

# **Klantenonderzoek Sociaal Raads- lieden**

*Evaluatie 2007*



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Samenvatting en conclusies</b>	<b>3</b>
<hr/>		
1.1	Samenvatting	3
1.1.1	Tevredenheid	3
1.1.2	Ontwikkelingen	3
1.1.3	Andere voorzieningen	4
1.1.4	Bereikbaarheid	4
1.2	Conclusies	5
<b>2</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
<hr/>		
2.1	De Sociaal Raadslieden	7
2.2	Onderzoek	8
2.3	Onderzoeksvragen	8
2.4	Opzet en uitvoering van het onderzoek	8
2.5	Leeswijzer	9
<b>3</b>	<b>Resultaten</b>	<b>11</b>
<hr/>		
3.1	Inleiding	11
3.2	Respons	11
3.3	De respondenten	11
3.4	't Bezoek	12
3.5	Andere voorzieningen?	13
3.6	Onderwerpen	13
3.7	Doorverwezen?	14
3.8	Afspraak	14
3.9	Afsprakenlijn	15
3.10	Eerste keer of vervolg?	15
3.11	20 minuten	15
3.12	Openingstijden	16
3.13	Telefonisch advies en waardering	16
3.14	Eerdere ervaringen	18
3.15	Bezoek nu	18
3.16	Hoe vindt men dat men is behandeld?	18
3.17	Wel of geen afspraak maken	20
3.18	Bereikbaarheid	21
3.19	Slotopmerkingen	21
<b>4</b>	<b>Bijlagen</b>	<b>23</b>
<hr/>		



# 1 Samenvatting en conclusies

## 1.1 Samenvatting

In 2002 is er een klantenonderzoek gedaan onder de klanten van de Sociaal Raadslieden, met als belangrijkste onderwerp de tevredenheid over de bejegening<sup>2</sup>. In 2007, vijf jaren later, hebben de Sociaal Raadslieden bij de afdeling Onderzoek en Statistiek een verzoek voor een vervolgonderzoek ingediend.

Net zoals bij het vorige onderzoek, is in overleg met de opdrachtgever ervoor gekozen om bij de cliënten, na hun bezoek aan de raadslieden, een mondelinge enquête af te nemen.

De belangrijkste bevindingen van dit onderzoek staan hieronder vermeld.

### 1.1.1 Tevredenheid

*Zijn de cliënten van de Sociaal Raadslieden over het algemeen tevreden over de wijze waarop zij zijn of worden geholpen?*

#### *Bejegening*

Over de wijze waarop men door de raadslieden is *behandeld*, zegt 90 tot 98% tevreden te zijn. De tevredenheid over de *deskundigheid* ligt op 95%. Dat is een stijging van 14% ten opzichte van het vorige onderzoek.

De meeste mensen zijn (zeer) tevreden over het bereikte *resultaat*: 96%, een kleine stijging (3%) t.o.v. 2002.

Op de vraag of men bij een volgend probleem *wéér* naar de Sociaal Raadslieden zal gaan, zegt 91% dat de volgende keer 'zeker' te doen. In het vorige onderzoek was dat 84%.

#### *Telefonisch advies*

Ten tijde van het vorige onderzoek kende de Sociaal Raadslieden een telefonisch spreekuur. Dit bestaat nu niet meer; er bestaat wel nog de mogelijkheid om *telefonisch advies* te vragen.

Dat dit mogelijk is, weet 47% van de respondenten. Ruim de helft van hen heeft daar ook gebruik van gemaakt. Bijna een kwart van hun vragen ging over (rijks-)belastingen. Het merendeel van deze cliënten is tevreden over deze vorm van advisering.

### 1.1.2 Ontwikkelingen

*Is er t.o.v. het onderzoek in 2002 een verandering waar te nemen m.b.t. problematiek, aantallen, leeftijd e.d.?*

#### *Meer vragen per cliënt*

Het aantal cliënten laat door de jaren heen een vrij stabiel beeld zien. Het aantal vragen daarentegen waarmee cliënten naar de raadslieden komen is sinds 2000 met 10% gestegen.

---

<sup>2</sup> Klantenonderzoek Sociaal Raadslieden – met raad en daad, Onderzoek en Statistiek, juli 2002

### *Meer vragen over belastingen*

Het aantal vragen met een belastingcomponent neemt toe. Was dat in het vorige onderzoek 2%, in 2007 noemt 21% van de respondenten "belastingen" als reden voor het bezoek aan de raadslieden. Het gaat vooral om vragen die te maken hebben met rijksbelastingen.

Deze toename is waarschijnlijk te herleiden tot de stelselherziening van het belastingsysteem enkele jaren geleden en – in het kielzog daarvan – tot mogelijke vraagthema's als huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag, heffingskortingen, e.d.

### *Meer ouderen en allochtonen*

De leeftijdsgroep van de respondenten van 51 jaar en ouder is van 33% in 2002 toegenomen met 8% en gestegen naar 41%. De groep jongeren onder de 35 jaar is met een kwart vrijwel gelijk aan het vorige onderzoek. De 'middengroep' van 36 t/m 50 jaar is gedaald van 41% naar 34%.

Was in 2000 van het totale aantal bezoekers 73% autochtoon en 27% allochtoon, in 2007 zijn die percentages respectievelijk 66% en 34%.

### *Meer vervolgspraken en dubbele afspraken*

Er worden meer vervolgspraken gemaakt. Voor 67% van de mensen is de afspraak tijdens het interview de *eerste* afspraak voor de kwestie waarvoor ze bij de raadslieden komen. Voor de overige 33% daarentegen gaat het om een *vervolgspraken*.

In het vorige onderzoek lagen die cijfers anders: voor 82% was het de *eerste* afspraak en voor 18% een *vervolgspraken*.

Toenemende complexiteit van de vragen lijkt tot meer vervolgspraken en steeds meer zogenaamde 'dubbele' afspraken (2 x 20 minuten) te leiden. Navraag bij de Sociaal Raadslieden leert dat het aandeel 'dubbele' afspraken tijdens de interviewperiode 33% bedroeg.

