

Klantenonderzoek Sociaal Raads- lieden

met raad en daad

geert schattenberg

juli 2002

Inhoudsopgave

1	Vooraf	3
1.1	de raadslieden	3
1.2	werkwijze	3
1.2.1	individuele hulpverlening	3
1.2.2	signalering	4
1.2.3	consultatie	5
1.2.4	voorlichting	5
1.3	anders: vorm en inhoud	5
1.4	probleemstelling	6
1.5	onderzoek	6
2	Resultaten: de mensen op de afspraak	9
2.1	repons	9
2.2	de respondenten	9
2.3	bezoek	9
2.4	doorverwezen?	11
2.5	afspraak	11
2.6	open huis	14
2.7	openingstijden	14
2.8	telefoon	14
2.9	bezoek toen	15
2.10	bezoek nu	15
2.11	hoe vindt men dat men is behandeld?	16
2.12	wel of geen afspraak	17
2.13	tot slot	19
3	Resultaten: de mensen op telefonisch consult	21
3.1	vooraf	21
3.2	de ervaring van vandaag	21
3.3	en dan nog.....	23
4	Samenvatting, conclusie	25
4.1	samenvatting	25
4.2	conclusie	27

1 Vooraf

1.1 de raadslieden

Sinds meer dan 30 jaren zijn de Sociaal Raadslieden een steun en toeverlaat voor een grote groep Nijmegenaren. Zij kunnen er terecht voor problemen op het gebied van sociale zekerheid, arbeidsrecht belastingen, huurrecht, onderwijs, personen- en familierecht.

De raadslieden, 5 in aantal plus administratieve ondersteuning, maken deel uit van de afdeling Publieksbalie van de Directie Inwoners van de gemeente Nijmegen. Dit tezamen met de bureaus Balie Burgerzaken, Overige Dienstverlening, Gemeentelijk Informatiecentrum Open Huis en het Communicatiebureau.

De raadslieden richten zich vooral op inwoners van Nijmegen met een lage opleiding en een laag inkomen. Deze groep is, juist door het lage inkomen, meer afhankelijk van allerhande regelingen dan de inwoners die *niet* tot deze groep behoren.

Ruim 41% van het aantal cliënten dat in 2001 de hulp inriep van de raadslieden (4.720) was afhankelijk van een uitkering. In 2000 (4.250 cliënten) was dit aandeel 39%.

Het aantal bezoekers met inkomsten uit arbeid bedroeg in 2001 39%. In 2000 lag dit percentage op 41,5 %. Hoewel inkomensgegevens niet worden geregistreerd bestaat bij de raadslieden de stellige indruk dat de inkomsten van de groep doorgaans nauwelijks boven het sociaal minimum uitgaan.

Van het totaal aantal bezoekers was 69 % van autochtone afkomst; 31 % dus van allochtone afkomst. De percentages lagen in 2000 op 73 resp. 27 %.

1.2 werkwijze

Het werk van de raadslieden houdt in:

- individuele hulpverlening
- signalering
- consultatie
- voorlichting
- netwerken

1.2.1 *individuele hulpverlening*

De raadslieden bieden sociaal juridische hulpverlening aan de bezoekers van het bureau. Het doel is het oplossen, verminderen of voorkomen van problemen op sociaal juridisch gebied. Getracht wordt waar mogelijk tijdrovende en kostbare juridische procedures voor te zijn.

Het aantal Nijmegenaren dat een beroep deed op het bureau bedroeg in het 2001 4.720.

In 2001 kon iets minder personeel ingezet worden dan begroot vanwege het feit dat een van de raadslieden zwangerschapsverlof en ouderschapsverlof opnam.

Het aantal onderwerpen dat ter sprake kwam bedroeg 6.250. De meeste vragen komen aan de orde tijdens de afsprakenuren, een kleiner deel tijdens het dagelijkse *telefonische spreekuur*.

De hulpverlening bestaat in de eerste plaats uit *informatie* en *advies*. Tijdens het gesprek met de cliënt wordt uitleg gegeven over de wijze waarop de regelgeving in de concrete situatie wordt toegepast en krijgt de cliënt advies over hoe te handelen.

Het komt vaak voor dat in een gesprek op meerdere rechtsgebieden moet worden ingegaan. Zonodig worden er dwarsverbanden tussen de rechtsgebieden gelegd. In één op de vier gesprekken komen meer dan één rechtsgebied ter sprake.

Bij informatie en advies wordt de cliënt dus op de hoogte gebracht van zijn rechten en natuurlijk ook van zijn verplichtingen.

Uit de praktijk blijkt dat goed geïnformeerd zijn vaak conflicten voorkomt of in een vroeg stadium helpt oplossen.

Een verdergaande dienstverlening kan noodzakelijk zijn, zoals bijvoorbeeld het behulpzaam zijn bij het schrijven van brieven of het optreden als bemiddelaar in bestaande conflictsituaties. Deze acties zijn gericht op een inhoudelijke oplossing. Dit alles vanzelfsprekend in samspraak met de cliënt.

Als een juridische procedure nog de enig mogelijke oplossing voor het conflict is, dan kunnen zich de volgende situaties voordoen:

- de cliënt is *zelf* in staat de procedure te voeren: de raadslieden geven informatie en advies over zowel de inhoudelijke als de processuele kant. Vaak zijn de raadslieden de cliënt behulpzaam bij het opstellen van het bezwaar- of beroepschrift.
- voor het voeren van de procedure is een *advocaat* verplicht: ook in dit geval geven de raadslieden voor zover dat nodig is informatie en advies. De cliënt wordt verwezen naar een advocaat.
- voor de te voeren de procedure is weliswaar geen advocaat verplicht, maar de zaak is te tijdrovend, te *specialistisch* of de cliënt heeft meer begeleiding nodig dan de raadslieden kunnen bieden: in deze gevallen wordt de cliënt geïnformeerd over zijn rechtspositie en verwezen naar een advocaat.

Uit de jaarcijfers 2001 blijkt dat in 83% van het totaal aantal gestelde vragen de wijze van afhandeling bestond uit informatie en advies.

