

Tevredenheid WWB-klanten 2009

Helmond, Laarbeek en Asten (HLA)

Tevredenheid WWB-klienten 2009

Helmond, Laarbeek en Asten (HLA)

januari 2010

COLOFON

Samenstelling

Andrew Britt

Vormgeving binnenwerk

Debbie Verstegen

Druk

SGBO Benchmarking

SGBO

SGBO Benchmarking

Postbus 10242

2501 HE Den Haag

SGBO 106585

Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van SGBO.

Aan de totstandkoming van deze publicatie is de grootst mogelijke zorg besteed. SGBO kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

INHOUDSOPGAVE	1	Inleiding	1
	1.1	Het klanttevredenheidsonderzoek	1
	1.2	Respons	1
	1.3	Leeswijzer	4
	2	De waardering van de dienstverlening	6
	2.1	Tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen	6
	2.2	Bejegening en wachttijd aan de balie	7
	2.3	Bereikbaarheid	8
	2.4	Tijdigheid en duidelijkheid	8
	3	Waardering van de medewerkers	11
	4	Waardering re-integratietrajecten	14
	4.1	Achtergrond re-integratietrajecten	14
	4.2	Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject	17
	4.2.1	Ervaring re-integratietraject	18
	4.2.2	Mening van specifieke doelgroep	20
	5	Door klanten genoemde complimenten en verbeterpunten	22
	6	Analyse van de resultaten	23
	6.1	Achtergrondgegevens afgezet tegen algemene rapportcijfer dienstverlening	23
	6.2	Achtergrondgegevens naar specifiek rapportcijfer	25
	6.3	Welke zaken zijn van belang in uw afdeling Werk en Inkomen?	28
	6.4	Welke zaken zijn van belang in het re-integratietraject	29
	6.5	Rapportcijfers per item	30
	7	Samenvatting en aanbevelingen	31

1 Inleiding

1.1 Het klanttevredenheidsonderzoek

Het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) Wet werk en bijstand (WWB) is een compact onderzoek naar de tevredenheid van WWB-klienten. Het gebruik van dit KTO door verschillende gemeenten biedt het voordeel dat bevindingen van uw afdeling Werk en Inkomen kunnen worden vergeleken met resultaten van meerdere sociale diensten. Doordat de vragenlijst kort is, kan deze ook periodiek uitgezet worden onder WWB-klienten. Hiermee kan de ontwikkeling van de klanttevredenheid over een langere periode worden gevolgd.

Het KTO is verstuurd aan WWB-, IOAZ- en IOAW-klienten uit 29 gemeenten/ISD-en¹. In het onderzoek zijn klienten van kleine en grote gemeenten vertegenwoordigd. In totaal hebben 4818 klienten de vragenlijst ingevuld. Waar relevant worden de resultaten van uw gemeenten vergeleken met de gegevens van alle deelnemende gemeenten (de referentiegroep).

Uw afdeling Werk en Inkomen bedient meerdere gemeenten. Per 01-04-2008 heeft de gemeente Helmond de uitvoering van een aantal taken op het gebied van werk en inkomen overgenomen van de gemeente Asten en per 01-01-2009 van de gemeente Laarbeek. Deze zijn in deze rapportage waar mogelijk gesplitst weergegeven. Daarnaast wordt vaak het gemiddelde van de 3 gemeenten Helmond, Laarbeek en Asten (HLA) weergegeven. In dit rapport worden de gegevens van HLA gepresenteerd. De anonimiteit van de respondenten is gewaarborgd. Om dit te kunnen garanderen zijn wij genoodzaakt geweest om enkele antwoordcategorieën samen te nemen, omdat anders de antwoorden herleidbaar waren tot de respondenten. Per vraag worden de antwoorden in percentages of gemiddelden weergegeven.² De resultaten worden zo veel mogelijk in grafieken getoond.

1.2 Respons

Doorgaans is de respons bij een tevredenheidsonderzoek onder WWB-klienten lager dan bij een ander type onderzoek. Dit heeft te maken met het gegeven dat de klienten een afhankelijkheidsrelatie hebben met de gemeente. Daardoor kunnen zij zich belemmerd voelen vrijuit hun mening te geven. Waar bij andere onderzoeken de respons doorgaans 40% tot 60% bedraagt, leert de ervaring dat de respons bij tevredenheidsonderzoeken onder WWB-klienten doorgaans hooguit 40% is.

De afdeling Werk en Inkomen heeft op aanraden van SGB0 voor Helmond een representatieve steekproef getrokken. In Laarbeek en Asten zijn alle klienten aangeschreven. Om de respons te stimuleren heeft de gemeente tijdens de invulperiode

¹ Gemeenten/ISD-en waar dit onderzoek in 2009 is uitgezet zijn: Sittard-Geleen, Haarlem, ISD Optimisd, Katwijk, Almelo, Arnhem, Overbetuwe, Hoogezand-Sappemeer, Heiloo, Gilze en Rijen, Pijnacker-Nootdorp, Schouwen-Duiveland, Brummen, SD Noardwest Fryslân, Maassluis, Helmond, Asten, Laarbeek, Hengelo, Steenwijkerland, Westerveld, Raalte, Enschede, ISD Voorne-Putten-Rozenburg, Heemskerk, Aalsmeer, Uithoorn, ISD de Rijnstreek en Werkplein Maastricht.

² Doordat alle cijfers afgerond worden weergegeven kan het voorkomen dat een tabel of figuur niet precies tot 100% optelt.

een rappelbrief verstuurd. In Asten hebben 72 van de 175 aangeschreven klanten de vragen ingevuld (41%). In Laarbeek 72 van de 167 klanten (43%) en in Helmond uiteindelijk 263 van de 660 aangeschreven klanten (40%). Voor een tevredenheidsonderzoek onder WWB-klanten is dit een goede respons.³

In tabel 1 is aan de hand van de achtergrondvragen weergegeven wat de kenmerken van de respondenten zijn. Omdat niet alle respondenten deze vragen hebben beantwoord, kunnen de totale aantallen per groep lager uitvallen dan het aantal respondenten van HLA.

Tabel 1 Kenmerken van de respondenten van uw afdeling Werk en Inkomen vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Sollicitatieplicht en duur van de werkloosheid

	Helmond		Laarbeek		Asten		Totaal HLA		Referentie groep 2009	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
SOLLICITATIEPLICHT										
Vrijgesteld van sollicitatieplicht	166	79,8%	54	83,1%	47	82,5%	267	80,9%	2739	70,4%
Sollicitatieplicht	42	20,2%	11	16,9%	10	17,5%	63	19,1%	1150	29,6%
DUUR UITKERING										
Korter dan 6 maanden	20	7,9%	3	4,2%	8	11,4%	31	7,9%	428	9,4%
6 maanden tot 1 jaar	27	10,7%	8	11,1%	7	10,0%	42	10,7%	491	10,7%
1 tot 2 jaar	22	8,7%	4	5,6%	13	18,6%	39	9,9%	448	9,8%
2 tot 3 jaar	20	7,9%	11	15,3%	5	7,1%	36	9,1%	367	8,0%
3 tot 4 jaar	15	6,0%	6	8,3%	8	11,4%	29	7,4%	244	5,3%
4 tot 5 jaar	6	2,4%	4	5,6%	3	4,3%	13	3,3%	293	6,4%
Langer dan 5 jaar	142	56,3%	36	50,0%	26	37,1%	204	51,8%	2302	50,3%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat er onder de respondenten van uw afdeling Werk en Inkomen verhoudingsgewijs minder klanten zijn die een sollicitatieplicht hebben dan gemiddeld onder de respondenten van de deelnemende gemeenten. Er zijn onder de respondenten van uw afdeling Werk en Inkomen relatief minder klanten die korter dan 6 maanden een uitkering hebben dan gemiddeld over alle gemeenten. Het percentage klanten in HLA die langer dan 5 jaar een uitkering hebben is iets hoger dan de referentiegroep.

³ NB niet alle vragenlijsten die zijn binnengekomen zijn in te scannen. Dit onder andere doordat klanten er teveel op schrijven of de vragenlijst anderszins beschadigen. In dit rapport zijn alleen de scanbare vragenlijsten meegerekend.

Tabel 2 Kenmerken van de respondenten van uw afdeling Werk en Inkomen vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Gezinssituatie

	Helmond		Laarbeek		Asten		Totaal HLA		Referentie groep 2009	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
GEZINSSITUATIE										
alleenstaande met kind(eren)	42	16,7%	15	20,8%	12	16,9%	69	17,5%	1133	24,8%
gehuwd/partner met kind(eren)	38	15,1%	5	6,9%	17	23,9%	60	15,2%	520	11,4%
alleenstaande zonder kind(eren)	119	47,4%	35	48,6%	27	38,0%	181	45,9%	2411	52,9%
gehuwd/partner zonder kind(eren)	52	20,7%	17	23,6%	15	21,1%	84	21,3%	496	10,9%

Het merendeel van de klanten in HLA is alleenstaande zonder kinderen. 32% van de klanten in HLA heeft thuiswonende kinderen. Voorts zijn er relatief meer gehuwden en minder gescheiden klanten (zie ook de bijlage).

Tabel 3 Kenmerken van de respondenten van uw afdeling Werk en Inkomen vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Geboorteland en leeftijd

	Helmond		Laarbeek		Asten		Totaal HLA		Referentie groep 2009	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
GEBOORTELAND										
Nederland	161	61,0%	57	79,2%	41	56,9%	259	63,5%	2929	62,8%
Europa	6	2,3%	1	1,4%	3	4,2%	10	2,5%	193	4,1%
Elders	97	36,7%	14	19,4%	28	38,9%	139	34,1%	1543	33,1%
LEEFTIJD SKLASSE										
18-30	31	12,0%	5	6,9%	11	15,5%	47	11,7%	499	10,8%
31-40	39	15,1%	8	11,1%	11	15,5%	58	14,5%	762	16,5%
41-50	49	19,0%	11	15,3%	16	22,5%	76	19,0%	1098	23,8%
51-60	70	27,1%	23	31,9%	19	26,8%	112	27,9%	1320	28,6%
61-65	46	17,8%	25	34,7%	10	14,1%	81	20,2%	791	17,1%
65 en ouder ⁴	23	8,9%			4	5,6%	27	6,7%	146	3,2%

In de vragenlijst is gevraagd naar geboorteland. In de weergave in het rapport zijn uiteindelijk meerdere antwoordcategorieën samengenomen. De weergegeven categorieën zijn: Nederland, Europa (exclusief Nederland) en buiten Europa. Dit om de anonimiteit van de respondenten te garanderen.

De meeste respondenten van uw afdeling Werk en Inkomen bevindt zich in de leeftijdscategorie 51 tot en met 60 jaar. Dit komt overeen met de referentiegroep. In verhouding zijn er in HLA iets meer klanten in Nederland geboren dan in de referentiegroep. De informatie over geboorteland wordt verderop in het rapport onder andere gebruikt in de analyses over de informatievoorziening.

