



Rapportage Tevredenheidsonderzoek
WWB-, IOAW- en IOAZ-klienten
ISD Midden-Langstraat

April 2010

Vivian den Hartogh

Norman Tan

Tuyet Nguyen

Stichting Stimulansz

Inhoud

Inhoud.....	1
I Inleiding	2
II Resultatenoverzicht	5
2.1 Achtergrondgegevens	5
2.2 Dienstverlening	8
2.2 Waardering van de medewerkers.....	10
2.2.1 De baliemedewerkers	10
2.2.2 De klantmanagers	12
2.3 Begeleiding bij het vinden van een baan	14
Klachten en bezwaren.....	16
2.4 Bekendheid met rechten en plichten	20
2.5 Belangrijkheid van de onderwerpen.....	21
2.6 Verbeterpunten	22
IV Conclusies en aandachtspunten	25
V Bijlagen.....	27
Bijlage 1 – Opmerkingen van de klanten	27
Bijlage 2 - Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek WWB, IOAW en IOAZ-klanten ISD Midden- Langstraat	32
0 18-21 jaar.....	32
0 22-54 jaar.....	32
0 55-65 jaar.....	32

0	65 jaar en ouder.....	32
0	Korter dan een half jaar.....	32
0	Een half tot 1 jaar.....	32
0	1 tot 2 jaar.....	32
0	2 tot 4 jaar.....	32
0	4 tot 6 jaar.....	32
0	6 tot 10 jaar.....	32
0	Langer dan 10 jaar.....	32
0	Gehuwd of samenwonend, met kinderen onder de 18 jaar.....	33
0	Gehuwd of samenwonend, zonder kinderen onder de 18 jaar.....	33
0	Alleenstaand, met kinderen onder de 18 jaar.....	33
0	Alleenstaand, zonder kinderen onder de 18 jaar.....	33

I Inleiding

In dit rapport worden de resultaten beschreven van het tevredenheidsonderzoek dat is afgenomen onder de WWB, IOAW en IOAZ-klienten van de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Midden-Langstraat.

Doel van het onderzoek:

Evaluatie van de tevredenheid van de WWB, IOAW en IOAZ-klienten, zodat er aanbevelingen kunnen worden gegeven voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door ISD Midden-Langstraat. Daarbij is er een vergelijking

gemaakt tussen het klanttevredenheidsonderzoek van 2009 met het huidige onderzoek. Gekeken is op welke punten er verschillende en overeenkomstige uitkomsten zijn aangetroffen.

Onderzoeksmethode:

Er zijn 1082 WWB, IOAW en IOAZ-klanten uit de gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk benaderd, die tussen 1 januari 2009 en 31 december 2009 actief waren. Er is gekozen om de tevredenheid van deze klanten via een kwantitatief onderzoek te meten.

De klanten zijn door middel van een brief benaderd om de meegestuurde papieren vragenlijst in te vullen. Gedurende een aantal weken kregen de klanten de kans om de papieren vragenlijst in te vullen en retour te zenden.

Opbouw rapport:

Het rapport is opgebouwd uit drie delen:

1. Het resultatenoverzicht
2. De analyse
3. De conclusies en aandachtspunten

Het eerste onderdeel bestaat uit het resultatenoverzicht van het tevredenheidsonderzoek dat afgenomen is onder de WWB, IOAW en IOAZ-klanten. In het tweede onderdeel worden de belangrijkste resultaten naar voren gehaald, waarna in het laatste onderdeel de aandachtspunten op een rijtje worden gezet. Op basis van deze aandachtspunten kunnen er acties worden ondernomen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Kwaliteit van het onderzoek:

De uitkomsten zijn alleen effectief te gebruiken indien de kwaliteit van het onderzoek hoog is. Er is ruim aandacht besteed aan de opzet van het onderzoek en de kwaliteit van de vragenlijsten. De betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijsten bepalen de kwaliteit.

Betrouwbaarheid: precisie en accuratesse van de vragenlijsten

- Aantal respondenten → er moeten voldoende vragenlijsten worden ingevuld, zodat een realistische weergave kan worden gegeven voor de gehele doelgroep. Naar mate de doelgroep kleiner is moet het percentage respondenten groter zijn.
We doen uitspraken met een minimale betrouwbaarheid van 95%. Dat wil zeggen dat als een onderzoek 100 keer zou worden herhaald, het met zekerheid 95 keer hetzelfde resultaat zou opleveren.
- Test-her-test methode → d.m.v. van het testen van de vragenlijst worden (toevallige) fouten eruit gefilterd

Validiteit: meet het onderzoeksopzet wat het pretendeert te meten?

Wij hebben rekening gehouden met:

- de inhoud van de vragenlijst
⇒ de vragen zijn beoordeeld op relevantie
- de taalkundige eenduidigheid
⇒ de vragen omschreven op het taalniveau van de doelgroep

- de volgorde van de vragen
 - ⇒ overzichtelijk
 - ⇒ van algemeen naar specifiek
 - ⇒ van eenvoudige vragen naar moeilijke
 - ⇒ het groeperen van vragen bij het te meten onderwerp
- het aantal vragen per onderwerp
 - ⇒ meer vragen per onderwerp geeft betere inzichten in de te meten tevredenheid
- de gebruiksmethode van de schalen bij de vragen
 - ⇒ het gebruik van een makkelijke schaal
 - ⇒ zoveel mogelijk dezelfde schalen in een vragenlijst, zodat vragen aan elkaar gerelateerd kunnen worden

Schattingsfout van de resultaten:

Van de 1082 klanten hebben er 239 (22,1%) deelgenomen aan het onderzoek. Bij een betrouwbaarheid van 95% is er een maximale schattingsfout in de uitkomsten van:

$$\max \text{ fout } a = z \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

N = 1082 (alle klanten)

n = 239 (respondenten)

p = 50% (bij de grootste fout)

z = 1,96 (bij een betrouwbaarheid van 95%)

⇒ a (maximale schattingsfout) = 1,960 x 0,032 x 0,883 x 100,0% = 5,54%

Dat betekent dat (met 95% betrouwbaarheid) de schatting maximaal 5,54% zou kunnen afwijken van de werkelijke uitkomst in de populatie.

II Resultatenoverzicht

In deze rapportage worden per onderdeel enkele resultaten groen, oranje of rood gekleurd. De gekleurde getallen geven de opvallendste resultaten per onderdeel weer ten opzichte van de andere resultaten van dat onderdeel, waarbij 'groen' staat voor resultaten die goed zijn te noemen, 'oranje' voor resultaten die enige aandacht behoeven en 'rood' voor resultaten, die de nodige aandacht behoeven. De 'niet gekleurde' getallen zijn neutrale resultaten of resultaten, die ten opzichte van de andere resultaten van dat onderdeel weinig invloed hebben op de uiteindelijke score van dat onderdeel. Zij worden dan ook niet apart besproken.

2.1 Achtergrondgegevens

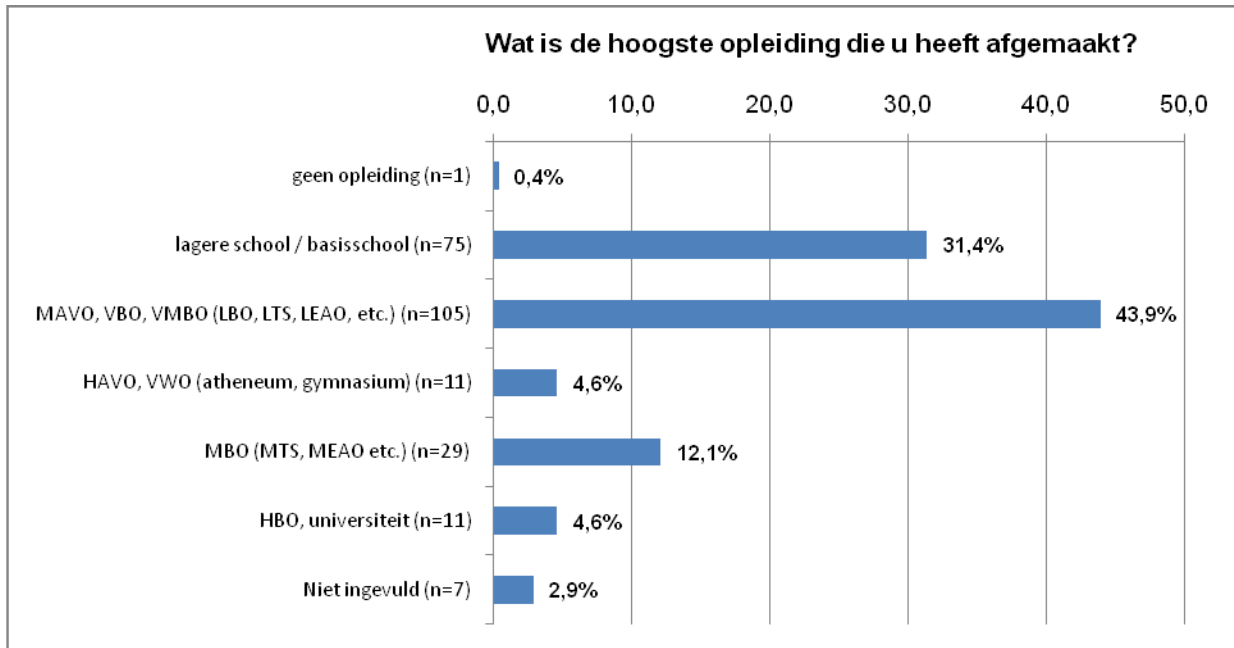
<i>Geslacht</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Man	88	36,8
Vrouw	149	62,3
Niet ingevuld	2	0,8
Totaal	239	100

<i>Leeftijdscategorie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
18-21 jaar	4	1,7
22-54 jaar	140	58,6
55-65 jaar	94	39,3
65 jaar en ouder	--	--
Niet ingevuld	1	0,4
Totaal	239	100

<i>Duur uitkering</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Korter dan 8 maanden	37	15,5
Langer dan 8 maanden	189	79,1
Niet ingevuld	13	5,4

