



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

maart 2011

Vivian den Hartogh

Norman Tan

Stichting Stimulansz

Inhoud

I	Inleiding	2
II	Resultatenoverzicht	4
2.1	Achtergrondgegevens	4
2.2	Dienstverlening	6
2.3	Waardering van de medewerkers	8
2.3.1	De baliemedewerkers	8
2.3.2	De werkcoaches en inkomensconsulenten	10
2.4	Begeleiding bij het vinden van een baan	12
2.5	Klachten en bezwaren	14
2.6	Bekendheid met rechten en plichten	18
2.7	Belangrijkheid van de onderwerpen	19
2.8	Verbeterpunten	20
III	Analyse	21
IV	Conclusies en aandachtspunten	22
V	Bijlagen	25
	Bijlage 1 – Opmerkingen van de klanten	25
	Bijlage 2 - Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek WWB, IOAW en IOAZ-klanten	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.

Onderzoeksmethode:

Er zijn 1272 WWB, IOAW en IOAZ-klienten uit de gemeenten Heusden, Loon op Zand en Waalwijk benaderd, die tussen 1 januari 2010 en 31 december 2010 actief waren, waaronder ook uitgestroomde klienten. Er is gekozen om de tevredenheid van deze klienten via een kwantitatief onderzoek te meten.

De klienten zijn door middel van een brief benaderd om de meegestuurde papieren vragenlijst in te vullen. Gedurende een aantal weken kregen de klienten 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-klienten. 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 1272 klanten hebben er 326 (25,6%) deelgenomen aan het onderzoek. Bij een betrouwbaarheid van 95% is er een maximale schattingsfout in de uitkomsten van:

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

N = 1272 (alle klanten)

n = 326 (respondenten)

p = 50% (bij de grootste fout)

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

⇒ a (maximale schattingsfout) = 1,960 x 0,0277 x 0,863 x 100,0% = 4,68%

Dat betekent dat (met 95% betrouwbaarheid) de schatting maximaal 4,68% 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.

2.1 Achtergrondgegevens

<i>Geslacht</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Man	136	41,7
Vrouw	178	54,6
Niet ingevuld	12	3,7
Totaal	326	100

<i>Leeftijdscategorie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
18-21 jaar	8	2,5
22-54 jaar	215	66,0
55-65 jaar	99	30,4
65 jaar en ouder	1	0,3
Niet ingevuld	3	0,9
Totaal	326	100

<i>Duur uitkering</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Korter dan 8 maanden	31	9,5
Langer dan 8 maanden	272	83,4
Niet ingevuld	23	7,1
Totaal	326	100

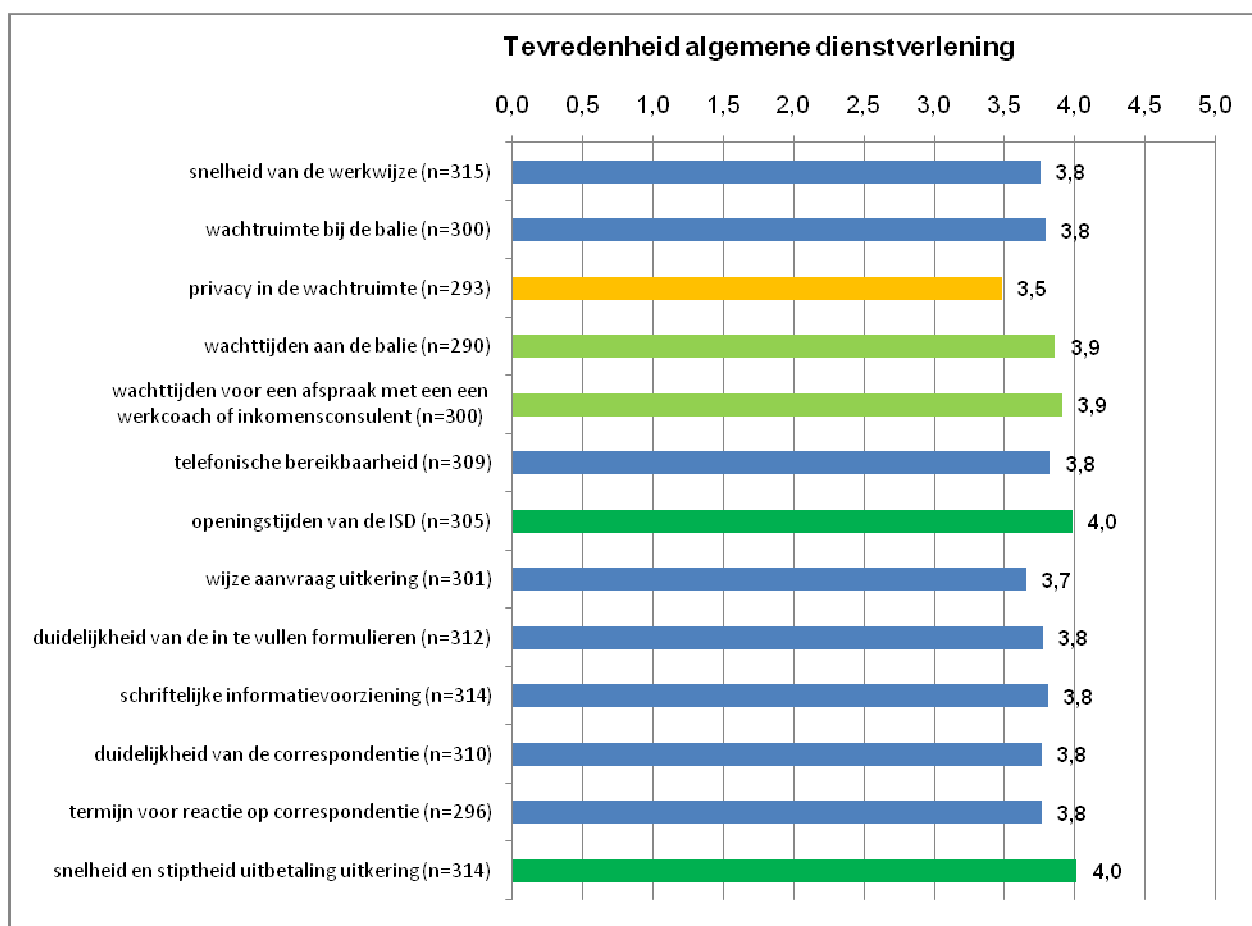
<i>Hoe lang al een uitkering</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Korter dan een half jaar	37	11,3
Een half tot 1 jaar	54	16,6
1 tot 2 jaar	73	22,4
2 tot 4 jaar	40	12,3
4 tot 6 jaar	34	10,4
6 tot 10 jaar	26	8,0
Langer dan 10 jaar	58	17,8
Niet ingevuld	4	1,2
Totaal	326	100

<i>Gezinssituatie</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Gehuwd of samenwonend, met kinderen onder de 18 jaar	36	11,0
Gehuwd of samenwonend, zonder kinderen onder de 18 jaar	36	11,0
Alleenstaand, met kinderen onder de 18 jaar	75	23,0
Alleenstaand, zonder kinderen onder de 18 jaar	162	49,7
Niet ingevuld	17	5,2
Totaal	326	100

<i>Hoogste afgeronde opleiding</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
geen opleiding	7	2,1
lagere school / basisschool	111	34
MAVO, VBO, VMBO (LBO, LTS, LEAO, etc.)	131	40,2
HAVO, VWO (atheneum, gymnasium) (n=12)	12	3,7
MBO (MTS, MEAO etc.) (n=30)	30	9,2
HBO, universiteit (n=23)	23	7,1
Niet ingevuld (n=12)	12	3,7
Totaal	326	100