## **1.1.3** *Andere voorzieningen*

### *Maken hun cliënten tevens gebruik van gelijksoortige voorzieningen?*

Naast het vragen van advies bij de Sociaal Raadslieden zoekt 18% van de respondenten hulp bij deskundigen in de *privé*-sfeer en 20% gaat naar deskundigen in de *professionele* sfeer. In 2002 was dat respectievelijk 15 en 28%.

### *Doorverwezen?*

Ruim de helft van de respondenten heeft op eigen initiatief een afspraak met de Sociaal Raadslieden gemaakt; de anderen zijn doorverwezen. In 2002 zei twee op de drie cliënten *niet* doorverwezen te zijn. Belangrijke 'verwijzers' zijn familie of vrienden (18%), het Loket Zorg en Inkomen (17%), de rechts- / wetwinkel (11%), het GKB / NIM (10%) en het Open Huis (9%). In 2002 waren het Open Huis, de wetwinkel / wijkpost en familie of vrienden de belangrijkste verwijzers.

## **1.1.4** *Bereikbaarheid*

### *Sociaal Raadslieden goed bereikbaar?*

Enkele jaren geleden zijn de Sociaal Raadslieden verhuisd van de hal van het Stadhuis naar de Stadswinkel aan de Mariënborg. Zij zijn gehuisvest op de eerste verdieping.

Aan de respondenten is gevraagd wat zij van de *bereikbaarheid* van de raadslieden vinden. Een op de zeven is daar ontevreden over; 1 op de 10 is niet tevreden over de *wachtruimte*. Voor verschillende respondenten is deze ontevredenheid reden om aan het eind van de enquête aanmerkingen te maken op de bereikbaarheid en de toegankelijkheid van de raadslieden c.q. de locatie.

#### *Openingstijden*

Over de openingstijden zegt 90% dat het niet moeilijk is om bij het maken van een afspraak een geschikt tijdstip te vinden.

## 1.2 Conclusies

Welke conclusies levert dit onderzoek op? Zijn er veranderingen ten opzichte van het vorige onderzoek, uit 2002?

Wat blijft is de algemeen goede waardering van de 'Sociaal Raadslieden'. Cliënten zien hen als een waardevolle voorziening. De tevredenheid erover is in dit onderzoek zelfs nog gunstiger dan in het vorige onderzoek. En er is sprake van een accentverschuiving: binnen de groep 'tevredenen' groeit de groep 'zeer tevredenen'.

De *deskundigheid* van de raadslieden wordt nu beduidend hoger gewaardeerd dan in het vorige onderzoek en de cliënten van de Sociaal Raadslieden voelen zich nog steeds goed *behandeld*.

Veranderingen zijn er ook.

De tendens van een steeds complexer wordende hulpvraag zet zich voort. Mensen hebben steeds vaker vervolgspraken nodig en maken steeds vaker zogenaamde 'dubbele' afspraken. Bovendien blijven er door de jaren heen steeds meer cliënten met meervoudige vragen bij de raadslieden te komen.

Ook de aard van de *hulpvragen* verschuift. Bij de raadslieden melden zich steeds meer mensen met vragen die gelieerd zijn aan de rijksbelastingen. Een tendens die we overigens ook elders in het land zien.

Dan de samenstelling van de cliëntgroep. Ook die wordt anders, zoals bij de *leeftijd* van de cliënten: meer ouderen (50-plus) en minder "jongere" ouderen bezoeken de raadslieden. Het aantal cliënten jonger dan 36 jaar blijft nagenoeg gelijk.

We zien daarnaast op de lange termijn bezien een groeiend aandeel *allochtone* cliënten. Dat belooft nu eenderde van het cliëntenbestand.

Twee bevindingen uit het onderzoek ten slotte vragen om aandacht.

Een deel van de cliënten maakt aanmerkingen over de nieuwe *huisvesting* van de Sociaal Raadslieden. Bereikbaarheid, bewegwijzering en de manier van aanmelden zijn voor verbetering vatbaar.

Tweede bevinding geldt de *telefonische* adviesfunctie van de raadslieden. Een groot deel van de cliënten is niet op de hoogte van die mogelijkheid. Wellicht dat meer ruchtbaarheid kan zorgen voor een intensiever gebruik ervan.





## 2 Inleiding

### 2.1 De Sociaal Raadslieden

De 'Sociaal Raadslieden' is een gemeentelijke voorziening voor hulpverlening op sociaaljuridisch gebied. De Sociaal Raadslieden zijn al geruime tijd een steun en toeverlaat voor een grote groep Nijmegenaren. Dezen kunnen bij hen terecht voor problemen op het gebied van sociale zekerheid, arbeidsrecht, belastingen, huurrecht, onderwijs, personen- en familierecht, e.d.

De in totaal 6 raadslieden richten zich vooral op inwoners van *Nijmegen* met een lage opleiding en een laag inkomen. Deze groep is, juist vanwege dat lage inkomen, afhankelijker van allerhande regelingen dan de inwoners die *niet* tot deze groep horen.

De Sociaal Raadslieden maken deel uit van de Directie *Inwoners*. Zij zijn sinds enkele jaren gehuisvest op de eerste etage van de Stadswinkel aan de Mariënborg. Voorheen was hun kantoor in de hal van het Stadhuis.

