

# ***'Ik hoop dat er werk van wordt gemaakt'***

(citaat van een klant, respondentnummer 406)

**Een onderzoek naar de tevredenheid van klanten over  
de dienstverlening van de dienst SOZAWE te Groningen**

***deel 1: Trajecten***

**Mayan van Teerns  
Willem Hartholt**

**m.m.v. Ard Jan Leeferink**

Bureau Onderzoek, Gemeente Groningen, dienst Sociale Zaken en Werk,  
november 2003

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling  
voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk  
maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen,  
gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij  
overheidsmarketing.



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting .....</b>	<b>7</b>
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>9</b>
1.1 Het onderzoek: klant en kwaliteit .....	9
1.2 Opzet van het onderzoek .....	10
1.3 Opbouw van het rapport .....	12
<b>2. Panelgesprekken .....</b>	<b>13</b>
<b>3. Ervaringen van de klant.....</b>	<b>17</b>
3.1 De respondenten.....	17
3.2 Imago van de dienst SOZawe en de uitkeringsverstrekking .....	20
3.3 Het contact met de consulent.....	21
3.4 Het traject .....	24
3.5 De samenwerking tussen de dienst SOZawe en andere organisaties	29
3.6 Informatievoorziening.....	31
<b>4. Conclusies en aanbevelingen .....</b>	<b>35</b>
<b>Bijlage 1 Stellingen .....</b>	<b>39</b>



## Samenvatting

In opdracht van het managementteam van de dienst Sozawe van de gemeente Groningen voert Bureau Onderzoek een serie van onderzoeken uit over de tevredenheid van de klanten van Sozawe. Het eerste onderzoek heeft plaatsgevonden in juni 2003 onder klanten die 'op traject' zijn, dat wil zeggen dat zij uitvoering geven aan afspraken die zij met hun consulent hebben gemaakt over onder meer het vinden van een baan, het volgen van een opleiding, het zoeken van hulp bij een hulpverleningsinstelling en/of het opdoen van werkervaring.

De centrale vraagstelling van het onderzoek is:

*'Hoe oordelen trajectklanten over de dienstverlening van de dienst Sozawe?'*

### ***Betrokkenheid van klanten bij onderzoek***

De toegepaste onderzoeksmethode is de QUOTE-methode, die is ontwikkeld in het kader van kwaliteitsonderzoek in de zorgsector. Eén van de valkuilen bij klanttevredenheidsonderzoeken is dat er termen en zinsconstructies worden gebruikt die ver weg staan van de belevingswereld van klanten. Door de QUOTE-methode worden klanten actief bij het onderzoek betrokken.

Een klantenpanel onder leiding van de voorzitter van de Cliëntenraad heeft stellingen opgeleverd die in enquêtevorm aan alle (1.568) trajectklanten zijn voorgelegd.

### ***De klanten liever zonder bijstand***

De grondhouding van trajectklanten is behoorlijk positief om uit de bijstand en aan het werk te komen. De meeste klanten hebben goede hoop dat het traject de kans op een betaalde baan vergroot en vinden dat er in het traject voldoende aandacht is voor het zoeken naar werk. Het verslechterende economische klimaat stemt meer dan de helft van de klanten op traject echter pessimistisch over hun kansen op betaald werk. Hoe ouder de klant hoe pessimistischer hij is over zijn kansen op betaald werk. Hoogopgeleiden zijn iets hoopvoller.

Klanten in het panel gaven aan dat er naar hun smaak te veel aandacht aan scholing wordt

### ***Inhoud traject in orde***

Het traject dat klanten volgen of hebben gevolgd wordt door de meesten van hen positief beoordeeld. Bijna alle klanten zijn zich ervan bewust dat zij na ondertekening van het trajectplan verplicht zijn zich daar aan te houden.

***Vaste consulent is belangrijk***

De klanten vinden het ook belangrijk een vaste consulent te hebben. Kennis van de geschiedenis van de klant is hierbij een belangrijke factor. Het contact met de consulent in zowel emotionele als professionele zin wordt positief beoordeeld.

***Contact met de klant op traject***

Als klanten op traject zijn merken zij er naar hun smaak niet altijd voldoende van dat consulenten het traject in de peiling houden. Het is mogelijk dat consulenten de trajecten van hun klanten bijhouden via contacten met andere organisaties zonder dat klanten dit opmerken. De verwachtingen van de klant over de rol van de consulent kan hierbij een rol spelen.

***Samenwerking met trajectorganisaties kan beter***

De klanten zijn niet enthousiast over samenwerking met andere organisaties. Ze beklagen zich met name over bureaucratie en 'papierrompslomp', langs elkaar heen werken en onduidelijkheid over de taakverdeling tussen Sozawe en anderen.

***Uitkering op tijd***

Verreweg de meeste klanten melden dat ze hun uitkering bijna altijd op de afgesproken dag ontvangen (91 procent).

***Toon en wijzigingen te verbeteren***

De toonzetting van de brieven van de dienst en het tempo waarmee wijzigingen worden verwerkt zijn voor verbetering vatbaar. De inhoud van schriftelijke uitingen van de dienst is voor de meeste klanten duidelijk.

***Afspraken over terugbellen nakomen***

Klanten beoordelen het contact met de consulent positief, evenals de bejegening aan de balie en de informatietelefoon. Minder tevreden is men over de belofte binnen 24 uur terug te worden terug gebeld.

***Excuses maken***

Volgens klanten is SOZawe zuinig met het aanbieden van excuses na gemaakte fouten, al wordt er met klachten wel serieus opgesprongen. De conclusie luidt dat er in de klantvriendelijkheid van de dienst winst valt te behalen in het toegeven van fouten en het maken van excuses.

## 1. Inleiding

De dienst Sociale Zaken en Werk (Sozawe) van de gemeente Groningen is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan bijna twintigduizend klanten op het gebied van werk, inkomen en zorg. Dat zijn niet alleen stadgers die bijstand ontvangen, maar ook andere stadgers met een minimuminkomen. De dienst stelt de dienstverlening aan de klanten voorop. In hoeverre de klanten daarover tevreden zijn wordt gemeten in een reeks van klantenonderzoeken. In dit eerste deel wordt de dienstverlening richting werk of activering (trajecten) van Sozawe onder de loep genomen.

Via de Agenda voor de Toekomst (2001-2004) heeft de regering met gemeenten afgesproken dat een sluitende keten van reïntegratie en participatie voor alle burgers/klanten centraal staat in de sociale zekerheid van de komende jaren. In de Stadsvisie *Groningen, het stedelijk alternatief* vertelt het Groningse College van B&W te streven naar 'goed samenleven'.

Dit betekent voor Sozawe dat hij burgers met een bijstandsuitkering of een minimuminkomen op weg helpt naar zelfredzaamheid, naar een baan en naar het meedoen in de Groningse samenleving. De uitgangspunten daarbij zijn:

- Werk gaat boven inkomen
- Wie kan werken, moet werken

De achterliggende gedachte is dat regulier werk de belangrijkste bijdrage levert aan het bevorderen van sociale en financiële zelfredzaamheid.

De dienst Sozawe wil dus zoveel mogelijk klanten laten uitstromen naar werk. Is het geen regulier werk dan wel gesubsidieerd werk, zoals in de WIW. Daarom krijgen klanten trajecten aangeboden waardoor ze gemakkelijker aan het werk komen of waardoor ze sociaal en maatschappelijk actief worden of blijven. Een traject bestaat uit een plan voor het (weer) aan het werk helpen van een klant en de uitvoering van dat plan.

### 1.1 Het onderzoek: klant en kwaliteit

Doel van het onderzoek is het leveren van een bijdrage aan verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door de dienst Sozawe. Dit deelonderzoek handelt in het bijzonder over de gang van zaken rond trajecten.

De centrale vraagstelling luidt:

***‘Hoe oordelen klanten met een traject over de dienst Sozawe.’***

Deze vraagstelling wordt toegespitst op de volgende onderzoeksvragen:

- Hoe oordelen de klanten over de dienst Sozawe in het algemeen?
- Hoe oordelen klanten over de bejegening?
- Hoe oordelen klanten over het trajectplan en de gang van zaken daaromheen?
- Hoe tevreden zijn klanten over de afstemming en samenwerking met andere voorzieningen?
- Hoe tevreden zijn klanten met de informatievoorziening?
- Hoe tevreden zijn klanten met de bereikbaarheid?
- Wat zijn volgens klanten de sterke en zwakke kanten van de dienst Sozawe?
- Wat zou er volgens klanten verbeterd kunnen worden?

## **1.2 Opzet van het onderzoek**

Het onderzoek is te typeren als een klanttevredenheidsonderzoek. Het onderzoek is beschrijvend van aard, maar heeft ook een evaluatieve component in zich.

De toegepaste methode is de QUOTE-methode<sup>1</sup>, die is ontwikkeld in het kader van kwaliteitsonderzoek in de zorgsector. Eén van de valkuilen bij klanttevredenheidsonderzoeken is dat er termen en zinsconstructies worden gebruikt die ver weg staan van de belevingswereld van klanten. Door de QUOTE-methode worden klanten actief bij het onderzoek betrokken.

### ***Klantenpanel***

Allereerst heeft een klantenpanel in groeps gesprekken vastgesteld aan welke aspecten van de dienst Sozawe, en in het bijzonder van hun traject, zij het meeste belang hechten. Deze gesprekken zijn op band opgenomen en letterlijk uitgetypt. Deze gesprekken hebben samen met een eerdere enquête onder klanten van Groningen op de Ladder<sup>2</sup> en opmerkingen van de opdrachtgever de basis gevormd voor een enquête.

<sup>1</sup> Sixma et al. (1998). *De QUOTE-vragenlijsten. Kwaliteit van zorg vanuit patiëntenperspectief; vier nieuwe meetinstrumenten*. Utrecht/Den Haag: Nivel/NWO/VWS, 1998.

<sup>2</sup> Het wijkteam Oost van de dienst heeft als Groningen op de Ladder in een driejarig project geëxperimenteerd met het zo snel mogelijk laten uitstromen naar werk door klanten via casemanagement en de laddermethodiek.