Slechts in 1% van het aantal voorgelegde zaken vond uitsluitend verwijzing plaats. Kennelijk weten de mensen waarvoor zij bij het bureau terecht kunnen.

1.2.2 *signalering*

Via cliëntencontacten worden de raadslieden voortdurend geconfronteerd met de gevolgen van regelgeving en de uitvoeringspraktijk. De raadslieden moeten alert zijn op onvoorziene gevolgen van regelgeving of onvolkomenheden in de uitvoeringspraktijk. Deze "signaleringsstaak" is een wezenlijk onderdeel van het raadsliedenwerk.

De signaleringsstaak is structureel van aard en gericht op beleidsbeïnvloeding.

Signaleringen kunnen betrekking hebben op landelijke of lokale regelingen en de uitvoeringspraktijk daarvan. De signalen moeten daar worden neergelegd waar ze thuishoren.

aanpak landelijke signaleringen

Op landelijk niveau werken de raadslieden samen met collega-raadslieden. In een maandelijks regio-overleg worden niet alleen ervaringen uitgewisseld en actuele thema's besproken, er wordt ook veel aandacht besteed aan signaleringen. Een van de deelnemers van het regio-overleg is afgevaardigd in een landelijke signaleringcommissie.

Deze commissie wordt ondersteund door de L.V.S.R., de Landelijke Vereniging voor Sociaal Raadslieden. De commissie inventariseert de door de regio's aangeleverde signalen en onderneemt de benodigde stappen om de gesignaleerde problemen opgelost te krijgen.

Een nieuwe ontwikkeling is dat de Nationale Ombudsman en de LVSR willen onderzoeken of op het gebied van het aanhangig maken van bepaalde signalen de Ombudsman behulpzaam kan zijn. Te denken valt dan aan de mogelijkheid die de Ombudsman heeft om een eigen onderzoek in te stellen.

aanpak lokale signaleringen

Op lokaal niveau nemen de raadslieden aan meerdere overlegvormen deel. Naast actuele thema's die besproken worden, staat het onderwerp signalering bij een aantal overlegvormen als vast punt op de agenda.

1.2.3 *consultatie*

Vragen op sociaal juridische terrein kunnen bij allerlei instanties aan de orde komen, zoals bij belangenverenigingen en het maatschappelijk werk. Het bureau biedt aan deze instanties de mogelijkheid om deze vragen telefonisch aan één van de raadslieden voor te leggen. In veel gevallen wordt zo een snelle en efficiënte hulpverlening bereikt. De cliënt hoeft immers niet meer te worden doorverwezen.

1.2.4 *voorlichting*

De raadslieden streven ernaar regelmatig op de gemeentepagina van het weekblad De Brug stukjes te publiceren over actuele thema's. Hiermee wordt bereikt dat een grote groep mensen wordt geïnformeerd.

Deze stukjes verschijnen ook op de internetpagina van de gemeente.

1.3 **anders: vorm en inhoud**

Sinds enige tijd werken de Sociaal Raadslieden niet meer via een *open* spreekuur, maar op afspraak. Aanstaande cliënten kunnen niet meer, zoals voorheen, gewoon naar het Open Huis komen en plaatsnemen in de wachtkamer, maar moeten nu contact opnemen met de balie van het Open Huis, waar de agenda van de Raadslieden wordt bijgehouden. Als kwaliteitseis wordt gesteld dat cliënten binnen drie dagen op gesprek kunnen komen. Dit wordt in de praktijk ook gehaald.

De raadslieden draaien iedere dag elkaar overlappende diensten.

Per uur kunnen voor de dan aanwezige Sociaal Raadsvrouw / -man maximaal 3 cliënten worden ingepland: te beginnen vanaf 09.00 uur, tot maximaal 16.20. Voor een dergelijke dag kunnen maximaal 26 cliënten worden ingepland.

Naast deze verandering in de vorm van de dienstverlening is er sprake van een verandering in de inhoud. Uit een interne analyse van de inhoud blijkt dat de hulpvraag tijdens de contacten zwaarder is geworden; een ontwikkeling die ook bij zusterorganisaties te bespeuren valt. Onduidelijk is of dat te maken heeft met de over het algemeen complexer wordende samenleving of dat de reden ervoor misschien ligt in de nieuwe manier van werken, via spreekuur. Wellicht maken mensen een voorselectie in hun contacten met de raadslieden.

1.4 probleemstelling

Al met al leidt dit tot de volgende vragen, die de Sociaal Raadslieden beantwoord zouden willen zien:

- hoe ervaren de cliënten het nieuwe systeem? Kunnen ze ermee uit de voeten, zijn zij tevreden?
- werpt het moeten maken van afspraken een drempel op, waardoor 'eenvoudige' vragen onbeantwoord dreigen te blijven? En als laatste het geval is, is er dan ergens een vangnet voor de 'makkelijke' vragen? Door wie worden die vragen nu beantwoord?
- zijn de cliënten over het algemeen tevreden over de wijze waarop ze door de Sociaal Raadslieden zijn of worden geholpen.

1.5 onderzoek

In overleg met de opdrachtgever is ervoor gekozen om de cliënten een mondelinge enquête af te nemen. Met "cliënten" wordt bedoeld zowel op degenen die zich op de gemaakte afspraken meldden als op de mensen die gebruik maakten van het telefonische spreekuur.

Mensen, die op het spreekuur zijn verschenen, zijn na afloop van hun bezoek door een enquêteur benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Aan het eind van hun gesprek met de betreffende raadvrouw / -man werd hun medegedeeld dat er een onderzoek werd gehouden.

Ook met telefonische cliënten is een mondelinge vragenlijst doorgenomen. Na beantwoording van hun vraag door de raadslieden, is de cliënt "doorgeschakeld" naar de enquêteur; ook hier werd de cliënt vooraf ingelicht door de hulpverlener.

Thema's die in de interviews aan de orde zijn gekomen, zijn:

- *reden van het bezoek van 'vandaag'*
- *waarom de raadslieden?*
- *beoordeling afspraak versus spreekuur*
- *eerdere ervaringen met de raadslieden*
- *beoordeling van de behandeling*
- *wanneer wel / niet hulp vragen*

2 Resultaten: de mensen op de afspraak

2.1 repons

Aanvankelijk was voor de gegevensverzameling drie à vier weken uitgetrokken. Door omstandigheden heeft het 5 weken langer geduurd.