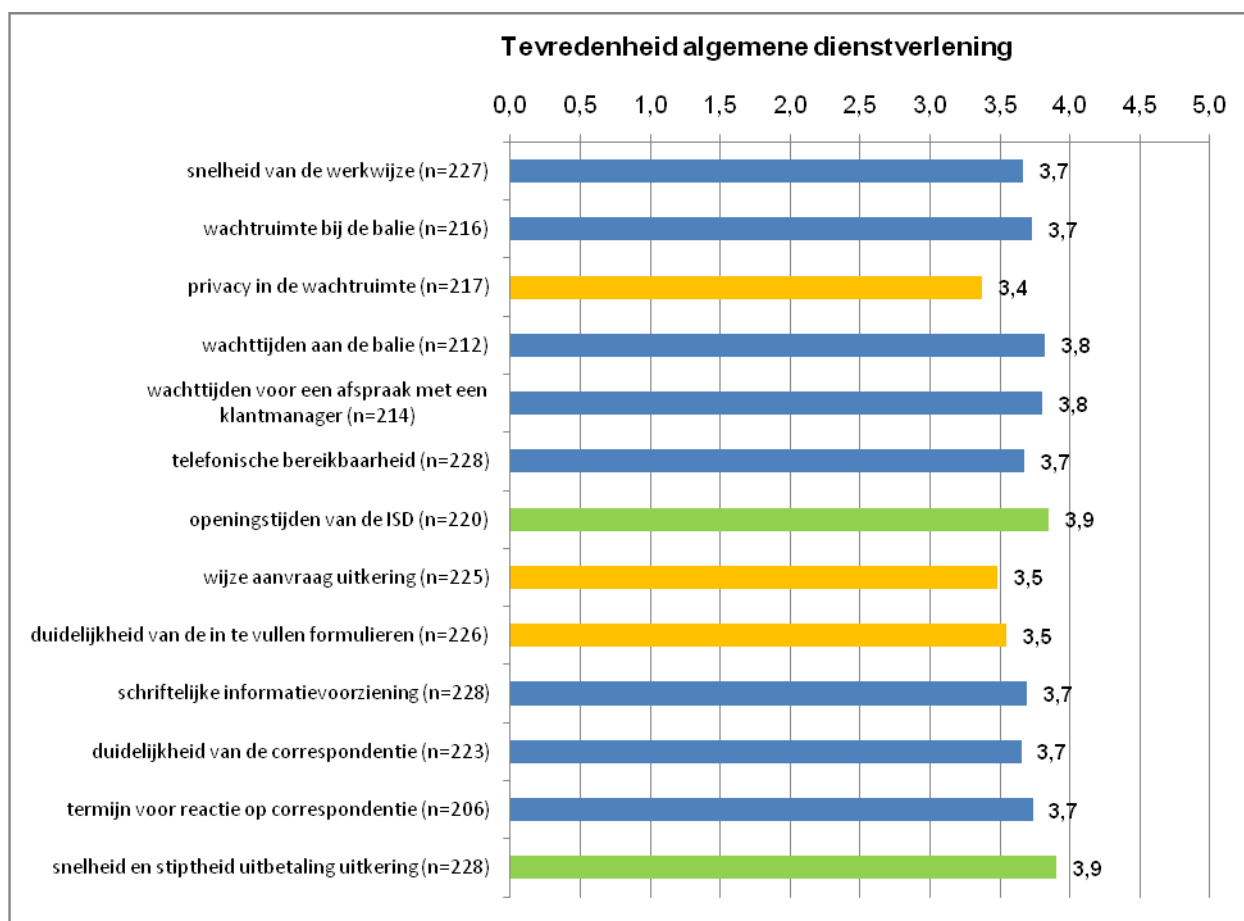
<i>Hoe lang al een uitkering</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Totaal	239	100
Korter dan een half jaar	33	13,8
Een half tot 1 jaar	42	17,6
1 tot 2 jaar	32	13,4
2 tot 4 jaar	26	10,9
4 tot 6 jaar	31	13,0
6 tot 10 jaar	19	7,9
Langer dan 10 jaar	54	22,6
Niet ingevuld	2	0,8
Totaal	239	100

<i>Gezinssituatie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Gehuwd of samenwonend, met kinderen onder de 18 jaar	21	8,8
Gehuwd of samenwonend, zonder kinderen onder de 18 jaar	24	10,0
Alleenstaand, met kinderen onder de 18 jaar	57	23,8
Alleenstaand, zonder kinderen onder de 18 jaar	129	54,0
Niet ingevuld	8	3,3
Totaal	239	100



2.2 Dienstverlening

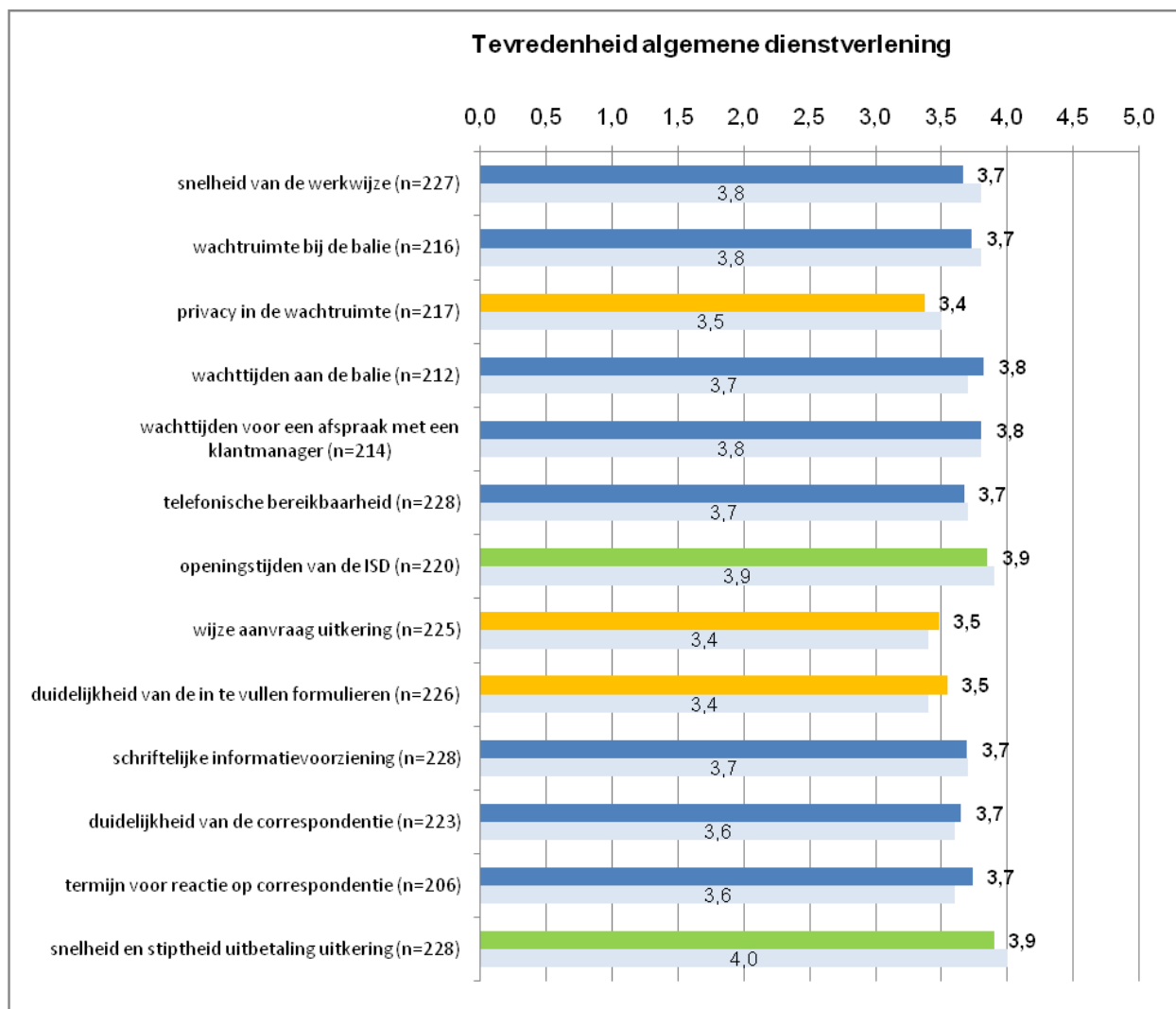
Het gemiddelde rapportcijfer voor de algemene dienstverlening: **7,11 (n = 210)**



*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden

Er zijn een aantal opmerkingen te maken over bovenstaand figuur. Zo zijn de klanten minder te spreken over de privacy in de wachtruimte (3,4), de wijze waarop uitkeringen aangevraagd worden (3,5) en de duidelijkheid van de in te vullen formulieren (3,5). De klanten zijn daarentegen het meest tevreden over de openingstijden van de ISD (3,9) en de snelheid en stiptheid van de betaling van de uitkering (3,9). Verder zijn de klanten over het algemeen redelijk tevreden over de dienstverlening.