2.2 Dienstverlening

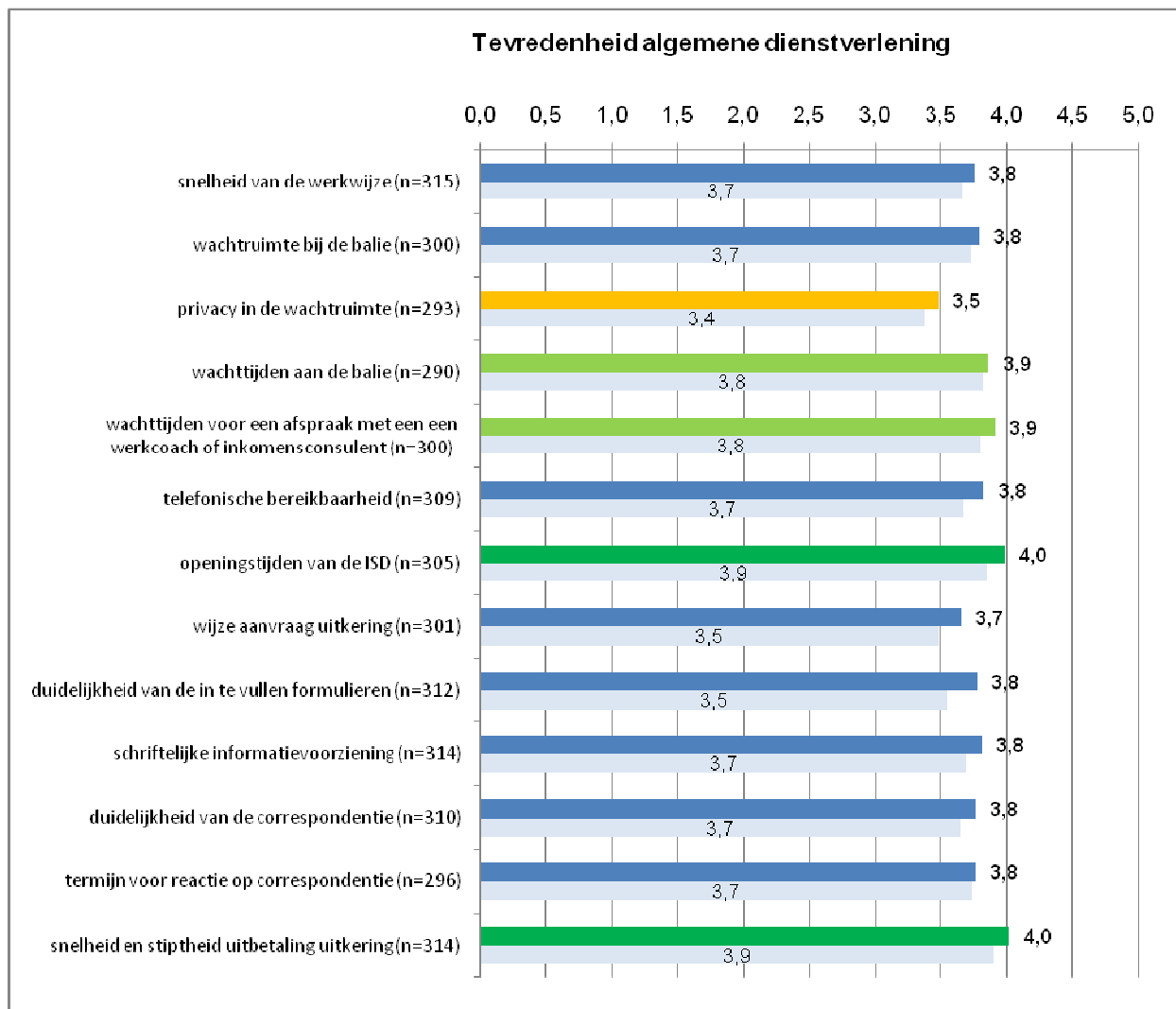
Het gemiddelde rapportcijfer voor de algemene dienstverlening: **7,16** (n = 273)



*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden

Er zijn een aantal opmerkingen te maken over bovenstaand figuur. Wat opvalt is, dat de klanten ten opzichte van de andere onderdelen minder te spreken zijn over de privacy in de wachtruimte (3,5). De klanten zijn daarentegen aardig tevreden over de overige onderdelen (3,7 <> 4,0), waarbij ze het meest tevreden zijn over de wachttijden aan de balie (3,9), de wachttijden voor een afspraak met een klantmanager (3,9), de openingstijden van de ISD (4,0) en de snelheid en stiptheid van de betaling van de uitkering (3,9).

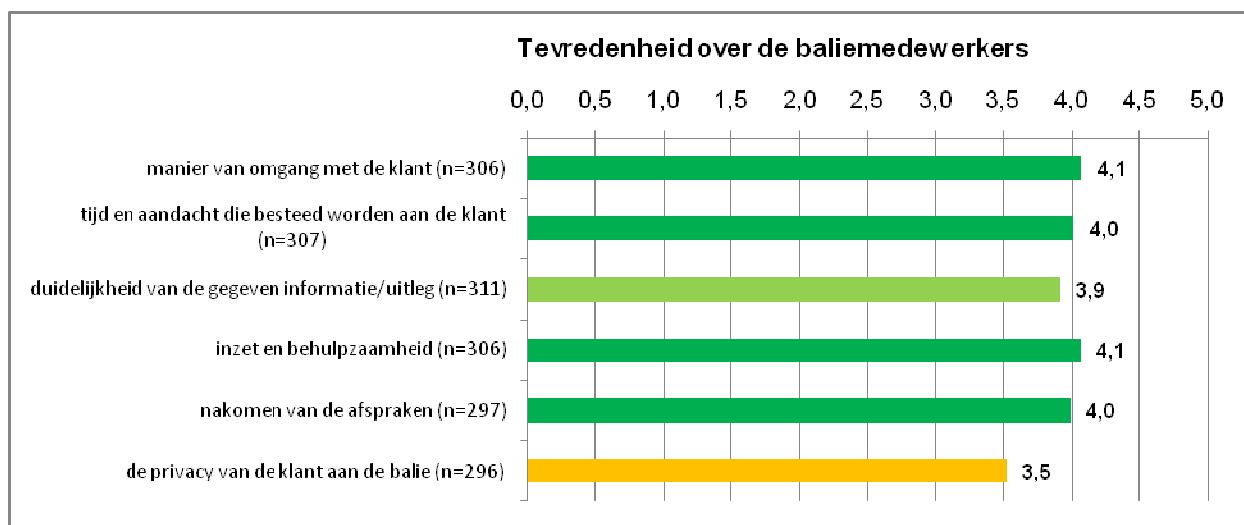
Vergelijking algemene dienstverlening t.o.v. 2010



Vergelijken we de resultaten met de resultaten van 2010 dan zien we dat het gemiddelde rapportcijfer licht is gestegen van 7,11 naar 7,16. In de bovenstaande figuur, waarin de lichtblauwe balken de resultaten van 2010 weergeven, is duidelijk te zien dat alle punten in 2011 hoger scoren ten opzichte van 2010. De hoogste stijging zien we bij de wijze waarop uitkeringen aangevraagd worden (3,5 → 3,7 (+0,2)) en de duidelijkheid van de in te vullen formulieren (3,5 → 3,8 (+0,3)). Op alle overige punten vallen de scores 0,1 hoger uit.

2.2 Waardering van de medewerkers

2.2.1 De baliemedewerkers



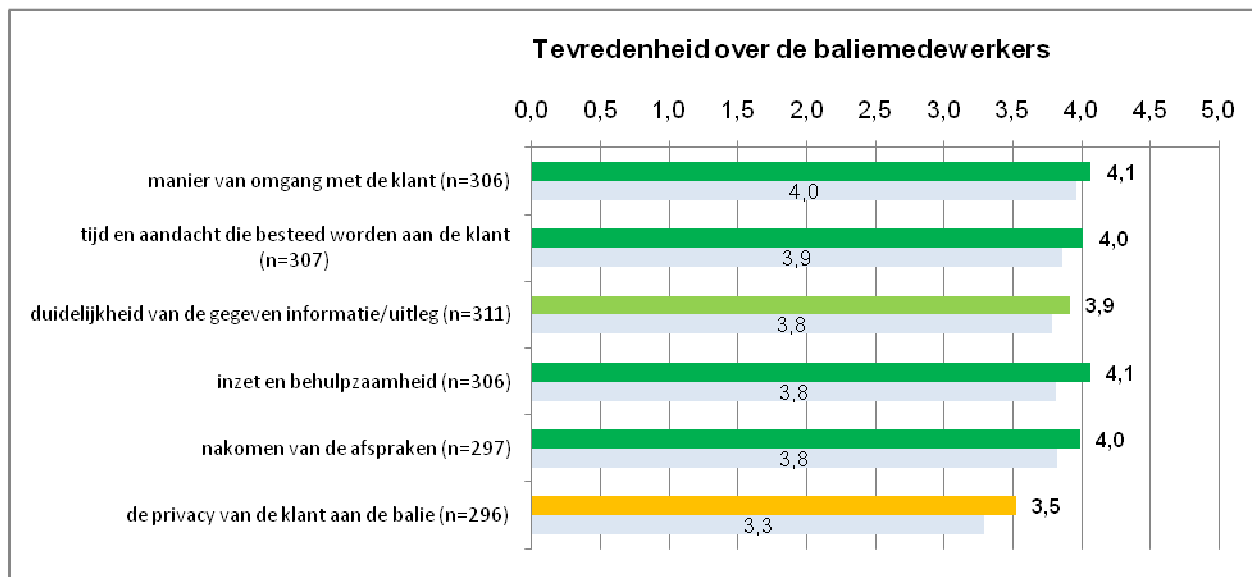
*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden

Percentage (%)	Percentage (%)			Niet ingevuld
	Nee	Redelijk	Ja	
N=326				
De baliemedewerker luistert goed naar het verhaal van de klant	1,2	29,1	64,1	5,5
De baliemedewerker heeft vooroordelen over wat de klant wilt en kan	48,2	20,9	23,6	7,4

De baliemedewerkers scoren bij de klanten over het algemeen goed. Tevreden zijn de klanten over de manier waarop de baliemedewerkers met ze omgaan (4,1), de tijd en aandacht, die besteed wordt aan hen (4,0), de duidelijkheid van de informatie/uitleg die verkregen wordt (3,9), de inzet en behulpzaamheid van de baliemedewerkers om zo goed mogelijk te helpen (4,1), en het nakomen van de afspraken door de baliemedewerkers (4,0). Het minst tevreden zijn ze over de privacy aan de balie (3,5).