Deze enquête bestaat uit 78 stellingen verdeeld over vijf clusters:

1. Het imago van de dienst Sozawe in het algemeen
2. Het contact met de consulent
3. Het traject
4. De samenwerking tussen de dienst Sozawe en andere instellingen
5. De informatieverstrekking

De geformuleerde stellingen zijn zoveel mogelijk letterlijke uitspraken van klanten, omdat ze op deze wijze het beste uitdrukken wat klanten vinden.

#### ***Enquête***

De vragenlijst is in juni 2003 per post verspreid onder alle (1.568) klanten die volgens de registratie van de dienst per 1 mei 2003 op traject zijn. De klanten konden de ingevulde vragenlijst anoniem terugsturen met behulp van een bijgevoegde retourenvelop. Na afloop van de inzendtermijn waren er 434 enquêtes teruggestuurd. Dit is een respons van 28 procent. Gezien de doelgroep stemt de respons tot tevredenheid. Bovendien is het aantal respondenten groot genoeg om valide uitspraken te kunnen doen.

#### ***Factoranalyse***

Op het geheel aan antwoorden is een factoranalyse toegepast, om het patroon van samenhang in de dataset te bekijken. De factoranalyse heeft als resultaat dat er verschillende groepen van samenhangende stellingen zijn te identificeren die over dezelfde 'factor' gaan. Deze groepen van stellingen behandelen meestal ook een duidelijk als onderwerp herkenbare factor, zoals de balie of de samenwerking met ander organisaties.

#### ***Verbeteringen klantvriendelijkheid***

Aan de hand van de uitkomsten van het klantenpanel en de enquête benoemen we een aantal aspecten van de dienstverlening van Sozawe waarop verbeteringen in de ogen van de klanten veel winst voor de klantvriendelijkheid opleveren.

#### ***Eerder onderzoek***

Eind 2001 heeft een eerder klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder klanten van de dienst Sozawe. De vragenlijst is toen ontworpen door een onderzoeker in samenspraak met een stuurgroep. De onderwerpen uit deze vragenlijst verschillen met die van dit jaar, omdat nu van de belevingswereld van de klant is uitgegaan. De resultaten zijn daarom niet met elkaar te vergelijken.

### **1.3 Opbouw van het rapport**

In hoofdstuk 2 wordt verslag gedaan van de panelgesprekken. De resultaten van de enquête komen in hoofdstuk 3 aan de orde. Hierin wordt getracht antwoord te geven op de onderzoeksvragen. Tot slot worden in hoofdstuk 4 enkele conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

## 2. Panelgesprekken

Voor het samenstellen van een vragenlijst voor de bijstandsklanten op traject zijn er twee groeps gesprekken met een klantenpanel gevoerd. De bijeenkomsten werden voorgezeten en geleid door de voorzitter van de Cliëntenraad Sozawe. Ook was er steeds minstens één onderzoeker aanwezig.

Bij de eerste bijeenkomst waren vijftien klanten op traject aanwezig. Deze bijeenkomst stond in het teken van uitwisselen van ervaringen van klanten over het traject en over de dienst Sozawe in het algemeen.

Tijdens de tweede bijeenkomst waren vijf klanten aanwezig. De bijeenkomst is besteed aan het leveren van commentaar en rangschikken van de stellingen die gemaakt zijn op basis van de letterlijk uitgewerkte tekst van de eerste bijeenkomst.

Hieronder volgt een kort verslag van de bespreking van de ervaringen van de trajectklanten van Sozawe, opgetekend tijdens de eerste bijeenkomst. In bijlage 1 zijn de stellingen opgenomen die tot stand zijn gekomen.

De besproken onderwerpen zijn gerubriceerd rond vijf thema's.

### **1. De dienst Sozawe en de uitkeringsverstrekking**

Er zijn klanten die aangeven dat ze zich opgesloten voelen doordat ze bijstand ontvangen. Je ontmoet geen mensen op je werk en je hebt weinig geld om op andere manieren anderen te ontmoeten. Sommige klanten vinden ook dat ze heel veel niet mogen vanwege de bijstand.

Bij de balie voelt men zich wel eens afgepoeierd met het idee dat er wat schort aan de kennis van de baliemedewerker. De bereikbaarheid van de juiste persoon bij de dienst vinden klanten de laatste tijd aanmerkelijk minder goed dan voorheen. De oorzaak die hiervoor werd aangewezen is het instellen van de informatietelefoon.

### **2. Ervaring met de consulent**

De klanten vinden het belangrijk dat ze te maken hebben met één vaste consulent, hoewel ze bij langdurige ziekte liever een ander spreken dan niemand. Over het contact met hun vaste consulent zijn sommige klanten goed te spreken, andere niet.

Klanten willen deskundige consulenten, die verstand hebben van de bijstandsregelingen en trajectmogelijkheden. Ze vinden het onplezierig als ze het gevoel krijgen dat de consulent het gesprek niet heeft voorbereid en niet weet wat er in het dossier van de klant staat.

Ook vinden klanten het van belang dat over en weer gemaakte afspraken worden nagekomen en dat de consulent een actieve houding heeft.

Daarnaast willen klanten het liefst een consulent waarmee het ook klikt. Voor een deel zit de klik in een positieve houding ten opzichte van de klant, voor een deel in overeenkomstige opleidingsniveaus van consulent en klant. In het contact wordt het belangrijk gevonden dat de klant de ruimte krijgt om zelf onderwerpen in te brengen en dat hiernaar wordt geluisterd en op wordt gereageerd. De klant wil serieus genomen worden. De klanten zouden graag de mogelijkheid hebben om een andere consulent te vragen als het niet klikt.

### **3. Traject**

In de inhoud van het traject is het belangrijk dat rekening wordt gehouden met de wensen van de klant. Het bindende karakter van het traject vinden sommigen heel terecht 'je moest een contract tekenen en als je niet komt moet je het zelf betalen. Nou dat valt toch mee, dus gewoon doen'. Wel duurde het in een aantal gevallen langer dan waar de klanten op hadden gehoopt voordat ze werkelijk met hun traject konden beginnen. Het vinden van trajectondersteunende zaken zoals stageplaatsen en kinderopvang ervaart een aantal panelleden als behoorlijk problematisch. Voor anderen is dit goed geregeld. De suggestie wordt gedaan alleen contracten te sluiten met opleidingen die ook zorg dragen voor een stageplaats.

Scholing heeft in veel trajecten een te sterke nadruk, wat de klanten in het panel betreft. Allochtonen in het panel merken op dat in Nederland overal een diploma voor nodig is. Sommigen zeggen dat de dienst de klanten schoolt tot ze zo hoog zijn opgeleid dat er geen opleiding meer voor ze betaald kan worden; 'en aan het eind ben je doctorandus in het ouwehoeren en heb je nog steeds geen betaald werk'.

Voor de klanten is het vinden van betaald werk het allerbelangrijkste aan hun traject. Hier zou wel wat meer nadruk op gelegd mogen worden door de dienst, bijvoorbeeld met aandacht voor de vorming van een netwerk van de klant. Klanten zouden in de sollicitatiefase ook graag aandacht besteden aan het omgaan met vormen van discriminatie. Zo hebben sommigen het gevoel dat ze zich te 'allochtoon' gedragen of dat ze vanwege hun leeftijd niet aan de bak komen.

### **4. Samenwerking**

Over de samenwerking en afstemming tussen de consulenten en andere organisaties wordt enige kritiek geuit door de klanten.

Als klanten met meer organisaties te maken hebben dan alleen Sozawe krijgen ze met veel papierwerk te maken. Verder gaat het communiceren tussen de verschillende organisaties en de terugkoppeling naar de klanten niet altijd even soepel. Ook zijn er klanten die vinden dat ze bij andere organisaties niet serieus worden genomen. Als dit soort zaken zich voordoen heeft de klant het liefst een consulent waarmee hij dit kan bespreken en die achter hem blijft staan.

De indruk bestaat dat de ingekochte opleidingsplaatsen gevuld moeten worden, en dat minder wordt gekeken naar of de klant er wat aan heeft.

**5. Informatie**

De informatie die de dienst verstrekt brengt volgens het panel nogal eens aanvullende vragen teweeg en dan is het een heel gedoe om daarop antwoord te krijgen. Advertenties en folders kunnen beter direct vermelden wat van belang is. Verder merkt het panel op dat niet iedereen alles leest. Informatie moet ook mondeling te krijgen zijn. Die kan ook via baliemedewerkers en medewerkers bij de informatietelefoon worden verstrekt.



### 3. Ervaringen van de klant

De dienst Sozawe vindt het belangrijk om te weten wat haar klanten van haar dienstverlening vinden. De bijeenkomsten met het klantenpanel hebben stellingen opgeleverd, en zijn aangevuld met de vragenlijst die eerder is gebruikt voor het meten van de tevredenheid over de dienstverlening van Groningen op de Ladder<sup>3</sup> in december 2002. Middels een enquête zijn deze stellingen voorgelegd aan alle klanten van de dienst die op traject zijn. Er is voor gekozen om de uitspraken van de klanten waar mogelijk letterlijk weer te geven, omdat ze op deze wijze het beste uitdrukken wat klanten vinden. De stellingen zijn in vijf rubrieken verdeeld, te weten:

1. Het beeld van de dienst Sozawe in het algemeen
2. Het contact met de consulent
3. Het traject
4. De samenwerking tussen de dienst en andere organisaties
5. De informatievoorziening en bereikbaarheid

Aan de klanten is gevraagd in hoeverre zij het met de stellingen eens of oneens zijn.

Om te weten of de groep respondenten overeenkomt met de totale klantengroep op traject van Sozawe en hoe de groep respondenten eruit ziet, gaan we eerst in op enkele algemene gegevens van deze klanten.

