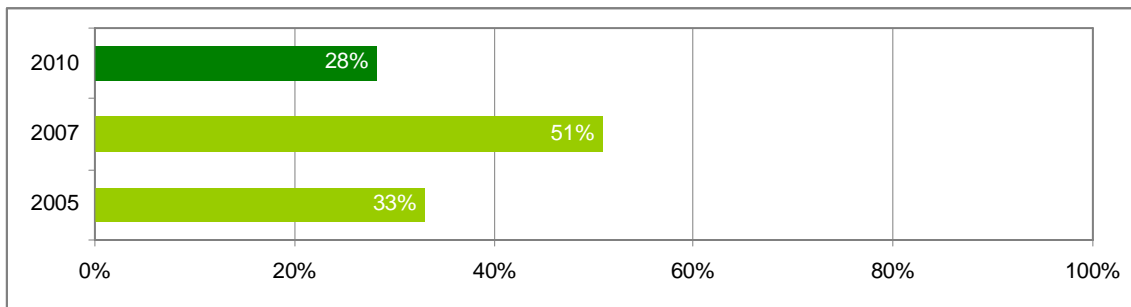
- Het aandeel klanten dat het gevoel heeft gehad te zijn verdacht van uitkeringsfraude is tussen 2007 en 2010 afgenomen van 51 naar 28 procent.
- Het aandeel klanten dat daadwerkelijk is beschuldigd van uitkeringsfraude is tussen 2007 en 2010 afgenomen van 31 naar 8 procent.
- Meer dan de helft van de klanten heeft in de afgelopen twee jaar de sociale recherche aan de deur gehad.

In dit hoofdstuk worden de antwoorden van klanten van team Handhaving besproken. Van het team zijn 60 klanten geënquêteerd. De vragen met betrekking tot het team Handhaving zijn in 2007 aangepast. Vergelijking met 2005 is dan ook niet altijd mogelijk. Sinds een aantal jaren is er een andere werkwijze, namelijk het poortwachterprincipe. Dit houdt in dat wanneer er aanwijzingen zijn van fraude bij een klant er een huisbezoek wordt gebracht. Zo kan er veel sneller worden geconstateerd of er daadwerkelijk sprake is van een fraudegeval.

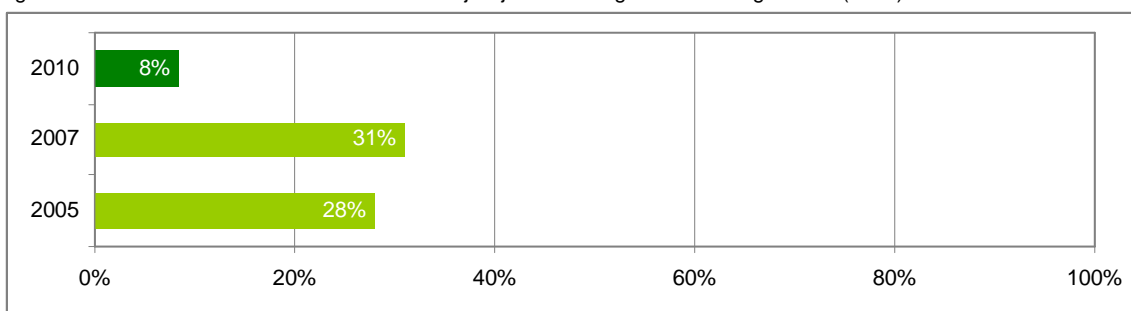
11.1 Verdenking van uitkeringsfraude

Aan de klanten is gevraagd of zij wel eens het gevoel hebben gehad dat zij beschuldigd werden van uitkeringsfraude. 28 procent van de klanten geeft aan dat ze dit gevoel wel eens hebben gehad. Dit is lager dan in 2007. Toen gaf ongeveer de helft van de klanten dit nog aan. De redenen waarom men dit dacht zijn zeer uiteenlopend, zoals “door opmerkingen/commentaar” en “controle aan huis”. De antwoorden zijn opgenomen in bijlage 1. Van de klanten is acht procent ooit daadwerkelijk beschuldigd van uitkeringsfraude. Dit is fors lager dan in 2007. Toen gaf bijna eenderde van de klanten dit nog aan. Deze beschuldiging werd aan de klanten gemeld tijdens een aanhouding door de politie, via een gesprek op de dienst of via een telefonisch gesprek.

Figuur 11.1: Aandeel klanten die wel eens het gevoel hebben gehad dat ze zijn verdacht van uitkeringsfraude (n=60)



Figuur 11.2: Aandeel klanten die ooit daadwerkelijk zijn beschuldigd van uitkeringsfraude (n=60)



11.2 Bezoek van sociale recherche

De kennismaking

Van de klanten van team Handhaving geeft 56 procent aan dat in de afgelopen twee jaar iemand van de sociale recherche bij hun aan de deur is geweest. De klanten die aangeven de sociale recherche aan de deur te hebben gehad, geven vrijwel allemaal aan dat de medewerker zich heeft voorgesteld. Ook geeft veruit het grootste deel aan dat de medewerker zich heeft gelegitimeerd, en heeft gevraagd of hij de woning mocht betreden. Tevens heeft hij uitgelegd waarom de sociale recherche bij hen thuis kwam. Bij ruim tachtig procent zijn de klanten ook gewezen op hun rechten en plichten.

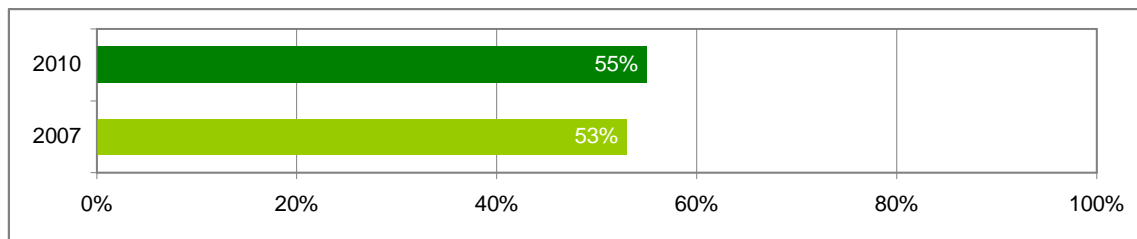
Het gesprek

Circa 85 procent van de klanten had het gevoel dat er tijdens het gesprek naar hen werd geluisterd. Drie procent had dit gevoel echter niet. Voor driekwart van de klanten was duidelijk wat de gevolgen van hun verklaring tijdens het gesprek voor hun uitkering zou zijn. Bij een kwart van de klanten was dit niet helemaal duidelijk. Bij ruim tachtig procent van de klanten heeft de medewerker ook zijn telefoonnummer achtergelaten voor het geval de klant nog extra vragen heeft. Twaalf procent van de klanten geeft aan dit niet te hebben gekregen.

De verklaring

Tijdens het gesprek wordt er een verklaring opgeschreven. Deze wordt aan het einde van het gesprek ondertekend. Aan de klanten is gevraagd of deze verklaring goed was verwoord. Bijna tweederde geeft aan dat de verklaring juist was verwoord. Twaalf procent geeft echter aan dat het niet helemaal was wat ze hadden verklaard en acht procent dat het helemaal niet juist was verwoord.

Figuur 11.3: Aandeel klanten waarbij de afgelopen 2 jaar iemand van de sociale recherche aan de deur is geweest (n=60)

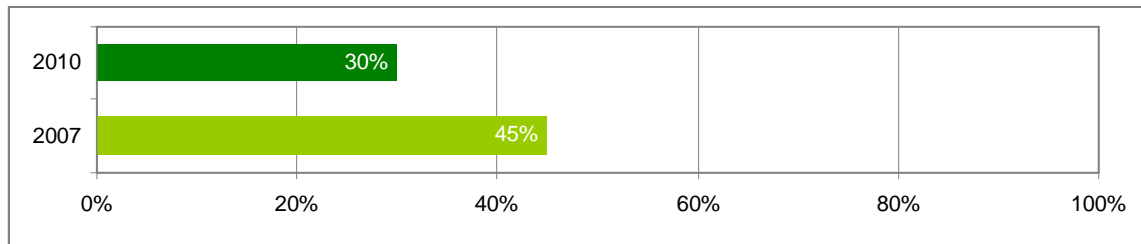


11.3 Bezoek aan sociale recherche op het Entreon

Dertig procent van de klanten van team Handhaving heeft de afgelopen twee jaar een gesprek gehad met een sociaal rechercheur op het Entreon. In 2007 was dit nog 45 procent van de klanten. Voor tweederde van deze klanten was duidelijk dat ze met de sociale recherche te maken hadden. Voor circa twintig procent van de klanten was dit niet duidelijk.