Verder is het positief dat het merendeel van de klanten vindt, dat er redelijk tot goed naar hun verhaal wordt geluisterd. Dat 23,6% van de klanten vindt dat de baliemedewerker vooroordelen heeft over wat klanten kunnen en willen, is minder positief te noemen.

Vergelijking balied medewerkers t.o.v. 2010



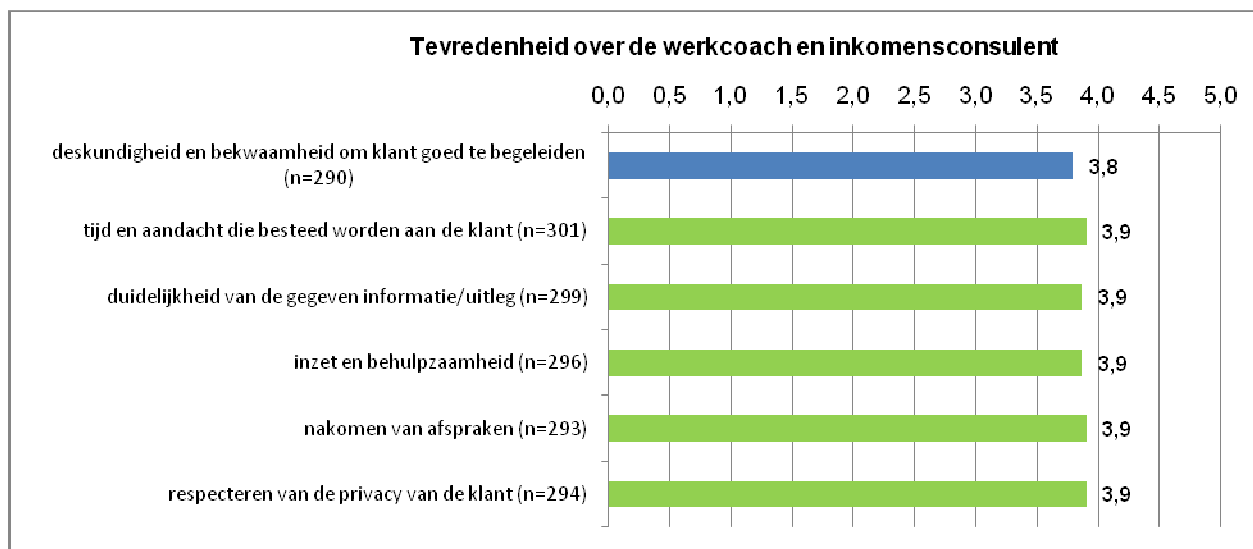
*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden

In de bovenstaande figuur, waarin de lichtblauwe balken de resultaten van 2010 weergeven, zien we dat alle scores dit jaar gestegen zijn ten opzichte van 2010. De privacy aan de balie scoort nog het laagst, maar is wel gestegen ten opzichte van vorig jaar (3,3 → 3,5). Alle overige punten worden ook beter beoordeeld ten opzichte van 2010, waarbij de tevredenheid over de inzet en behulpzaamheid van de balied medewerkers (3,8 → 4,1) en het nakomen van de afspraken door de balied medewerkers (3,8 → 4,0) het meest gestegen zijn. Verder zien we dat meer klanten vinden dat de balied medewerker goed naar hun verhaal luistert (51,5% → 64,1%) en dat meer klanten vinden dat de balied medewerker vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen (19,2% → 23,6%).

2011 N=326	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
De balied medewerker luistert goed naar het verhaal van de klant		1,2	29,1	64,1	5,5
De balied medewerker heeft vooroordelen over wat de klant wilt en kan		48,2	20,9	23,6	7,4

2010 N=239	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
De balied medewerker luistert goed naar het verhaal van de klant		3,8	40,2	51,5	4,6
De balied medewerker heeft vooroordelen over wat de klant wilt en kan		49,8	22,6	19,2	8,4

2.2.2 De werkcoaches en inkomensconsulenten



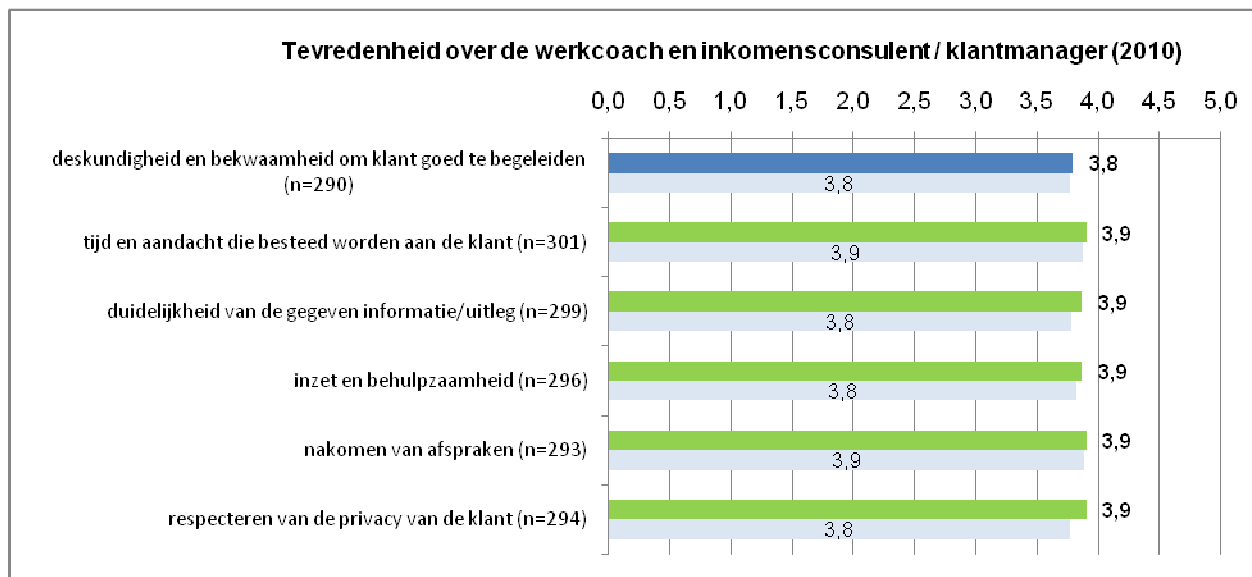
*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden

Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
<i>N=326</i>				
De werkcoach en inkomensconsulent luisteren goed naar het verhaal van de klant	4,3	29,1	61,3	5,2
De werkcoach en inkomensconsulent hebben vooroordelen over wat de klant wilt en kan	45,7	21,8	24,8	7,7

De werkcoaches en inkomensconsulenten scoren net als de baliemedewerkers bij de klanten over het algemeen goed. Zowel de deskundigheid en bekwaamheid om klanten goed te begeleiden, als de tijd en aandacht die besteed wordt aan klanten, de duidelijkheid van de gegeven informatie/uitleg, de inzet en behulpzaamheid, het nakomen van afspraken, en het respect voor de privacy van de klant, worden goed beoordeeld (3,8 – 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 (24,8%) aangeven, dat de werkcoach en inkomensconsulent vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen.

Vergelijking wercoach en inkomensconsulent t.o.v. klantmanager 2010



In de bovenstaande figuur, waarin de lichtblauwe balken de resultaten van 2010 weergeven, zien we dat de tevredenheid onder de klanten over de werkcoach en inkomensconsulent over het algemeen iets beter is ten opzichte van de klantmanager in 2010. Met name de duidelijkheid van de gegeven informatie/uitleg (3,8 → 3,9), de inzet en behulpzaamheid (3,8 → 3,9), en het respect voor de privacy van de klant (3,8 → 3,9), worden iets beter beoordeeld. Verder zien we dat minder klanten vinden dat er niet goed naar hun verhaal geluisterd wordt (8,4% → 4,3%) en dat minder klanten vinden dat de klantmanager vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen (26,4% → 24,8%).

2011 N=326	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
De werkcoach en inkomensconsulent luistert goed naar het verhaal van de klant		4,3	29,1	61,3	5,2
De werkcoach en inkomensconsulent heeft vooroordelen over wat de klant wilt en kan		45,7	21,8	24,8	7,7

2010 N=239	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

2.3 Begeleiding bij het vinden van een baan

2011 N=326	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
	Verplicht om te solliciteren	33,4	57,4	9,2
2010 N=239				
	Verplicht om te solliciteren	29,3	61,9	8,8

2011 N=326	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
	De klant ervaart ondersteuning van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan	29,4	54,0	16,6
2010 N=239				
	De klant ervaart ondersteuning van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan	26,4	54,0	19,6

Indien 'Ja':

2011	Gemiddelde*	Weet niet/ Niet ingevuld	N
Tevredenheid over deze ondersteuning	4,1	7,3%	96
Tevredenheid over het resultaat van deze ondersteuning	4,0	12,5%	96
2010			
Tevredenheid over deze ondersteuning	3,9	3,2%	63
Tevredenheid over het resultaat van deze ondersteuning	3,7	6,3%	63

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

57,4% van de klanten geeft aan geen sollicitatieplicht te hebben. Dit percentage is lager dan in 2010, waarin 61,9% van de klanten aangaf geen sollicitatieplicht te hebben. Verder geeft 54,0% van de klanten aan (waarbij 16,6% geen beoordeling hierover heeft gegeven) geen ondersteuning te ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan. Dit percentage is gelijk gebleven ten opzichte van 2010, waarbij er dit jaar wel meer klanten ondersteuning ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan ten opzichte van 2010 (26,4% → 29,4%).