#### 3.1 De respondenten

De groep respondenten bestaat uit ongeveer evenveel mannen als vrouwen; respectievelijk 48 en 52 procent (zie figuur 1). De gemiddelde leeftijd van de totale groep respondenten is 40,2 jaar. De jongste is 19 en de oudste 64 jaar. Viervijfde van de respondenten rekt zichzelf tot de Nederlanders, 5 procent tot de Antillianen. De overige 15 procent rekt zichzelf tot andere bevolkingsgroepen die uit alle hoeken van de wereld komen. Een kleine 3 procent is van allochtone westerse afkomst. Van de respondenten is 62 procent laag opgeleid, ten hoogste op MBO-niveau. Eén op de acht respondenten heeft alleen de basisschool afgemaakt (16 procent). Hoewel deze groep uit relatief wat meer personen van 50 jaar en ouder bestaat, zijn de groepen jongeren (tot 30 jaar) met alleen basisschool zeker niet verwaarloosbaar. Anderzijds heeft 9 procent een wetenschappelijke opleiding afgerond. In deze groep vinden we relatief veel pasafgestudeerden tot 30 jaar.

---

<sup>3</sup> Beukeveld e.a. *Klant en kwaliteit 2; een tweede onderzoek naar de tevredenheid van klanten over de dienstverlening van Groningen op de Ladder*, mei 2003

Meer dan de helft (60 procent) van de respondenten ontvangt langer dan 3 jaar een uitkering, 24 procent al langer dan 10 jaar.

Eenderde geeft desgevraagd aan niet actief op zoek te zijn naar werk. Een opmerkelijk hoog percentage, dat (deels) verklaard zou kunnen worden doordat men het werkzoeken opschort zolang het traject loopt.

Om te weten of de groep klanten die de enquête hebben teruggestuurd representatief is voor het totale klantenbestand met een traject, hebben we beide groepen op enkele gegevens vergeleken. En wel op geslacht, leeftijd, etniciteit, opleidingsniveau en uitkeringsduur. De onderstaande tabel geeft de vergeleken gegevens weer.

Representativiteit van de groep respondenten

	Respondentengroep		Totale trajectgroep	
<b>Geslacht</b>				
Man	204	48%	870	56%
Vrouw	223	52%	687	44%
<b>Leeftijd</b>				
19-29	70	17%	343	22%
30-39	131	31%	522	34%
40-49	133	31%	461	30%
50-59	82	19%	224	14%
60-65	7	2%	7	1%
<b>Etniciteit</b>				
Nederlands	341	80%	916	59%
Anders	83	20%	641	41%
<b>Opleidingsniveau</b>				
Laag (t/m mbo)	256	62%	816	56%
Hoog (vanaf havo)	159	38%	636	44%
<b>Uitkeringsduur</b>				
Korter dan een jaar	28	7%	125	8%
Tussen 1 en 3 jaar	144	34%	440	29%
Langer dan 3 jaar	256	60%	936	62%



Het blijkt dat er naar verhouding iets meer vrouwen dan mannen en naar verhouding meer klanten met een Nederlandse nationaliteit dan een andere nationaliteit de enquête hebben teruggestuurd.

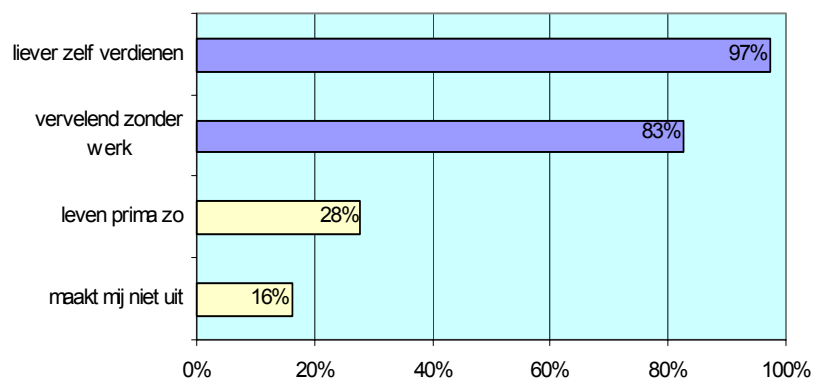
De verdelingen naar leeftijd, opleidingsniveau en uitkeringsduur komen redelijk overeen met die van de groep trajectklanten als geheel. Een aantal nadere gegevens zijn vermeldenswaardig. In de totale groep van ongeveer 1.600 trajectklanten zijn er 45 jonger dan 30 jaar met alleen basisschool. Bijna een vijfde van de wetenschappelijk opgeleiden is jonger dan 30 jaar. Zo'n 40 procent van de totale groep klanten op traject ontvangt al langer dan 10 jaar bijstand, tegen 24 procent van de respondenten. De groep die al langer dan 10 jaar bijstand ontvangt is in de respons dus ondervertegenwoordigd.

Van degenen die langer dan tien jaar bijstand ontvangen is driekwart ouder dan 40 jaar, en een derde is ouder dan 50 jaar. Dit komt redelijk goed overeen met de gehele groep trajectklanten.

### ***Klanten doen liever zonder bijstand***

We hebben de klanten op traject vijf stellingen voorgelegd die hun attitude ten aanzien van het ontvangen van hun bijstandsuitkering weergeven. Vier daarvan gaan volgens de factoranalyse duidelijk over hetzelfde onderwerp. De nu volgende figuur geeft de percentages klanten die het eens zijn met de voorgelegde stellingen.

Attitude ten aanzien van de bijstand, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Vrijwel alle klanten op traject geven aan liever zelf hun geld te verdienen dan bijstand te ontvangen (97 procent). Ruim 80 procent vindt het vervelend om zonder werk te zitten. We kunnen concluderen dat de grondhouding van trajectklanten behoorlijk positief is om uit de bijstand en aan het werk te komen. Anderzijds zien we dat op de meer berustende stellingen dat het leven zo prima is en dat het niet uitmaakt om in de bijstand te zitten 28 en 16 procent bevestigend antwoordt.

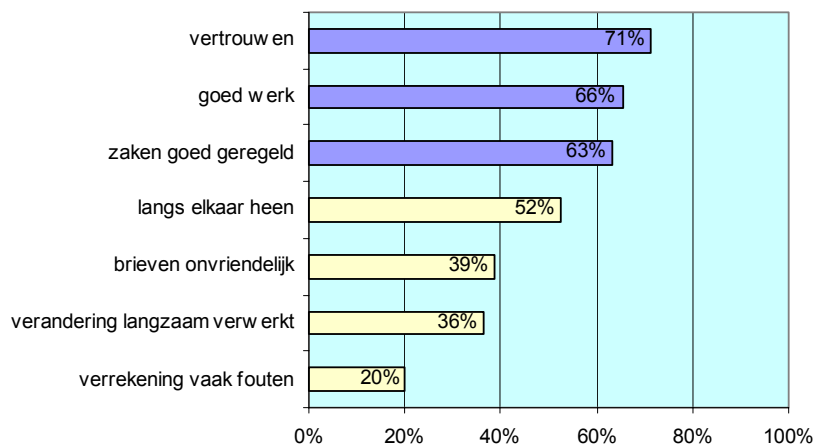
Bij een stijgende werkloosheid is te overwegen deze groepen geen prioriteit te geven bij trajectbegeleiding richting werk of sociale activering. Zij redden zich blijkbaar best met bijstand maar zonder de dienst.

Los hiervan staat de stelling 'Ik heb last van de vooroordelen van anderen'. Bijna de helft van de klanten beantwoordt deze stelling bevestigend (44 procent).

### 3.2 Imago van de dienst SOZAWE en de uitkeringsverstrekking

Via tien stellingen in de vragenlijst hebben we het imago van de dienst en de uitkering in algemene zin nagevraagd. De factoranalyse geeft aan dat zeven van deze stellingen bij elkaar horen. Op de afzonderlijke stellingen wordt als volgt geantwoord.

Imago van de dienst SOZAWE, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Een ruime meerderheid van 71 procent van de klanten is van mening dat je op de dienst Sozawe kunt vertrouwen. Respectievelijk 66 en 63 procent vindt dat de dienst goed werk aflevert en dat ze de zaken voor haar klanten goed heeft geregeld. Iets meer dan de helft van de klanten heeft de indruk dat er bij de dienst langs elkaar heen wordt gewerkt.

#### ***Toon brieven en verwerking wijzigingen kunnen beter***

Drie vijfde van de klanten op traject beoordeelt de toonzetting van de brieven die de dienst verstuurt als vriendelijk genoeg. Bijna evenveel vinden dat de dienst de uitkering snel genoeg aanpast nadat de klant een verandering in zijn situatie heeft doorgegeven. Vier vijfde geeft aan dat de dienst naar zijn idee niet vaak fouten maakt bij de verrekening van inkomsten.

***Uitkering is op tijd***

Verreweg de meeste klanten melden dat ze hun uitkering bijna altijd op de afgesproken dag ontvangen (91 procent). Gezien het feit dat het vakantiegeld in mei 2003 verlaat is uitbetaald en dat er in de afgelopen periode groepen klanten wel eens enige dagen later hun geld ontvingen vatten we dit op als een zeer positieve score.

De ruimte die de klanten krijgen in het intakegesprek voor het stellen van vragen en het vertellen van wat ze belangrijk vinden beoordeelt 82 procent als voldoende.

**3.3 Het contact met de consulent**

De persoon waarmee de klant bij de dienst Sozawe contact heeft en afspraken maakt noemen we consulent. De dienst streeft ernaar dat iedere klant een vaste consulent heeft. De klanten vinden het ook belangrijk een vaste consulent te hebben; 93 procent meldt dit. Ruim driekwart van de klanten vindt het vervelend om telkens andere consulenten te hebben.

***Trajectklant wil dat consulent hem kent***

Eenderde van de klanten vindt het vervelend dat de consulent niet goed weet wat er in zijn dossier staat. In de panelgesprekken wordt dit in samenhang met vaste of steeds wisselende consulenten genoemd. Deze samenhang wordt bevestigd door de factoranalyse. Gebrek aan dossierkennis van de consulent stoort maar liefst de helft van de klanten die het vervelend vinden dat ze met steeds wisselende consulenten te maken hebben. Van de anderen, die niet met wisselende consulenten te maken hebben of dat niet vervelend vinden, vindt 15 procent gebrek aan dossierkennis bij consulenten storend. We concluderen dat het bekijken van het dossier van de klant voorafgaand aan een gesprek het contact met de klant zal verbeteren.

Bij de dienst leeft het idee dat klanten het liefst zo weinig mogelijk contact met de dienst hebben. Hier blijkt dat dit in elk geval niet geldt voor trajectklanten.