Aan tweederde van de klanten is uitgelegd waarom ze voor een gesprek waren uitgenodigd, aan 28 procent is het niet duidelijk uitgelegd, en aan zes procent is niet uitgelegd waarom ze waren uitgenodigd.

Figuur 11.4: Aandeel klanten die de afgelopen 2 jaar een gesprek hebben gehad met een sociaal rechercheur op Entreon (n=60)



11.4 Suggesties voor verbeteringen van team Handhaving

De laatste vraag die aan klanten van team Handhaving is gesteld is of zij nog suggesties hebben voor de verbetering van de dienstverlening van het team Handhaving. Een aantal klanten heeft suggesties voor het team. De suggesties zijn uiteenlopend, zoals "meer vertrouwen" en "samen het dossier doornemen". Alle antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in bijlage 1.

12. Bureau Sociaal Raadsliden

- Bijna tachtig procent van de klanten is (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid.
- De tevredenheid over de telefonische intake is tussen 2007 en 2010 echter licht afgenomen. De klanten geven aan liever persoonlijk contact te willen.
- Ruim de helft van de klanten heeft tijdens de intake een afspraak gemaakt met het Bureau Sociaal Raadsliden. Dit aandeel is de afgelopen jaren afgenomen.
- Tien procent van de klanten had na de telefonische intake geen afspraak met het bureau en ook geen antwoord op hun vraag. Dit aandeel is de afgelopen jaren toegenomen.
- Circa 85 procent van de klanten die na de telefonische intake nog een afspraak hebben gehad zijn (zeer) tevreden over de hulp tijdens deze afspraak.
- Ruim tachtig procent is tevreden over de zorgvuldigheid van de medewerkers, de manier waarop medewerkers klanten benaderen en de mate waarin de medewerkers naar klanten luisteren.

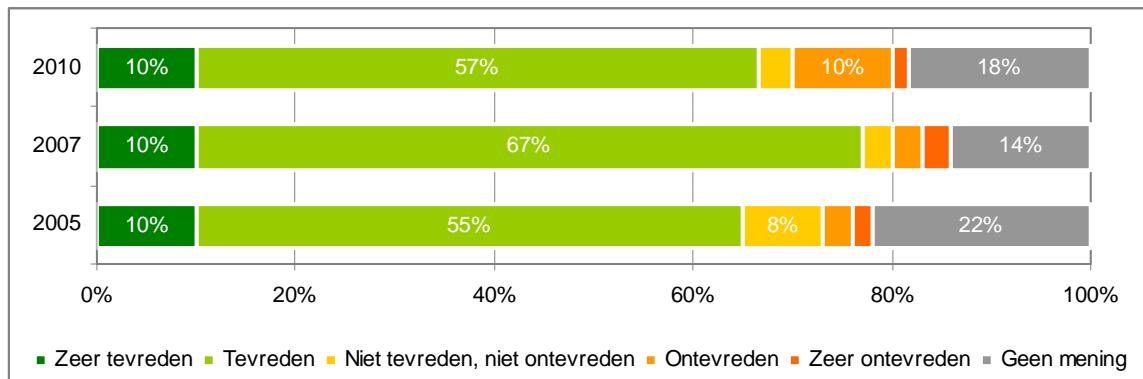
In dit hoofdstuk worden de antwoorden van klanten van Bureau Sociaal Raadsliden besproken. Van het team zijn 60 klanten geënquêteerd.

12.1 De telefonische intake

De telefonische intake

Als mensen een vraag hebben voor Bureau Sociaal Raadsliden, krijgen zij altijd eerst een telefonische intake. Over deze telefonische intake is tweederde van de klanten van Bureau Sociaal Raadsliden tevreden tot zeer tevreden. Twaalf procent is ontevreden over de telefonische intake. Het aandeel tevreden klanten is ten opzichte van 2007 licht afgenomen. Een aantal klanten heeft suggesties gegeven hoe de intake verbeterd kan worden. Genoemd wordt bijvoorbeeld "liever persoonlijk contact" en "het mag iets persoonlijker". Alle suggesties zijn opgenomen in bijlage 1.

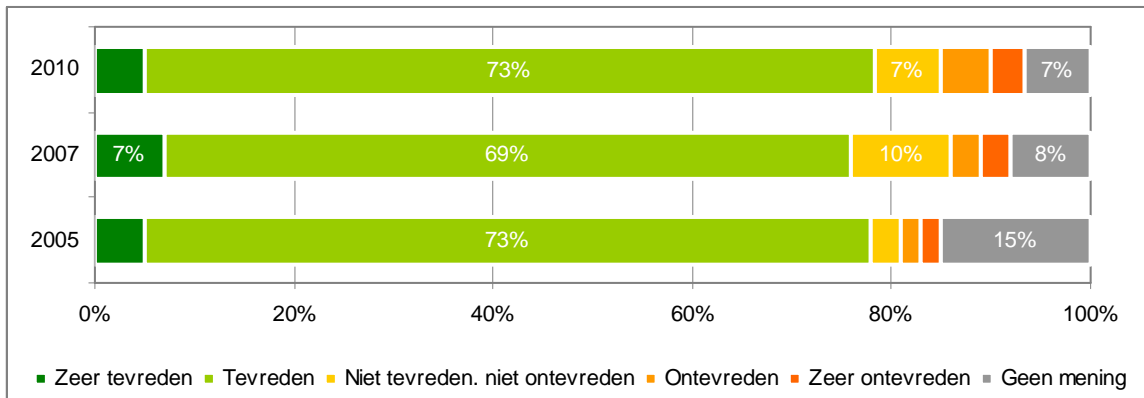
Figuur 12.1: Bent u over de telefonische intake in het algemeen...? (n=60)



De telefonische bereikbaarheid

Over de telefonische bereikbaarheid is bijna tachtig procent van de klanten van Bureau Sociaal Raadsliden (zeer) tevreden. Acht procent van de klanten is ontevreden over de bereikbaarheid.

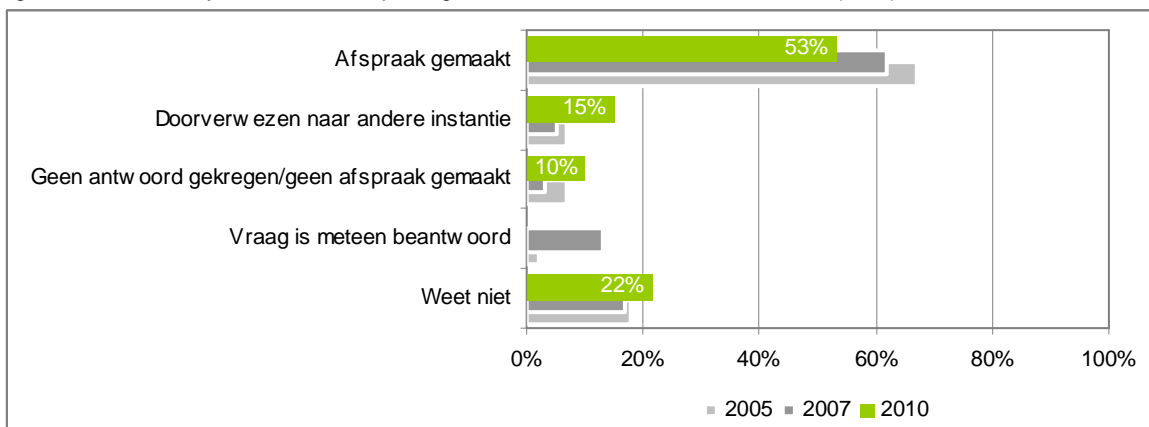
Figuur 12.2: Bent u over de telefonische bereikbaarheid van Bureau Sociaal Raadslieden...? (n=60)



Vervolg op telefonische intake

De helft van de klanten heeft tijdens de telefonische intake een afspraak gemaakt met Bureau Sociaal Raadslieden. Dit aandeel neemt sinds 2005 gestaag af. Vijftien procent is doorverwezen naar een andere instantie. Tien procent geeft aan dat ze geen antwoord op hun vraag hebben gekregen en dat er ook geen afspraak met ze is gemaakt.

Figuur 12.3: Heeft u bij de intake een afspraak gemaakt of bent u verder doorverwezen? (n=60)



Termijn tot afspraak

Van de klanten die na de telefonische intake een afspraak hebben gemaakt met Bureau Sociaal Raadslieden, hoefde 56 procent van de klanten korter dan een week te wachten op deze afspraak. Circa dertig procent heeft tussen de 1 en 2 weken moeten wachten. Voor drie procent van de klanten duurde het langer dan een maand voordat de afspraak plaatsvond. Over de hulp bij deze afspraak is 85 procent van de klanten tevreden tot zeer tevreden. Negen procent is hier echter ontevreden over.