1.3 Leeswijzer

De resultaten worden weergegeven in dezelfde volgorde als in de vragenlijst. Dit betekent dat als eerste de dienstverlening onder de loep wordt genomen. Vervolgens komen in hoofdstuk 3 de bejegening door en de vaardigheden van de consultants aan bod. Hoofdstuk 4 gaat over re-integratietrajecten die klanten gevolgd kunnen hebben. In hoofdstuk 5 komen de verbeterpunten die door de klanten worden genoemd aan bod. In hoofdstuk 6 wordt bekeken welke invloed de verschillende achtergrondvariabelen hebben op de beoordeling van de dienstverlening en van het personeel van de afdeling Werk en

⁴ De (aanvullende) uitkering voor de klanten die 65 jaar en ouder zijn wordt volledig uitgevoerd door de Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Inkomen. In het laatste hoofdstuk worden de resultaten samengevat met daarbij mogelijke aanbevelingen.

Per thema worden de resultaten in een grafiek of tabel getoond, meestal voorzien van een korte toelichtende tekst. In de meeste grafieken wordt naast het resultaat voor HLA ook het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten (de referentiegroep) weergegeven. Waar mogelijk zijn ook de resultaten van de individuele gemeenten waaruit HLA bestaat weergegeven.

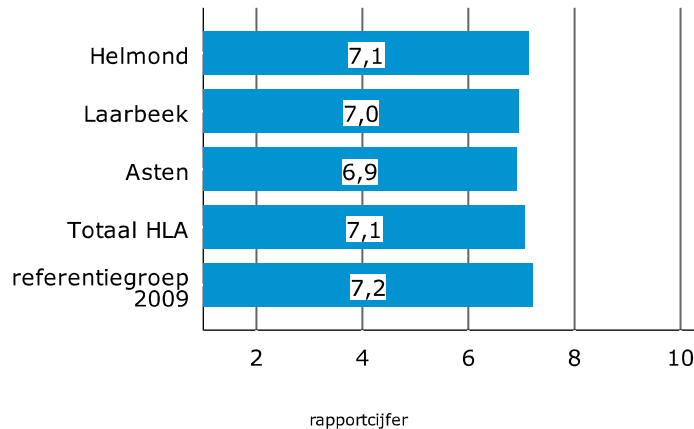
Bij enkele vragen is aan klanten gevraagd om een rapportcijfer te geven. Rapportcijfers kunnen variëren van 1 (zeer slecht) tot 10 (zeer goed). Een 6 of hoger staat voor voldoende, een 5 of lager staat voor onvoldoende. De ervaring leert dat bij tevredenheidsonderzoeken in het algemeen doorgaans niet veel hoger dan een 7 wordt gegeven. Over het algemeen kan gesteld worden dat een gemiddeld cijfer van 7 of hoger een indicatie geeft dat de klanten tevreden zijn. Gemiddelde rapportcijfers lager dan het cijfer 7 geven doorgaans aan dat klanten wat minder tevreden zijn. Het is van belang hier bij de interpretatie rekening mee te houden.

2 De waardering van de dienstverlening

2.1 Tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen

Grafiek 1 toont het gemiddelde rapportcijfer dat de klanten met een WWB-uitkering geven aan de dienstverlening van de afdeling Werk en Inkomen.

Grafiek 1 Tevredenheid over de dienstverlening

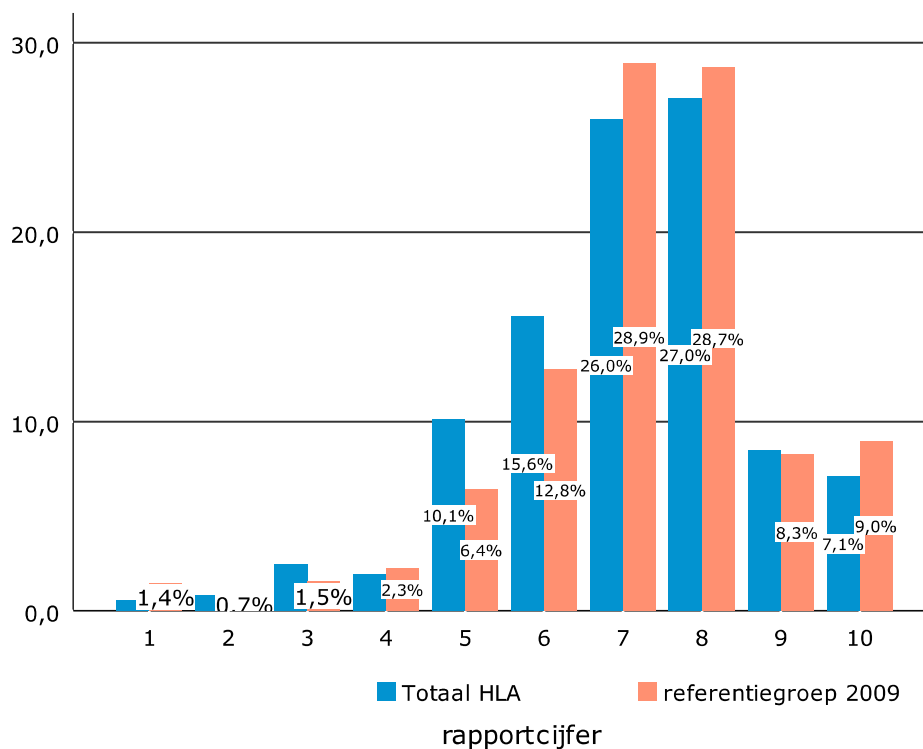


De klanten in HLA geven de dienstverlening gemiddeld een 7,1. Dat is een redelijk goed resultaat.

Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van HLA is bijna gelijk aan het gemiddelde over alle deelnemende sociale diensten, namelijk een 7,2. Asten scoort iets lager dan het gemiddelde (6,9).

Grafiek 2 geeft de spreiding in de rapportcijfers voor de dienstverlening weer in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de klanten geeft een voldoende; 14% van de klanten in HLA geeft een onvoldoende. Gemiddeld over alle deelnemende gemeenten samen geeft 12% een onvoldoende.

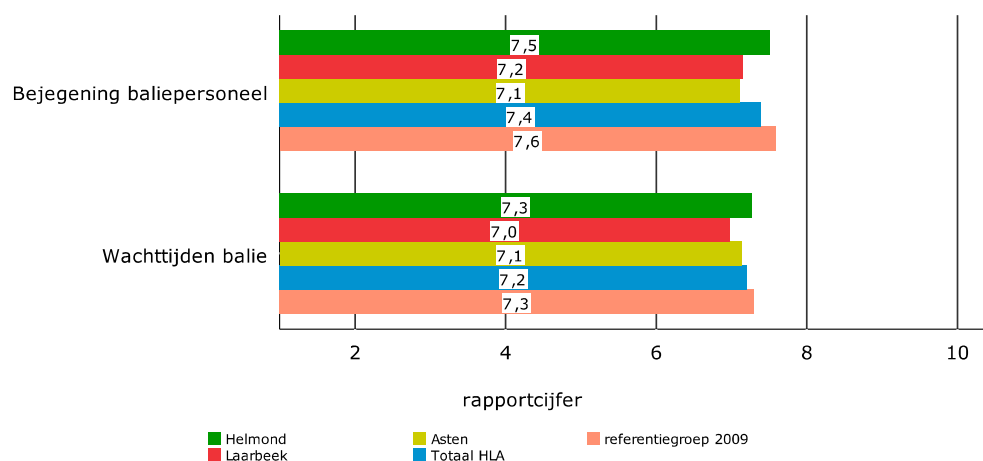
Grafiek 2 Spreiding rapportcijfer tevredenheid over de dienstverlening



2.2 Bejegening en wachttijd aan de balie

Grafiek 3 toont de gemiddelde rapportcijfers voor de manier waarop het baliepersoneel omgaat met de klanten en voor de wachttijden bij de balie. Het gemiddelde cijfer dat de klanten geven aan de bejegening door het baliepersoneel is over het algemeen hoger dan het gemiddelde cijfer dat de klanten geven voor de wachttijden aan de balie. Zo ook bij HLA.

Grafiek 3 Rapportcijfers bejegening en wachttijden aan de balie



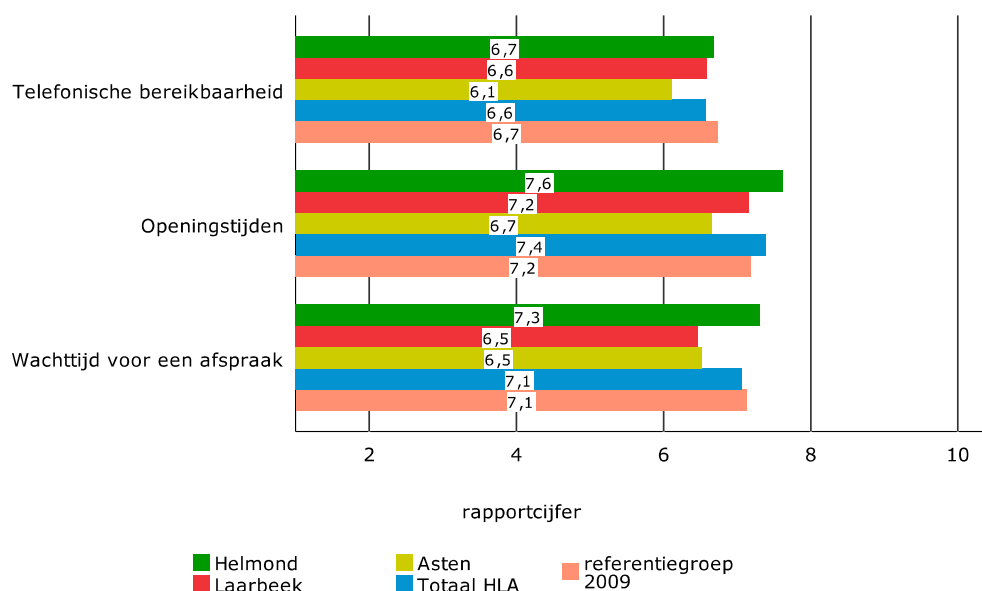
HLA scoort op 'bejegening door het baliepersoneel' een 7,4. Dit is iets lager dan de referentiegroep. Klanten in Helmond zijn relatief het meest tevreden en de klanten uit

Asten het minst tevreden over de bejegening door het baliepersoneel maar deze onderlinge verschillen zijn niet groot.