Oorzaken daarvoor lagen in

- een langdurig uitvallen van een van de raadslieden,
- het soms niet op de afspraak verschijnen door cliënten,¹
- het niet willen meedoen omdat mensen bij een eerder bezoek al aan het lopende onderzoek hadden meegedaan,
- het niet willen meedoen teneinde dreigende parkeerproblemen te voorkomen.

Bovendien kwam het een enkele maal voor dat niet steeds door de raadslieden aan het einde van de consultatie op het onderzoek werd gewezen.

Tenslotte heeft de enquêteur niet iedere cliënt kunnen vragen om medewerking: soms heeft het interviewen meer tijd in beslag genomen dan een consult duurde en de enquêteur is niet continue aanwezig geweest.

2.2 de respondenten

In totaal hebben 214 mensen hun medewerking verleend.

Iets meer dan de helft (52 %) was van het mannelijk geslacht. Bij de totale Nijmeegse bevolking (15 jaar en ouder) is de situatie iets anders: daar is 47 % van het mannelijk geslacht.

De gemiddelde *leeftijd* ligt op 45 jaar. Een kwart van de cliënten was jonger dan 36 jaar; zie daarvoor de volgende tabel.

tabel 2.1 leeftijdsverdeling respondenten

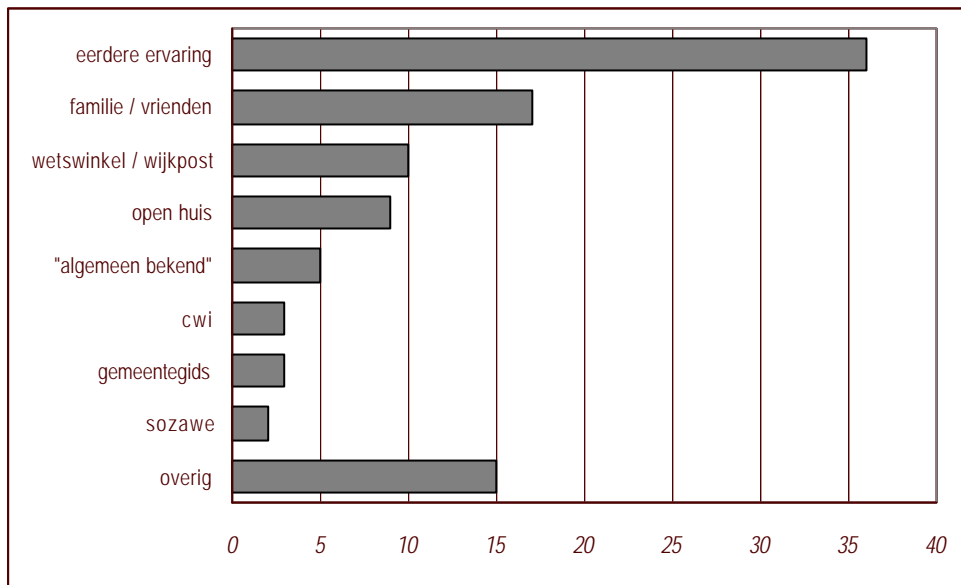
	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
jonger dan 21 jaar	2	1
21 t / m 35 jaar	54	25
36 t / m 50 jaar	88	41
51 t / m 65 jaar	53	25
ouder dan 65 jaar	17	8
totaal	214	100

2.3 bezoek

De wetenschap dat men met zijn of haar vraag bij de raadslieden terecht kon, had men vooral uit eerdere ervaringen: 36 %. De volgende figuur laat zien waar de kennis nog meer op gebaseerd was.

¹ De ervaring leert dat gemiddeld genomen 10 % van de cliënten zonder afmelden verstek laat gaan op de gemaakte afspraak.

figuur 2.1 herkomst kennis (proc.)



In de groep "overig" worden nog 21 andere kennisbronnen opgesomd. Vaker dan één keer zijn dat achtereenvolgens de NIM, brochures, de telefoongids, de krant, een winkel, het GAK, de VVN en de afdeling Burgerzaken van de gemeente.

De meeste bezoekers zeggen voor een vraag van henzelf gekomen te zijn: 91 %. De overigen komen voor of namens iemand anders.

De helft van de cliënten zegt *niet* te weten of er in Nijmegen andere plekken zijn waar ze met hun vraag geholpen zouden kunnen worden. Zes procent zegt te weten dat er *geen* andere zulke plekken zijn. De meeste overigen zeggen eventueel bij (vooral) rechtswinkels (25 %) en advocaten (7 %) terecht te kunnen. De rest (11 %) noemt 14 instellingen: van arbeidsbureau tot vakbond, van GKB tot woningbouwvereniging.

Als men gevraagd wordt waarom men, ondanks de aanwezige alternatieven, toch naar de raadslieden is gekomen, is dat vooral omdat men is *doorverwezen* (26 %) of omdat het de *meest logische keuze* is: 25 %. "Ik ben er altijd goed geholpen" is met 16 % goede derde. Voor anderen zijn huisvesting en service een reden: "je kunt er zo naar toe", "het is gratis", "vanwege de deskundige medewerk(st)ers", "de prettige dienstverlening" en de "betere informatie" scoren samen 24 %.

De vragen die ze met z'n allen hadden, hadden vooral te maken met sociale zekerheid, relatie burger / overheid, werken en wonen: samen 75 %.

Zie daarvoor de volgende tabel.

tabel 2.2 aard vraag

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
uitkering, sociale zekerheid	44	21
juridische kwesties: burger / overheid	40	19
werken, arbeidsrecht	39	18
wonen (huur, subsidie, onderhoud, e.d.)	37	17
personen- / familierecht	16	8
consumentenzaken	13	6
belastingen	4	2
echtscheiding	4	2
onderwijs	3	1
samenwonen / trouwen	3	1
schulden	3	1
verkeerspolitie	2	1
overig	6	3
totaal	214	100

2.4 doorverwezen?