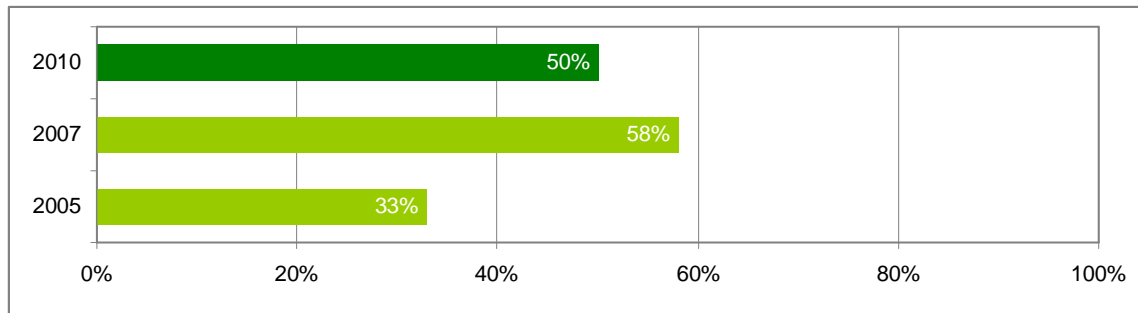
Geen afspraak of antwoord op de telefonische intake

Tien procent van de klanten had na de telefonische intake geen antwoord op hun vraag en er was ook geen afspraak met hen gemaakt voor een vervolg. De klanten geven aan dat dit kwam doordat ze niet uit hun woorden kwamen, ze steeds het antwoordapparaat kregen, er nooit wordt opgenomen of het niet meer nodig was. Een enkeling weet niet waarom ze geen antwoord op hun vraag kregen.

12.2 Spreekuur in de wijk

Bureau Sociaal Raadslieden houdt ook spreekuren in de wijk. De helft van de klanten is bekend met dit spreekuur. Ruim driekwart is (zeer) tevreden over dit spreekuur. Tien procent is daarentegen ontevreden.

Figuur 12.4: Aandeel klanten die bekend zijn met het spreekuur in de wijk van Bureau Sociaal Raadslieden (n=60)



12.3 Persoonlijk contact met Bureau Sociaal Raadslieden

Het persoonlijke contact

Ruim tachtig procent van de klanten heeft het afgelopen jaar persoonlijk contact gehad met Bureau Sociaal Raadslieden. Gemiddeld hadden deze klanten het afgelopen jaar 2,7 keer contact met een medewerker van het Bureau.

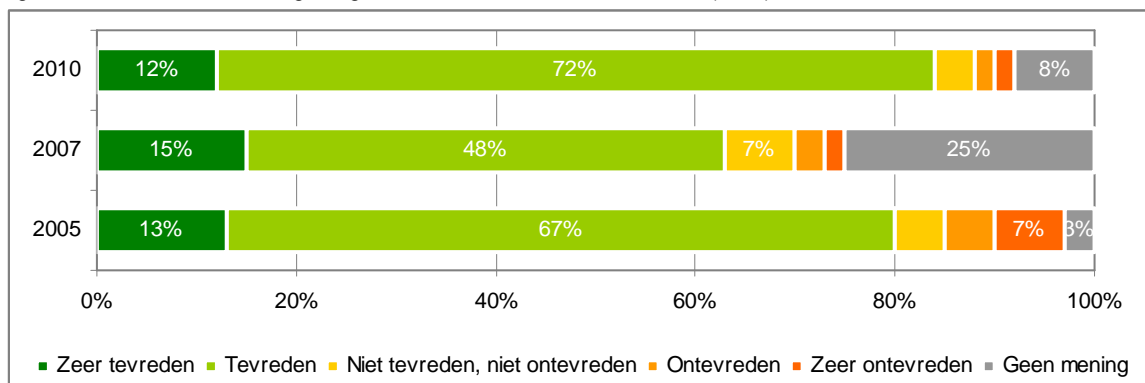
Tabel 12.1: Hoe vaak heeft u in de laatste 12 maanden persoonlijk contact gehad met Bureau Sociaal Raadslieden (n=60)

	2005	2007	2010
Geen contact	0%	25%	17%
1 - 5 keer	92%	67%	77%
6 - 10 keer	3%	7%	5%
11 - 15 keer	2%	0%	2%
Meer dan 15 keer	3%	2%	0%
Gemiddeld aantal	3,3	3,5	2,7

De zorgvuldigheid van de medewerkers

Ruim tachtig procent van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de zorgvuldigheid waarmee men is behandeld. Slechts enkele klanten zijn ontevreden hierover. Ten opzichte van 2007 is de tevredenheid toegenomen. Dit komt deels door het hogere aandeel klanten dat met 'geen mening' heeft geantwoord.

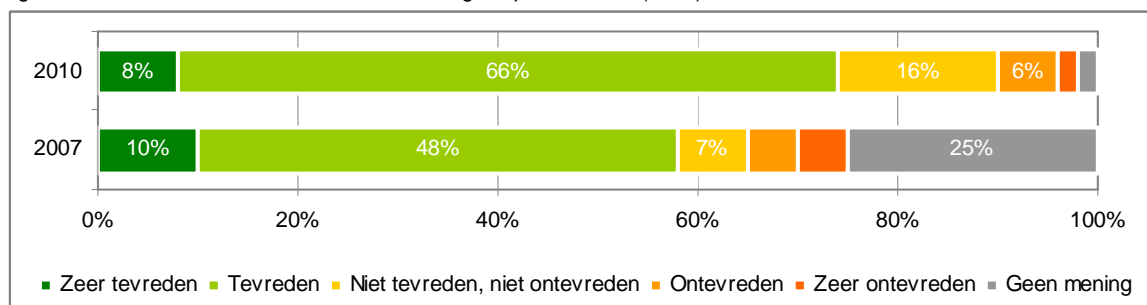
Figuur 12.5: Bent u over de zorgvuldigheid waarmee u werd behandeld...? (n=50)



De snelheid waarmee u werd geholpen

Circa driekwart van de klanten die persoonlijk contact hebben gehad met een medewerker van Bureau Sociaal Raadslieden is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee ze geholpen zijn. Acht procent is ontevreden over de snelheid. Ten opzichte van 2007 is de tevredenheid toegenomen. Dit komt deels door het hogere aandeel klanten dat met 'geen mening' heeft geantwoord.

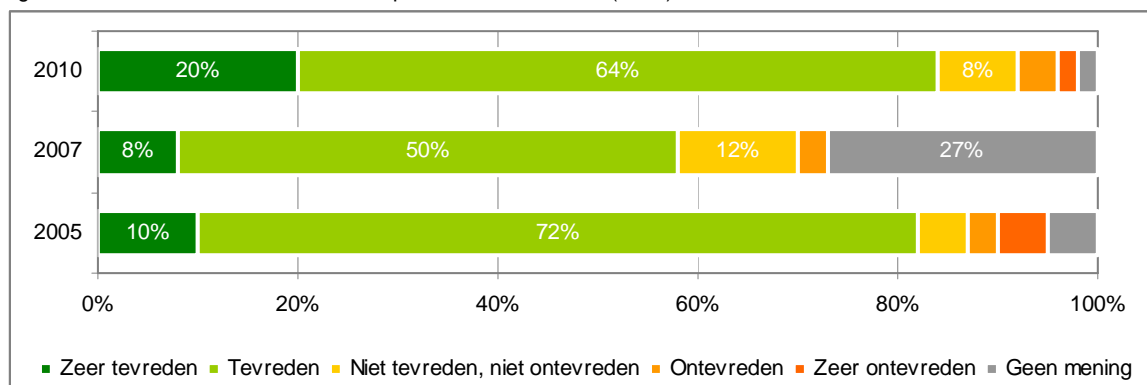
Figuur 12.6: Bent u over de snelheid waarmee u geholpen werd...? (n=50)



De manier waarop medewerkers klanten benaderen

Ruim tachtig procent van de klanten is tevreden tot zeer tevreden over de manier waarop zij door de medewerker werden benaderd. Zes procent van de klanten is hier ontevreden over. Ten opzichte van 2007 is de tevredenheid toegenomen. Dit komt onder andere door het hoge aandeel klanten dat met 'geen mening' heeft geantwoord.

