

De dienstverlening van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Zijn de klanten tevreden?

Inhoudsopgave

1	Samenvatting	1
1.1	De aanleiding voor het onderzoek	1
1.2	De probleemstelling	2
1.3	De onderzoeksopzet	3
1.4	Onderzoeksresultaten: een globaal profiel van de doelgroep(en)	3
1.5	Onderzoeksresultaten: tevredenheid dienstverlening heronderzoek	4
1.6	Onderzoeksresultaten: dienstverlening algemeen	5
1.7	Onderzoeksresultaten: bekendheid over en gebruik van een drietal financiële voorzieningen	5
1.8	Onderzoeksresultaten: een oordeel over de dienstverlening van Waalwerk	6
2	Inleiding	7
2.1	De algemene achtergrond van het onderzoek	7
2.2	Aanleiding	8
2.3	Opbouw van het onderzoeksverslag	8
3	Probleemstelling	9
3.1	Inleiding	9
3.2	De probleemstelling	9
3.3	Een operationalisering van begrippen	10
3.4	De route vanaf het aanvragen van een uitkering	13
3.4.1	Nieuwe klanten	13
3.4.2	Bestaande klanten	14
3.5	De vragenlijst	14
3.6	Onderzoeksopzet	14
3.7	Omschrijving van veel voorkomende begrippen	16
4	Onderzoeksresultaten: de gemeten tevredenheid over de dienstverlening	19
4.1	Inleiding	19
4.2	Persoonlijke kenmerken van de onderzoekspopulatie	19
4.2.1	Geslacht	19
4.2.2	Allochtoon en autochtoon	20
4.2.3	Leeftijd	20
4.2.4	Opleiding	21
4.2.5	Samenstelling huishouden	21
4.2.6	De duur van de uitkering	22
4.2.7	Betaald werk gehad vóór de uitkering?	23
4.2.8	Een globaal profiel van de doelgroep(en)	23

4.3 Waardering van het heronderzoek	24
4.3.1 Algemeen	25
4.3.2 De wachttijd	25
4.3.3 De bewijzen in verband met het toetsen van het uitkeringsrecht	25
4.3.4 Sollicitaties	26
4.3.5 Het verwijzen naar financiële regelingen	27
4.3.6 Oordelen over het gesprek (met betrekking tot het heronderzoek) en over de rol van de dienstverlener	27
4.3.7 Suggesties voor verbeteringen van het heronderzoek	29
4.3.8 Samenvattend oordeel dienstverlening heronderzoek	29
4.4 Dienstverlening algemeen, communicatie, omgang met klachten en belangenbehartiging	30
4.4.1 Communicatie en dienstverlening	30
4.4.2 Omgang met klachten	32
4.4.3 Belangenbehartiging	33
4.4.4 Beste en slechtste ervaringen met de dienstverlening door SoZaWe	33
4.4.5 Samenvattend oordeel dienstverlening algemeen	33
4.5 Bijzondere voorzieningen	34
4.5.1 De CAZ (Collectieve Aanvullende Ziektekostenverzekering)	34
4.5.2 De Bijzondere Bijstand	35
4.5.3 Balans	35
4.5.4 Een samenvattend oordeel over bekendheid en gebruik van de financiële voorzieningen	36
4.6 De dienstverlening van Waalwerk	37
4.6.1 Inleiding	37
4.6.2 Persoonskenmerken	38
4.6.3 Aantal maanden begeleiding	39
4.6.4 Gevolgen voor het zoeken naar werk	39
4.6.5 De indeling in fasen	39
4.6.6 Trajectbegeleiding	40
4.6.7 Wijzen op bijzondere regelingen	40
4.6.8 Beoordeling van externe instellingen	41
4.6.9 Beoordeling van de samenwerking in het kader van het CWI (Centrum voor Werk en Inkomen)	41
4.6.10 Beoordeling van de begeleiding door consultants van Waalwerk	42
4.6.11 Samenvattend: de dienstverlening van Waalwerk beoordeeld door de cliënten	43
4.7 Waardering dienstverlening, een vergelijk	44

1 Samenvatting

1.1 De aanleiding voor het onderzoek

In het kader van kwaliteitsmanagement is het voor elke (dienstverlenende) organisatie relevant om haar klanten te kennen en te weten hoe deze oordelen over de diensten waar ze gebruik van maken. De afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (afgekort SoZaWe) van de gemeente Nijmegen richt zich qua dienstverlening primair op het deel van de plaatselijke beroepsbevolking dat door omstandigheden niet werkt en afhankelijk is van een bijstandsuitkering. In Nijmegen zijn momenteel circa 9.000 personen aangewezen op die bijstandsuitkering. De afdeling SoZaWe garandeert dat deze mensen elke maand verzekerd zijn van een inkomen. Het recht daarop wordt periodiek getoetst door middel van een heronderzoek. De cliënten moeten dan gegevens overhandigen waaruit blijkt dat het recht op een bijstandsuitkering nog steeds bestaat. Tevens kunnen de medewerkers van SoZaWe de uitkeringsgerechtigden wijzen op het bestaan van verschillende aanvullende financiële regelingen waar zij een beroep op kunnen doen.

Maar, bijstandsbeleid is meer dan alleen het verzekeren van een uitkering. In principe moet voor elke cliënt van de afdeling SoZaWe de dienstverlening ook bestaan uit het vergroten van de kansen om hem of haar te laten uitstromen naar betaald werk. Het streven is om de cliënten trajecten aan te bieden waarin een plan van aanpak staat aangegeven om het vinden van een betaalde baan (ooit) mogelijk te maken. Deze trajecten kunnen scholingsarrangementen of sollicitatiecursussen bevatten. Tevens kan gekeken worden naar regelingen in verband met kinderopvang e.d. Welnu, deze kant van de dienstverlening is ondergebracht bij Waalwerk. In deze organisatie participeert de afdeling SoZaWe samen met een aantal andere sociale partners. Bovendien hebben SoZaWe en Waalwerk een heel nieuw gebouw in gebruik genomen, samen met uitzendbureaus en reïntegratiebedrijven, waardoor ook in ruimtelijk fysieke zin de uitstroom naar werk handen en voeten krijgt.

In het verleden (in de jaren 1982, 1990 en 1996) is al een aantal keren de mate van tevredenheid (met betrekking tot de ontvangen dienstverlening) onderzocht onder de cliënten van wat toen nog de Sociale Dienst heette. Het huidige onderzoek is dus het vierde in een reeks. Maar de situatie rond de dienstverlening van SoZaWe en Waalwerk is op dit moment iets anders dan tijdens de vorige onderzoeken.

-Op de eerste plaats is de populatie uitkeringsgerechtigden specifiek van samenstelling. Weliswaar zijn er minder werklozen dan bij de eerdere onderzoeken, maar binnen het huidige werklozenbestand is er een harde kern van personen die al lang werkloos en moeilijk naar werk te bemiddelen zijn.

-Op de tweede plaats heeft juist de bemiddeling naar werk meer dan ooit prioriteit gekregen. De cliënten van Waalwerk zijn in fasen ingedeeld. Een fase is niets anders dan een uitdrukking van de geschatte afstand tot de arbeidsmarkt. In totaal zijn er vier fasen onderscheiden. Per fase zijn er specifieke trajecten die de uitstroom naar betaald werk moeten bevorderen.

-Op de derde plaats zijn er (deels) nieuwe aanvullende financiële voorzieningen met de bedoeling dat de sociale minima niet onnodig geconfronteerd worden met hoge lasten. Er is een collectieve aanvullende ziektefondspremie in het leven geroepen (voor uitkeringsgerechtigden), de Bijzondere Bijstand is aangescherpt en er is een

gemeentebreed informatiepunt (Balans) in verband met financiële problemen in het leven geroepen.

-Op de vierde plaats tenslotte is er, zoals reeds aangegeven, een nieuw gebouw (preciezer: een bedrijfsverzamelgebouw). Hierin zijn diverse organisaties op het gebied van uitstroom naar werk gezamenlijk gehuisvest.

Aldus is de algemene aanleiding voor het onderzoek geschetst. De dienstverlening van SoZaWe en Waalwerk richt zich zowel op het aspect van financiële zekerstelling alsook op het uitstromen naar betaald werk. In welke mate zijn de cliënten tevreden over deze dienstverlening? Deze vraag is aan de afdeling Onderzoek & Statistiek voorgelegd.

1.2 De probleemstelling

Het begrip dienstverlening is op basis van een viertal centrale indicatoren in operationele termen vertaald:

-De waardering van de dienstverlening rond het heronderzoek. Met het periodieke heronderzoek wordt de rechtmatigheid van een uitkering getoetst. Dit geschiedt door middel van een gesprek met de cliënt en via een controle van allerlei gegevens. In welke mate zijn de cliënten tevreden over de gang van zaken rondom het heronderzoek?

-De waardering van de dienstverlening in het algemeen. Zijn de cliënten tevreden over zaken als openingstijden, bereikbaarheid van de dienst, informatievoorziening, klantvriendelijkheid, klachtenprocedures e.d.?

-De waardering van een drietal bijzondere financiële voorzieningen. Hierbij gaat het om: een collectieve aanvullende ziektekostenverzekering, de Bijzondere Bijstand en inkomenscentrum Balans. Maken de cliënten gebruik van deze voorzieningen? In welke mate doen ze dat? Zijn ze tevreden over de geboden diensten en dienstverlening?

-De waardering van de dienstverlening door Waalwerk. De cliënten met arbeidsplicht worden trajectmatig begeleid om uit te stromen naar een betaalde baan. In welke mate zijn de betrokkenen tevreden over deze begeleiding?

Met betrekking tot de vier onderscheiden indicatoren¹ moet het onderzoek antwoord geven op de vraag hoe de cliënten van SoZaWe en Waalwerk oordelen over de dienstverlening waar ze gebruik van maken. Is er tevredenheid of ontevredenheid? Welke aspecten worden als positief beoordeeld? Welke als negatief? Welke punten kunnen verbeterd worden? Verondersteld is dat men overwegend positief denkt over de dienstverlening wanneer deze kwaliteit heeft. Kwaliteit kan daarbij aangeduid worden als de mate waarin een geleverde dienst bijdraagt aan een vooraf gesteld doel. Hoe

¹ Eigenlijk is er nog een vijfde te onderscheiden gebied, namelijk het minimaliseren van het aantal aanvragen voor een uitkering. Mensen die een uitkering aanvragen moeten namelijk uitvoerig gewezen worden op de mogelijkheden die er zijn om werk te zoeken en / of te krijgen. Maar deze taak is een onderdeel van het Centrum voor Werk en Inkomen - CWI (ook gevestigd in het bedrijfsverzamelgebouw). Door omstandigheden kon de dienstverlening door het CWI echter niet meegenomen worden in het onderzoek. Zie hoofdstuk 2.

meer de dienstverlening een doel dichterbij brengt, hoe hoger de kwaliteit is. Men kan daar aan toevoegen: hoe hoger de kwaliteit, hoe meer tevreden de cliënten zullen zijn. Daarom moet het onderzoek inzicht verschaffen in de verschillende werkprocessen (die bij de dienstverlening horen), om die op de voet te volgen met oordelen van de cliënten.

1.3 De onderzoeksopzet

Er is gekozen voor een kwantitatief onderzoek, en wel door middel van een vragenlijst die aan de respondenten thuis is voorgelegd, om aldus de gestelde vragen mondeling beantwoord te krijgen. Om welke respondenten gaat het? Er zijn ongeveer 9.000 personen die in het bestand van ofwel SoZaWe ofwel Waalwerk zitten. De ene groep (SoZaWe) is tijdelijk ontheven van de plicht om naar werk te zoeken. Bijvoorbeeld in verband met een zorgplicht voor opgroeiende kinderen. Of ten gevolge van medische of psychische persoonlijke omstandigheden die het voor iemand (tijdelijk) onmogelijk maken naar werk te zoeken. De andere groep (Waalwerk) zoekt wé gericht naar werk en wordt geacht deel uit te maken van trajectmatige uitstroomactiviteiten. De groep zonder arbeidsplicht heeft niets te maken met de dienstverlening van Waalwerk. De andere groep met arbeidsplicht natuurlijk wel. Qua grootte ontlopen de twee groepen elkaar niet veel.

Aldus zijn er twee verschillende steekproeven getrokken. Aan beide groepen zijn dezelfde vragen gesteld, alleen aan de groep met arbeidsplicht zijn extra vragen gesteld over de dienstverlening van Waalwerk. In totaal hebben 523 personen de vragenlijst ingevuld, 280 Waalwerkers en 243 cliënten van SoZaWe. Deze aantallen zijn voldoende om betrouwbare en nauwkeurige uitspraken te kunnen doen over de hele groep uitkeringsgerechtigden.

De vragenlijsten zijn ingevuld in het najaar van 2001.

1.4 Onderzoeksresultaten: een globaal profiel van de doelgroep(en)

Aan de hand van een zestal persoonskenmerken kan men inzoomen op de onderzoeksgroep als geheel, de cliënten die alleen door SoZaWe begeleid worden, de groep Waalwerkers en een groep allochtonen. Het blijkt dat plusminus 28% van de onderzoeksgroep uit allochtonen bestaat. Op zich is dit minder dan het werkelijke aandeel van allochtonen in de bestanden van SoZaWe en Waalwerk (plusminus 40%).² Op een aantal punten heeft deze groep een afwijkend profiel ten opzichte van het gemiddelde. Daarom worden er, indien relevant, soms aparte vermeldingen gegeven voor de allochtonen.

Geslacht

Van de hele groep is 63% van het vrouwelijke en 37% van het mannelijke geslacht. Bij de groep Waalwerkers is het aantal mannen iets hoger (41%), terwijl de groep allochtonen in bijna dezelfde mate uit mannen en vrouwen bestaat. De groep SoZaWe bestaat maar liefst voor 69% uit vrouwen.

² Dit komt omdat allochtonen eerder dan autochtonen weigeren om aan een (klanten)onderzoek mee te doen.

Leeftijd

De gemiddelde leeftijd bedraagt ongeveer 45 jaar. De Waalwerkers zijn gemiddeld iets jonger (41 jaar), terwijl de cliënten van SoZaWe gemiddeld 49 jaar oud zijn. De allochtonen zijn gemiddeld circa 44 jaar oud.

Opleiding

De meeste ondervraagden zijn laag opgeleid. Meer dan 50% heeft als hoogst genoten opleiding lager onderwijs, LBO of VBO. De Waalwerkers zijn gemiddeld iets hoger opgeleid.

Huishoudtype

Plusminus driekwart van de onderzochten is alleenstaand. Bij de groep SoZaWe is er sprake van een grote groep alleenstaande vrouwen met kind(eren). De allochtonen blijken maar voor 56% uit alleenstaanden te bestaan.

Duur werkloosheid

Gemiddeld is ongeveer de helft langer dan 10 jaar werkloos. Voor de populatie SoZaWe geldt dat 56% langer dan 10 jaar werkloos is, voor de Waalwerkers is dat 44%. Bij de allochtonen is bijna eenderde langer dan 10 jaar werkloos.

Ervaring met betaald werk

Bijna 40% zegt nooit betaald werk te hebben verricht. Met name bij de allochtonen is het ontbreken van werkervaring (plusminus 55%) een veel voorkomend gegeven.

1.5 Onderzoeksresultaten: tevredenheid dienstverlening heronderzoek

De dienstverlening in verband met het periodieke heronderzoek is overwegend als positief gewaardeerd. Er blijken nauwelijks klachten te zijn in verband met wachttijden.³ Verder heeft ruim 97% van de ondervraagden geen moeite gehad om de gevraagde bewijzen (in verband met het toetsen van het uitkeringsrecht) te overhandigen. Desondanks vindt bijna 40% van de respondenten dat het steeds moeten laten zien van dezelfde gegevens een deels overbodige opgave is.

Samenvattend geven de respondenten gemiddeld het cijfer 7.2 voor de geleverde dienstverlening rond het heronderzoek. De cliënten van SoZaWe geven een 7.5, terwijl de Waalwerkers uitkomen op een 7.0. In vergelijking met eerdere onderzoeken kunnen we voorzichtig concluderen⁴ dat de waardering voor de geleverde dienstverlening is toegenomen. Daar letterlijk naar gevraagd, zegt inderdaad 20% van de ondervraagden

³ Voor het heronderzoek moet de cliënt zich bij de balie melden, alwaar hij of zij een nummertje krijgt. Vervolgens dient gewacht te worden tot men opgeroepen wordt voor het gesprek.