Twee op de drie cliënten zeggen *niet* doorverwezen te zijn. Voor zover dat wèl het geval is, gaat het vooral om de wetswinkel / wijkpost (totaal 20 maal), familie of vrienden (16 maal) en het Open Huis (24 maal).

2.5 afspraak

vandaag

Zoals in het eerste hoofdstuk al gemeld, werken de raadslieden sinds enige tijd niet meer met een open spreekuur, maar op afspraak. De meeste mensen zeggen de afspraak zelf gemaakt te hebben: 93 %.

Familie en "Open Huis" blijken dat voor 6 % van de respondenten te doen.

Dát er een afspraak nodig was, zei zo'n 40 % uit eigen koker te weten: uit eerdere ervaringen, door te bellen of door er achter te komen via opzoeken c.q. navragen. Het Open Huis, waar de agenda's van de raadslieden worden gevoerd, levert met 50 % de grootste kennisbron. Voor de overige 10 % zijn allerlei andere instellingen verantwoordelijk, zoals het CWI en SoZaWe.

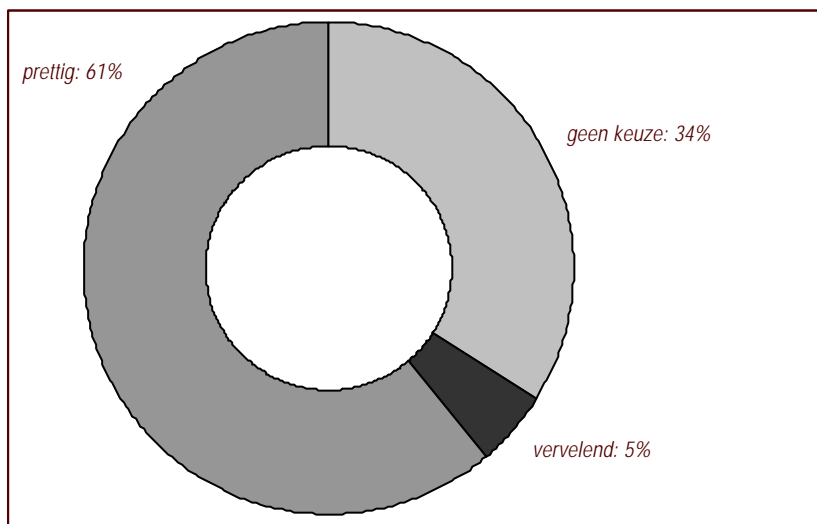
Voor 82 % is de afspraak tijdens het interview de *eerste* afspraak voor de kwestie waarvoor ze bij de raadslieden te rade gingen; voor de overigen gaat het om een *vervolg*afspraak.

een afspraak

Wat vinden de mensen van het maken van een afspraak? Is dat prima of werpt het maken daarvan een drempel op?

Uit figuur 2.2 is af te lezen dat slechts weinigen het ècht vervelend vinden: 5 %. Een op de drie spreekt zich er niet over uit.

figuur 2.2 oordeel maken van afspraak



De redenen voor het 'al dan niet vervelend vinden'-oordeel liggen voor de hand. *Vervelend* vindt men dat de afspraak te ver vooruit gemaakt moet worden en dat je gebonden bent aan tijd. Enkele anderen zeggen dat het nu eenmaal moet of geven gewoon de voorkeur aan een open spreekuur.

"Geen wachttijd" wordt vooral (76 keer) genoemd als "positief" bij het afspraak-maken. Anderen vinden het systeem beter: beter in te plannen, beter voor te bereiden, beter qua hulp.

voorkeur?

Waar gaat de voorkeur naar uit? En open spreekuur, met soms lange wachttijden, of afspraak, waar men meteen aan de beurt is? Aan iedereen is gevraagd welk van de twee men prettiger vond.

Meer dan driekwart geeft zonder meer de voorkeur aan een *afspraak*. De anderen prefereren een open spreekuur (9 %) of spreken zich niet uit.

tabel 2.3 afspraak of spreekuur?

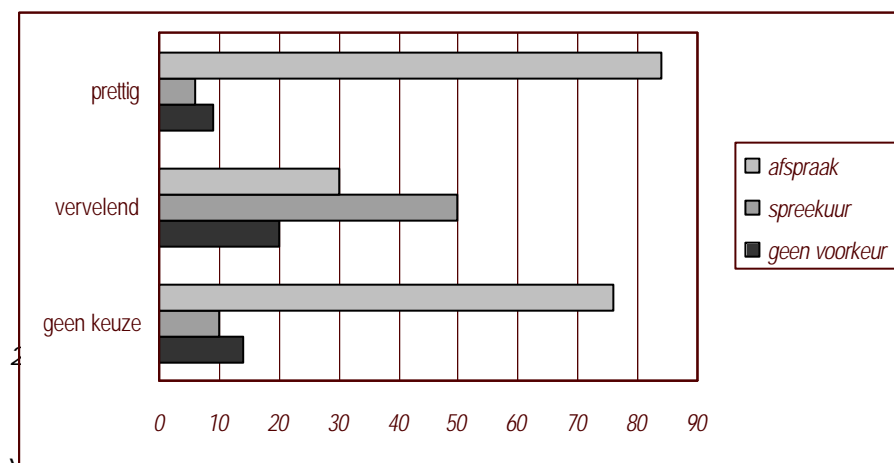
	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
afspraak	165	77
maakt niet uit	24	11
open spreekuur	20	9
combinatie afspraak / spreekuur	5	2
totaal	214	99

Eerder (fig. 2.2) hebben we gezien dat 5 % van de respondenten oftewel 10 personen het *vervelend* vonden om een afspraak te moeten maken, 130 mensen vonden het prettig en 74 hadden geen voorkeur.

Dat de meeste mensen die het maken van de afspraak prettig vonden de voorkeur geven aan het afspraksysteem, is niet zo niet vreemd.

Opvallend is wel dat van de mensen die *geen* keuze konden maken, het merendeel (77 %) de voorkeur geeft aan het afsprakensysteem. Zie daarvoor de volgende figuur.

figuur 2.3 afspraak prettig / niet prettig vs voorkeur (proc.)



Voor een afspraak wordt normaal gesproken 20 minuten gereserveerd.