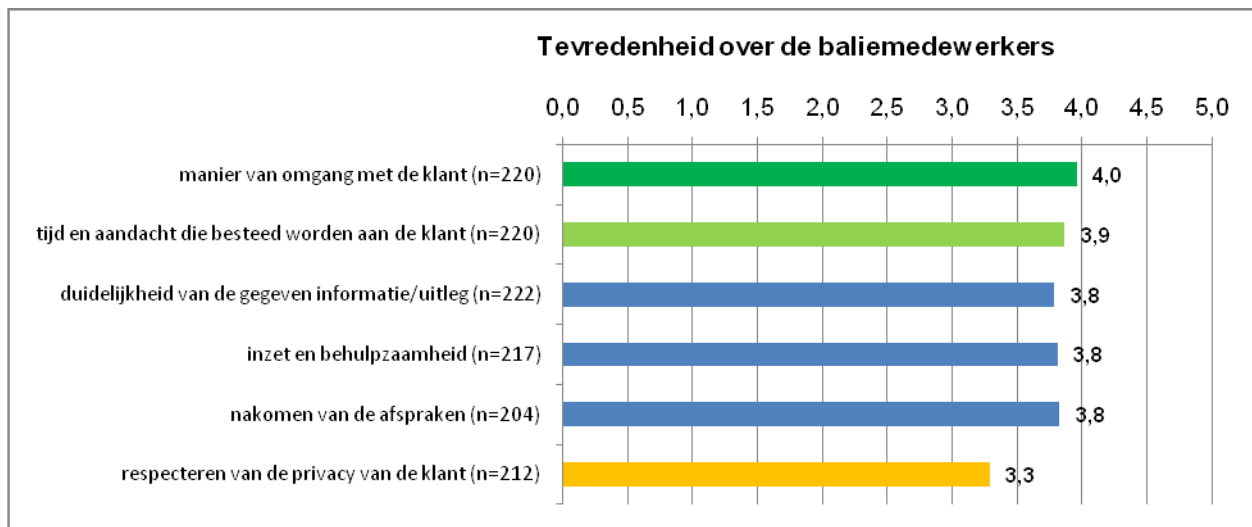
Vergelijking algemene dienstverlening t.o.v. 2009



Vergelijken we de resultaten met de resultaten van 2009 dan zien we dat het gemiddelde rapportcijfer licht is gedaald van 7,16 naar 7,11. In de bovenstaande figuur, waarin de lichtblauwe balken de resultaten van 2009 weergeven, is duidelijk te zien welke punten in 2010 licht lager of hoger scoren en welke punten nagenoeg hetzelfde scoren ten opzichte van 2009. Op alle punten zijn de verschillen hierbij niet groter dan 0,1.

2.2 Waardering van de medewerkers

2.2.1 De baliemedewerkers



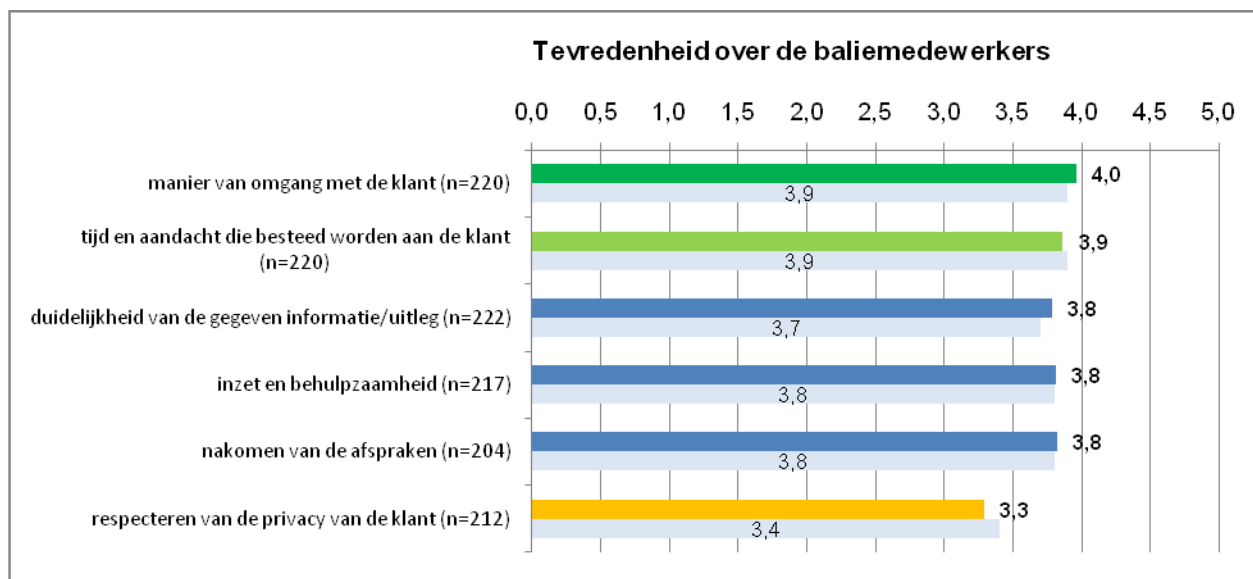
*1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden

Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
De baliemedewerker luistert goed naar het verhaal van de klant	3,8	40,2	51,5	4,6
De baliemedewerker heeft vooroordelen over wat de klant wil en kan	49,8	22,6	19,2	8,4

De baliemedewerkers scoren bij de klanten over het algemeen redelijk goed. Het meest tevreden zijn de klanten over de manier waarop de baliemedewerkers met ze omgaan (4,0) en de tijd en aandacht, die besteed wordt aan hen (3,9). Het minst tevreden zijn ze over het respecteren van hun privacy door de baliemedewerkers (3,3).

Verder is het positief dat het merendeel van de klanten vindt, dat er redelijk tot goed naar hun verhaal wordt geluisterd. Dat 19,2% van de klanten vindt dat de baliemedewerker vooroordelen heeft over wat ze kunnen en willen, is minder positief te noemen.

Vergelijking baliemedewerkers t.o.v. 2009



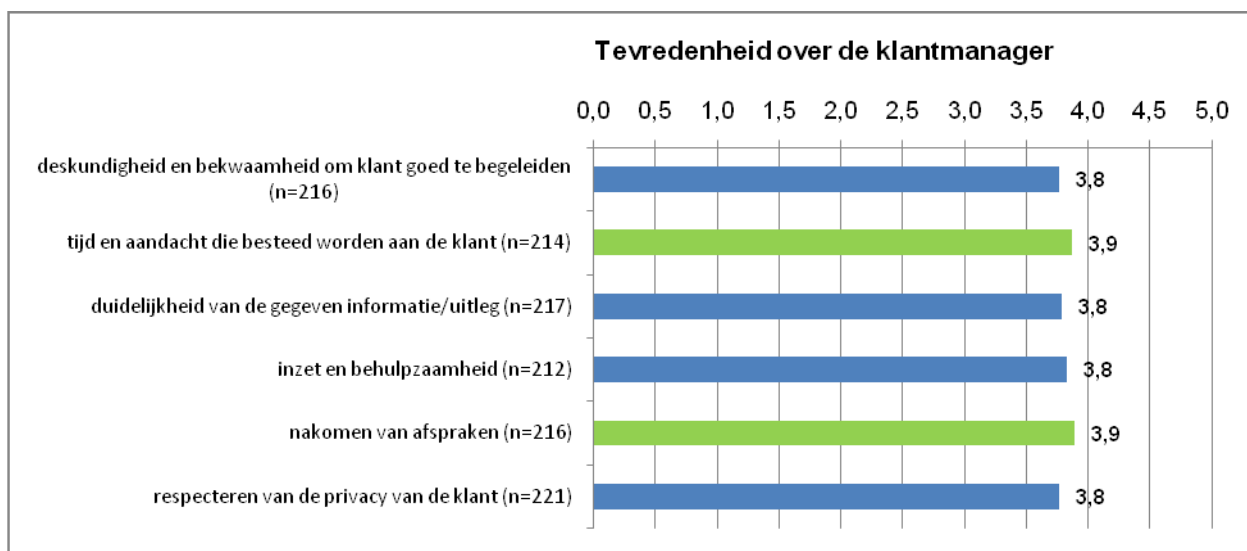
*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden

In de bovenstaande figuur, waarin de lichtblauwe balken de resultaten van 2009 weergeven, valt het meest op, dat de tevredenheid over het respecteren van de privacy van de klant ten opzichte van 2009 licht is gedaald (3,4 → 3,3). Verder zien we dat minder klanten vinden dat de baliemedewerker goed naar hun verhaal luistert (56,9% → 51,5%) en dat meer klanten vinden dat de baliemedewerker vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen (15,1% → 19,2%).

2010	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
De baliemedewerker luistert goed naar het verhaal van de klant		3,8	40,2	51,5	4,6
De baliemedewerker heeft vooroordelen over wat de klant wil en kan		49,8	22,6	19,2	8,4

2009	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
De baliemedewerker luistert goed naar het verhaal van de klant		2,7	36,9	56,9	3,6
De baliemedewerker heeft vooroordelen over wat de klant wil en kan		50,2	29,8	15,1	4,9

2.2.2 De klantmanagers



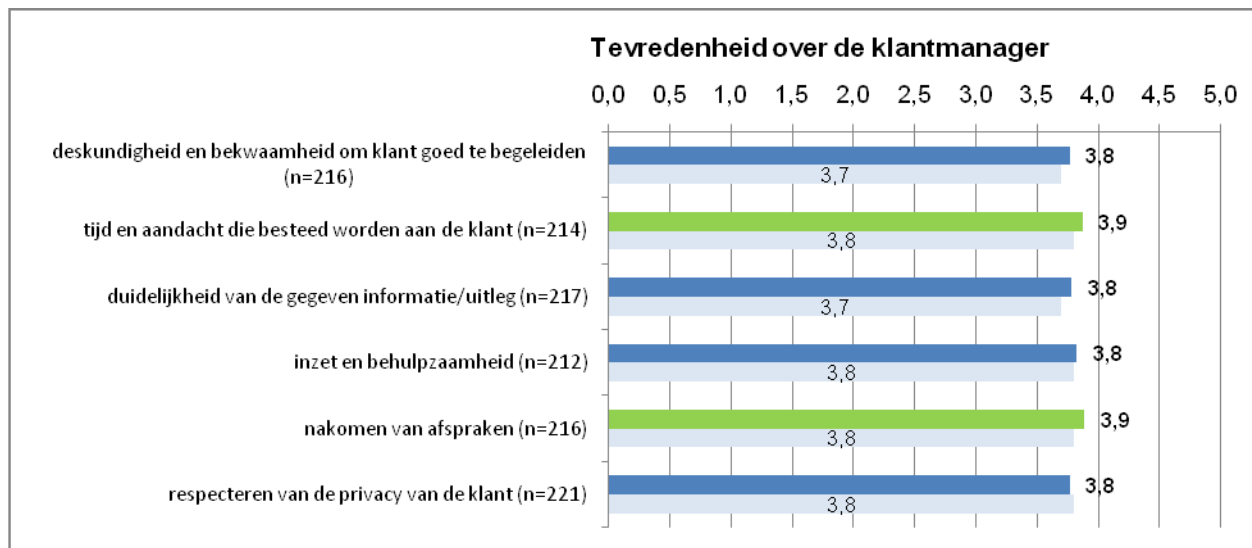
*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden

Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
De klantmanager luistert goed naar het verhaal van de klant	8,4	23,8	62,8	5,0
De klantmanager heeft vooroordelen over wat de klant wilt en kan	44,8	20,1	26,4	8,8

De klantmanagers scoren net als de baliemedewerkers bij de klanten over het algemeen redelijk goed. Zowel de deskundigheid en bekwaamheid om klanten goed te begeleiden, als de duidelijkheid van de gegeven informatie/uitleg, de inzet en behulpzaamheid, en het respect voor de privacy van de klant worden allen redelijk goed beoordeeld (3,8). Het meest tevreden zijn klanten over de tijd en aandacht die aan hen besteed wordt (3,9), en het nakomen van de afspraken (3,9).