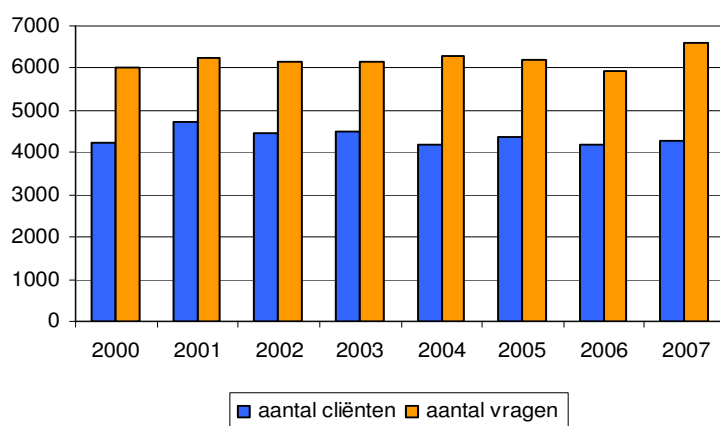
De raadslieden draaien iedere dag elkaar overlappende *diensten*. Per uur kunnen voor de dan aanwezige Sociaal Raadsvrouw/-man maximaal 3 cliënten worden ingepland: te beginnen om 09.00 uur, tot maximaal 16.20 uur. Voor een dergelijke dag kunnen maximaal 24 cliënten worden ingepland.

Daarnaast kunnen er afspraken gemaakt worden op donderdagavond tot 20.00 uur en in Dukenburg op vrijdag van 09.00 uur tot 12.30 uur.

Om een *afpraak* te kunnen maken, nemen cliënten contact op met het Klantencontactcentrum, waar de agenda van de raadslieden wordt bijgehouden.

In de onderstaande figuur zijn de aantallen cliënten en de aantallen vragen per jaar weergegeven. De figuur laat door de jaren heen een vrij stabiel beeld zien.

Figuur 2-1 Aantal cliënten 2000 - 2007



In 2007 bedroeg het aantal cliënten van de raadslieden 4.300<sup>3</sup>. Dat is ongeveer gelijk aan het cijfer uit 2000 (4.250). Gemiddeld is het aantal cliënten per jaar een kleine 4.400.

Het aantal vragen waarmee deze cliënten naar de raadslieden komen, is sinds 2000 met 10% toegenomen, tot ruim 6.000 in 2007.

Was in 2000 van het totale aantal bezoekers 73% autochtoon en 27% allochtoon, in het vorige onderzoek in 2002 was die verhouding respectievelijk 69 en 31%.

In 2007 zijn die percentages respectievelijk 65% en 32%. Uit de bezoekerscijfers van de Sociaal Raadslieden blijkt dat de verhouding autochtone en allochtone bezoekers de afgelopen jaren redelijk constant blijft, na een stijging tussen 2000 en 2002.

In de bijlage zijn meer cijfers opgenomen: over herkomst, etniciteit, geslacht, leeftijd en rubriek.

## 2.2 Onderzoek

In 2002 is er een klantenonderzoek<sup>4</sup> gedaan onder de klanten van de Sociaal Raadslieden. De belangrijkste onderwerpen van dat onderzoek waren de tevredenheid over de bejegening en het niet meer via een *open spreekuur*, maar op *afspraak* werken. In 2007, vijf jaren later, hebben de Sociaal Raadslieden bij de afdeling Onderzoek en Statistiek een verzoek voor een vervolgonderzoek ingediend.

Zij willen weten wat de burgers van dit type dienstverlening vinden en of zij tevreden zijn over de wijze waarop ze met hun vragen zijn geholpen.

## 2.3 Onderzoeksvragen

Voor het onderzoek zijn in overleg met de raadslieden de volgende vragen geformuleerd:

1. Zijn de cliënten van de Sociaal Raadslieden over het algemeen tevreden over de wijze waarop zij zijn of worden geholpen?
2. Is er t.o.v. het onderzoek in 2002 een verandering waar te nemen m.b.t. problematiek, complexiteit, aantallen, leeftijd, e.d.?
3. Maken hun cliënten tevens gebruik van andere gelijksoortige voorzieningen?
4. Zijn de Sociaal Raadslieden goed bereikbaar?

## 2.4 Opzet en uitvoering van het onderzoek

Net zoals bij het vorige onderzoek, is in overleg met de opdrachtgever ervoor gekozen om bij de cliënten een *mondelijke* enquête af te nemen.

Met *cliënten* wordt bedoeld op degenen die zich op de gemaakte afspraken melden. Aan het eind van hun gesprek is hun door de Sociaal Raadsvrouw/-man verteld dat er een klantenonderzoek wordt gehouden.

Vervolgens zijn zij door een enquêteur benaderd om mee te doen aan het onderzoek. Het afnemen van de enquêtes is uitbesteed aan een extern veldwerkbureau.

---

<sup>3</sup> Bron: Sociaal Raadslieden 2007

<sup>4</sup> Klantenonderzoek Sociaal Raadslieden - met raad en daad, Onderzoek en Statistiek, juli 2002

Op enkele aanpassingen na zijn dezelfde *thema's* aan de orde gesteld als in het vorige onderzoek:

- het maken van de afspraak
- reden van bezoek van 'vandaag'
- waarom de Sociaal Raadslieden?
- eerdere ervaringen met de raadslieden
- beoordeling van de behandeling
- wanneer wel / hulp vragen
- bereikbaarheid.

Deze mondelinge enquête moet een antwoord geven op de deelvragen 1 en 3. Voor de beantwoording van deelvraag 2 is cijfermateriaal over de afgelopen periode bij het onderzoek betrokken zoals over aantallen cliënten, soorten problematiek, e.d.

#### *Uitvoering*

Het veldwerk voor het onderzoek is uitgevoerd in de periode medio november tot medio december 2007. Op maandagen, dinsdagen, één woensdag en donderdagen is in de Stadswinkel in het centrum geënuquêteerd; op vrijdagen in het steunpunt in Dukenburg. Voor de gegevensverzameling was vijf weken uitgetrokken.

Omdat slechts 16 cliënten in Dukenburg hebben deelgenomen aan het onderzoek en omdat de enquêtegegevens van deze respondenten in belangrijke mate overeenkomen met de gegevens van de respondenten in het centrum, is ervoor gekozen deze niet apart te vermelden.

## **2.5 Leeswijzer**

In hoofdstuk 1 is de samenvatting van het onderzoek vermeld.