2.3 Bereikbaarheid

Grafiek 4 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan verschillende aspecten van de bereikbaarheid van de afdeling Werk en Inkomen. Er zijn grote verschillen in de waardering van de telefonische bereikbaarheid. De gemiddelde rapportcijfers per gemeente liggen tussen de 6,0 en de 7,6. De openingstijden van de afdeling Werk en Inkomen en de wachttijden voor een afspraak met een consulent/casemanager worden in het algemeen (iets) beter gewaardeerd dan de telefonische bereikbaarheid.

Grafiek 4 Rapportcijfers bereikbaarheid



Uw klanten zijn het meest tevreden over de openingstijden. Gemiddeld scoort u hier een 7,4, bij de referentiegroep wordt dit met een 7,2 gewaardeerd. Het minst tevreden zijn uw klanten over de telefonische bereikbaarheid, hiervoor krijgt u het rapportcijfer 6,6, bij de referentiegroep is dit een 6,7. Klanten uit de gemeente Helmond zelf zijn binnen HLA het positiefst over deze aspecten. Ook hier zijn de klanten uit Asten het minst positief.

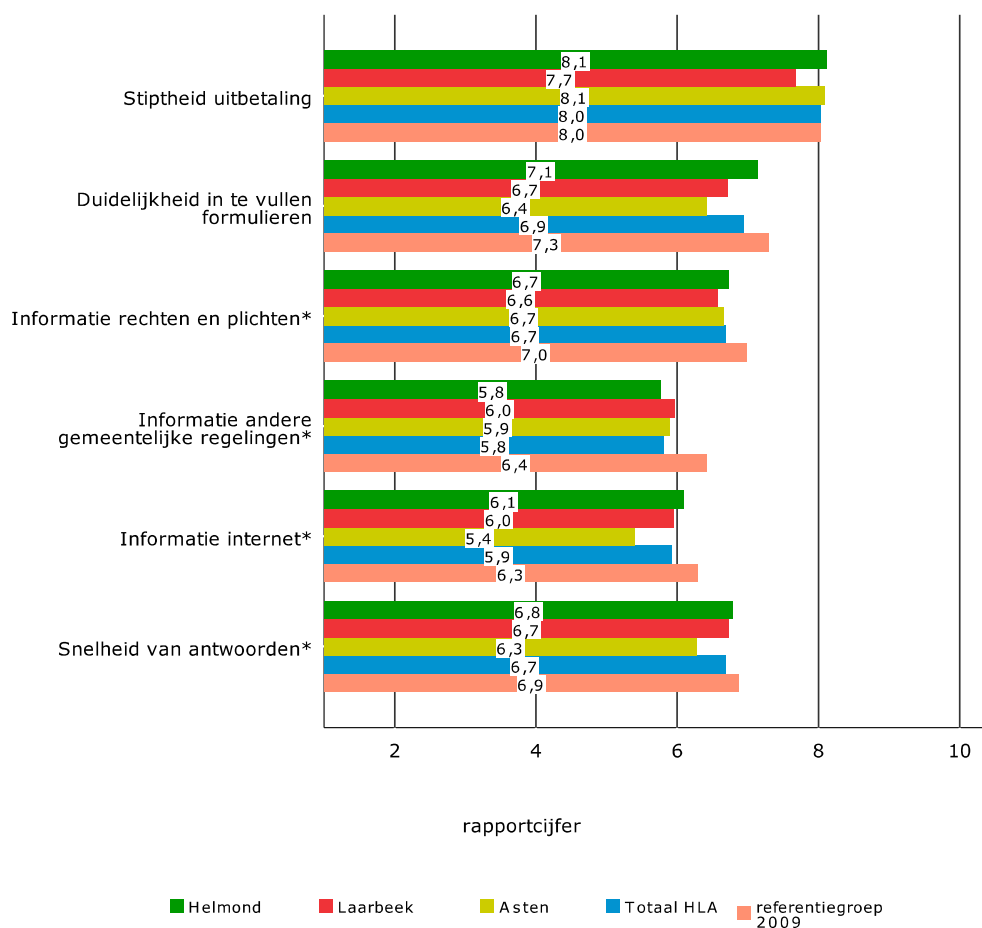
2.4 Tijdigheid en duidelijkheid

Grafiek 5 laat zien welke rapportcijfers de klanten gemiddeld geven aan de tijdigheid en duidelijkheid wat betreft de overige aspecten van de sociale diensten van de referentiegroep. De stiptheid waarmee de uitkering wordt uitbetaald, wordt door de meeste klanten goed gewaardeerd. De duidelijkheid van de in te vullen formulieren wordt ook redelijk goed gewaardeerd. De rapportcijfers voor de informatievoorziening over de rechten en plichten, andere gemeentelijke regelingen en de informatie via internet of e-

mail laten een kritischer beeld zien. De snelheid waarmee op vragen van klanten wordt gereageerd wordt over het algemeen redelijk goed beoordeeld.

Voor het eerst zijn er dit jaar ook specifieke vragen gesteld over de informatie over de rechten en plichten, de informatievoorziening via internet of e-mail en de snelheid waarmee op vragen van klanten wordt gereageerd. Een vergelijking met voorgaande metingen is daardoor niet mogelijk.

Grafiek 5 Rapportcijfers tijdigheid en duidelijkheid



* Deze vragen zijn in 2009 voor het eerst uitgevraagd

De stiptheid waarmee de uitkeringen worden uitbetaald wordt zowel in de referentiegroep als in HLA het beste gewaardeerd. De informatie over andere gemeentelijke regelingen (bijvoorbeeld de Wmo of minimaregelingen) wordt in HLA het minst gewaardeerd. Dit wijkt af van de referentiegroep waar de informatievoorziening via e-mail of internet het negatiefst gewaardeerd wordt.

2.4.1 Werkplein Helmond

HLA heeft ook 2 specifieke vragen laten toevoegen aan de enquête voor Helmond over het Werkplein:

Klanten werden gevraagd een rapportcijfer te geven voor:

- De veiligheid in de centrale hal van het werkplein;
- De aandacht voor de privacy bij een bezoek aan het werkplein.

Voor de veiligheid in de centrale hal van het werkplein geven klanten uit Helmond gemiddeld een 7,5. Voor de aandacht voor de privacy bij een bezoek aan het werkplein geven klanten gemiddeld een 6,9.

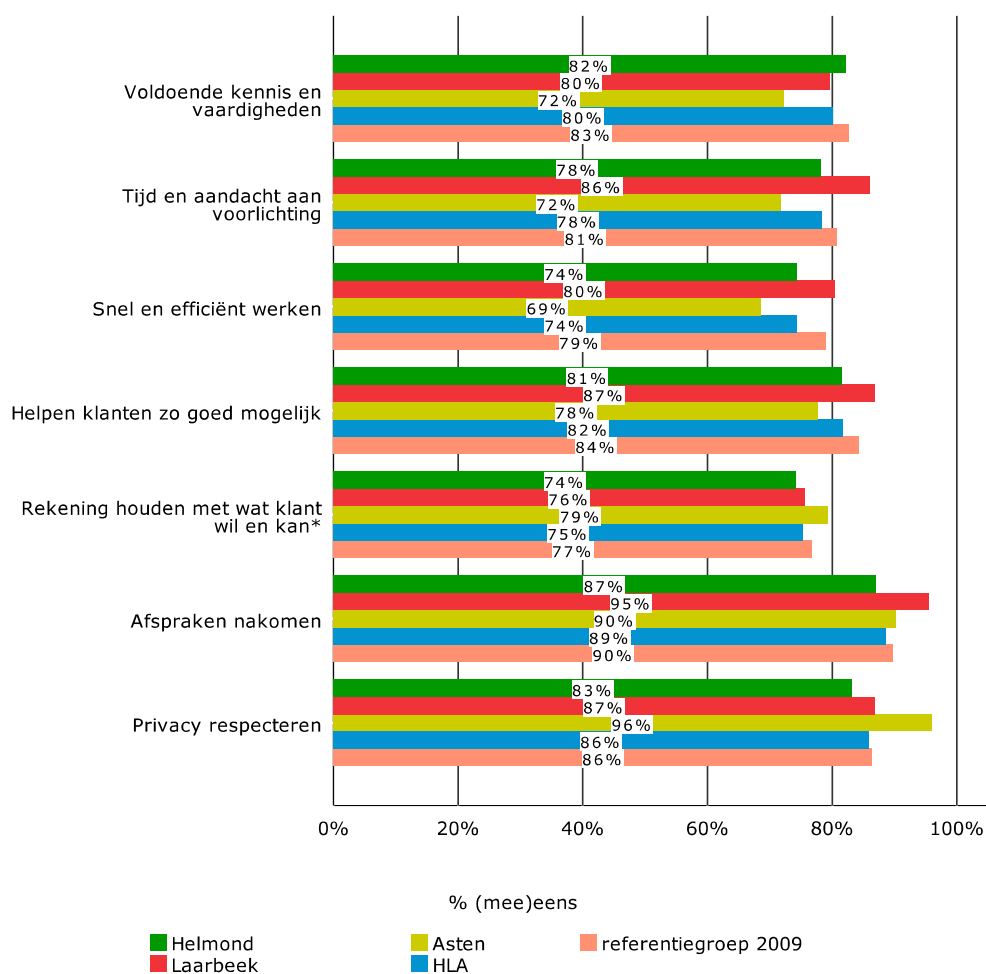
3 Waardering van de medewerkers

Aan de klanten is gevraagd hoe ze de bejegening door medewerkers (consulenten of casemanagers) ervaren. We hebben de klanten de volgende uitspraken voorgelegd en hun gevraagd aan te geven of ze het met deze uitspraken eens of oneens zijn:

- De medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden;
- De medewerkers besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting;
- De medewerkers werken over het algemeen snel en efficiënt;
- De medewerkers doen hun uiterste best om klanten zo goed mogelijk te helpen;
- De medewerkers houden rekening met wat ik kan en wil;
- De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken met klanten;
- De medewerkers respecteren mijn privacy;
- De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen;
- De medewerkers hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil.

In de grafieken 6 en 7 worden de ervaringen van de klanten van uw afdeling Werk en Inkomen afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende sociale diensten. Alleen het percentage klanten dat het eens is met de uitspraken is weergegeven. Voor bovengenoemde stellingen geldt dat wanneer de klant het met een stelling eens is, dit moet worden aangemerkt als een positieve beoordeling. Een uitzondering hierop zijn de laatste twee stellingen, te weten 'ik moet steeds hetzelfde verhaal vertellen' en 'de medewerkers hebben vooroordelen over wat ik kan en wil'. Wanneer een klant het met deze stellingen eens is, moet dat worden aangemerkt als negatieve beoordeling. In grafiek 6 zijn de positief gestelde stellingen weergegeven, in grafiek 7 de negatief gestelde stellingen.