De klanten, die aangeven ondersteuning te ervaren van de ISD zijn daar tevreden over (4,1). Ook zijn ze tevreden over het resultaat van deze ondersteuning (4,0). Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2010 (3,9 → 4,1 resp. 3,7 → 4,0).

2011 N=326	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
De klant krijgt begeleiding van andere instanties (zoals reïntegratiebedrijven) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan				
		22,7	67,2	10,1
2010 N=239				
De klant krijgt begeleiding van andere instanties (zoals reïntegratiebedrijven) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan				
		20,5	69,9	9,6

Indien 'Ja':

2011	Gemiddelde*	Weet niet/ Niet ingevuld	N
Tevredenheid over deze begeleiding	3,9	4,1%	74
Tevredenheid over het resultaat van deze begeleiding	3,7	12,2%	74
2010			
Tevredenheid over deze begeleiding	3,4	10,2%	49
Tevredenheid over het resultaat van deze begeleiding	3,2	16,3%	49

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

67,2% van de klanten (waarbij 10,1% geen antwoord hierover heeft gegeven) geeft aan niet begeleid te worden door andere instanties bij activiteiten gericht op het vinden van een baan. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2010 (69,9% → 67,2%).

De klanten, die aangeven wel begeleid te worden door andere instanties, zijn aardig tevreden over deze begeleiding (3,9). Over het resultaat van deze begeleiding zijn de klanten redelijk tevreden (3,7). Dit is een aanzienlijke stijging in de tevredenheid op deze punten ten opzichte van 2010 (3,4 → 3,9 resp. 3,2 → 3,7).

2.4 Klachten en bezwaren

Klachten:

2011 N=326	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
In de afgelopen 2 jaar een klacht ingediend		12,3	87,1	0,6
2010 N=239				
In de afgelopen 2 jaar een klacht ingediend		10,5	86,2	3,3

Indien 'Ja':

2011	Gemiddelde*	Weet niet/ Niet ingevuld	N
Tevredenheid over de wijze van de klachtbehandeling	3,1	2,5%	40
Tevredenheid over snelheid van de klachtbehandeling	3,0	2,5%	40
Tevredenheid over de oplossing	3,2	5,0%	40
2010			
Tevredenheid over de wijze van de klachtbehandeling	2,8	--	25
Tevredenheid over snelheid van de klachtbehandeling	2,7	--	25
Tevredenheid over de oplossing	2,9	8,0%	25

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

12,3% van de klanten (waarbij 0,6% geen antwoord heeft gegeven) geeft aan de afgelopen 2 jaar een klacht te hebben ingediend. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2010 (10,5% → 12,3%). Over zowel de wijze (3,1), de snelheid (3,0) als de oplossing (3,2) van de klachtenbehandeling zijn deze klanten neutraal te noemen. Op dit onderdeel zien we, dat de tevredenheid wat is toegenomen ten opzichte van 2010 (2,8 → 3,1; 2,7 → 3,0 resp. 2,9 → 3,2).

Indien 'Nee' (klachten):

<i>N=284</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Ik had er geen reden voor	218	76,8
Het helpt toch niet	19	6,7
Anders, nl.*	15	5,3
Ik wist niet hoe dat moest	9	3,2
Ik wist niet dat dat kon	7	2,5
Dat keert zich alleen tegen je	5	1,8
Niet ingevuld	11	3,9
Totaal	284	100

*Anders, namelijk:

- probleem niet groot genoeg
- iedereen maakt fouten
- ik durfde niet
- tevreden
- ---
- nvt
- ik ben van plan klacht in te dienen, ik heb al een formulier in huis gekregen
- leeftijd
- ik ben erg tevreden dus dien ik geen klacht in
- nog niet de energie voor gehad
- ik weet het niet meer
- nee
- ze er blijkbaar een puinhoop van gemaakt hebben van bijzondere bijstand aanvraag
- omdat de moed/energie me ontgaat bij de stugge houding die ik ervaar van hogere hand v/d ISD
- het was naderhand goed opgelost

Bezwaren:

2011 N=326	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
In de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift ingediend		7,4	91,7	0,9
2010 N=239				
In de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift ingediend		9,2	87,0	3,8

Indien 'Ja':

2011	Gemiddelde*	Weet niet/ Niet ingevuld	N
Tevredenheid over de wijze van de bezwaarschrift behandeling	2,9	8,3%	24
Tevredenheid over snelheid van de bezwaarschrift behandeling	2,9	8,3%	24
Tevredenheid over de uitkomst	3,1	4,2%	24
2010			
Tevredenheid over de wijze van de bezwaarschrift behandeling	3,3	4,5%	22
Tevredenheid over snelheid van de bezwaarschrift behandeling	3,0	--	22
Tevredenheid over de uitkomst	3,1	9,1%	22

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

7,4% van de klanten (waarbij 0,9% geen antwoord heeft gegeven) geeft aan de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift te hebben ingediend. Dit is een daling ten opzichte van 2010 (9,2% → 7,4%). De klanten die een oordeel hebben over de bezwaarschrift behandeling zijn evenals in 2010 neutraal over de uitkomst van het bezwaarschrift (3,1). Enigszins ontevreden zijn de klanten over zowel de wijze (2,9) en snelheid (2,9) van de bezwaarschrift behandeling. Dit is een verslechtering ten opzichte van 2010 (3,3 → 2,9 resp. 3,0 → 2,9).

Indien 'Nee' (bezwaren):

<i>N=299</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage (%)</i>
Ik had er geen reden voor	247	82,6
Het helpt toch niet	14	4,7
Anders, nl.*	8	2,7
Ik wist niet hoe dat moest	7	2,3
Ik wist niet dat dat kon	6	2,0
Dat keert zich alleen tegen je	3	1,0
Niet ingevuld	14	4,7
Totaal	299	100

*Anders, namelijk:

- tevreden
- nvt
- probleem is opgelost via werkcoach
- leeftijd
- kon bewijzen dat de fout niet bij mij lag, meerdere keren.
- Nvt

2.5 Bekendheid met rechten en plichten

2011 N=326	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
Voldoende geïnformeerd over de rechten en plichten					
		8,9	25,2	64,4	1,5
2010 N=239	Percentage (%)	Nee	Redelijk	Ja	Niet ingevuld
Voldoende geïnformeerd over de rechten en plichten					
		6,7	28,5	63,2	1,7

2011 N=326	Percentage (%)	Ja	Nee	Niet ingevuld
Op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is				
		83,4	13,2	3,4
2010 N=239	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

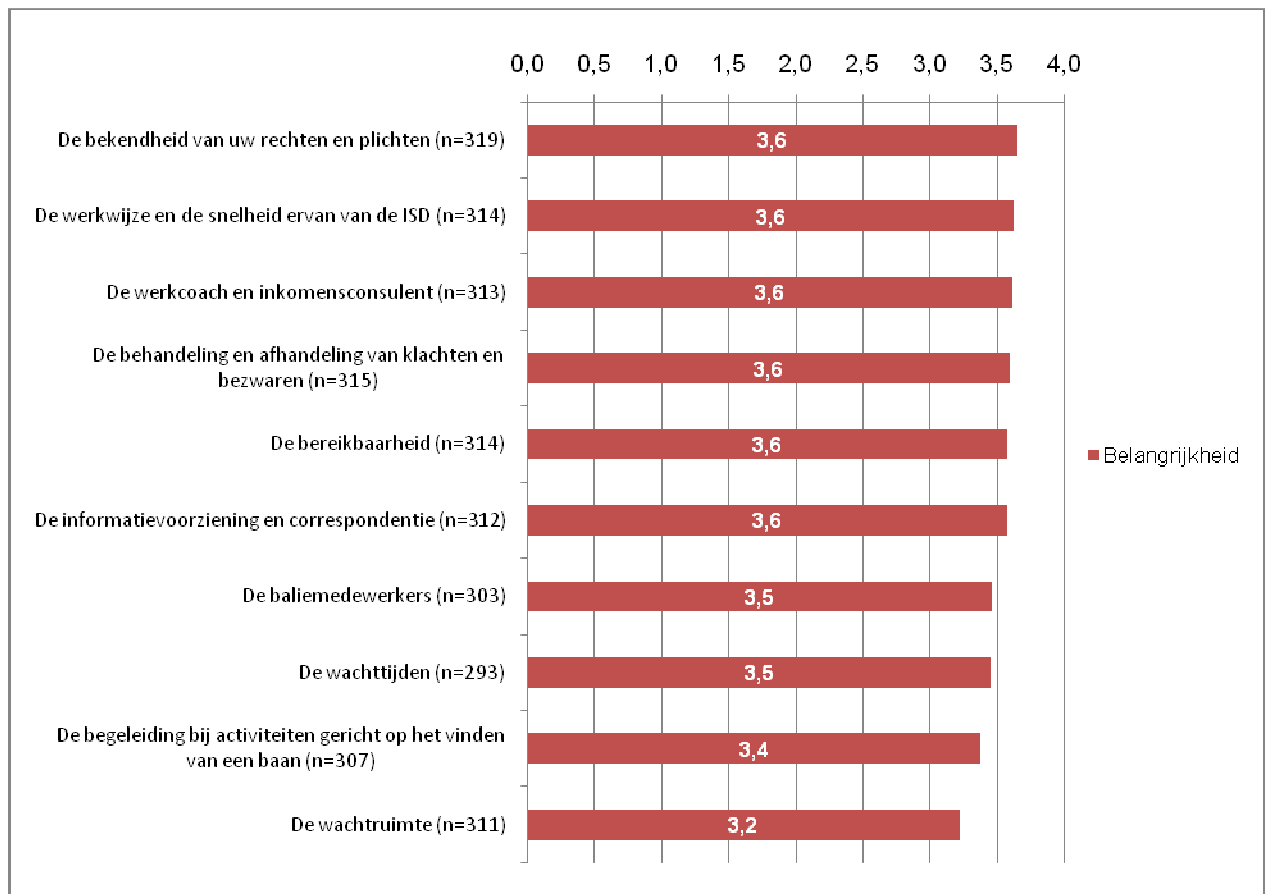
2011	Gemiddelde*	Weet niet/ Niet ingevuld	N
Tevredenheid over de informatieversteking over de rechten en plichten	3,7	6,1%	326
2010	Gemiddelde*	Weet niet/ Niet ingevuld	N
Tevredenheid over de informatieversteking over de rechten en plichten	3,6	8,8%	239