Voor een op de vijf respondenten was dat *niet* voldoende; bij een deel van hen is de afspraak zelfs uitgelopen.

tabel 2.4 20 minuten voldoende?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
20 minuten was <u>ruim voldoende</u>	13	7
20 minuten was <u>voldoende</u>	155	72
20 minuten was <u>onvoldoende</u>	14	7
20 minuten was <u>ruim onvoldoende</u>	8	4
<u>onvoldoende</u> ; afspraak heeft langer ge- duurd	22	10
totaal	214	100

Aan iedereen is vervolgens gevraagd of de behandeling van de vraag aanleiding geweest om een vervolgspraak te maken. Voor 20 % is dat inderdaad het geval; het gaat daarbij overigens vooral om mensen die vonden dat de 20 beschikbare minuten *voldoende* waren.

2.6 open huis

Het maken van een afspraak met de Sociaal Raadslieden verloopt via het Open Huis. De meeste respondenten zeggen dat telefonisch te hebben gedaan: 57 %. Voor bijna iedereen van hen (98 %) geldt dat ze bij dat bellen het Open Huis meteen goed hebben kunnen bereiken.

Zeven procent heeft de afspraak niet zelf gemaakt; de overige 36 % heeft de afspraak aan de balie gemaakt.²

2.7 openingstijden

Bij de Sociaal Raadslieden kan men iedere werkdag terecht tussen 09:00 en 16:00. Bijna driekwart kan daarmee uit de voeten.

Van degenen voor wie dat niet geldt, zou het grootste deel (90 %) graag zien dat de raadslieden tot 18:00 aanwezig zouden zijn. Voor een enkeling zou zaterdagopenstelling beter uitkomen.

Overigens was het voor 97 % van alle respondenten *niet* moeilijk om, bij het maken van een afspraak, een tijdstip te vinden dat schikte.

2.8 telefoon

Naast het werken op afspraak bieden de raadslieden nog de mogelijkheid om telefonisch advies te verstrekken. Dat kan iedere werkdag, gedurende één uur. Ruim de helft (57 %) van de ondervraagden zegt daarvan *niet* op de hoogte te zijn.

Een klein deel van degenen, die dat wel wisten, heeft wel eens van die gelegenheid gebruik gemaakt – meestal tot tevredenheid.

² In 2001 is een onderzoek verricht onder de klanten van het Open Huis. In dat onderzoek zijn ook mensen ondervraagd, die zich aan de balie hadden gemeld met een vraag m.b.t. de Sociaal Raadslieden. Uit de resultaten blijkt dat ze tevreden zijn. Wachtijd was er er voor hen nauwelijks en over de wijze van behandeling aan de Open Huis-balie was iedereen 'tevreden' (47 %) of 'zeer tevreden' (53 %).

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
veel meer dan verwacht	1	1
meer dan verwacht	30	14
evenveel als verwacht	90	42
minder dan verwacht	22	10
veel minder dan verwacht	5	2
niet over nagedacht	66	31
totaal	214	100

2.11 hoe vindt men dat men is behandeld?

Aan iedereen is gevraagd om de medewerk(st)er die hen heeft geholpen te waarderen op een paar aspecten. Over de "sociale" behandeling is 94 tot 100 % tevreden. De tevredenheid over de deskundigheid ligt op 80 %. Het aandeel mensen met "geen mening" is hier het grootst.

De respondenten is ook hier gevraagd om het uiteindelijke *resultaat* van hun bezoek buiten beschouwing te laten.

tabel 2.6 beoordeling behandeling

	<i>ja</i>	<i>nee</i>	<i>?</i>
bent u vandaag correct behandeld?	100	0	0
bent u vandaag vriendelijk behandeld?	98	1	1
bent u vandaag begripvol behandeld?	97	2	1
vond u de medewerk(st)er vandaag niet gejaagd?	94	5	1
vond u de medewerk(st)er vandaag deskundig?	81	2	17

De meeste mensen zijn over het algemeen tevreden met het bereikte resultaat: 93 % zegt "(zeer) tevreden" te zijn. Zie daarvoor de volgende tabel.

tabel 2.7 bent u tevreden over hoe u vandaag bent geholpen?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
zeer tevreden	96	45
tevreden	104	48
tevreden noch ontevreden	7	3
ontevreden	6	3
zeer ontevreden	0	0
geen mening	1	1
totaal	214	100

De spaarzame ontevredenheid heeft te maken met het doen en laten van de medewerk(st)er (onvriendelijk, niet deskundig) en met "de raad": men had meer van haar / hem verwacht, de zaak is niet opgelost.

vaste klant?

Op de vraag of men met een volgend probleem weer naar de raadslieden zou gaan, zegt 2 % dat *niet* of *zeker niet* van plan te zijn; voor 4 % hangt het ervan af. De ervaring van de dag en de moeilijkheidsgraad van het probleem zijn daarin richtinggevend.

Vierentachtig procent zegt de volgende keer "*ja, zeker*" weer naar de raadslieden toe te stappen.

2.12 wel of geen afspraak

Om bij de Sociaal Raadslieden te komen, moet zoals gezegd, een afspraak worden gemaakt. Het kan voorkomen, dat mensen een probleem hebben dat ze zelf niet zwaar genoeg vinden om er een afspraak voor te maken bij de raadslieden.

Daarom is aan iedereen gevraagd of het in het afgelopen jaar al eens is voorgekomen dat men weliswaar met een vraag zat, maar dat men het eigenlijk te veel gedoe vond om daar een afspraak voor te maken.

Meer dan 90 % zegt nog niet met die situatie te maken te hebben gehad.

tabel 2.8 gedoe?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
ja, vaak	0	0
ja, wel eens	7	3
zelden	0	0
nooit	188	88
dat weet ik niet	19	9
totaal	214	100

Eén van degenen, die dat wél al eens zeggen te hebben meegemaakt, heeft vrienden om hulp gevraagd.