Hoofdstuk 2 (Inleiding) bevat de onderzoeksvragen, de onderzoeksopzet en de uitvoering van het onderzoek.

De bevindingen van het onderzoek zijn opgenomen in hoofdstuk 3. De cijfers uit dit onderzoek zijn naast de cijfers van het onderzoek in 2002 gezet.

Hoofdstuk 4 ten slotte vormt de bijlage. Daarin zijn enkele cliëntcijfers opgenomen, afkomstig uit de registratie van de Sociaal Raadslieden.



## 3 Resultaten

### 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van het onderzoek vermeld. Waar dat mogelijk en relevant is, zijn tevens de resultaten uit het vorige onderzoek <sup>5</sup> opgenomen.

### 3.2 Respons

Aan het onderzoek hebben 187 burgers deelgenomen, vooral (ruim 90%) bezoekers van de Stadswinkel in het centrum van de stad.

Aanvankelijk was het de bedoeling om 225 mensen in het centrum en 25 mensen in Dukenburg te enquêteren. Een van de oorzaken waarom deze aantallen niet gehaald zijn, is dat er meer zogenaamde 'dubbele' afspraken <sup>6</sup> gepland waren in de onderzoeksperiode. Dat was bij eenderde van de afspraken het geval. Als gevolg daarvan kon het beoogde aantal cliënten niet binnen de gestelde termijn geënquêteerd worden. De noodzaak van de dubbele afspraken houdt onder meer verband met de toenemende complexiteit van de vragen waarmee burgers naar de Sociaal Raadslieden komen.

Een andere reden voor het niet halen van de beoogde aantallen is dat soms mensen niet op de afspraak verschenen of niet wilden meedoen aan het onderzoek.

Omdat slechts 16 cliënten in Dukenburg deelnamen aan het onderzoek en de enquêtegegevens van deze respondenten in belangrijke mate overeenkomen met de gegevens van de respondenten in het centrum, zijn deze niet apart vermeld.

### 3.3 De respondenten

Zoals gezegd hebben in totaal 187 mensen hun medewerking verleend. Ruim de helft (57%) is vrouw. Ten opzichte van het vorige onderzoek is dat een stijging van 5%. Bij de totale Nijmeegse bevolking (15 jaar en ouder) is de verdeling mannen / vrouwen gelijk aan die bij het vorige onderzoek: 53% <sup>7</sup> is van het vrouwelijke geslacht. De gemiddelde leeftijd is 44 jaar.

De gemiddelde leeftijd van de respondenten ligt op 47 jaar. In 2002 was dat 45 jaar.

---

<sup>5</sup> Klantenonderzoek Sociaal Raadslieden - met raad en daad, juli 2002

<sup>6</sup> Een zogenaamde 'dubbele' afspraak, 2 x 20 minuten, wordt gemaakt als de problematiek complex is.

<sup>7</sup> Stadsgetallen 01-01-2007

Tabel 3-1 leeftijdverdeling respondenten

	2002		2007	
	abs.	%	abs.	%
jonger dan 21 jaar	2	1	2	1
21 t/m 35 jaar	54	25	44	24
36 t/m 50 jaar	88	41	63	34
51 t/m 65 jaar	53	25	56	30
ouder dan 65 jaar	17	8	20	11
geen antwoord	0	0	2	1
<b>totaal</b>	<b>214</b>	<b>100</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

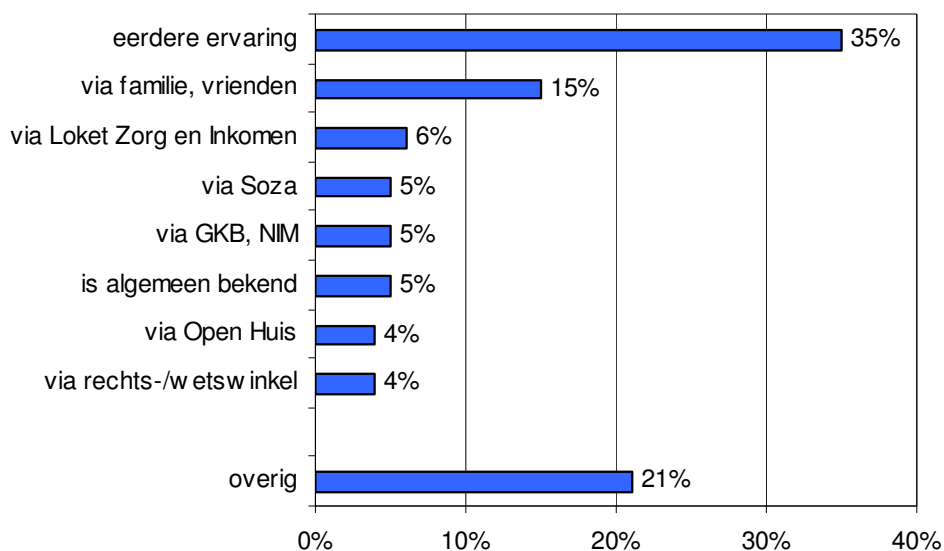
In bovenstaande cijfers zien we ook dat de groep cliënten in de leeftijd van 36 t/m 50 jaar met 7% is afgenomen terwijl de groep 51 jaar en ouder met 8% is gestegen. Een kwart van de cliënten was jonger dan 36 jaar; dat is ongeveer gelijk aan de score uit het vorige onderzoek.

### 3.4 't Bezoek

De wetenschap dát men met zijn of haar vraag bij de raadslieden terecht kon, had men vooral uit eerdere ervaringen: 35%, vrijwel hetzelfde percentage als het vorige onderzoek. Ook het percentage dat via familie, vrienden bij de Sociaal Raadslieden terechtkomt, is gelijk gebleven. Waren in het vorige onderzoek de Wetswinkel / wijkpost en het Open Huis een belangrijke kennisbron, in dit onderzoek blijkt dat het loket Zorg en Inkomen te zijn.

De volgende figuur laat zien waar de kennis nog meer op gebaseerd was.