⁴ Voorzichtig heeft in dit verband betrekking op het feit dat toen niet precies dezelfde vragen gesteld zijn, waardoor een vergelijking bemoeilijkt wordt. Overigens mag niet vergeten worden dat eerder geconstateerde tekortkomingen inmiddels zijn verholpen.

dat de dienstverlening verbeterd is, terwijl 70% vindt dat deze in ieder geval niet verslechterd is.

Wat betreft de verwijzing naar aanvullende financiële voorzieningen: dit is blijkens de antwoorden van de ondervraagden met betrekking tot drie voorzieningen (kwijschelding gemeentelijke belastingen, Nijmegen Pas en Bijzondere Bijstand) gedaan. Variërend van 50 tot 75% van de respondenten zegt informatie te hebben gekregen over een van deze voorzieningen. Ten aanzien van twee andere voorzieningen (uitstroompremie en vergoedingsregeling in verband met bijverdienen) hebben de consulenten hun cliënten niet of nauwelijks geattendeerd op het bestaan ervan. Hier bedraagt het percentage geïnformeerde cliënten niet méér dan 10.⁵

Het blijkt dat bij 37% van de heronderzoeken gesproken is over het sollicitatiegedrag van de betrokkenen, althans in de perceptie achteraf van de ondervraagden.

1.6 Onderzoeksresultaten: dienstverlening algemeen

Op een drietal aspecten wordt de algemene dienstverlening⁶ als zeer positief beoordeeld:

- zeer ruime tevredenheid over de openingstijden,
- tevredenheid (bij ruim 92% van de ondervraagden) over de tijd die zit tussen het heronderzoek en de definitieve toekenning van het besluit om de uitkering te continueren,
- weinig (ingediende) klachten in verband met het uitkeringsbesluit.

Op een viertal punten zijn er evenwel verbeteringen denkbaar en wenselijk:

- Niet alle mensen hebben een vaste consulent, terwijl de meeste dat wel zouden willen;
- De klantenbrieven (met tekst en uitleg over allerlei onderwerpen die met de uitkering te maken hebben) worden met name door de allochtonen niet goed gevonden wat betreft leesbaarheid en duidelijkheid;
- Het recht om in zijn of haar eigen dossier in te zien en het recht om iemand mee te nemen ter ondersteuning bij het heronderzoek zijn bij een grote groep niet bekend;
- Het klantgroepenoverleg (waarbij belangengroepen van cliënten kunnen meepraten over het beleid van SoZaWe en Waalwerk) is slechts bij 9% van de ondervraagden bekend.

1.7 Onderzoeksresultaten: bekendheid over en gebruik van een drietal financiële voorzieningen

-De instelling Balans blijkt bij 70% van de ondervraagden bekend te zijn. Terwijl 30% zegt Balans ooit daadwerkelijk bezocht te hebben. De bezoekers hebben doorgaans een positief oordeel over de dienstverlening bij Balans.

⁵ Dit lage percentage kan te maken hebben met het gegeven dat veel mensen (tijdelijk) ontheven zijn van arbeidsplicht, waardoor zij geen gebruik hoeven te maken van deze twee voorzieningen.

⁶ Algemene dienstverlening heeft betrekking op een aantal verschillende aspecten. Denk aan: klantvriendelijke benadering, geschikte openingstijden, heldere en informatieve stijl in de communicatie naar buiten, een geschikte klachtenprocedure e.d.

-Meer dan 40% van de ondervraagden heeft ooit een aanvraag ingediend om gebruik te maken van de Bijzondere Bijstand. De meeste aanvragen (70%) zijn daadwerkelijk toegewezen.

-Ruim driekwart van de ondervraagden vindt de collectieve aanvullende ziektekostenverzekering (CAZ) een goede zaak. Maar in totaal blijkt maar 60% ook daadwerkelijk gebruik te maken van deze nieuwe voorziening.⁷ De gebruikers die eerder ook al een aanvullende verzekering hadden vinden de CAZ doorgaans beter.

1.8 Onderzoekresultaten: een oordeel over de dienstverlening van Waalwerk

-Ongeveer 37% van de ondervraagden zegt niets te weten van het gegeven dat men door Waalwerk naar werk begeleid wordt. Deze mensen zijn daarom niet verder meegenomen in het onderzoek (over de dienstverlening van Waalwerk), aangezien zij niet bekend zijn met de verschillende aspecten van deze specifieke begeleiding.

-Van de mensen die wel afweten van hun begeleiding door Waalwerk zegt bijna driekwart niet actief naar werk te zoeken. Degenen die wel actief naar werk zoeken zeggen dat ze dat vooral op eigen initiatief doen en niet door de activiteiten van Waalwerk.

-Meer dan de helft van degenen die weten dat ze door Waalwerk naar werk begeleid worden weet niet dat Waalwerk de werkzoekenden indeelt naar fasen.⁸ Met name allochtone cliënten zijn in overwegende mate onbekend met de fasering in het algemeen en hun eigen fase in het bijzonder. Gemiddeld weet van degenen die bekend zijn met de fasering 30% niet in welke fase men zelf is ingedeeld.

-Voor zover desondanks gereconstrueerd kan worden in welke fase de cliënten zitten: ruim 85% bevindt zich in fase 3 of 4, dus op relatief grote afstand ten opzichte van de arbeidsmarkt.

-Volgens 40% van degenen die weten dat ze door Waalwerk naar werk begeleid worden is er met hen geen traject afgesproken. Terwijl van degenen die melding maken van een traject 65% zegt niets te merken van samenwerking met externe instanties.

Met andere woorden: in de perceptie van de ondervraagden is de begeleiding door Waalwerk (bedoeld om uit te stromen naar werk) in overwegende mate onbekend (bij de cliënten) of niet naar tevredenheid verlopend. Desondanks spreken de ondervraagden een tamelijk gunstig oordeel uit over de dienstverlening die hen door de consulenten van Waalwerk geboden wordt. Een rapportcijfer komt neer op 6.9. Bovendien worden de consulenten gezien als vriendelijk, begrijpend en meedenkend.

⁷ Dit is een discutabel cijfer, aangezien volgens officiële gegevens van SoZaWe en Waalwerk vrijwel elke cliënt aanvullend is bijverzekerd via de CAZ. Het zou kunnen dat een aantal betrokkenen dus wel is bijverzekerd maar daar geen weet van heeft.

⁸ Recapitulerend: een fase geeft de veronderstelde afstand weer die de cliënt heeft ten opzichte van de arbeidsmarkt. Zit men in fase 1, dan is die afstand relatief klein; zit men daarentegen in fase 4, dan is de afstand relatief groot.

2 Inleiding

2.1 De algemene achtergrond van het onderzoek

In de tegenwoordige tijd kan vrijwel geen enkele organisatie voorbij gaan aan de noodzaak om onderzoek te doen naar de tevredenheid van haar klanten. Bedrijven willen weten of hun producten wel aanslaan bij de wensen van potentiële klanten. Idem dito zijn dienstverlenende instanties geïnteresseerd in de vraag of hun diensten gewaardeerd worden door degenen die er een beroep op doen. De klanttevredenheid is een substantieel onderdeel van kwaliteitsmanagement. Daarbij gaat het overigens niet alleen om de tevredenheid zelf. Een onderzoek naar de mate van klanttevredenheid kan ook meer licht werpen op de vraag wie de klanten precies zijn en welke verbeterpunten aangewezen kunnen worden voor het verdere functioneren van de organisatie. Aldus kan de stem van de klant op structurele wijze doordringen in het functioneren van moderne organisaties. Vergeet niet: ook als afnemers van producten en gebruikers van maatschappelijke diensten zijn burgers mondig en kritisch. Wanneer men vandaag ergens tegenaan loopt verwacht men het liefst morgen al een oplossing van het gerozen probleem.

De afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid (afgekort SoZaWe) van de gemeente Nijmegen – voorheen: DSZ (De Sociale Dienst) – is een dienstverlenende instantie die zich richt op dat deel van de lokale beroepsbevolking dat niet werkt (en dus afhankelijk is van een uitkering) maar in principe wel een sollicitatieplicht heeft.⁹ Globaal genomen heeft de dienstverlening twee kanten: ervoor zorgen dat de niet werkenden een inkomen ontvangen, waardoor zij in ieder geval op een sociaal aanvaardbaar niveau kunnen voorzien in hun dagelijkse levensbehoeften; tevens een bijdrage leveren aan de poging om de uitkeringsgerechtigden zo snel mogelijk te laten uitstromen naar een reguliere baan, waardoor zij zelf hun eigen inkomen kunnen verdienen. In Nijmegen zijn momenteel plusminus 9.000 mensen aangewezen op de dienstverlening van de afdeling SoZaWe. Zijn deze mensen tevreden over die dienstverlening? Wat zouden zij verbeterd willen zien? Wat gaat uitgesproken goed en wat niet? Rond deze vragen richt zich het onderzoek naar de dienstverlening.

Als zodanig is De Sociale Dienst in het verleden al een aantal keren doorgelicht vanuit het oogpunt van klanttevredenheid. Dat gebeurde achtereenvolgens in 1982, 1990 en 1996. Het huidige onderzoek is dus het vierde op rij. Maar er zijn op dit moment specifieke omstandigheden, waardoor een simpele vergelijking met eerdere tevredenheidsonderzoeken enigszins gerelativeerd moet worden. Welke zijn die omstandigheden? Op de eerste plaats het gegeven dat de huidige afdeling SoZaWe in een compleet nieuwe omgeving gehuisvest is, niet alleen op een andere locatie maar ook tezamen met verschillende andere dienstverlenende instanties in een zogenaamd bedrijfsverzamelgebouw. Op de tweede plaats is de samenstelling van de groep die afhankelijk is van de diensten van SoZaWe anders dan ten tijde van de eerder

⁹ Volledigheidshalve moet hierbij opgemerkt worden dat sommige mensen met een uitkering tijdelijk ontheven kunnen worden van de sollicitatieplicht. Denk aan ouders die een zorgplicht hebben voor opgroeiende kinderen. Denk ook aan personen die vanwege psychisch of lichamelijk disfunctioneren op korte termijn niet in staat geacht worden te kunnen werken.

uitgevoerde tevredenheidsonderzoeken: er zijn nu meer allochtonen en meer mensen die tijdelijk ontheven zijn van de sollicitatieplicht. Op de derde plaats tenslotte ligt er meer dan ooit prioriteit bij het laten uitstromen naar werk en daarbij ligt de nadruk op individuele trajectbegeleiding. Op al deze punten zullen we verder ingaan in het volgende hoofdstuk.

2.2 Aanleiding

Bij de bespreking van het *Integrale Bijstandsbeleid 2000* van de afdeling SoZaWe¹⁰ in de raadscommissie Sociale Zaken, Zorg en Grote Stedenbeleid zegde wethouder Van Rumund toe dat er opnieuw een onderzoek gedaan zal worden naar de tevredenheid van de cliënten over de aan hen geboden maatschappelijke dienstverlening door de afdeling SoZaWe. Het onderzoek werd opgedragen aan de afdeling Onderzoek & Statistiek. Vanwege de verhuizing van SoZaWe naar het nieuwe bedrijfsverzamelgebouw (eind 2000) is dit onderzoek doorgeschoven naar 2001.

Inmiddels is het tevredenheidsonderzoek in de herfst van 2001 uitgevoerd en kan nu, begin 2002, de rapportage gepresenteerd worden.

2.3 Opbouw van het onderzoeksverslag

In hoofdstuk 3 gaan we in op de probleemstelling van het onderzoek. Wat is de centrale vraag en hoe is deze uitgesplitst naar verschillende deelvragen? Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

In hoofdstuk 4 staan we uitvoerig stil bij de onderzoeksresultaten. In welke mate zijn de klanten van de afdeling SoZaWe tevreden over de aan hen geleverde dienstverlening? Wat zijn de belangrijkste verbeterpunten?

¹⁰ Elk jaar wordt een zogenaamd integraal beleidsplan bijstandsbeleid aan de gemeenteraad overhandigd. Hierin komen aan de orde: uitstroom (wat gebeurt er om mensen zo snel mogelijk naar betaald werk te begeleiden?), minimabeleid (met welke regelingen en middelen zorgt de gemeente ervoor dat de sociale minima een inkomen ontvangen) en handhaving (hoe wordt via controle en sanctie gezorgd voor een blijvend rechtvaardig stelstel?).

3 Probleemstelling

3.1 Inleiding

Zoals gezegd komt dit onderzoek voort uit een toezegging van de wethouder om de tevredenheid van de cliënten (die gebruik maken van de diensten van de afdeling SoZaWe) te meten. In dit hoofdstuk staan we stil bij:

- de probleemstelling van het onderzoek (paragraaf 3.2),
- een uitwerking van de centrale begrippen (paragraaf 3.3),
- de route die cliënten volgen indien ze aankloppen bij de afdeling SoZaWe (paragraaf 3.4),
- de gehanteerde vragenlijst (paragraaf 3.5),
- de onderzoeksopzet en de representatieve steekproef (paragraaf 3.6),
- een omschrijving van de meest gebruikte begrippen en afkortingen (paragraaf 3.7).

3.2 De probleemstelling

In Nijmegen maken plusminus 9.000 burgers gebruik van de diensten van SoZaWe. Zij ontvangen een maandelijkse uitkering. Zij komen in aanmerking voor bijzondere financiële voorzieningen ter compensatie voor (een verhoging van de) lastendruk. Bovendien worden zij geholpen en gestimuleerd om zo snel mogelijk uit te stromen naar regulier werk. In welke mate zijn de cliënten van SoZaWe tevreden over de dienstverlening die ze ontvangen?

Het meten van de klanttevredenheid geschiedt vanuit een viertal invalshoeken:

- De afdeling SoZaWe stelt zich ten doel om de instroom van mensen naar een uitkering te beperken. Men ziet zich als poortwachter, dat wil zeggen dat alvorens mensen een uitkering ontvangen zij eerst uitvoerig gewezen worden op mogelijke alternatieven. Het uitgangspunt is en blijft dat eerst alle mogelijkheden onderzocht worden om te werken. Pas als werken op korte termijn niet tot de mogelijkheden behoort (en nadat gebleken is dat de betrokkene zich alle moeite getroost heeft om zelf in het eigen levensonderhoud te kunnen voorzien) wordt een uitkering aangeboden. Hoe komt deze instroom beperkende werkwijze van de grond? Zijn de cliënten er tevreden over?
- Het garanderen van een financiële uitkering aan degenen die niet (door middel van werk) zelfstandig in hun eigen onderhoud kunnen voorzien. Naast de vaste maandelijkse uitkering kunnen mensen gebruik maken van bijzondere financiële voorzieningen. De afdeling SoZaWe moet haar klanten hierop wijzen en moet aldus stimuleren dat gebruik gemaakt wordt van de aanvullende regelingen. Ter toetsing van het recht op een uitkering worden de betrokkenen regelmatig onderworpen aan een zogenaamd heronderzoek. Hoe verloopt dit? Zijn de betrokkenen er tevreden over? Ook met betrekking tot de bijzondere financiële voorzieningen¹¹ is het de vraag in hoeverre de gebruikers er tevreden over zijn.

¹¹ Dat zijn er in totaal drie: een aanvullende ziektekostenverzekering (CAZ), een apart gemeentelijk centrum voor inkomensondersteuning (Balans) en een tegemoetkoming bij hoge eenmalige uitgaven (Bijzondere Bijstand).

- Het bevorderen van de uitstroom naar regulier werk. Gericht op dit perspectief worden de cliënten van SoZaWe gestimuleerd om naar werk te zoeken, om een gerichte scholing te volgen of anderszins iets te ondernemen opdat hun kans op het vinden van werk toeneemt. Hiertoe krijgen de betrokkenen onder begeleiding van een consulent individuele trajecten aangeboden. Welke ervaringen hebben ze met deze trajectbegeleiding? Zijn ze tevreden over deze dienstverlening?
- Tenslotte is er nog een aantal aspecten dat betrekking heeft op dienstverlening in het algemeen. Denk aan: het klantgroepenoverleg (zijn de betrokkenen tevreden over de wijze waarop hun belangen verwoord worden en de wijze waarop zij vertegenwoordigd zijn in dit inspraakorgaan?), de gerealiseerde nieuwbouw (zijn de betrokkenen tevreden over het nieuwe gebouw) en de intensieve samenwerking van verschillende maatschappelijke organisaties in het nieuwe gebouw (komt deze van de grond, ondervinden de betrokkenen er voordeel bij?).

