

# **Klantonderzoek WIZI 2007**

*Onderzoek onder klanten van Werk & Inkomen  
en Zorg & Inkomen van de Directie Inwoners*



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b><u>Samenvatting en conclusies</u></b>	<b>5</b>
1.1	Inleiding	5
1.2	Opzet onderzoek	5
1.3	Kenmerken klantengroepen	6
1.4	Enquêtebevindingen klantengroep inkomensondersteunende maatregelen	7
1.5	Enquêtebevindingen klantengroep wwv	8
1.6	Enquêtebevindingen klantengroep begeleiding	9
1.7	Conclusies	10
<b>2</b>	<b><u>Inleiding</u></b>	<b>13</b>
2.1	Doel onderzoek	13
2.2	Uiteenlopende doelgroepen	13
2.3	Afstemming met evaluatie gebiedsgerichte aanpak re-integratie Oud-West	13
2.4	Uitvoering onderzoek	14
2.5	Opbouw rapportage	14
<b>3</b>	<b><u>Opzet onderzoek</u></b>	<b>15</b>
3.1	Mondelinge enquêtering klanten	15
3.2	Opbouw onderzoekspopulatie: 4 subgroepen	15
3.3	Vragenlijst en steekproeftrekking	16
3.3.1	Uniforme vragenlijsten	16
3.3.2	Steekproeftrekking en gerealiseerde enquêtes	17
3.3.3	Discrepantie bestands- en enquêtegegevens	17
3.3.4	Respons en non-respons	17
<b>4</b>	<b><u>Kenmerken klantengroepen</u></b>	<b>19</b>
4.1	Verdeling naar stadsdelen	19
4.2	Verdeling naar geslacht en leeftijd	20
4.3	Verdeling naar etniciteit	21
4.4	Type huishouden, opleidingsniveau en werksituatie	22
4.5	Samenhang met huishoudensproblemen	23
<b>5</b>	<b><u>Enquêtebevindingen klantengroep inkomensondersteuning</u></b>	<b>25</b>
5.1	Gebruik en bekendheid regelingen	25
5.1.1	Van welke regelingen heeft men gebruik gemaakt?	25
5.1.2	Wie hebben gebruik gemaakt van de regelingen?	26
5.1.3	Behoeftte aan informatie over inkomensaanvullende maatregelen?	26

<b>5.2 Contacten met de gemeente</b>	<b>26</b>
5.2.1 Mate van contact	27
5.2.2 Typering contacten	27
<b>5.3 Waarderingen</b>	<b>28</b>
5.3.1 Waardering algemene punten	28
5.3.2 Tevredenheid specifieke aspecten dienstverlening	28
5.3.3 Rapportcijfer dienstverlening als geheel	29
<b><u>6 Enquêtebevindingen klantengroep wwv</u></b>	<b>31</b>
<b>6.1 Gebruikmaking van de bijstandsuitkering</b>	<b>31</b>
6.1.1 Duur	31
6.1.2 Welke groepen maken gebruik van de bijstandsuitkering?	31
6.1.3 Arbeidsplicht	31
<b>6.2 Contacten met de gemeente</b>	<b>32</b>
6.2.1 Mate van contact	32
6.2.2 Typering contacten	32
<b>6.3 Waarderingen</b>	<b>33</b>
6.3.1 Waardering algemene punten	33
6.3.2 Tevredenheid specifieke aspecten dienstverlening	33
6.3.3 Rapportcijfer dienstverlening als geheel	35
<b><u>7 Enquêtebevindingen klantengroep begeleiding</u></b>	<b>37</b>
<b>7.1 Mate van deelname</b>	<b>37</b>
7.1.1 Deelname aan begeleiding per klantengroep	37
7.1.2 Deelname trainingen, taalcursussen en inburgering	37
7.1.3 Welke groepen worden begeleid?	37
<b>7.2 Contacten met de gemeente</b>	<b>38</b>
7.2.1 Beschrijving contacten en waardering begeleiding: onderscheid respondenten met en zonder gesubsidieerde baan	38
7.2.2 Door wie begeleid	38
7.2.3 Mate van contact	38
<b>7.3 Waarderingen</b>	<b>40</b>
7.3.1 Waardering algemene punten	40
7.3.2 Tevredenheid specifieke aspecten begeleiding	40
7.3.3 Rapportcijfer dienstverlening als geheel	42
<b><u>8 Bijlagen</u></b>	<b>43</b>
<b>8.1 Bijlage 1 Rapportage decentrale reïntegratie Oud-West</b>	<b>43</b>
<b>8.2 Bijlage 2 Vragenlijst</b>	<b>51</b>

# 1 Samenvatting en conclusies

## 1.1 Inleiding

In opdracht van de gemeentelijke afdelingen Werk & Inkomen (W&I) en Zorg & Inkomen (Z&I) van de Directie Inwoners is de afgelopen periode een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Het onderzoek richtte zich op de volgende doelgroepen: de klantengroepen inkomensaanvullende regelingen, wwv, re-integratie en gesubsidieerde banen.

Voor beide afdelingen geldt dat er behoefte bestaat om over de klantengroep inzicht te hebben in de waardering van de dienstverlening. Dat wil zeggen: vinden de klanten dat zij op hoofdzaken goed geholpen worden, d.w.z. op zaken als klantvriendelijkheid, communicatie, doorlooptijden en resultaat.

Enkele klantengroepen van W&I en Z&I zijn uitgezonderd van het onderzoek, nl. de klanten die vallen onder de noemers schuldhulpverlening, de klanten vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), ex-klanten met een vordering en kinderopvang.

## 1.2 Opzet onderzoek

De onderzoekspopulatie is afgeleid van de bestanden zoals die in september 2007 zijn aangeleverd vanuit W&I en Z&I. We maken onderscheid tussen 4 onderzoeksgroepen:

- de klanten die in de periode september 2006 tot en met september 2007 een aanvraag inkomensondersteunende maatregelen hebben ingediend (waaronder ook degenen van wie de aanvraag niet is gehonoreerd);
- de klanten met een lopende wwv-uitkering per september 2007;
- de klanten met een lopende wwv-uitkering per september 2007 én een re-integratie-aanbod (tot 10 jaar terug);
- de klanten met een gesubsidieerde baan per september 2007, d.w.z. de "nieuwe" Uitzichtbanen (werkervarings-, participatie-, groei-, brugbaan; dus uitgezonderd ID en WIW).

In totaal gaat het om bijna 9100, thans in Nijmegen woonachtige, klanten. De twee eerstgenoemde klantengroepen (inkomensondersteuning en wwv) zijn de grootste met resp. 6.800 en 5.200 personen. We hebben rekening gehouden met de overlappen, d.w.z. de groepen klanten die in meerdere bestanden voorkomen. Een grote groep (bijna de helft) behoort tot twee of meer van de vier klantengroepen.

In totaal zijn vanuit de diverse klantengroepen zo'n 700 klanten ondervraagd via mondelinge enquêtering. Om de vereiste 700 enquêtes te realiseren zijn uiteindelijk in totaal ruim 1.250 klanten benaderd. Bij de 550 benaderde personen, waarbij geen enquête tot stand kwam, ging het met name om weigeringen om mee te doen en het niet kunnen bereiken van de klant (noch telefonisch noch bij bezoek aan huis).

### 1.3 Kenmerken klantengroepen

#### Ruimtelijke spreiding

De verschillende klantengroepen laten een vergelijkbare, scheve, verdeling naar stadsdelen zien. Daarbinnen zijn de stadsdelen Oud-West, Nieuw-West, Zuid en Dukenburg oververtegenwoordigd. In deze stadsdelen is het aandeel klanten onder de bevolking van 20 jaar en ouder 8 tot ruim 12%, terwijl dit voor Nijmegen gemiddeld 7,3% is.

Lindenholt is gemiddeld vertegenwoordigd, terwijl het aandeel klanten in Centrum en Midden minder is dan gemiddeld en in Oost en Noord sterk minder.

Bij analyse op wijkniveau worden de verschillen een stuk groter. In de wijken Nije Veld en Meijhorst loopt het aandeel 20+ bewoners binnen de WIZI-populatie op 14 tot 15% en in zo'n tien wijken is het aandeel 9,5 tot 12,5%. Andere wijken steken daar tegen af, het scherpst de wijken met de laagste percentages (2 of minder).

Binnen wijken, op buurtniveau, zijn de verschillen nog groter. Zo zijn er ruim 50 wijkdelen of buurten te onderscheiden waar het aandeel WIZI-klanten boven 15% uitkomt, waarvan bijna de helft boven 20, waaronder enkele uitschieters rond 25%. Deze wijkdelen liggen (uiteraard) hoofdzakelijk in de zojuist bedoelde wijken, maar deels ook daarbuiten. Het patroon wijst dus op sterke gebiedsconcentraties op wijk- en buurtniveau.

#### Verdelingen naar leeftijd, sekse en etniciteit

- Een groot deel van de klanten bevindt zich in de leeftijdsklasse 30 tot en met 44 jaar. Verder is binnen de klantengroep van inkomensondersteuning de groep 65+ oververtegenwoordigd, binnen de groep wwv de 45- tot 64-jarigen en bij de gesubsidieerde banen de jongste leeftijdsklasse (tot 29 jaar).
- In alle klantengroepen is de vertegenwoordiging van vrouwen groter (56 tot 60%) dan die in de Nijmeegse bevolking (52%). Alleen bij de gesubsidieerde banen zijn vrouwen in de minderheid (45%).
- Het aandeel niet-westerse allochtone mensen in de Nijmeegse bevolking is ruim 12%<sup>1</sup>. Binnen de klantengroepen WIZI is 't bijna twee en een half keer zo groot (28%). Binnen de groep wwv + re-integratie is dit aandeel nog groter (40%). In het algemeen zijn binnen de diverse klantengroepen de Turkse, Marokkaanse en overige niet-westerse groepen sterker oververtegenwoordigd dan de groepen van Surinaamse of Antilliaanse / Arubaanse afkomst.

#### Huishoudenstype, opleiding en werksituatie

- Over de totale onderzoeksgroep bezien, zijn alleenstaanden (50%) en alleenstaanden met kind(eren) (22%) de meest voorkomende huishoudens. In 14% van de gevallen gaat het om 2-persoonshuishoudens met kinderen.
- Van alle WIZI-klanten heeft bijna een derde een zeer lage opleiding (t/m basisschool), iets minder dan een kwart lager beroepsonderwijs en 14% vmbo. De hoger gekwalificeerden (vanaf havo) nemen zo'n 27% in van het totaal).
- Ruim driekwart van de totale respondentengroep had ten tijde van de enquête geen betaald werk. Bij degenen met een inkomensaanvullende regeling en de wwv-groep ligt dit percentage op ongeveer 80%. Onder de wwv'ers die volgens de bestandsgegevens een re-integratietraject volgen of hebben gevolgd is dit percentage niet veel lager (74%).

---

<sup>1</sup> Volgens definitie CBS.

### **Samenhang met huishoudensproblemen**

Naast de (statistische) achterstandsindicatoren geven de enquêtebevindingen verder inzicht in de kenmerken van de populatie. Ruim de helft van respondenten heeft te maken met specifieke problemen in het huishouden. Het soort problemen dat het vaakst wordt genoemd, betreft de lichamelijke gezondheid, maar daarnaast ook financiële problematiek, de geestelijke gezondheid, opvoedingsproblemen en diverse aspecten die minder vaak worden genoemd, zoals taal, verslaving en woonruimte.

## **1.4 Enquêtebevindingen klantengroep inkomensondersteunende maatregelen**

### **Gebruikmaking regelingen**

Veel respondenten hebben gebruikt gemaakt van meer dan één regeling. In totaal valt men gemiddeld onder 2,5 regeling. De categorie die het vaakst voorkomt is de kwijtschelding gemeentelijke lasten/waterschapslasten (door de helft genoemd). Andere belangrijke categorieën zijn de aanvullende ziektekostenregeling, de geld-terugregeling, maar ook, zij het in mindere mate, de langdurigheidstoelage en het sport- en cultuurfonds. Worden alle vormen van bijzondere bijstand voor materiële voorzieningen bij elkaar geteld, zoals voor wasmachine, koelkast en inboedel, dan vormt dit ook een van de belangrijkste categorieën.

Ruim de helft van de respondenten vond dat men goed op de hoogte was van de regelingen voor inkomensaanvulling (52,5%). 40% gaf aan behoefte te hebben aan meer informatie. Met name algemene informatie, d.w.z. waaruit je kunt opmaken waarvoor je eventueel in aanmerking komt.

### **Contacten met de gemeente**

De contactfrequentie m.b.t. inkomensaanvullende regelingen is beperkt: een derde heeft minder dan 1x per jaar contact met een medewerker van de gemeente, nog eens een derde 1x per jaar, bijna een derde vaker. Het aandeel respondenten van wie het laatste contact recent was, in een van de laatste drie maanden van 2007, is circa 26%.

De onderwerpen van het laatste contact betroffen in meerderheid de beoordeling van de aanvraag (57% van de respondenten). Bij ongeveer 18% van de laatste contacten gaf men aan dat het gespreksonderwerp (mede) een probleem betrof. Hierbij zijn zeer uiteenlopende voorbeelden genoemd, het vaakst nog de afwijzing van de aanvraag en de duur van de procedure.