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

8,9% van de klanten voelt zich niet voldoende geïnformeerd over hun rechten en plichten. De grote meerderheid daarentegen voelt zich redelijk tot goed geïnformeerd hierover. Dit is een lichte verslechtering ten opzichte van 2010 waarin 6,7% van de klanten aangaf niet voldoende geïnformeerd te zijn. Daarbij zijn de klanten ten opzichte van 2010 iets meer tevreden, maar nog altijd redelijk tevreden over de informatieversteking over de rechten en plichten (3,6 → 3,7). Ook zijn de meeste klanten (83,4%) op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is, in tegenstelling tot 13,2% die hiervan niet op de hoogte is. Ook hier zien we een lichte verslechtering ten opzichte van 2010 (84,1% → 83,4% resp. 12,6% → 13,2%).

2.6 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:



Belangrijkheid: 1 = heel onbelangrijk <> 4 = heel belangrijk

Uit de bovenstaande grafiek blijkt, dat alle onderdelen belangrijk worden gevonden (3,2 <> 3,6), waarbij de wachtruimte het minst belangrijk wordt gevonden voor een goede dienstverlening.



2.7 Verbeterpunten

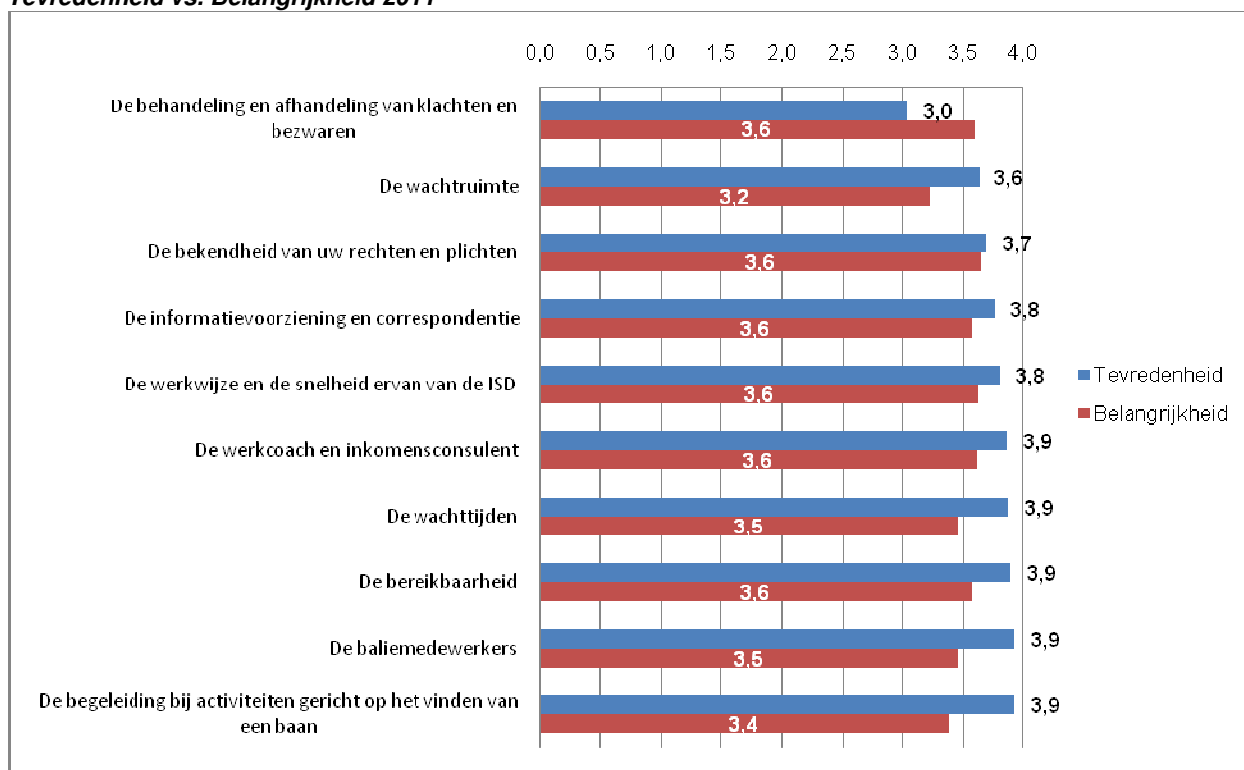
Voor dit onderdeel konden de klanten al hun opmerkingen en eventuele verbeterpunten kwijt voor de dienstverlening van de ISD Midden-Langstraat.

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 2011

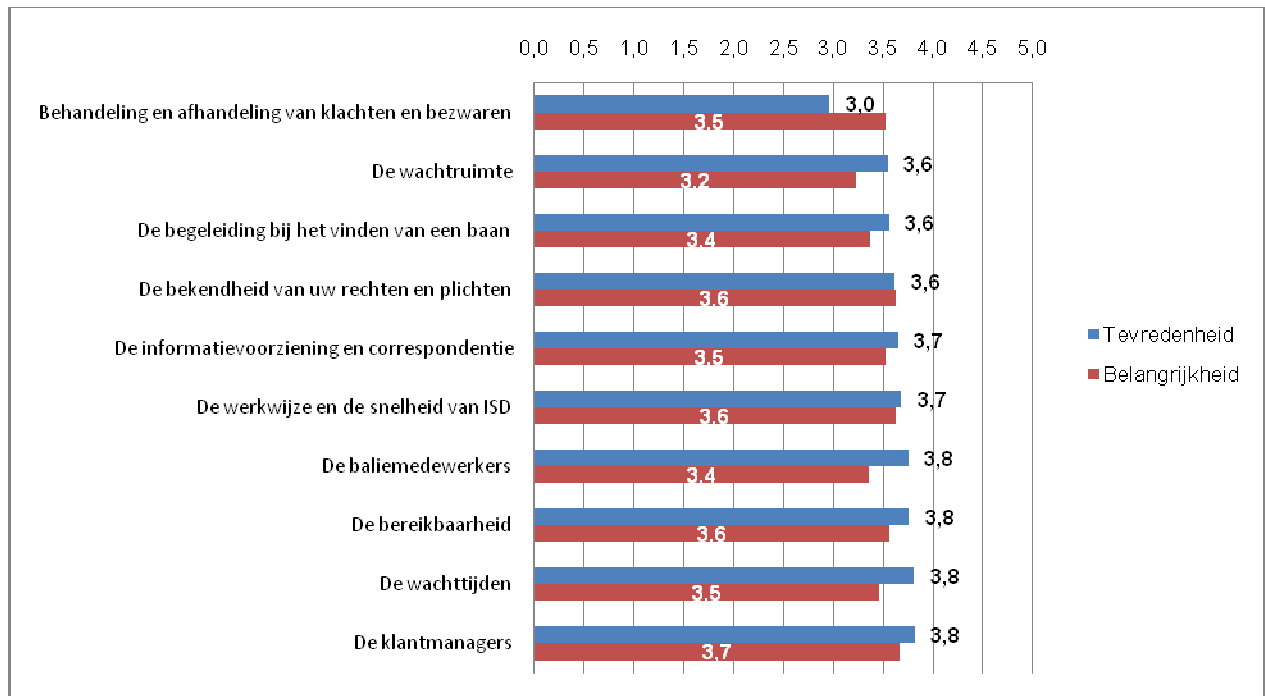


Tevredenheid: 1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden

Belangrijkheid: 1 = heel onbelangrijk <-> 4 = heel belangrijk

Na het bekijken van de figuur zien we dat het onderdeel 'afhandeling van klachten en bezwaren' (3,0) 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 tot goed tevreden (3,6 <-> 3,9), waarbij de klanten het meest tevreden zijn over de begeleiding bij activiteiten gericht op het vinden van een baan, de baliemedewerkers, de bereikbaarheid, de wachttijden, en de werkcoach en inkomensconsulent (3,9).