Figuur 3-1 Herkomst kennis (proc.)



In de groep 'overig' worden nog 21 andere kennisbronnen genoemd. Vaker dan één keer zijn dat achtereenvolgens nijmegen.nl, CWI, Gemeentegids, Interlokaal / IVC, Juridisch Loket, maatschappelijk werk(st)er, media, gemeente (gebeld, Stadswinkel, Servicebalie), schuldsaneringadviseur / schuldhulpverlening en 'het werk'.

De meeste bezoekers zeggen voor een vraag van henzelf gekomen te zijn: 91%. Dat is gelijk aan het vorige onderzoek. De overigen komen voor of namens iemand anders.

### 3.5 Andere voorzieningen?

Wist in het vorige onderzoek de helft van de cliënten niet of er in Nijmegen andere plekken zijn waar ze met hun vraag geholpen zouden kunnen worden, in 2007 zegt 56% van de cliënten dat wél te weten. Drie procent zegt dat er volgens hen geen andere plekken zijn. In het vorige onderzoek was dat 6%.

De meeste overigen noemen rechtwinkels (11%), het juridische loket (7%), advocaten (5%) en het wijkcentrum/wijkwinkel (4%).

De rest (14%) noemt verschillende instellingen als politiek / gemeenteraad / wethouder, GKB, NIM, maatschappelijk werk(st)er en belastingkantoor.

Als men gevraagd wordt waarom men, ondanks de aanwezige alternatieven, toch naar de raadslieden is gekomen, is dat vooral omdat men is *doorverwezen* (34%) of omdat het *de meest logische keuze* is: 20%. *'Ik ben er altijd goed geholpen'* is met 19% goede derde. In het vorige onderzoek was dat respectievelijk 26%, 23% en 16%. Anderen noemen als reden *'de dienstverlening is prettig'*, *'het is gratis'*, *'de medewerkers zijn deskundig'* en *'betere informatie'*: samen 23%.

### 3.6 Onderwerpen

De vragen die ze met z'n allen hadden, hadden vooral te maken met belastingen (21%), wonen (19%), uitkering / sociale zekerheid (19%), juridische kwesties (10%) en personen-/familie recht (9%); 77% in totaal.

Ten opzichte van het vorige onderzoek valt het grote aantal vragen over belastingen op. Dat was in 2002 2% en nu 21%. Het gaat vooral om vragen die te maken hebben met rijksbelastingen. Deze toename is waarschijnlijk te herleiden tot de stelselherziening van het belastingsysteem enkele jaren geleden en - in het kielzog daarvan - tot mogelijke vraagthema's als huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag, heffingskortingen, e.d.

De vragen over juridische kwesties en werken/arbeidsrecht zijn aanmerkelijk afgenomen. Zie onderstaande tabel.

Tabel 3-2 Aard vraag

	2002		2007	
	abs.	%	abs.	%
<b>belastingen</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>21</b>
wonen (huur, subsidie, onderhoud, e.d.)	37	17	36	19
uitkering, sociale zekerheid	44	21	35	19
juridische kwesties: burger / overheid	40	19	18	10
personen- / familierecht	16	8	16	9
werken, arbeidsrecht	39	18	11	6
consumentenzaken	13	6	7	4
echtscheiding / alimentatie	4	1	6	3
schulden / betaalregeling / beslaglegging	--	--	5	3
thuiszorg / iriszorg	--	--	3	2
verblijf in het buitenland / visum	--	--	2	1
bezwaarprocedure / bezwaarschrift	--	--	2	1
verblijfsvergunning	--	--	2	1
onderwijs	3	1	0	0
samenwonen / trouwen	3	1	0	0
schulden	3	1	0	0
verkeerspolitie	2	1	0	0
overig	6	3	4	2
<b>totaal</b>	<b>214</b>	<b>100</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

### 3.7 Doorverwezen?

Er worden meer mensen doorverwezen naar de Sociaal Raadslieden. In 2007 zeggen 52% van de cliënten *niet* doorverwezen te zijn, terwijl in het vorige onderzoek dat voor twee derde van de cliënten gold.

Voor de mensen die wél zijn doorverwezen, gaat het vooral om familie of vrienden (18%), het Loket Zorg en Inkomen (17%), de rechts- / wetswinkel (11%), GKB / NIM (10%) en het Open Huis (9%).

In het vorige onderzoek werden de meeste mensen doorverwezen door het Open Huis, gevolgd door de wetswinkel / wijkpost en familie of vrienden. Dat er toen meer mensen door het Open Huis zijn doorverwezen werden heeft waarschijnlijk te maken met de rol van het Open Huis bij het maken van afspraken én met de toenmalige locatie van de Sociaal Raadslieden: in de hal van het stadhuis, pal naast het Open Huis.

### 3.8 Afspraak

De Sociaal Raadslieden werken enkel op afspraak.

De meeste mensen (83%) zeggen deze afspraak zelf gemaakt te hebben. 12% Zegt dat iemand anders dat gedaan heeft of heeft niets ingevuld.

In 2002 maakten 93% van de mensen zelf de afspraak.

Dát er een afspraak nodig was, zei 53% uit eigen koker te weten: via eerdere ervaring, 'wist het gewoon', vooraf gebeld met de gemeente of door het op te zoeken. In het vorige onderzoek was dat 40%.



Leverde in 2002 het Open Huis met 50% de meeste informatie, in 2007 is dat 6%. Het loket Zorg en Inkomen en de servicebalie zijn eveneens kennisbronnen (11%).

### 3.9 Afsprakenlijn

Het maken van een afspraak met de Sociaal Raadslieden loopt via de afsprakenlijn van de gemeente.

Van de respondenten zegt 58% dat de afsprakenlijn goed te bereiken was. Een op de drie zegt de afspraak niet *zelf* gemaakt te hebben.

Ten tijde van het vorige onderzoek in 2002 werden de afspraken via het Open Huis gemaakt: telefonisch (57%) of aan de balie (36%); 7% zei toen de afspraak niet zelf gemaakt te hebben.