### **Waarderingen**

Bijna twee derde is tevreden met de hoogte van het bedrag zoals men dat via de regelingen heeft ontvangen. Een ruime meerderheid (bijna drie kwart) heeft begrip voor het overleggen van de benodigde informatie, ook wanneer dat vaker moet gebeuren. Een kwart daarentegen vindt 't tijd- en energieverspilling of bureaucratisch, want de gegevens zijn naar hun idee toch wel aanwezig.

In de enquête hebben de klanten van de inkomensondersteunende regeling een serie vragen voorgelegd gekregen over de tevredenheid over de wijze waarop de gemeente de regeling uitvoert. In feite gaat het om aspecten van dienstverlening, zoals bereikbaarheid, deskundigheid, nakomen van afspraken en snelheid van werken. Voor alle items blijkt het percentage tevreden sterk uit te stijgen boven het aandeel ontevreden. Bij drie van de items is de verhouding iets minder gunstig en ligt het percentage ontevreden boven de 10%: bereikbaarheid (21%), snelheid werken (18%) en informatievoorziening (13%).

Voor alle items geldt dat er nergens opvallend grote verschillen zijn in waardering tussen stadsdelen, leeftijdsklassen, de beide seksen en allochtone en autochtone groepen. Als rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente bij het regelen van de inkomensaanvulling geeft meer dan 70% geeft een gunstig tot zeer gunstig oordeel af (36% 7 tot 8, 36% 8 of meer). Het aandeel onvoldoendes komt uit op 9%.

## 1.5 Enquêtebevindingen klantengroep wwv

### **Duur uitkering en arbeidsplicht**

De helft van de geënquêteerde wwv'ers ontvangt de uitkering langer dan 5 jaar, van wie een meerderheid (60%) langer dan 10 jaar.

Van de wwv-klantengroep heeft bijna twee derde (64%) geen arbeidsplicht. Degenen zonder arbeidsplicht bevinden zich voor de helft in de leeftijdscategorie 45-64 jaar, maar ook voor ruim 40% in de categorie 30-44 jaar. Onder de niet-westerse allochtone wwv'ers is het aandeel arbeidsplichtigen iets hoger dan onder de Nederlandse en westerse allochtone wwv'ers.

### **Contacten met de gemeente**

De contactfrequentie met de gemeente ligt bij de wwv'ers hoger dan bij de groep inkomensaanvullende regeling, maar voor de helft is het toch niet meer dan 1 maal per jaar. Het aandeel respondenten met een recent contact (okt. - dec. 2007), is circa 33%. Bij bijna twee derde (64%) bestond het laatste contact uit een persoonlijk gesprek, 24% was telefonisch en 9% schriftelijk. De onderwerpen van het laatste contact betroffen in meerderheid de controle (41% van de respondenten), en verder onderwerpen als de begeleiding naar werk, de beoordeling van de uitkeringsaanvraag en het overleggen van gegevens. Bij ongeveer 20% van de laatste contacten gaf men aan dat het gespreksonderwerp (mede) een probleem betrof. Het gaat daarbij om punten van uiteenlopende aard, zoals de uitbetaling (geen of te weinig geld gekregen) en fouten in de administratie.

### **Waarderingen**

Een grote groep is ontevreden over de hoogte van het uitkeringsbedrag zoals men dat op dit moment ontvangt (44% ontevreden, 5% zeer ontevreden). Men wijst daarbij vaak op hoge vaste lasten, de verzorging van de kinderen, het stijgen van de prijzen en het ontbreken van geld voor iets extra's.

Een specifieke vraag betrof de controle die de gemeente op de wwv moet uitvoeren, incl. de informatie die klanten moeten overleggen zoals het maandelijkse statusformulier. Een zeer ruime meerderheid (83%) reageerde positief op de vraag of deze controle door de gemeente correct geschiedde. 80% vond verder dat de controle op de sollicitatieplicht correct plaatsvond.

Net als bij de andere onderzoeksgroepen hebben we de wwv-klanten de vragen voorgelegd over de gemeentelijke dienstverlening, maar nu rondom het regelen van de bijstandsuitkering.

Ook nu geldt dat voor alle thema's het percentage tevreden veel groter is dan het aandeel ontevredenen. Bij de meeste items ligt dit laatste aandeel tussen de 10 en 20%. Bij de onderwerpen meedenken en snelheid werken ligt de verhouding tussen tevreden en ontevreden iets minder gunstig.



Het rapportcijfer voor de dienstverlening van de gemeente bij het regelen van de bijstandsuitkering is ruim voldoende (gemiddeld 7,0). Ruim 70% geeft een gunstig tot zeer gunstig oordeel af (33% 7 tot 8, 38% 8 of meer). Het aandeel onvoldoendes komt uit op 11%. Hierbij geven de ww'b'ers tot 30 jaar duidelijk minder vaak het cijfer 8 of hoger. Verder zijn ook de rapportcijfers van de arbeidsplichtigen lager dan die van de niet-arbeidsplichtigen.

## 1.6 Enquêtebevindingen klantengroep begeleiding

### Deelname aan begeleiding en cursussen

Aan alle respondenten in het onderzoek hebben we de vraag gesteld of men op het moment van enquêteren via gesprekken of coaching werd begeleid bij het zoeken naar (ander) werk, bij training of cursussen of bij de huidige baan. Van alle 709 respondenten samen gaf 27,5% hierop een positief antwoord. Voor de groep die alleen inkomensondersteuning ontvangt, is dit percentage aanzienlijk lager (4%), evenals voor de ww'b'ers die niet in een re-integratietraject voorkomen (11%). Van de groep (huidige) ww'b'ers die volgens de bestandsgegevens nu of eerder in een re-integratietraject voorkomen is het aandeel dat zegt momenteel op deze manier begeleid te worden weliswaar groter, maar het betreft niet meer dan een derde. Bij de groep respondenten met een gesubsidieerde baan ligt het aandeel dat wordt begeleid het hoogst, maar ook hierbij gaat het om niet meer dan circa 50%.

Naast begeleiding in de vorm van gesprekken en coaching vroegen we of men een training of cursus volgde met het oog op het vinden van werk. Voor de totale respondentengroep is dit 6%. Voor de ww'b'ers met een (voormalig) re-integratietraject ligt het iets hoger (10 tot 15%). In verreweg de meeste gevallen gaat het om sollicitatietrainingen, daarnaast om cursussen bij het ROC en computercursussen en diverse andere vormen die een enkele maal zijn genoemd.

Ten slotte volgt circa 5% van de totale onderzoeksgroep momenteel een taalcursus en/of een inburgeringscursus. Circa 20% heeft dit eerder gedaan, grotendeels vóór 2007.

### Contacten met de gemeente

We maken bij de analyse verder onderscheid tussen twee deelcategorieën, nl. degenen die eind 2007 een gesubsidieerde baan hadden en degenen voor wie dat niet gold. De respondenten met een gesubsidieerde baan gaven voor meer dan 80% aan begeleid te worden door Bureau Uitzicht. Daarnaast noemde 11% de gemeente, 5% een re-integratiebureau en 4% Wijkwerk. Bij degenen zonder gesubsidieerde baan is de gemeente de meest voorkomende begeleider (35%), gevolgd door Uitzicht (23%) en de re-integratiebureaus (17%).

Het grootste deel van de mensen met een gesubsidieerde baan heeft geregeld contact met de begeleiders (bijna de helft meer dan 4x per jaar). Bij degenen zonder gesubsidieerde baan is het aandeel met weinig contact, d.w.z. niet meer dan 1x per jaar, groter (15%). Het aandeel respondenten dat recent (okt. - dec. 2007) contact had met de begeleider is 60 tot 65%.

De onderwerpen van het laatste contact betroffen bij de klanten met een subsidiebaan vooral de voortgang van het werk, het zoeken naar (ander) werk of het werkcontract (verlenging / beëindiging: 18%). Bij degenen zonder gesubsidieerde baan lag het accent op de voortgang van het zoekproces naar werk, op trainingen en cursussen, maar ook op de voortgang van het (ongesubsidieerde) werk. Bij bijna 20% van de laatste

contacten was (mede) een probleem aan de orde. Dit betreft allerhande onderwerpen, variërend van avond- en nachtdiensten tot het niet meer mogen volgen van taallessen, van ziekteverzuim tot problemen met een manager.

### **Waarderingen**

Van de respondenten met een subsidiebaan is een meerderheid (62%) tevreden over het verloop van het werk. Bij degenen zonder zo'n baan is 65% tevreden over het zoekproces en/of de opleiding. De ontevredenen onder de subsidiebanen wijzen op zaken als het niet aanbieden van passende arbeid, te weinig hulp bij het zoeken naar werk en het niet kijken naar persoonlijke kwaliteiten. Bij de ontevredenen onder degenen zonder subsidiebaan speelt ook het motief van het niet passende arbeidsaanbod, maar soms ook de druk die de gemeente oplegt.

Van degenen met een subsidiebaan vond 80% de druk op de klant van de gemeente niet te groot, 20% wel. Bij degenen zonder baan was het aandeel dat de druk te hoog vond wat hoger, nl. 32%. Bij die te hoge druk werd o.a. verwezen naar de eigen gezondheid, naar de kinderen, naar het niet beschikbaar zijn van passend werk, naar andere persoonlijke omstandigheden, etc.

Net als bij de andere onderzoeksgroepen hebben we de klanten die begeleiding ontvangen, vragen voorgelegd over specifieke aspecten van de gemeentelijke dienstverlening rondom de begeleiding.

Voor beide groepen (met en zonder gesubsidieerde baan) is het aandeel tevredenen op alle aspecten hoog: steeds boven 60%, maar vaak ook boven 70 en soms 80%.

Bij enkele thema's is er iets meer ontevredenheid, m.n. bij de groep met een gesubsidieerde baan. Op vier thema's (meedenken, snelheid werken, communicatie en informatievoorziening) ligt het tussen 15 en 20%.

Ook de rapportcijfers geven een gunstig beeld. Van beide groepen geeft twee derde een 7 of meer, waarvan het grootste deel (minstens) een 8. Het aandeel onvoldoendes blijft beperkt tot 14 à 15%.

## **1.7 Conclusies**

- De klanttevredenheid dienstverlening onder WIZI-klanten is hoog. Voor alle onderzochte klantengroepen laten de scores positieve beelden zien. Duidelijke meerderheden zijn (heel) tevreden over de diverse aspecten van de dienstverlening en de gemiddelde rapportcijfers zijn ruim voldoende (7,0 tot 7,2). Het laatste vergelijkbare klanttevredenheidsonderzoek dateert uit 2002 en betrof klanten van de toenmalige afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid<sup>2</sup>. In dat onderzoek zijn rapportcijfers bepaald voor de dienstverlening rondom het zogenaamde heronderzoek en de begeleiding naar werk. Deze waren toen resp. 7,2 en 6,9.
- Over het algemeen zijn er ook geen uitspringende thema's die vaak als probleem naar voren komen, bijv. bij de gesprekken met de (gemeentelijke) contactpersoon.
- Ook oordeelt men positief over het als klant moeten aanleveren van de benodigde informatie en over de controles van de gemeente. Men heeft er over het algemeen begrip voor en vindt dat het correct gebeurt.
- Op alle gevraagde aspecten van de dienstverlening is de tevredenheidsscore positief, het sterkst nog op het aspect bejegening ("te woord staan"). Niettemin zijn er

---

<sup>2</sup> De dienstverlening van de afdeling Sociale Zaken en Werkgelegenheid, O&S, april 2002

bij elke groep en voor elk aspect minderheden die kritiek en kanttekeningen hebben. Bijvoorbeeld gaat het daarbij om aspecten als meedenken, snelheid van handelen en informatievoorziening en ook wel de bereikbaarheid. Deze zijn in de rapportage verder benoemd en kunnen aangrijpingspunt vormen voor verbetering van de dienstverlening.

- In het kielzog van de klanttevredenheidsmeting leiden de bestandsgegevens en enquêteresultaten tot interessante aanvullende bevindingen: de samenhang met achterstandskenmerken en huishoudensproblematiek, sterke ruimtelijke concentratievorming op buurtniveau. En ook: veel mensen met lange inschrijvingsduur en bij diverse groepen weinig contacten met of begeleiding door gemeente. Deze bevindingen, waarvan de teneur overigens ook in 2002 al naar voren kwam, zijn van betekenis voor de beleidsaanpak in het algemeen en leiden ook tot de behoefte aan een breder inzicht in de samenstelling en het verloop van de diverse klantengroepen.



## 2 Inleiding

### 2.1 Doel onderzoek

In de afdelingsplannen 2007 van de gemeentelijke afdelingen Werk & Inkomen (W&I) en Zorg & Inkomen (Z&I) van de Directie Inwoners werd voor 2007 een algemeen klanttevredenheidsonderzoek aangekondigd. Eerder zijn - in voorgaande organisatorische settings - tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd, het laatst in 2002 voor de toenmalige afdeling SoZaWe.

Vanaf half november 2007 tot eind januari 2008 vond het aangekondigde onderzoek plaats, uitgevoerd door de afdeling Onderzoek en Statistiek. Het onderzoek richtte zich op de volgende doelgroepen: de klantengroepen inkomensaanvullende regelingen, wwvb, re-integratie en gesubsidieerde banen. Doel van het klantenonderzoek was het geven van een beeld van de waardering van de dienstverlening onder deze groepen. Het onderzoek is tevens te zien als opstart voor periodieke tevredenheidsmetingen.