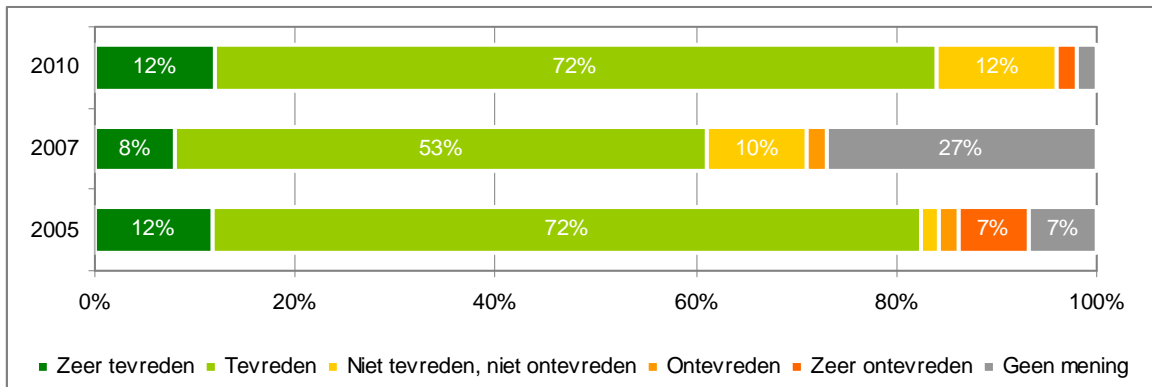
Figuur 12.7: Bent u over de manier waarop u benaderd werd...? (n=50)



De mate waarin medewerkers naar klanten luisteren

Ruim tachtig procent van de klanten is (zeer) tevreden over de mate waarin de medewerkers naar hun luisteren. Slechts enkele klanten zijn hier ontevreden over. Ten opzichte van 2007 is de tevredenheid toegenomen. Dit komt onder andere door het hoge aandeel klanten dat met 'geen mening' heeft geantwoord.

Figuur 12.8: Bent u over de mate waarin er naar u geluisterd werd...? (n=50)



12.4 Suggesties voor verbeteringen van Bureau Sociaal Raadslieden

De laatste vraag die aan klanten van Bureau Sociaal Raadslieden is gesteld, is of zij nog suggesties hebben voor de verbetering van de dienstverlening van Bureau Sociaal Raadslieden. Een aantal klanten heeft suggesties voor het bureau. De suggesties zijn uiteenlopend, zoals “mensen serieus nemen” en “sneller een afspraak kunnen maken”. Alle antwoorden op deze vraag zijn opgenomen in bijlage 1.

De ondersteunende teams

Er zijn 11 interviews gehouden om de kwaliteit van de dienstverlening van de ondersteunende teams te onderzoeken. In hoofdstuk 1 is toegelicht met welke personen er een gesprek is gevoerd. In de interviews zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen: de tevredenheid met de samenwerking, de kwaliteit van de dienstverlening en de communicatie met de teams van AmSZ. De geïnterviewde personen werken nauw samen met een of meerdere van de teams Regie, Servicecentrum en Control. Vanwege de anonimiteit zijn alleen de conclusies van de gesprekken in dit onderzoek opgenomen.

In de resultaten wordt waar mogelijk een vergelijking gemaakt met de resultaten van het vorige onderzoek in 2007. Er wordt toegelicht waar verbetering of eventueel verslechtering is opgetreden.

13. Regie

“Regie is nog steeds een afdeling in ontwikkeling.”

De samenwerking met Regie is volgens de meeste respondenten de afgelopen jaren verbeterd, maar deze is nog niet op alle punten toereikend. Onder andere de proactieve houding van de medewerkers kan nog verbeteren. Dat betekent het inspelen op externe ontwikkelingen en dit vertalen in beleid. Maar ook de aansluiting met uitvoering kan nog verbeteren. Daarnaast zijn de medewerkers volgens de respondenten nog vooral gericht op regels, doelmatigheid en rechtmatigheid en zijn zij nog te weinig innovatief.

De meeste respondenten zijn tevreden over de onderlinge contacten en de prettige relatie met medewerkers van Regie. Zij geven aan dat de medewerkers gedreven, betrokken, flexibel en open zijn in de contacten.

De capaciteit

Hoewel er twee jaar geleden nog sprake was van onderbezetting, is deze nu grotendeels opgelost. De respondenten vinden het prettig dat de capaciteit weer op orde is. Volgens bijna alle respondenten is er de afgelopen jaren hierdoor een belangrijke slag gemaakt in het op orde krijgen van het team Regie. Er is echter nog steeds wel een slag te maken als het gaat om de werkwijze van Regie. Een deel van de respondenten geeft aan dat de medewerkers van Regie nog te weinig proactief zijn. Dit geldt bijvoorbeeld voor het inspelen op externe ontwikkelingen en het vertalen van nieuwe wetten in beleid. Er is wel een eerste stap gezet om meer extern gericht te zijn, maar dit kan volgens de respondenten zeker nog verbeteren. Soms wordt te laat gereageerd op nieuwe wetten, waardoor de uitvoering met lege handen staat wanneer de wet wordt ingevoerd. Dit is bv. gebeurd bij de Wet WIJ. Hiervoor werd het beleid pas opgesteld, nadat de wet was ingevoerd. Er is ook al een aantal jaren een wet voor alleenstaande ouders. Hier is echter door AmSZ nog steeds geen beleid op gemaakt. Richting deze doelgroep staat de uitvoering daarom met lege handen. *“Hiermee heeft het team Regie direct invloed op de dienstverlening richting de klant.”*

De medewerkers

“Van een team Regie verwacht ik een team mensen die inspirerend zijn, proactief zijn, naar buiten gericht, etc. Ik mis dit soort competenties bij het team Regie.”

Net als twee jaar geleden noemen enkele respondenten dat de medewerkers van Regie nog vooral gericht zijn op regels, doelmatigheid en rechtmatigheid en nog te weinig innovatief zijn. *“Er wordt nog te weinig out of the box gedacht.”* Sommige respondenten geven aan dat de beleidsmedewerkers beter inzichtelijk moeten hebben in welke sociale context ze functioneren en wat maatschappelijk relevant is. Het is belangrijk om voor ogen te houden wat het maatschappelijke effect moet zijn.

Een van de respondenten geeft aan dat iedere beleidsmedewerker een andere benadering heeft. *“Er is binnen Regie een sterk verschil in de manier waarop beleid wordt uitgedragen. Iedere medewerker legt andere accenten.”* Volgens de respondent is de ene beleidsmedewerker vooral ondersteunend, houdt de ander weer meer rekening met de visie van de stad en de ander weer meer met de menskant. Deze diversiteit heeft voordelen, maar maakt de aanpak ook sterk afhankelijk van de individuele medewerker. Een andere respondent geeft aan dat een ontwikkeltraject in de richting van gewenste competenties goed zou zijn om de voor het team gewenste competenties verder aan te scherpen.

De leidinggevende

De meeste respondenten spreken hun vertrouwen uit in de nieuwe leidinggevende van Regie. *“De nieuwe leidinggevende is in staat om medewerkers op de juiste plek te laten excelleren.”*

Taakverdeling binnen Regie

Net als twee jaar geleden is er nog steeds voor sommige respondenten onduidelijkheid over wie wat doet binnen Regie. Dit wordt volgens een van de respondenten deels veroorzaakt door de vervlechting van verschillende onderwerpen en het afdelingsoverstijgende karakter van sommige onderwerpen. Bv. participatie is een thema van AmSZ, maar ook van Welzijn. Daarnaast zijn er nog regelmatig wisselingen in personeel, waardoor opgebouwde kennis verloren gaat, projecten weer opnieuw moeten worden opgepakt en vertraging oplopen.

Consequenties van beleid

Volgens een deel van de respondenten houden de beleidsmedewerkers nog te weinig rekening met de consequenties van beleid voor uitvoering. Een respondent geeft aan dat producten vaak aan de voorkant te weinig worden afgestemd met de uitvoering, waardoor er achteraf veel vragen ontstaan bij de uitvoering. *“Dit is zonde, want beleid en uitvoering kunnen elkaar juist goed versterken.”*

Samenwerking met het Entreon

Er is de afgelopen jaren een belangrijke verbetering gemaakt in de samenwerking tussen het Entreon en het team Regie. Er worden kansen opgezocht om samen te werken en er komt steeds meer gezamenlijke dienstverlening op gang, bv. de geïntegreerde werkgeversbenadering. *“Hierdoor ontstaat een eenduidiger beeld naar buiten.”*

Externe gerichtheid

Volgens een respondent mag de dialoog met verschillende instellingen en met de politiek nog sterker worden opgezocht. Er is een begin gemaakt, maar de dialoog kan zeker nog meer worden opgezocht. Het is belangrijk om het gesprek aan te gaan met de hoofdvraag 'wat kunnen we nog beter doen?' *“Hierdoor kun je als Regie je externe gerichtheid vergroten.”*

Een externe geeft aan *“De gemeente 's-Hertogenbosch is de leukste gemeente die we als opdrachtgever hebben.”*

Conclusie

Concluderend kan worden gezegd dat het team Regie de afgelopen jaren hard heeft gewerkt om intern op orde te komen en de relatie met de andere teams en externen te versterken. Nu ligt echter nog de taak open om de visie, competenties en werkwijze van Regie verder aan te scherpen om te komen tot een proactief, extern gericht en innovatief team dat zowel aansluiting weet te vinden met maatschappelijk relevante thema's als de uitvoerende praktijk.