Aldus hebben we de tevredenheid uitgesplitst naar een viertal gebieden. In de volgende paragraaf zullen we de verschillende aspecten die horen bij de kwaliteit van de dienstverlening en bij de tevredenheid nader operationaliseren.

3.3 Een operationalisering van begrippen

Het begrip kwaliteit

In het onderzoek staat zoals gezegd de vraag centraal hoe de cliënten van de afdeling SoZaWe denken over de aan hen aangeboden dienstverlening. We veronderstellen dat men overwegend positief denkt over die dienstverlening wanneer deze kwaliteit heeft. Hierbij kan kwaliteit aangeduid worden als de mate waarin de geleverde dienstverlening bijdraagt aan de vooraf gestelde doelen. Hoe meer een bepaalde handeling een gesteld doel dichterbij brengt, hoe hoger de kwaliteit. Vervolgens kunnen we hieraan toevoegen: hoe hoger de kwaliteit hoe meer tevreden de ontvangers van de dienstverlening zullen zijn. Daarom is het van belang om in het onderzoek nauwkeurig de werkprocessen (die bij de dienstverlening horen) te volgen, zodat nagegaan kan worden wat er precies gebeurt en in welke mate de klanten per apart procesonderdeel tevreden zijn (of niet, natuurlijk)...in het licht van de gestelde doelen en uitgaande van hun eigen opvattingen.

Het begrip dienstverlening

De dienstverlening van de afdeling SoZaWe heeft betrekking op de in de vorige paragraaf onderscheiden invalshoeken: een beperking van de instroom, inkomensgarantie, een bevordering van de uitstroom en dienstverlening in het algemeen. We gaan hier nu verder op in.

- Het beperken van de instroom is een doelstelling die met name aan het begin van het uitkeringstraject aan de orde is. Het principe dat uiteindelijk werk boven inkomen gesteld is speelt hierbij een doorslaggevende rol. Vandaar dat in hetzelfde gebouw waar iemand een uitkering aanvraagt ook tal van andere instellingen

Wat deze voorzieningen precies inhouden komt later uitvoeriger aan de orde.

aanwezig zijn, zoals uitzendbureaus en reïntegratiebedrijven (Waalwerk en Kliq). De aanvrager kan hier naar toe verwezen worden. Wellicht zijn er concrete vacatures. Sowieso raken de betrokkenen doordrongen van de druk die gelegd wordt op het zoeken naar werk. Althans dat is het doel. Hoe werkt het precies in de praktijk? Zijn de aanvragers van de uitkering tevreden met deze druk en met de geboden mogelijkheden om daadwerkelijk een alternatief te zoeken voor de uitkering?

- De inkomensgarantie krijgt gestalte door de bijstandsuitkering. Hierop heeft iemand recht die niet via andere kanalen in zijn of haar eigen inkomen kan voorzien.

-Deze inkomensgarantie moet dan wel periodiek getoetst worden op haar rechtmatigheid. Er zijn rechten maar ook plichten. De ontvanger van de uitkering is (doorgaans) verplicht om te solliciteren of om andere activiteiten (denk bijvoorbeeld aan scholing) te ontplooiën die het vinden van werk kunnen bespoedigen. Bewijzen hieromtrent dienen overlegd te worden tijdens de periodieke toetsing (het heronderzoek). De gang van zaken rond het heronderzoek vormt een essentieel aspect van de dienstverlening. Vindt de klant dat de behandeling correct is? Wordt er rekening gehouden met zijn of haar persoonlijke omstandigheden?

-Aanvullende dienstverlening bestaat uit een drietal financiële voorzieningen. Maken mensen gebruik van deze voorzieningen, zijn ze ermee geholpen of zijn ze er tevreden over? Om welke voorzieningen gaat het:

*De CAZ (een collectieve aanvullende ziektekostenverzekering). Mensen met een uitkering zijn verplicht verzekerd bij het ziekenfonds. Maar lang niet alle ziektekosten worden vergoed. Daarom kan men zich bijverzekeren. Dat is echter tamelijk duur, waardoor niet iedereen van die mogelijkheid gebruik maakt. Daarom heeft de gemeente Nijmegen samen met een aantal zorgverzekeraars collectief een aanvullende verzekering gerealiseerd. Dat zou in de tijd van de gulden voor iedereen 15 gulden per maand kosten. De betrokkenen werden hierover ingelicht. Zonder tegenbericht zal de aanvullende regeling voor iedereen gelden. Mensen die op deze wijze niet willen worden bijverzekerd moeten dus zichzelf als het ware afmelden.

*Balans (een gemeentelijk centrum voor inkomensondersteuning). Mensen met een minimum inkomen kunnen hier gratis advies krijgen over allerlei soorten inkomensondersteunende maatregelen. Met de instelling van Balans beoogt de gemeente het niet gebruik van een groot aantal van die speciale voorzieningen terug te dringen.

*Bijzondere Bijstand. Dit is een voorziening die mensen met een minimum inkomen in staat stelt om toch eenmalig een grote uitgave te doen voor een noodzakelijk product (denk aan een wasmachine, een koelkast e.d.). Tijdens het heronderzoek is de afdeling SoZaWe verplicht om haar klanten op de Bijzondere Bijstand te wijzen en eventueel samen met hen een aanvraag in te dienen.

Met de invoering van de CAZ wordt tevens beoogd dat de aanvragen voor Bijzondere Bijstand (die ook betrekking kunnen hebben op ziektekosten) verminderen.

- Het bevorderen van de uitstroom is als het ware de concrete belichaming van de gedachte dat werk boven inkomen gaat. De uitstroomactiviteiten zijn uitbesteed

aan een speciaal hiervoor in het leven geroepen onderafdeling, Waalwerk geheten. Iedereen met een uitkering komt na verloop van tijd bij Waalwerk terecht. De uitstroomactiviteiten houden concrete trajecten in waarmee iemand begeleid wordt naar werk. In het ene geval kan het gaan om aanvullende scholing, in het andere geval om het opdoen van speciale werkervaring. Maar er kunnen ook speciale zorgtrajecten afgesproken worden, bijvoorbeeld wanneer de betrokkenen verslaafd zijn of anderszins vanwege psychische of medische factoren niet in staat zijn om op korte termijn te werken. Het is de bedoeling dat de trajecten op persoonlijke maat gesneden zijn, met andere woorden dat ze aansluiten bij de concrete situatie van de betrokkenen. Daarnaast wordt getracht om zoveel mogelijke relevante maatschappelijke instellingen (denk aan ROC, wijkorganisaties, vrijwilligersorganisaties e.d.) te betrekken bij de uitgezette trajecten. Kortom: het beoordelen van de geleverde dienstverlening op het punt van de uitstroom zal moeten geschieden aan de hand van een meting van:

- tevredenheid over de begeleiding,
- tevredenheid over vorderingen bij het zoeken naar werk,
- tevredenheid over de integrale samenwerking van diverse instanties.

De uitstroomactiviteiten (en daarbij de individuele trajectbenaderingen) zijn mede gebaseerd op een vooraf bepaald oordeel over de kansen van de betrokken trajectdeelnemers. Die kansen zijn vertaald in een viertal fasen. Zit men in fase 1, dan is de gedachte dat men vrij spoedig (zonder externe hulp) kan uitstromen naar betaald werk. Zit men in fase 4, dan wordt verondersteld dat de afstand tot de arbeidsmarkt vrij groot is en dat er dus aanvullende dienstverlening (hetzij een gesubsidieerde baan, hetzij vrijwilligerswerk, hetzij speciale scholing) nodig is om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. De fasen 2 en 3 zitten tussen 1 en 4 in. Fase 4 is trouwens nog verder onderverdeeld in a en b. Daarbij is de b-groep gereserveerd voor zogenaamde zorgcliënten: deze mensen hebben een zeer grote afstand tot de arbeidsmarkt, omdat ze bijvoorbeeld verslaafd, ziek of psychisch in de war zijn.

- Tenslotte is er ook nog dienstverlening in het algemeen, dat wil zeggen: ook los van de zojuist genoemde expliciete taakstellingen. Dienstverlening in het algemeen heeft betrekking op: klantvriendelijkheid, de mate van zich vertegenwoordigd voelen in klantenraden, het al of niet tijdig geïnformeerd worden over wijzigingen en vernieuwingen, maar ook op de mogelijkheid om in beroep te gaan tegen beslissingen en om officieel bezwaar aan te tekenen. Daarbij komt nog het aspect dienstverlening dat men kan koppelen aan de aanwezigheid van een nieuw gebouw. Functioneert dit gebouw inderdaad naar wens van de bezoekers? Werken de verschillende instellingen (die in het gebouw een plaats gevonden hebben) inderdaad (goed) met elkaar samen?

De cliënten van SoZaWe (en Waalwerk)

Het gaat om alle personen die ingeschreven staan bij de afdeling SoZaWe of bij Waalwerk. Eigenlijk zou hier nog aan toegevoegd moeten worden: CWI (Centrum voor Werk en Inkomen). CWI is namelijk de instantie waar mensen die een uitkering aanvragen het allereerst verschijnen; van hieruit worden ze eventueel doorverwezen

naar SoZaWe (en later eventueel naar Waalwerk). Maar in het onderzoek is niet gevraagd naar een oordeel van de klanten over de dienstverlening van het CWI.¹²

De cliënten van SoZaWe en Waalwerk zijn als volgt verder onder te verdelen:

-De mensen met arbeidsplicht; zij zitten op een traject bij Waalwerk en krijgen elke dertien maanden een heronderzoek bij SoZaWe.

-Personen (tijdelijk) zonder arbeidsplicht – hetzij als gevolg van zorgplicht voor kinderen, hetzij als gevolg van problematische persoonlijke omstandigheden –, zij krijgen een heronderzoek om de achttien maanden.

Een allerwegen erkende concentratie binnen de cliëntèle van SoZaWe (en Waalwerk) is die van langdurige werklozen die bovendien in veel gevallen door een cumulatie van achterstandsfactoren worden gekenmerkt. Om er een aantal te noemen: allochtoon, gebrekkig Nederlands sprekend, geen of weinig werkervaring hebbend, laag opgeleid e.d. Deze specifieke samenstelling van het cliëntenbestand van SoZaWe (en Waalwerk) stelt natuurlijk specifieke eisen aan de dienstverlening.

3.4 De route vanaf het aanvragen van een uitkering

3.4.1 Nieuwe klanten

Om te beginnen melden nieuwe klanten zich aan de balie van het *Centrum voor Werk en Inkomen* (CWI). Hier ontvangen zij een registratieformulier en worden zij doorverwezen naar het zogenaamde *afsprakenbureau*. Bij dit bureau vindt een eerste check plaats. Met die check wordt bekeken voor welke uitkering (en waarom) de cliënt in aanmerking komt. Bovendien wordt hij of zij wegwijs gemaakt in het gebouw (en daarmee met betrekking tot alle voorzieningen op het gebied van werk en uitkering). Vervolgens komt er een afspraak met *een consulent van het CWI*. Die afspraak komt er binnen twee weken, de klant moet een formulier invullen met daarop alle relevante gegevens met betrekking tot het recht op uitkering, opleiding en arbeidsverleden. Het *eerste gesprek* met de consulent van het CWI (ook wel *werkgesprek* genoemd) heeft als centrale doel: het motiveren van de klant om naar werk te zoeken. Hiertoe worden opleiding en werkervaring onder de loep genomen, evenals het sollicitatiegedrag van de betrokkene. Tijdens dit *werkgesprek* wordt tevens een fase bepaald, waarmee de afstand tot de arbeidsmarkt wordt uitgedrukt (zie paragraaf 2.3). Pas na deze zaken komt het aanvragen van de uitkering aan de orde. De feitelijke aanvraag wordt gedaan in het *tweede gesprek* met (in principe) dezelfde consulent van het CWI. Na de toekenning van een uitkering heeft de klant vervolgens te maken met de afdeling SoZaWe (voor de uitkering). Degenen die in fase 2 tot en met 4 zijn ondergebracht worden daarbij bovendien overgedragen aan Waalwerk (in verband met persoonlijke trajecten op weg naar werk).

¹² De belangrijkste reden hiervoor is het gegeven dat het CWI een samenwerkingsverband is van vele partners en die partners op het moment dat het onderzoek een aanvang nam onderling nog geen overleg gepleegd hadden over het hoe en wat van het onderzoek. Men had toen, in de loop van 2001, natuurlijk kunnen wachten op het oordeel van al die partners. Maar dat is niet gebeurd, temeer daar het onderzoek al een jaar vertraging had opgelopen. Daarom is het CWI buiten het onderzoek naar de klanttevredenheid gehouden.

3.4.2 *Bestaande klanten*

Degenen die al een uitkering ontvangen hebben de zojuist weergegeven route al een keer doorlopen. Daarna kent de route twee ijkpunten:

-Een *heronderzoek* bij de afdeling SoZaWe. Dit geschiedt aan de hand van in te vullen formulieren, waarop informatie staat over inkomen, huisvesting, sollicitaties e.d. Het heronderzoek vindt plaats in een spreekkamer. Na het gesprek volgt een advies over het handhaven, korten of stoppen van de uitkering. De klant kan het advies (en later: de definitieve beslissing) aanvechten en kan in beroep gaan.

-*Trajectbegeleiding* bij Waalwerk. Dit is een min of meer continu proces op basis van afspraken tussen consulent en cliënt. Uiteindelijk is het de bedoeling om te komen tot duidelijke afspraken (contractueel vastgelegd) waarbij de uitstroom naar werk met rechten en plichten geconcretiseerd wordt. Maar zover is het op dit moment nog niet.

3.5 **De vragenlijst**

Op basis van de operationalisering van centrale onderzoeksbegrippen (zie paragraaf 2.3) en op basis van de route die cliënten volgen (zie paragraaf 2.4) is een vragenlijst ontworpen die tracht recht te doen aan de verschillende werkprocessen die horen bij de dienstverlening van de afdeling SoZaWe (en Waalwerk). Aangezien er uiteindelijk twee soorten cliënten onderscheiden kunnen worden (met en zonder arbeidsplicht) ligt het accent van de vragenlijst voor degenen met arbeidsplicht bij de begeleiding door Waalwerk en voor degenen zonder arbeidsplicht bij de gang van zaken rond het heronderzoek.

Zonder arbeidsplicht

De cliënten zonder arbeidsplicht zijn met name gevraagd naar hun oordeel over het periodieke heronderzoek. Zijn ze ermee bekend? Lukte het om de noodzakelijke informatie te verzamelen? Hoe verliep het onderzoek zelf? Zijn er voorstellen voor verbeteringen? Daarnaast richt de vragenlijst zich op: klachten en bezwaar, belangenbehartiging en communicatie, bekendheid met speciale voorzieningen en met een aantal centrale persoonlijke gegevens.

Met arbeidsplicht

De cliënten met arbeidsplicht, ondergebracht bij Waalwerk, hebben primair te maken gekregen met vragen over hun bevindingen op het punt van de trajectbegeleiding. Hoe verloopt het actief zoeken naar werk? Is men het eens met zijn of haar fasering? Is men tevreden over de begeleiding door de consulent? Hoe verloopt de samenwerking tussen de verschillende betrokken instanties? Voor de rest gaat het om dezelfde vragen als bij degenen zonder arbeidsplicht.

In beide gevallen zijn ten slotte ook vragen gesteld die specifiek op het nieuwe gebouw betrekking hebben.

3.6 **Onderzoeksofzet**

Er is voor gekozen om de tevredenheid over de dienstverlening van SoZaWe (en Waalwerk) bij de cliënten te meten door middel van een kwantitatief onderzoek, en wel een survey. Dit is een onderzoekstype met globaal de volgende kenmerken:

-Er wordt gewerkt met een steekproef uit het totale bestand cliënten. Daarbij moet die steekproef een minimale omvang hebben om representatief te zijn. Bovendien moeten reële verschillen, zoals die in het totale bestand naar voren komen, ook in de steekproef merkbaar zijn.

-Er wordt gewerkt met een vragenlijst waarbij de antwoordcategorieën van tevoren zijn ingedeeld. De ondervraagden geven dus een score aan vooraf geformuleerde codes. In principe worden de interviews mondeling afgenomen.