Daarnaast geeft ook hier het merendeel van de klanten aan dat er redelijk tot goed naar hun verhaal wordt geluisterd. Een aandachtspunt is wel dat ten opzichte van de baliemedewerkers meer klanten (26,4%) aangeven, dat de klantmanager vooroordelen over ze heeft over wat ze willen en kunnen.

Vergelijking klantmanager t.o.v. 2009



In de bovenstaande figuur, waarin de lichtblauwe balken de resultaten van 2009 weergeven, zien we dat de tevredenheid onder de klanten over de klantmanagers over het algemeen iets is toegenomen t.o.v. 2009. Verder zien we dat minder klanten vinden dat de klantmanager goed naar hun verhaal luistert (66,7% → 62,8%) en dat meer klanten vinden dat de klantmanager vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen (23,6% → 26,4%).

2010	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
De klantmanager luistert goed naar het verhaal van de klant		8,4	23,8	62,8	5,0
De klantmanager heeft vooroordelen over wat de klant wilt en kan		44,8	20,1	26,4	8,8

2009	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
De klantmanager luistert goed naar het verhaal van de klant		8,0	21,3	66,7	4,0
De klantmanager heeft vooroordelen over wat de klant wilt en kan		48,0	22,2	23,6	6,2

2.3 Begeleiding bij het vinden van een baan

2010	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
	Verplicht om te solliciteren	29,3	61,9	8,8
2009				
	Verplicht om te solliciteren	22,7	68,9	8,4

2010	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
	De klant ervaart ondersteuning van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan	26,4	54,0	19,6
2009				
	De klant ervaart ondersteuning van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan	24,9	48,9	26,2

Indien 'Ja':

2010	Gemiddelde*	Weet niet	N
Tevredenheid over deze ondersteuning	3,9	3,2%	63
Tevredenheid over het resultaat van deze ondersteuning	3,7	6,3%	63
2009			
Tevredenheid over deze ondersteuning	3,5	7,1%	61
Tevredenheid over het resultaat van deze ondersteuning	3,4	7,1%	61

* 1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden, N = aantal respondenten per vraag

61,9% van de klanten geeft aan geen sollicitatieplicht te hebben. Dit percentage is lager dan in 2009, waarin 68,9% van de klanten aangaf geen sollicitatieplicht te hebben. Verder geeft 54,0% van de klanten aan (waarbij 19,6% geen mening hierover heeft gegeven) geen ondersteuning te ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan. Dit percentage is hoger dan in 2009, waarbij er in 2009 wel meer klanten waren, die geen antwoord op deze vraag hebben gegeven. Niet alleen het percentage klanten dat geen ondersteuning ervaart is gestegen ten opzichte van 2009, ook het aantal klanten dat wel ondersteuning ervaart. Waar in 2009 24,9% van de klanten aangaf ondersteuning te ervaren bij het vinden van een baan, is dat in 2010 gestegen naar 26,4%.

De klanten, die aangeven wel ondersteuning te ervaren van de ISD (26,4%; n=63), zijn daar tevreden over (3,9). Ook zijn ze redelijk tevreden over het resultaat van deze ondersteuning (3,7). Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2009 zoals te zien is in de tabel.

2010	<i>Percentage (%)</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>	<i>Niet ingevuld</i>
	De klant krijgt begeleiding van andere instanties (zoals reïntegratiebedrijven) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan	20,5	69,9	9,6
2009				
	De klant krijgt begeleiding van andere instanties (zoals reïntegratiebedrijven) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan	22,7	64,4	12,9

Indien 'Ja':

2010	<i>Gemiddelde*</i>	<i>Weet niet</i>	<i>N</i>	
	Tevredenheid over deze begeleiding	3,4	10,2%	49
	Tevredenheid over het resultaat van deze begeleiding	3,2	16,3%	49
2009				
	Tevredenheid over deze begeleiding	3,7	7,8%	59
	Tevredenheid over het resultaat van deze begeleiding	3,6	7,8%	57

*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden, N = aantal respondenten per vraag

69,9% van de klanten (waarbij 9,6% geen mening hierover heeft gegeven) geeft aan niet begeleid te worden door andere instanties bij activiteiten gericht op het vinden van een baan.

De klanten, die aangeven wel begeleid te worden door andere instanties (20,5%; n=49), zijn niet zo tevreden over deze begeleiding (3,4). Deze bevinding van de klanten is eveneens door te trekken naar de tevredenheid over het resultaat van deze begeleiding (3,2). We zien ook dat de tevredenheid op deze punten minder is geworden ten opzichte van 2009 (3,7 resp. 3,6).

Klachten en bezwaren

Klachten:

2010	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
	In de afgelopen 2 jaar een klacht ingediend	10,5	86,2	3,3
2009				
	In de afgelopen 2 jaar een klacht ingediend	9,3	88,0	2,7

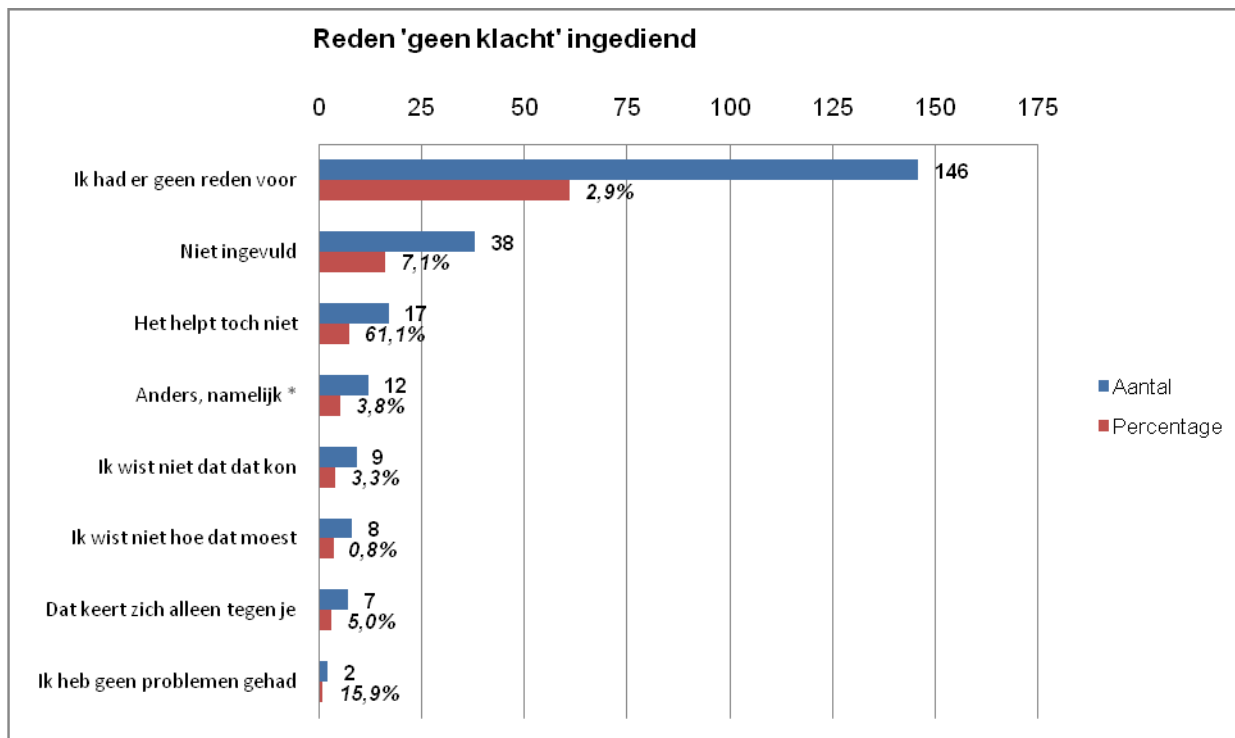
Indien 'Ja':

2010	Gemiddelde*	Weet niet	N
	Tevredenheid over de wijze van de klachtbehandeling	--	25
	Tevredenheid over snelheid van de klachtbehandeling	--	25
	Tevredenheid over de oplossing	8,0%	25
2009			
	Tevredenheid over de wijze van de klachtbehandeling	4,7%	26
	Tevredenheid over snelheid van de klachtbehandeling	4,7%	26
	Tevredenheid over de oplossing	4,7%	25

*1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden, N = aantal respondenten per vraag

10,5% van de klanten (waarbij 3,3% geen mening hierover heeft gegeven) geeft aan de afgelopen 2 jaar een klacht te hebben ingediend. Over zowel de wijze (2,8) als de snelheid (2,7) van de klachtenbehandeling zijn deze klanten enigszins ontevreden te noemen. Een iets neutralere mening hebben klanten over de oplossingen die worden gegeven (2,9). Ook op dit onderdeel zien we, dat de tevredenheid wat is afgenomen ten opzichte van 2009 (3,0).