Als de dienst zich met de klanten bemoeit via een traject dan wil de klant in dit positieve onderdeel van het contact met de dienst wel worden 'gezien'.

***Weinig blijven liever anoniem***

In de klantenpanels bleek dat er ook klanten zijn die het juist prettig vinden dat de consulent niet zo goed weet wat de geschiedenis van de klant is; 'dan kun je met een schone lei beginnen'. Als we de vragen over vaste consulenten en gebrek aan dossierkennis naast elkaar leggen, kunnen we concluderen dat er slechts een kleine groep is waarvoor dit mogelijk geldt (nog geen 3 procent).

### ***Wanneer heeft de klant voor het laatst contact gehad?***

Ongeveer een derde van de klanten heeft de afgelopen maand nog een consulent gesproken.

Opmerkelijk voor de groep klanten op traject is dat één op de vijf klanten langer dan een half jaar geleden voor het laatst contact met een consulent heeft gehad.

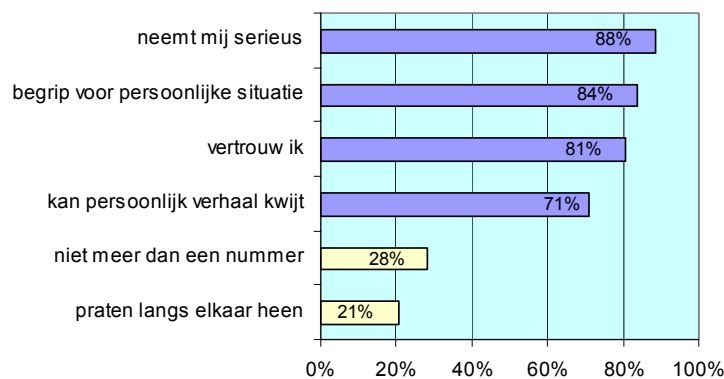
Via factoranalyse blijkt dat noch persoonskenmerken, noch attitude van de klant, noch de kwaliteit van het contact met de consulent samenhangt met de tijdspanne tot het laatste contact met de consulent. In paragraaf 3.4 over het traject blijkt dit wel samen te hangen met (gebrek aan) merkbare interesse van de consulent voor het traject van de klant. Dit sluit aan bij de conclusie die we hierboven trokken dat de klant in zijn traject wil worden 'gezien' door de consulent.

### ***Contact met de klant is redelijk positief***

Aan de klanten zijn verschillende stellingen voorgelegd over het contact met de consulent. Hierbij zijn in grote lijnen emotie en professionaliteit te onderscheiden.

Het contact met de consulent in emotionele zin wordt positief beoordeeld. In onderstaande tabel worden de stellingen op een rij gezet.

Emotionele kant van het contact met de consulent, percentage dat het eens is met de stelling



De meeste klanten vinden dat ze door hun consulent serieus worden genomen (88 procent). Klanten zijn in het algemeen ook tevreden over de manier waarop consulenten omgaan met hun persoonlijke verhalen. Klanten voelen zich begrepen, vertrouwen de consulent en hebben het gevoel dat ze hun persoonlijke verhaal bij de consulent kwijt kunnen. Ongeveer een kwart van de klanten voelt zich als een nummer behandeld, of meldt dat zij en de consulent langs elkaar heen praten.

### ***Helpt klanten op hoede in gesprek met consulent***

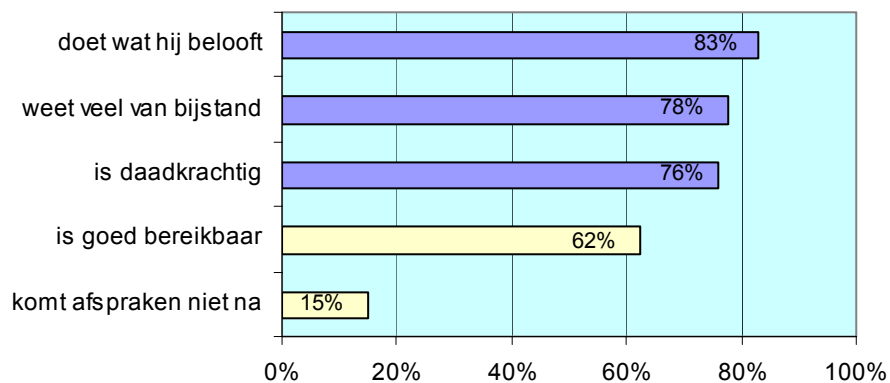
Afwijkend in dit geheel is dat 51 procent van de klanten aangeeft op zijn hoede te blijven in een gesprek met de consulent. Dit gegeven is voorgelegd aan de klantenpanels. Klanten uit het klantenpanel gaven hiervoor de volgende verklaring: hoe goed het contact ook is met de consulent, deze persoon is wel een vertegenwoordiger van de sociale dienst. Als afhankelijke partij ben je van nature op je hoede. Ook hebben klant en dienst hier te maken met het gezegde dat vertrouwen te voet komt en te paard gaat. Verder hebben sommigen in het verleden een aanvaring met de dienst gehad.

We hebben van enkele kenmerken onderzocht of ze het antwoord hebben beïnvloed. Persoonskenmerken, uitkeringsduur en contactfrequentie blijken niet van invloed op het antwoord op deze stelling. De attitude van de klant wel; klanten met een meer berustende houding blijven vaker op hun hoede. Datzelfde geldt voor klanten die de emotionele en/of de professionele kant van het contact met de consulent als minder goed beoordelen.

### ***Professionaliteit consulent in orde, bereikbaarheid kan beter***

Een zestal stellingen over de consulent maken duidelijk hoe de klanten de professionaliteit van de consulenten beoordelen.

Professionaliteit van de consulent,percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



In grote lijnen geven klanten aan dat de consulenten zich professioneel laten kennen. Rond de 80 procent is van mening dat zijn consulent doet wat hij belooft, veel van de bijstand weet en zich daadkrachtig opstelt. Omgekeerd vindt 15 procent dat de consulent de afspraken niet nakomt.

De bereikbaarheid van de consulent blijft bij deze positieve oordelen achter; 62 procent van klanten vindt dat zijn consulent goed is te bereiken.

In het klantenpanel werd duidelijk gesteld dat de bereikbaarheid van de consulenten er bepaald niet op vooruit is gegaan met de instelling van de informatietelefoon<sup>4</sup>.

Ongeveer 70 klanten (16%) hebben suggesties gedaan voor de verbetering van het contact tussen consulenten en klanten. De meeste suggesties betreffen de wens een vaste consulent te hebben en de houding van de consulent. Over de houding van de consulent geven klanten nogmaals aan dat ze serieus willen worden genomen en dat ze het prettig vinden als de consulent interesse toont.

### 3.4 Het traject

Onder het traject dat klanten volgen of hebben gevolgd bedoelen we de afspraken die zij met hun consulent hebben gemaakt over onder meer het vinden van een baan, het volgen van een opleiding, het zoeken van hulp bij een hulpverleningsinstelling en/of het opdoen van werkervaring<sup>5</sup>. In de stellingen zien we drie aspecten van het traject terug: de inhoud van het traject, de houding van de consulent en relatie tussen het traject en betaald werk.

#### ***Zes van tien klanten positief over inhoud traject***

Het traject dat klanten volgen of hebben gevolgd wordt door de meeste van hen positief beoordeeld. In onderstaande tabel zetten we de onderdelen op een rij.

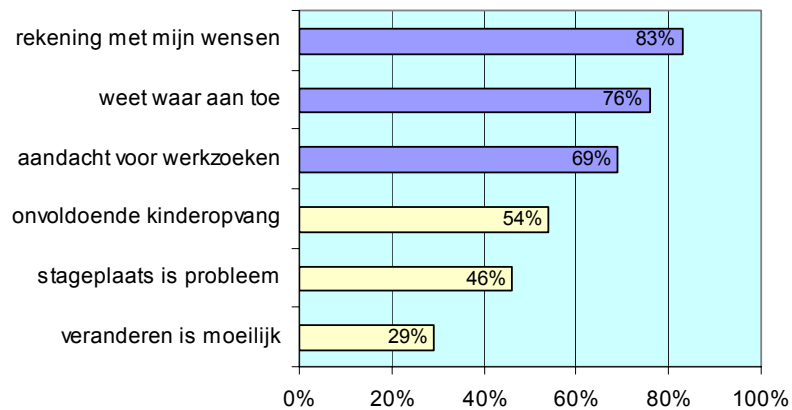
Over hun eigen inbreng bij het totstandkomen van het traject melden vijf van de zes klanten dat er in het trajectplan rekening is gehouden met hun wensen. Driekwart van de klanten zegt door de trajectafspraken te weten waar hij aan toe is. Bijna evenveel vinden dat er voldoende aandacht voor het zoeken van werk is in het traject. Van de klanten die van traject wilden veranderen geeft 29 procent aan dat dit heel moeilijk was.

---

<sup>4</sup> een soort callcentre waar alle telefoongesprekken van klanten binnenkomen.

<sup>5</sup> Hoewel niet rechtstreeks is gevraagd of men al dan niet een traject volgt, blijkt uit de antwoorden dat maximaal 11 klanten wellicht niet op traject zitten. Zij hebben deze vragen niet beantwoord of overal waar het woord traject wordt genoemd ingevuld dat deze vraag voor hen niet van toepassing is.

De inhoud van het traject, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



### ***Stageplaatsen en kinderopvang knelpunten voor wie ermee te maken heeft***

Het vinden van een stageplaats en het regelen van kinderopvang zijn duidelijk voor verbetering vatbaar. Van de klanten voor wie een stage bij het traject hoorde heeft 46 procent problemen gehad bij het vinden van een stageplaats. Kinderopvang is voor 54 procent van de klanten met kinderen van 12 jaar of jonger onvoldoende geregeld. Overigens gaat het in aantallen om beperkte groepen. Door respectievelijk een derde en een zesde deel van de klanten zijn deze stellingen ingevuld.