### 3.10 Eerste keer of vervolg?

Voor 67% van de mensen is de afspraak tijdens het interview de *eerste* afspraak voor de kwestie waarvoor ze bij de raadslieden komen. Voor de overigen gaat het om een vervolgspraak.

In het vorige onderzoek was het voor 82% van de mensen de *eerste* afspraak.

Kennelijk is de vraagstelling van dien aard dat meer vervolgspraken gemaakt worden.

De toenemende complexiteit van de vragen is ook de reden waarom er meer zogenaamde 'dubbele' afspraken (2 x 20 minuten) gemaakt worden.

### 3.11 20 minuten

Een afspraak bij de Sociaal Raadslieden duurt maximaal 20 minuten. Voor 60% van de mensen was dit *voldoende* en 20% zegt dat het *ruim voldoende* was.

In 2002 zei 7% dat 20 minuten *ruim voldoende* was.

Net zoals bij het vorige onderzoek zegt een op de vijf respondenten dat de beschikbare tijd *onvoldoende* was; 16% van de respondenten zegt dat de afspraak is uitgelopen.

In 2002 zei 10% dat.

Tabel 3-3 20 minuten voldoende?

	2002		2007	
	abs.	%	abs.	%
20 minuten was <u>ruim voldoende</u>	13	7	38	20
20 minuten was <u>voldoende</u>	155	72	112	60
20 minuten was <u>onvoldoende</u>	14	7	5	3
20 minuten was <u>ruim onvoldoende</u>	8	4	2	1
<u>onvoldoende</u> : afspraak heeft langer geduurd	22	10	30	16
<b>totaal</b>	<b>214</b>	<b>100</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

Aan iedereen is gevraagd of de behandeling van de vraag aanleiding is geweest om een vervolgspraak te maken. Voor 25% is dat inderdaad het geval; in 2002 20%.

### 3.12 Openingstijden

Bij de Sociaal Raadslieden kan men bijna iedere dag tussen 9 en 5 uur terecht en op donderdagavond tot 8 uur<sup>8</sup>. Van de respondenten kan 90% hiermee uit de voeten. In 2002 zei driekwart dat.

Een klein deel (6%) geeft de voorkeur aan openstelling op de zaterdag en een enkeling noemt een "langere middag".

Van degenen die een afspraak voor donderdagavond hebben gemaakt, hebben de meesten (83%) dat niet bewust voor dat tijdstip gedaan. Veertien procent van hen wel: omdat men werkt en alleen 's avonds tijd heeft.

Voor 90% was het niet moeilijk om bij het maken van een afspraak een geschikt tijdstip te vinden.

In het vorige onderzoek was dat 97%.

### 3.13 Telefonisch advies en waardering

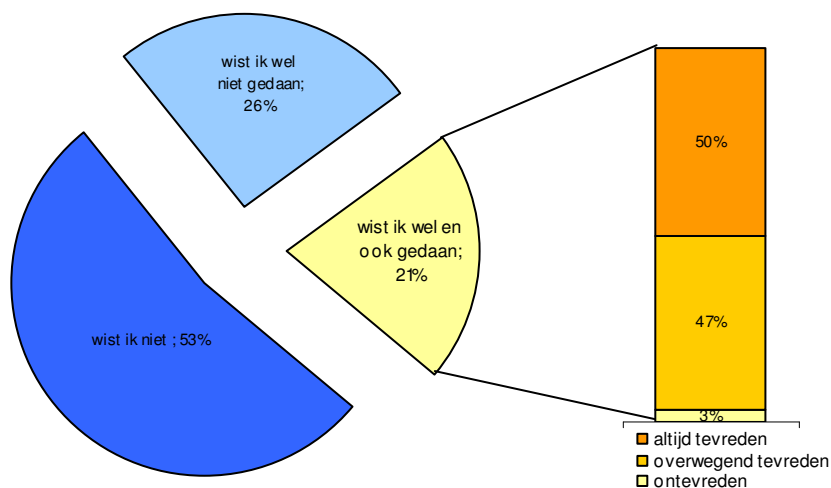
Naast het werken op afspraak bieden de raadslieden nog de mogelijkheid om telefonisch advies te verstrekken.

Van de ondervraagden zegt 53% niet op de hoogte te zijn geweest van deze mogelijkheid, een daling van 4% ten opzichte van 2002.

Van degenen die dat wél wisten heeft 21% van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Het merendeel van de respondenten is overwegend / altijd tevreden over het telefonische advies.

In het vorige onderzoek had 14% van de mensen de raadslieden om telefonisch advies gevraagd.

Figuur 3-2 Telefonisch advies en tevredenheid (in proc.)



<sup>8</sup> Bij de Sociaal Raadslieden in het centrum kan men terecht op maandag, woensdag en vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur, op dinsdag van 09.00 tot 12.00 uur en op donderdag van 09.00 tot 20.00 uur. In Dukenburg kan men terecht op vrijdag van 09.00 tot 12.00 uur.

### Aard telefonische vraag

Van de 40 respondenten die de raadslieden telefonisch benaderden, heeft 23% dat met vragen over *belastingen* gedaan; 13% met vragen over juridische kwesties. Net zoals bij de "spreekuur"-vragen worden ook bij telefonisch advies de meeste vragen gesteld over belastingen.

Tabel 3-4 Aard telefonische vraag

	abs.	%
<b>belastingen</b>	<b>9</b>	<b>23</b>
juridische kwesties: burger / overheid	5	13
wonen (huur, subsidie, onderhoud, e.d.)	4	10
uitkering, sociale zekerheid	3	8
personen- / familierecht	3	8
werken, arbeidsrecht	2	5
consumentenzaken	2	5
verblijf in het buitenland / visum	2	5
medisch formulier	1	3
echtscheiding / alimentatie	1	3
weet niet	6	15
geen antwoord	2	5
<b>totaal</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

### Hoe vindt men dat men telefonisch is behandeld?

Aan iedereen is gevraagd om de medewerk(st)er, die hen heeft geholpen, op een paar aspecten te waarderen.