Indien 'Nee':



Anders, namelijk:

* bang de persoon in kwestie te kwetsen, * de klachten afhandelen nemen zij niet de moeite voor!, * geen energie voor / al blij als normale papierstroom tijdig verwerkt wordt!, * ik ben 6 jaar en hart patient, * ik ben pas net bij jullie, * ik hoop dat de medewerkesters van de uitkeringsadministratie de volgende keer respectvoller is zoals al haar andere collega's, * ik zou nog steeds hulp krijgen mbt solliciteren, * ivm mijn gezondheid, * jullie geven elke maand tekort uitkering. Het is echt beperkt recht. Het is echt tekort voor normaal leven!, * na een paar telefoontjes loste heleboel op, * vrouw geweest G Verhoeven 156, * iedereen heeft zijn dag niet of maakt fouten.

Bezwaren:

2010	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
	In de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift ingediend	9,2	87,0	3,8
2009				
	In de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift ingediend	10,7	87,1	2,2

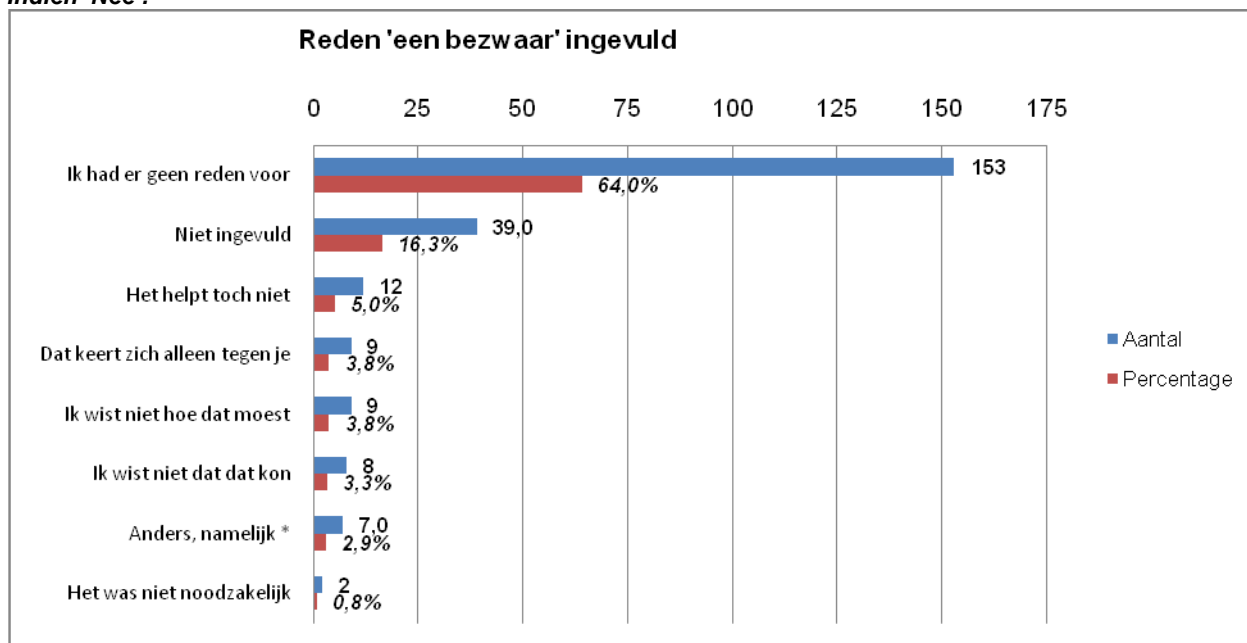
Indien 'Ja':

2010	Gemiddelde*	Weet niet	N
	Tevredenheid over de wijze van de bezwaarschrift behandeling	4,5%	22
	Tevredenheid over snelheid van de bezwaarschrift behandeling	--	22
	Tevredenheid over de uitkomst	9,1%	22
2009			
	Tevredenheid over de wijze van de bezwaarschrift behandeling	4,2%	27
	Tevredenheid over snelheid van de bezwaarschrift behandeling	4,2%	27
	Tevredenheid over de uitkomst	4,2%	27

*1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden, N = aantal respondenten per vraag

9,2% van de klanten (waarbij 3,8% geen antwoord heeft gegeven) geeft aan de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift te hebben ingediend. De klanten die een oordeel hebben over de bezwaarschrift behandeling zijn neutraal over zowel de wijze (3,3) en snelheid (3,0) van de bezwaarschrift behandeling als de uitkomst van het bezwaarschrift (3,1). Dit is een verbetering ten opzichte van 2009, waarin de betrokken klanten een stuk minder tevreden waren over de behandeling van de bezwaarschrift (2,3 – 2,8).

Indien 'Nee':



Anders, namelijk:

* alleen als die persoon het echt verdient! dan oogst ie, * amtelijke molens, * de persoon in kwestie verander je er toch niet door, * het was niet noodzakelijk, * ik ben pas net bij jullie, * ik dink hebben jullie geen zorg voor mij en dan gaan jullie geen echt steuning voor mij gezin geven, * ivm mijn gezondheid, * ziekte.

2.4 Bekendheid met rechten en plichten

2010	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
	Voldoende geïnformeerd over de rechten en plichten	6,7	28,5	63,2	1,7
2009					
	Voldoende geïnformeerd over de rechten en plichten	12,9	29,8	54,7	2,7

2010	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
	Op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is	84,1	12,6	3,3
2009				
	Op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is	81,8	13,8	4,4

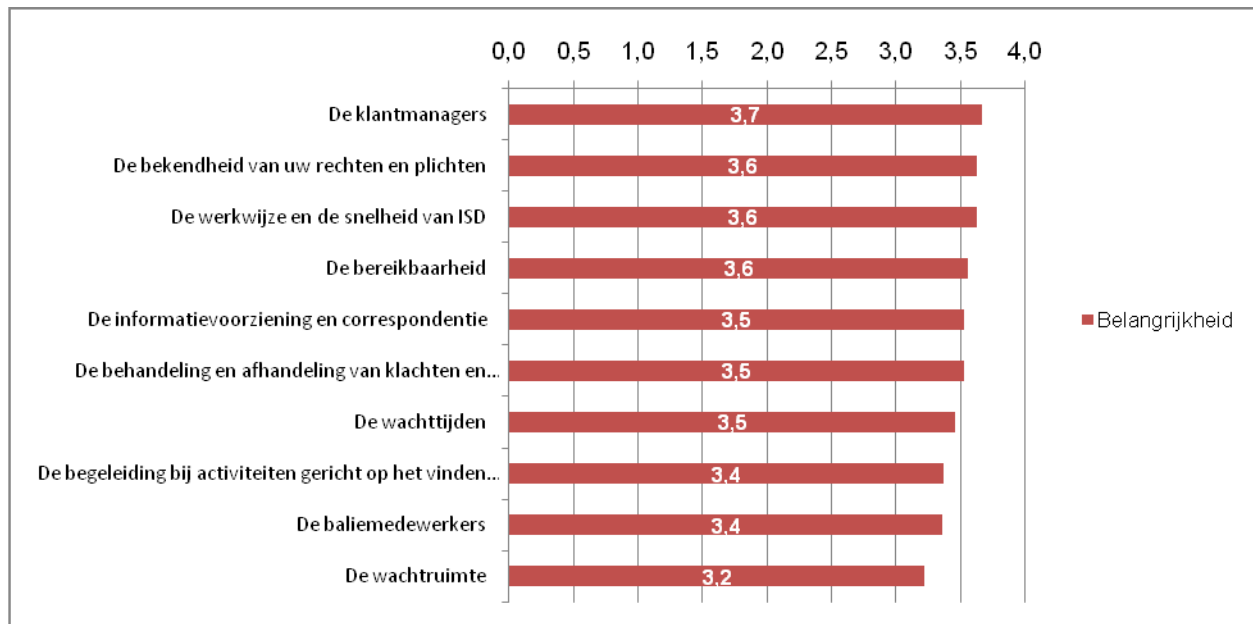
2010	Gemiddelde*	Weet niet	N	
	Tevredenheid over de informatieversteking over de rechten en plichten	3,6	8,8%	218
2009				
	Tevredenheid over de informatieversteking over de rechten en plichten	3,6	8,4%	206

*1 = erg ontevreden < 5 = erg tevreden, N = aantal respondenten per vraag

6,7% van de klanten voelt zich niet voldoende goed geïnformeerd over hun rechten en plichten. De grote meerderheid daarentegen voelt zich redelijk tot goed geïnformeerd hierover. Dit is een verbetering ten opzichte van 2009 waarin 12,9% van de klanten aangaf zich niet voldoende geïnformeerd te voelen. Daarbij zijn de klanten net als in 2009 redelijk tevreden over de informatieverstrekking over de rechten en plichten (3,6). Ook zijn de meeste klanten (84,1%) op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is, in tegenstelling tot 12,6% die hiervan niet op de hoogte is. Ook hier zien we een lichte verbetering ten opzichte van 2009.

2.5 Belangrijkheid van de onderwerpen

In de onderstaande grafiek wordt nu een overzicht gegeven van hoe belangrijk de klanten de verschillende onderwerpen vinden voor een goede dienstverlening:



Uit de bovenstaande grafiek blijkt, dat alle onderdelen belangrijk worden gevonden, waarbij de wachtruimte het minst belangrijk wordt gevonden voor een goede dienstverlening. De klantmanagers (3,7), de bekendheid van de rechten en plichten (3,6), de werkwijze en snelheid van de iSD (3,6), en de bereikbaarheid (3,6) worden het belangrijkste gevonden voor een goede dienstverlening.