De steekproef

Er is gekozen voor een steekproef uit het klantenbestand dat reeds minimaal één keer een heronderzoek gehad heeft. Dat zijn degenen die langer dan achttien maanden een uitkering hebben, aangezien het eerste heronderzoek pas plaatsvindt na twaalf maanden uitkering en zes maanden inschrijving bij het CWI. De steekproef is dus getrokken uit de reeds als gereed gemelde heronderzoeken. Verder heeft een rol gespeeld bij de steekproeftrekking: het zo kort mogelijk houden van de tijd tussen de datum van het laatste heronderzoek en de datum van het vraaggesprek. Daarom is de uiteindelijke steekproef getrokken uit het bestand van degenen die in de zes maanden voorafgaande aan het begin van de vraaggesprekken een heronderzoek hebben gehad.

Om een statistisch verantwoorde steekproef te kunnen trekken is informatie nodig over de omvang van de groep cliënten met een als gereed gemeld heronderzoek in de zes maanden voorafgaande aan het begin van het onderzoek. Dit aantal moet vervolgens genuanceerd worden naar de onderscheiden subcategorieën met en zonder arbeidsplicht. De werkelijke aantallen zijn van belang voor de omvang van de steekproef. Dit heeft te maken met de mate van betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de onderzoeksuitkomsten. Er wordt naar gestreefd om uitspraken te kunnen doen met een betrouwbaarheid van 90% en een nauwkeurigheid van 95%. Een betrouwbaarheid van 90% wil zeggen dat – als er honderd keer een steekproef van dezelfde omvang uit de populatie getrokken wordt – de kans op dezelfde onderzoeksuitkomsten 9 op 10 is. Een nauwkeurigheid van 95% wil zeggen dat de gevonden resultaten nooit meer dan met 5% (naar beneden of naar boven) ten opzichte van de reële cijfers zullen afwijken.

De twee onderscheiden subcategorieën (met en zonder arbeidsplicht) zullen dus enerzijds in verhouding en representatief en anderzijds in voldoende mate (qua omvang) in de steekproef vertegenwoordigd moeten zijn. Op de peildatum 1 juni 2001 bedroeg het totale aantal klanten met een als gereed gemeld heronderzoek (in de eerste zes maanden van 2001) 5.105. Hiervan waren er 2.782 (= 54%) met en 2.323 (= 46%) zonder arbeidsplicht.

Uitgaande van de zojuist genoemde getallen, de eisen in verband met representativiteit en een bepaalde uitval (degenen die wel benaderd worden voor het onderzoek maar die uiteindelijk niet meewerken) is de steekproef zorgcliënten bepaald op een aantal van 614 en de steekproef cliënten met arbeidsplicht op een aantal van 714. Uiteindelijk, zo is gebleken hebben in totaal 523 personen aan het onderzoek meegewerkt, namelijk 280 mensen met en 243 personen zonder arbeidsplicht. Procentueel is dit precies dezelfde verhouding als die we gezien hebben bij het totale aantal klanten met een als

gereed gemeld heronderzoek (in de eerste zes maanden van 2001). Deze aantallen zijn voldoende om als representatief te gelden voor de gehele populatie.¹³

3.7 Omschrijving van veel voorkomende begrippen

* *Balans*: gemeentelijk centrum voor inkomensondersteuning, alwaar minima advies kunnen krijgen over alle aspecten die te maken hebben met financiële regelingen en voorzieningen. Tevens kan bij Balans een aanvraag ingediend worden voor het verkrijgen van financiële ondersteuning.

* *Bijzondere Bijstand*: een regeling waarmee mensen met een minimuminkomen een geldbedrag lenen voor het plegen van een noodzakelijk geachte aankoop in verband met een duurzaam consumptiegoed.

* *Centrale vrijlatingsregeling*: het bedrag dat door een uitkeringsgerechtigde bijverdiend mag worden.

* *Centrum voor Werk en Inkomen (CWI)*: degenen die een uitkering aanvragen moeten zich hier melden, dat wil zeggen bij de poortwachter van het nieuwe bedrijfsverzamelgebouw, waarna men na toetsing van het recht op een uitkering wordt verwezen naar andere instanties.

* *Cliënt (of klant)*: degene die een uitkering ontvangt en aldus afhankelijk is van de dienstverlening door SoZaWe en Waalwerk.

* *Consulent*: een medewerker van de afdeling SoZaWe (of Waalwerk) die de cliënt begeleidt.

* *Dienstverlener*: medewerker werkzaam bij SoZaWe; deze verzorgt de afhandeling van een aanvraag voor een uitkering en leidt het heronderzoek. De dienstverlener is in wezen ook een consulent.

* *Driegesprek*: een gesprek tussen de cliënt, een dienstverlener van SoZaWe en een consulent van Waalwerk.

* *Fasering*: alle cliënten zijn ingedeeld in een bepaalde fase (van 1 tot en met 4); elke fase geeft een afstand aan ten opzichte van de arbeidsmarkt, oplopend van kort (fase 1) tot lang (fase 4).

* *Heronderzoek*: periodiek terugkerend onderzoek om de rechtmatigheid van een uitkering te toetsen; elke verandering (in de persoonlijke situatie van de cliënt) ten opzichte van het vorige heronderzoek dient vermeld te worden.

* *Kwijtschelding gemeentelijke belastingen*: een regeling voor minima waarbij gemeentelijke belastingen geheel of gedeeltelijk kwijtgescholden worden.

* *Nijmegen Pas*: een pas waarmee men korting kan krijgen in winkels, voor bepaalde voorzieningen, voor contributies bij sportverenigingen en voor deelname aan sociale en educatieve activiteiten.

* *Open Huis*: een gemeentelijke voorziening alwaar men informatie kan krijgen over wat er in de stad speelt met betrekking tot de verschillende gemeentelijke beleidsvelden.

* *Persoonsgebonden budget*: een bedrag dat aan een cliënt gegeven wordt zodat hij of zij zelf noodzakelijke diensten (in het kader van een traject) kan inkopen.

* *Sociale raadslieden*: ambtenaren, gevestigd in het Open Huis, werkzaam om te adviseren inzake huisvesting, juridische kwesties e.d.

¹³ Degenen die wel benaderd zijn om aan het onderzoek mee te werken maar uiteindelijk niet bereid bleken dat te doen, zijn in belangrijke mate mensen die vooraf schriftelijk verzocht werden hun medewerking te verlenen (omdat geen telefoonnummer bekend was), maar die vervolgens niet bleken thuis te zijn.

* *Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe)*: gemeentelijke afdeling, als onderdeel van de Directie Inwoners, verantwoordelijk voor de dienstverlening aan het deel; van de beroepsbevolking dat afhankelijk is van een bijstandsuitkering; voorheen DSZ (De Sociale Dienst) geheten.

* *Traject*: persoonsgebonden route waarmee iemand die cliënt is bij Waalwerk gericht begeleid wordt naar werk; stapsgewijs wordt aangegeven welke opeenvolgende handelingen verricht moeten worden.

* *Uitkering*: maandelijks aan de klanten van SoZaWe uit te keren geldbedrag, bedoeld om in eigen levensonderhoud te kunnen voorzien.

* *Uitstroompremie*: bedrag dat de cliënt ontvangt als beloning voor het uitgestroomd zijn naar betaald werk.

* *Waalwerk*: een samenwerkingsverband van SoZaWe met een aantal reïntegratiebedrijven (KLIQ en Breed), verantwoordelijk voor het begeleiden naar werk van mensen met een uitkering.

4 Onderzoeksresultaten: de gemeten tevredenheid over de dienstverlening

4.1 Inleiding

We hebben in het vorige hoofdstuk gezien dat in totaal 523 personen hebben deelgenomen aan het onderzoek. Deze groep is onder te verdelen in 243 mensen die alleen met de afdeling SoZaWe te maken hebben en 280 mensen die door Waalwerk begeleid worden om gericht naar werk te zoeken. Voor de rapportage van de onderzoeksgegevens zullen we daarom steeds, indien relevant, dit onderscheid meenemen. Enerzijds om te zien of er substantiële verschillen te zien zijn tussen beide groepen. Anderzijds is het zo dat bepaalde vragen – in verband met de dienstverlening door Waalwerk – alleen gesteld zijn aan degenen die bij Waalwerk zijn ondergebracht.

Om te beginnen behandelen we in paragraaf 4.2 de belangrijkste persoonlijke gegevens. Om welke mensen gaat het? Wat is hun leeftijd? Wat hun opleiding? Hoe lang hebben ze al een uitkering? Zijn ze autochtoon of allochtoon? In paragraaf 4.3. komen vervolgens de bevindingen rond het periodieke heronderzoek ter sprake. In paragraaf 4.4. behandelen we de aspecten dienstverlening (algemeen) en communicatie. In paragraaf 4.5 gaan we in op de bijzondere voorzieningen (CAZ, Balans en Bijzondere Bijstand). Tenslotte komt de begeleiding door Waalwerk aan de orde in paragraaf 4.6.

4.2 Persoonlijke kenmerken van de onderzoekspopulatie

4.2.1 Geslacht

In tabel 1 laten we zien hoe de onderzoekspopulatie verdeeld is in mannen en vrouwen. We laten die verdeling zien zowel voor de gehele groep alsook voor de twee subgroepen (SoZaWe en Waalwerk)

Tabel 1: geslachtskenmerken onderzoeksgroep (in percentages uitgedrukt)

Geslacht	Gehele populatie	Populatie SoZaWe	Populatie Waalwerk
-Man	37	31	41
-Vrouw	63	69	59
-Totaal	100 (n= 523)	100 (n= 243)	100 (n= 280)

We zien dus dat 63% van de gehele populatie uit vrouwen bestaat. Met name bij degenen die niet door Waalwerk begeleid worden is de groep vrouwen groot. Navraag leert dat dit met name komt door het relatief grote aandeel van moeders met opgroeiende kinderen. Deze vrouwen zijn tijdelijk ontheven van de plicht om gericht naar werk te zoeken. In het bestand van Waalwerk zien we daarentegen dat het aantal mannen 41% bedraagt en dus aanzienlijk minder klein is dan bij degenen zonder arbeidsplicht.

Verder is een opvallend gegeven dat de aantallen mannen en vrouwen bij degenen die als allochtoon te boek staan nagenoeg gelijk aan elkaar zijn (72 mannen en 76 vrouwen). Zie voor het aantal allochtonen in het bestand de volgende subparagraaf.

4.2.2 Allochtoon en autochtoon

Voor de aanduiding allochtoon is gebruik gemaakt van het gegeven of iemand zelf dan wel een van zijn of haar ouders geboren is buiten Nederland. Gemakshalve hebben we daarbij geen extra onderverdeling gemaakt naar rijke en arme landen. Uit de gegevens blijkt namelijk dat er nauwelijks allochtonen uit rijke landen in het bestand zitten. Aan het onderzoek is door 148 allochtonen (= 28% van de totale steekproef) meegedaan. Bij de groep zonder sollicitatieplicht is het aandeel van de allochtonen 25%, bij Waalwerk 31%. We weten dat in werkelijkheid het aantal allochtonen op het totale bestand personen met een bijstandsuitkering ongeveer 40% bedraagt. Dus is er in het onderzoek sprake van een duidelijke ondervertegenwoordiging van het aantal allochtonen.¹⁴

De meest voorkomende landen bij de aanduiding allochtoon zijn: Turkije (27 keer), Marokko (21 keer), Nederlandse Antillen (16 keer) en Irak (11 keer).

4.2.3 Leeftijd

Tabel 2 geeft een overzicht, weer opgesplitst in drie verschillende bestanden (geheel, SoZaWe en Waalwerk), van de leeftijdsverdeling van de respondenten.

Tabel 2: leeftijdsverdeling van de onderzoeksgroep (in percentages uitgedrukt)

Leeftijd	Gehele populatie	Populatie SoZaWe	Populatie Waalwerk
-20 t/m 34 jaar	22.0	16.9	26.4
-35 t/m 49 jaar	40.2	25.9	52.5
-50 t/m 64 jaar	33.7	49.0	20.3
-65 jaar en ouder	3.8	7.8	0.4
-Wil niet zeggen	0.3	0.4	0.4
-Totaal	100 (n= 523)	100 (n= 243)	100 (n= 280)

Opvallend is dat bijna de helft van de populatie SoZaWe tussen de 50 en 65 jaar oud is, terwijl bij Waalwerk meer dan de helft van alle respondenten tussen de 35 en 50 jaar oud is. Er is geen wezenlijk verschil, qua leeftijdsopbouw, tussen autochtonen en allochtonen. Daarentegen is de leeftijdsopbouw wel verschillend tussen mannen en vrouwen. Bijna 70% van alle vrouwen is jonger dan 50 jaar. Bij de mannen is dat niet zo (bijna 55%). Van de mannen is 40% tussen 50 en 65 jaar oud, van de vrouwen is dat 30%.

De gemiddelde leeftijd is niet precies aan te geven, aangezien de leeftijd van de ondervraagden gegeven is binnen een spreiding van vijf categorieën met elk een spanwijdte van vijftien jaar. Nemen we per spanwijdte het midden (per categorie), dan mogen we aannemen dat de gemiddelde leeftijd ongeveer 45 jaar bedraagt. De mensen zonder sollicitatieplicht zijn gemiddeld ouder dan degenen die bij Waalwerk zitten: 49 versus 41 jaar. De mannen zijn doorgaans gemiddeld ouder dan de vrouwen. Bij degenen die niet hoeven te solliciteren is meer dan de helft ouder dan 50. Bij de Waalwerkers is meer dan de helft jonger dan 50. Dus zijn de mensen die actief naar werk begeleid worden doorgaans iets jonger dan degenen bij wie dat niet het geval is.

¹⁴ Het is gebleken dat de non-respons onder allochtonen hoger is dan onder autochtonen.

De gemiddelde leeftijd van allochtonen (44 jaar) verschilt nauwelijks van het gemiddelde voor de hele steekproef.

4.2.4 Opleiding

De volgende tabel laat zien welke schoolopleiding de respondenten genoten hebben.

Tabel 3: opleiding respondenten (in procenten uitgedrukt)

Soort opleiding	Gehele populatie	Populatie SoZaWe	Populatie Waalwerk
-Lager onderwijs	27.0	28.8	25.4
-LBO / VBO	23.3	27.6	19.4
-MAVO	9.2	10.7	7.9
-MBO	10.3	7.8	12.5
-HAVO / VWO	7.6	4.9	10.0
-HBO en universiteit	16.2	12.8	19.2
-Geen	2.3	3.7	1.3
-Wil niet zeggen	4.1	3.7	4.3
Totaal	100 (n= 523)	100 (n= 243)	100 (n= 280)

Het valt op dat de cliënten van Waalwerk gemiddeld genomen iets hoger opgeleid zijn dan die van SoZaWe. De hoogste vier soorten opleiding komen bij de populatie SoZaWe ongeveer in 25 % van de gevallen voor, terwijl dat bij de populatie Waalwerk in meer dan 40% van de gevallen zo is. HBO en universiteit zien we bij SoZaWe in bijna 13% van de gevallen, bij Waalwerk in meer dan 19%. Voor het allochtone deel van de onderzoekspopulatie geldt dat er bij elke soort opleiding een kleiner percentage gegeven is. De reden daarvan is dat bij de antwoorden 'geen' en 'wil niet zeggen' in totaal 20% een score voorkomt.

4.2.5 Samenstelling huishouden

Wat is de huishoudsituatie van de respondenten? Zijn ze alleenstaand, leven ze met een partner, hebben ze kinderen? De antwoorden op deze vragen zien we in tabel 4.

Tabel 4: samenstelling huishouden respondenten (in percentages uitgedrukt)

Huishoudtype	Gehele populatie	Populatie SoZaWe	Populatie Waalwerk
-Alleenstaand	42	48	36
-Alleenstaand met kind(eren)	33	31	35
-Met partner zonder kinderen	7	10	5
-Met partner en kind(eren)	14	6	21
-Bij ouders, familie of kennissen	4	5	3
-Totaal	100 (n= 523)	100 (n= 243)	100 (n= 280)

De meeste personen blijken alleenstaand te zijn (met of zonder kinderen), te weten 75% van de totale populatie. Bij de populatie Waalwerk is dat iets minder het geval. Hier zien we dat de groep die met partner en kinderen leeft verhoudingsgewijs

aanzienlijk groter is dan bij de populatie SoZaWe. Het aandeel alleenstaanden zonder kinderen is hier aanmerkelijk lager dan bij de populatie SoZaWe.