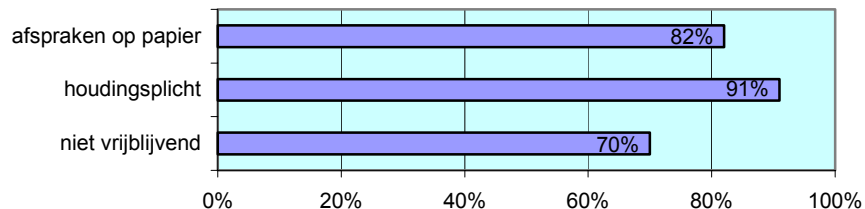
Omdat de registratiecijfers van Sozawe over kinderopvang laten zien dat dit als probleem is opgelost heeft deze uitkomst enige nuancering. Een klant gaf aan dat er wel opvang voor haar kind is als zij naar school gaat, maar dat er geen ruimte is gecreëerd om huiswerk te maken. Ook is het mogelijk dat klanten via 'mantelzorg' zelf een voorlopige oplossing hebben georganiseerd.

Door een gerichte aanpak kan de dienst de dienstverlening rond kinderopvang en stageplaatsen verbeteren. Wellicht is het mogelijk in trajecten voor klanten met kinderen ook rekening te houden met huiswerk. In contracten met opleidingsinstituten zou kunnen worden afgesproken wie verantwoordelijk is voor stageplaatsen voor bijstandsontvangers op traject. Waar dit een verantwoordelijkheid van de student is, zou de trajectklant als onderdeel van het traject hulp of begeleiding kunnen krijgen bij het vinden van een stageplaats.

### ***Afspraken zijn bindend***

Een belangrijk aspect van het traject zijn de afspraken die erover worden gemaakt.

De afspraken, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling

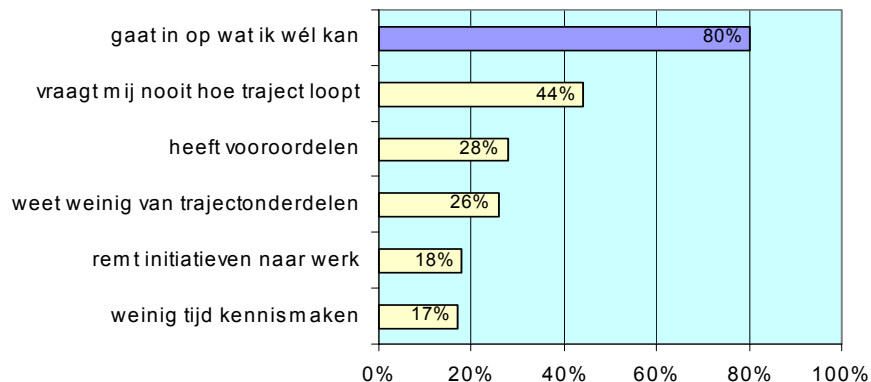


Bij de meeste klanten (82%) zet de consulent alle gemaakte afspraken op papier. Zeven van de tien klanten weten dat de trajectafspraken niet vrijblijvend zijn. Uit deze afspraken vloeit een trajectplan voort, dat klant en consulent bij wijze van overeenkomst ondertekenen. Bijna alle klanten (91 procent) zijn zich ervan bewust dat zij daarna verplicht zijn zich aan het plan te houden.

### ***Houding en gedrag van consulenten goed***

De rol van de consulent is een bepalende in het samenstellen van een traject voor de klant. De figuur geeft een aantal stellingen over de consulent in relatie tot het traject.

De houding van de consulent, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling





Een kleine 20 procent geeft aan dat de consulent te weinig tijd nam voor kennismaken bij het eerste gesprek over het traject. Evenveel klanten ervaren dat de consulent hun eigen initiatieven om (weer) aan het werk te komen afremt. We kunnen concluderen dat omgekeerd ruim 80 procent tevreden is over deze beide aspecten.

Ook 80 procent meldt dat de consulent meer ingaat op wat de klant wél kan dan op wat hij niet kan. Ongeveer een kwart merkt dat consulenten te weinig weten van opleidingen cursussen, testen en andere trajectonderdelen. Evenveel lopen aan tegen vooroordelen van consulent over wat klanten kunnen of willen.

### ***Klant wil belangstelling voor traject***

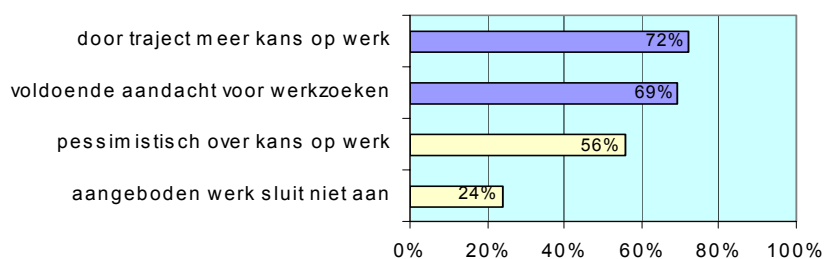
Uit de pas met deze behoorlijk positieve oordelen loopt het gegeven dat bijna de helft van de klanten meldt dat zijn consulent hem nooit vraagt hoe het traject loopt als het eenmaal is begonnen. De factoranalyse wijst uit dat hierbij aansluit dat de helft van de klanten bevestigend antwoordt als wordt gesteld 'ik heb gemerkt dat mijn consulent en de contactpersoon van de instelling regelmatig overleggen over mijn traject. Klanten aan wie niet wordt gevraagd hoe het traject loopt merken ook niet dat de consulent overlegt met contactpersonen bij andere trajectorganisaties.

Beide variabelen hangen ook samen met de tijdspanne sinds het laatste contact met de consulent. Hoe langer het is geleden dat er contact is geweest tussen klant en consulent hoe minder klanten merken dat de consulent hun traject bijhoudt. Globaal merkt de helft van de klanten er dus weinig van dat consulenten een eenmaal gestart traject in de peiling houden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat consulenten dit via contacten met andere organisaties doen zonder dat klanten dit opmerken. Het is ook mogelijk dat er te weinig tijd voor is in verband met de aard en omvang van de *caseload*. Een vervolgonderzoek op dit punt zou meer informatie kunnen opleveren.

### ***Betaald werk, daar gaat het om***

Het vierde element in het traject dat in de panelgesprekken duidelijk naar voren kwam is de relatie met het daadwerkelijk krijgen van betaald werk. Dat is volgens het klantenpanel waar het uiteindelijk om draait.

Het traject en betaald werk, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Bijna driekwart van de klanten heeft goede hoop dat het traject de kans op een betaalde baan vergroot. Bijna evenveel klanten zijn van mening dat er voldoende aandacht voor het zoeken van werk is in het traject (69 procent). Van degenen die wel eens werk aangeboden hebben gekregen (de helft) voert 24 procent aan dat dit werk niet aansloot bij het gevolgde traject.

Meer dan de helft van de klanten op traject is pessimistisch over zijn kansen op betaald werk (56 procent). In het rapport over de klanttevredenheid bij Groningen op de Ladder is al gesteld, en bevestigd door het klantenpanel, dat de berichtgeving in de media over het verslechterende economische klimaat van invloed is op de inschatting op de kans op werk.

Als we de invloed van het traject en het pessimisme met elkaar kruisen zien we het volgende:

Pessimisme over de kans op een betaalde baan, en de invloed van het traject

		Door het traject meer kans op werk		
		mee eens	mee oneens	totaal
Pessimistisch over kans op een betaalde baan	mee eens	83 (59%)	57 (41%)	140 (100%)
	mee oneens	106 (84%)	20 (16%)	126 (100%)

Statistisch hangen deze stellingen duidelijk met elkaar samen<sup>6</sup>. We zien dat degenen die pessimistisch zijn over hun kansen op betaald werk ook de invloed van het traject op die kansen minder sterk zien dan de optimisten. Van de pessimisten schat 59 procent in dat het traject een positieve invloed heeft. Van de groep die optimistisch is over de kans op een baan, denkt 84 procent dat het traject die kans vergroot.

Als we de persoonskenmerken van de pessimisten en optimisten vergelijken zien we een duidelijke relatie met leeftijd; hoe ouder de klant hoe pessimistischer hij is over zijn kansen op betaald werk. Dit leeftijdsverband zien we niet met de invloed van het traject op de kans op betaald werk. Met opleidingsniveau hebben optimisme en pessimisme ook een zwak verband<sup>7</sup>. Hoogopgeleiden zijn wat hoopvoller. Opmerkelijk is het dat pessimisten en optimisten in even sterke mate aangeven actief op zoek te zijn naar werk.

### **Verbeteringssuggesties**

Een aantal van 31 klanten (8 procent) heeft verbeteringssuggesties als het gaat om werk. De meeste gaan over het daadwerkelijk krijgen van betaald werk.

<sup>6</sup> Pearsons chikwadraat geeft een foutenkans aan kleiner dan 1 procent.

<sup>7</sup> Pearsons chikwadraat geeft een foutenkans aan van iets meer dan 5 procent (0,063) bij het onderscheid hoog-laag opgeleid.

Klanten suggereren dat consultants als referentie in een sollicitatieprocedure kunnen fungeren, en rechtstreeks contacten kunnen leggen met bedrijven. Ook nazorg voor klanten die een baan hebben gevonden wordt genoemd. Een ander deel van de reacties is het niet eens met de doelstelling dat iedereen die kan werken, moet werken.

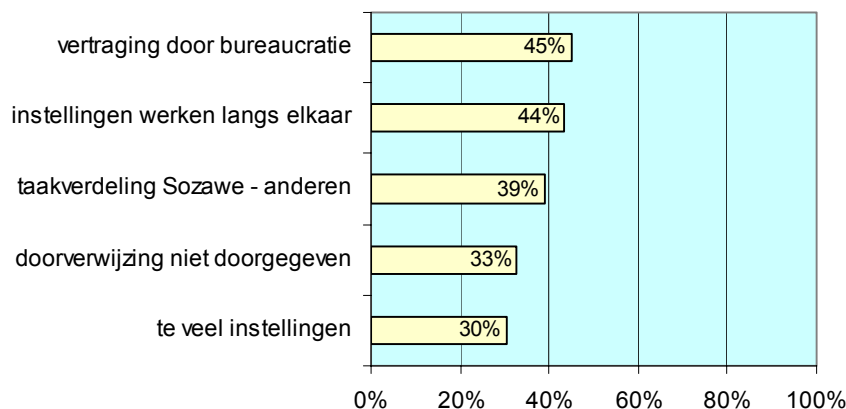
### 3.5 De samenwerking tussen de dienst SOZawe en andere organisaties

De dienst Sozawe voert trajecten niet helemaal zelf uit, maar werkt samen met andere organisaties op het gebied van scholing, werk en hulpverlening. Aan de klanten is een tiental stellingen voorgelegd over deze samenwerking. Hierbij gaat het over het CWI en andere organisaties die helpen bij het zoeken naar werk, bij opleidingen of cursussen, over organisaties waar men werkervaring opdoet en/of over hulpverleningsinstellingen.