2.6 Verbeterpunten

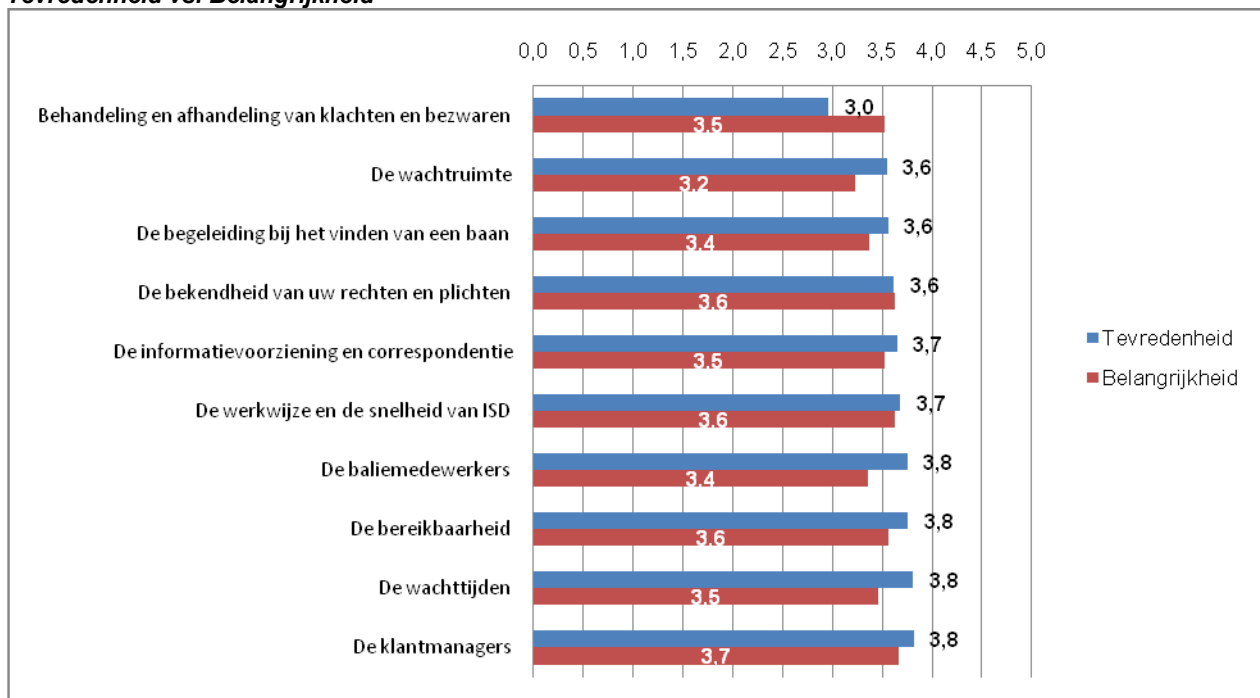
Voor dit onderdeel konden de klanten al hun opmerkingen en eventuele verbeterpunten kwijt voor de dienstverlening van de ISD Midden-Langstraat.

In bijlage 1 vindt u een overzicht van alle opmerkingen.

III Analyse

We zullen nu voor de verschillende onderdelen naar de belangrijkheid en tevredenheid gezamenlijk kijken. De punten die hoog in het overzicht staan, zijn de punten waar in eerste instantie de meeste aandacht naar uit zou kunnen gaan. Over deze punten bestaat de minste tevredenheid. In de roze balken eronder wordt de belangrijkheid van elk onderdeel weergegeven.

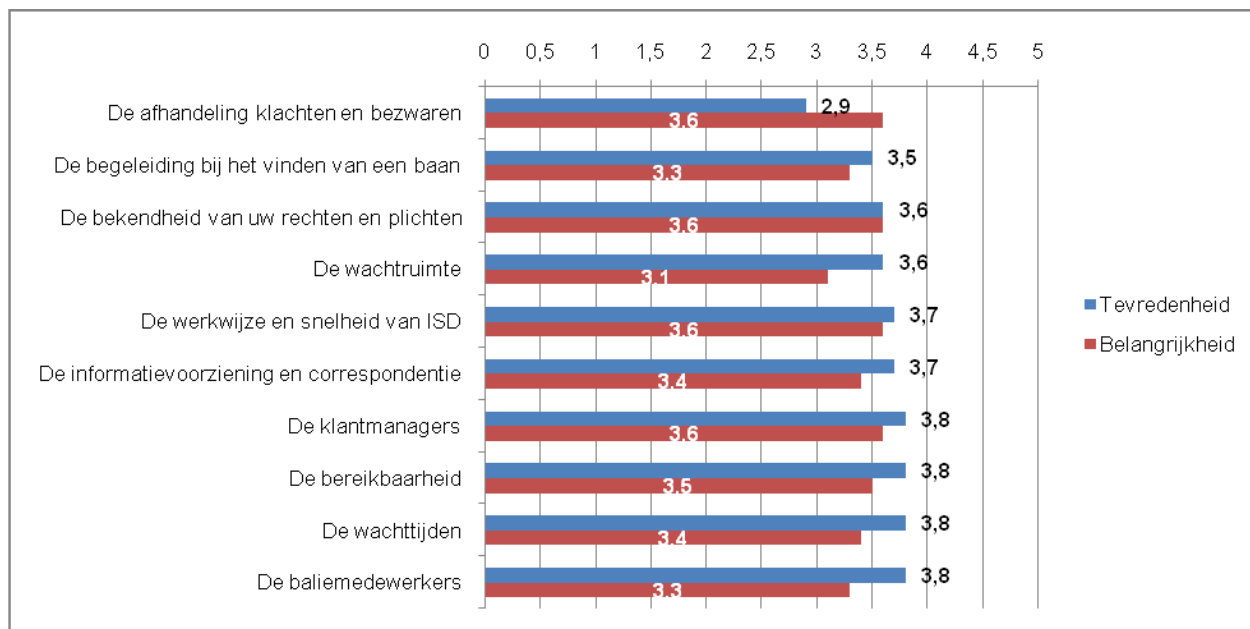
Tevredenheid vs. Belangrijkheid



Tevredenheid: 1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden Belangrijkheid: 1 = onbelangrijk <-> 4 = heel belangrijk

Na het bekijken van de figuur zien we dat het onderdeel 'afhandeling van klachten en bezwaren (3,0)' relatief het laagst scoort qua tevredenheid. Alhoewel dit punt neutraal wordt beoordeeld door maar een deel van de klanten, is het wel van belang hier aandacht aan te besteden om te streven naar een zo goed mogelijke dienstverlening. Over de overige punten zijn de klanten redelijk goed tevreden en dan met name over de baliemedewerkers, de bereikbaarheid, de wachttijden, en de klantmanagers (3,8).

Tevredenheid vs. Belangrijkheid 2009



Ten opzichte van 2009 zien we kleine verschillen. Positief is, dat de tevredenheid over de afhandeling van klachten en bezwaren gezamenlijk licht is verbeterd (+ 0,1) en ook de begeleiding bij het vinden van een baan wordt iets beter beoordeeld (+ 0,1).

IV Conclusies en aandachtspunten

We kunnen stellen dat de WWB, IOAW en IOAZ-klienten van de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Midden-Langstraat over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van de ISD. Dit uit zich in een gemiddelde rapportcijfer van: **7,11**. Ten opzichte van 2009, waar gemiddeld een rapportcijfer van 7,16 werd gegeven, zien we dus een licht daling (- 0,05).

Bij de algemene dienstverlening valt op, dat de klanten niet zo tevreden zijn over de privacy in de wachtruimte, de wijze waarop uitkeringen aangevraagd worden en de duidelijkheid van de in te vullen formulieren. De klanten zijn daarentegen wel tevreden over de openingstijden van de ISD en de snelheid en stiptheid van de betaling van de uitkering. Hier zagen we, dat er een aantal punten ten opzichte van 2009 weergegeven licht lager of hoger scoren en een aantal punten nagenoeg hetzelfde scoren, waarbij de verschillen niet groter zijn dan 0,1 punt.

Wat betreft de baliemedewerkers zijn de klanten over het algemeen redelijk goed tevreden erover. Zij zijn het meest tevreden over de manier waarop de baliemedewerkers met hen omgaan en de tijd en aandacht die aan hen wordt besteed. Het minst tevreden zijn ze over het respecteren van hun privacy door de baliemedewerkers. Verder valt op dat het merendeel van de klanten vindt dat er redelijk tot goed naar hun verhaal wordt geluisterd, en dat bijna éénvijfde van de klanten vindt dat de baliemedewerker vooroordelen heeft over wat ze kunnen en willen (19,2%). Ten opzichte van 2009 viel hier op, dat de tevredenheid over het respecteren van de privacy van de klant licht is gedaald (3,4 → 3,3), dat minder klanten vinden dat de baliemedewerker goed naar hun verhaal luistert (56,9% → 51,5%) en dat meer klanten vinden dat de baliemedewerker vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen (15,1% → 19,2%).

Ook over de klantmanagers zijn klanten redelijk goed tevreden te noemen. De deskundigheid en bekwaamheid om klanten goed te begeleiden, de duidelijkheid van de gegeven informatie/uitleg, de inzet en behulpzaamheid, en het respect voor de privacy van de klant worden allen redelijk goed beoordeeld. Klanten zijn het meest tevreden over de tijd en aandacht die aan hen worden besteed, en het nakomen van de afspraken. De meeste klanten geven daarnaast ook aan dat redelijk tot goed naar hun verhaal wordt geluisterd. Ongeveer een kwart geeft echter aan dat de klantmanager vooroordelen over ze heeft over wat ze willen en kunnen (26,4%). Dit betreft een hoger percentage dan bij de baliemedewerkers het geval is. Ten opzichte van 2009 viel hier op, dat de tevredenheid onder de klanten over de klantmanagers over het algemeen iets is toegenomen t.o.v. 2009 (3,7-3,8 → 3,8-3,9), dat minder klanten vinden dat de klantmanager goed naar hun verhaal luistert (66,7% → 62,8%) en dat meer klanten vinden dat de klantmanager vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen (23,6% → 26,4%).