Wanneer we deze gegevens combineren met de geslachtskenmerken zien we het volgende:

Tabel 5: verschillen in de samenstelling van het huishouden tussen mannen en vrouwen (verticaal in percentages uitgedrukt)

Huishoudtype	Mannen	Vrouwen	Totaal
-Alleenstaand	45	40	41.9
-Alleenstaand met kind(eren)	2	51	32.9
-Met partner (zonder kind)	16	2	7.2
-Met partner en kind(eren)	31	4	14.0
-Bij ouders, familie of kennissen	6	3	4.0
-Totaal	100 (n= 192)	100 (n= 331)	100 (n= 523)

We zien een opvallend verschillende verdeling tussen mannen en vrouwen. De vrouwen zijn voor meer dan 90% alleenstaand en voor meer dan 50% alleenstaand met een of meerderde kinderen. De mannen daarentegen blijken in de meeste gevallen of alleenstaand zonder kinderen te zijn of met partner en kind(eren) samenlevend.

De allochtonen blijken nogal te verschillen (ten opzichte van de autochtonen). Op de eerste plaats zijn er minder alleenstaanden. Autochtonen blijken in 82% van de gevallen alleenstaand te zijn, bij allochtonen is dat 56%. Daarentegen is het percentage samenwonenden (met of zonder kinderen) bij allochtonen veel hoger dan bij autochtonen (40% versus 14%)

4.2.6 De duur van de uitkering

In de volgende tabel laten we zien hoe lang de ondervraagden al een uitkering hebben in het kader van de bijstandsregeling.

Tabel 6: lengte van de uitkering (uitgedrukt in procenten)

Tijd	Gehele populatie	Populatie SoZaWe	Populatie Waalwerk
-Tot 6 maanden	0.4	0.4	0.4
-T/m 1 jaar	0.4	-	0.7
-Van 1 t/m 2 jaar	6.5	6.2	6.8
-Van 3 t/m 5 jaar	24.7	21.8	27.1
-Van 6 t/m 10 jaar	17.8	15.2	20.0
-Langer dan 10 jaar	49.5	55.6	44.3
-Weet niet/ wil niet zeggen	0.7	0.8	0.7
-Totaal	100 (n= 523)	100 (n= 243)	100 (n= 280)

Het blijkt dat met name de groep die al langer dan 10 jaar een uitkering heeft ruimschoots vertegenwoordigd is. Zij vormt nagenoeg de helft van de hele

onderzoekspopulatie. Met name in de populatie SoZaWe zitten veel langdurig werklozen, bij Waalwerk is dat iets minder. Opvallend is dat zeer weinig mensen (plusminus 7%) in het bestand zitten die minder dan 3 jaar een uitkering ontvangen. Tussen mannen en vrouwen zijn er geen grote verschillen wat betreft de duur van de uitkering. Van de vrouwen is 48% langer dan 10 jaar werkloos, van de mannen is dat 52%.

Het feit dat veel cliënten al lang werkloos zijn geeft aan dat de bemiddeling naar betaald werk geen gemakkelijke opgave is. Langdurige werkloosheid duidt op een complexe problematiek, waarbij de afstand tot de arbeidsmarkt zeer groot is.

De groep allochtonen laat echter wel een ander patroon qua duur van de uitkering zien. Langer dan 10 jaar werkloos is 'slechts' 30% (tegenover 50% gemiddeld). Daarentegen is bijna een kwart (tegenover 18% gemiddeld) al 6 tot en met 10 jaar werkloos.

4.2.7 *Betaald werk gehad vóór de uitkering?*

Of mensen voordat ze een uitkering ontvingen betaald werk deden lezen we in tabel 7.

Tabel 7: percentages respondenten met en zonder betaald werk (vóór de uitkering)

Betaald werk	Gehele populatie	Populatie SoZaWe	Populatie Waalwerk
-Nee	36	33	39
-Ja	64	67	61
-Totaal	100 (n= 523)	100 (n= 243)	100 (n= 280)

De verschillen zijn dus niet zo groot. Het is wel opvallend dat ruim eenderde van de totale steekproef geen ervaring heeft met het verrichten van betaald werk.

4.2.8 *Een globaal profiel van de doelgroep(en)*

Met betrekking tot een zevental kenmerken is nagegaan om welke mensen het gaat die een uitkering hebben vanuit de bijstandsregeling. Die uitkeringsgerechtigden zijn onder te verdelen in een groep die (tijdelijk) geen arbeidsplicht heeft en een groep die via Waalwerk gericht begeleid wordt naar regulier werk. Globaal kunnen we het volgende profiel schetsen:

- Van de hele groep is plusminus 63% vrouw; een aandeel dat bij degenen zonder sollicitatieplicht nog groter is, daar is bijna 70% van de groep van het vrouwelijk geslacht. Van degenen die door Waalwerk begeleid worden is meer dan 40% van het mannelijk geslacht, maar dus ook hier: meer vrouwen dan mannen.
- Van alle respondenten blijkt 28% van allochtone origine te zijn, bij Waalwerk gaat het om 31% van de totale steekproef. In werkelijkheid bedraagt het aantal allochtonen in de bestanden van SoZaWe en Waalwerk circa 40%.
- De gemiddelde leeftijd bedraagt ongeveer 45 jaar. Daarbij zijn de mensen zonder sollicitatieplicht gemiddeld iets ouder dan degenen met sollicitatieplicht. Ook de mannen zijn doorgaans iets ouder dan de vrouwen

- De meeste mensen zijn laag opgeleid. Meer dan 50% heeft als hoogste opleiding genoten: lager onderwijs, LBO of VBO. De mensen bij Waalwerk zijn echter gemiddeld iets hoger opgeleid dan degenen die alleen verplichtingen hebben bij SoZaWe.
- Plusminus driekwart van de doelgroep is alleenstaand. Onder de mensen die (tijdelijk) niet hoeven te solliciteren bevindt zich een grote groep alleenstaande vrouwen met zorgplicht voor opgroeiende kinderen, de zogenaamde bijstandmoeders.
- Bijna de helft van de ondervraagden heeft al meer dan tien jaar een uitkering. De Waalwerkers zijn gemiddeld iets korter werkloos dan de populatie SoZaWe.
- Bijna 40% van de ondervraagden heeft geen ervaring met betaald werk.

In de volgende tabel geven we een schematisch overzicht (in procenten uitgedrukt) van een zestal kenmerken verdeeld over vier verschillende populaties (de gehele groep, de groep SoZaWe, de groep Waalwerk en de allochtonen). De zes kenmerken zijn: van het vrouwelijk geslacht, gemiddelde leeftijd, hoger opgeleid (HAVO, VWO, HBO en universiteit), alleenstaand, langer dan 10 jaar uitkering en geen ervaring met het verrichten van betaald werk.

Tabel 8: schematisch overzicht kenmerken van verschillende deelpopulaties (in procenten uitgedrukt)

Kenmerk	Gehele populatie	Populatie SoZaWe	Populatie Waalwerk	Allochtonen
-Vrouw	63	69	59	51
-Leeftijd	45	49	41	44
-Hogere opleiding	24	18	29	22
-Alleenstaand	75	79	71	56
-Langdurig werkloos	50	56	44	30
-Nooit betaald gewerkt	36	33	39	57

Het blijkt dat met name de groep allochtonen nogal wat afwijkingen vertoont ten opzichte van het gemiddelde: minder vrouwen, minder vaak alleenstaand, korter werkloos en minder ervaring met het verrichten van betaald werk.

4.3 Waardering van het heronderzoek

We hebben gezien dat het heronderzoek periodiek plaatsvindt, bedoeld om na te gaan of de betrokkene nog steeds recht heeft op een uitkering. Ook degenen die bij Waalwerk begeleid worden krijgen een heronderzoek, aangezien ook zij een uitkering ontvangen. De toetsing op het uitkeringsrecht vindt plaats in de vorm van een gesprek waarbij de uitkeringsontvanger met bewijzen moet aantonen dat hij of zij nog steeds niet kan werken en dus recht op een uitkering heeft. De dienstverlener bij SoZaWe voert het gesprek en formuleert na afloop een advies met betrekking tot voortzetting,

korting of stopzetting van de uitkering. Hoe wordt deze dienstverlening door de cliënten beoordeeld?

4.3.1 *Algemeen*

Het blijkt dat van de 523 respondenten 72% in de zes voorafgaande maanden aan de vraaggesprekken in verband met het meten van de klantwaardering een heronderzoek heeft gehad. Voor maar liefst 95% geldt dat het heronderzoek binnen een jaar voorafgaande aan die vraaggesprekken heeft plaatsgevonden. Opvallend is dat de cliënten van Waalwerk in 80% van de gevallen in de genoemde zes maanden een heronderzoek gehad hebben, terwijl dat voor de cliënten van SoZaWe maar in 63% van de gevallen zo was.

De vraag of men bekend is met het fenomeen heronderzoek is door bijna 98% met ja beantwoord. Er is één persoon die zegt nog nooit een heronderzoek gehad te hebben.

4.3.2 *De wachttijd*

Als men voor het heronderzoek in het gebouw van SoZaWe verschijnt dient men een nummertje te trekken en vervolgens te wachten tot men afgeroepen wordt. De vraag is of de respondenten vinden dat ze (te) lang op de dienstverlener hebben moeten wachten. Voorwaarde is dan natuurlijk wel dat ze zelf op tijd gekomen zijn. In dit verband zegt bijna 99% van de ondervraagden inderdaad op tijd verschenen te zijn voor het heronderzoek. Welnu, heeft men lang op de dienstverlener moeten wachten? Hierop antwoordt bijna 19% van alle betrokkenen met ja. Dus in plusminus 81% van de gevallen zijn de betrokkenen niet ontevreden over de wachttijd voorafgaande aan het heronderzoek.¹⁵

4.3.3 *De bewijzen in verband met het toetsen van het uitkeringsrecht*

Tijdens het heronderzoek moet de cliënt gegevens overhandigen die hij of zij eerst verzameld heeft. Is het gelukt om die gegevens mee te nemen? Bijna 98% antwoordt met ja. In de paar gevallen dat dit niet gelukt is scoort vooral het niet hebben kunnen overhandigen van huurbewijzen 'hoog'. In drie gevallen lukte het niet om de huurbewijzen te tonen. Maar in vrijwel alle gevallen konden de gegevens later alsnog ingeleverd worden. Geen probleem dus. Slechts bij één persoon werd de uitkering geblokkeerd als gevolg van het achterwege blijven van een bepaald bewijs.

Wat vinden de cliënten eigenlijk van de verplichting om allerlei gegevens (zoals huurbewijzen, inkomensverklaringen, bankafschriften, paspoort e.d.) te overhandigen bij het heronderzoek?

¹⁵ Overigens is niet gevraagd hoe lang de wachttijd bedraagt. Dus hebben we bij deze cijfers vooral te maken met de perceptie van de respondenten.

Tabel 9: mening over mee te nemen gegevens en bewijzen (in procenten uitgedrukt)

Mening	Gehele groep	Groep SoZaWe	Groep Waalwerk	Allochtonen
-Hooft erbij	56.4	59.3	54.0	64.9
-Deels overbodig	34.4	32.0	36.4	25.7
-Totaal overbodig	7.3	6.6	7.9	6.1
-Geen mening	1.7	2.1	1.4	3.3
-Nooit heronderzoek gehad	0.2	-	0.3	-
-Totaal	100 (n= 532)	100 (n= 243)	100 (n= 280)	100 (n= 148)

De meeste cliënten hebben kennelijk geen zware bedenkingen tegen het feit dat ze bepaalde gegevens moeten meenemen. De cijfers hieromtrent verschillen niet wezenlijk tussen de twee populaties (SoZaWe en Waalwerk). De allochtonen hebben kennelijk de minste moeite; bij deze groep vindt bijna 65% dat het meenemen van gegevens en bewijzen er nu eenmaal bij hoort. In het geval het overhandigen van bepaalde bewijzen geheel of gedeeltelijk overbodig vinden worden het vaakst genoemd: bankafschriften (94 keer), gegevens die hetzelfde gebleven zijn (57 keer), paspoort of identiteitsbewijs (22 keer) en huurcontract (17 keer).

Ondanks het feit dat de meeste cliënten geen zware bedenkingen hebben tegen het moeten meenemen van allerlei gegevens zijn er wel 'lichtere' bezwaren. Deze vallen onder de categorie 'deels overbodig'. Het betreft met name bezwaren tegen de verplichting om steeds weer dezelfde gegevens te moeten meenemen.

4.3.4 Sollicitaties

In principe moet de dienstverlener nagaan of de cliënt gesolliciteerd heeft in de maanden voorafgaande aan het heronderzoek. Eventuele sollicitatiebewijzen moeten overhandigd worden. Maar er zijn mensen die tijdelijk ontheven zijn van de plicht om te solliciteren: ouders met jonge kinderen en mensen die vanwege psychische of sociale redenen geen normaal werkend bestaan kunnen opbouwen.

Van de respondenten zegt 37% dat er met hen gesproken is (tijdens het heronderzoek) over sollicitatiegedrag. Maar hierbij is een groot verschil aan de orde tussen de cliënten van SoZaWe en die van Waalwerk. We zien dat in de volgende tabel.

Tabel 10: is het sollicitatiegedrag aan de orde geweest bij het heronderzoek? (in procenten uitgedrukt)

Sollicitatiegedrag ja of nee	Populatie SoZaWe	Populatie Waalwerk
-Ja	14	56
-Nee	86	44
-Totaal	100 (n= 243)	100 (n= 280)

De populatie SoZaWe zegt in overwegende mate dat tijdens het heronderzoek niet gevraagd is naar het sollicitatiegedrag. Van deze groep zijn slechts in 14% van de gevallen eventuele sollicitaties aan de orde geweest. Maar, we weten dat het overgrote deel van deze cliënten (tijdelijk) vrijgesteld is van de verplichting om naar werk te

zoeken. Bij de populatie Waalwerk is in 56% gevallen gevraagd naar het sollicitatiegedrag van de betrokkenen. Let wel: in de perceptie van de ondervraagden.

4.3.5 *Het verwijzen naar financiële regelingen*

Mensen met een uitkering kunnen door de gemeente op verschillende wijzen geholpen worden door middel van tegemoetkomingen om de lastendruk enigszins te compenseren. Hierbij gaat het om de volgende regelingen: kwijtschelding gemeentelijke belastingen, Nijmegen Pas, Bijzondere Bijstand, uitstroompremie en de verzuimregeling bijverdiene. De dienstverlener moet de cliënt wijzen op het bestaan van deze voorzieningen. In welke mate is dit gebeurd?

Tabel 11: verwijzing naar financiële regelingen (in procenten uitgedrukt)

Verwijzing	Kwijtschelding	Nijmegen Pas	Bijz. Bijstand	Uitstroompremie	Bijverdiene
-Ja	52.2	61.2	73.4	9.8	11.9
-Nee	41.3	35.0	22.6	79.7	79.3
-Weet niet	6.3	3.6	3.8	10.3	8.6
-Geen h.o.	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2
-Totaal	100	100	100	100	100

Met name de Bijzondere Bijstand (bedoeld ter compensatie voor eenmalige grote investeringen) is volgens de respondenten veelvuldig aan de orde geweest. De kwijtschelding gemeentelijke belastingen en het instituut Nijmegen Pas zijn ook in meer dan de helft van de gevallen genoemd, maar kennelijk in veel gevallen toch ook niet. De uitstroompremie (in verband met het vinden van werk) en de regeling in verband met bijverdiene naast de uitkering lijken slechts heel sporadisch tijdens de heronderzoeken aan de orde gesteld te zijn. Ter verzachting kan hierbij aangevoerd worden dat veel cliënten (tijdelijk) niet verplicht zijn om naar werk te zoeken.

4.3.6 *Oordelen over het gesprek (met betrekking tot het heronderzoek) en over de rol van de dienstverlener*

In tabel 12 laten we het oordeel van de respondenten zien op een aantal aspecten dat te maken heeft met de sfeer van het gesprek en gedragskenmerken van de dienstverlener. We geven alleen het antwoord ja, aangezien de scores rond dit antwoord tamelijk evident zijn.