14. Servicecentrum

“Het Servicecentrum is goed bezig. Er worden veel projecten opgepakt.”

Over het algemeen zijn alle respondenten tevreden over de dienstverlening van het Servicecentrum. Met name in de dienstverlenende houding van de medewerkers is een cultuuromslag gerealiseerd. Een belangrijke factor waardoor deze cultuuromslag is gerealiseerd is de nieuwe manager van het Servicecentrum. Hij spreekt mensen aan op hun gedrag en geeft medewerkers de vrijheid om hun kwaliteiten in te zetten. Medewerkers van het Servicecentrum zijn nu veel meer gericht op het proactief helpen van de klanten ('wat kan ik voor je doen?'). Voorheen waren de medewerkers meer afwachtend en minder actief in het oppakken van vragen ('daar hebben we geen tijd voor'). Daarnaast zijn er onder andere de volgende positieve ontwikkelingen geweest: de ontwikkeling van de Servicedesk voor meldingen, de opgestelde SLA voor kwaliteit van de dienstverlening en verkorting van de doorlooptijd van queries. Belangrijkste verbeterpunt dat is genoemd is het vereenvoudigen van het regelen van autorisaties voor nieuwe medewerkers.

De Servicedesk

De respondenten zijn enthousiast over de Servicedesk waar zij digitaal meldingen kunnen maken. *“Het is een prachtig instrument.”* De respondenten zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de oplossingen van de meldingen. Er is volgens hen nog wel verbetering mogelijk in de bewaking van de voortgang en afmelding van meldingen. Een actievere terugkoppeling over de afhandeling zou prettig zijn. Er is bv. helemaal niet teruggemeld dat de nieuwe zorgmodule die er zou komen is uitgesteld, omdat de aanbesteding is uitgesteld. Sommige meldingen worden ook vergeten en er wordt soms geheel niet meer op gereageerd. Ook is onduidelijk waarom meldingen maar 1 keer per week worden afgehandeld. Een respondent vraagt zich af of er nog een bepaalde prioriteitstelling wordt gegeven aan de volgorde van afhandeling van meldingen.

Ondersteunende rol

Een van de respondenten geeft aan dat problemen nu vaak te gemakkelijk door managers bij het Servicecentrum worden neergelegd en de manager zich zelf niet meer inhoudelijk verantwoordelijk voelt. Dit is niet een juiste werkwijze. Het Servicecentrum is alleen ondersteunend, de manager blijft zelf inhoudelijk verantwoordelijk.

SLA

Er is begin van het jaar een SLA opgesteld door het Servicecentrum. De respondenten geven aan hierdoor meer duidelijkheid te hebben gekregen over wat zij kunnen verwachten van het Servicecentrum en wat de taakverdeling is binnen het Servicecentrum. *“Het is prachtig dat er een SLA is.”* Enkele respondenten geven echter aan dat het Servicecentrum nog wel actiever mag communiceren welke normen er gelden vanuit de SLA. Maar ook zou het goed zijn als ze actiever communiceren over de projecten waar zij mee bezig zijn. En ook tijdig hierover communiceren. Daarmee kan het Servicecentrum verbindingen leggen met de verschillende teams.

Doorlooptijd queries

De doorlooptijd voor de aanlevering van queries is de afgelopen jaren sterk verbeterd. Twee jaar geleden was dat nog een aandachtspunt. De zorgvuldigheid en kwaliteit van queries kunnen echter nog verbeteren. Het is nog een kwetsbaar proces dat afhankelijk is van één medewerker. *“Als ik wil heb ik vrij snel een query, vanwege de goede contacten die ik heb met het Servicecentrum.”*

Autorisatie nieuwe medewerkers

De grootste ergernis van de respondenten is het regelen van autorisaties voor nieuwe medewerkers. *“De autorisatie van nieuwe medewerkers is echt een ramp.” “Nu ben je zo een halve dag bezig om dit allemaal uit te zoeken en te regelen.”* Het regelen van de autorisaties voor nieuwe medewerkers is erg omslachtig. Je moet als manager nu zelf achterhalen voor welke applicaties een nieuwe medewerker allemaal geautoriseerd moet worden. Ook moet je zelf allerlei nummers van applicaties achterhalen en doorgeven. Door een van de respondenten wordt een voorbeeld genoemd van een detacheringsbureau die een gedetacheerde niet meer wilde plaatsen, omdat deze pas een week later aan de slag kon (vanwege de tijd die het kost om alles te regelen rondom autorisaties).

Automatiseringsbeheer

De kwaliteit van het automatiseringsbeheer kan nog verbeteren. De applicatiebeheerders zijn onvoldoende in staat om te adviseren specifiek voor de processen van AmSZ. Hun kennis is daarvoor onvoldoende toereikend.

Externe projectleiders

Een van de respondenten uit de zorg dat er nu veel afhankelijkheid is van externe projectleiders. AmSZ heeft intern te weinig goede projectleiders in huis. De externe projectleiders zijn vaak meer resultaatgericht en zijn beter in staat het interne netwerk te gebruiken. *“Hoe gaat dit straks lopen als we als gemeente vanwege bezuinigingen minder mogen gaan inhuren?”*

Ontwikkeling protocol testprocedures

Een verbeterpunt dat door een van de respondenten is genoemd, is de ontwikkeling van een duidelijk protocol voor testprocedures. Dit verzoek ligt alweer drie jaar bij het Servicecentrum, maar is tot nu toe steeds blijven liggen vanwege wisseling van personeel.

Managementinformatie

Er is veel managementinformatie beschikbaar en deze wordt ook periodiek aan managers aangeleverd via excellijsten. Het zou volgens een van de respondenten echter gemakkelijker zijn wanneer je als manager zelf de benodigde informatie uit het systeem zou kunnen halen. Nu is er in de overzichten ook veel informatie opgenomen die niet relevant is.

Conclusie

Concluderend kan worden gezegd dat het Servicecentrum de afgelopen jaren een belangrijke slag heeft gemaakt richting een meer dienstverlenende afdeling. Er zijn belangrijke stappen gezet om deze dienstverlening te borgen, zoals snelle levering van queries, het opzetten van een digitale Servicedesk en het vastleggen van dienstverleningsnormen in een SLA. Een van de belangrijkste aandachtspunten die nog zal moeten worden opgepakt is het regelen van de autorisaties voor nieuwe medewerkers.

15. Control

Een belangrijke ontwikkeling is dat de afdeling Control vanaf mei 2010 is ondergebracht bij de afdeling FMI van de sector CWS. Hierdoor is er vanaf die tijd bij AmSZ geen zelfstandige afdeling Control meer. De respondenten vinden het overwegend een positieve ontwikkeling dat Control is overgebracht naar FMI. Het levert volgens hen de volgende voordelen op:

- De afdeling is minder kwetsbaar en organisatorisch wordt Control sterker verankerd.
- Het werk kan efficiënter worden uitgevoerd.
- FMI krijgt meer kennis van de achtergrond van AmSZ en kan daardoor meer integraal gaan werken.
- Control wordt minder afhankelijk van de ad-hoc aanpassingen binnen AmSZ. Het wordt voor Control gemakkelijker om een bepaalde lijn uit te zetten en deze vast te houden.
- Control kan zich verbreden en krijgt meer zicht op gemeentebreed financieel beleid.
- Het wordt overzichtelijker hoe budgetten worden besteed. In de situatie vóór mei 2010 had het management veel vrijheid om budgetten te besteden. In de nieuwe situatie kan Control zich ook meer gaan richten op de "control"-rol.

Randvoorwaarden

Het is volgens de respondenten wel belangrijk om een aantal randvoorwaarden in te vullen om de organisatieverandering in goede banen te leiden:

- De nieuwe werkwijze zal wennen zijn en moet in de komende tijd verder vorm krijgen. Eventueel zouden sessies gehouden kunnen worden voor AmSZ-beleidsmedewerkers over de werking van de budgetcyclus. Beleidsmedewerkers zijn hierdoor beter in staat om hun eigen verantwoordelijkheid op het gebied van budgetten te nemen.
- De aansturing moet duidelijk zijn.
- De taakverdeling voor Control algemeen en voor de medewerkers specifiek moet duidelijk zijn en ook duidelijk gecommuniceerd worden.
- Het moet mogelijk blijven om voor projecten capaciteit van Control te krijgen.

Nadelen

Een van de respondenten noemt als nadeel dat de lijn tussen het Servicecentrum en de afdeling Control langer wordt. Hierdoor kan de afstemming minder flexibel gaan verlopen. Tegelijkertijd kan het een voordeel zijn dat meer volgens normen zal worden gespecificeerd.