61,9% van de klanten geeft aan geen sollicitatieplicht te hebben. Dit percentage is lager dan in 2009, waarin 68,9% van de klanten aangaf geen sollicitatieplicht te hebben. Verder geeft 54,0% van de klanten aan (waarbij 19,6% geen mening hierover heeft gegeven) geen ondersteuning te ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan. Dit percentage is hoger dan in 2009, waarbij er in 2009 wel meer klanten waren, die geen antwoord op deze vraag hebben gegeven. De klanten, die aangeven wel ondersteuning te ervaren van de ISD (26,4%; n=63), zijn daar tevreden over (3,9). Ook zijn ze redelijk tevreden over het resultaat van deze ondersteuning (3,7). Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2009 (3,5 → 3,9 resp. 3,4 → 3,7).

Wat we verder zien is dat 10,5% van de klanten de afgelopen 2 jaar een klacht heeft ingediend. Enigszins ontevreden zijn zij over de wijze (2,8) en snelheid (2,7) van de klachtbehandeling. Een neutrale mening hebben zij over de oplossing ervan (2,9). Ten opzichte van 2009 is hier de tevredenheid duidelijk wat afgenomen (3,2→2,8) (3,2→2,7) (3,0→2,9). Wat betreft de bezwaarschriften, zien we dat 9,2% van de klanten aangeeft de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift te hebben ingediend. De klanten die een oordeel hebben over de bezwaarschrift behandeling zijn neutraal over zowel de wijze (3,3) en snelheid (3,0) van de bezwaarschrift behandeling als de uitkomst van het bezwaarschrift (3,1). Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2009, waarin de betrokken klanten een stuk minder tevreden waren over de behandeling van de bezwaarschrift (2,8→3,3) (2,6→3,0) (2,3→3,1).

Op het onderdeel 'rechten en plichten' zegt 6,7% van de klanten niet goed geïnformeerd te zijn over hun rechten en plichten en de grote meerderheid geeft aan redelijk tot goed geïnformeerd te zijn. Dit is een verbetering ten opzichte van 2009 waarin 12,9% van de klanten aangaf zich niet voldoende geïnformeerd te voelen. Daarbij zijn de klanten net als in 2009 redelijk tevreden over de informatieverstrekking over de rechten en plichten. De meeste klanten zijn echter wel op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is (84,1%) , dit in tegenstelling tot 12,6% die hiervan niet op de hoogte is. Dit is een lichte verbetering ten opzichte van 2009 (81,8%→84,1% resp. 13,8%→12,6%).

Tenslotte zien we dat de aandacht nog altijd gevestigd kan worden op de behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren (3,0). Ten opzichte van 2009 zien we hier wel een lichte verbetering in (2,9→3,0). Overige onderdelen worden net als in 2009 ook nog altijd redelijk tot goed beoordeeld door klanten (3,6 – 3,8), waarbij de begeleiding bij het vinden van een baan iets beter wordt beoordeeld ten opzichte van 2009 (3,5→3,6). Relatief het meest tevreden zijn klanten nog altijd over de baliemedewerkers, de bereikbaarheid, de wachttijden, en de klantmanagers.

V Bijlagen

Bijlage 1 – Opmerkingen van de klanten

Welke verbeterpunten heeft u voor de dienstverlening?
Niks
dienstverlening verbeteren is als goed 10 punten
wachttijd aangeven voor aanvraag opleiding. in maart start opleiding en zou graag op tijd willen weten of ik die mag volgen.
nog niet weten
isd is hele belangrijke functie voorn het alle mederwerkers menselijk werk een helpen weet in overheid
de openingstijden mag langer bereikbaar zijn
tja? de datums van vacatures kan beter opgelet worden! en kan hier en daar wel wat puntjes beter! maar dat is niet aan mij! verder redelijk tevreden hoor! overal heb je rotte appels!!!
- Reduceren van de bureaucratie - Zorgen dat de gemeente over dezelfde informatie beschikt zodat bij een aanvraag bij de gemeente niet opnieuw een heel dossier moet worden ingediend
ze moeten mensvriendelijker zijn en minder veranderingen van contactpersonen, ze veranderen soms per 3 maanden
de alimentatie plicht van ex controleren die draagkracht is veel groter als ze moeten betalen
meer privacy bij de balie langere telefoonspreekuur (de tijden)
betere activiteite en er meer betrokken mee zijn. niet alleen de mensen deel laten nemen maar des noods zelfs eens een kijkje nemen hoe en wat
oke goed!
de klantmanager goed naar je luistert
10
geen onderscheid maken
zorgvuldiger in het behandelen van documenten (verlenging aanvragen, deze worden niet teruggestuurd)
sneller van betalen van byzondere bijstand.

<i>Daarom zit ik nu zonder geld.</i>
<i>Geen, Ik ben zeer tevreden voor wat de dienstverlening mij betreft, maar ik ben voor hen ook geen moeilijk geval. Graag gedaan.</i>
<i>ik heb geen punten om te verbeteren</i>
<i>er zou een bushalte in de buurt moeten komen (waalwijk)</i>
<i>dhr m eg kraulk 561 461 m kraulk 461</i>
<i>verbeterpunten zijn! steeds weer nieuwe klantmanager, en de telefonische medewerker, die bij ISD de telefoon bedient, normen, waarden en privacy van klanten respecteren en daarna te handelen, want dat laat zeer te wensen over.</i>
<i>zie 57</i>
<i>dat met goed gemotiveerd blijft in het werk wat zij doen</i>
<i>geen eigen verhaal op tafel leggen en niet zo snel oordelen over wat iemand wel of niet kan. of therapie wel of niet goed is of therapie wel of niet nodig is</i>
<i>Privacy</i>
<i>vaker telefonische gesprek mogelijk!! geen privacy niet iedere keer een andere manager!!</i>
<i>alles is goed</i>
<i>zeer zorgvuldigheid met persoonlijke papieren, zowel binnenshuis als buitenshuis. Niet eerst geld geven, en dan terugvorderen, meer schrijfruimte. Niet iedere keer van klantmanager verandere, en hun bereikbaarheid uitbreiden</i>
<i>geen - als ik zelf iets niet weet of snap dan is dat aan mij om daarheen te gaan (ieder voor zich) en dan duidelijkheid te vragen.</i>
<i>geen, alles is in orde</i>
<i>1. klachten afhandeling (van het kastje naar de muur) 2. het nakomen van afspraken 3. openstaan voor alternatieven tijdens de evaluatie gesprek</i>
<i>geen menint</i>
<i>veel beter begrijpen hoe moeilijk mensen het hebben, en meer (echt) belangstelling tonen.</i>

<i>Medewerkers aanstellen die weten hoe het is om in deze situatie te zitten.</i>
<i>over het algemeen tevreden</i>
<i>beter noteren wat er in gesprekken wordt besproken. Ik krijg steeds vragen waarvan de antwoorden allang duidelijk zijn, maar dan blijkt het weer niet goed is opgeschreven!</i>
<i>menselijker inzicht nakomen en op tijd met regelingen en afspraken</i>
<i>niks bijzonder</i>
<i>dat je 3 maanden moet wachten is wel heel lang en dat je dan maar 2x 100 euro krijgt is echt triest.</i>
<i>beter luisteren naar klanten zeker met een klacht over te lage uitkering</i>
<i>de bereidheid van mijn rechten en plichten en snelheid</i>
<i>ik ben tevreden zo. Ik zie geen verbeterpunten</i>
<i>geen mening ik heb weinig met de klantmanager te maken omdat ik met een heroïne verslaving heb</i>
<i>meer privacy bij gesprek!</i>
<i>meer persoongericht en klantvriendelijker</i>
<i>vriendelijkere balie medewerkster neer zetten en behandeld worden als mensen plaats van nummers!!!</i>
<i>onderzoek cliënten ik heb longfibrose helaas dit is dodelijk ik kan bijna niets meer bij deze mijn dank</i>
<i>geen, ik ben van het begin netjes ter woord gestaan en ze hebben mij altijd fantasties geholpen alleen maar dikke pluimen</i>
<i>kan ik eigenlijk niet zeggen, maar die mogen wel beter zijn</i>
<i>ik heb geen klachten of problemen tot nu toe gehad en ben tevreden over alles</i>
<i>dater bij de ISD eindelijk een (1) loket komt. UWV en isd werken compleet langs elkaar heen.</i>
<i>een veel snellere afhandeling van een aanvraag voor b.v. bijzondere bijstand, het duurt vreselijk lang, en ook heel veel onduidelijkheid of je het wel of niet krijgt.</i>
<i>als ze een brief naar je sturen dat je ook weet waar het over gaat en dat is vaak niet</i>

<i>betere langere tijden voor telefonische mogelijkheden</i>
<i>bij opnieuw aanvraag sneller uithooren</i>
<i>mensen die gemotiveerd zijn voor an te laten schelen ook een kans te geven in plaats van de knip er op te houden. Medewerkers met mensenkennis is ook heel erg belangrijk die zien als iemand wil</i>
<i>ik zou graag wat meer begrip en medeleven voor bepaalde situaties hebben, wat meer menselijkheid zou wel fijn zijn.</i>
<i>duidelijke uitleg/weergave van de betalingsspecificaties zodat datum, periode, reden gemakkelijker te begrijpen valt.</i>
<i>ik heb niks te verbeteren ik vind dat alles gaat hoe het hoort te zijn</i>
<i>enige mensenkennis zou de klantmanager niet misstaan!</i>
<i>er word vaak langs mekaar gewerkt als je iets vergeet gelijk dreigbrief. Beter als ze de moeite nemen om even te bellen, is wat vriendelijker</i>
<i>gegeven belofte waarmaken</i>
<i>geen, alles gaat bij mij erg goed</i>
<i>vaste klantmanagers jip en janneke taal ipv ambtenarenchinees</i>
<i>zou prettig zijn wanneer je niet steeds wisselde van klantmanager. Heb al minstens 4 verschillende mensen uitleg moeten geven over belastingproblemen</i>
<i>meer geld</i>
<i>ik wil graag als we een ander contactpersoon krijgen dat we op de hoogte zijn. Elke keer veranderd mijn contactpersoon daar weet ik helemaal niks van</i>
<i>beter bereikbaar, goed luisteren, helpen klanten enz.</i>
<i>punt 58+59</i>
<i>beter bereikbaarheid klantmanagers</i>
<i>om begrip te krijgen voor 't feit dat er ook mensen zijn die liever zelf geld verdienen dan noodgedwongen hun hand moeten ophouden!</i>
<i>de client op de hoogte houden wie je persoonlijke klantmanager is. Is altijd maar de gok om wie je moet vragen. Voor mij geen probleem. Voor andere misschien wel!</i>