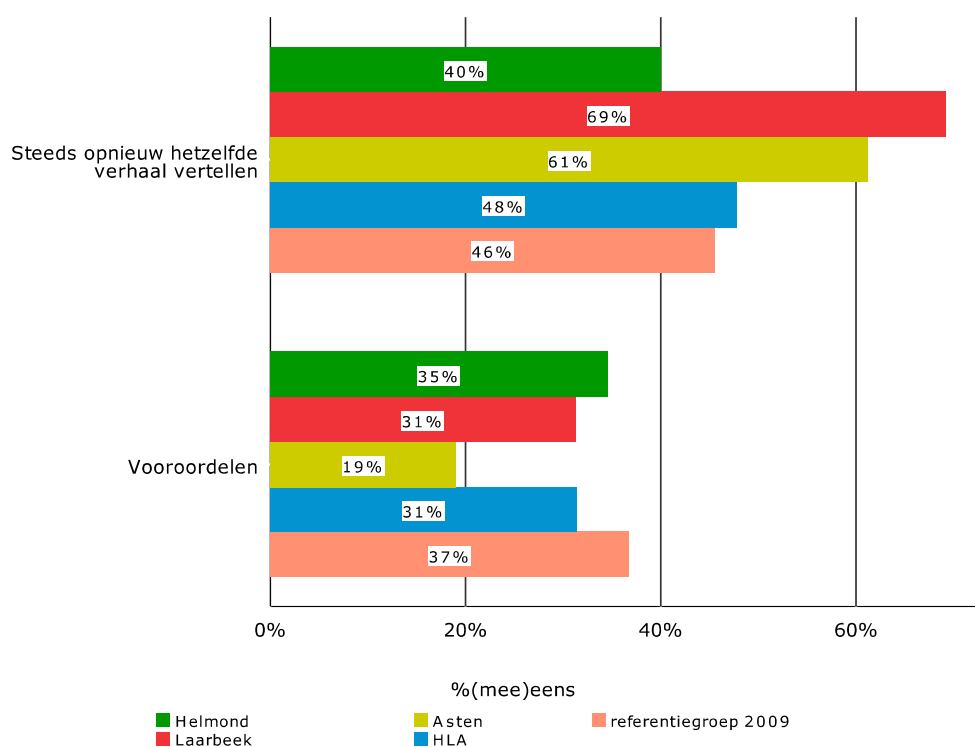
Grafiek 6 Uitspraken over medewerkers (positief gestelde stellingen)



* Deze vraag is in 2009 voor het eerst uitgevraagd

De klanten in HLA kunnen het vaakst instemmen met de stelling 'De medewerkers houden zich over het algemeen stipt aan hun afspraken'. In HLA is 90% het met deze stelling eens. Dit is hoger dan in de referentiegroep. HLA scoort op alle punten over de medewerkers positiever dan de referentiegroep. Binnen HLA zijn klanten in Laarbeek het vaakst eens met de stellingen.

Grafiek 7 Uitspraken over medewerkers (negatief gestelde stellingen)



Met de stelling dat de medewerkers vooroordelen hebben over de klanten zijn 31% van uw klanten het eens. In de referentiegroep is dit 37%. Het verschil tussen HLA en de referentiegroep is ongeveer even groot als gekeken wordt naar de antwoorden op de stelling 'De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen'. Hier blijkt dat van uw klanten 46% het eens is met deze stelling, in de referentiegroep is dat 47%. De gemeente Helmond geeft als toelichting het volgende:

Klanten van andere gemeenten zijn bij het overnemen van de werkzaamheden door de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Helmond toebedeeld aan de caseload van een klantbegeleider. In verband met een evenwichtige caseload zijn ze vaak kort na overname nog een keer herverdeeld over de klantbegeleiders.

4 Waardering re-integratietrajecten

De effecten van, en de ervaringen met re-integratie zijn onderwerpen waar steeds meer belangstelling voor is vanuit de politiek. Gemeenten en sociale diensten worden gestimuleerd kritisch naar de resultaten en effecten (zowel hard als zacht) van re-integratietrajecten te kijken.

Aan klanten is gevraagd of ze in een re-integratietraject zitten (of het afgelopen jaar hebben afgerond). Voorts is gevraagd naar het type traject (gesubsidieerde arbeid, vrijwilligerswerk, inburgeringstraject, zorgtraject, scholing/cursus en tenslotte intensieve bemiddeling naar werk) en hun mening over de begeleiding tijdens dit traject. Tenslotte is gevraagd naar hoe de klanten diverse aspecten van het traject hebben ervaren en hun mening over in hoeverre het traject geholpen heeft bij hun activering. Deze vragen zijn dit jaar voor het eerst gesteld, waardoor geen vergelijking met voorgaande metingen mogelijk is.

4.1 Achtergrond re-integratietrajecten

Aan alle klanten is gevraagd of zij op dit moment in een re-integratietraject zitten of het afgelopen jaar hebben afgerond. 31,1% van uw klanten zit nu in een re-integratietraject en 4,6% van uw klanten heeft het afgelopen jaar een traject afgerond. Bij alle deelnemende sociale diensten was dit percentage 18,0% respectievelijk 6,8%.

In de tabellen 4 tot en met 6 worden de achtergrondkenmerken van de respondenten die in een re-integratietraject zitten vergeleken met die van de respondenten die niet in een re-integratietraject zitten.

Tabel 4 Wel of geen re-integratietraject : Sollicitatieplicht

	Referentie groep 2009		Totaal HLA		Astén		Laarbeek		Helmond	
	geen re-integratietraject	re-integratietraject	re-integratie-traject	geen re-integratie-traject	re-integratie-traject	geen re-integratie-traject	re-integratie-traject	geen re-integratie-traject	re-integratie-traject	Helmond
SOLLICITATIE-PLICHT										
Vrijgesteld van sollicitatie plicht	76,6%	52,6%	86,2%	62,3%	85,4%	71,4%	94,9%	14,3%	83,3%	67,3%
Sollicitatie plicht	23,4%	47,4%	13,8%	37,7%	14,6%	28,6%	5,1%	85,7%	16,7%	32,7%

Van uw klanten in een re-integratietraject heeft 37,7% een sollicitatieplicht. Dat is lager dan de referentiegroep.

Tabel 5 Wel of geen re-integratietraject : Gezinssituatie

	Totaal HLA		referentiegroep 2009	
	re-integratietraject	geen re-integratietraject	re-integratietraject	geen re-integratietraject
GEZINSSITUATIE				
alleenstaande met kind(eren)	25,9%	16,8%	33,8%	22,1%
gehuwd/partner met kind(eren)	16,5%	17,8%	14,8%	10,9%
alleenstaande zonder kind(eren)	44,7%	40,7%	44,5%	54,1%
gehuwd/partner zonder kind(eren)	12,9%	24,8%	6,9%	12,9%

Het grootste deel van uw klanten in een re-integratietraject is alleenstaand zonder kinderen. Dit komt overeen met de referentiegroep.

Tabel 6 Wel of geen re-integratietraject : Leeftijd

	Totaal HLA		referentiegroep 2009	
	re-integratietraject	geen re-integratietraject	re-integratietraject	geen re-integratietraject
LEEFTIJD SKLASSE				
18-30	18,6%	11,7%	15,4%	9,7%
31-40	27,9%	12,6%	26,1%	14,0%
41-50	31,4%	16,8%	31,4%	22,8%
51-60	18,6%	32,2%	24,2%	29,7%
61-65	3,5%	20,6%	2,8%	20,1%
65 en ouder		6,1%	0,2%	3,7%

De grootste groep klanten in een re-integratietraject valt in de leeftijdscategorie 41-50 jaar. Bij de referentiegroep is dat ook de grootste groep.

De klanten is gevraagd naar wat voor soort re-integratietraject ze zitten of het afgelopen jaar hebben gezeten. De onderverdeling van de re-integratietrajecten is als volgt:

Tabel 7 Type re-integratie

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
	%	%	%	%	%
Gesubsidieerde arbeid	5%	17%	0%	6%	9%
Zorgtraject	3%	0%	0%	2%	5%
Vrijwilligerswerk	32%	25%	62%	34%	25%
Scholing cursus	15%	17%	0%	14%	21%
Inburgeringstraject	16%	17%	0%	15%	18%
Intensieve bemiddeling naar werk	35%	25%	50%	35%	27%
Anders	12%	0%	12%	11%	19%

Van klanten in HLA die een re-integratietraject volgen, wordt het grootste deel intensief begeleid naar werk (35%). Dit zijn er relatief meer dan in de referentiegroep waar 27% van de klanten aangeeft een intensieve begeleiding naar werk te volgen. Verder doen in HLA ook veel klanten vrijwilligerswerk (34%), dat is meer dan de klanten uit de referentiegroep (25%).

Door wie worden klanten begeleidt tijdens hun traject? Het merendeel van de klanten wordt begeleidt door een begeleider van het re-integratietraject (38%). Een klein deel (6%) zegt geen begeleiding te hebben gekregen tijdens het traject. In de referentiegroep is dit iets lager (5%).

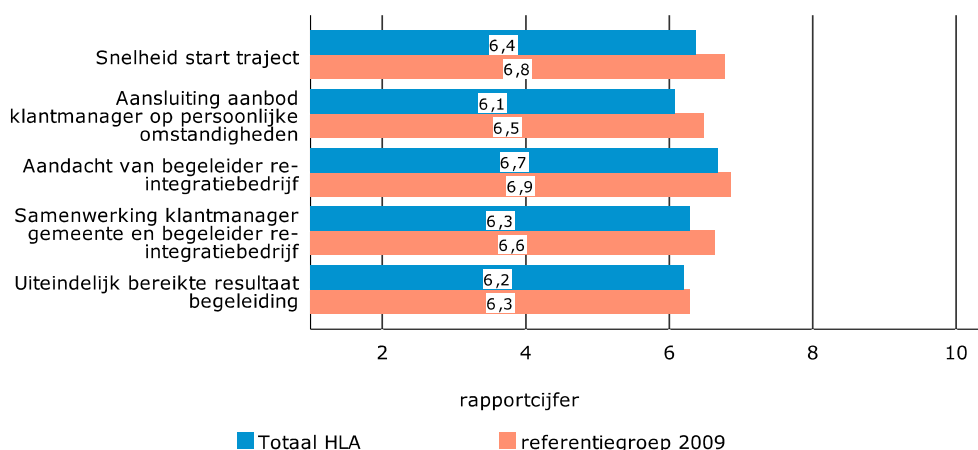
4.2 Waardering begeleiding tijdens het re-integratietraject

De klanten is gevraagd rapportcijfers te geven voor een aantal aspecten van de begeleiding tijdens de re-integratietrajecten. Klanten konden hun waardering geven voor de volgende zaken:

- De snelheid waarmee het traject is gestart;
- De aansluiting van het aanbod van de klantmanager op hun persoonlijke omstandigheden;
- De aandacht die de begeleider voor de klant heeft;
- De samenwerking tussen de klantmanager van de gemeente en de begeleider van het re-integratiebedrijf;
- Het uiteindelijk bereikte resultaat van de begeleiding.