Tevredenheid vs. Belangrijkheid 2010



Ten opzichte van 2010 zien we, dat de behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren en de wachtruimte nog altijd het laagst worden beoordeeld. Verder is het zeer positief, dat de overige onderdelen allemaal beter worden beoordeeld ten opzichte van 2010 (+ 0,1), waarbij de tevredenheidsscore van de begeleiding bij activiteiten gericht op het vinden van een baan zelfs met +0,3 gestegen is (3,6 → 3,9)

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: **7,16**. Ten opzichte van 2010, waar gemiddeld een rapportcijfer van 7,11 werd gegeven, zien we dus een licht stijging (+ 0,05).

Bij de algemene dienstverlening valt op, dat de klanten relatief gezien het minst tevreden zijn over de privacy in de wachtruimte (3,5). De klanten zijn daarentegen aardig tevreden over de overige onderdelen (3,7 <> 4,0), waarbij ze het meest tevreden zijn over de wachttijden aan de balie (3,9), de wachttijden voor een afspraak met een klantmanager (3,9), de openingstijden van de ISD (4,0) en de snelheid en stiptheid van de betaling van de uitkering (3,9). In vergelijking tot 2010 zien we, dat alle punten hoger scoren, waarbij de hoogste stijging te zien is bij de wijze waarop uitkeringen aangevraagd worden (3,5 → 3,7 (+0,2)) en de duidelijkheid van de in te vullen formulieren (3,5 → 3,8 (+0,3)).

Over de balie medewerkers zijn de klanten over het algemeen tevreden. Zij zijn hier tevreden over de manier waarop de balie medewerkers met ze omgaan, de tijd en aandacht die aan hen wordt besteed, de duidelijkheid van de informatie/uitleg die verkregen wordt, de inzet en behulpzaamheid van de balie medewerkers om zo goed mogelijk te helpen, en het nakomen van de afspraken door de balie medewerkers (3,9 <> 4,1). Het minst tevreden zijn ze op dit onderdeel over de privacy aan de balie (3,5). Ten opzichte van 2010 zien we, dat alle scores op dit onderdeel dit jaar gestegen zijn ten opzichte van 2010. De privacy aan de balie scoort nog het laagst, maar is wel gestegen ten opzichte van vorig jaar (3,3 → 3,5). Alle overige punten worden ook beter beoordeeld ten opzichte van 2010, waarbij de tevredenheid over de inzet en behulpzaamheid van de balie medewerkers (3,8 → 4,1) en het nakomen van de afspraken door de balie medewerkers (3,8 → 4,0) het meest gestegen zijn. Verder valt op, dat meer klanten vinden dat de balie medewerker goed naar hun verhaal luistert (51,5% → 64,1%) en dat meer klanten vinden dat de balie medewerker vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen (19,2% → 23,6%).

Over de werkcoaches en inkomensconsulenten zijn de klanten aardig te spreken. De deskundigheid en bekwaamheid om klanten goed te begeleiden, de tijd en aandacht die besteed wordt aan klanten, de duidelijkheid van de gegeven informatie/uitleg, de inzet en behulpzaamheid, het nakomen van afspraken, en het respect voor de privacy van de klant, worden allen aardig goed beoordeeld door de klanten (3,8 – 3,9).

De meeste klanten geven daarnaast ook aan dat er redelijk (29,1%) tot goed (61,3%) naar hun verhaal wordt geluisterd en minder klanten vinden ten opzichte van de klantmanager in 2010 ook dat er niet goed naar hun verhaal geluisterd wordt (8,4% → 4,3%). Ongeveer een kwart geeft echter aan, dat de werkcoach en inkomensconsulent vooroordelen over ze heeft over wat ze willen en kunnen. Dit is wel een lichte verbetering ten opzichte van de klantmanager in 2010 (26,4% → 24,8%). Verder valt op, dat de tevredenheid onder de klanten over de werkcoach en inkomensconsulent over het algemeen is toegenomen ten opzichte van de klantmanager in 2010. Met name de duidelijkheid van de gegeven informatie/uitleg (3,8 → 3,9), de inzet en behulpzaamheid (3,8 → 3,9), en het respect voor de privacy van de klant (3,8 → 3,9), worden iets beter beoordeeld.

57,4% van de klanten geeft aan geen sollicitatieplicht te hebben. Dit percentage is lager dan in 2010, waarin 61,9% van de klanten aangaf geen sollicitatieplicht te hebben. 54,0% van de klanten (waarbij 16,6% geen beoordeling hierover heeft gegeven) geeft aan geen ondersteuning te ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan. Dit percentage is gelijk gebleven ten opzichte van 2010, waarbij er dit jaar wel meer klanten ondersteuning ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan ten opzichte van 2010 (26,4% → 29,4%). De klanten, die aangeven ondersteuning te ervaren van de ISD (29,4%; n=96), zijn daar tevreden over (4,1). Ook zijn ze tevreden over het resultaat van deze ondersteuning (4,0). Dit is een duidelijke verbetering ten opzichte van 2010 (3,9 → 4,1 resp. 3,7 → 4,0). Verder geeft 67,2% van de klanten aan (waarbij 10,1% geen antwoord hierover heeft gegeven) niet begeleid te worden door andere instanties bij activiteiten gericht op het vinden van een baan. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2010 (69,9% → 67,2%). De klanten, die aangeven wel begeleid te worden door andere instanties (22,7%; n=74), zijn aardig tevreden over deze begeleiding (3,9). Over het resultaat van deze begeleiding zijn de klanten redelijk tevreden (3,7). Dit is een aanzienlijke stijging in de tevredenheid op deze punten ten opzichte van 2010 (3,4 → 3,9 resp. 3,2 → 3,7).

Wat we verder zien is, dat 12,3% van de klanten aangeeft de afgelopen 2 jaar een klacht te hebben ingediend. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2010 (10,5% → 12,3%). Wat de tevredenheid betreft op dit onderdeel zien we, dat de klanten een neutrale beoordeling geven, maar ten opzichte van 2010 is de tevredenheid over zowel de wijze (2,8 → 3,1), de snelheid (2,7 → 3,0) als de oplossing (2,9 → 3,2) van de klachtenbehandeling wel toegenomen. Wat betreft de bezwaarschriften, zien we dat 7,4% van de klanten aangeeft de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift te hebben ingediend. Dit is een daling ten opzichte van 2010 (9,2% → 7,4%). De klanten die een oordeel hebben gegeven over de bezwaarschrift behandeling zijn evenals in 2010 neutraal over de uitkomst van het bezwaarschrift (3,1 → 3,1). Een verslechtering ten opzichte van 2010 en enige ontevredenheid onder de klanten zien we bij zowel de wijze (3,3 → 2,9) en snelheid (3,0 → 2,9) van de bezwaarschrift behandeling.

Op het onderdeel 'rechten en plichten' zegt 8,9% van de klanten niet goed geïnformeerd te zijn over hun rechten en plichten en de grote meerderheid geeft aan redelijk (25,2%) tot goed (64,4%) geïnformeerd te zijn. Dit is een lichte verslechtering ten opzichte van 2010 waarin 6,7% van de klanten aangaf niet voldoende geïnformeerd te zijn. Daarbij zijn de klanten ten opzichte van 2010 iets meer tevreden, maar nog altijd redelijk tevreden over de informatieverstrekking over de rechten en plichten (3,6 → 3,7). Ook zijn de meeste klanten (83,4%) op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is, in tegenstelling tot 13,2% die hiervan niet op de hoogte is. Ook hier zien we een lichte verslechtering ten opzichte van 2010 (84,1% → 83,4% resp. 12,6% → 13,2%).