De andere zes hebben geen verdere actie ondernomen om de vraag op te lossen.

elders winkelen

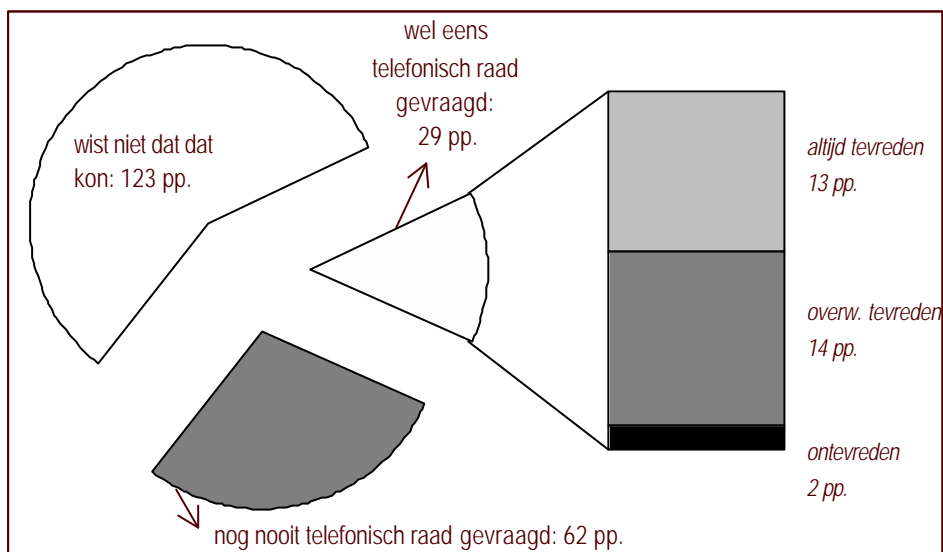
De vraag, die men voor het bezoek van vandaag had, was blijkbaar belangrijk genoeg om er een afspraak voor te maken. Op de vraag of men dat voor al z'n vragen doet, zegt bijna de helft nog niet in een dergelijke situatie verkeerd te hebben.

De anderen hebben wel eens hulp gezocht bij andere deskundigen (43 %) of weten het niet meer (10 %).

tabel 2.9 zoekt u wel eens hulp bij anderen?

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
nee, nog niet meegemaakt	103	47
hulp gezocht bij deskundige in professionele sfeer	61	28
hulp gezocht bij deskundige in privé-sfeer	32	15

figuur 2.4 telefonisch advies en tevredenheid (proc.)



2.9 bezoek toen

Voor 59 % van de respondenten was het niet de eerste keer dat ze raad hadden gevraagd aan de raadslieden. Bijna iedereen van hen zegt tevreden te zijn over de wijze waarop ze de vorige keer of keren zijn geholpen ³.

De 5 personen die dat *niet* zijn, wijten die ontevredenheid aan het doen en laten van de betreffende medewerk(st)er: onvriendelijk, ondeskundig, kon niet goed uitleggen.

2.10 bezoek nu

Voor de meeste mensen heeft het bezoek "van vandaag" voor het bereikte resultaat evenveel opgeleverd als ze vooraf hadden verwacht. Twaalf procent had er meer van verwacht. Een grote groep blijft het antwoord schuldig.

tabel 2.5 heeft het bezoek van vandaag (veel) meer of minder opgeleverd dan verwacht?

³ Bij deze vraag ging het uitdrukkelijk niet om het resultaat, maar om de behandeling.

Klantenonderzoek Sociaal Raadslieden
met raad en daad

weet ik niet	22	10
totaal	218*	100

**) de respondenten konden meer dan één keuze maken*

2.13 tot slot

De meesten hebben desgevraagd geen algemene opmerkingen of eventuele suggesties m.b.t. de raadslieden: 86 %.

Zes procent benut de slotvraag om alsnog of wederom hun waardering uit te spreken over deze vorm van hulpverlening.

De resterende acht procent maakt een of meer opmerkingen van inhoudelijke aard. Zaken die door hen 2 of meer keren worden genoemd, zijn:

de raadsliedenbalie kan duidelijker aangegeven worden	4
het spreekuur is te kort	3
bekendheid raadslieden vergroten	3
filiaal dukenburg vaker open	2
meer specifieke kennis	2

3 Resultaten: de mensen op telefonisch consult

3.1 vooraf

Door de raadslieden wordt 's middags een *telefonisch spreekuur* gedraaid. Gedurende één uur kunnen cliënten hun vragen stellen aan het betreffende raadslid. Ook deze telefonische cliënten zijn mondeling geïnterviewd.

Na beantwoording van hun vraag door de raadslieden, is de cliënt "doorgeschakeld" naar de enquêteur; vooraf werd de cliënt daarover ingelicht door de hulpverlener en gepolst over zijn of haar medewerking.

Verspreid over de onderzoeksperiode zijn 27 personen ondervraagd.

de respondenten

Bij de bezoekers was wat meer dan de helft (52 %) van het mannelijk geslacht. Bij de *bellers* is dat beeld anders: daar is 37 % man.

De gemiddelde *leeftijd* ligt op 41 jaar – bij de bezoekers lag die leeftijd 4 jaren hoger. Ruim een kwart van de bellers was jonger dan 36 jaar; zie daarvoor de volgende tabel.

tabel 3.1 *leeftijdsverdeling respondenten*

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
jonger dan 21 jaar	1	4
21 t / m 35 jaar	6	22
36 t / m 50 jaar	15	56
51 t / m 65 jaar	3	11
ouder dan 65 jaar	2	7
totaal	27	100

3.2 de ervaring van vandaag

bereikbaarheid

Driekwart van de bellers vindt de raadslieden gemakkelijk bereikbaar. Van de ontevredenen hebben drie personen moeten inspreken, bij twee werd niet opgenomen en bij de twee overige stond geen antwoordapparaat aan.

Dat deze mogelijkheid tot telefonische consultatie bestond, wist een kwart uit eerdere ervaring. Een ander groot deel (22 %) had deze kennis via het Open Huis. De rest wist het van of via derden (familie en vrienden, de wijkpost, de G.K.B., het C.W.I.) of is er via eigen actie, zoals opzoeken of gewoon proberen, zelf achter gekomen.

eerdere ervaringen

Voor 70 % van de bellers was het de eerste keer dat ze telefonisch om raad hadden gevraagd; voor 8 personen (30 %) niet.