In grafiek 8 wordt de waardering van de klanten van HLA weergegeven, afgezet tegen het gemiddelde van alle deelnemende gemeenten.

Grafiek 8 Waardering begeleiding re-integratie



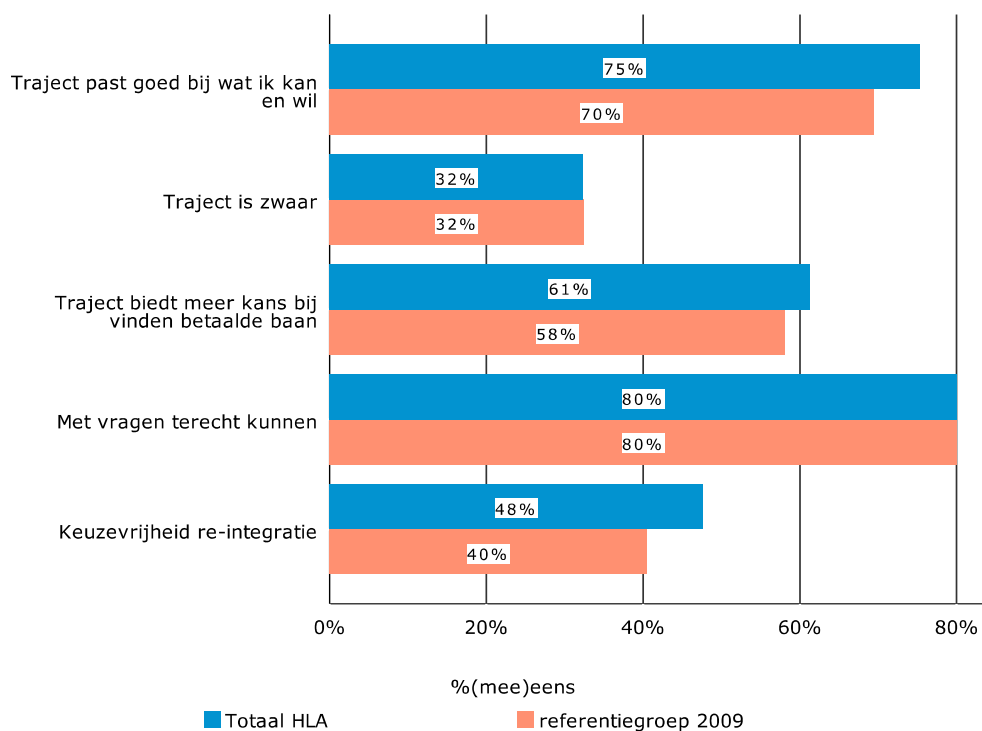
Wij zien dat klanten in HLA het meest positief zijn over ‘de aandacht die de begeleider van het re-integratietraject voor de klant heeft’ en relatief het minst tevreden over ‘de aansluiting van het aanbod van de klantmanager op de persoonlijke omstandigheden van de klant’. Dit wijkt af van de referentiegroep waar het uiteindelijk bereikte resultaat van de begeleiding het minst positief wordt gewaardeerd.

4.2.1 Ervaring re-integratietraject

Naast het volgen van een traject door WWB-klanten is het ook belangrijk dat het traject aansluit bij de wensen en behoeften van de klanten. We hebben de klanten daarom een aantal stellingen voorgelegd over het traject zelf. De stellingen zijn:

- Het traject past goed bij wat ik wil en kan;
- Het traject is zwaar om te volgen;
- Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan;
- Tijdens het traject kan / kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht;
- Ik heb zelf kunnen kiezen voor een bepaald re-integratiebedrijf/re-integratietraject.

Grafiek 9 Stellingen over re-integratietraject



Relatief veel klanten zijn het eens met de stelling ‘tijdens het traject kan / kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht’ (80%). Minder klanten zijn het eens met de stelling ‘het traject is zwaar om te volgen’ (32%). Beide percentages komen overeen met de referentiegroep. In HLA zijn relatief meer klanten het eens met de stelling ‘ik heb zelf kunnen kiezen voor een bepaald re-integratiebedrijf/re-integratietraject: 48% tegenover 40% in de referentiegroep.

4.2.2 Mening van specifieke doelgroep

Een specifieke doelgroep binnen het re-integratiebeleid zijn de eenoudergezinnen. In onderstaande grafiek is de mening van deze groep vergeleken met de mening van de klanten in een andere gezinssituatie.

Tabel 8 Mening over re-integratie: diverse gezinssituaties

	Totaal HLA				referentiegroep 2009			
	alleenstaande met kind(eren)	gehuwd/partner met kind(eren)	alleenstaande zonder kind(eren)	gehuwd/partner zonder kind(eren)	alleenstaande met kind(eren)	gehuwd/partner met kind(eren)	alleenstaande zonder kind(eren)	gehuwd/partner zonder kind(eren)
Traject past goed bij wat ik kan en wil	69%	77%	81%	75%	73%	73%	68%	62%
Traject is zwaar	62%	40%	16%	33%	34%	36%	28%	43%
Meer kansen op betaalde baan	69%	73%	61%	50%	63%	65%	55%	39%
Met vragen terecht kunnen	68%	100%	82%	86%	82%	80%	80%	76%
Keuzemogelijkheid re-integratiebedrijf	29%	45%	62%	43%	40%	36%	43%	36%

Uit tabel 8 blijkt dat de alleenstaande klanten met kinderen in HLA minder positief zijn over diverse aspecten van re-integratietrajecten dan klanten in andere gezinssituaties. Ook zijn zij minder positief dan alleenstaande klanten met kinderen in de referentiegroep. Zo geeft bijvoorbeeld slechts 68% van de alleenstaande klanten met kinderen aan ‘altijd met vragen terecht te kunnen’ en is 62% van deze klanten het eens met de stelling ‘het traject is zwaar om te volgen’. Van de respondenten die gehuwd zijn/een partner hebben met kind(eren) is 40% het met deze stelling eens.

In tabel 9 zijn de stellingen met betrekking tot het re-integratietraject uitgesplitst naar twee leeftijdsklassen; ouder en jonger dan 40.

Tabel 9 Mening over re-integratie: leeftijdsklassen

	Totaal HLA		referentiegroep 2009	
	18-40	40-65	18-40	40-65
Traject past goed bij wat ik kan en wil	75%	79%	68%	71%
Traject is zwaar	41%	21%	33%	32%
Meer kansen op betaalde baan	72%	53%	65%	53%
Met vragen terecht kunnen	80%	84%	77%	83%
Keuzemogelijkheid re-integratiebedrijf	42%	57%	40%	41%

Uit bovenstaande tabel blijkt dat de klanten ouder dan 40 het vaker eens zijn met de stelling dat zij altijd met hun vragen terecht kunnen. Zowel in de referentiegroep als bij HLA. Verder zijn de klanten jonger dan 40 in HLA het vaker eens met de stelling ‘door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan’ dan diezelfde leeftijdsgroep in de referentiegroep (72% tegenover 65%).

5 Door klanten genoemde complimenten en verbeterpunten

De klanten is gevraagd om in één zin aan te geven wat zij goed vinden gaan bij de afdeling Werk en Inkomen. Uit de antwoorden kwamen de volgende punten het meest naar voren:⁵

Tevreden over	Aantal keer genoemd		
	Helmond	Laarbeek	Asten
1. Klantvriendelijkheid	18	7	9
2. Alles in het algemeen	17	4	2
3. Stiptheid van de uitbetaling	12	1	7
4. Personeel aan de balie	10		
5. Empathie	9	2	2
6. Snelheid van werken	9		1

Tevreden is men vooral over ‘de klantvriendelijkheid van het personeel. Verder geven relatief veel klanten aan tevreden te zijn over alles in het algemeen. Op de derde plaats komt de stiptheid waarmee de uitkering wordt uitbetaald. Veel klanten noemen ook nog expliciet het personeel aan de balie.

Vervolgens is de klanten gevraagd om in één zin aan te geven wat de afdeling Werk en Inkomen zou moeten verbeteren. Veel klanten geven aan het niet te weten of zeggen dat alles zo goed gaat (21). De verdeling van punten die wel specifiek zijn genoemd is als volgt:

Verbeterpunten	Aantal keer genoemd		
	Helmond	Laarbeek	Asten
1. Bereikbaarheid (zowel telefonisch als persoonlijk)	15	1	5
2. Communicatie / informatie over rechten en mogelijkheden	13	4	2
3. Empathie / luisteren naar klanten	12	2	1
4. Hoogte van de uitkering	11	3	
5. Snelheid waarmee gereageerd wordt op (aan)vragen	9	2	1
6. Rompslomp met papieren / veelvuldig inleveren zelfde stukken	7	3	
7. Wisselingen van de medewerkers	3	1	5

Het verbeterpunt dat door de klanten van uw afdeling Werk en Inkomen het meest wordt genoemd betreft de bereikbaarheid. Het gaat daarbij om zowel de tijden waarop klanten kunnen bellen, als hoe makkelijk men een afspraak kan maken met zijn casemanager. Enkele klanten stellen bijvoorbeeld een inloopsprekkuur voor. Andere verbeterpunten die genoemd worden zijn: de informatievoorzieningen over de rechten van en de mogelijkheden voor klanten. Zoals een klant het zegt: ‘meer informatie over *rechten*, de plichten komen we snel genoeg achter’. Tot slot zijn er in Astén 4 klanten die opmerken dat de sociale dienst terug moet naar Astén en in Laarbeek 3 klanten die opmerken dat de dienst terug moet naar Laarbeek.

⁵ Als een klant 2 of meer punten genoemd heeft worden deze ook meegeteld.

6 Analyse van de resultaten

6.1 Achtergrondgegevens afgezet tegen algemene rapportcijfer dienstverlening

Uit analyse van de gegevens van alle gemeenten blijkt dat het al dan niet hebben van een sollicitatieplicht van invloed is op de beoordeling van de dienstverlening van de afdeling Werk en Inkomen als geheel. Klanten zonder sollicitatieplicht oordelen doorgaans positiever over de dienstverlening dan de klanten met sollicitatieplicht. Dit verschil is significant. Ook bestaat er een significante relatie tussen de duur van de uitkering en het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening in het algemeen (paragraaf 2.1). Het is echter niet zo dat hoe langer klanten een uitkering hebben, hoe tevredener of ontevredener zij worden.

In tabel 10 tot en met 12 zijn de rapportcijfers afgezet tegen deze achtergrondgegevens van uw dienst en van alle deelnemende gemeenten gezamenlijk.