Individuele dienstverlening

In de situatie vóór mei 2010 waren de meeste respondenten tevreden over de individuele dienstverlening die de medewerkers van Control leverden. "Op individuele titel wordt veel geregeld." De kwaliteit en snelheid van de dienstverlening en samenwerking werden over het algemeen als goed beoordeeld. Vanuit FMI werd de samenwerking tussen Control en FMI vóór mei 2010 echter nog als een mager zesje beoordeeld. Dit kwam met name omdat cijfers door Control vaak te laat werden aangeleverd en Control geen proactieve houding aannam. Control nam te weinig eigen verantwoordelijkheid. FMI verwacht dat er in de nieuwe situatie onder andere op dit vlak verbetering wordt gerealiseerd.

Taakverdeling binnen Control

Een respondent geeft aan dat met de nieuwe clusterindeling de taakverdeling binnen Control is verbeterd. Iedere medewerker heeft nu zijn eigen functiegebied.

16. Schuldhulpverlening

Er zijn drie interviews gehouden met medewerkers van bedrijven die te maken hebben met schuldenaren en schulden regelingen. Hierna worden de resultaten van deze interviews weergegeven.

“In deze tijd van economische recessie zullen gemeentelijke kredietbanken het wel erg druk hebben, maar hiervan hoeft de schuldeiser niet de dupe te worden.”

Over het algemeen zijn de schuldeisers tevreden over de samenwerking met de afdeling Schuldhulpverlening. Er zijn echter nog een aantal verbeterpunten.

De bereikbaarheid van de afdeling Schuldhulpverlening kan volgens de meeste respondenten nog verbeteren. Het gaat met name om de tijden waarop de afdeling bereikbaar is en de overdracht van werkzaamheden tijdens afwezigheid.

Daarnaast is er behoefte aan meer achtergrondinformatie over de schuldenaar, zodat een goede inschatting kan worden gemaakt van de kwaliteit van het voorstel van de gemeente. De schuldeisers vinden (net als bij de vorige meting) dat de gemeente nog te weinig zakelijk is en te weinig kijkt naar de belangen van de schuldeisers.

Bereikbaarheid

Over de bereikbaarheid van de afdeling Schuldhulpverlening zijn de respondenten verdeeld. De ene respondent geeft aan dat er vrijwel altijd iemand telefonisch te bereiken is om een toelichting te geven op een voorstel. De andere respondent geeft aan dat het niet handig is dat medewerkers alleen in de ochtend te bereiken zijn. Dit geldt zowel voor telefoon als voor email. De beperkte bereikbaarheid komt de doorlooptijd niet ten goede. *“De bereikbaarheid, zowel telefonisch als per brief, geef ik een rapportcijfer 6.”* Ook bij de vorige meting waren de respondenten overwegend ontevreden over de tijden waarop Schuldhulpverlening telefonisch bereikbaar is.

Vaste contactpersoon

Er is bij de meeste respondenten geen behoefte aan vaste contactpersonen. Op de brieven staat duidelijk wie gebeld kan worden bij vragen. Een van de respondenten geeft aan dat er volgens de richtlijnen van de NVVK wel een lijst met vaste contactpersonen zou moeten zijn. Het incassobureau heeft daarom onlangs zelf een actie uitgezet om vaste contactpersonen te achterhalen. Dit is deels gelukt. Helaas heeft gemeente 's-Hertogenbosch geen gehoor gegeven aan deze oproep.

Overdracht bij afwezigheid medewerkers

Enkele respondenten geven aan dat de overdracht tijdens afwezigheid van medewerkers niet goed geregeld is. Dossiers worden bij afwezigheid niet overgenomen door een collega. Hierdoor kan het gehele proces vertraging oplopen. Echter, beide partijen zijn erbij gebaat dat de schuldhulpverlening snel op gang komt.

Volgsysteem

Een van de respondenten geeft aan dat het handig zou zijn als de schuldeiser zelf in een soort volgsysteem kan terugvinden wat de stand van zaken is van verschillende voorstellen. Dan hoeft er ook minder communicatie plaats te vinden om elkaar te informeren hierover.

Duidelijkheid en volledigheid brieven

Net als bij de vorige meting vinden ook nu alle respondenten de inhoud van brieven duidelijk. Tegelijkertijd is er bij alle respondenten behoefte aan meer achtergrondinformatie over de schuldenaar. Deze informatie blijft nu in de brieven vaak erg summier.

“Als het bijvoorbeeld gaat om een schuldenaar van 23 jaar die in de WW zit, maar wel hard op zoek is naar een baan, dan is het handig dat wij dat weten. Dan weten we wat we wel en niet kunnen verwachten van een schuldenaar.”

Toelichting omstandigheden schuldenaar

Bij de vorige meting waren de meeste schuldeisers nog zeer te spreken over de achtergrondinformatie die zij ontvingen, terwijl zij deze nu vaak onvoldoende vinden.

Het is vooral belangrijk dat de bijzondere en persoonlijke omstandigheden van de schuldenaar goed worden toegelicht, bv. waarom iemand niet fulltime zou kunnen werken. Nu worden voorstellen regelmatig afgewezen, omdat ze niet volledig zijn. In tweede instantie komt de gemeente dan vaak met aanvullende achtergrondinformatie. Wanneer deze informatie meteen in de eerste brief wordt gegeven, dan wordt het voorstel misschien wel meteen geaccepteerd. Een goede motivatie in het voorstel kan helpen om het voorstel te begrijpen en te accepteren. Voor de schuldeisers is het belangrijk dat zij in het voorstel de welwillendheid van de schuldenaar kunnen terugzien.

Informatie over de schuldenaar

De respondenten geven aan dat het zowel voor de gemeente als voor de schuldeisers vrijwel onmogelijk is om volledige informatie over de schuldeiser te achterhalen. De gemeente is erg afhankelijk van wat de schuldenaar aan informatie geeft, terwijl de schuldeiser vaak in meer systemen kan om informatie over de schuldenaar te achterhalen. Echter sommige respondenten geven aan dat de gemeente ook meer haar best kan doen om informatie te achterhalen, bv. via BKR, bankafschriften, Kadaster, e.d. Hoewel de privacywet het voor de gemeente soms lastig maakt om informatie te achterhalen, wordt er landelijk wel gezocht naar meer mogelijkheden hiervoor.

Een van de respondenten geeft aan dat de gemeente meer moet doorvragen om de situatie van de schuldenaar te achterhalen. Schuldenaren vertellen echter niet altijd de waarheid.

“We staan samen sterker als we als schuldeiser en als gemeente beide zoveel als mogelijk uitwisselen wat we weten over de schuldenaar.”

Werkwijze Schuldhulpverlening

Voor de respondenten is het duidelijk wat de werkwijze van de afdeling Schuldhulpverlening is. Er is bij de meeste respondenten geen behoefte aan extra informatie over de werkwijze. De schuldeisers blijven via het NVVK op de hoogte van de algemene richtlijnen rond schuldhulpverlening.

Een van de respondenten geeft aan dat het goed zou zijn als er meer afstemming zou zijn tussen de schuldeisers en Schuldhulpverlening, zodat praktische werkafspraken kunnen worden gemaakt en verbeterpunten kunnen worden besproken. Het zou goed zijn om hierover ook meer informatie op de website te plaatsen.

Rol Schuldhulpverlening

Net als bij de vorige meting vinden de schuldeisers Schuldhulpverlening nog te weinig zakelijk. Schuldhulpverlening is er vooral voor de schuldenaar en neemt veel minder de belangen mee van de schuldeisers. Hoewel de schuldeisers dit vrij logisch vinden (de gemeente heeft direct contact met de schuldenaar en ziet de situatie, die soms erg triest kan zijn), vinden zij dat de gemeente over het algemeen niet het onderste uit de kan haalt voor de schuldeisers.

“Wij verwachten dat mensen een maximale inspanning leveren om schulden af te lossen. De gemeente is soms wat soepeler hierin.”

Volgens de respondenten heeft de gemeente vooral de rol om te bemiddelen tussen schuldenaar en schuldeiser en met een goed behandelplan en goede voorstellen te komen. In de praktijk blijken de belangen van de gemeente en de schuldeiser echter nog vaak uiteen te lopen. De gemeente is er in de praktijk toch wat meer voor de schuldenaar dan voor de schuldeiser.

Kwaliteit afkoopvoorstellen

De kwaliteit van afkoopvoorstellen kan volgens enkele respondenten nog verbeteren. Met name als het gaat om de onderbouwing van het voorstel en om de rechtvaardigheid. De schuldeisers hebben vaak de indruk dat er wel meer rek zit in wat de schuldenaar kan afdragen. Voor de schuldeisers is het belangrijk dat het verliesrisico zoveel mogelijk wordt beperkt.