### 2.2 Uiteenlopende doelgroepen

Beide afdelingen omvatten meerdere taken en bijgevolg meerdere bureaus, die zich richten op uiteenlopende, deels overlappende doelgroepen. De werkzaamheden van W&I zijn gericht op de ondersteuning van Nijmegenaren bij het vinden van economische en sociale zelfstandigheid en op de verstrekking van bijstandsuitkeringen. De activiteiten van Z&I liggen op het vlak van informatie en advies over inkomen, hulpverlening bij financiële problemen en voorzieningen voor gehandicapten.

Voor beide afdelingen geldt dat er behoefte bestaat om over de klantengroep inzicht te hebben in de waardering van de dienstverlening. Dat wil zeggen: vinden de klanten dat zij op hoofdzaken goed geholpen worden, d.w.z. op zaken als klantvriendelijkheid, communicatie, doorlooptijden en resultaat. Het uiteindelijke doel is om met behulp van de bevindingen de dienstverlening te verbeteren en dit neer te leggen in de afdelingsplannen.

Enkele klantengroepen van W&I en Z&I zijn uitgezonderd van het onderzoek, nl. de klanten die vallen onder de noemers schuldhulpverlening, de klanten vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), ex-klanten met een vordering en kinderopvang.

### 2.3 Afstemming met evaluatie gebiedsgerichte aanpak re-integratie Oud-West

Bij de opzet en uitwerking van het onderzoek hebben we afgestemd met de evaluatie van de gebiedsgerichte aanpak oriëntatie, re-integratie en werk Oud-West in het kader van de sociale herovering. Deze evaluatie vond eveneens de afgelopen maanden plaats. Hoewel het hierbij om een specifieke evaluatie gaat, zijn er veel overlappen met het onderhavige klantenonderzoek. Het betreft als het ware een subgroep van de klanten van de afdeling Werk en Inkomen. En ook hier was er behoefte aan informatie van de klanten over de waardering van de dienstverlening. Daarom is de enquêtering van deze subgroep meegenomen in dit "WIZI-onderzoek". De rapportage van de resultaten is neergelegd in een apart verslag, dat toegevoegd is als bijlage bij deze rapportage.<sup>3</sup> De

---

<sup>3</sup> Rapportage Klantonderzoek gedecentraliseerde aanpak re-integratie Oud-West (gemeente Nijmegen, O&S, mei 2008)

resultaten zullen worden toegepast en geïnterpreteerd in het kader van de evaluatie van het project Sociale Herovering.

## **2.4 Uitvoering onderzoek**

Het onderzoek is uitgevoerd en gerapporteerd door de afdeling Onderzoek en Statistiek van de gemeente. Voor het veldwerk is gebruik gemaakt van de diensten van Bureau Planwerk.

T.b.v. het onderzoek functioneerde een begeleidingscommissie (met deelname vanuit W&I, Z&I en klantgroepen), die in de opzet- en de rapportagefase bij elkaar is geweest.

## **2.5 Opbouw rapportage**

De rapportage is als volgt opgebouwd. Vooraan in het rapport treft u de samenvatting + conclusies aan. In hoofdstuk 3 staat de informatie over de totale aantallen klanten en de aanpak van het enquête-onderzoek, incl. de respons op de enquête. In hoofdstuk 4 volgen dan eerst een aantal statistische gegevens van de onderscheiden onderzoeksgroepen. In de hoofdstukken 5 tot en met 7 behandelen we de bevindingen uit de enquête m.b.t. de begeleiding van de klanten en tevredenheid hierover.

## 3 Opzet onderzoek

### 3.1 Mondelinge enquêtering klanten

In totaal zijn vanuit de diverse klantengroepen zo'n 700 klanten ondervraagd via mondelinge enquêtering. Schriftelijke en telefonische enquêtering waren niet zinnig om redenen van kwantitatieve en kwalitatieve respons (bereikbaarheid en representativiteit van de respondenten).

Hieronder geven we een toelichting op de opbouw van de onderzoekspopulatie (3.2), de vragenlijst en steekproeftrekking (3.3) en de respons (3.4)

### 3.2 Opbouw onderzoekspopulatie: 4 subgroepen

De totale onderzoekspopulatie is afgeleid van de bestanden zoals die in september 2007 zijn aangeleverd vanuit W&I en Z&I. In de analyse en rapportage hebben we de bevindingen uitgesplitst naar afzonderlijke klantengroepen. We maken onderscheid tussen 4 subgroepen:

- de klanten die in de periode september 2006 tot en met september 2007 een aanvraag inkomensondersteunende maatregelen hebben ingediend (waaronder ook degenen van wie de aanvraag niet is gehonoreerd);
- de klanten met een lopende wwv-uitkering per september 2007
- de klanten met een lopende wwv-uitkering per september 2007 én een re-integratie-aanbod (tot 10 jaar terug)
- de klanten met een gesubsidieerde baan per september 2007, d.w.z. de "nieuwe" Uitzichtbanen (werkervarings-, participatie-, groei-, brugbaan; dus uitgezonderd ID en WIW)

In totaal gaat het om bijna 9.100, thans in Nijmegen woonachtige, klanten. De twee eerstgenoemde klantengroepen (inkomensondersteuning en wwv) zijn de grootste met resp. 6.800 en 5.200 personen (tabel 1).

tabel 1 Klantengroepen WIZI per categorie (sept. 2007)

	abs
inkomensondersteuning	6.794
wwv	5.214
wwv én re-integratie	2.278
gesubsidieerde baan	792
<b>totale klantengroep</b>	<b>9.078</b>

We hebben rekening gehouden met de overlappen, d.w.z. de groepen klanten die in meerdere bestanden voorkomen. Een grote groep (bijna de helft) behoort tot twee of meer van de vier klantengroepen. Zo zijn er 1.800 klanten die zowel in de groep inkomensondersteuning als wwv zitten en 1.500 bij wie behalve van inkomensondersteuning en wwv ook sprake is van een (huidig of eerder) re-integratietraject. Voor een overzicht van deze groepen (zie tabel 2).

tabel 2 Klantengroepen WIZI combinaties van categorieën (sept. 2007)

	abs	relatief
inkomensondersteuning	3.190	35
wwb	1.105	12
gesubsidieerde baan	465	5
ink.ondst + wwb	1.803	20
ink.ondst + subs.baan	209	2
wwb + re-integratie	670	7
wwb + subs.baan	9	0
ink.ondst + wwb + re-int.	1.518	17
ink.ondst + wwb + subsbn	19	0
wwb + re-int. + subs.baan	35	0
inkondst + wwb + re-int + subs	55	1
<b>totale klantengroep</b>	<b>9.078</b>	<b>100</b>

### 3.3 Vragenlijst en steekproeftrekking

#### 3.3.1 Uniforme vragenlijsten

Het zou ondoenlijk zijn geweest om van alle bureaus van W&I en Z&I de afzonderlijke procedures te gaan bevragen. Dit zou tot een veelheid van specifieke, uitgebreide vragenlijsten leiden. Daarom hebben we gewerkt met een vragenset die in principe bij alle relevante deelgroepen toepasbaar is en ingaat op de relevante onderzoeksonderwerpen. Ook de specifieke subgroep voor het gedecentraliseerde re-integratieproject in Oud-West heeft deze vragenlijst voorgelegd gekregen.

Op basis van wensen van W&I en Z&I fungeerde de volgende opsomming als voorzet voor de afbakening van onderzoeksitems:

- Communicatie algemeen
- Begrijpelijkheid van formulieren
- Bekendheid van inkomensaanvullende voorzieningen
- Hoe weet de klant dat deze voorzieningen er zijn
- Bereikbaarheid
- Contactpersoon
- Bejegening door medewerker
- Communicatie over en controle op verplichtingen
- Doorlooptijden
- Kwaliteit van begeleiding bij re-integratie
- Ondersteuning bij formulieren

Het resultaat bestond uit een vragenlijst, welke mondeling is afgenomen (circa 25-30 minuten). Respondenten die tot meerdere onderzoeksgroepen behoorden kregen de betreffende vragen

per onderzoeksgroep voorgelegd.

De vragenlijst is in deze rapportage opgenomen als bijlage 2.



### 3.3.2 Steekproeftrekking en gerealiseerde enquêtes

Ten behoeve van de steekproeftrekking voor de onderscheiden onderzoeksgroepen hebben we de totale klantenbestanden van W&I en Z&I als vertrekpunt genomen (exclusief de uitgezonderde groepen). Hieruit hebben we voldoende ruime personensteekproeven getrokken om rekening te kunnen houden met (sub)categorieën, bijv. wwv-klanten met en zonder arbeidsplicht en allochtone en autochtone klanten.

tabel 3 Gerealiseerde enquêtes per onderzoeksgroep

%	tot WIZI	ink.onderst.	wwv	wwv + re-int	gesubs.baan
aantal volgens bestand	9.078	6.794	5.214	2.278	792
gerealiseerde enquêtes	709	454	399	220	202

Voor elk van de 4 groepen is het aantal binnen te halen enquêtes vooraf vastgesteld. Deze aantallen zijn gerealiseerd (zie tabel 3).<sup>4</sup>

In de tabel is te zien, dat het aandeel gerealiseerde enquêtes verschilt per deelcategorie. Voor kleinere populaties is een groter aandeel enquêtes vereist. Zo is het aandeel bij de gesubsidieerde banen veel hoger (een kwart) dan bij de inkomensondersteunende maatregelen (ruim 6%).

### 3.3.3 Discrepantie bestands- en enquêtegegevens

In de enquête hebben we de respondenten gevraagd naar hun aanvragen, contacten etc. m.b.t. de inkomensondersteunende maatregelen, wwv en begeleiding (naar werk, bij opleiding, bij hun baan). Hun antwoorden blijken dan niet altijd te sporen met de bestandsgegevens. Zo zijn er respondenten die volgens de bestandsgegevens van een inkomensondersteunende regeling gebruik zouden hebben gemaakt, maar in de enquête hebben aangegeven dat dat niet het geval is. Andersom komt ook voor. Ook m.b.t. wwv en de werktrajecten zijn er discrepanties. Het is van belang om dit verder uit te zoeken, maar dit is niet nodig in het bestek van dit (klanttevredenheids)-onderzoek.

### 3.3.4 Respons en non-respons

Om de vereiste 700 enquêtes te realiseren zijn uiteindelijk in totaal ruim 1.250 klanten benaderd. Dat wil zeggen, men ontving een door de wethouder ondertekende brief met daarin toelichting op het onderzoek en de aankondiging dat een veldwerkbureau contact op zou nemen voor een afspraak. Bij de 550 benaderde personen bij wie geen enquête tot stand kwam, zijn op basis van het veldwerk de volgende redenen aangegeven:

<sup>4</sup> Van de specifieke klantengroep re-integratie Oud-West (zie hfdst. 1 Inleiding) zijn alle (ruim 130) betrokken klanten gevraagd aan de enquête mee te doen. De uiteindelijke respons bedroeg 88. In deze rapportage zijn de bevindingen van deze groep niet meegenomen.

- Ruim 200x was er sprake van weigering om mee te doen, waaronder een aantal maal het afzeggen/niet nakomen van een gemaakte afspraak om de enquête af te nemen;
- Meer dan 250x is de klant niet bereikt; het veldwerkbureau heeft elke potentiële respondent die telefonisch niet te bereiken was, geprobeerd thuis te bereiken;
- In ongeveer 40 gevallen was de respondent verhuisd naar buiten Nijmegen of met adres onbekend;
- Bij bijna 30 personen speelden er andere factoren (opname in instelling, taalprobleem, naar eigen zeggen geen klant van WIZI, etc.).

In het algemeen is de ervaring van het veldwerkbureau dat het bij de klantenpopulatie om een zeer gemengde groep gaat, waarbij het moeilijker dan gemiddeld lukt om medewerking te krijgen.

## 4 Kenmerken klantengroepen

In de tabellen op de volgende bladzijden zijn enkele gegevens van de klantengroepen bij elkaar gezet, zowel voor het totaal als voor de 4 hoofdcategorieën. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen.