Over de behandeling aan de telefoon is gemiddeld 80% tevreden.

Tabel 3-5 Beoordeling telefonisch advies (proc.)

	ja	nee	?
bent u vriendelijk behandeld?	85	-	15
bent u correct behandeld?	83	3	15
bent u begripvol behandeld?	83	3	15
vond u de medewerk(st)er niet gejaagd?	75	8	18
vond u de medewerk(st)er deskundig?	75	5	20

Van de (40) mensen die telefonisch om advies gevraagd hebben is 48% 'vaak' tevreden en 45% zegt 'ja, wel eens' tevreden te zijn. 'Nooit tevreden' zegt 3%; 5% geeft geen antwoord.

Op de vraag waarop men speciaal met de Sociaal Raadslieden heeft gebeld zegt een op de vijf dat dat de meest logische keuze is, 19% zegt 'altijd goed geholpen' te zijn en 17% vindt de medewerkers deskundig.

### 3.14 Eerdere ervaringen

Voor 63% van de respondenten was het niet de eerste keer dat ze advies hadden gevraagd aan de raadslieden. Van deze groep zegt bijna iedereen (98%) tevreden te zijn over de wijze waarop ze de vorige keer of keren zijn geholpen.<sup>9</sup>

In het vorige onderzoek was het voor 59% van de mensen niet de eerste keer. Ook toen zei bijna iedereen tevreden te zijn over de wijze waarop ze de vorige keer of keren zijn geholpen.

### 3.15 Bezoek nu

Voor driekwart van de mensen heeft het bezoek 'van vandaag' evenveel als of (veel) meer dan ze vooraf hadden verwacht opgeleverd.

De groep die deze vraag met '(veel) meer dan verwacht' beantwoordde, is met 20% gestegen ten opzichte van het onderzoek in 2002.

In tegenstelling tot het vorige onderzoek is de groep 'weet niet' / 'niet over nagedacht' duidelijk kleiner.

Tabel 3-6 Heeft het bezoek van vandaag (veel) meer opgeleverd dan verwacht?

	2002		2007	
	abs.	%	abs.	%
veel meer dan verwacht	1	1	14	8
meer dan verwacht	30	14	51	27
evenveel als verwacht	90	42	74	40
minder dan verwacht	22	10	26	14
veel minder dan verwacht	5	2	1	1
niet over nagedacht / weet niet	66	31	16	9
geen antwoord			5	3
<b>totaal</b>	<b>214</b>	<b>100</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

### 3.16 Hoe vindt men dat men is behandeld?

Evenals in het vorige onderzoek is iedereen gevraagd om de medewerk(st)er die hen heeft geholpen, op een paar aspecten te waarderen.

Over de bejegening is 90 (gejaagdheid) tot 98% (vriendelijkheid, correctheid) tevreden. De tevredenheid over de *deskundigheid* ligt op 95%. In het vorige onderzoek was dat duidelijk lager: 81%.

---

<sup>9</sup> Bij deze vraag ging het uitdrukkelijk niet om het resultaat, maar om de behandeling.

Tabel 3-7 Beoordeling behandeling 'vandaag'

	2002			2007		
	ja	nee	?	ja	nee	?
bent u vriendelijk behandeld?	98	1	1	98	0	2
bent u correct behandeld?	100	0	0	98	0	2
vond u de medewerk(st)er niet gejaagd?	94	5	1	90	6	4
vond u de medewerk(st)er deskundig?	81	2	17	95	2	4
bent u begripvol behandeld?	97	2	1	97	1	2

De meeste mensen zijn over het algemeen tevreden over het bereikte resultaat: 96% zegt '(zeer) tevreden' te zijn, een lichte stijging van 3% ten opzichte van het vorige onderzoek. Zie onderstaande tabel.

Tabel 3-8 Bent u tevreden over hoe u vandaag bent geholpen?

	2002		2007	
	abs.	%	abs.	%
zeer tevreden	96	45	96	51
tevreden	104	48	84	45
noch tevreden / noch ontevreden	7	3	4	2
ontevreden	6	3	1	1
zeer ontevreden	0	0	0	0
geen mening / geen antwoord	1	1	2	1
<b>totaal</b>	<b>214</b>	<b>100</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

De eenling die ontevreden is, zegt dat de medewerker gehaast was, geen tijd had en meer zou moeten doen om te helpen.

#### *Volgende keer?*

Ruim negen op de tien zeggen de volgende keer 'zeker' weer daar de Sociale Raadslieden te gaan. In het vorige onderzoek was dat 84%.

Tabel 3-9 volgende keer

	abs.	%
ja, zeker	170	91
dat hangt er vanaf	14	8
dat weet ik niet	1	0
geen antwoord	2	1
<b>totaal</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

Aan de respondenten die deze vraag met 'dat hangt er vanaf' beantwoordden (8%) is vervolgens gevraagd waar dat dan vanaf hangt. In de volgende tabel staat welke argumenten daarbij een rol spelen

Tabel 3-10 waar hangt een volgende afspraak vanaf?

	abs.	%
de ervaring van vandaag	4	29
eerdere negatieve ervaringen	3	21
als het probleem te moeilijk is	1	7
afhankelijk van het onderwerp	4	29
ligt aan de situatie	1	7
geen antwoord	1	7
<b>totaal</b>	<b>14</b>	<b>100</b>

### 3.17 Wel of geen afspraak maken

Om bij de Sociaal Raadslieden te komen, moet er een afspraak gemaakt worden. 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 in het afgelopen jaar al eens is voorgekomen dat men weliswaar met een vraag zat, maar dat men het eigenlijk teveel 'gedoe' vond om daar een afspraak voor te maken.

Negen op de tien zeggen zelden of nooit met die situatie te maken hebben gehad.

Tabel 3-11 Veel gedoe?