<i>ik heb geen verbeterpunten</i>
<i>meer respect & meer informatie over geld wat ik op straat heb laten liggen omdat ik niet goed voorgelicht ben over waar ik voor welke vergoeding in aanmerking kan komen</i>
<i>luisteren naar de klanten, alles gaat langs elkaar heen!</i>
<i>ben tevreden zoals het nu is</i>
<i>-snellere betalinge bijzondere bijstand -bijzonder slecht vind ik de vele wisselingen van klantmanagers</i>
<i>terugbelafspraken nakomen begrip hebben voor jouw situatie en sneller reageren op poststukken</i>
<i>betaling uitkering einde v/d maand ipv 10e v/d maand</i>
<i>Baliemedewerking</i>
<i>ik ben tevreden maar ik ben alleen niet goed voorgelicht</i>
<i>Arbeidsongeschikt</i>
<i>in het algemeen de dienstverlening is goed</i>
<i>momenteel niets</i>
<i>dat is wel duidelijk of niet?</i>
<i>betere begeleiding bij reïntegratie trajecten= niet alleen de mensen zwaar werk laten verrichten</i>
<i>betere wachtruimte met meer privacy</i>
<i>de wachttijd voor afspraken, wachten op de daadwerkelijke uitkering</i>
<i>overzicht financiële rechten, ook fiscaal</i>
<i>misschien de wachttijden van de correspondentie verminderen. Ik moet iets binnen 'n week opsturen, maar krijg daar pas na enkele weken reactie op.</i>

Bijlage 2 - Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek WWB, IOAW en IOAZ-klienten iSD Midden-Langstraat

Deze vragenlijst is ingedeeld in 8 categorieën:

1. Achtergrondgegevens
2. De dienstverlening
3. Waardering van de medewerkers
4. Begeleiding op de arbeidsmarkt
5. Klachten en bezwaren
6. Bekendheid met rechten en plichten
7. Mate van belangrijkheid
8. Verbeterpunten

I Achtergrond gegevens

1. Wat is uw geslacht? (m/v)
 - Man
 - Vrouw
2. Tot welke leeftijdscategorie behoort u?
 - 0 18-21 jaar
 - 0 22-54 jaar
 - 0 55-65 jaar
 - 0 65 jaar en ouder
3. Wat is de duur van uw uitkering? (korter of langer dan 8 maanden)
 - Korter dan 8 maanden
 - Langer dan 8 maanden
4. Hoe lang heeft u een uitkering bij de iSD?
 - 0 Korter dan een half jaar
 - 0 Een half tot 1 jaar
 - 0 1 tot 2 jaar
 - 0 2 tot 4 jaar
 - 0 4 tot 6 jaar
 - 0 6 tot 10 jaar
 - 0 Langer dan 10 jaar

6. Wat is uw gezinssituatie?
- 0 Gehuwd of samenwonend, met kinderen onder de 18 jaar
 - 0 Gehuwd of samenwonend, zonder kinderen onder de 18 jaar
 - 0 Alleenstaand, met kinderen onder de 18 jaar
 - 0 Alleenstaand, zonder kinderen onder de 18 jaar
7. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?
- 0 Lagere school/basisschool
 - 0 MAVO, VBO, VMBO (LBO, LTS, LEAO, etc.)
 - 0 HAVO, VWO (atheneum, gymnasium)
 - 0 MBO (MTS, MEAO etc.)
 - 0 HBO, universiteit

II Dienstverlening

8. Welk rapportcijfer geeft u aan de dienstverlening in het algemeen? (1=laag, 10=hoog) (Omcirkel uw antwoord)
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Geef een score aan de volgende vragen.

1=Erg ontevreden 2=Ontevreden 3=Neutraal 4 =Tevreden 5=Erg tevreden ?=Weet niet/Niet van toepassing

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9. Hoe tevreden bent u over de snelheid van de werkwijze van de
ISD in het algemeen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Hoe tevreden bent u over de wachtruimte bij de balie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Hoe tevreden bent u over uw privacy in de wachtruimte? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. Hoe tevreden bent u met de wachttijden aan de balie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. Hoe tevreden bent u over de wachttijden voor een afspraak met een klantmanager? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15. Hoe tevreden bent u over de openingstijden van de ISD? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uitkeringen aangevraagd worden? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de in te vullen formulieren? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Hoe tevreden bent u over de schriftelijke informatievoorziening? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 19. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de correspondentie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. Hoe tevreden bent u over de termijn die u geboden krijgt om te reageren op de
correspondentie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. Hoe tevreden bent u over de snelheid en stiptheid van de betaling van de uitkering? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

III Waardering van de medewerkers

De baliemedewerkers:

	1	2	3	4	5	?
22. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de baliemedewerkers met u omgaan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Hoe tevreden bent u over de tijd en aandacht die aan u wordt besteed?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de informatie/uitleg die u krijgt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Hoe tevreden bent u over de inzet en de behulpzaamheid van de baliemedewerker om u zo goed mogelijk te helpen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Hoe tevreden bent u over het nakomen van de afspraken door de baliemedewerker?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Hoe tevreden bent u over uw privacy aan de balie?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Nee	Redelijk	Ja			
28. Luisteren de baliemedewerkers goed naar uw verhaal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
29. Heeft de baliemedewerker vooroordelen over wat u kunt of wat u wilt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

De klantmanagers:

	1	2	3	4	5	?
30. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid en bekwaamheid van de klantmanager om u goed te kunnen begeleiden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Hoe tevreden bent u over de tijd en aandacht die aan u wordt besteed?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de informatie/uitleg die u krijgt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Hoe tevreden bent u over de inzet en de behulpzaamheid van de klantmanager om u zo goed mogelijk te helpen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Hoe tevreden bent u over het nakomen van de afspraken door de klantmanager?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw privacy wordt gerespecteerd?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Nee	Redelijk	Ja			
36. Luistert de klantmanager goed naar uw verhaal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
37. Heeft de klantmanager vooroordelen over wat u kunt of wat u wilt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

IV Begeleiding bij activiteiten gericht op het vinden van een baan

38. Bent u verplicht om te solliciteren?
- Nee
 - Ja
39. Ervaart u ondersteuning van de medewerkers van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan?
- Nee (ga verder met vraag 42)
 - Ja (ga verder met de volgende vraag)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 40. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning door de medewerkers van de iSD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 41. Hoe tevreden bent u over het resultaat van deze ondersteuning door de medewerkers bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 42. Wordt u begeleid door andere instanties (zoals re-integratiebedrijven of scholings- en opleidingsinstituten) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? | | | | | | |
| <input type="radio"/> Nee (ga verder met vraag 45) | | | | | | |
| <input type="radio"/> Ja (ga verder met de volgende vraag) | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? |
| 43. Hoe tevreden bent u over de stimulering en actieve begeleiding door deze instanties bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 44. Hoe tevreden bent u over het resultaat van deze begeleiding door de instantie(s) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

V Klachten en bezwaren

45. Heeft u in de afgelopen twee jaar een klacht ingediend?
- Nee (ga verder met vraag 49)
 - Ja (ga verder met de volgende vraag)

(Indien ja:)

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 46. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 47. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarop uw klacht wordt behandeld? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 48. Hoe tevreden bent u over de oplossing van uw klacht?
(ga verder met vraag 50) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

(Indien nee:)

49. Waarom heeft u geen klacht ingediend?
- Ik had er geen reden voor
 - Ik wist niet dat dat kon
 - Ik wist niet hoe dat moest
 - Het helpt toch niet
 - Dat keert zich alleen tegen je
 - Anders, namelijk.....

50. Heeft u in de afgelopen twee jaar een bezwaarschrift ingediend?
- Nee (ga verder met vraag 54)
 - Ja (ga verder met de volgende vraag)

(Indien ja:)

	1	2	3	4	5	?
51. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw bezwaarschrift wordt behandeld?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarop uw bezwaarschrift wordt behandeld?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Hoe tevreden bent u over de uitkomst van uw bezwaarschrift? (ga verder met vraag 55)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(Indien nee:)

54. Waarom heeft u geen bezwaarschrift ingediend?
- Ik had er geen reden voor
 - Ik wist niet dat dat kon
 - Ik wist niet hoe dat moest
 - Het helpt toch niet
 - Dat keert zich alleen tegen je
 - Anders, namelijk.....

VI Bekendheid met de rechten en plichten

55. Bent u voldoende geïnformeerd over uw rechten en plichten? (Brochure 'Afspraak is Afspraak')

- Nee
- Redelijk
- Ja

56. Bent u op de hoogte van uw verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is om het recht op en de hoogte van de uitkering te bepalen?

- Nee
- Ja

	1	2	3	4	5	?
57. Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over uw rechten en plichten?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VII Belangrijkheid

HOE BELANGRIJK VINDT U VOOR EEN GOEDE DIENSTVERLENING:	<i>on-</i>		<i>heel</i>	
	<i>belangrijk</i>	<i>belangrijk</i>	<i>belangrijk</i>	<i>belangrijk</i>
	1	2	3	4
58. De werkwijze en snelheid ervan van de ISD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. De wachtruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. De bereikbaarheid	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. De wachttijden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62. De informatievoorziening en correspondentie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63. De baliemedewerkers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64. De klantmanagers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
65. De begeleiding bij activiteiten gericht op het vinden van een baan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66. De behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
67. De bekendheid van uw rechten en plichten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

VIII Verbeterpunten

68. Welke verbeterpunten heeft u voor de dienstverlening?

.....

.....

.....

Dank u voor de medewerking!