### 4.1 Verdeling naar stadsdelen

Voor zowel de totale groep klanten als voor de vier hoofdgroepen is er een vergelijkbare verdeling naar stadsdelen (tabel 4):

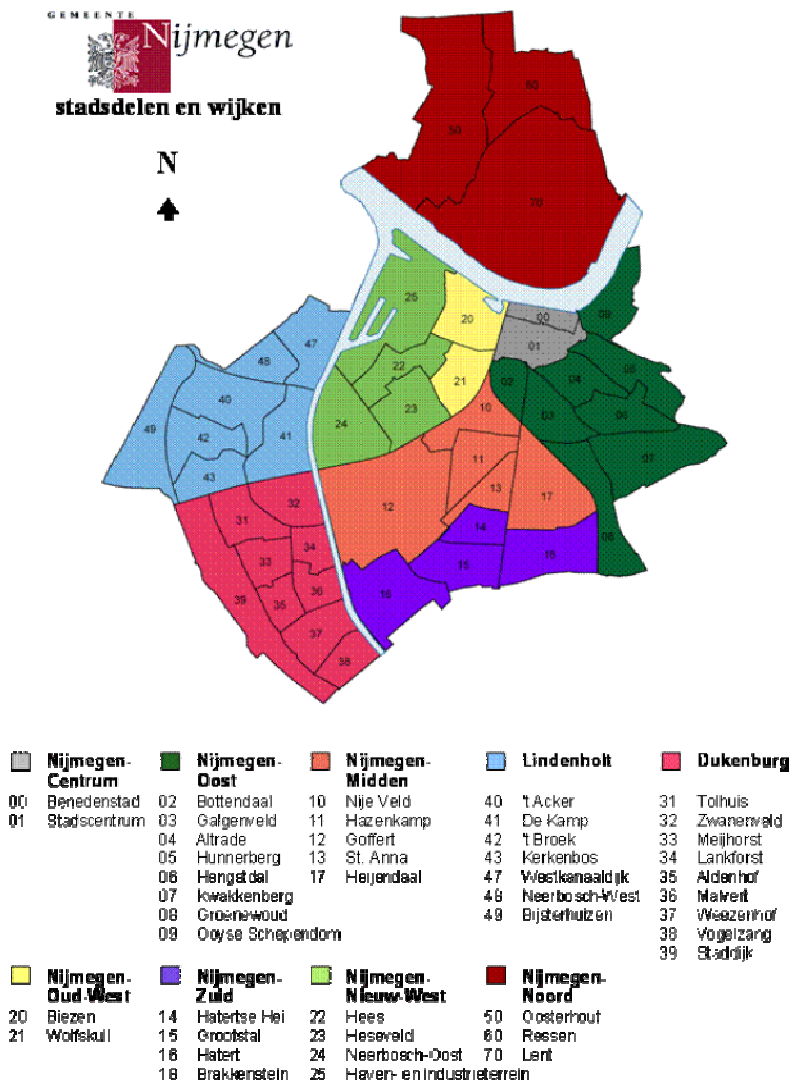
- een oververtegenwoordiging in Oud-West, Nieuw-West, Zuid en Dukenburg; In deze stadsdelen is het aandeel klanten onder de bevolking van 20 jaar en ouder 8 tot ruim 12%, terwijl dit voor Nijmegen gemiddeld 7,3% is;
- Lindenholt is gemiddeld vertegenwoordigd in de klantengroepen;
- Centrum en Midden zijn licht ondervertegenwoordigd; voor Midden geldt dat dit de resultante is van Nije Veld (met daarbinnen Willemskwartier) en de Kolpingbuurt enerzijds (oververtegenwoordiging) en Hazenkamp, St. Anna, Heijendaal en de rest van Goffert anderzijds (ondervertegenwoordiging);
- Oost en Noord zijn sterk ondervertegenwoordigd.

Bij analyse op wijkniveau worden de verschillen een stuk groter. De wijken Nije Veld en Meijhorst komen dan op 14 tot 15% van het aantal inwoners van 20 jaar en ouder en in zo'n tien wijken is het aandeel 9,5 tot 12,5%. Andere wijken steken daar tegen af, het scherpst de wijken met de laagste percentages (2 of minder).

Binnen wijken, op buurtniveau, zijn de verschillen nog groter. Zo zijn er ruim 50 wijkdelen of buurten te onderscheiden waar het aandeel boven 15% uitkomt, waarvan bijna de helft boven 20, waaronder enkele uitschieters rond 25%. Deze wijkdelen liggen (uiteraard) hoofdzakelijk in de zojuist bedoelde wijken, maar deels ook daarbuiten. Het patroon wijst dus op sterke gebiedsconcentraties op wijk- en buurtniveau.

tabel 4 Klanten WIZI naar stadsdeel

% bev.	Nijm 15 +	tot WIZI	ink.onderst.	wwb	wwb + re- int	gesubs.baan
Centrum	6,5	5,7	4,8	6,3	5,0	4,7
Oost	21,2	11,9	11,6	11,5	9,0	10,4
Oud-West	8,2	13,5	13,7	13,3	14,7	13,6
Nieuw-West	10,1	12,1	11,6	12,7	13,4	14,8
Midden	11,1	9,3	9,4	8,8	7,8	7,7
Zuid	13,9	16,2	17,0	14,8	14,8	17,7
Dukenburg	14,1	20,1	20,7	21,0	24,6	18,1
Lindenholt	9,2	9,3	9,3	9,5	8,5	11,1
Noord	5,7	1,9	1,9	1,9	2,1	2,0
totaal (100%)	ca.136.500	9.078	6.794	5.214	2.278	792



## 4.2 Verdeling naar geslacht en leeftijd

Een groot deel van de klanten bevindt zich in de leeftijdsklasse 30 tot en met 44 jaar (45% bij de inkomensondersteunende maatregelen, iets meer dan de helft van de ww'b'ers en bijna twee derde van de re-integranten en gesubsidieerde werkers). Verder is binnen de klantengroep van inkomensondersteuning de groep 65+ oververtegenwoordigd, binnen de groep ww'b' de 45 tot 64-jarigen en bij de gesubsidieerde banen de jongste leeftijdsklasse (15-29). In alle klantengroepen is de vertegenwoordiging van vrouwen groter (56 tot 60%) dan die in de Nijmeegse bevolking (52%). Alleen bij de gesubsidieerde banen zijn vrouwen in de minderheid (45%).

tabel 5 Klanten WIZI naar leeftijd

%	Nijm 15 +	tot WIZI	ink.onderst.	wwb	wwb + re- int	gesubs.baan
15-29	19,7	12,2	9,8	12,1	14,6	25,9
30-44	44,1	45,7	44,5	51,5	63,8	64,0
45-64	20,9	28,4	27,3	36,3	21,6	10,1
65 +	15,3	13,7	18,3	0,2	0	0
totaal (100%)	ca.136.500	9.078	6.794	5.214	2.278	792

tabel 6 Klanten WIZI naar geslacht

%	Nijm 15 +	tot WIZI	ink.onderst.	wwb	wwb + re- int	gesubs.baan
vrouw	52,8	56,0	60,3	57,3	58	45,2
man	47,2	44,0	39,7	42,7	42	54,8
totaal (100%)	ca.136.500	9.078	6.794	5.214	2.278	792

### 4.3 Verdeling naar etniciteit

Het aandeel niet-westers allochtone mensen in de Nijmeegse bevolking is ruim 12%. Binnen de klantengroepen WIZI is 't bijna twee en een half keer zo groot (28%). Binnen de groep wwb + re-integratie is dit aandeel nog groter (40%), met name veroorzaakt door het aandeel overige niet-westerse allochtonen. In het algemeen zijn binnen de diverse klantengroepen de Turkse, Marokkaanse en overige niet-westerse groepen sterker oververtegenwoordigd dan de groepen van Surinaamse of Antilliaanse/Arubaanse afkomst.

tabel 7 Klanten WIZI naar etniciteit

%	Nijmegen	tot WIZI	ink.onderst.	wwb	wwb + re- int	gesubs.baan
Nederlands	75,7	57,8	57,7	54,9	45,5	53,8
Surinaams	0,9	1,9	1,9	2,1	2,1	1,9
Antill/Aruba	1,2	2,5	2,2	2,6	3,3	6,2
Turks	3,2	7,2	7,6	7,7	9,9	5,8
Marokkaans	2,1	5,1	5,3	5,1	6,3	6,3
overig westers	12,1	14,1	14,3	13,7	13,6	12,9
overig niet-w	4,7	11,3	11,1	13,9	19,3	13,1
totaal (100%)	161.286	9.078	6.794	5.214	2.278	792

#### 4.4 Type huishouden, opleidingsniveau en werksituatie

De huishoudens en opleidingsgegevens zijn te ontleen aan de enquête. De uitkomsten uit de 709 enquêtes zijn hierbij opgehoogd (gewogen)<sup>5</sup> naar de totale populaties.

Over de totale onderzoeksgroep bezien zijn alleenstaanden (50%) en alleenstaanden met kind(eren) (22%) de meest voorkomende huishoudens. In 14% van de gevallen gaat het om 2-persoonshuishoudens met kinderen.

Voor de afzonderlijke onderzoeksgroepen lijken de verdelingen op elkaar (zie tabel 8). Wel is het zo, dat binnen de groep re-integratieklanten het aandeel alleenstaanden met kinderen groter is (38%). Bij de groep gesubsidieerde banen is het percentage alleenstaanden geringer (27%) en de categorie overigen groter (11%, grotendeels klanten die nog bij de ouders wonen).

Van alle WIZI-klanten heeft bijna een derde een zeer lage opleiding (t/m basisschool), iets minder dan een kwart lager beroepsonderwijs en 14% vmbo (tabel 9). De hoger gekwalificeerden (vanaf havo) nemen zo'n 27% in van het totaal. In de tabel is te zien dat de verdeling voor alle groepen vergelijkbaar is behalve bij de gesubsidieerde banen. Hier is het gezamenlijk aandeel havo / vwo / mbo + hbo / universiteit aanzienlijk hoger (50%), terwijl het aandeel zeer laag/niet opgeleiden slechts 11% bedraagt.

tabel 8 Geënquêteerde klanten WIZI naar huishouden

%	tot WIZI	ink.onderst.	wwb	wwb + re-int	gesubs.baan
alleenstaande	50,2	48,5	49,9	39,9	27,4
allst + kind.	22,1	24,1	28,0	38,2	32,0
2-pershuish.	10,0	10,3	5,4	1,0	6,5
2-prshh + kind.	13,9	14,3	13,8	17,4	23,3
overig	3,8	2,8	2,9	3,6	10,9
<b>totaal</b>	<b>9.078</b>	<b>6.794</b>	<b>5.214</b>	<b>2.278</b>	<b>792</b>

tabel 9 Geënquêteerde klanten WIZI naar opleiding

%	tot WIZI	ink.onderst.	wwb	wwb + re-int	gesubs.baan
t/m basissch.	31,5	33,6	26,7	25,2	11,4
lager beroeps	24,1	24,3	21,8	16,9	21,9
vmbo	13,7	14,0	14,4	17,5	13,7
havo/vwo/mbo	15,5	12,8	18,9	19,0	29,2
hbo-univ	12,0	11,6	14,3	17,6	21,3
onbekend	3,1	3,6	3,9	3,8	2,5
<b>totaal (100%)</b>	<b>9.078</b>	<b>6.794</b>	<b>5.214</b>	<b>2.278</b>	<b>792</b>

Ruim driekwart van de totale respondentengroep had ten tijde van de enquête geen betaald werk. Bij degenen met een inkomensaanvullende regeling en de wwb-groep ligt dit percentage op ongeveer 80 %. Onder de wwb'ers die volgens de bestandsgegevens

I.t.t. de voorgaande tabellen gaat het hierbij niet om registratie-, maar om enquêtegegevens. De aantallen enquêtes zijn bepaald vanuit de klantengroepindeling in 11 subcategorieën van tabel 2. Het aandeel enquêtes verschilt per subcategorie. Om tot een representatief beeld te komen over de 4 hoofdgroepen moeten de enquêtebevindingen opgehoogd (gewogen) worden naar rato van het aandeel enquêtes

een re-integratietraject volgen of hebben gevolgd is dit percentage niet veel lager (74%).

Bij degenen met een gesubsidieerde baan is de verhouding uiteraard geheel anders, hoewel ook hier een klein gedeelte (bijna 15%) aangeeft geen betaald werk te hebben. Het kan zijn dat de baan eerder in 2007 is gestopt.

Bijna een derde van alle WIZI-klanten met een baan werkt via Bureau Uitzicht (29%), 40% heeft een vaste baan en 13% een tijdelijke baan via een werkgever en 11% werkt in een tijdelijke baan via een uitzendbureau.

#### 4.5 Samenhang met huishoudensproblemen

Op basis van de populatiegegevens vertonen de doelgroepen diverse (achterstands)kenmerken. Daarnaast geven de enquêtebevindingen verder inzicht. In de enquête is aan respondenten de vraag voorgelegd of men te maken had met specifieke problemen in het huishouden die de aandacht vragen, zowel voor wat betreft de respondent zelf als anderen in het huishouden. Na weging geeft ruim de helft van de totale respondentengroep (55%) geeft aan dat dit aan de orde is.

In Oud-West is dit aandeel bovengemiddeld (63%), evenals bij de 45- tot 64-jarige klanten (ook 62%). Het percentage is bij autochtone klanten iets hoger (56%) dan bij allochtone klanten (52%).

Binnen deze laatste groep is het aandeel huishoudens met problemen opvallend laag onder de Surinaamse groep (30%). Ook bij degenen die in 2007 uit zijn gestroomd uit de wwv, de niet-wwv'ers in een integratietraject en degenen met een gesubsidieerde baan is het percentage een stuk benedengemiddeld (40% en lager).

Het soort problemen dat het vaakst wordt genoemd betreft de lichamelijke gezondheid (62% van de groep met problemen), maar daarnaast ook financiële problematiek (29%), de geestelijke gezondheid (21%), opvoedingsproblemen (10%) en diverse aspecten die minder vaak worden genoemd, zoals taal, verslaving en woonruimte.