Ten slotte zien we dat de aandacht nog altijd gevestigd kan worden op de behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren (3,0). Alhoewel dit onderdeel neutraal wordt beoordeeld door maar een deel van de klanten scoort het nog altijd het laagst, waarbij er geen verschil te zien is ten opzichte van 2010. Overige onderdelen worden net als in 2010 nog altijd redelijk tot goed beoordeeld door de klanten (3,6 < 3,9), waarbij de klanten het meest tevreden zijn over de begeleiding bij activiteiten gericht op het vinden van een baan, de baliemedewerkers, de bereikbaarheid, de wachttijden, en de werkcoach en inkomensconsulent (allen 3,9). Het is positief om te zien, dat deze onderdelen allemaal beter worden beoordeeld ten opzichte van 2010 (+ 0,1), waarbij de tevredenheidsscore van de begeleiding bij activiteiten gericht op het vinden van een baan zelfs met + 0,3 gestegen is (3,6 → 3,9)

V Bijlagen

Bijlage 1 – Opmerkingen van de klanten

Welke verbeterpunten heeft u voor de dienstverlening?
<i>De dienstverlening is helemaal goed.</i>
<i>Het ROF (rechtmatigheidsonderzoek formulier) zit veel te ingewikkeld in elkaar!</i>
<i>Dat ze mensen die veel medicijnen moeten slikken, haar leven lang, tgemoeet komen in de kosten.</i>
<i>Vaste inkomensconsulent. Nu raak ik de tel kwijt!</i>
<i>Dat mensen niet mee kunnen luisteren als er iemand aan de balie staat, die wat hard praat. De afstand voor het wachten is zo dichtbij.</i>
<i>Veel meer persoonlijke begeleiding, want die is nu NIHIL!</i>
<i>Dat ze een beetje met me mee denken vanwege de te laat opgestuurde salarisstroken bij sandd.</i>
<i>Bij her. aanvragen bij uitkering veel onduidelijk weinig behulpzaam. pas als je een uitkering hebt loopt het zoals het moet.</i>
<i>Dat ze de mensen vanaf 55 jaar niet meer zo moeten verplichten om perse nog werk te zoeken. Leeftijd speelt een hele grote rol bij het zoeken naar een baan.</i>
<i>Voor mij is het prima. Ik ben altijd zeer correct geholpen. Petje af voor mijn tussenpersoon.</i>
<i>voorlopig geen</i>
<i>Brieven en gegevens die je opstuurd worden vaak kwijtgeraakt. En het wachten op de uitkering duurt erg lang.</i>
<i>Ik heb een jaar geleden een herseninfarct gehad, nooit een belletje hoe of het met me is.</i>
<i>Op dit moment niets</i>
<i>juistheid</i>
<i>Wat meer mensenkennis en niet iedereen over een kam scheren. Een meer individuele aanpak.</i>
<i>Meer begrip van de client en zijn/haar mogelijkheden. Leren luisteren naar client.</i>
<i>Het zou fijn zijn als ze meer telefonische bereikbaar zijn. B.v. 9/12 uue 14/16 uur</i>
<i>De brieven die verstuurd worden door de uitkeringsadministratie mogen wel wat vriendelijker van toon worden=</i>

<i>door de toonzetting krijg ik vaak het gevoel een 3e rangsburger te zijn, wat vast niet de bedoeling is.</i>
<i>Believe communicatie tussen bijden partijen?</i>
<i>De privacy in het algemeen.</i>
<i>niet meteen oordelen, geldt voor werkconsulent. eigen verhaal meteen vertellen en oordelen over wat goed en wat niet goed is voor mij.</i>
<i>Dat ze meer moeten luisteren naar de cliënten en niet bevooroordeeld zijn. Zij zijn er voor ons en worden door ons betaald.</i>
<i>Er zijn voorzieningen waar wij recht op hebben omdat je een lage inkomen hebt maar niemand of je contactpersoon niemand zal je nooit zeggen waar je recht op heb. Als je het zelf weet kan je aanvragen als je het niet weet dan krijg je het niet. Dus niemand licht je in over zulke zaken en al het geld blijf in de pot zitten bij de ISD. Terwijl het er is om mensen te helpen. Maar wij moeten welk alles eerlijk aan hun doorgeven.</i>
<i>n.v.t.</i>
<i>als het zo blijft vind ik het goed</i>
<i>meer persoonlijk contact</i>
<i>n.v.t.</i>
<i>n.v.t.</i>
<i>ik denk dat ze goed werken</i>
<i>het zou prettiger zijn als ons uitkering werd verleend zonder het invullen van de formulier!</i>
<i>alles moet beter worden, en veel beter</i>
<i>heb hier verder niets aan toe te voegen</i>
<i>geen</i>
<i>dat ze de heel dag telefoon bereikbaar moet zijn en niet van 10 tot 12</i>
<i>zeer tevreden dank u wel</i>
<i>uitkering op girorekening eerste dag van de maand</i>
<i>meer ondersteuning van de ISD op het vinden van een baan</i>
<i>nog betere informatieverstrekking mn welke plichten ik heb maar ook de ISD, betere bereikbaarheid, contactpunt, in mijn woonplaats i.p.v. 2 dorpen verder op, slecht bereikbaar met OV, minder dreigementen in communicatie! (erg vervelend en respectloos!)</i>

<i>geen, alles gaat naar wens in mijn geval, ben een tevreden mens.</i>
<i>geen</i>
<i>dat de baliemedewerker goed moeten luisteren als je iets vraag en niet de hoorn er opgooien, voor de rest is alles goed geregeld.</i>
<i>zonder vooroordelen handen en zich verplaatsen in de persoon achter de tafel, niet iedereen is hetzelfde</i>
<i>privacy bij de balie moet beter de wachtende mensen kunnen mee luisteren dit is niet prettig</i>
<i>betere medewerking</i>
<i>onze inkomensconsulent en werkcoach zijn veranderd maar hebben nog niet kennisgemaakt! misschien is dit een verbeterpunt!</i>
<i>dat ze de papieren niet kwijtraken heb net al een paar keer mee gemaakt</i>
<i>meer de aandacht verleggen van oud naar jong. bv. sollicitatie plicht van oudere werknemers (ik denk dat dit geen nut heeft) Dus schenk hier geen aandacht aan maar stel ouderen vrij van sollicitatieplicht en besteed die aandacht aan de jongeren.</i>
<i>werkwijze en snelheid ervan van de ISD</i>
<i>geen</i>
<i>naar mijn opleiding ik wil werktaxi</i>
<i>geen</i>
<i>inleveringsvermogen van de problemen van de klant is voor bepaalde consulenten voor verbetering vatbaar</i>
<i>zou meer privacy willen bij de wachtruimte en de gesprekken met de medewerkers en zou meer informatie willen wanneer je bent afgekeurd, iedere keer voor een jaar en hoelang je constant elk jaar voor een keuring moet bij vreemde mensen iets wat erg vervelend is omdat ik erg angstig ben voor onbekende mensen en mensen in het algemeen. Vind dat hier weinig rekening mee wordt gehouden, zou prettig zijn als je naar je eigen arts kon en hun daarmee overleggen.</i>
<i>geen</i>
<i>meer privacy zowel balie als met gesprek werkcoach</i>
<i>begeleiding bij activiteiten gericht op het vinden van een baan</i>
<i>geen commentaar</i>
<i>De meeste medewerkers van 't ISD zijn heel vriendelijk en behulpzaam, dus ik zou zeggen ga allemaal zo door!!</i>

<i>Prettige samenwerking.</i>
<i>geen</i>
<i>geen</i>
<i>geen</i>
<i>wij zijn zeer tevreden</i>
<i>ik kan niet overal op antwoorden, daar ik nooit bij de balie kom, alleen telefonisch gesprekken heb, en nooit problemen achteraf, ik hoop toch voldoende informatie heb kunnen geven.</i>
<i>meer privacy bij balie</i>
<i>betere informatie rechten(m.n. eventuele kwijtschelding belastinggelden)</i>
<i>dat je op de hoogte wordt gesteld wie jouw consulent is en iets meer persoonlijk contact (tel).</i>
<i>geen</i>
<i>meer informatie over alles mbt rechten en plichten</i>
<i>niet ben tevreden</i>
<i>tot nu had ik er geen ervaring met ISD, 't maar een bezoek, vond ik 't prima, kreeg ik er genoeg aandacht</i>
<i>verstrekken van informatie als je erom vraagt, dat duurt erg lang als wij iets moeten inleveren dan wordt er meteen gedreigd dat je uitkering wordt gekort.</i>
<i>beter met de prive (dagafschrift) omgaan zodat ik het niet 2x moet toesturen.</i>
<i>dat de contactpersonen ook weten hoe het zit met je uitkering als je kind 18 wordt, er is voor mij heel veel onduidelijk. Ook of ik wel of niet bijz.bijstand aan kan vragen voor een bepaalt iets. Heel onduidelijk vaak.</i>
<i>luisteren naar de klachten!!</i>
<i>ik heb geen klachten, dus volgens mij hoeft er niets te veranderen.</i>
<i>geen</i>
<i>ik zit zelf in een vervelende situatie, waar ik niet meer uitkom en dat vind ik heel erg, zeker met 2 pubers in huis, ik ben zo machteloos en voel wel een etiket op mijn voorhoofd geplakt. Ik zou liever willen werken heel graag zelfs.</i>
<i>geen</i>
<i>Dienst te verbeteren</i>