Doorlooptijd

De termijn van 120 dagen voor het opzetten van een traject voor schuldenregelen wordt door de gemeente vaak niet gehaald. De laatste tijd wordt deze termijn vaker overschreden. Een van de respondenten geeft aan dat het soms vanwege de complexiteit van de situatie (bv. 44 schuldeisers of een scheiding die moet worden afgehandeld) gewoonweg niet mogelijk is om de termijn van 120 dagen te halen.

Een andere respondent geeft echter aan dat de capaciteit van de afdeling Schuldhulpverlening te laat is opgeschaald om de grote aanwas van aanvragen voor schuldhulpverlening aan te kunnen. Omdat de werkdruk nu erg hoog is, ontstaat er regelmatig vertraging.

Periodieke hercontroles

Periodieke hercontroles blijken vaak niet uitgevoerd te worden. Een van de respondenten geeft aan er soms wel vier keer om te moeten vragen. Het is de vraag of de gemeente voldoende in staat is om de schuldenaar te volgen nadat er afspraken zijn gemaakt over een schuldenregeling. Door de schuldenaar ook na afronding van een traject schuldhulpverlening te blijven volgen kan wellicht worden voorkomen dat schuldenaren terugvallen in het opnieuw opbouwen van schulden.

“Schuldhulpverlening leert hun klanten vooral hoe zij van hun schulden af moet komen, maar leert de schuldenaar niet hoe deze met geld om moet gaan. Het zou goed zijn als de gemeente dit laatste ook meer zou doen.”

Bijlage 1: Antwoorden open vragen

Vraag 11/209: Welk soort informatie zoekt u meestal op de internetpagina van afdeling AmSZ?

- werk	10
- informatie werk en cv plaatsen	8
- weet niet/ geen antwoord	7
- telefoonnummers, contactgegevens	5
- verschillend	5
- wmo	4
- openingstijden	4
- ww	2
- rechten en plichten	2
- hoogte van de uitkering	2
- wwik	2
- regels	2
- algemene informatie	2
- ombudsman, niet gevonden	1
- aangepast werk	1
- eigen bedrijf	1
- paspoort id	1
- afspraak maken	1
- voor- en nadelen met betrekking tot zichzelf	1
- taxivervoer	1
- nieuwsgierig	1
- bbz	1
- bedrijfszaken	1
- algemeen	1
- sociale activiteiten	1
- bijzondere bijstand	1
- tijden	1
- mogelijkheid studie	1
- hondenbelasting	1
- aanvragen	1
- hulp bij juridische zaken	1
- hulp bij financiële problemen ivm echtscheiding	1
- informatie voor hulp	1
Totaal	69

Vraag 20: Waarom leest u de nieuwsbrief van AmSZ niet?

- ontvangt dit niet	113
- geen interesse	75
- weet niet/ geen antwoord	30
- veel te druk/ geen tijd	16
- geen computer/ internet	12
- begrijpt dit niet	10
- niet van op de hoogte	4
- weinig interesse in verband met persoonlijke situatie	3
- iemand anders regelt de zaken	1
- loopt allemaal via de gemeente Veghel	1
- niet werkzoekende	1
- het zegt me niets	1
Totaal	267

Vraag 72: Waarom heeft u niet geklaagd over de zaken die zijn fout gelopen bij team Inkomen?

- het was duidelijk wat gedaan moest worden	2
- ik was niet fijn behandeld, bij huisbezoek leek het een soort oost-duitse politie	1
- er wordt niet naar je geluisterd	1
- geen zin	1
- duurt allemaal te lang	1
- je bent afhankelijk	1
Totaal	7

Vraag 75: Heeft u nog suggesties voor verbetering voor de dienstverlening van team Inkomen?	
- weet niet/ geen antwoord	79
- sneller reageren en betere uitleg	4
- niet goed geregeld, ze moeten vriendelijk en begripvol zijn	2
- ze mogen wat vriendelijker zijn	2
- ziektes van mensen respecteren en rekening mee houden. Ook al heeft men moeite en nog steeds krijgt men geen uitkering	2
- telefonisch contact mag beter	2
- afspraken nakomen	2
- minder rompslomp bij het indienen	2
- als je verhuist uit de gemeente; met overstappen moet het goed geregeld worden	1
- indien afwezig, doorgeven en niet laten wachten	1
- verkorten van de formulieren	1
- rechten van persoon duidelijk aangeven	1
- op brieven sneller reageren en terugsturen	1
- ze regelen traag, ze helpen je naar je vermogen	1
- dat ze beter het materiaal bij elkaar moeten houden als iemand iets aanvraagt	1
- manager niet om de paar maanden veranderen	1
- bij bellen naar sociale zaken wordt je als fraudeur behandeld, bij WAO-uitkering wordt je veel vriendelijker behandeld	1
- aanvragen verdelen onder bevolking, niet totdat het potje op is	1
- beter medische gegevens bestuderen en nakijken	1
- door rasverschil, krijgt men minder hulp	1
- als je in de wacht staat, een leuk muziekje opzetten	1
- brieven twee maal opgestuurd en krijgt er geen antwoord op	1
- mensen met uitkering moeten sneller worden geholpen met een studie	1
- meer personeel aannemen	1
- team Inkomen in 4 teams verdelen; noord, oost, zuid en west	1
- langere openingstijden	1
- werk en privé gescheiden houden	1
- mensen vertrouwen en goed luisteren	1
- bijeenkomst organiseren waarbij de mensen over hun problemen kunnen praten	1
- tijdens procedures alvast een voorschot betalen	1
- inwonende kinderen die niet reageren op brieven en hierdoor inkomsten worden stopgezet	1
- de gezochte persoon telefonisch niet beschikbaar	1
- meer informatie voor mensen met BBZ. Servicepunt voor BBZ-er.	1
- beter luisteren en beter tegemoet komen	1
- iedereen moet deskundig zijn	1
- uitbesteden aan derden	1
Totaal	120

Vraag 92: Heeft u nog suggesties voor verbetering voor de dienstverlening van team Zorg?	
- weet niet/ geen antwoord	107
- zaken moeten sneller geregeld worden	3
- duidelijkere informatie	2
- ontvangstbevestiging als aanvraag ontvangen is	1
- makkelijker/ rustiger praten tegen buitenlanders, vaak onbegrijpelijk	1
- mensen niet zomaar uit het bestand gooien	1
- meer mensen plaatsen met verstand van zorg	1
- ouderen meer kunnen bieden, ook degenen die minder geld hebben	1
- beter kijken naar de persoonlijke situatie	1
- niet ieder jaar opnieuw kijken en vragen naar persoonsgegevens	1
- ouderen niet doorverwijzen naar het internet	1
Totaal	120

Vraag 123: Heeft u nog suggesties voor verbeteringen voor de dienstverlening van team Wmo-loket?	
- weet niet/ geen antwoord	51
- snellere afwerking	3
- kortere lijnen	2
- meer uren open zijn	2
- meer informatie	2
- bij de mensen langsgaan	1
- meer hulp bieden aan ouderen	1
Totaal	120

Vraag 154: Waarom heeft u niet geklaagd over zaken die zijn fout gelopen bij team Werk?

- anders opgelost	1
- helpt niet	1
- durfde het niet	1
- de overheid staat aan de kant van de medewerkers, dus heeft geen zin	1
- nog niet, eerst gesprek aanvragen	1
- is niets voor mij om te klagen	1
Totaal	6

Vraag 157: Heeft u nog suggesties voor verbetering voor de dienstverlening van team Werk?