In de verdere analyse gaan we uit van de antwoorden van de respondenten en verdelen we de respondenten op basis van hun antwoorden over de deelgroepen. Bij de beschrijving gaan we uit van de ongewogen uitkomsten van de 709 enquêtes.<sup>6</sup>

In de volgende hoofdstukken komen respectievelijk de enquêtebevindingen aan de orde voor:

- degenen die het afgelopen jaar gebruik hebben gemaakt van een of meer inkomensaanvullende regelingen, grotendeels corresponderend met de 3e kolom van tabel 9 (hfdst. 5);
- degenen die het afgelopen jaar een wwv-uitkering hadden, 4e kolom tabel 9 (hfdst. 6);
- degenen die in 2007 begeleid zijn bij het zoeken naar werk (re-integratie) of bij hun gesubsidieerde baan, ofwel grotendeels de 5e + 6e kolom van tabel 9 (hfdst. 7).

---

<sup>6</sup> Bij de analyse van de enquêtebevindingen hebben we gekeken of de gewogen resultaten (d.w.z. opgehoogd naar de totale populatie) grote verschillen op zouden leveren. Dit blijkt meestal niet het geval te zijn. Waar wel aanzienlijke verschillen optreden, benoemen we dit in de tekst.





## 5 Enquêtebevindingen klantengroep inkomensondersteuning

### 5.1 Gebruik en bekendheid regelingen

#### 5.1.1 Van welke regelingen heeft men gebruik gemaakt?

In de enquête hebben we de respondenten gevraagd naar de regelingen die men gebruikt(e), maar ook naar aanvragen die afgewezen zijn of nog lopen. Voor ongeveer 500 respondenten waren vorig jaar een of meer regelingen van toepassing. Ongeveer 20% van hen had bovendien nog een of meerdere aanvragen lopen, bij 6% was er sprake van afwijzing van de aanvraag.

tabel 10 Verdeling toegepaste inkomensondersteunende regelingen (genoemd door ..% van de respondenten)

kwijtsch.gem/watersch.lasten	50,8
aanvull.ziektekosten	36,8
geld-terugregeling	36,0
langdurigheidstoeslag	20,9
sport-/cultuurfonds	18,8
wasmachine	14,2
schoolfonds	10,3
koelkast	8,1
inboedel	6,9
kinderopvang	6,3
eenm.uitk ziekte/handicap	5,7
meubels	4,3
bril	3,6
leerl.vervoer	3,4
tandheelk.kosten	3,4
bedden/matrassen	3,0
bijzondere bijstand algemeen	2,8
tv	2,4
verhuiskosten	2,4
stoffering	2,4
advocaat/rechtsbijstand	2,0
pedicure	2,0
thuiszorg	2,0
taxivervoer	1,8
stofzuiger	1,6
computer (voor kind)	1,2
babykamer	1,2
hondenbelasting	1,0

In tabel 10<sup>7</sup> staat het overzicht van de regelingen waarvan de respondenten naar eigen zeggen gebruik maakten in de periode september 2006 - september 2007. Heel veel respondenten hebben gebruik gemaakt van meer dan een regeling. In totaal heeft men gemiddeld 2,5 regeling toegepast.

De categorie die het vaakst voorkomt, is de kwijtschelding waterschapslasten (door de helft genoemd). Ander belangrijke categorieën zijn de aanvullende ziektekostenregeling, de geld-terugregeling, maar ook, zij het in mindere mate de langdurigheidstoeslag en het sport- en cultuurfonds. Worden alle vormen van bijzondere bijstand voor materiële voorzieningen bij elkaar geteld, zoals voor wasmachine, koelkast en inboedel dan vormt dit ook een van de belangrijkste categorieën (zie tabel 10).

Ongeveer een kwart van de klanten maakt pas gebruik van een regeling sinds september 2006, ongeveer een derde 5 jaar of meer.

### 5.1.2 *Wie hebben gebruik gemaakt van de regelingen?*

Van de negen stadsdelen zijn het Oud-West, Nieuw-West, Zuid en Dukenburg van waaruit de meeste aanvragen komen (samen circa 70%). Ruim 40% is verder afkomstig van 30- tot 44-jarigen, een vijfde van 65 + 'ers.

Bijna twee derde van de aanvragers is vrouw. Voor ruim 20% ten slotte gaat het om niet-westerse allochtonen, van wie nagenoeg de helft Turkse en Marokkaanse personen.

### 5.1.3 *Behoeftte aan informatie over inkomensaanvullende maatregelen?*

Aan de respondenten van alle onderzoeksgroepen is gevraagd of men goed op de hoogte was van de regelingen voor inkomensaanvulling. Ruim de helft (52,5%) vond van wel. 40% gaf aan behoefte te hebben aan meer informatie, de jongere groepen (tot 45 jaar) iets meer dan de leeftijdsklassen daarboven en de allochtone groepen, m.n. de Marokkaanse, vaker (50%) dan de autochtone (35%).

Bij doorvragen bleek het daarbij nagenoeg altijd te gaan om algemene informatie, d.w.z. waaruit je kunt opmaken waarvoor je eventueel in aanmerking komt.

## 5.2 **Contacten met de gemeente**

In de enquête is vervolgens doorgevraagd naar de contacten die men met de gemeente had m.b.t. de regelingen en de waardering van de uitvoering van de maatregelen. Deze vragen zijn door enkelen van de 500 respondenten met een regeling niet beantwoord, waarschijnlijk omdat de mate c.q. wijze van contact zich daartoe niet leende. Van 483 respondenten zijn de antwoorden beschikbaar.

---

<sup>7</sup> Tabel 10 bevat de items die door minstens 1% van de respondenten (circa 5x) zijn genoemd. Het is mogelijk verdere groepering toe te passen.

### 5.2.1 *Mate van contact*

Aan de respondenten vroegen we hoe vaak men thans gemiddeld contact heeft met de medewerkers van de gemeente. De contactfrequentie is beperkt: voor een derde minder dan 1x per jaar, voor nog eens een derde 1x per jaar, voor bijna een derde vaker.

tabel 11 Frequentie contacten gemeente klantengroep inkomensondersteunende maatregelen

%	
< 1x per jaar	33
1x per jaar	31
2-4x per jaar	24
> 4x per jaar	7
geen contact/door derden	5
<b>totaal</b>	<b>100 (n = 483)</b>

### 5.2.2 *Typering contacten*

- Het aandeel respondenten van wie het laatste contact recent was in een van de laatste drie maanden van 2007, is circa 26%.
- Bij ruim een derde (37%) was het laatste contact schriftelijk, bij een bijna even grote groep (34%) ging het om een persoonlijk gesprek, 22% was telefonisch. De persoonlijke gesprekken zijn voor de helft gevoerd op Mariënborg 30 en voor 13% in de Stadswinkel. In een derde van de gevallen vond het gesprek plaats bij de klant thuis.
- M.b.t. het persoonlijk gesprek gaf de helft aan met de klantmanager c.q. vaste contactpersoon gecommuniceerd te hebben. Andere contacten die werden genoemd waren: medewerker Z&I (12%), receptie/balie (7%) en afdeling bijzondere bijstand (6%). 13% Wist 't niet meer.
- Bij de telefonische gesprekken noemde 45% de klantmanager of vaste contactpersoon, 11% een medewerker van Z&I en 4% bureau bijzondere bijstand. Een groter deel (26%) wist niet meer te zeggen met wie men had gesproken.
- Over alle laatste contacten bezien, lag het initiatief voor 70% bij de klant en voor 22% bij de gemeente.
- De onderwerpen van het laatste contact betroffen in meerderheid de beoordeling van de aanvraag (57% van de respondenten). Andere antwoordcategorieën die vaker werden genoemd, zijn het invullen van formulieren (22%), het overleggen van gegevens (11%) en de uitbetaling (7%). Bij ongeveer 18% van de laatste contacten gaf men aan dat het gespreksonderwerp (mede) een probleem betrof. Hierbij zijn zeer uiteenlopende voorbeelden genoemd, het vaakst nog de afwijzing van de aanvraag en de duur van de procedure.

### 5.3 Waarderingen

#### 5.3.1 Waardering algemene punten

Voorafgaande aan de tevredenheidsvragen hebben we de respondenten eerst enkele, meer algemene, vragen voorgelegd.

Ten eerste de vraag of men tevreden was over de hoogte van het bedrag zoals men dat via de regelingen heeft ontvangen. Meer dan 63% is tevreden, de 65+ 'ers nog 't meest. Een minderheid vindt de tegemoetkoming onvoldoende (15% ontevreden, 2% heel ontevreden).

Een tweede vraag gaat over de informatie die klanten moeten overleggen. De gemeente probeert de regelingen zo eenvoudig mogelijk uit te voeren, maar toch moet er de nodige informatie worden overlegd, soms meerdere keren dezelfde soort informatie. Een ruime meerderheid (bijna drie kwart) heeft hier begrip voor. Een kwart daarentegen vindt 't tijd- en energieverspilling of bureaucratisch, want de gegevens zijn naar hun idee toch wel aanwezig.

#### 5.3.2 Tevredenheid specifieke aspecten dienstverlening

In de enquête hebben de klanten van de inkomensondersteunende regeling een serie vragen voorgelegd gekregen over de tevredenheid over de wijze waarop de gemeente de regeling uitvoert. In feite gaat het om aspecten van dienstverlening.

In tabel 12 ziet u de resultaten voor de gevraagde items. Aangegeven zijn de percentages tevredenen, ontevredenen en de tussengroep (niet tevreden/niet ontevreden). In de laatste kolom staat het aandeel dat geen mening heeft c.q. waarvoor 't aspect gewoonweg niet van toepassing is. Dat laatste aandeel kan heel groot zijn. Het sterkst geldt dit voor de hulp bij formulieren. Voor meer dan de helft is het niet aan de orde. Onder hen bevindt zich bijv. de groep (bijna 5% van het totaal) die de afwikkeling door anderen laat doen (bijv. de SWON).

In de tabel is te zien, dat voor alle onderwerpen het percentage tevredenen sterk uitstijgt boven het aandeel ontevredenen. Bij drie items is de verhouding iets minder gunstig en ligt het percentage ontevredenen boven 10%: bereikbaarheid (21%), snelheid werken (18%) en informatievoorziening (13%).

tabel 12 Percentage tevredenen specifieke aspecten dienstverlening klanten inkomensondersteuning

%	(heel) tevr	niet tevr niet ontevr	(zeer) ontevr	geen mening niet v toep.
bereikbaarheid	66	8	21	15
deskundigheid	59	14	9	18
te woord staan	72	6	5	17
hulp bij formulieren	34	5	3	58
meedenken	45	14	9	32
nakomen afspraken	65	8	4	23
snelheid werken	53	16	18	14
communicatie	66	11	6	17
informatievoorziening	61	8	13	17
totaal (n = 483)				

Voor alle items geldt dat er nergens opvallend grote verschillen zijn in waardering tussen stadsdelen, leeftijdsklassen, de beide seksen en allochtone / autochtone groepen.

Voorbeelden van meer specifieke redenen van ontevredenheid die bij de diverse items zijn genoemd zijn<sup>8</sup>:

- bereikbaarheid: slechte bereikbaarheid en lange wachttijden telefoon; vaak in gesprek; moeilijk contact te krijgen; contactpersoon slecht bereikbaar; bellen op vast tijdstip;
- deskundigheid: weinig kennis van zaken; niet alle medewerkers deskundig;
- meedenken: geen begrip voor situatie; moet altijd zelf initiatief nemen; als nummer behandeld;
- snelheid werken: langdurige procedures (door overgrote deel van betreffende groep genoemd); uitbetaling duurt te lang; papieren kwijt bij gemeente;
- communicatie: slecht in het algemeen; wisseling contactpersoon zonder bericht; weinig welwillend;
- informatievoorziening: te weinig info over mogelijke regelingen; steeds zelf achter informatie aan moeten; geen uitleg over rechten.

### 5.3.3 Rapportcijfer dienstverlening als geheel

Ten slotte hebben we de respondenten gevraagd welk rapportcijfer men, alles bij elkaar genomen, zou willen geven voor de dienstverlening van de gemeente bij het regelen van de inkomensaanvulling. Het gemiddeld rapportcijfer is ongeveer 7,2.

Meer dan 70% geeft een gunstig tot zeer gunstig oordeel (36% 7 tot 8, 36% 8 of meer). Het aandeel onvoldoendes komt uit op 9%. De 65+ 'ers geven gemiddeld een iets hoger cijfer, evenals de vrouwen t.o.v. de mannen.

Onder de niet-westers allochtone klanten is het percentage onvoldoendes iets groter (13%).

tabel 13 Rapportcijfer dienstverlening inkomensondersteunende maatregelen

%	
< 6-	9
6- tot 7	10
7 tot 8	36
8 of meer	36
onbekend	9
<b>totaal</b>	<b>100 (n = 483)</b>

<sup>8</sup> De genoemde voorbeelden zijn vooral illustratief en indicatief; in een aantal gevallen gaat het om slechts kleine aantallen respondenten die 't betreffende ontevredenheidsmotief hebben genoemd.



## 6 Enquêtebevindingen klantengroep wwv

### 6.1 Gebruikmaking van de bijstandsuitkering

#### 6.1.1 *Duur*

In de enquête troffen we ruim 380 respondenten die op het moment van enquêteren een bijstandsuitkering ontvingen en nog eens ruim 70 van wie de uitkering eerder in 2007 stopte.