#### *Samenwerking maar net aan de maat*

Aan de klanten zijn zes stellingen voorgelegd over de samenwerking tussen Sozawe en andere organisaties. Vijf daarvan hangen sterk met elkaar samen, zo wijst de factoranalyse uit. In onderstaande figuur staan deze stellingen op een rij.

Samenwerkingsaspecten, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



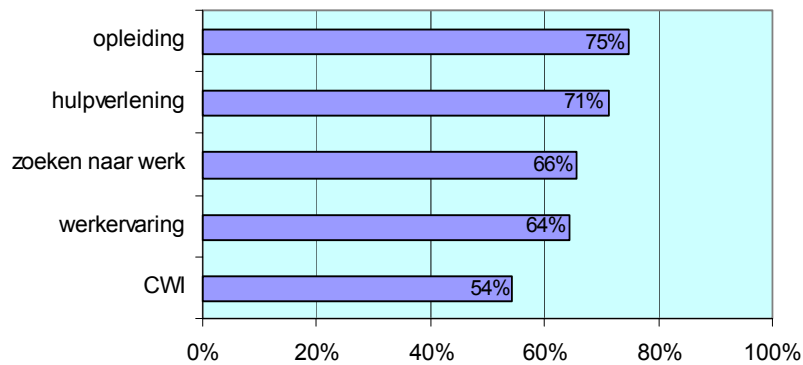
Bijna de helft van de klanten is het (helemaal) eens met de stelling dat zijn traject vertraging oploopt door bureaucratische regels en 'papierrompslomp'. Vrijwel evenveel merken zelf dat de verschillende organisaties langs elkaar heen werken.

Bijna 40 procent is het niet duidelijk voor welke zaken hij bij Sozawe moet zijn en voor welke bij de andere organisatie(s). Een derde van de klanten meldt dat doorverwijzingen tussen organisaties niet altijd goed doorkomen. En 30 procent geeft aan voor het traject met teveel organisaties te maken te hebben.

***Samenwerking met anderen voldoende, met CWI kan beter***

Er is een aantal *soorten* organisaties die een rol kunnen spelen in een traject. De figuur geeft weer hoeveel klanten zich positief uitlaten over de samenwerking tussen Sozawe en die andere organisatiesoorten.

Samenwerking met andere organisatiesoorten, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



De klanten ervaren de samenwerking van Sozawe met opleidingsinstellingen het vaakst als positief. Driekwart van de klanten die hier ervaring mee heeft beoordeelt dit positief. Voor de samenwerking tussen Sozawe en hulpverleningsinstellingen geldt dit voor 71 procent van de klanten die hiermee van doen hebben (gehad). Tweederde van de klanten heeft goede ervaringen met de samenwerking tussen Sozawe en organisaties die helpen met zoeken naar werk. Bijna evenveel als het gaat om samenwerking op het gebied van werkervaring opdoen. De samenwerking met het CWI springt er in negatieve zin uit. Slechts iets meer dan de helft van de klanten beoordeelt de samenwerking tussen Sozawe en CWI als positief.

Als we kijken naar de aantallen klanten die ervaring hebben met de verschillende soorten organisaties dan staat het CWI bovenaan. Een percentage van 57 procent van alle klanten op traject heeft met het CWI te maken (gehad).

Bijna de helft van de trajecten bevat begeleiding bij het zoeken naar werk (48 procent) en evenveel klanten genieten enige vorm van opleiding in hun traject (45 procent). In een derde van de trajecten wordt onder andere doorverwezen naar een hulpverleningsinstelling.

Een kwart van de klanten op traject doet in het kader van het traject werkervaring op.

De combinaties die het meest voorkomen zijn CWI en een organisatie die helpt bij het zoeken naar werk (36 procent van de klanten) en CWI en een opleiding of cursus (31 procent). De combinaties die het minst voorkomen zijn werkervaring opdoen en hulpverlening (16 procent) en werkervaring opdoen en werk zoeken (18 procent).

#### ***Ervaringen met trajectorganisaties***

Een derde van de klanten heeft bij de andere organisaties het gevoel niet meer dan een nummer te zijn. Als de klant zich bij zijn consulent beklaagt over een andere organisatie, krijgt hij wel gehoor. Bijna driekwart van de klanten die de consulent wel eens deelgenoot hebben gemaakt van slechte ervaringen met andere organisaties, is van mening dat de consulent klachten over andere organisaties serieus behandelt (72 procent).

#### ***Voorstellen voor verbetering***

Klanten geven aan dat de samenwerking zou verbeteren als Sozawe en andere organisaties elkaar beter en duidelijker informeren. Ook over de klant, zodat die zijn verhaal niet nog eens hoeft te vertellen. Verder wordt de suggestie gedaan alle betrokken organisaties in één gebouw vestigen.

### **3.6 Informatievoorziening**

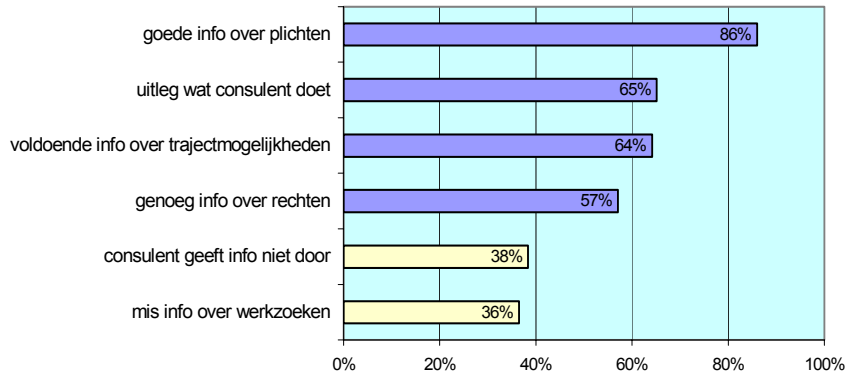
In de enquête zijn vervolgens stellingen geformuleerd over de informatie die de klant van Sozawe krijgt en de wijze waarop de klant die informatie krijgt. Uit de factoranalyse blijkt dat niet alle stellingen in sterke mate bij elkaar horen. We maken onderscheid tussen informatie in het algemeen en schriftelijke uitingen van de dienst. Verder komen de toegangspoorten van de dienst aan de orde, de informatietelefoon en de balie. Tot slot geven de klanten hun mening over klachtenbehandeling.

#### ***Informatie over mogelijkheden kan beter***

De mening van de klanten over informatievoorziening in het algemeen is te zien in de figuur op de volgende bladzijde.

De dienst informeert de klanten duidelijk over de plichten die het ontvangen van een bijstandsuitkering meebrengt. Maar liefst 86 procent van de respondenten geeft dit aan.

Informatievoorziening, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling

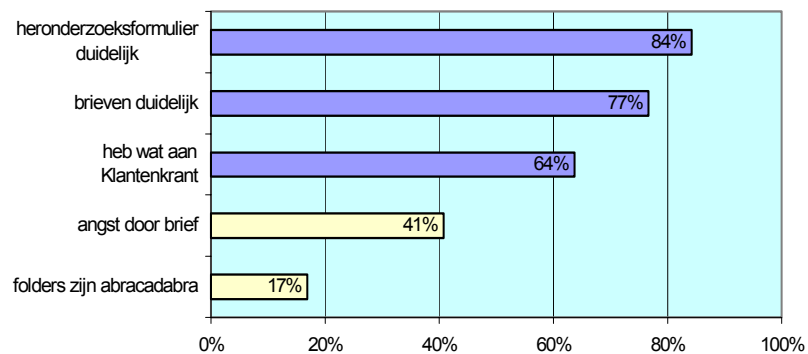


Over andere zaken zijn minder klanten goed geïnformeerd hebben zij het idee. Zo meldt 57 procent genoeg informatie over zijn rechten te krijgen. Ongeveer twee derde meldt dat de consulent precies heeft uitgelegd wat hij doet. Evenveel krijgen voldoende informatie over wat er in een traject mogelijk is. Ruim een derde mist informatie over hoe hij werk kan zoeken. Ook een derde geeft aan dat de consulent wel eens nalaat de klant op de hoogte te stellen van belangrijke informatie. In het klantenpanel werd bijvoorbeeld verteld dat een consulent een klant niet had geïnformeerd over een op handen zijnde banenmarkt. Klanten vinden het ook moeilijk aan te geven wát ze precies aan informatie missen, want 'wat je niet weet, dat weet je niet, als je begrijpt wat ik bedoel'.

#### ***Schriftelijke informatie duidelijk, toon kan vriendelijker***

Over een aantal schriftelijke uitingen van de dienst is ook een oordeel aan de klanten gevraagd.

Schriftelijke informatie, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



De schriftelijke uitingen van de dienst zijn voor de meeste klanten duidelijk. Het heronderzoekformulier en de folders worden door ruim 80 procent van de klanten positief beoordeeld. Brieven zijn voor driekwart van de klanten duidelijk.

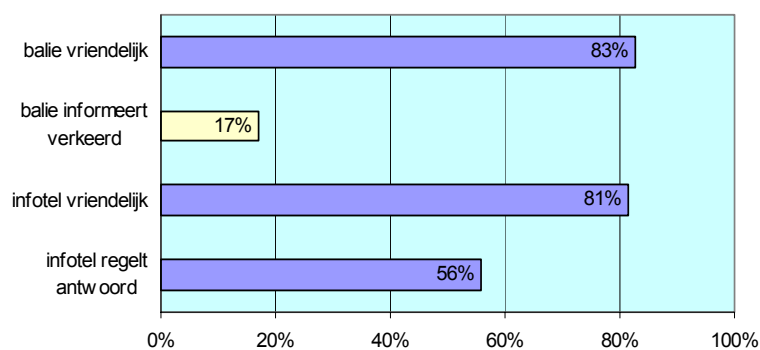
Vier op de tien geven aan dat als er in een brief van Sozawe iets staat over een onderzoek zij bang zijn dat ze iets verkeerd hebben gedaan. Deze brieven komen dus bedreigend over terwijl dat waarschijnlijk lang niet altijd de bedoeling is.