Tabel 12: oordelen over gesprek en dienstverlener

Vraag	Percentage 'ja'- antwoord
-Gesprek prettig?	70
-Dienstverlener vriendelijk?	85
-Dienstverlener begrijpend?	82
-Dienstverlener meedenkend?	73
-Dienstverlener deskundig?	67
-Dienstverlener bazig?	9

Hieruit kan men concluderen dat bij uitstek de sfeerbepalende eigenschappen van de dienstverlener (vriendelijk, begrijpend) zeer hoog gewaardeerd worden. Als het gaat om

deskundigheid en meedenken met de cliënt is het oordeel iets minder positief. Slechts minder dan 10% vindt de consulent bazig.¹⁶

Er zijn wel subtiele verschillen tussen de twee populaties (SoZaWe en Waalwerk). Op alle vragen blijken de Waalwerkers steeds een paar procent lager te scoren dan degenen die door SoZaWe begeleid worden. Opvallend is dat het verschil steeds dezelfde verhouding laat zien. De Waalwerkers zitten steeds 4 à 5% onder het gemiddelde, de anderen 4 à 5% erboven. De allochtonen blijken juist in de meeste gevallen op het gemiddelde te zitten. Alleen met betrekking tot de vraag of het gesprek als prettig ervaren is zien we een klein verschil: gemiddeld antwoordt 70% (in dit geval geldt dat trouwens ook voor de Waalwerkers) met ja op deze vraag, terwijl de allochtonen met 65% ja hier een beetje onder zitten.

Voor zover er negatieve eigenschappen van de dienstverlener expliciet genoemd zijn springen de volgende er een beetje uit – zoals gezegd: de oordelen zijn overwegend positief –: arrogant en bevooroordeeld (6 keer), geen begrip voor de persoonlijke situatie (4 keer), bazig en paternalistisch (3 keer), te zakelijk (3 keer) en te gehaast (2 keer).

Aangezien de meeste mensen al meerdere malen aan een heronderzoek hebben deelgenomen is ook gevraagd of de dienstverlening volgens hun bevinding verbeterd is in de loop der jaren. Op deze vraag antwoordt bijna 70% van de respondenten dat de dienstverlening (met betrekking tot het heronderzoek) gelijk is gebleven, terwijl bijna 21% van mening is dat de dienstverlening inderdaad verbeterd is. Slechts 5% is van mening dat de dienstverlening is verslechterd.

Tenslotte is gevraagd een cijfer te geven voor het werk van de dienstverlener in verband met het heronderzoek. Het gemiddelde cijfer van alle respondenten bedraagt: 7.2. Ook hier is er een subtiel verschil tussen de twee populaties: degenen die alleen door SoZaWe begeleid worden geven voor de dienstverlening heronderzoek een 7.5, terwijl de Waalwerkers niet hoger zitten dan 7.0.

Vergelijken we dit waarderingscijfer met de cijfers van eerdere klantenonderzoeken, dan zien we dat er sprake is van een lichte stijging. We moeten echter wel in acht nemen dat een absolute vergelijking niet mogelijk is, aangezien bij de verschillende klantenonderzoeken nooit dezelfde vragen gesteld zijn. Maar als indicatie kun je zeer wel een trend ontwaren.

-In 1990 werd aan de cliënten van de toenmalige Sociale Dienst gevraagd om de hele procedure rond hun uitkering te overzien, daaraan de genoten dienstverlening te koppelen en om dan een cijfer te geven. Welnu, dat cijfer bleek toen een 6.8 te zijn. In 1990 werd een onderscheid gemaakt tussen ABW en RWW. Mensen in de ABW gaven een 7.0 en personen in de RWW een 6.7. Dit verschil lijkt op het door ons gevonden verschil tussen mensen zonder en mensen met arbeidsplicht.

-In 1996 werd gevraagd een cijfer te geven voor de totale dienstverlening. Dat cijfer bleek toen een 7+ te zijn. Ook in 1996 werd door de onderzoekers onderscheiden

¹⁶ Hierbij moeten we bedenken dat dit in hoge mate ervaringsgegevens zijn. Dat wil zeggen dat ze steeds een kwaliteit uitdrukken zoals die in de perceptie van de respondenten verschijnt. Later zullen we een aantal van deze ervaringsgegevens vergelijken met soortgelijke oordelen bij andere gemeentelijke klantenonderzoeken.

tussen ABW en RWW: in het eerste geval was het getal 6.99, in het tweede geval 7.41.

Een opvallend gegeven is het volgende: bij eerdere onderzoeken bleek dat de waardering afnam naarmate mensen langer in de uitkering zaten. Op dit moment is dat niet zo. Ook degenen die al langer dan tien jaar een uitkering ontvangen geven een 7.2 voor de dienstverlening (rond het heronderzoek).

4.3.7 *Suggesties voor verbeteringen van het heronderzoek*

Bijna 70% van de respondenten heeft op het verzoek om verbeterpunten aan te geven niets naar voren gebracht, daarmee kennelijk uiting gevend aan een algeheel gevoel van tevredenheid. De belangrijkste verbeteringen die zijn aangereikt door de andere 30% van de ondervraagden zijn: niet steeds dezelfde gegevens vragen (28 keer), betere info regelen (17 keer), zorgen voor een vaste contactpersoon (12 keer), geen bankafschriften meer vragen (11 keer), meer begrip en meer meedenkend vermogen (11 keer) en meer begrip voor de persoonlijke situatie van de cliënt (10 keer).

De opmerking: niet steeds dezelfde gegevens vragen, moeten we plaatsen bij de groep die het meebrengen van allerlei gegevens voor het heronderzoek als deels overbodig beschouwt.

4.3.8 *Samenvattend oordeel dienstverlening heronderzoek*

Voor het samenstellen van de steekproef is ernaar gestreefd om personen te nemen die in de zes maanden voorafgaande aan de meting van de tevredenheid een heronderzoek hebben gehad. Dat is niet helemaal gelukt. Van alle respondenten blijkt 72% inderdaad in die zes maanden een heronderzoek gehad te hebben. Kijk je naar een jaar voorafgaande aan de meting, dan gaat het om 95% van alle ondervraagden.

Het oordeel van de respondenten zouden we als volgt kunnen samenvatten:

- In ruim 80% van de gevallen zijn er geen klachten omtrent de wachttijden op de dag van het heronderzoek.
- Ruim 97% van de ondervraagden heeft geen moeite gehad om de gevraagde bescheiden in verband met het heronderzoek te overleggen. Met uitzondering van een enkel geval konden bovendien de gegevens, voor zover ze niet de eerste keer aanwezig waren, steeds wel bij een volgende gelegenheid op tafel gelegd worden. Toch vindt ongeveer 40% van de respondenten het steeds meebrengen van dezelfde gegevens deels overbodig.
- De oordelen van de respondenten over de gesprekken en de dienstverlening van de medewerkers van SoZaWe zijn overwegend positief. Een algeheel rapportcijfer komt uit op 7.2. Wel is het zo dat er verschillen zijn in beoordeling tussen de cliëntèle van SoZaWe en die van Waalwerk. De Waalwerkers waarderen de dienstverlening iets lager. Plusminus 70% vindt dat de dienstverlening er niet op achteruitgegaan is, terwijl zelfs 20% van mening is dat de dienstverlening verbeterd is in de loop der jaren.

- Tijdens 37% van de heronderzoeken is gesproken over het sollicitatiegedrag van de betrokkenen. Bij de groep Waalwerkers waarmee over solliciteren gesproken is gaat het om 56% van de heronderzoeken.
- Tenslotte is het wijzen op bijzondere financiële regelingen in drie gevallen (kwijtschelding gemeentelijke belastingen, Nijmegen Pas en Bijzondere Bijstand) wel ruimschoots geschiedt, maar in twee andere gevallen (uitstroompremie en vergoedingsregeling in verband met bijverdienen) vrijwel niet.

4.4 Dienstverlening algemeen, communicatie, omgang met klachten en belangenbehartiging

In de vorige paragraaf ging het uitsluitend om de dienstverlening in verband met het periodieke heronderzoek. In deze paragraaf kijken we iets breder naar de dienstverlening, met daaraan gekoppeld: communicatie, omgaan met klachten en belangenbehartiging.

4.4.1 Communicatie en dienstverlening

4.4.1.1 Openingstijden

Het blijkt dat de ene helft wel en de andere helft niet bekend is met de openingstijden van de afdeling SoZaWe. Nadat aan iedereen uitgelegd is wat de openingstijden precies zijn is vervolgens gevraagd of de betrokkenen vinden dat deze tijden geschikt zijn. Daarop antwoordt bijna 95% met ja. Slechts een klein aantal mensen (15 in totaal) is van mening dat de afdeling ook na 16.00 uur open zou moeten zijn.

4.4.1.2 De beslissing over voortzetting van de uitkering

Ruim 92% van de ondervraagden heeft geen moeite met de tijdspanne tussen het heronderzoek en het uiteindelijke besluit in verband met continuering van de uitkering. Men beschouwt die tijd als kort of gemiddeld. Bijna 6% van de respondenten is van mening dat het (althans in hun geval) te lang heeft geduurd.

Overigens vindt slechts 4% dat de besluitvorming over voortzetting van de uitkering moeilijk te begrijpen is. In 94% van de gevallen vinden de betrokkenen die besluitvorming makkelijk of nagenoeg makkelijk te begrijpen.

Bijna 96% van de respondenten blijkt het eens te zijn met de beslissing die is genomen over hun uitkering. Daarom spreekt het vanzelf dat maar weinig mensen bezwaar hebben ingediend tegen de beslissing. Dat is gebeurd in negen gevallen, dat wil zeggen bij 1.7% van de ondervraagden. Het bezwaar richtte zich voornamelijk tegen de aangekondigde verlaging van de uitkering.

4.4.1.3 Vaste of wisselende dienstverleners

Bijna 65% van de ondervraagden blijkt een vaste dienstverlener te hebben, ruim 25% heeft te maken met twee of drie verschillende consulenten, terwijl in bijna 10% van de gevallen vier of zelfs meer dienstverleners in het spel zijn. Bijna 80% van alle

respondenten zou het liefst een vaste dienstverlener hebben. De anderen zeggen dat het niet uitmaakt of ze één of meerdere consulenten hebben.

4.4.1.4 Klantenbrieven

Periodiek informeert de afdeling SoZaWe haar cliënten met zogenaamde klantenbrieven. Zijn deze bekend bij de cliënten? Hoe worden ze gewaardeerd? In tabel 12 laten we bekendheid en waardering zien voor achtereenvolgens het hele bestand, de groep SoZaWe, de groep Waalwerk en de allochtonen.

Tabel 13: beoordeling klantenbrieven (in procenten ja-antwoorden uitgedrukt)

Vraag	Totaal	S.Z.W.	Waalw	Allocht
-Kent u de klantenbrieven?	86	90	82.5	77
-Hebt u de klantenbrieven gelezen?	79	81	77	70
-Zijn de klantenbrieven goed leesbaar?	72	74.5	69	56
-Zijn de klantenbrieven duidelijk?	68.5	70.5	67	56
-Vormen de klantenbrieven een goede service?	75	77.5	72	66

We zien een patroon dat we ook al eerder zijn tegengekomen. De hoogste waardering is er bij degenen die door SoZaWe begeleid worden. De Waalwerkers zijn iets minder tevreden met de klantenbrieven, terwijl de allochtonen met name op de punten leesbaarheid en duidelijkheid tamelijk ontevreden zijn.¹⁷

Op welke punten zouden de respondenten verbeteringen willen zien? Het meest genoemd zijn: meer vertalingen (zes keer), beknoptere informatie (vijf keer) en minder kinderachtig schrijven (vier keer).

4.4.1.5 Informatieverstrekking algemeen

Gevraagd is of de cliënten in het algemeen vinden dat ze goed op de hoogte worden gehouden door de afdeling SoZaW (met betrekking tot alle zaken (in verband met de uitkering) die voor hen van belang zijn. In totaal vindt 75.5% van de ondervraagden dat ze goed op de hoogte worden gehouden. De allochtonen zitten bij dit punt trouwens precies op het gemiddelde. Er is alleen (weer) een verschil tussen de cliënten van SoZaWe en Waalwerk. In het eerste geval is er een positieve waardering van de algemene informatieverstrekking bij 80% van de ondervraagden. In het tweede geval slechts bij 71.5%.

Onderwerpen waarover de betrokkenen met name niet goed op de hoogte gebracht zijn zijn: de regels omtrent de Bijzondere Bijstand, subsidieregelingen in het algemeen, de uitstroompremie en de vrijlatingsregeling.

Met betrekking tot een verbetering van de algemene informatieverstrekking zijn de volgende zaken genoemd: meer folders / klantenbrieven, gebruik maken van internet, het mondeling toelichten van klantenbrieven en het doelgroepengericht geven van voorlichting.

¹⁷ Inmiddels zijn al verbeteringen aangebracht in de meest recent uitgekomen klantenbrieven.

4.4.1.6 Rechten

Hierbij is naar een tweetal rechten gevraagd. Op de eerste plaats het recht om zijn of haar eigen dossier in te zien. Op de tweede plaats het recht om iemand mee te nemen naar het gesprek in verband met het periodieke heronderzoek.

Dat het dossier ingezien mag worden is bij 41% van de respondenten bekend. Bij de Waalwerkers is de bekendheid (44%) groter dan bij de klanten van SoZaWe (36.5%). Bij de allochtonen is het recht om zijn of haar eigen dossier in te zien maar bij 27% van de totale groep bekend.

In totaal heeft slechts 8% van de ondervraagden daadwerkelijk gebruik gemaakt van het recht om in het persoonlijke dossier te kijken.

Het recht om iemand mee te nemen in verband met het heronderzoek is bij 35% van de respondenten bekend. Dit verschilt niet tussen de groep Waalwerk en de groep SoZaWe. Opvallend is dat de bekendheid hier bij allochtonen iets groter is: 39%.¹⁸

4.4.1.7 Gebruik van internet

Er is aan de respondenten gevraagd of zij het op prijs zouden stellen wanneer bij de dienstverlening (in verband met hun uitkering) meer gebruik van internet gemaakt wordt. Uit de antwoorden blijkt dat slechts 15% van de groep als geheel hierop prijs stelt. De Waalwerkers scoren iets hoger met 17%. Een meerderheid van 55% antwoordt: nee, ik denk het niet; terwijl 17.5% zegt: nee, beslist niet. Tussen de verschillende groepen zijn er nauwelijks verschillen.

4.4.2 Omgang met klachten

Met betrekking tot alle aspecten van de dienstverlening kan een cliënt een officiële klacht indienen. Hebben mensen ooit overwogen om een klacht in te dienen? Hierop antwoordt 11% met ja. De groep SoZaWe en de allochtonen zitten hier wat lager: in beide gevallen circa 9%. De groep Waalwerkers heeft in 13% van de gevallen overwogen een klacht in te dienen.

Daadwerkelijk een klacht ingediend is door 19 personen (= 3.6%) gedaan. Degenen die wel overwogen een klacht in te dienen, maar dat uiteindelijk toch niet deden, gaven als redenen hiervoor op: het heeft toch geen zin, het is te vermoeiend en uit angst voor represailles. De wel ingediende klachten hadden meestal te maken met een afwijzing van een aanvraag voor Bijzondere Bijstand of met het als ondeskundig beschouwen van de dienstverlener.

Van de 19 ingediende klachten zijn er 13 afgehandeld. De 6 niet afgehandelde klachten lopen nog. De afgehandelde klachten hebben volgens de betrokkenen wel, althans in de meeste gevallen, lang geduurd. Maar in alle 13 gevallen blijken de betrokkenen tevreden over de behandeling van de ingediende klacht. Tijdens de klachtenprocedure

¹⁸ Dit komt met name door het feit dat een aantal allochtonen zich laat bijstaan door een medewerker van Interlokaal (sociaaljuridisch adviesbureau voor allochtonen).

hebben de klachtindieners gebruik gemaakt van de diensten van: de sociale raadslieden, Rechtshulp en Unitas.

4.4.3 *Belangenbehartiging*

Door middel van een klantgroepenoverleg houdt de afdeling SoZaWe rekening met de belangen en inzichten van de cliënten. De vraag is of de cliënten bekend zijn met deze instelling en in welke mate ze de instelling waarderen. Het klantgroepenoverleg blijkt bij slechts 9% van de ondervraagden bekend te zijn. Dit verschilt overigens niet per deelpopulatie. Gevraagd of men het klantgroepenoverleg een prima zaak vindt, antwoordt 62.5% dat inderdaad te vinden. Slechts 4% van de respondenten geeft aan: voor mij hoeft dat overleg niet.

Dat het klantgroepenoverleg in overwegende mate onbekend is kan te maken hebben met het woord zelf. De respondenten kennen waarschijnlijk wel de groeperingen die actief zijn binnen dit overleg, zoals Unitas en Interlokaal, maar weten niet dat het overleg luistert naar de naam klantgroepenoverleg.

4.4.4 *Beste en slechtste ervaringen met de dienstverlening door SoZaWe*

In de vorm van een open vraag is aan de respondenten gevraagd om voorbeelden te geven in het kader van hun beste en / of slechtste ervaringen met de dienstverlening door de afdeling SoZaWe.