Voor ongeveer 12% van de totale groep van 455 startte de uitkering in 2007. Ruim een derde (36%) ontvangt de uitkering vanaf 2002-2006. Dat betekent dat ongeveer de helft langer dan 5 jaar in de uitkering zit. Uit de cijfers blijkt dat hiervan weer een meerderheid (60%) langer dan 10 jaar uitkering ontvangt (ofwel zo'n 30% van de totale wwv-populatie).

#### 6.1.2 *Welke groepen maken gebruik van de bijstandsuitkering?*

De wwv-populatie komt net als bij de inkomensondersteunende maatregel voor het grootste deel uit de stadsdelen Oud-West, Nieuw-West, Zuid en Dukenburg. De drie eerst genoemde stadsdelen nemen elk 14 tot 16% voor hun rekening, Dukenburg 24%. Ook het aandeel vanuit Oost is van betekenis (11%).

Bij iets meer dan de helft van de uitkeringsgerechtigden gaat het om 30- tot 44-jarigen, bij bijna 40% om 45- tot 64-jarigen. 40% zijn mannen, 60% vrouwen.

Binnen de totale groep is 33% niet-westers allochtoon. Binnen deze 33% is de verdeling als volgt: circa 3,5% Surinaams, 2,5% Antilliaans / Arubaans, 8% Turks, 6% Marokkaans en 13% overig niet-westers.

#### 6.1.3 *Arbeidsplicht*

Van de geënquêteerden geeft 31% aan volledig arbeidsplichtig te zijn (geweest) en 12% gedeeltelijk. M.a.w.: 54% had naar eigen zeggen geen arbeidsplicht. De belangrijkste redenen daarvoor waren fysieke gezondheid (in 44% van de gevallen) en vervolgens de zorg voor de kinderen (21%), de geestelijke gezondheid (18%) en ouder dan 57,5 (18%).

Worden de enquêteresultaten gewogen, dan daalt het percentage (gedeeltelijk of geheel) arbeidsplichtigen van 43% naar 36%. M.a.w. het reële aandeel niet-arbeidsplichtigen schuift dan op naar bijna twee derde (64%). In de stadsdelen Oost en Lindenholt ligt dit aandeel het hoogst (circa 77%).

Degenen zonder arbeidsplicht bevinden zich voor de helft in de leeftijdscategorie 45-64 jaar, maar ook voor ruim 40% in de categorie 30-44 jaar. Verder zijn de vrouwen ondervertegenwoordigd onder de arbeidsplichtigen, maar deze ondervertegenwoordiging is niet groot (55% t.o.v. 60% binnen de totale wwv-populatie).

Ten slotte is onder de niet-westers allochtone wwv'ers het aandeel arbeidsplichtigen iets hoger dan onder de Nederlandse en westers allochtone wwv'ers.

## 6.2 Contacten met de gemeente

### 6.2.1 *Mate van contact*

Ook aan de wwv-respondenten hebben we gevraagd hoe vaak men thans gemiddeld met iemand van de gemeente contact heeft over de uitkering. De contactfrequentie ligt hoger dan bij de groep inkomensaanvullende regeling. Een derde heeft 2 tot 4x contact, nog eens 15% meer dan 4x per jaar. Gewogen zijn deze laatste percentages iets lager.

tabel 14 Frequentie contacten gemeente klantengroep wwv

%	
< 1x per jaar	23
1x per jaar	27
2-4x per jaar	34
> 4x per jaar	15
nvt/onbekend	1
<b>totaal</b>	<b>100 (n = 455)</b>

Bij arbeidsplichtigen is de contactfrequentie wat hoger, maar ook bij deze groep is sprake van een grote groep die hoogstens eenmaal per jaar contact heeft (35 tot 40% tegen 50 tot 55% voor de totale wwv-groep).

### 6.2.2 *Typering contacten*

- Het aandeel respondenten met een recent contact (oktober-november-december 2007), is circa 33%. Bij jongeren (tot 30 jaar) is dit aanzienlijk hoger (50 tot 55%), bij arbeidsplichtigen minder (40 tot 45%).
- Bij bijna twee derde (64%) bestond het laatste contact uit een persoonlijk gesprek, 24% was telefonisch en 9% schriftelijk. De persoonlijke gesprekken zijn bijna allemaal gevoerd op Mariënborg 30 (94%), in een beperkt aantal gevallen (3%) bij de klant thuis.
- M.b.t. het persoonlijk gesprek gaf 85% aan met de klantmanager c.q. vaste contactpersoon gecommuniceerd te hebben. Andere contacten die werden genoemd waren: Sociale Dienst (5%), medewerker W&I (3%) en re-integratiebureau (2%).
- Bij de telefonische gesprekken noemde 89% de klantmanager of vaste contactpersoon als contact en 7% W&I of de Sociale Dienst. Zowel bij de persoonlijke als telefonische gesprekken was het aandeel respondenten dat niet meer wist met wie gesproken te hebben bijna verwaarloosbaar.
- Over alle laatste contacten bezien lag het initiatief voor 37% bij de klant en voor 61% bij de gemeente, maar het verschilt sterk per soort contact. Voor wat betreft de persoonlijke en schriftelijke contacten kwam het initiatief voor drie kwart van de gemeente, bij de telefonische contacten precies andersom, nl. van de klant.
- De onderwerpen van het laatste contact betroffen in meerderheid de controle (41% van de respondenten), en verder de begeleiding naar werk (12%), de beoordeling van de uitkeringsaanvraag (9%), het overleggen van gegevens (12%) en het maandelijks statusformulier (5%), maar ook andere onderwerpen zoals de uitbetaling (8%) en het stoppen van de uitkering (6%). Bij ongeveer 20% van de laatste con-



tacten gaf men aan dat het gespreksonderwerp (mede) een probleem betrof. Ook nu zijn zeer uiteenlopende voorbeelden genoemd, zoals de uitbetaling (geen of te weinig geld gekregen) en fouten in de administratie.

## 6.3 Waarderingen

### 6.3.1 *Waardering algemene punten*

Net als bij de klantengroep inkomensondersteuning hebben we de ww-b-respondenten - voorafgaande aan de tevredenheidsvragen - eerst enkele, meer algemene, vragen voorgelegd.

Ten eerste de vraag of men tevreden was over de hoogte van het uitkeringsbedrag zoals men dat op dit moment ontvangt (of, wanneer de uitkering in 2007 stopte, ontving). Een minderheid (36%) zegt tevreden te zijn, 15% is tevreden, noch ontevreden en ongeveer de helft is ontevreden (44% ontevreden, 5% zeer ontevreden). Behalve de algemene opmerking (door 43% van de ontevredenen gemaakt) dat men het niet genoeg vindt, wijst men op hoge vaste lasten (17%), de verzorging van de kinderen (15%), de inflatie c.q. het stijgen van de prijzen (13%) en het ontbreken van geld voor iets extra's (10%).

Een volgende vraag gaat over de controle die de gemeente op de ww-b moet uitvoeren. Dat leidt ertoe, dat klanten de nodige informatie moeten overleggen zoals het maandelijkse statusformulier en soms ook andere informatie. De respondenten is de vraag gesteld of dat naar hun idee correct gebeurt. Een zeer ruime meerderheid (83%) reageerde daar positief op. Bij degenen die dat niet vonden waren de reacties veelal, dat 't toch niets aan de situatie verandert en te veel rompslomp oplevert, maar in een aantal gevallen ook dat men te veel privé-dingen wil weten.

Evenzo is een vraag gesteld over de sollicitatieplicht. De gemeente wijst haar klanten op deze plicht en controleert dat. Ook hierbij is de respondenten gevraagd of men vond dat dat correct gebeurde. Wederom vond ruim 80% dat dit het geval was. Degenen die dat niet vonden gaven o.a. aan dat men die controle niet had gehad of dat er geen rekening werd gehouden met de persoonlijke situatie, bijv. de gezondheid.

In een enkele geval had men kritiek op de behandeling (onbeschoft, betuttelend).

### 6.3.2 *Tevredenheid specifieke aspecten dienstverlening*

Net als bij de andere onderzoeksgroepen hebben we de ww-b-klanten de vragen voorgelegd over de gemeentelijke dienstverlening, maar nu rondom het regelen van de bijstandsuitkering.

In tabel 15 staan de resultaten bij elkaar. Aangegeven zijn de percentages tevredenen, ontevredenen en de tussengroep (niet tevreden / niet ontevreden). In de laatste kolom staat het aandeel dat geen mening heeft c.q. waarvoor 't aspect niet van toepassing is. Dat laatste aandeel kan ook nu heel groot zijn, zoals bijv. voor de hulp bij formulieren. Voor meer dan de helft is het niet aan de orde.

In de tabel is te zien, dat voor alle thema's het percentage tevredenen veel groter is dan het aandeel ontevredenen. Bij de meeste items ligt dit laatste aandeel tussen de 10

en 20%. Bij de onderwerpen 'meedenken' en 'snelheid werken' ligt de verhouding tussen tevreden en ontevreden iets minder gunstig.

Ook nu geldt voor alle items dat er geen opvallend grote verschillen zijn in waardering tussen stadsdelen, leeftijdsklassen, de beide seksen en allochtone / autochtone groepen. Dat geldt ook voor het onderscheid tussen wel- en niet-arbeidsplichtigen, hoewel de arbeidsplichtigen op enkele thema's gemiddeld iets minder tevreden zijn (bijv. t.a.v. bereikbaarheid en meedenken).

tabel 15 Percentage tevreden en ontevreden op specifieke aspecten dienstverlening klanten wwb

%	(heel) tevr	niet tevr niet ontevr	(zeer) ontevr	geen mening niet v toep.
bereikbaarheid	71	8	16	5
deskundigheid	67	14	12	7
te woord staan	78	8	10	4
hulp bij formulieren	37	8	3	52
meedenken	56	15	17	12
nakomen afspraken	77	9	7	7
snelheid werken	60	19	15	6
communicatie	72	13	11	4
informatievoorziening	67	13	14	6
totaal (n = 455)				

Voorbeelden van meer specifieke redenen van ontevredenheid die bij de diverse items zijn genoemd zijn<sup>9</sup>:

- bereikbaarheid: moeilijke (telefonische) bereikbaarheid; de beperkte tijden om te bellen;
- deskundigheid: niet kijken naar persoonlijke situatie; tegenstrijdige beoordelingen; doorverwijzing als gevolg van kennisgebrek; fouten ten nadele van klanten; geen inzicht in medische zaken;
- te woord staan: het grootste deel van de ontevreden beoordeelt de benadering door de contactpersoon negatief ("bot", "koud", "zakelijk", "onvriendelijk", "niet respectvol"); in enkele gevallen vond men dat men niet serieus werd genomen;
- meedenken: nogal wat respondenten geven aan, dat de contactpersoon c.q. gemeentelijke medewerker de persoonlijke situatie van de klant niet begrijpt, daarvoor geen inlevingsvermogen heeft of er geen moeite doet om mee te denken;
- nakomen afspraken: toezeggingen klopten niet; niet teruggebeld worden;
- snelheid werken: langdurige procedures (door twee derde van betreffende groep genoemd); lang wachten op uitkering;
- communicatie: ook in dit verband werd een aantal maal het onvriendelijke gedrag van de klantmanager genoemd; daarnaast het niet rekening houden met taalproblemen en te veel wisseling in contactpersonen;
- informatievoorziening: geen informatie gekregen over inkomensaanvullende maatregelen; te veel zelf achter info aan moeten; wil in het algemeen meer en beter informatie ontvangen.

<sup>9</sup> De genoemde voorbeelden zijn ook nu vooral illustratief en indicatief; in een aantal gevallen gaat het om slechts kleine aantallen respondenten die 't betreffende ontevredenheidsmotief hebben genoemd.

### 6.3.3 Rapportcijfer dienstverlening als geheel

Ten slotte hebben we de respondenten een rapportcijfer laten geven voor de dienstverlening van de gemeente bij het regelen van de bijstandsuitkering (zie tabel 16). Het gemiddelde komt uit op circa 7,0

Ruim 70% geeft een gunstig tot zeer gunstig oordeel af (33% 7 tot 8, 38% 8 of meer). Het aandeel onvoldoendes komt uit op 11%.

Hierbij geven de wwv'ers tot 30 jaar duidelijk minder vaak het cijfer 8 of hoger. Verder zijn ook de rapportcijfers van de arbeidsplichtigen lager dan die van de niet-arbeidsplichtigen. Het aandeel onvoldoendes is bij de eerste groep iets hoger (14% tegen 9,5%), het aandeel cijfers 8 en hoger lager (30% tegen 44%).

tabel 16 Rapportcijfer dienstverlening wwv

%	
< 6-	11
6- tot 7	14
7 tot 8	33
8 of meer	38
onbekend	4
<b>totaal</b>	<b>100 (n = 455)</b>



## 7 Enquêtebevindingen klantengroep begeleiding

### 7.1 Mate van deelname

#### 7.1.1 *Deelname aan begeleiding per klantengroep*

Aan alle respondenten in het onderzoek hebben we de vraag gesteld of men op het moment van enquêteren via gesprekken of coaching werd begeleid bij het zoeken naar (ander) werk, bij training of cursussen of bij de huidige baan.