Al deze acht zeggen tevreden te zijn over de wijze waarop ze de vorige keer of keren zijn geholpen.

aanleiding voor het bellen

Ruim de helft van de vragen waar de mensen voor belden, hadden te maken met wonen en met personen- / familierecht.

tabel 3.2 aard vraag

	<i>abs.</i>	<i>proc.</i>
wonen (huur, subsidie, onderhoud, e.d.)	8	30
personen- / familierecht	6	22
uitkering, sociale zekerheid	3	11
werken, arbeidsrecht	3	11
belastingen	2	7
juridische kwestie	1	4
consumentenzaken	1	4
echtscheiding	1	4
financieel advies, schulden	2	7
totaal	27	100

Als men gevraagd wordt waarom men speciaal met de raadslieden contact heeft opgenomen en niet met bijvoorbeeld een andere instelling, dan is het antwoord vooral dat het de *meest logische keuze* is: 41 %. Iets minder vaak, 33 %, wordt gezegd dat men is *doorverwezen*. Andere redenen die door meer dan één respondent worden genoemd zijn:

- "ik ben er altijd goed geholpen" (18 %)
- "telefonisch is gemakkelijk" (15 %)
- "het is gratis" (7 %).

"Je kunt alleen hier terecht", "er zijn geen wachttijden", "de deskundige medewerk(st)ers" en "de prettige dienstverlening" worden alle één maal genoemd.

behandeling

Net als bij de bezoekers is ook aan de bellers gevraagd om de medewerk(st)er die hen heeft geholpen te waarderen op een paar aspecten.

Bij geen van die aspecten is er iemand ontevreden. Over de correctheid en vriendelijkheid is 100 % tevreden; de tevredenheid over de deskundigheid ligt wat lager. "Begripvolle behandeling" scoort het laagst (85 %), maar hier is het deel mensen dat zich niet uitspreekt, het grootst.

tabel 3.3 beoordeling behandeling

	<i>ja</i>	<i>nee</i>	<i>?</i>
bent u vandaag correct behandeld?	100	0	0
bent u vandaag vriendelijk behandeld?	100	0	0
vond u de medewerk(st)er vandaag niet gejaagd?	100	0	0
vond u de medewerk(st)er vandaag deskundig?	96	0	4
bent u vandaag begripvol behandeld?	85	0	15

volgende keer?

Een groot deel van de bellers denkt bij een eventueel volgende probleem weer contact op te zullen nemen met de raadslieden: 85 %. Voor de anderen hangt dat van de aard van de vraag af.

3.3 en dan nog.....

afspraak

Als mensen met een vraag naar de Sociaal Raadslieden toe willen, moeten ze een afspraak maken. Het kan voorkomen, dat mensen een probleem hebben dat ze zelf niet zwaar genoeg vinden om er een afspraak voor te maken bij de raadslieden.

Daarom is, net als bij de bezoekers, ook aan de bellers gevraagd of het in het afgelopen jaar al eens is voorgekomen dat men weliswaar met een vraag zat, maar dat men het eigenlijk te veel gedoe vond om daar een afspraak voor te maken.

Bij één van hen is dat "*zelden*" voorgekomen, "*wel eens*" zeggen twee personen. Zij hebben toen via het telefonische spreekuur bij de raadslieden een oplossing voor hun vraag gezocht.

elders winkelen

Voor de vraag van "vandaag" hebben de bellers contact opgenomen met de raadslieden.

Aan alle bellers is gevraagd of men dat altijd zo doet of dat men met andere vragen elders raad zoekt.

Vier respondenten zeggen (nog) geen hulp gezocht te hebben bij anderen.

Van de rest zegt het grootste deel daarvoor z'n toevlucht te zoeken bij deskundigen in de professionele sfeer: 60 %. Twintig procent zoekt het in de privé-sfeer.

De overigen noemen de huurdersbalie, een woonvereniging, internet, de G.K.B., een andere gemeente en de belastingdienst.

4 Samenvatting, conclusie

4.1 samenvatting

De "Sociaal Raadslieden" zijn van oudsher een laagdrempelige voorziening, waar mensen met hun sociaal-juridische problemen terecht kunnen. Doelgroep van deze voorziening zijn mensen met een lage opleiding en/of met een laag inkomen. In het cliëntenbestand van de raadslieden zijn mensen zonder werken en mensen van allochtone afkomst oververtegenwoordigd.

Jaarlijks bezoeken zo'n 4.500 tot 5.000 Nijmegenaren de raadslieden voor raad en daad. Hun vragen liggen veelal op het gebied van wonen en inkomen.

Naast deze hulpverlening rekenen de raadslieden nog signalering (voorkómen van regeling-pijn), voorlichting (via gemeentelijke organen) en consultatie t.b.v. andere instanties tot hun takenpakket.

Sinds enige tijd werken de raadslieden niet meer via een open spreekuur, maar op afpraak. Via het Open Huis kunnen de cliënten op korte termijn (drie dagen) een datum afspreken voor een consult.

Hoe kijken de cliënten daartegenaan? Verhoogt deze werkwijze de drempel? Naast vragen over tevredenheid waren vooral deze vragen aanleiding voor een klantenonderzoek, dat in opdracht van de Sociaal Raadslieden is uitgevoerd door de gemeentelijke afdeling Onderzoek en Statistiek.

In de loop van december 2001, januari en februari 2002 zijn 214 bezoekende cliënten ondervraagd. In diezelfde periode is aan 27 mensen, die tijdens het dagelijkse telefonische spreekuur om raad vroegen, een aantal vragen gesteld.

De belangrijkste resultaten op een rij ⁴:

bezoekers	over:	bellers
Ruim 60 % vindt het nieuwe systeem prettig; 5 % zegt het moeten maken van een afspraak vervelend te vinden.	afpraak of spreekuur	<i>niet gevraagd</i>
Bijna acht op de tien geven zonder meer de voorkeur aan 'n afspraak. De anderen prefereren een open spreekuur (9 %) of spreken zich er niet over uit.		