Tabel 10 Algemeen rapportcijfer dienstverlening van uw afdeling Werk en Inkomen vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Sollicitatieplicht en duur van de werkloosheid

	Totaal HLA	referentiegroep 2009
SOLLICITATIEPLICHT		
Vrijgesteld van sollicitatieplicht	7,1	7,3
Sollicitatieplicht	7,0	7,0
DUUR UITKERING		
Korter dan 6 maanden	7,0	7,0
6 maanden tot 1 jaar	6,8	6,9
1 tot 2 jaar	6,7	7,3
2 tot 3 jaar	7,6	7,1
3 tot 4 jaar	7,2	7,4
4 tot 5 jaar	6,5	7,1
Langer dan 5 jaar	7,1	7,3

Bij HLA waarderen de klanten zonder sollicitatieplicht de dienstverlening als geheel iets positiever dan de klanten met sollicitatieplicht. Dit verschil is echter kleiner dan in de referentiegroep.

De duur van de uitkering is ook licht van invloed op de tevredenheid. Gemiddeld genomen uw klanten die tussen de 4 en 5 jaar een uitkering hebben het minst tevreden.

Tabel 11 Algemeen rapportcijfer dienstverlening van uw afdeling Werk en Inkomen vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Gezinssituatie

	Totaal HLA	referentiegroep 2009
GEZINSSITUATIE		
alleenstaande met kind(eren)	6,8	7,0
gehuwd/partner met kind(eren)	6,7	7,3
alleenstaande zonder kind(eren)	7,2	7,3
gehuwd/partner zonder kind(eren)	7,2	7,2

In HLA zijn de klanten zonder kinderen (al dan niet gehuwd) het meest tevreden over de dienstverlening (7,2). De klanten die gehuwd zijn / partner hebben met kinderen zijn het minst tevreden (6,7). Dit wijkt af van de referentiegroep waar deze groep juist erg positief is (7,3). In de referentiegroep zijn de alleenstaande klanten met kinderen het minst positief. Zij geven een 7,0. In HLA is deze groep het op een na negatiefst met een 6,8.

Tabel 12 Algemeen rapportcijfer dienstverlening van uw afdeling Werk en Inkomen vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Geboorteland en leeftijd

	Totaal HLA	referentiegroep 2009
GEBOORTELAND		
Nederland	7,1	7,2
Europa	8,3	7,7
Elders	6,8	7,3
LEEFTIJD SKLASSE		
18-40	6,6	6,9
40-65	7,2	7,3

In HLA zijn de klanten die in Europa (exclusief Nederland) geboren zijn het meest tevreden over de dienstverlening. De klanten die buiten Europa zijn geboren zijn het minst tevreden. Maar ook deze groep geeft gemiddeld genomen een voldoende. Klanten

die ouder zijn dan 40 zijn gemiddeld genomen positiever over de dienstverlening dan de klanten tot en met 40 jaar.

Tabel 13 Algemeen rapportcijfer dienstverlening van uw afdeling Werk en Inkomen vergeleken met die van alle deelnemende gemeenten: Wel of geen re-integratietraject

	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Nee	7,1	7,3
Ja, ik zit nu in een re-integratietraject	6,7	7,1
Ja, ik heb het afgelopen jaar een traject afgerond	6,4	6,8

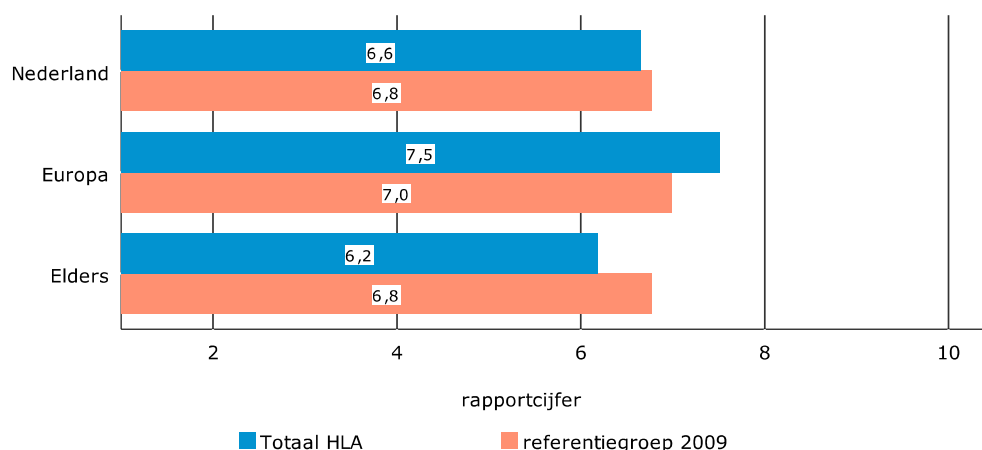
In HLA zijn klanten die geen re-integratie traject hebben (gevolgd) het positiefst over de algemene dienstverlening (7,1). Dit komt overeen met de referentiegroep. Klanten die het afgelopen jaar een re-integratietraject hebben afgerond zijn met negatiefst.

6.2 Achtergrondgegevens naar specifiek rapportcijfer

In deze paragraaf zijn de achtergrondkenmerken afgezet tegen het gemiddelde van de, voor het betreffende achtergrondkenmerk, belangrijkste rapportcijfers. De belangrijkste rapportcijfers zijn die cijfers die het meeste door een achtergrondvariabele worden beïnvloed en waarbij de verschillen tussen de groepen het grootst zijn

In grafiek 10 is het geboorteland afgezet tegen het gemiddeld rapportcijfer voor de informatie over de rechten en plichten, de informatie over andere gemeentelijke regelingen, de informatievoorziening via internet of e-mail en de snelheid waarmee op vragen wordt gereageerd. Doordat meerder antwoordcategorieën zijn samengenomen geven deze figuren slechts een indicatie van de tevredenheid.

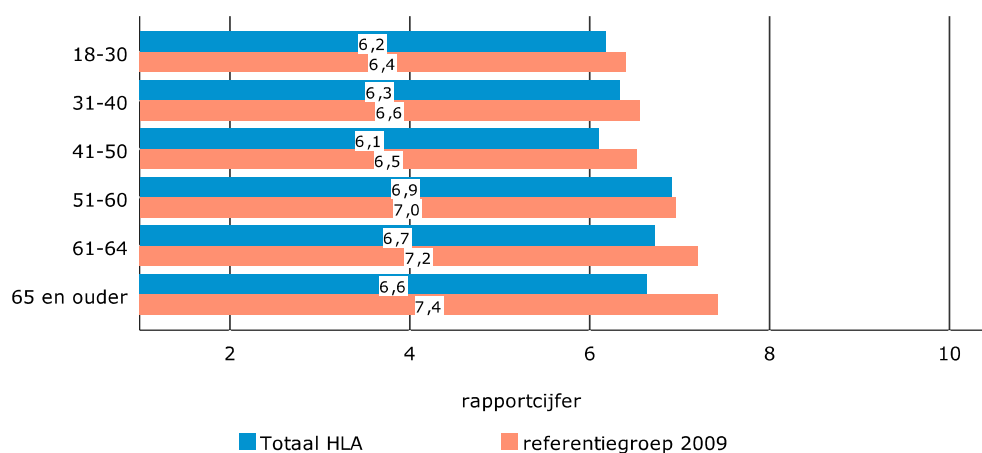
Grafiek 10 Geboorteland en informatievoorziening



Klanten die in Europa (excl. Nederland) geboren zijn, zijn het positiefst over de informatievoorziening. In HLA zijn klanten die buiten Europa zijn geboren iets minder positief over de informatievoorziening. Dit wijkt af van de referentiegroep waar deze groep hetzelfde gemiddelde rapportcijfer geeft als de klanten die in Nederland zijn geboren (namelijk een 6,8).

In grafiek 11 is de leeftijd van de respondent afgezet tegen het gemiddeld rapportcijfer voor de informatie over de rechten en plichten, de informatie over andere gemeentelijke regelingen, de informatievoorziening via internet of e-mail en de snelheid waarmee op vragen wordt gereageerd.

Grafiek 11 Leeftijd en informatievoorziening

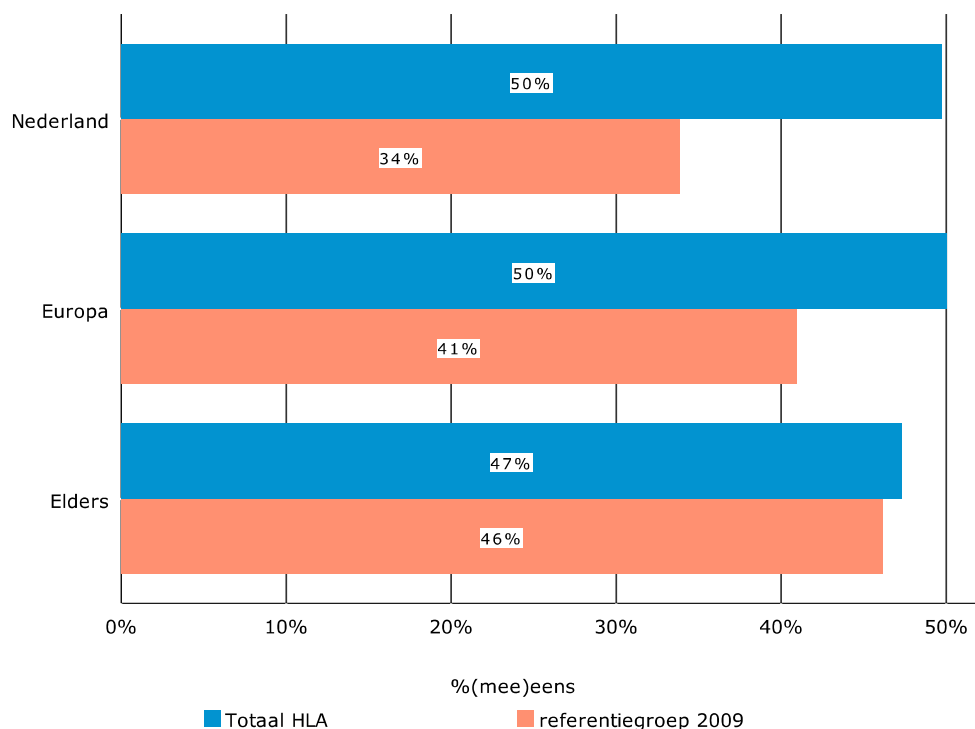


Klanten in HLA tussen de 41 en 50 jaar zijn het minst positief over de informatievoorziening. Zij waarderen dit gemiddeld met een 6,1 (ten opzichte van een 6,5 in de referentiegroep). Het verschil in tevredenheid tussen klanten in HLA en de

referentiegroep is het grootst bij de leeftijdscategorie 65 en ouder.⁶ Klanten in HLA geven hier gemiddeld een 6,6 voor tegenover een 7,4 in de referentiegroep.

In grafiek 12 is de combinatie gelegd tussen geboorteland en het eens zijn met de stelling ‘de medewerkers hebben vooroordelen over wat ik wil of kan’. De grafiek gaat uit van de klanten die het met de stelling eens is.