Van alle 709 respondenten samen gaf 27,5% hierop een positief antwoord. Voor de groep die alleen inkomensondersteuning ontvangt, is dit percentage begrijpelijkerwijs erg laag (4%), evenals voor de ww'b'ers die niet in een re-integratietraject voorkomen (11%).

Van de groep (huidige) ww'b'ers die volgens de bestandsgegevens nu of eerder in een re-integratietraject voorkomen is het aandeel dat zegt momenteel op deze manier begeleid te worden weliswaar groter, maar betreft het niet meer dan een derde.

Bij de groep respondenten met een gesubsidieerde baan ligt het aandeel dat wordt begeleid het hoogst, maar ook hierbij gaat het om niet meer dan circa 50%.

Overigens geeft 8% aan momenteel niet te worden begeleid, maar eerder in 2007 wel. In twee derde van deze gevallen gaat het om mensen met een (al dan niet gestopte) gesubsidieerde baan. Zo'n 15% van de totale respondentengroep heeft momenteel geen begeleiding, maar heeft dit wel in 2006 of eerder gehad.

#### 7.1.2 *Deelname trainingen, taalcursussen en inburgering*

Naast begeleiding in de vorm van gesprekken en coaching vroegen we of men een training of cursus volgde met het oog op het vinden van werk. Voor de totale respondentengroep is dit 6%. Voor de ww'b'ers met een (voormalig) re-integratietraject ligt het iets hoger (10 tot 15%). In verreweg de meeste gevallen gaat het om sollicitatietrainingen, daarnaast om cursussen bij het ROC en computercursussen en diverse andere vormen die een enkele maal zijn genoemd.

Ten slotte volgt circa 5% van de totale onderzoeksgroep momenteel een taalcursus en/of een inburgeringscursus. Circa 20% heeft dit eerder gedaan, grotendeels voor 2007.

#### 7.1.3 *Welke groepen worden begeleid?*

Ook nu weer zijn het de stadsdelen Oud-West, Nieuw-West, Zuid en Dukenburg die tezamen het grootste deel van de begeleide klanten leveren (ruim twee derde). Met 24% is Dukenburg het stadsdeel met het grootste aandeel.

Eveneens twee derde van de begeleiden bevindt zich in de leeftijdscategorie 30-44 jaar. De leeftijdsgroepen tot 30 jaar en 45+ beslaan elk zo'n 16%.

Meer dan de helft (59%) betreft vrouwen. Het aandeel niet-westers allochtone personen binnen de naar werk en/of via (taal)cursussen) begeleide klanten is relatief erg groot, nl. 46%. Ruim de helft van deze groep bestaat uit Turkse, Marokkaanse, Antilliaanse en Surinaamse klanten (resp. 11, 7, 4 en 2%). De overige 22% betreft niet-westerse allochtonen afkomstig uit andere landen.

## 7.2 Contacten met de gemeente

### 7.2.1 Beschrijving contacten en waardering begeleiding: onderscheid respondenten met en zonder gesubsidieerde baan

Aan de respondenten die hebben aangegeven ten tijde van de enquête of eerder in 2007 begeleid te zijn geworden d.m.v. gesprekken en coaching, te hebben deelgenomen aan trainingen en cursussen óf een baan te hebben, hebben we de vragen voorgelegd m.b.t. de contacten en de waardering van de begeleiding.

Het betreft in totaal 311 respondenten. In de hiernavolgende analyse maken we onderscheid tussen twee deelcategorieën, nl. degenen die eind 2007 een gesubsidieerde baan hadden (172) en degenen voor wie dat niet gold (139).

### 7.2.2 Door wie begeleid

De respondenten konden in de enquête meerdere begeleiders noemen. Degenen met een gesubsidieerde baan gaven voor meer dan 80% aan begeleid te worden door Bureau Uitzicht. Daarnaast noemde 11% de gemeente, 5% een re-integratiebureau en 4% Wijkwerk (zie ook tabel 17).

Bij degenen zonder gesubsidieerde baan is de gemeente de meest voorkomende begeleider (35%), gevolgd door Uitzicht (23%) en de re-integratiebureaus (17%). Verder worden incidenteel meer dan 20 uiteenlopende begeleiders genoemd (enkele voorbeelden: BRN, Breed, Sta-voor, Interlokaal, FASOS, etc.).

tabel 17 Begeleidende instanties

genoemd door % <sup>10</sup>	gesubs. baan	geen gesubs. baan
gemeente	11	35
Bureau Uitzicht	83	23
re-integratiebureau	5	17
Wijkwerk	4	0
Breed	1	3
BRN	0	2
Sta-Voor	0	4
Bureau Zelfstandigen	0	3
Interlokaal	0	2
overige	4	17
<b>totaal</b>	<b>n = 172</b>	<b>n = 139</b>

### 7.2.3 Mate van contact

Het grootste deel van de mensen met een gesubsidieerde baan heeft geregeld contact met de begeleiders (bijna de helft meer dan 4x per jaar). Bij degenen zonder gesubsidieerde baan is het aandeel met weinig contact, d.w.z. niet meer dan 1x per jaar, groter (15%).

<sup>10</sup> Het totaal is groter dan 100% omdat respondenten meerdere antwoorden konden geven.

tabel 18 Frequentie contacten gemeente klantengroep begeleiding

%	gesubs. baan	geen gesubs. baan
< 1x per jaar	3	8
1x per jaar	4	7
2-4x per jaar	40	23
> 4x per jaar	45	51
begeleiding beëindigd	8	11
<b>totaal</b>	<b>100 (n = 172)</b>	<b>100 (n = 139)</b>

- Het aandeel respondenten dat recent (oktober-november-december 2007) contact had met de begeleider is vergelijkbaar voor beide groepen: 60% voor degenen met een gesubsidieerde baan, 66% voor degenen zonder zo'n baan.
- De wijze van dat laatste contact is nagenoeg eender voor beide groepen: circa 70% in de vorm van een persoonlijk gesprek, bijna een kwart telefonisch en een paar procent schriftelijk. Bij de klanten met een gesubsidieerde baan vond 45% plaats op het werk en 41% op Mariënborg 30, in een beperkt aantal gevallen (4%) op het re-integratiebureau, Bureau Uitzicht (3%) of de gemeentelijke vestiging in Meijhorst (3%).  
 Bij de klanten zonder baan vond het gesprek in de helft van de gevallen plaats op Mariënborg 30 (57%) en verder op het re-integratiebureau (11%) en op diverse andere plaatsen.
- M.b.t. het (laatste) persoonlijke gesprek gaf bij de gesubsidieerde banen 75% aan met de klantmanager c.q. vaste contactpersoon van Uitzicht gesproken te hebben en 10% met de gemeentelijke contactpersoon. De werkgever werd hierbij ook enkele malen (6%) genoemd. Andere contacten die werden genoemd waren: Wijk-werk (3%) en het re-integratiebureau (3%).  
 Bij de respondenten zonder gesubsidieerde baan is het aandeel van de gemeentelijke contactpersoon bij het laatste persoonlijk onderhoud veel groter (39%), evenals dat van het re-integratiebureau (27%). Uitzicht nam hier 18% van de gesprekken voor zijn rekening.
- Van alle laatste contacten lag bij beide groepen voor ongeveer 30% het initiatief bij de respondent en dus 70% bij de begeleiders. Bij de subsidiebanen betreft het daarbij vooral Bureau Uitzicht, bij de groep zonder baan waren de gemeente en in mindere mate de re-integratiebureaus de initiatiefnemers.
- De onderwerpen van het laatste contact betroffen bij de klanten met een subsidiebaan vooral de voortgang van het werk (41%), het zoeken naar (ander) werk (22%) of het werkcontract (verlenging / beëindiging, 18%) en daarnaast een heleboel items die slechts een of enkele keren werden genoemd.  
 Bij degenen zonder gesubsidieerde baan lag het accent op de voortgang van het zoekproces naar werk (36%), maar ook op trainingen en cursussen (24%), maar ook op de voortgang van het (ongesubsidieerde) werk (17%). Sollicitatie werd door 16% genoemd als onderwerp in het laatste contact.
- Voor beide groepen geldt dat bij bijna 20% van de laatste contacten (mede) een probleem aan de orde was. Dit betreft allerhande onderwerpen, variërend van avond- en nachtdiensten tot het niet meer mogen volgen van taallessen, van ziekteverzuim tot problemen met een manager. En zo zijn er veel meer onderwerpen te noemen die een of tweemaal werden aangestipt.

## 7.3 Waarderingen

### 7.3.1 *Waardering algemene punten*

Net als bij de andere klantengroepen zijn de respondenten met begeleiding enkele meer algemene vragen voorgelegd, voorafgaande aan de tevredenheidsvragen.

Ten eerste de vraag of men tevreden was over het verloop van werk, opleiding of het zoeken daarnaar.

Van de respondenten met een subsidiebaan zei zo'n 62% tevreden te zijn, 23% is ontevreden, 13% zit er tussenin. Het beeld voor degenen zonder subsidiebaan is met resp. 65% tevredenen, 21% ontevredenen en 12% ertussenin sterk vergelijkbaar.

De ontevredenen onder de subsidiebanen wijzen op zaken als het niet aanbieden van passende arbeid, te weinig hulp bij het zoeken naar werk en het niet kijken naar persoonlijke kwaliteiten. Bij de ontevredenen onder de (subsidie)baanlozen speelt ook het motief van het niet passende arbeidsaanbod, maar soms ook de druk die de gemeente oplegt. Ook nu geldt weer dat het absolute aantal respondenten dat deze antwoorden geeft, per categorie niet groot is.

Een tweede algemene vraag betreft de druk die de gemeente oplegt. De gemeente probeert haar klanten zo goed mogelijk te begeleiden naar werk en opleiding. Soms is daarbij extra druk op de klant nodig. De vraag aan de respondenten was of men vond dat op hen een te grote druk werd gelegd. Van degenen met een subsidiebaan vond 80% die druk niet te groot, 20% dus wel. Bij degenen zonder baan was het aandeel dat de druk te hoog vond wat hoger, nl. 32%. Die te hoge druk werd op uiteenlopende manieren toegelicht door de betreffende respondenten, deels in algemene termen, deels verwijzend naar de eigen gezondheid, naar de kinderen, naar het niet beschikbaar zijn van passend werk, naar andere persoonlijke omstandigheden, etc.

### 7.3.2 *Tevredenheid specifieke aspecten begeleiding*

Net als bij de andere onderzoeksgroepen hebben we de klanten die begeleiding ontvangen, vragen voorgelegd over de gemeentelijke dienstverlening rondom de begeleiding. Onderstaande tabellen (tabel 19 en tabel 20) bevatten de resultaten, resp. voor de respondenten met en voor de respondenten zonder gesubsidieerde baan, met ook nu per thema de percentages tevredenen, ontevredenen en de tussengroep (niet tevreden / niet ontevreden). In de laatste kolom staat het aandeel dat geen mening heeft c.q. waarvoor 't aspect niet van toepassing is. Dat laatste aandeel kan heel groot zijn, zoals bijv. voor de hulp bij formulieren. Zoals ook bij de andere groepen is dat onderwerp voor de helft of meer van de respondenten niet aan de orde.

In de tabellen is te zien, dat voor beide groepen en alle thema's het aandeel tevredenen boven 60% ligt, en vaak boven 70 en soms 80% (uitgezonderd de hulp bij formulieren, voor wie 't item veelal niet van toepassing is).

Niettemin is er bij enkele thema's iets meer ontevredenheid, m.n. bij de groep met een gesubsidieerde baan. Op vier thema's (meedenken, snelheid werken, communicatie en informatievoorziening) ligt het tussen 15 en 20%.

Bij degenen zonder gesubsidieerde baan is het percentage ontevredenen over het algemeen iets lager, het aandeel zonder mening iets hoger.



tabel 19 Percentage (on)tevreden en specifieke aspecten dienstverlening begeleiding (klanten gesubs. baan)

%	(heel) tevr	niet tevr niet ontevr	(zeer) ontevr	geen mening niet v toep.
bereikbaarheid	78	8	12	2
deskundigheid	70	16	10	4
te woord staan	86	9	4	1
hulp bij formulieren	33	9	2	56
meedenken	69	11	17	3
nakomen afspraken	72	11	11	6
snelheid werken	63	15	18	4
communicatie	72	11	16	1
informatievoorziening	69	13	15	3
<b>totaal (n = 172)</b>				

tabel 20 Perc. (on)tevreden en specif. aspecten dienstverlening begeleiding (klanten zonder gesubs. baan)

%	(heel) tevr	niet tevr niet ontevr	(zeer) ontevr	geen mening niet v toep.
bereikbaarheid	82	6	6	6
deskundigheid	68	14	13	5
te woord staan	77	12	6	5
hulp bij formulieren	35	9	1	45
meedenken	66	12	14	8
nakomen afspraken	81	7	4	8
snelheid werken	74	12	6	8
communicatie	71	12	12	5
informatievoorziening	72	13	7	8
<b>totaal (n = 139)</b>				

Voorbeelden van meer specifieke redenen van ontevredenheid die bij de diverse items bij een van of beide groepen zijn genoemd, zijn<sup>11</sup>:

- bereikbaarheid: telefonische (on)bereikbaarheid;
- meedenken: men doet te weinig moeite voor werk of studie klant; oneens over passend werk; geen begrip voor thuissituatie; te veel druk ondanks ziekte; werd aan lot overgelaten;
- nakomen afspraken: beloofde baan niet gekregen; niet terugbellen
- toezeggingen klopten niet; niet teruggebeld worden;
- snelheid werken: lang wachten op aanbod werk; onzekerheid over werkcontract;
- communicatie: moet teveel zelf initiatief nemen; slechte relatie met contactpersoon; wisselende contactpersonen;
- informatievoorziening: weinig info over werkmogelijkheden; verkeerde info.