⁴ In het nu volgende schema zijn, onderwerpsgewijze, enkele van de belangrijkste resultaten kort weergegeven. Sommige onderwerpen zijn wel aan de bezoekers, maar niet aan de bellers voorgelegd. Waar dat het geval is, is in de kolom "bellers" de tekst "niet gevraagd" opgenomen.

bezoekers	over:	bellers
Afspraken maken verloopt via het Open Huis, iedere werkdag "open" tussen 09:00 en 16:00. Ruim de helft zegt de afspraak telefonisch te hebben geregeld: 57 %. Bijna iedereen van hen zegt bij dat bellen het Open Huis meteen goed te hebben kunnen bereiken.	bereikbaar	Driekwart van de bellers vindt de raadslieden via het Open Huis gemakkelijk bereikbaar. Moeten inspreken, geen verbinding kunnen krijgen en geen antwoordapparaat aan zijn voor enkele anderen slechte ervaringen.
Voor zover men dat kan beoordelen, is op een paar procent na iedereen tevreden over de wijze van behandeling. Over de <i>deskundigheid</i> was 2 % ontevreden; 17 % heeft hier overigens geen oordeel over.	behandeling	Voor zover men zich uitspreekt is van de bellers <u>niemand</u> ontevreden. Over de <i>deskundigheid</i> spreekt 4 % zich niet uit, over een <i>begripvolle behandeling</i> 15 %.
Over het algemeen zijn de meeste mensen tevreden met het bereikte resultaat: 93 % is "(zeer) tevreden". "Naar verwachting geholpen" of "beter" zegt 57 %, 31% heeft er geen oordeel over.	tevreden?	<i>niet gevraagd</i>
"Naar verwachting geholpen" of "beter" zegt 57 %, 31% heeft er geen oordeel over.	naar verwachting geholpen?	<i>niet gevraagd</i>
De (normaal gesproken) maximale duur voor een afspraak was voor één op de vijf niet voldoende; bij een deel van hen is de afspraak uitgelopen.	consult 20 minuten	<i>niet gevraagd</i>
Dat een vraag niet belangrijk genoeg is om er een afspraak voor te maken, blijkt niet vaak voor te komen: slechts 3 % van de bezoekers zegt dat wel eens meegemaakt te hebben.	"gedoe"	Bij de bellers komt het wat vaker voor dat men vanwege 't " <i>gedoe</i> " geen afspraak maakt. Telefonisch consult bood toen uitkomst.
Bijna de helft zegt geen ervaring te hebben met hulp zoeken bij anderen. De mensen die dat wel al hebben gedaan, doen dat meestal bij deskundigen in de professionele sfeer.	elders shoppen	Vijftien procent zegt (nog) geen hulp gezocht te hebben bij anderen. Van de rest zegt ook hier het grootste deel daarvoor z'n toevlucht te zoeken bij deskundigen in de professionele sfeer.
De mogelijkheid tot telefonisch advies (iedere werkdag, één uur per dag) is bij meer dan de helft (57 %) niet bekend.	bellen i.p.v. komen	Deze mogelijkheid is hier uiteraard bij iedereen bekend.

bezoekers	over:	bellers
Bijna 60 % van de bezoekers zegt al ervaring te hebben met het raad-vragen aan de raadslieden. Vrijwel iedereen van hen zegt tevreden te zijn over de wijze waarop ze de vorige keer of keren zijn geholpen.	vorige keer?	Bij de 'bellers' een iets ander beeld: hier zei 30 % al ervaring te hebben met telefonisch om raad vragen. Iedereen van hen zegt over de resultaten daarvan tevreden te zijn.
Drieënnegentig procent zegt voor het bezoek van 'vandaag' naar tevredenheid geholpen te zijn.	deze keer?	<i>niet gevraagd</i>
Vierentachtig procent zegt de volgende keer "zeker" weer naar de raadslieden toe te stappen, 6 % niet of twijfelt.	volgende keer?	Een groot deel van de bellers denkt bij een eventueel volgende probleem weer contact op te zullen nemen met de raadslieden: 85 %. Voor de anderen hangt dat van de aard van de vraag af.

4.2 conclusie

De "Sociaal Raadslieden" blijft een gewaardeerde voorziening. Veel tevreden en trouwe klanten, vooral uit de kwetsbare delen van de samenleving. De meesten van hen hebben met de raadslieden positieve ervaringen opgedaan: nu of in het recente verleden. Klanten voelen zich goed behandeld c.q. geholpen – en hadden trouwens over het algemeen op voorhand ook niet anders verwacht. Ze zullen een volgende keer dan ook weer graag terugkomen, mocht onverhoopt de nood aan de man c.q. vrouw zijn.

Dat er nu een afspraak gemaakt moet worden, zal aan dat beeld niet al te veel veranderen. De meesten hebben met het afspraak-maken geen problemen en geven er de voorkeur aan boven het spreekuur: geen wachttijden, beter in te plannen, beter voor te bereiden. Voorlopig heeft dat, zo lijkt het, nog geen moeilijkheden opgeleverd voor de "kleine" problemen, problemen die in de ogen van de cliënt niet belangrijk genoeg zijn om er een afspraak voor te maken. Die worden vooralsnog via een eigen circuit opgelost. Overigens: of men bij dergelijke kwesties in het 'oude' systeem het gaan naar het spreekuur ook al te veel 'gedoe' gevonden zou hebben, is niet bekend.

Of dat betekent dat de hulpvraag nou definitief complexer is geworden dan voorheen, is in dit onderzoek niet aan de orde gesteld. Voorlopig is de conclusie gewettigd, dat een verband tussen het zwaarder worden van de hulpvraag en het overgaan tot een afspraken-systeem vooral op toeval berust. Immers: als het probleem complex is, zal de behoefte aan hulp groter worden. 'Gedoe' zal daarom minder invloed hebben op welk systeem dan ook – spreekuur dan wel afspraak.

Dat zich in andere steden met betrekking tot de hulpvraag vergelijkbare ontwikkelingen voordoen, versterkt deze aanname.

In de gaten blijven houden hoe de aard van de hulpvraag zich ontwikkelt en informatie van de kant van de cliënt over wat hij of zij doet met lichtere vragen, zijn noodzakelijk om het bereik van deze voorziening zo breed mogelijk te houden.