	2002		2007	
	abs.	%	abs.	%
ja, vaak	0	0	1	1
ja, wel eens	7	3	15	8
zelden	0	0	13	7
nooit	188	88	151	81
dat weet ik niet	19	9	5	3
geen antwoord	0	0	2	1
<b>totaal</b>	<b>214</b>	<b>100</b>	<b>187</b>	<b>100</b>

Van degenen, die wél zeggen dat al eens te hebben meegemaakt, zegt het merendeel de vraag zo gelaten te hebben en verder geen actie ondernomen te hebben. Een enkeling heeft de Sociaal Raadslieden gebeld om advies, is naar een andere instantie gegaan of heeft uiteindelijk toch een de afspraak gemaakt.

#### *Elders om advies vragen?*

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 58% nog niet in een dergelijke situatie verkeerd te hebben.

De anderen hebben wel eens hulp gezocht bij deskundigen in de privé-sfeer (18%) of in de professionele sfeer (20%).

Tabel 3-12 Zoekt u wel eens hulp bij anderen?

	2002		2007	
	abs.	%	abs.	%
nee, nog niet meegemaakt / niets	103	47	109	58
naar deskundigen in de professionele sfeer	32	15	37	20
naar deskundigen in de privé-sfeer	61	28	34	18
dat weet in niet	22	10	8	4
<b>totaal</b>	<b>218*</b>	<b>100</b>	<b>188*</b>	<b>100</b>

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

### 3.18 Bereikbaarheid

Enkele jaren geleden zijn de Sociaal Raadslieden verhuisd van de begane grond in het Stadhuis naar de eerste verdieping van de Stadswinkel aan de Mariënborg. Aan de respondenten is gevraagd wat zij van de bereikbaarheid van de raadslieden vinden.<sup>10</sup>

Over de *bewegwijzering* is driekwart van de respondenten '(zeer) tevreden'; over de wachtruimte ruim driekwart.

Over de *sprekkamer* van de Sociaal Raadslieden zegt 94% '(zeer) tevreden' te zijn. Het meest ontevreden is men over de bewegwijzering van het gebouw (15%). Over de wachtruimte is 11% ontevreden.

Tabel 3-13 Bereikbaarheid

	bewegwijzering gebouw		wachtruimte		sprekkamer	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
zeer tevreden	52	28	32	17	57	30
tevreden	89	48	112	60	119	64
neutraal	16	9	20	11	4	2
ontevreden	25	13	19	10	4	2
zeer ontevreden	3	2	1	1		
geen antwoord	2	1	3	2	3	2
<b>totaal</b>	<b>187</b>	<b>100</b>	<b>187</b>	<b>100</b>	<b>187</b>	<b>99</b>

### 3.19 Slotopmerkingen

Tweederde van de respondenten heeft desgevraagd geen algemene opmerkingen of eventuele suggesties.

Van de groep die dat wel hebben, maakt 31% van de gelegenheid gebruik om hun waardering uit te spreken over de raadslieden. De meeste opmerkingen worden gemaakt over de toegankelijkheid van de Sociaal Raadslieden in het centrum.

De in totaal 70 opmerkingen staan de volgende tabel.

<sup>10</sup> Vragen over de bereikbaarheid van de raadslieden zijn in het vorige onderzoek niet gesteld. Zij waren toen gehuisvest in de hal van het Stadhuis.

Tabel 3-14 Opmerkingen en suggesties

	%
ontevreden over huisvesting	42
wachtruimte / spreekkamer saai / klein / bedompt (10%)	
bewegwijzering in gebouw slecht / manier van aanmelden onduidelijk (9%)	
ontevreden over de servicebalie beneden / onvriendelijke medewerker aan servicebalie (6%)	
bereikbaarheid slecht / parkeren probleem (4%)	
tevreden over raadslieden	31
drukte	13
sprekkamers	
meer bekendheid geven aan raadslieden	7
koffie / thee tijdens gesprek	4
in andere stadsdelen ook spreekuur houden	3
overig (1 x genoemd)	13
<b>totaal</b>	<b>100</b>



## 4 Bijlagen

### Cijfers Sociaal Raadslieden 2002 – 2007<sup>11</sup>

Tabel 4-1 Verdeling man / vrouw

in %	2002	2003	2004	2005	2006	2007
man	--	--	44	43	42	39
vrouw	--	--	51	52	52	55
groep / meer personen	--	--	1	1	1	1
instelling / hulpverlener	--	--	4	4	5	5
geen antwoord	--	--	0	0	0	0
<b>totaal</b>	--	--	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tabel 4-2 Dienstverlening per rubriek

in %	2002	2003	2004	2005	2006	2007
uitkeringen en sociale zekerheid	29	28	28	28	30	25
werken, arbeidsrecht	11	10	9	9	7	7
belastingen	4	4	6	6	9	12
wonen	15	16	16	16	17	17
consumentenzaken	13	14	14	14	12	12
(overige) juridische kwesties	15	16	17	17	15	17
personen- en familierecht	10	10	9	9	9	9
onderwijs	2	1,5	1	1	1	1
andere onderwerpen	1	0,5	0	0	0	0
<b>totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tabel 4-3 Cliënten naar herkomst / woonplaats

in %	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Nijmegen	--	--	96	95	98	98
omgeving Nijmegen	--	--	3	4	2	2
rest Nederland	--	--	1	1	0	0
buitenland	--	--	0	0	0	0
geen antwoord	--	--	0	0	0	0
<b>totaal</b>	--	--	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Tabel 4-4 Cliënten naar etnische herkomst

in %	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Nederland	--	--	66	64	64	65
Suriname / Antillen	--	--	3	4	3	4
Europa	--	--	6	6	5	5
Turkije	--	--	5	6	6	5
Marokko	--	--	5	5	5	5
overige landen	--	--	13	13	14	13
geen antwoord / n.v.t.	--	--	2	2	3	3
<b>totaal</b>	--	--	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

<sup>11</sup> Bron: Registratiesysteem Sociaal Raadslieden