Grafiek 12 Geboorteland en vooroordelen

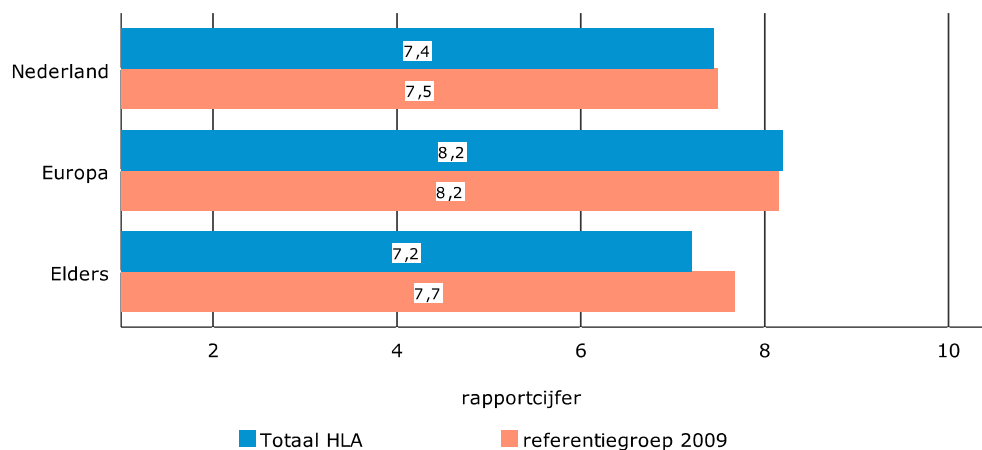


Uit de figuur blijkt dat klanten in HLA die buiten Europa zijn geboren het minder vaak eens zijn met de stelling dat de medewerkers vooroordelen hebben over wat de klanten willen en kunnen. Terwijl de respondenten die in Nederland zijn geboren juist het vaakst eens zijn met deze stelling. Dit wijkt af van de referentiegroep waar juist de klanten die buiten Europa zijn geboren het vaakst eens zijn met de stelling dat de medewerkers vooroordelen hebben over wat de klant wil en kan en de klanten die in Nederland zijn geboren het minst vaak eens met deze stelling.

In grafiek 13 is de combinatie gelegd tussen het geboorteland en de bejegening aan de balie.

⁶ De (aanvullende) uitkering voor de klanten die 65 jaar en ouder zijn wordt volledig uitgevoerd door de Sociale Verzekeringsbank (SVB)

Grafiek 13 Geboorteland en bejegening aan balie

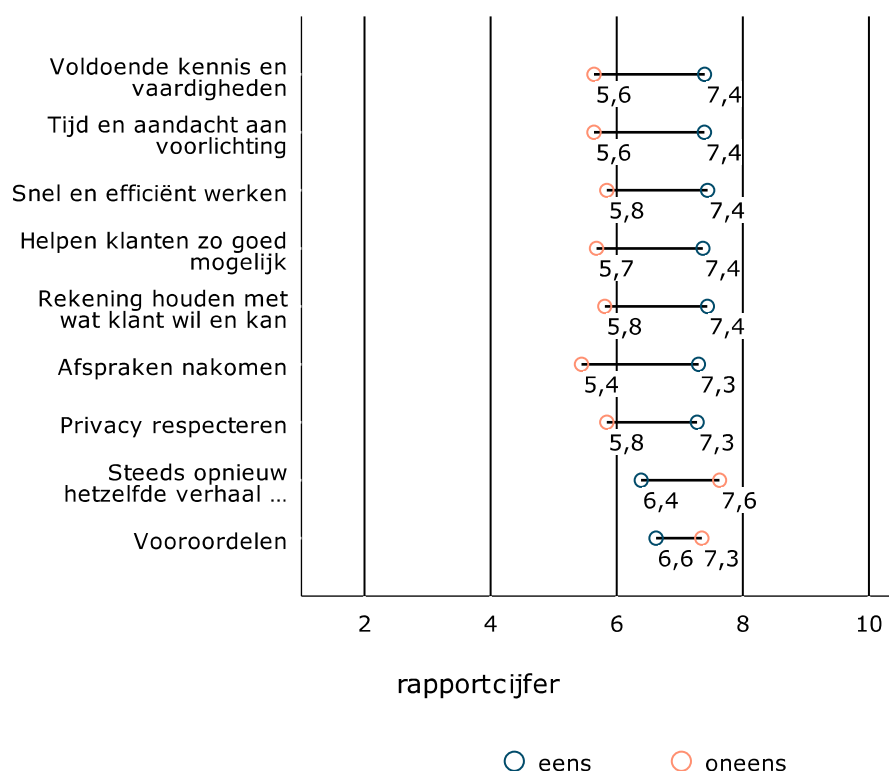


Gemiddeld zijn klanten die in Europa (exclusief Nederland) zijn geboren het positiefst over de bejegening aan de balie. Zij geven hier een 8,2 voor. Klanten in HLA die buiten Europa zijn geboren zijn iets minder positief. Zij geven een 7,2 voor de bejegening aan de balie.

6.3 Welke zaken zijn van belang in uw afdeling Werk en Inkomen?

Bejegening door de medewerkers van de afdeling Werk en Inkomen is, zo hebben we in de vorige paragraaf kunnen zien, van invloed op het oordeel dat de klant heeft over de dienstverlening. Om te bepalen welke van de stellingen nu het meest van belang zijn, is in grafiek 14 weergegeven welk rapportcijfer de klanten die het met de betreffende stelling eens zijn aan de dienstverlening geven en welk rapportcijfer de klanten gemiddeld geven als ze het met de stelling oneens zijn. Het verschil tussen deze twee gemiddelden geeft een indicatie van het belang van het betreffende item voor HLA. Namelijk hoe groter het verschil, des te belangrijker het item.

Grafiek 14 Verschillen in beoordeling tussen klanten die het met de stelling eens en oneens zijn

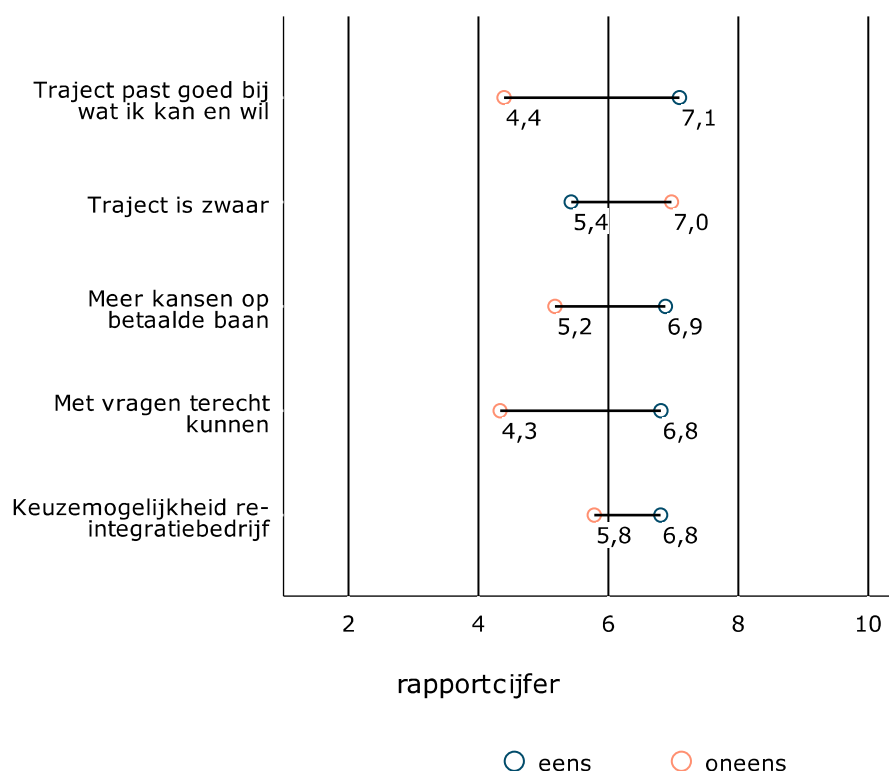


Een aantal aspecten van klanttevredenheid lijkt van invloed op het algemene oordeel over de afdeling Werk en Inkomen. Bijvoorbeeld ‘voldoende kennis en vaardigheden van de medewerkers’, ‘medewerkers besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting’ en ‘medewerkers komen over het algemeen hun afspraken na’ zijn belangrijk. Klanten die hier niet tevreden over zijn, geven hier gemiddeld respectievelijk een 5,6, 5,6 en 5,4 voor, terwijl klanten die er wel tevreden over zijn deze aspecten met gemiddeld een 7,4, 7,4 en 7,3 waarderen. Het gaat dan om een verschil van respectievelijk 1,8 en 1,9. Minder van invloed op het oordeel over de afdeling Werk en Inkomen blijken de stellingen ‘de medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen’ en ‘de medewerkers hebben vooroordelen over wat ik wil of kan’.

6.4 Welke zaken zijn van belang in het re-integratietraject

In de onderstaande grafiek is het samengestelde rapportcijfer die klanten geven voor de stellingen ‘de aansluiting van het aanbod van de klantmanager op uw persoonlijke situatie’, ‘de aandacht die de begeleider van het re-integratietraject voor mij heeft’, de samenwerking tussen de klantmanager van de gemeente en de begeleider van het re-integratiebedrijf en ‘het uiteindelijk bereikte resultaat van de begeleiding’ afgezet tegen de stellingen over het re-integratietraject zelf. Ook hier geeft de grootte van het verschil de mate van belangrijkheid aan.

Grafiek 15 Verschillen in beoordeling tussen klanten in een re-integratietraject die het met de stelling eens en oneens zijn



Een aantal aspecten lijkt van invloed op het oordeel over het re-integratietraject. Met name ‘het traject past goed bij wat ik kan en wil’ en ‘tijdens het traject kan/kon ik altijd met mijn vragen bij iemand terecht’ zijn belangrijk. Klanten die hier niet tevreden over zijn, geven hier gemiddeld een 4,4 respectievelijk 4,3 voor, terwijl klanten die er wel tevreden over zijn deze aspecten met gemiddeld een 7,1 respectievelijk 6,8 waarden. Het gaat dan om een verschil van 2,7 respectievelijk 2,5.

Minder van invloed op het oordeel blijkt de stelling ‘het traject is zwaar om te volgen’ en ‘ik heb zelf kunnen kiezen voor een bepaald re-integratietraject/bedrijf’.