<i>als iemand kan werker, ik vind de uitkering niet goed, is om financiële steun is het niet mogelijk om geld te besparen voor de toekomst. Ik denk dat voor iemand die wil studeren, moetondersteun worden, want werk is de sleutel tot geluk, maar je bent gelukkig als je een baan die je wilt doen doet ...en dit is het belangrijkste</i>
<i>geen getreiter van klachten maar door personeel!!! personeel moet een klant te woord staan persoonlijk als diegene fouten maakt. En de fouten niet ontkennen.</i>
<i>geen</i>
<i>dat ze de klanten die ze helpen met idee komen voor het vinden van een baan zoals internet kijken voor een baan of krant enzo</i>
<i>ik zou zo niet weten, ga zo door</i>
<i>ben goed tevreden over de dienstverlening</i>
<i>Dat ze veel moeite doen om een baan te vinden voor iemand wat die persoon echt ligt zodat ze hier hun kwaliteit in kunnen ontplooiën wanneer je namelijk genoeg moet nemen met een baan die alleenals inkomsten voorziening dient, dan komen ze vroeg of laat waarschijnlijk weer terug in een uitkering. omdat de verkeerde baan meer energie kost dan dat het je geeft.</i>
<i>geen</i>
<i>vergeet niet het menselijk aspect! Iedermens heeft zijn eigen verhaal! Regels en protocollen zijn belangrijk maar niet alles!</i>
<i>het zou fijn zijn als er niet mee gechanteerd wordt als men een afspraak krijgt staat in de brief als u niet komt dan heeft het gevolgen voor je inkomsten men heeft niet voor de lol een uitkering en iemand met een gezond verstand wil niet bedelen(uitkering krijgen) in die zin beetje respect tonen aan die mensen zou erg fijn zijn!!!</i>
<i>n.v.t. ik ben tevreden</i>
<i>privacy</i>
<i>geen enkele tot nu toe</i>
<i>mijn volledige geld storten en niet de helft, met het onnodige korten wat ze doen hun fouten gevenze niet toe onnodig gekort!!!</i>
<i>een hogere uitkering</i>
<i>geen</i>
<i>ik zou graag willen dat ze wat vriendelijker zouden zijn</i>
<i>de telefonische afspraaklijnen langer maken</i>
<i>op tijd betalen, dat is zeer slecht. Wij moeten de werkbriefjes ook op tijd inleveren. wij houden ons goed aan de</i>

<i>regels en dat laten hun dikwijls afzien.</i>
<i>tijdig betalen, werkbriefjes worden ook op tijd ingeleverd</i>
<i>beter naar wens, een passend baan te vinden</i>
<i>begeleiding bij activiteitengericht, op het vinden van een baan</i>
<i>bij werkcoachen mag wel meer op arbeid gericht zijn, informatie en begeleiding moet beter.</i>
<i>meer tijden waarop men telefonisch bereikbaar is</i>
<i>onduidelijk waar het van is als je iets meer als een iets aanvraagt bij bijzondere bijstand. het is een puinhoop zegt een ambtenaar tegen mij, hij kan er niet uitkomen of ik alleen nog eens na wil kijken van papieren vgz, was ook al van reiskosten in de knoei geraakt ik kan hier niet bij dat dit zo geknoei was en is en dan heb je ook nog iedere keer weer een andere inkomensconsulent ik heb er al tich gehad in deze 5 jaar.</i>
<i>is niet zo mij daarvoor te controleren. Wel is duidelijk dat ISD de client niet alles vertellen m.b.t. evt. rechten c.q. mogelijkheden. vaak hoor je dat van anderen dat je ook recht hebt op iets dergelijks terwijl dit de taak is van de zgn coaches</i>
<i>meer hulp t.b.v. opleiding & cursussen, soms ja dan nee!!</i>
<i>meer helpen baan vinden, jammer niet behulpzaam, werken niet volgens de wet!</i>
<i>niet moeilijk doen, wanneer de mensen geen werk meer heeft om uitkering te verstrekken, ze hebben er recht op</i>
<i>nee</i>
<i>als mensen zonder werk komen te zitten en ze laten zien dat zeaan het solliciterenzijn dat ze ondertussen snel een inkomen kunnen ontvangen van ww, dat duurt altijd lang en veel papier werk</i>
<i>de uitleg over mijn uitkering hoe en waar ik recht op heb en hoe ze daar aan komen en hoe ze dat opstellen</i>
<i>duidelijk onformeren hoeveel en wat (waarom) men recht heeft op bepaalde uitkeringen.</i>
<i>heden geen</i>
<i>mensen die echt erg last van hebben moeten werken worden gedwongen te werken en mensen die wel kunnen werken, niet gedwongen worden</i>
<i>goed</i>
<i>geen</i>
<i>een beetje menselijker, vooral de brieven lijken net dreigbrieven! Dat kan volgens mij wel iets anders.</i>
<i>- beter naar de persoon luisteren (bijna iedereen draagt een rugzak(je)).</i>

<i>- zorgen voor privacy iedereen in het gebouw kan een persoonlijk gesprek meeluisteren, waardoor je je erg opgelaten voelt!</i>
<i>8 punten</i>
<i>ingebeelde wantrouwen bij consulent</i>
<i>ik weet niet zo is goed voor mij</i>
<i>Nogal onverwachte wisseling van inkomenconsulent of werkcoach, graag inlichting hieromtrent eventueel voorstellen</i>
<i>de wachtruimte bij de balie, privacy aan de balie</i>
<i>vooral de privacy en de wachtruimte bij de balie mag veel beter</i>
<i>dat heb ik niet</i>
<i>ik ben erg tevreden</i>
<i>In het verleden heb ik ooit een bezwaarschrift ingediend, dit werd toen niet goed gelezen. Dit mag van mij dus verbeterd worden.</i>
<i>Het ziet er allemaal zo ontzettend shabby uit. Het gebouw de inrichting de aankleding. Als die omgeving ver al uit ziet alsof alle hoop verloren is, wat voor indruk maakt dat op al die mensen die hier komen met hoop op een betere toekomst.</i>
<i>niet</i>
<i>via email vacatures versturen??</i>
<i>ik ben tevreden, heb geen verbeterpunten</i>
<i>geen</i>
<i>het is al 2 jaar achter elkaar gebeurt dat ik eind januari een brief krijg met de dreiging erbij dat ik de jaar opgave's opo moet sturen, omdat ik anders geen uitkering ontvang. Omdat ik die dan nog niet heb ontvangen en is het ook niet mogelijk op ze te sturen. Maar om dan gelijk zo te gaan dreigevindt ik toch wel erg ver gaan, dus de mensen iets meer de tijd geven zou wel fijn zijn.</i>
<i>60%</i>
<i>veel meer aandacht en hulp bij het vinden van een baan</i>
<i>beste mevr. en mijnheer ik ben mevrouw S.M. Amin mijn man heeft geen verblijfsvergunning, al 13 jaar in Nederland en wij krijgen per maand 850 euro voor 2 personen???? ouders van 6 kinderen, wat van mijn man doet zonder inkomen</i>

<i>beter luisteren naar individuele problemen</i>
<i>geen</i>
<i>meer informatie over mijn rechten</i>
<i>ISD zijn wet en regeltjes "vreters". Daar kunnen consulenten / coaches niets aan doen, zij krijgen de opdracht zo te zijn. Dat de ISD wat meer het humane licht mag laten schijnen in de behandeling van "clients".</i>
<i>alleen bij balie krijg aandacht</i>
<i>de ISD medewerker zal best wel mijn provacy respecteren, iedereen kan echter meeluisteren, zelfs andere clients!</i>
<i>grrag landurige en blijvend consulent ze wisselen te veel van consulent</i>
<i>geen, alleen als iemand een erfenis krijgt mogen ze hun wel beter begeleiden daarin ook hun weten niet het hoe en wat, bij mij was dat 5 jaar geleden, en ik kreeg toen geen goede uitleg, is nu veranderd misschien</i>
<i>geen een</i>

Bijlage 2 - Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek WWB, IOAW en IOAZ-klienten ISD Midden-Langstraat 2011

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=Onteveden 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 werkcoach of inkomensconsulent? | <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 werkcoaches en inkomensconsulenten:

	1	2	3	4	5	?
30. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid en bekwaamheid van de werkcoach en inkomensconsulent 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 werkcoach en inkomensconsulent 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 werkcoach en inkomensconsulent?	<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. Luisteren de werkcoach en inkomensconsulent goed naar uw verhaal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
37. Hebben de werkcoach en inkomensconsulent 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?						
<input type="radio"/> Nee						
<input type="radio"/> Ja						
39. Ervaart u ondersteuning van de werkcoach van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan?						
<input type="radio"/> Nee (ga verder met vraag 42)						
<input type="radio"/> Ja (ga verder met de volgende vraag)						
	1	2	3	4	5	?
40. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning door de werkcoach 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 werkcoach bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? ○ ○ ○ ○ ○ ○

42. Wordt u begeleid door andere instanties (zoals re-integratiebedrijven of scholings- en opleidingsinstituten) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan?
 ○ Nee (ga verder met vraag 45)
 ○ 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? ○ ○ ○ ○ ○ ○

44. Hoe tevreden bent u over het resultaat van deze begeleiding door de instantie(s) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? ○ ○ ○ ○ ○ ○

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? ○ ○ ○ ○ ○ ○

47. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarop uw klacht wordt behandeld? ○ ○ ○ ○ ○ ○

48. Hoe tevreden bent u over de oplossing van uw klacht?
 (ga verder met vraag 50) ○ ○ ○ ○ ○ ○

(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? ○ ○ ○ ○ ○ ○

52. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarop uw bezwaarschrift wordt behandeld? ○ ○ ○ ○ ○ ○

53. Hoe tevreden bent u over de uitkomst van uw bezwaarschrift?
 (ga verder met vraag 55) ○ ○ ○ ○ ○ ○

(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

57. Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over uw rechten en plichten? **1 2 3 4 5 ?**

VII Belangrijkheid

HOE BELANGRIJK VINDT U VOOR EEN GOEDE DIENSTVERLENING:

	<i>heel onbelangrijk</i>		<i>heel 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 werkcoach en inkomensconsulent	<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!