Bijna tweederde treft in de Klantenkrant<sup>8</sup> informatie waar hij wat aan heeft.

### ***Baliepersoneel doet het goed, informatietelefoon kan beter***

Over de bejegening en de informatie bij de toegangspoorten van de dienst zijn de klanten in algemene zin wel tevreden.

De toegangspoorten van de dienst, percentage dat het (helemaal) eens is met de stelling



Over de benadering aan de balie en de informatie die de baliemedewerkers geven oordeelt meer dan 80 procent van de klanten positief. Over de bejegening aan de informatietelefoon hebben de meeste klanten ook niet te klagen; 81 procent is van mening dat hij vriendelijke te woord wordt gestaan. Het terugbellen met antwoord op meer specifieke vragen is een punt van aandacht. Bijna de helft van de klanten is het oneens met de stelling dat de mensen aan de informatietelefoon regelen dat er antwoord komt op meer specifieke vragen. Ook in het klantenpanel kwam dit punt al aan de orde. De vraag naar verbeteringsideeën levert op dat 7 procent van de klanten iets zegt over telefonische bereikbaarheid. De strekking van deze opmerkingen is dat de juiste persoon niet bereikt kan worden, doordat die er niet is of doordat die niet terugbelt.

<sup>8</sup> Sinds het voorjaar van 2003 stuurt de dienst periodiek een 'krant' naar bijstandsklanten met informatie over allerlei aspecten van de bijstand.

Dit is dus een duidelijk verbeterpunt voor de werkwijze rond de informatie-telefoon. Overigens is met de instelling van de informatietelefoon al afgesproken dat er binnen 24 uur wordt teruggebeld.

Een derde stelling over de informatietelefoon was eigenlijk meer een testje in hoeverre de klanten op de hoogte zijn van de opdracht aan deze afdeling. Driekwart van de klanten beaamt dat bij de informatietelefoon alleen algemene vragen worden beantwoord.

#### ***Reactie op fouten en klachten***

Bijna 60 procent van de klanten ervaart dat Sozawe na gemaakte fouten geen excuses aanbiedt. Al wordt er met klachten wel serieus opgesprongen, aldus 70 procent van de klanten. We concluderen dat er in de klantvriendelijkheid van de dienst winst valt te behalen in het toegeven van fouten en het maken van excuses. Zo is wellicht een deel van de klachten te voorkomen.



## 4. Conclusies en aanbevelingen

Deze rapportage geeft de resultaten weer van het klanttevredenheids-onderzoek onder klanten van de dienst Sozawe van de gemeente Groningen. De klanten zijn allen 'op traject', dat wil zeggen dat zij uitvoering geven aan afspraken die zij met hun consulent hebben gemaakt over onder meer het vinden van een baan, het volgen van een opleiding, het zoeken van hulp bij een hulpverleningsinstelling en/of het opdoen van werkervaring. Er wordt getracht antwoord te geven op de vraag: *'Hoe oordelen trajectklanten over de dienstverlening van de dienst Sozawe?'* Een klantenpanel heeft stellingen opgeleverd die in enquêtevorm aan alle trajectklanten zijn voorgelegd. Aan de klanten is gevraagd in hoeverre zij het met de stellingen eens of oneens zijn. Op basis van deze antwoorden worden in dit hoofdstuk enkele conclusies getrokken en aanbevelingen gedaan.

### ***De klanten doen liever zonder bijstand***

De grondhouding van trajectklanten is behoorlijk positief om uit de bijstand en aan het werk te komen. In het klantenpanel waren er klanten die zich door hun werkloosheid en bijstandsuitkering sociaal geïsoleerd voelen. Eenderde geeft echter aan niet actief op zoek te zijn naar werk. Een opmerkelijk hoog percentage, dat (deels) verklaard zou kunnen worden doordat men het werk zoeken opschort zolang het traject loopt. Verder antwoordt op de meer berustende stellingen dat het leven zo prima is en dat het niet uitmaakt om in de bijstand te zitten 28 en 16 procent bevestigend. Bij een stijgende werkloosheid is te overwegen deze groepen geen prioriteit te geven bij trajectbegeleiding richting werk of sociale activering. Zij redden zich blijkbaar best met bijstand maar zonder de dienst.

### ***Uitkering op tijd, toon en wijzigingen te verbeteren***

Verreweg de meeste klanten melden dat ze hun uitkering bijna altijd op de afgesproken dag ontvangen (91 procent). Gezien het feit dat het vakantiegeld in mei 2003 verlaat is uitbetaald en dat er in de afgelopen periode groepen klanten wel eens enige dagen later hun geld ontvingen vatten we dit op als een zeer positieve score.

De toonzetting van de brieven van de dienst en het tempo waarmee wijzigingen worden verwerkt zijn voor verbetering vatbaar. Bijna twee op de vijf klanten vinden dat het lang duurt voor de dienst de uitkering aanpast nadat de klant een verandering in zijn situatie heeft doorgegeven. Evenveel beoordelen de toonzetting van de brieven die de dienst verstuurt als onvriendelijk en/of bedreigend. De inhoud van schriftelijke uitingen van de dienst is voor de meeste klanten duidelijk.

***Vaste consulent is belangrijk***

De dienst streeft ernaar dat iedere klant een vaste consulent heeft. De klanten vinden het ook belangrijk een vaste consulent te hebben. Kennis van de geschiedenis van de klant is hierbij een belangrijke factor. We concluderen dat het bekijken van het dossier van de klant voorafgaand aan een gesprek het contact met de klant zal verbeteren.

In de klantenpanels bleek dat er ook klanten zijn die het juist prettig vinden om een nieuwe consulent te krijgen, zodat het contact dan niet vooraf wordt belast met hun verleden. Dit is echter een kleine groep; nog geen 3 procent van de trajectklanten.

***Trajectklant wil dat consulent hem kent***

Opmerkelijk voor de groep klanten op traject is dat één op de vijf klanten langer dan een half jaar geleden voor het laatst contact met een consulent heeft gehad. Dit blijkt samen te hangen met (gebrek aan) merkbare interesse van de consulent voor het traject van de klant.

Ongeveer de helft van de klanten merkt er weinig van dat consulenten een eenmaal gestart traject in de peiling houden. De consulent vraagt het niet aan de klant, de klant merkt niet dat de consulent met andere organisaties overlegt en heeft zijn consulent al lang niet gesproken. Wellicht houden consulenten de trajecten van hun klanten bij via contacten met andere organisaties zonder dat klanten dit opmerken. Het is ook mogelijk dat er geen tijd voor is in verband met de aard en omvang van de *caseload*. Een vervolgonderzoek op dit punt zou meer informatie kunnen opleveren.

Trajectklanten geven aan dat ze er behoefte aan hebben in hun traject te worden 'gezien' door de consulent. De conclusie is dat het daadwerkelijk en voor de klant merkbaar volgen van het traject het contact met de klant zal verbeteren.

***Contact met de consulent goed, bereikbaarheid blijft achter***

Het contact met de consulent in zowel emotionele als professionele zin, zowel als bij het traject wordt positief beoordeeld. Klanten willen een consulent die verstand heeft van de bijstand en de trajectmogelijkheden, die de klant serieus neemt en waarmee het liefst ook nog klikt. Dit heeft te maken met een positieve houding ten opzichte van de klant, ruimte voor de inbreng van de klant en overeenkomstige opleidingsniveaus. In het klantenpanel werd aangegeven dat klanten graag de mogelijkheid zouden hebben om een andere consulent te vragen als het niet klikt.

De helft van de klanten geeft echter aan op zijn hoede te blijven in een gesprek met de consulent. Klanten uit het klantenpanel verklaarden dit doordat de consulent de sociale dienst vertegenwoordigt waarvan de klant afhankelijk is. Klanten met een meer berustende houding en klanten die minder goed contact met hun consulent hebben blijven vaker op hun hoede.

De bereikbaarheid van consulenten wordt minder positief beoordeeld. In het klantenpanel werd duidelijk gesteld dat de bereikbaarheid van de consulenten er bepaald niet op vooruit is gegaan met de instelling van de informatietelefoon.

#### ***Inhoud traject in orde***

Het traject dat klanten volgen of hebben gevolgd wordt door de meeste van hen positief beoordeeld. Klanten in het panel gaven aan dat het belangrijk is dat rekening wordt gehouden met de wensen van de klant. Voor de relatief kleine aantallen klanten die ermee te maken krijgt zijn stageplaatsen en kinderopvang knelpunten. Wellicht is het mogelijk in trajecten voor klanten met kinderen ook rekening te houden met huiswerk. In contracten met opleidingsinstituten zou kunnen worden afgesproken wie verantwoordelijk is voor stageplaatsen voor bijstandsontvangers op traject. Waar dit een verantwoordelijkheid van de student is, zou de trajectklant als onderdeel van het traject hulp of begeleiding kunnen krijgen bij het vinden van een stageplaats.

Bijna alle klanten zijn zich ervan bewust dat zij na ondertekening van het trajectplan verplicht zijn zich eraan te houden.

Klanten in het panel gaven aan dat er naar hun smaak te veel aandacht aan scholing wordt besteed, en te weinig aan het vinden van een baan. De indruk bestaat dat de ingekochte opleidingsplaatsen gevuld moeten worden en dat er minder wordt gekeken naar of de klant er wat aan heeft.

#### ***Betaald werk is het belangrijkste***

Voor klanten draait het traject uiteindelijk om het krijgen van betaald werk. De meeste klanten hebben goede hoop dat het traject de kans op een betaalde baan vergroot en vinden dat er in het traject voldoende aandacht is voor het zoeken naar werk. Van degenen die wel eens werk aangeboden hebben gekregen (de helft) voert 24 procent aan dat dit werk niet aansloot bij het gevolgde traject.