- Beste ervaringen: behulpzaamheid (143 keer), het gegeven dat alles goed gegaan is (27 keer), een leuke consulent (22 keer), Bijzondere Bijstand gekregen (18 keer) en geld op tijd binnen (13 keer). Trouwens: bijna 42% antwoordt hier geen beste ervaringen te kennen.
- Slechtste ervaringen: wisselende contactpersonen (27 keer), Bijzondere Bijstand afgewezen (21 keer), onvriendelijk en wantrouwend bejegend (21 keer) en lange wachttijd (14 keer). Met betrekking tot de slechtste ervaringen antwoordt 51% deze niet te weten.

4.4.5 *Samenvattend oordeel dienstverlening algemeen*

Op een drietal punten wordt de algemene dienstverlening als zeer positief beoordeeld.

- De openingstijden zijn slechts bij ongeveer de helft van de respondenten bekend, maar bij nader inzien blijkt de grote meerderheid tevreden te zijn met de openingstijden.
- Ruim 92% van de ondervraagden is tevreden over de tijd die er zit tussen het heronderzoek en de toekenning van het besluit om de uitkering te continueren. Zelfs 95% geeft aan het bovendien eens te zijn geweest met het genomen besluit.
- Er zijn relatief weinig klachten ingediend, in totaal 19 (is ongeveer 3.5% van de totale populatie). Een aantal klachten loopt nog; de klachten die zijn afgerond zijn volgens de betrokkenen naar tevredenheid behandeld.

Op een viertal punten zijn verbeteringen denkbaar en wenselijk.

- Alhoewel 80% aangeeft het liefst een vaste dienstverlener te hebben, is dit maar bij 65% van de ondervraagden het geval.
- De klantenbrieven worden met name door een groot deel van de allochtonen (44%) niet goed gevonden wat betreft leesbaarheid en duidelijkheid.
- Het recht om in zijn of haar eigen dossier in te zien en het recht om iemand mee te nemen ter ondersteuning bij het heronderzoek zijn bij een grote groep (respectievelijk 59% en 73%) niet bekend.
- Het klantgroepenoverleg is slechts bij 9% van de doelgroep bekend.

Ten aanzien van de vraag of internet meer ingeschakeld zou moeten worden bij de dienstverlening antwoordt slechts 15% met ja op deze vraag.

4.5 Bijzondere voorzieningen

Om tegemoet te komen aan mogelijke lastendruk voor uitkeringstrekkers heeft de gemeente een drietal voorzieningen in het leven geroepen, te weten een collectieve aanvullende ziektekostenverzekering, de Bijzondere Bijstand en het gemeentelijk informatiepunt Balans. Hoe denken de cliënten van SoZaWe en Waalwerk hierover?

4.5.1 De CAZ (Collectieve Aanvullende Ziektekostenverzekering)

Van alle ondervraagden vindt 77.5% dit een goede zaak. Plusminus 10% is van mening dat het al of niet afsluiten van een aanvullende ziektekostenverzekering louter een zaak is van de betrokkenen zelf. De cliënten van SoZaWe oordelen ook hier positiever dan die van Waalwerk. In het ene geval vindt 83% de CAZ een goede zaak, in het andere geval is dat 72.5%. Allochtonen zijn wat dit betreft nagenoeg gelijk aan de Waalwerkers.

Wordt er ook gebruik gemaakt van de CAZ? Met andere woorden: heeft men zich aanvullende laten verzekeren? Op deze vraag antwoordt 61% van de doelgroep met ja; de groep SoZaWe doet dit voor 67% en de groep Waalwerk voor 57%. Allochtonen scoren hier nog een beetje lager met een gebruik van 54%. In totaal is 39% niet aanvullend verzekerd. Voor de wel aanvullend verzekerden geldt dat ze vrijwel allemaal de extra kosten op de koop toe nemen.¹⁹

Van degenen die wel gebruik maken van de CAZ was al een gedeelte (bijna driekwart) collectief verzekerd. Deze groep, in totaal 227 personen (= 43% van alle respondenten), is gevraagd naar een vergelijking tussen de aanvullende verzekering die ze hadden en de huidige CAZ. Bijna de helft vindt dat de CAZ een uitgebreider

¹⁹ Volgens de officiële cijfers zoals die bekend zijn bij SoZaWe kloppen deze gegevens niet. In werkelijkheid blijken vrijwel alle cliënten aanvullend verzekerd te zijn. Daarmee is een interessante vraag gegeven: waarom weten de betrokkenen in veel gevallen niet dat ze aanvullend verzekerd zijn?

aanvullend pakket heeft, maar het grootste deel van de andere helft zegt het niet te weten.

Degenen die de CAZ uitgebreider vinden dan de aanvullende verzekering die ze hadden noemen met name de volgende pluspunten: vergoeding voor tandarts en tandtechnicus, beter verzekerd zijn in het algemeen, een hogere algemene dekking en vergoeding voor de opticien.

Maar ook met een aanvullende verzekering zullen niet alle ziektekosten vergoed worden. Een gedeelte van die kosten komt altijd voor rekening van de patiënt zelf. Er is aan de respondenten gevraagd of zij al eens meegemaakt hebben dat niet alle ziektekosten vergoed werden. Ruim 60% antwoordt met ja. Iets meer dan de helft hiervan (dus ongeveer 30% van het totale bestand) heeft daarom in verband met ziektekosten een aanvraag voor de Bijzondere Bijstand ingediend. Deze aanvragen zijn voor driekwart goedgekeurd. De afwijzingen hebben geleid tot 13 ingediende bezwaren (= 2.5% van alle respondenten). Daardoor zijn 4 aanvragen alsnog toegewezen. Overigens moeten we bij deze cijfers rekening houden met het gegeven dat een klein aantal aanvragen, evenals een klein aantal bezwaren, nog lopende was gedurende het onderzoek.

4.5.2 *De Bijzondere Bijstand*

In totaal heeft 40.5% van de ondervraagden wel eens een aanvraag voor Bijzondere Bijstand ingediend. Bij allochtone cliënten is in 45% van de gevallen ooit een dergelijke aanvraag gedaan. In slechts 6.5% van de aanvragen voor Bijzondere Bijstand hadden de aanvragers veel of een beetje moeite met het verrichten van de aanvraag. Bij de allochtonen ligt dit een stuk hoger; hier heeft plusminus 15% van de aanvragers moeite gehad met de aanvraag.

Voor zover de betrokkenen het moeilijk vonden om een aanvraag voor Bijzondere Bijstand in te dienen had dit voornamelijk betrekking op de procedure.²⁰

De ingediende aanvragen zijn voor 85% afgehandeld – 45% snel, 35% gewoon en 20% langzaam – en voor 70% ook toegewezen. Volgens degenen wiens aanvraag werd afgewezen, 32 personen, gebeurde dat in 19 gevallen zonder nadere toelichting. Slechts 3 personen bleken het eens te zijn met de afwijzing. Maar van de andere 29 hebben maar 6 getroffen bezwaar aangetekend, zonder evenwel daarmee iets bereikt te hebben.

4.5.3 *Balans*

Bijna 70% van de ondervraagden blijkt wel eens van Balans gehoord te hebben. Bij de allochtonen is dit iets minder, namelijk 58%. Op de vraag hoe men van Balans op de hoogte is gebracht springen de volgende antwoorden eruit:

-via SoZaWe	151 keer (= 41%),
-weet niet meer	82 keer (= 22%),
-via de gemeente	32 keer (= 9%),
-via De Brug	28 keer (= 8%),

²⁰ Onduidelijk is waar in dit verband de aanduiding procedure precies betrekking op heeft.

-via mond op mond reclame 25 keer (= 7%),
-via De Gelderlander 16 keer (= 4%).

Zijn de ondervraagden bekend met de functie van Balans? Bijna 43% zegt hierop ja. Dit cijfer verschilt nauwelijks tussen de verschillende deelpopulaties. Is men wel eens bij Balans geweest? Ja, zegt ongeveer 30%. Bij allochtonen is dit ongeveer 35%.

De vier meest genoemde redenen voor een bezoek aan Balans zijn: Bijzondere Bijstand (43 keer), kwijtschelding of vermindering van gemeentelijke belastingen (38 keer), huursubsidie (37 keer) en zuiveringslasten (5 keer).

Zijn de bezoekers bij Balans ook daadwerkelijk geholpen? Hierop antwoordt 83% (van de bezoekers) met ja en 17% met nee.

Tenslotte is aan de bezoekers van Balans gevraagd een oordeel uit te spreken over een vijftal zaken. Zie daarvoor tabel 13.

Tabel 14: oordeel over de dienstverlening bij Balans (in percentages uitgedrukt)

Vraag	Percentage antwoorden met ja
-Is de medewerker van Balans vriendelijk?	82.9
-Is de medewerker van Balans begrijpend?	75.9
-Is de medewerker van Balans meedenkend?	70.3
-Is de medewerker van Balans deskundig?	63.9
-Is de medewerker van Balans bazig?	11.4

We zien hier hetzelfde patroon als bij het oordeel over de dienstverlening omtrent het heronderzoek: de eigenschappen vriendelijk en begrijpend scoren hoog, terwijl de eigenschappen meedenkend en deskundig iets lager gewaardeerd worden (door de bezoekers).

4.5.4 Een samenvattend oordeel over bekendheid en gebruik van de financiële voorzieningen

- Een van de redenen voor de gemeente om de CAZ in te voeren was het beter verzekeren van de groep uitkeringsgerechtigden. Daarnaast werd beoogd om het gebruik van de Bijzondere Bijstand (in verband met hoge ziektekosten) terug te dringen. Inderdaad, zo blijkt uit het onderzoek, heeft 30% van de ondervraagden ooit een beroep op de Bijzondere Bijstand gedaan in verband met ziektekosten.²¹ Ruim driekwart van de ondervraagden vindt de CAZ een goede regeling. Maar bijna 40% maakt er geen gebruik van, bij allochtonen is dat percentage zelfs 46%. Deze mensen zijn dus nog steeds niet aanvullend verzekerd. Degenen die eerder al een aanvullende ziektekostenverzekering hadden vinden de CAZ overwegend beter ten opzichte van de eerdere verzekering.
- Meer dan 40% heeft ooit een aanvraag ingediend voor de Bijzondere Bijstand. Hiervan is 85% inmiddels afgehandeld en 70% ook daadwerkelijk toegewezen. Een

²¹ Het is niet bekend in hoeverre dit percentage veranderd is na invoering van de CAZ

klein aantal mensen is in verband met een afwijzing van een aanvraag voor de Bijzondere Bijstand in beroep gegaan.

- De instelling Balans is bij 70% van de respondenten bekend en door 30% ook ooit daadwerkelijk bezocht. De bezoekers hebben doorgaans een positief oordeel over de dienstverlening bij Balans.

4.6 De dienstverlening van Waalwerk

We hebben gezien dat in totaal 280 respondenten door Waalwerk begeleid worden. Dat wil zeggen dat zij op de een of andere wijze een gerichte en persoonlijke begeleiding naar werk krijgen. Zij zijn onderworpen aan een arbeidsplicht en niet vrijgesteld daarvan in verband met zorgtaken (voor kinderen) of in verband met problematische persoonlijke omstandigheden. Dat betekent dat het accent bij de dienstverlening voornamelijk licht op die activiteiten die door Waalwerk (in samenwerking met de cliënt en diverse andere instellingen) ontplooid worden om de kansen op werk bij de betrokkenen te vergroten. In het verloop van deze paragraaf zullen we de verschillende aspecten van die specifieke dienstverlening nalopen.

4.6.1 Inleiding

Van de 280 personen in het bestand blijken er 103 (= circa 37%) niets af te weten van een op werk gerichte begeleiding door Waalwerk. Dat is zeer opvallend, aangezien die begeleiding het centrale punt vormt van dit deel van het onderzoek naar de tevredenheid. Degenen die niets weten van de begeleiding naar werk e.d. kunnen daarom geen vragen beantwoorden over indeling in fasen, persoonlijke trajecten en al die andere zaken die met de uitstroom naar werk te maken hebben. Aldus blijven er 177 personen over; onder deze mensen is het onderzoek naar de dienstverlening door Waalwerk uitgevoerd. Dat betekent wel dat betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de steekproef anders beoordeeld moeten worden. Immers het aantal van 280 was genomen in verband met het minimale aantal respondenten dat nodig is om uitspraken te kunnen doen over de hele populatie met een betrouwbaarheid van 90% en een nauwkeurigheid van 95% (zie paragraaf 3.6). De uitspraken die nu gedaan worden zijn gebaseerd op een aanmerkelijk minder aantal respondenten en hebben daardoor op zich een minder nauwkeurig karakter. Toch is het zo, zie het volgende gedeelte over de persoonskenmerken, dat de ondervraagde groep Waalwerkers nauwelijks afwijkt van de gehele groep die voor het onderzoek benaderd is.

Dat er veel mensen (37% van alle Waalwerk respondenten) zeggen niets af te weten van het feit dat ze naar werk begeleid worden, terwijl dat officieel wel het geval is, kan een aantal redenen hebben. Een eerste reden kan zijn dat bepaalde mensen in een traject zijn opgenomen maar nog geen gesprek met hun consulent hebben gehad. Als dit het geval is, dan betreft het echter hooguit een paar mensen, aangezien de steekproef (voor het onderzoek) juist getrokken is uit degenen die in de maanden voorafgaand aan het onderzoek op gesprek geweest zijn. Een tweede, meer waarschijnlijke reden kan zijn dat mensen wel op gesprek geweest zijn, maar dat er met hen nog niet gericht over werk gesproken is. Dit zou het geval kunnen zijn wanneer de betrokkenen zich op grote afstand van de arbeidsmarkt bevinden en aldus eerst uitvoerig gesproken is over dit probleem en nog niet over de uitstroom naar betaald

werk. Tenslotte kan een derde reden zijn dat er wel over werk gesproken is maar dat dit niet als zodanig is opgepikt door een aantal respondenten.

Hoe dan ook, er lijkt in ieder geval sprake te zijn van een communicatieprobleem.

4.6.2 *Persoonskenmerken*

- Van het mannelijk geslacht is 41%, aldus is 59% vrouwelijk.
- Het aantal allochtonen bedraagt circa 35%.
- De gemiddelde leeftijd is ongeveer 40 jaar.

- De respondenten hebben de volgende opleiding genoten:

-lager onderwijs	23.7%
-LBO / VBO	19.8%
-MAVO	7.3%
-MBO	14.1%
-HAVO / VWO	11.9%
-HBO / universiteit	20.9%
-Geen	0.6%
-Wil niet zeggen	1.7%

- De samenstelling van het huishouden is de volgende:

-alleenstaand zonder kind(eren)	35.0%
-alleenstaand met kind(eren)	38.4%
-met partner zonder kind(eren)	3.4%
-met partner en kind(eren)	21.5%
-bij ouders, familie of kennissen	1.7%

De groep alleenstaanden met kind(eren) bestaat vrijwel uitsluitend uit vrouwen. De groep met partner en kind(eren) bestaat voornamelijk uit mannen.

- Hoe lang hebben de respondenten al een uitkering?

-6 maanden tot en met een jaar	1.1%
-1 tot en met 2 jaar	8.5%
-3 tot en met 5 jaar	30.5%
-6 tot en met 10 jaar	22.6%
-langer dan 10 jaar	36.2%
-weet niet / wil niet zeggen	1.1%

Met andere woorden: bijna 60% heeft al langer dan 6 jaar een uitkering, waarvan de meeste al langer dan 10 jaar.

- Bijna 42% heeft geen betaald werk verricht voorafgaande aan de huidige uitkering.

Wanneer we deze persoonskenmerken vergelijken met die van de totale groep Waalwerkers (zie paragraaf 3.2) zien we dat er nauwelijks verschillen zijn. In die zin is de gereduceerde groep waarschijnlijk toch redelijk representatief voor de gehele groep.

4.6.3 Aantal maanden begeleiding

Twee personen weten niet hoelang ze al naar werk begeleid worden. De overige 175 respondenten worden gemiddeld al 13.5 maanden door Waalwerk²² naar werk begeleid. De pieken liggen bij: 12 maanden (39 personen, = 22%), 24 maanden (21 personen = 12%), 18 maanden (15 personen = 9%) en 6 maanden (14 personen = 8%). De rest (84 personen, = 49%) is korter dan 6 maanden (naar werk) begeleid.