6.5 Rapportcijfers per item

Tot slot is via een aanvullende regressie-analyse het verband tussen de afzonderlijke rapportcijfers en het algemene rapportcijfer onderzocht. Voor HLA blijkt dat ‘de wachttijden bij de balie’ en ‘de manier waarop de medewerkers van de balie / receptie van de Sociale Dienst met u omgaan’ de grootste invloed hebben op het algemene rapportcijfer. Dat betekent dat het belangrijk is om de tevredenheid over deze punten hoog te houden. Als de tevredenheid op deze punten zou dalen dan kan dit tot een onevenredige daling leiden van de algemene tevredenheid.

7 Samenvatting en aanbevelingen

In dit rapport zijn de gegevens gepresenteerd van het KTO Wet werk en bijstand (WWB) voor de afdeling Werk en Inkomen van Helmond, Laarbeek en Asten (HLA). De vragenlijst is in Helmond door 40% van de klanten in de steekproef ingevuld. In Asten door 41% en in Laarbeek door 43% van de klanten. Dat is een goede respons.

De klanten geven de dienstverlening gemiddeld een 7,1. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van HLA is ongeveer gelijk aan het gemiddelde van alle deelnemende sociale diensten (7,2). In het algemeen scoort Asten op veel punten iets lager dan Helmond of Laarbeek.

De gemiddelde cijfers die de klanten van HLA voor alle aspecten van de afdeling Werk en Inkomen hebben gegeven variëren tussen de 8,0 en de 5,8. Met name de stiptheid waarmee de uitkering wordt uitbetaald krijgt een hoge waardering. De klanten zijn het minst tevreden over de informatievoorziening over andere gemeentelijke regelingen (bijvoorbeeld de Wmo en Minimaregelingen). Voor alle sociale diensten samen geldt dat de informatievoorziening via e-mail en internet gemiddeld het slechtst wordt gewaardeerd.

HLA scoort op de meeste onderdelen op of net boven het gemiddelde van alle sociale diensten.

In het algemeen zijn de klanten tevreden over de medewerkers bij de afdeling Werk en Inkomen. We hebben gezien dat er in HLA een aantal stellingen zijn die het meest bepalend zijn voor de hoogte van de waardering van de dienstverlening door de medewerkers als geheel. Op deze stellingen ('de medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden' en de medewerkers komen over het algemeen hun afspraken met klanten na') antwoorden veel mensen positief (respectievelijk 84% en 90%). De klanten kunnen zich het minst vinden in de stelling 'de medewerkers werken over het algemeen snel en efficiënt'.

48% van de huidige klanten is van mening dat ze vaak hetzelfde verhaal moeten vertellen bij de afdeling Werk en Inkomen. Dit is iets hoger dan het gemiddelde bij alle sociale diensten (46%). Met de stelling 'de medewerkers hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil' is 31% van de klanten het eens (37% bij de referentiegroep).

In HLA geeft 31,1% van de klanten aan nu een re-integratietraject te volgen en 4,6% heeft het afgelopen jaar een re-integratietraject gevolgd. Van deze klanten zat de meerderheid in een intensieve bemiddeling naar werk. De gemiddelde rapportcijfers die klanten geven voor de verschillende aspecten van re-integratietrajecten variëren tussen de 6,1 en de 6,7. Klanten zijn het vaakst eens met de stelling dat zij tijdens het re-integratietraject altijd met hun vragen bij iemand terecht kunnen/konden (80%). Wat de begeleiding tijdens het re-integratietraject betreft zijn klanten het positiefst over de aandacht van de begeleider van het traject. Het minst positief zijn klanten over de 'aansluiting aanbod klantmanager op persoonlijke omstandigheden'.

Alles overziend kunnen we stellen dat de klanten van HLA tevreden zijn over de afdeling Werk en Inkomen.

Het meest door de klanten genoemde verbeterpunt voor uw afdeling Werk en Inkomen betreft de bereikbaarheid (zowel telefonisch als persoonlijk). Andere verbeterpunten die genoemd worden zijn: informatievoorziening over andere regelingen en rechten en empathie van de medewerkers. Gevraagd naar wat zij goed vinden gaan bij de Afdeling Werk en Inkomen noemen klanten het vaakst de klantvriendelijkheid.

Verdere onderwerpen die wellicht aandacht behoeven zijn de diverse aspecten van tijdigheid en duidelijkheid. Ook worden er lagere rapportcijfers gegeven voor alle aspecten van re-integratietrajecten dan in de referentiegroep. Tot slot lijken alleenstaande met kinderen in HLA het vaker zwaar te hebben tijdens deze trajecten dan in de referentiegroep. Verder blijkt uit analyses dat de tevredenheid over de wachttijd aan de balie, de bejegening aan de balie, voldoende kennis van de medewerkers en het nakomen van afspraken door medewerkers van grote invloed zijn op de algemene tevredenheid. Verbeteringen op deze punten lijken soms wellicht minder hard nodig maar zullen wel tot een hogere algemene tevredenheid leiden. Eveneens zal een daling van de tevredenheid op deze punten leiden tot een lagere algemene tevredenheid.

Bijlage Tabellen

Tabel 1 Rapportcijfers

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Tevredenheid dienstverlening	7,1	7,0	6,9	7,1	7,2
Bejegening baliepersoneel	7,5	7,2	7,1	7,4	7,6
Wachttijden balie	7,3	7,0	7,1	7,2	7,3
Telefonische bereikbaarheid	6,7	6,6	6,1	6,6	6,7
Openingstijden	7,6	7,2	6,7	7,4	7,2
Wachttijd voor een afspraak	7,3	6,5	6,5	7,1	7,1
Stiptheid uitbetaling	8,1	7,7	8,1	8,0	8,0
Duidelijkheid in te vullen formulieren	7,1	6,7	6,4	6,9	7,3
Informatie rechten en plichten	6,7	6,6	6,7	6,7	7,0
Informatie andere gemeentelijke regelingen	5,8	6,0	5,9	5,8	6,4
Informatie internet	6,1	6,0	5,4	5,9	6,3
Snelheid van antwoorden	6,8	6,7	6,3	6,7	6,9

Tabel 2 Stellingen over de medewerkers

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Voldoende kennis en vaardigheden	82%	80%	72%	80%	83%
Tijd en aandacht aan voorlichting	78%	86%	72%	78%	81%
Snel en efficiënt werken	74%	80%	69%	74%	79%
Helpen klanten zo goed mogelijk	81%	87%	78%	82%	84%
Rekening houden met wat klant wil en kan	74%	76%	79%	75%	77%
Afspraken nakomen	87%	95%	90%	89%	90%
Privacy respecteren	83%	87%	96%	86%	86%
Steeds opnieuw hetzelfde verhaal vertellen	40%	69%	61%	48%	46%
Vooroordelen (over wat ik kan of wil)	35%	31%	19%	31%	37%

Tabel 3 Re-integratietraject

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Geen re-integratietraject	64,3%	81,6%	84,5%	71,0%	67,6%
Nu in re-integratietraject	31,1%	14,3%	12,1%	24,8%	23,7%
Afgelopen jaar re-integratietraject afgerond	4,6%	4,1%	3,4%	4,3%	8,7%

Tabel 4 Soort re-integratietraject

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Gesubsidieerde arbeid	5,4%	16,7%	0,0%	6,4%	8,9%
Zorgtraject	2,7%	0,0%	0,0%	2,1%	5,4%
Vrijwilligerswerk	32,4%	25,0%	62,5%	34,0%	25,2%
Scholing cursus	14,9%	16,7%	0,0%	13,8%	21,0%
Inburgeringstraject	16,2%	16,7%	0,0%	14,9%	17,6%
Intensieve bemiddeling naar werk	35,1%	25,0%	50,0%	35,1%	26,5%
Anders	12,2%	0,0%	12,5%	10,6%	18,6%

Tabel 5 Begeleider re-integratietraject

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Klantmanager van de gemeente	29%	33%	12%	28%	24%
Begeleider van het Sociale Werkvoorzieningsbedrijf	13%	22%	25%	15%	17%
Begeleider van een ROC	3%	11%	0%	3%	6%
Begeleider van het re- integratiebedrijf	39%	33%	38%	38%	34%
Niemand	4%	0%	25%	6%	5%
Anders	12%	0%	0%	9%	14%

Tabel 6 Rapportcijfers re-integratietraject

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Snelheid start traject	6,7	4,8	6,0	6,4	6,8
Aansluiting aanbod klantmanager op persoonlijke omstandigheden	6,5	3,9	5,5	6,1	6,5
Aandacht van begeleider re- integratiebedrijf	7,0	4,2	7,8	6,7	6,9
Samenwerking klantmanager gemeente en begeleider re- integratiebedrijf	6,6	3,7	7,2	6,3	6,6
Uiteindelijk bereikte resultaat begeleiding	6,3	5,7	6,7	6,2	6,3

Tabel 7 Stellingen over re-integratietraject

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Traject past goed bij wat ik kan en wil	78%	44%	100%	75%	70%
Traject te zwaar	29%	67%	0%	32%	32%
Traject biedt meer kans vinden betaalde baan	64%	55%	50%	61%	58%
Met vragen terecht kunnen	84%	45%	100%	80%	80%
Keuzevrijheid re-integratie	47%	38%	75%	48%	40%

Tabel 8 Sollicitatieplicht

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Vrijgesteld van sollicitatieplicht	80%	83%	82%	81%	70%
Niet vrijgesteld van sollicitatieplicht	20%	17%	18%	19%	30%

Tabel 9 Duur uitkering

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Korter dan 6 maanden	8%	4%	11%	8%	9%
6 maanden tot 1 jaar	11%	11%	10%	11%	11%
1 tot 2 jaar	9%	6%	19%	10%	10%
2 tot 3 jaar	8%	15%	7%	9%	8%
3 tot 4 jaar	6%	8%	11%	7%	5%
4 tot 5 jaar	2%	6%	4%	3%	6%
Langer dan 5 jaar	56%	50%	37%	52%	50%

Tabel 10 Gezinssituatie

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
(Gehuwd) partner	36%	31%	45%	36%	22%
Weduwe-weduwnaar	3%	3%	1%	3%	3%
Alleenstaande	47%	44%	46%	46%	54%
Gescheiden	15%	22%	7%	15%	21%

Tabel 11 Kinderen

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Geen kinderen	21%	21%	24%	21%	28%
Thuiswonende kinderen	32%	28%	41%	33%	36%
Uitwonende kinderen	47%	51%	35%	46%	35%

Tabel 12 Geboorteland

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
Nederland	61%	79%	57%	63%	63%
Europa	2%	1%	4%	2%	4%
Elders	37%	19%	39%	34%	33%

Tabel 13 Leeftijd

	Helmond	Laarbeek	Asten	Totaal HLA	referentiegroep 2009
18-30 jaar	12%	7%	15%	12%	11%
31-40 jaar	15%	11%	15%	14%	17%
41-50 jaar	19%	15%	23%	19%	24%
51-60 jaar	27%	32%	27%	28%	29%
61-65 jaar	18%	35%	14%	20%	17%
Ouder	9%	0%	6%	7%	3%