Meer dan de helft van de klanten op traject is pessimistisch over zijn kansen op betaald werk. Dit heeft te maken met het verslechterende economische klimaat. Hoe ouder de klant hoe pessimistischer hij is over zijn kansen op betaald werk. Hoogopgeleiden zijn iets hoopvoller.

Opmerkelijk is het dat pessimisten en optimisten in even sterke mate aangeven actief op zoek te zijn naar werk.

Klanten suggereren dat consulenten als referentie in een sollicitatieprocedure kunnen fungeren, en rechtstreeks contacten kunnen leggen met bedrijven. Klanten in het panel stellen voor in het traject meer aandacht te besteden aan het verkrijgen van een netwerk van werkenden en het omgaan met vormen van discriminatie.

### ***Samenwerking met trajectorganisaties kan beter***

De dienst Sozawe voert trajecten niet helemaal zelf uit, maar werkt samen met andere organisaties op het gebied van scholing, werk en hulpverlening. De klanten zijn niet enthousiast over samenwerking met andere organisaties. Ze beklagen zich met name over bureaucratie en 'papierrompslomp', langs elkaar heen werken en onduidelijkheid over de taakverdeling tussen Sozawe en anderen. Suggesties voor vergroten van de klantvriendelijk zijn afkomstig uit het klantenpanel: de onderlinge communicatie tussen organisaties en met de klant verdient veel aandacht en de klant wil hierin het liefst geruggensteund worden door zijn consulent. Bij onderscheid naar soorten organisaties krijgt de samenwerking met opleidingsinstellingen, hulpverleningsinstellingen, organisaties die helpen met zoeken naar werk en werkervaring opdoen van twee derde tot driekwart van de klanten een positieve beoordeling.

### ***Meer behoefte aan informatie over mogelijkheden***

De dienst informeert de klanten duidelijk over de plichten die het ontvangen van een bijstandsuitkering meebrengt. Bijna tweederde treft in de Klantenkrant informatie waar hij wat aan heeft. Klanten zouden beter geïnformeerd willen worden over hun rechten, de taken van de consulent, mogelijkheden in een traject, manieren om werk te zoeken. Klanten vinden het moeilijk aan te geven wát ze precies aan informatie missen, want 'wat je niet weet, dat weet je niet, als je begrijpt wat ik bedoel'. Klanten in het panel merken op dat informatie ook mondeling verkrijgbaar zou moeten zijn, bijvoorbeeld via baliemedewerkers of de informatietelefoon.

### ***Bejegening balie en informatietelefoon goed, maar wel terugbellen***

Over de bejegening en de informatie bij de eerste ingangen van de dienst zijn de klanten in algemene zin wel tevreden. Over de benadering aan de balie en de informatie die de baliemedewerkers geven oordeelt meer dan 80 procent van de klanten positief. Net als over de bejegening aan de informatietelefoon. Het terugbellen met antwoord op meer specifieke vragen is een punt van aandacht, zoals ook in het klantenpanel werd gesteld. Wie van de informatietelefoon het verzoek krijgt om een klant terug te bellen, zou zich aan de gemaakte werkafspraken moeten houden en dat binnen 24 uur doen.

### ***Excuses goed voor klantvriendelijkheid***

Bijna 60 procent van de klanten ervaart dat Sozawe na gemaakte fouten geen excuses aanbiedt. Al wordt er met klachten wel serieus opgesprongen, aldus 70 procent van de klanten. We concluderen dat er in de klantvriendelijkheid van de dienst winst valt te behalen in het toegeven van fouten en het maken van excuses. Zo is wellicht een deel van de klachten te voorkomen.

## Bijlage 1 Stellingen

### De dienst en de uitkering in het algemeen

1. Ik wil liever zelf mijn geld verdienen
2. Het maakt mij niet uit dat ik in de bijstand zit.
3. Ik heb last van de vooroordelen van anderen.
4. Ik vind het vervelend om zonder werk te zitten.
5. Ik vind mijn leven prima zo.
6. Op de dienst Sozawe kun je vertrouwen.
7. De dienst Sozawe heeft de zaken goed voor haar klanten geregeld.
8. Als bijstandsgerechtigde wil ik zo weinig mogelijk met de dienst Sozawe te maken hebben.
9. Bij de dienst Sozawe werken ze langs elkaar heen.
10. De dienst Sozawe levert goed werk af.
11. Ik kreeg in het eerste gesprek, toen ik een uitkering aanvraag, voldoende ruimte voor mijn vragen en om te vertellen wat ik kwijt wilde.
12. Ik krijg mijn uitkering bijna altijd op de afgesproken dag.
13. Als ik een verandering in mijn situatie doorgeef aan de dienst duurt het lang voordat mijn uitkering wordt aangepast.
14. De brieven van de dienst Sozawe hebben een onvriendelijke toon.
15. Bij de verrekening van mijn inkomsten worden vaak fouten gemaakt.

### Het contact met de consulent

16. Mijn consulent neemt mij serieus.
17. Voor mijn consulent ben ik niet meer dan een nummer.
18. Mijn consulent en ik praten langs elkaar heen.
19. Mijn consulent heeft begrip voor mijn persoonlijke situatie.
20. Ik vind het belangrijk een vaste consulent te hebben.
21. Ik vertrouw mijn consulent.
22. Mijn consulent is iemand bij wie ik mijn persoonlijk verhaal kwijt kan.
23. Mijn consulent is daadkrachtig.
24. Mijn consulent is goed bereikbaar.
25. Mijn consulent komt de gemaakte afspraken niet na.
26. Ik blijf op mijn hoede in een gesprek met mijn consulent.
27. Mijn consulent doet wat hij belooft.
28. Ik vind het vervelend dat ik telkens weer andere consulenten heb.
29. Mijn consulent weet veel van de bijstandsregelingen, van wat er wel en niet mogelijk is, en wat daartegenover staat.
30. Ik vind het vervelend dat mijn consulent niet goed weet wat er in mijn dossier staat.

## Het traject

31. Mijn consulent gaat meer in op wat ik wel kan dan op wat ik niet kan.
32. Tijdens het eerste gesprek over mijn traject werd te weinig tijd uitgetrokken voor kennismaking.
33. In het trajectplan is rekening gehouden met mijn wensen.
34. Mijn consulent zet alle afspraken over het traject op papier.
35. Ze bieden me werk aan dat niet aansluit bij het traject dat ik heb gevolgd.
36. Dankzij het traject heb ik meer kans op werk.
37. Mijn consulent vraagt mij nooit of het traject goed loopt.
38. Toen ik van traject wou veranderen, was dat heel moeilijk.
39. Ik ben pessimistisch over mijn kansen op een betaalde baan.
40. De afspraken zijn niet vrijblijvend.
41. Door het trajectplan te tekenen ben ik verplicht me eraan te houden.
42. Mijn consulent weet te weinig van opleidingen, cursussen, testen enzovoorts.
43. In mijn traject is voldoende aandacht voor het zoeken van werk.
44. Voor mijn traject is/was het een probleem een stageplaats te vinden.
45. Mijn consulent heeft vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil.
46. Door de trajectafspraken weet ik waar ik aan toe ben.
47. Mijn consulent remt mijn initiatieven om weer aan de slag te komen.
48. *Alleen als u zorgt voor kinderen jonger dan 12 jaar:*  
Er is niet genoeg oppas geregeld om mijn traject goed te kunnen doen.

## De samenwerking met andere organisaties

49. Ik heb positieve ervaringen met de samenwerking tussen de dienst Sozawe en
  - a) het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI, het voormalige arbeidsbureau).
  - b) de instelling waar ik een opleiding of cursus volg.
  - c) de instelling waar ik werkervaring opdoe.
  - d) de instelling die mij helpt bij het zoeken naar werk (anders dan het CWI).
  - e) de hulpverleningsinstelling waar ik vanuit de dienst Sozawe naar toe ben verwezen.
50. De een weet niet dat de ander mij heeft doorverwezen.
51. Ik heb zelf ervaren dat instellingen in mijn traject vaak langs elkaar heen werken.
52. Ik heb gemerkt dat mijn consulent en de contactpersoon van de instelling regelmatig overleggen over mijn traject.
53. Mijn traject loopt vertraging op door bureaucratische regels en papierrompslomp.

54. Het is mij niet duidelijk voor welke zaken ik bij de dienst Sozawe moet zijn en voor welke zaken bij de andere instelling(en) waarmee ik te maken heb voor mijn traject.
55. Ik heb voor mijn traject met te veel instellingen te maken.
56. Bij de andere instelling(en) ben ik niet meer dan een nummer.
57. Mijn consulent behandelt mijn klachten over de andere instelling(en) serieus.

### **De informatievoorziening**

58. Als in een brief iets staat over een onderzoek, dan ben ik bang dat ik iets verkeerd heb gedaan.
59. Er wordt nooit sorry gezegd als de dienst Sozawe een fout heeft gemaakt.
60. Van de dienst Sozawe krijg ik duidelijke brieven.
61. Ik krijg genoeg informatie over mijn rechten.
62. De dienst Sozawe heeft mij goed geïnformeerd over mijn verplichtingen voor de uitkering.
63. Ik krijg voldoende informatie over wat er in een traject mogelijk is.
64. Ik mis informatie over hoe ik werk kan zoeken.
65. Mijn consulent laat wel eens na mij op de hoogte te stellen van belangrijke informatie.
66. Mijn consulent heeft precies uitgelegd wat hij / zij doet.
67. Wat in de folders van de dienst Sozawe staat is abracadabra.
68. In de Klantenkrant staat informatie waar ik wat aan heb.
69. Ik word aan de balie vriendelijk te woord gestaan.
70. De mensen bij de balie geven verkeerde informatie.
71. Bij de informatietelefoon krijg ik alleen antwoord op algemene vragen.
72. De mensen aan de informatietelefoon regelen dat ik antwoord krijg op mijn specifieke vragen.
73. Bij de informatietelefoon staan ze mij vriendelijk te woord.
74. In het formulier waarmee de dienst af en toe opnieuw al mijn gegevens controleert (heronderzoek), zijn de vragen helder en duidelijk.
75. Mijn klachten worden door de dienst serieus behandeld.