- weet niet/ geen antwoord	113
- meer rekening houden met klanten	3
- te veel (verschillende) casemanagers	3
- op een menselijke manier met klanten omgaan	2
- de klanten meer tegemoet komen	2
- telefonische bereikbaarheid verbeteren	2
- WWIK aangevraagd, is langer dan 2 jaar geleden	2
- korte duur BBZ	2
- eerlijk zijn tegen klanten en niet alleen mooie praatjes houden	1
- meer privacy in het gebouw	1
- regeling voor 50+ers om makkelijker aan een baan te komen	1
- rechten van klanten aangeven	1
- als een casemanager veranderd, de klant op de hoogte houden	1
- niet zulke moeilijke woorden gebruiken	1
- post niet kwijtraken	1
- betere hulp naar werk	1
- flexibel zijn	1
- minder schrijven/ rompslomp	1
- te veel druk op de klanten	1
- professionaliteit en betere communicatie	1
- de klanten meer laten praten	1
- vriendelijker en duidelijker	1
- in de nieuwsbrief vermelden waar men recht op heeft	1
- snellere aansluiting tussen 2 afspraken	1
- bij Wolvenhoek in de wachtruimte is een smerige bank	1
- sociale rechercheurs niet aan de deur	1
- re-integratie duurt te lang, dit mag korter	1
- neem de tijd voor klanten en vooral klanten die de Nederlandse taal niet goed begrijpen	1
- betere nazorg	1
- werkmappen netter sorteren/ ordenen	1
- persoonlijk contact	1
- vakantie vervanger casemanager, niet van op de hoogte	1
- meer duidelijkheid over de procedure	1
- lange tijd telefonische storing, waren ze niet van op de hoogte	1
- poststukken raken kwijt, kwalijke zaak	1
- prettige werkomgeving creëren	1
- checken van beslissingen dmv computers, deze hebben altijd gelijk en kunnen geen fout maken	1
- hogere lonen zodat mensen gaan werken. uitkering is bijna net zo veel als werk	1
- vooral goed luisteren en niet te zakelijk zijn	1
- wanneer er een verandering is in contactpersoon, dit laten weten	1
- er werken te weinig mensen	1
Totaal	154

Vraag 179: Kunt u aangeven wat er precies verkeerd is gegaan bij zaken die zijn fout gelopen bij team Schuldhulpverlening?

- sommige rekeningen zijn afgesloten, maar sommige bedragen nog niet, dus moest opnieuw kopieën maken	1
- in augustus brief gekregen dat ik in december voorstel zou krijgen, het is nu juni en nog niet gekregen	1
- jaarrekening moest betaald worden en ik kreeg een boete	1
Totaal	3

Vraag 181: Waarom heeft u hierover niet geklaagd bij het team Schuldhulpverlening?

- is nog in afwachting van het antwoord	1
Totaal	1

Vraag 184: Heeft u nog suggesties voor verbetering voor de dienstverlening van team Schuldhelpverlening?	
- weet niet/ geen antwoord	44
- het moet sneller, duurt te lang	5
- persoonlijke benadering	2
- wacht al heel lang op een telefoontje voor een gesprek	2
- voor de duidelijkheid meer voorlichting	1
- aanvraagprocedure zou 3 maanden duren, zitten al in 4e maand en nog niets gehoord of gezien	1
- team moet zich houden aan afgesproken termijnen of terugkoppelen als het niet haalbaar is	1
- beter luisteren	1
- snellere activiteitenhulp	1
- vriendelijker/ aardiger zijn	1
- meer klantgericht zijn	1
Totaal	60

Vraag 186: Waardoor kreeg u het gevoel dat u werd verdacht van uitkeringsfraude?	
- opmerkingen/ commentaar	5
- ziekte	3
- weet niet/ geen antwoord	2
- huis controleren	2
- het ging mis met de gegevens	1
- ivm de samenstelling van de woning	1
- intimidatie	1
- misverstand	1
- geen vertrouwen	1
Totaal	17

Vraag 202: Heeft u nog suggesties voor verbetering van de dienstverlening van het team Handhaving ofwel de sociale recherche?	
- weet niet/ geen antwoord	52
- meer vertrouwen	2
- vooraf dossier doornemen	1
- meer hulp bieden	1
- beter hun werk doen	1
- aanvraag mag korter	1
- vooraf bellen bij huisbezoek	1
- beter hulp bieden bij werk	1
Totaal	60

Vraag 230: Heeft u suggesties hoe de telefonische intake van Bureau Sociaal Raadslieden verbeterd kan worden?	
- weet niet/ geen antwoord	52
- telefonisch is lastig, liever persoonlijk contact	2
- iets persoonlijker	2
- minder lang laten wachten	1
- niet meteen vragen om langs te komen	1
- ze denken te veel aan hun eigen belang, ze zijn niet helemaal onafhankelijk	1
- mensen beter helpen	1
Totaal	60

Vraag 235: Kunt u aangeven waarom u geen antwoord kreeg op uw vraag of waarom u geen afspraak heeft gemaakt?	
- weet niet/ geen antwoord	2
- ik kwam niet uit mijn woorden	1
- ik kreeg steeds het antwoordapparaat	1
- het was niet nodig	1
- ze nemen nooit op	1
Totaal	6

Vraag 244: Heeft u nog suggesties voor verbetering voor de dienstverlening van het Bureau Sociaal Raadslieden?	
- weet niet/ geen antwoord	42
- heel gedoe met voicemail inspreken en wordt niet terug gebeld	4
- mensen serieus nemen	3
- sneller afspraak kunnen maken	3
- betere telefonische bereikbaarheid	2
- wachttijden minder lang	2
- iemand die beter de formulieren kan invullen	1
- telefonische keuzemenu moet veranderd worden	1
- sneller reageren	1
- beter luisteren en niet meteen alles uit handen nemen en gaan handelen	1
- niet alleen kijken naar inkomen van mensen, maar naar het totaalplaatje	1
- vriendelijker zijn	1
- beter luisteren	1
- mensen helpen met echte problemen, grote problemen worden niet opgelost	1
- er werken veel jongeren die je niet goed helpen	1
Totaal	60

Bijlage 2: Itemlijst teams Control, Regie en Servicebureau

Interview met	<input type="checkbox"/> Team regie
Datum, tijd:	<input type="checkbox"/> Servicecentrum
	<input type="checkbox"/> Control

Samenwerking

- Algehele mate van tevredenheid
- Waarover wel tevreden
- Waarover niet tevreden
- Over wie niet tevreden leiding vs. uitvoering
- Waarom niet
- Wat kan beter

Kwaliteit van de dienstverlening

- Snelheid
- Tijdigheid
- Nauwkeurigheid
- Deskundigheid
- Acceptatie prioriteitstelling

Mondelinge Communicatie:

- Vriendelijkheid
- Inlevingsvermogen
- Luistervaardigheid
- Uitdrukkingsvermogen

Telefonisch contact

- Bereikbaarheid – voicemail
- Snelheid
- Terugbellen

Schriftelijke communicatie

- Informatiestromen
- Reageren op e-mail
- Interne en externe communicatie
- Komt de boodschap over

Pro-activiteit

- Mate van aanvoelen
- Zelf initiatief nemen
- Mate van klantgerichtheid

Bij externe klanten: PR

- Beeldvorming
- Imago

Bijlage 3: Checklist interviews Schuldeisers SHV 2010

1. Contacten

- Tevreden over bereikbaarheid per brief
- Tevreden over bereikbaarheid per telefoon
- Tevreden over bereikbaarheid per e-mail
- Behoeftte aan een vast contactpersoon?
- Hoe zou u zelf de lijn korter willen maken?

2. Communicatie

- Bent u tevreden over de leesbaarheid van de brieven van Schuldhelpverlening 's-Hertogenbosch?
- Schuldhelpverlening 's-Hertogenbosch levert u voorstellen voor schuldbemiddeling of saneringskrediet. Vindt u deze voorstellen duidelijk?

3. Bekendheid met de werkwijze

- Weet u wat Schuldhelpverlening 's-Hertogenbosch voor u doet?
- Wat heeft u nodig van Schuldhelpverlening 's-Hertogenbosch om uw debiteurenbeheer zo goed mogelijk te laten verlopen?
- Interesse in informatie over de werkwijze? Bijvoorbeeld dmv. informatiebijeenkomst, folders, website?

4. Relatiebeheer

- Vindt u dat Schuldhelpverlening 's-Hertogenbosch voldoende op de hoogte is van het betalingsgedrag van uw debiteur?
- Hoe zou de kennis van Schuldhelpverlening 's-Hertogenbosch over klantgedrag verbeterd kunnen worden?
- Om de situatie van de schuldenaar beter te overzien zou Schuldhelpverlening 's-Hertogenbosch graag inzage willen in het betaalgedrag van de klant. Zou u daaraan mee willen werken?
- Aan welke voorwaarden moet voldaan zijn wilt u een afkoopvoorstel accepteren?

Voor deurwaarders:

- Is het lidmaatschap van de NVVK (Nederlandse vereniging voor Volkskrediet) voor een instelling voor schuldhulpverlening voor u van belang?
- Wie is de beslissende partij over afkoopvoorstellen van schulden en finale kwijting? (Deurwaarder of schuldeiser)

5. Rol van intermediair

- Vindt u Schuldhelpverlening 's-Hertogenbosch een onpartijdige tussenpersoon tussen de schuldeiser en de schuldenaar?
- Wat vindt u van de kwaliteit van de afkoopvoorstellen?
- Haalt Schuldhelpverlening 's-Hertogenbosch voor u het onderste uit de kan?
- Bent u tevreden over de looptijd van 120 dagen voor een traject van schuldenregelen? Is het te lang of te kort?
- Soms wordt er door een schuldeiser gekozen voor een WSNP regeling boven een afkoopvoorstel. Wat is daar de reden van?

6. Verbeterpunten