4.6.4 Gevolgen voor het zoeken naar werk

Is het zo dat de betrokkenen na de begeleiding van Waalwerk actiever dan voorheen (zonder begeleiding) naar werk zoeken? Ja, dat is zo, zegt 32% van de ondervraagden. De rest, 68%, is dus van mening dat men niet actiever naar werk zoekt.

Degenen die actiever naar werk zijn gaan zoeken zijn echter overwegend van mening dat het actiever zoeken naar werk niet door de begeleiding van Waalwerk komt, maar het gevolg is van persoonlijke inspanningen. Ruim 80% van de actievere zoekers wijten hun gedrag aan persoonlijke inzet.²³

4.6.5 De indeling in fasen

Recapitulerend: werkzoekenden zijn in vier verschillende categorieën (oftewel fasen) ingedeeld. Hiermee worden verschillende afstanden tot de arbeidsmarkt uitgedrukt. Zit men in fase 1, dan wordt men verondersteld in korte tijd zelfstandig een werkend bestaan te kunnen gaan leiden. Zit men in fase 4, dan is er veel extra begeleiding nodig om ooit in aanmerking te komen voor een betaalde baan. Welnu, zijn de cliënten van Waalwerk bekend met de indeling in fasen. Ja, zegt 45%. De rest, 55%, is dus niet bekend met deze indeling. Maar, van de allochtone cliënten is slechts 12% bekend met de indeling in fasen! Dat betekent dat de autochtone Waalwerkers voor ruim 60% bekend zijn met de indeling in fasen.

Degenen die het fenomeen indeling in fasen kennen weten niet allemaal in welke fase zij zijn ingedeeld. Voor 70% van deze groep geldt dat ze dat wel weten. Dat betekent dat van de hele groep Waalwerkers slechts 31.5% weet in welke fase men in ingedeeld. Voor de allochtonen geldt dat van degenen die bekend zijn met de indeling in fasen slechts de helft weet in welke fase men zelf ingedeeld is.

In welke fase zijn de betrokkenen dan ingedeeld? Let wel: 68.5% kent zijn of haar eigen fase niet. Dus is de indeling die uit het onderzoek blijkt afkomstig van 31.5% van de ondervraagden:

-fase 1	5.4%
-fase 2	10.7%
-fase 3	35.7%
-fase 4	48.2%

²² Gemakshalve zeggen we hier: door Waalwerk begeleid naar werk. Het kan echter zo zijn dat sommige mensen eerder door SoZaWe naar werk begeleid werden, in de tijd dat Waalwerk nog niet bestond.

²³ Dit gegeven blijkt ook uit eerdere klantenonderzoeken. Degenen die naar werk begeleid worden blijken succesvolle activiteiten doorgaans eerder aan de eigen inspanningen te wijten dan aan die van de begeleiding.

We zien dus dat bijna 85% is ingedeeld op basis van een ingeschatte grote afstand tot de arbeidsmarkt.

Is men het eens met de fase waarin men is ingedeeld? Ja, zegt 84%. Ook dit cijfer is dus gebaseerd op het aantal dat weet in welke fase men zelf zit! In slechts drie gevallen heeft een cliënt aan de consulent een andere fase voorgesteld, maar dit heeft in geen enkel geval geleid tot een daadwerkelijke wijziging van de voorgestelde fase.

Het zou interessant zijn om de indeling in fasen (te weten een beoordeling en waardering ervan) te vergelijken met gegevens uit eerder onderzoek. Alleen: toen was er nog geen sprake van fasering. Wel is in november 1999²⁴ een onderzoek gepubliceerd naar het zogenaamde Onderzoek Selectie Plan, mede om de toen net ingevoerde indeling in fasen te toetsen op bekendheid en waardering bij de cliënten. Toen bleek dat in totaal 64% van de ondervraagden niet wist in welke fase men was ingedeeld. Nu is dat percentage 68.5%. Met andere woorden: op dit punt is er geen vooruitgang geboekt.

4.6.6 *Trajectbegeleiding*

In principe wordt met iedereen, uitgaande van zijn of haar fase, een persoonlijk traject afgesproken. Een traject drukt alle activiteiten uit die plaatsvinden in het kader van het uitstromen naar betaald werk. Is er überhaupt met de betrokkenen een traject afgesproken? Ja, zegt bijna 60%. Met 40% van de respondenten is er dus geen traject afgesproken. Deze cijfers verschillen overigens niet tussen mannen en vrouwen of tussen autochtonen en allochtonen.

Is het traject in overleg met de betrokkene zelf opgesteld? Ja, zegt bijna 90%. Is bekend wat de betrokkene volgens het plan moet ondernemen? Ja, zegt 88%. Zijn de betrokkenen het ook eens met het afgesproken traject? Bijna iedereen is het inderdaad eens. Slechts drie personen blijken het niet eens te zijn, in verband met de volgende redenen: het duurt allemaal te lang, er is sprake van verschillende ambities en er is te weinig tijd om cursussen te volgen.

Zijn er voldoende middelen om het afgesproken traject te laten slagen? Ja, vindt 65% (van degenen die een traject hebben). Slechts een klein deel antwoordt met nee. De rest weet het niet. Degenen die vinden dat er te weinig middelen zijn wijten dit gebrek met name aan: onvoldoende begeleiding, onvoldoende duidelijkheid en te weinig keus in het soort opleidingen.

4.6.7 *Wijzen op bijzondere regelingen*

Om de uitstroom naar werk te bevorderen zijn er speciale regelingen, te weten: een uitstroompremie (die men ontvangt na het verwerven van een betaalde baan), een persoonsgebonden budget (waarmee men zelf cursussen e.d. kan inkopen), voorzieningen in verband met kinderopvang en een zogenaamde centrale vrijlatingsregeling (die aangeeft hoeveel bijverdiend mag worden naast de uitkering). Heeft de consulent de cliënt gewezen op deze regelingen?

²⁴ Zie 'Een bijdrage aan de evaluatie van het Onderzoek Selectie Plan' van Onderzoek & Statistiek (november 1999).

Tabel 15: het wijzen op speciale regelingen (in procenten uitgedrukt)

Antwoord	Uitstroom	Budget	Kinderopvang	Vrijlating
-Ja	16	11	26	11
-Nee	78	80	59	82
-Weet niet	6	9	15	7
-Totaal	100 (n= 177)	100 (n= 177)	100 (n= 177)	100 (n= 177)

Let wel: de percentages hebben alleen betrekking op degenen met wie een traject is afgesproken, met andere woorden met 60% van de totale doelgroep. Het valt op dat een overgrote meerderheid zegt dat men niet gewezen is op de speciale regelingen. Alleen de voorzieningen in verband met kinderopvang zijn in een kwart van de gevallen aan de orde gekomen. De andere regelingen nog veel minder.

4.6.8 *Beoordeling van externe instellingen*

Een traject staat of valt met de inschakeling van relevante instellingen (zoals opleidingscentra, vrijwilligerscentrales e.d.). In welke mate hebben de cliënten met dergelijke instellingen te maken? Zijn ze er tevreden over? Ook nu gelden de cijfers uitsluitend voor degenen die in een traject zitten, dus voor 60% van de Waalwerkers. Hebben die mensen met externe instellingen te maken? Slechts 35% zegt er inderdaad mee te maken te hebben. De vier meest genoemde instellingen zijn: ROC (8 keer), KLIQ (5 keer), WNO (3 keer) en particulier bedrijf (3 keer).

Zijn de betrokkenen tevreden over het werk van de externe instellingen? Van degenen die er mee te maken hebben gehad (let wel: slechts 20% van de 177 ondervraagden) zegt 60% tevreden te zijn, voor 25% gaat het wel en de rest (= 15%) is ontevreden. Het meest genoemde argument (2 keer) in verband met ontevredenheid is: de instelling is te bureaucratisch.

4.6.9 *Beoordeling van de samenwerking in het kader van het CWI (Centrum voor Werk en Inkomen)*

Een van de doelstellingen van de totstandkoming van het CWI was het bevorderen van de uitstroom naar betaald werk. De gedachte daarbij is: als verschillende instellingen (zoals SoZaWe, arbeidsbureaus en reïntegratiebedrijven) in hetzelfde gebouw gehuisvest zijn dan verhoogt dat de kans voor werkzoekenden om werk te vinden. Welnu, vinden de cliënten van Waalwerk dat de samenwerking in het kader van de CWI voordelen heeft? Ja, zegt 39%. Nee wordt door 13% geantwoord en 48% weet het niet. Let wel: deze percentages hebben op de hele groep (177 personen) betrekking.

De meest genoemde belangrijkste voordelen zijn: je loopt sneller en makkelijker naar binnen (27 keer), vacatures bekijken (23 keer), alles in één gebouw (11 keer) en inschrijven gaat gemakkelijker (4 keer).

Kijken de betrokkenen vaker dan voorheen naar vacatures? Ja, zegt 22%. Voor 72% is het antwoord nee en de rest (6%) weet het niet.

Zijn de betrokkenen sinds de huisvesting van diverse instanties in een enkel gebouw langs geweest bij het uitzendbureau ter plaatse? Deze vraag wordt door 14% met ja beantwoord en dus door 86% met nee. Hebben ze zich bij het uitzendbureau laten

inschrijven? Ja, zegt 24% van de respondenten. Dat dit getal hoger is dan het cijfer bij de vorige vraag zou kunnen betekenen dat voor de betrokkenen inschrijving bij het uitzendbureau vrijblijvender is dan naar het uitzendbureau toegaan om gericht naar werk te zoeken.

4.6.10 Beoordeling van de begeleiding door consulenten van Waalwerk

Hebben de respondenten volgens hun eigen inschatting iets gehad aan de begeleiding van Waalwerk bij het zoeken naar werk? De volgende antwoorden zijn gegeven:

-helemaal niets	6.8%
-niets	13.6%
-iets	50.8%
-veel	25.4%
-weet niet	3.4%

Heeft de consulent van Waalwerk zijn of haar best gedaan om het uitstromen naar werk te bevorderen?

-ja	46.9%
-gaat wel	23.7%
-nee	23.7%
-weet niet	5.7%

Als men de consulent een rapportcijfer zou moeten geven (voor zijn of haar inspanningen op het gebied van een gerichte begeleiding naar werk), dan komt dit uit bij 6.9.

Bijna 80% van de cliënten van Waalwerk heeft een vaste consulent. Van degenen voor wie dat niet geldt zou het grootste deel ook het liefst een vaste consulent hebben. In totaal blijkt het voor slechts 8 respondenten (= 4.5% van de groep van 177) niets uit te maken of ze een vaste of verschillende consulent(en) hebben. Voor 90% van degenen die een vaste consulent hebben geldt dat die consulent goed tot zeer goed bereikbaar is.

Tot slot nog een waardering van de consulent ten aanzien van een vijftal karaktereigenschappen. Let wel: deze vraag is alleen beantwoord door degenen met een vaste consulent.

Tabel 16: waardering consulent op vijftal karaktereigenschappen (in procenten uitgedrukt)

Oordeel	Vriendelijkheid	Begrijpendheid	Meedenkend	Deskundig	Bazig
-Ja	88	82	81	64	11
-Ging wel	8	12	10	18	9
-Nee	3	3.5	6	2	78
-Weet niet	1	2.5	3	16	2
-Totaal	100 (n= 177)	100 (n= 177)	100 (n= 177)	100 (n= 177)	100 (n= 177)

Ook dit patroon zagen we al eerder: de eerste drie genoemde eigenschappen krijgen een hoge waardering. Gaat het om deskundigheid (van de consulent), dan is de beoordeling veel minder positief.

4.6.11 *Samenvattend: de dienstverlening van Waalwerk beoordeeld door de cliënten*

Strikt genomen, zo mag je uit het onderzoek concluderen, voldoet de dienstverlening van Waalwerk niet vanuit het perspectief dat elke cliënt een op maat gesneden persoonlijk traject naar werk krijgt aangeboden.²⁵

- Circa 37% van alle cliënten zegt niets te weten van het 'gegeven' dat men door Waalwerk naar werk begeleid wordt.
- Van de overige 63% zegt bijna driekwart niet actief naar werk te zoeken. Degenen die wel actief naar werk zoeken wijten dat met name aan de eigen, persoonlijke inzet en niet aan de begeleiding door Waalwerk.
- Van de genoemde 63% is meer dan de helft niet bekend met de indeling in fasen (om de afstand tot de arbeidsmarkt uit te drukken). Van de allochtonen die in het bestand van Waalwerk zitten weet slechts 12% dat er een indeling in fasen bestaat. Dit lage getal betekent overigens wel dat het aantal autochtonen dat bekend is met de indeling in fasen natuurlijk hoger is dan het gemiddelde.
- Maar van degenen die bekend zijn met de indeling in fasen weet 30% niet in welke fase men zelf is ingedeeld.
- Van degenen die weten in welke fase zij ingedeeld zijn zit bijna de helft in fase 4 en bijna 85% in fase 3 of 4.
- Van al degenen die door Waalwerk begeleid worden naar werk is met 40% geen traject afgesproken, althans in de perceptie van de ondervraagde cliënten.
- Degenen voor wie wel een traject is afgesproken zijn vrijwel onbekend met een viertal speciale regelingen dat juist bedoeld is om de uitstroom naar werk te bevorderen.
- Van de cliënten met een traject zegt 65% niets te merken van samenwerking met externe instanties.
- De voordelen van de samenwerking in het kader van het CWI (Centrum voor Werk en Inkomen) worden weliswaar door 39% van de ondervraagden erkend. Daar staat echter tegenover dat 48% zegt de voordelen niet te kennen, terwijl 13% zeker weet dat er geen voordelen zijn. Het aantal mensen dat via het uitzendbureau actief naar werk zoekt is betrekkelijk.

Tegenover deze objectieve tekortkomingen staat evenwel een tamelijk gunstig oordeel over de dienstverlening van de consulenten (van Waalwerk), althans wanneer gevraagd wordt naar een oordeel over een aantal persoonlijke eigenschappen. De consulenten worden als vriendelijk, begrijpend en meedenkend gezien. Het zou zo kunnen zijn dat de dienstverlening, naar mate deze een meer dwingend karakter heeft (gerichtheid op het

²⁵ Let wel: dit is een conclusie die gebaseerd is op de gedane uitspraken van de ondervraagde cliënten. In werkelijkheid kan het natuurlijk zo zijn dat deze mensen zich vergissen. Het kan bijvoorbeeld zo zijn dat er wel met ze gesproken is over werk e.d. maar dat zij dat later niet meer weten.

zoeken naar werk e.d.) en naar mate specifieke deskundigheden hieromtrent gevraagd worden, als minder positief ervaren wordt. Terwijl, naar mate de dienstverlening zich beperkt tot een handhaving van de status quo, deze zich mag verheugen in een warme sympathie bij de cliënten.

4.7 Waardering dienstverlening, een vergelijk

Met betrekking tot een drietal dienstverlenende instanties (consulent heronderzoek, Balans en consulent Waalwerk) kunnen we de scores vergelijken op een vijftal eigenschappen. We zien dan een duidelijk patroon; zie de volgende tabel.

Tabel 17: een vergelijk ten aanzien van de dienstverlening

Instantie	Heronderzoek	Balans	Waalwerk
Eigenschap			
-Vriendelijk	85	83	88
-Begrijpend	82	76	82
-Meedenkend	73	70	81
-Deskundig	67	64	64
-Bazig	9	11	11

De karaktereigenschap 'vriendelijk' scoort duidelijk het hoogst. Daarentegen blijkt de eigenschap 'deskundig' vrij laag te scoren. Welnu, dit patroon blijkt zich voor te doen bij vrijwel alle gemeentelijke klantenonderzoeken.²⁶ Over vriendelijkheid zijn de cliënten doorgaans het meest tevreden, over deskundigheid het minst. Hierbij moeten we bedenken dat de meeste mensen vriendelijkheid niet zozeer als een prestatie beschouwen maar eerder als een normale omgangsvorm zien.

Opvallend is wél dat in andere klantenonderzoeken (bij burgerzaken, open huis, bouwen en wonen en bedrijven) de deskundigheid van de dienstverleners steeds door meer dan 80% van de respondenten genoemd wordt. Dienaangaande is de score met betrekking tot de deskundigheid van de dienstverleners bij het heronderzoek, Balans en Waalwerk opvallend laag.

²⁶ Zie 'Klantenonderzoek: verschillen en overeenkomsten' van G. Schattenberg. In dit intern stuk wordt een aantal gemeentelijke klantenonderzoeken met elkaar vergeleken.