<sup>11</sup> De genoemde voorbeelden zijn illustratief en indicatief; in een aantal gevallen gaat het om slechts kleine aantallen respondenten die 't betreffende ontevredenheidsmotief hebben genoemd.

### 7.3.3 Rapportcijfer dienstverlening als geheel

Ten slotte hebben we de respondenten naar een rapportcijfer gevraagd voor de dienstverlening rondom de begeleiding. Het gemiddelde rapportcijfer is ongeveer 7,1. Bij beide groepen is het aandeel onvoldoendes van het zelfde niveau (14 resp. 15%). Twee derde van beide groepen scoort een 7 of meer, waarvan het grootste deel (minstens) een 8.

Voor beide groepen zijn er wel verschillen in dit patroon bij uitsplitsing naar leeftijdsgroepen, sekse en etniciteit, maar deze verschillen zijn niet zo groot.

tabel 21 Rapportcijfer begeleiding

%	gesubs. baan	geen gesubs. baan
< 6-	14	15
6- tot 7	18	14
7 tot 8	23	24
8 of meer	42	42
onbekend	3	5
<b>totaal</b>	<b>100 (n = 172)</b>	<b>100 (n = 139)</b>

## 8 Bijlagen

### 8.1 Bijlage 1 Rapportage decentrale reïntegratie Oud-West<sup>12</sup>

#### 1. Inleiding

De afgelopen maanden vond het klantenonderzoek plaats m.b.t. de decentrale aanpak re-integratie Oud-West. Deze aanpak vormt onderdeel van het project Sociale Herovering, waarvoor op dit moment managementsrapportages en evaluaties plaats vinden. Vooruitlopend op de meer integrale analyse en rapportage van het onderzoek is als interimrapportage daarom deze notitie met voorlopige resultaten samengesteld. De volledige rapportage volgt later.

Doel van het klantenonderzoek Oud-West was het geven van een beeld van de waardering van de decentrale aanpak door de klanten, waar mogelijk in vergelijking met klantengroepen die centraal, vanuit Mariënborg, worden geholpen. Op een aantal punten is dit mogelijk. De enquête onder de klantengroep Oud-West is immers ingebed in een breder onderzoek onder klanten van de afdelingen Werk en Inkomen en Zorg en Inkomen.

De notitie is als volgt opgebouwd. In paragraaf 2 en 3 staat de informatie over de aantallen klanten en de respons op de enquête. In paragraaf 4 volgt een aantal statistische gegevens van deze specifieke groep. Daarna komen in de paragrafen 5, 6 en 7 de enquêtebevindingen over de groep aan de orde, waar mogelijk in vergelijking met de totale klantenpopulatie wwv, re-integratie en gesubsidieerde arbeid.

Het gaat zoals gezegd om voorlopige gegevens. De ingewikkeldheid (en ten dele ook onvolkomenheid) van de bestanden en het gegeven dat de onderzoekspopulatie zeer gemêleerd is, vereisen op veel punten dooranalyse.

#### 2. Uitgangsbestand, steekproefbestand en respons

- Het bestand zoals aangeleverd vanuit project (21-9-07) bevatte 150 klanten:
  - = 86 in traject
  - = 15 niet in traject genomen of tussentijds beëindigd
  - = 49 uitstroom.
- In dit bestand bleken 17 "dubbelen" te zitten. Resteerden 133 klanten. Van hen waren er 16 niet te matchen met het klantenbestand WIZI. Van deze 16 klanten zijn alsnog sofinummers aangeleverd (6-11-07). Dit leidde tot een steekproefbestand van 133 te enquêteren personen.
- Deze 133 klanten zijn vanaf medio november tot begin januari benaderd voor een enquête, 88 hebben er uiteindelijk meegedaan, oftewel een respons van 66%:
  - = 49 van de 71 klanten in traject
  - = 10 van de 14 klanten niet in traject genomen of tussentijds beëindigd
  - = 29 van de 48 klanten uitstroom.

---

<sup>12</sup> In het kader van Sociale Herovering worden onder Oud-West de wijken Nije Veld, Biezen en Wolfskuil begrepen, conform de oude gebiedsindeling. In de officiële, vernieuwde stadsdeelindeling van Nijmegen hoort Nije Veld bij het stadsdeel Midden.

### 3. Redenen non-respons

Bij de 45 klanten waarbij sprake was van non-respons zijn op basis van het veldwerk de volgende redenen aangegeven:

- 22x weigering
- 4x weigering in 2<sup>e</sup> instantie (gemaakte afspraak afgezegd)
- 2x verhuisd, nieuw adres onbekend
- 12x niet bereikt, geen verdere informatie gevonden
- 4x dubbel in bestand
- 1x onterecht in bestand.

### 4. Kenmerken klantengroep

In de tabellen hieronder zijn enkele gegevens van de klantengroep Oud-West bij elkaar gezet. Door onvolledigheid van de bestanden ontbreken van enkele klanten de gegevens.

In de meeste tabellen worden de cijfers afgezet tegen die voor de totale klantengroep. Deze is als volgt samengesteld: de totale groep wwv per eind september 2007, inclusief degenen onder hen die in een re-integratietraject zitten, plus degenen die een nieuwe vorm van gesubsidieerde baan hebben (dus niet WIW en ID). In totaal gaat het daarbij om een kleine 6.000 personen.

De belangrijkste bevindingen zijn:

- De helft van de klanten komt uit Nije Veld (Willemskwartier); uit Biezen en Wolfskuil komt bij elkaar 40%.
- Meer dan twee derde bevindt zich in de leeftijdsklasse 30-44 jaar. Dat is meer dan in de totale klantengroep.
- De oververtegenwoordiging van vrouwen is iets groter dan in de totale groep.
- Zowel in de totale populatie als in de populatie Oud-West is het aandeel niet-westers allochtone klanten ongeveer een derde.

*Tabel 1 Klanten Oud-West naar wijk*

	abs	perc
Nije Veld	69	52
Biezen	24	18
Wolfskuil	29	22
overige wijken	7	5
onbekend	3	3
<b>totaal</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

*Tabel 2 Klanten Oud-West en totaal naar leeftijd*

	OW abs	OW perc	tot. abs	tot. perc
15-29	15	11	805	14
30-44	95	72	3.112	53
45-64	19	14	1.963	33
65 +	0	0	8	0
onbekend	4	3	0	0
<b>totaal</b>	<b>133</b>	<b>100</b>	<b>5.888</b>	<b>100</b>

Tabel 3 Klanten Oud-West en totaal naar sekse

	OW abs	OW perc	tot. abs	tot. perc
vrouw	77	58	3.268	56
man	52	39	2.620	44
onbekend	4	3	0	0
<b>totaal</b>	<b>133</b>	<b>100</b>	<b>5.888</b>	<b>100</b>

Tabel 4 Klanten Oud-West en totaal naar etniciteit

	OW abs	OW perc	tot. abs	tot. perc
Nederlands	74	56	3.222	55
Surinaams	2	1	123	2
Antill/Aruba	2	1	180	3
Turks	18	14	443	7
Marokkaans	95	7	3.112	5
overig westers	19	9	1.963	14
overig niet-westers	0	9	8	14
onbekend	4	3	0	0
<b>totaal</b>	<b>133</b>	<b>100</b>	<b>5.888</b>	<b>100</b>

## 5. Bevindingen enquête m.b.t. klantengroep

### Type huishouden en opleidingsniveau

De geënquêteerde groep (66%) vormt een goede afspiegeling van de totale klantengroep Oud-West. Zowel naar wijk, leeftijd, sekse als etniciteit komen de verdelingen goed overeen.

Verder laat de enquête zien, dat alleenstaanden (40%) en alleenstaanden met kind(eren) (36%) de meest voorkomende huishoudens zijn. In 20% van de gevallen gaat het om 2-persoonshuishoudens met kinderen.

Een derde van de respondenten heeft een zeer lage opleiding (t/m basisschool), nog eens een derde lager beroepsonderwijs of vmbo.

Tabel 5 Respondenten Oud-West naar huishoudenssituatie

	abs	perc
alleenstaande	35	40
alleenstaande + kind(eren)	32	36
2-persoonshuishouden	0	0
2-persoonsh + kind(eren)	18	21
overig	3	3
<b>totaal</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

Tabel 6 Respondenten Oud-West naar opleidingsniveau

	abs	perc
t/m niveau basisschool	30	34
lager beroepsonderwijs	17	19
middelb.voortgez. ond (vm-bo)	12	14
hoger voortgezet ond. + mbo	13	15
hoger onderwijs (hbo-univ.)	14	16
onbekend	2	2
<b>totaal</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

**Gegevens over uitkering en begeleiding**

- Meer dan 90% van de respondenten heeft in 2007 een wwv-uitkering gehad. Bij bijna een derde daarvan was er ten tijde van het veldwerk (vanaf medio november) geen sprake meer van uitkering. Ruim 40% zit (zat) meer dan 5 jaar in de uitkering.
- De helft van alle respondenten had ten tijde van het onderzoek betaald werk. Bij de helft daarvan betreft het banen via bureau Uitzicht.

Tabel 7 Respondenten Oud-West naar werksituatie

	abs	perc
bureau Uitzicht	21	24
vaste baan werkgever	9	10
tijdelijke baan werkgever	8	9
uitzendbureau	4	5
wijkwerk	1	1
via re-integratiebedrijf	1	1
geen betaald werk	44	50
<b>totaal</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

- 48 van de 88 respondenten geven in de enquête aan op dit moment, via gesprekken of coaching, begeleid te worden bij het zoeken naar (ander) werk of bij de huidige baan. Nog eens 8 hebben eerder in 2007 een dergelijke begeleiding gehad, en 8 anderen voor 2007.  
Ruim 40% noemde daarbij Bureau Uitzicht als vorm van begeleiding, 20% de decentrale vestiging Titus Brandsma. Bij de rest gaat het vooral om uiteenlopende gemeentelijke bureaus.
- 11 respondenten volgen thans een cursus; 36 hebben eerder een cursus gevolgd, de helft daarvan nog in 2007. In ruim de helft gaat om sollicitatietrainingen. Verder gaat het om uiteenlopende soorten cursussen. Alleen de ZZtoptraining en oriëntatie/beroepskeuze-cursussen van Uitzicht worden meer dan eens genoemd (resp. 3 en 4 maal).
- 8 respondenten volg(d)en in 2007 een taal- en/of inburgeringscursus. Nog eens 16 hebben dat eerder gedaan.

- 25 van de 88 respondenten verrichten vrijwilligerswerk. Bij een derde gaat het om een vorm van mantelzorg.
- In de enquête hebben we gevraagd naar het voorkomen van specifieke problemen in het huishouden die de aandacht vragen, betrekking hebbend op de respondent of anderen in het huishouden. Bijna 60% van de geënquêteerden noemde een of meerdere soorten problemen. Lichamelijke gezondheidsproblemen komen het vaakst voor, gevolgd door geestelijke gezondheidsproblemen, financiën en opvoeding.

## 6. Bevindingen enquête m.b.t. contacten i.v.m. begeleiding en werk

Alle respondenten die hebben aangegeven begeleid te worden bij het zoeken naar werk, hetzij een cursus/opleiding, hetzij hun huidige baan, zijn doorgevraagd op een aantal aspecten van het contact met begeleiders. Dit is niet alleen gebeurd voor de klantengroep Oud-West, maar ook voor de "normale" klantengroep van Werk en Inkomens m.b.t. de begeleiding naar werk. We kunnen dus de antwoorden van de groep Oud-West vergelijken met die van de standaardgroep. Voor Oud-West betreft het 68 (van de 88) respondenten, van de totale klantengroep 311.

### Begeleidende instanties

De eerste vraag betrof de instantie(s) waardoor de respondent wordt begeleid. Bijna de helft van de Oud-West respondenten (31) noemt als begeleidende instantie de gemeente (inclusief Titus Brandsma), iets meer dan de helft (36) noemt (ook) Bureau Uitzicht. Het re-integratiebureau wordt 9 maal genoemd. In vergelijking met de standaardklantengroep is er vaker (ook) begeleiding door de gemeente (45% tegen ruim circa 25%).

### Mate van contact

- Aan de respondenten vroegen we hoe vaak men thans gemiddeld contact heeft met de begeleiders. De contactfrequentie blijkt voor de Oud-West groep ongeveer 't zelfde te zijn als voor de totale groep. Het percentage dat meer dan 4 maal per jaar contact heeft is iets hoger.

Tabel 8 Frequentie contacten met begeleiders klanten Oud-West en standaardklantengroep

%	Oud-West	standaardgroep
< 1x per jaar	3	4
1x per jaar	3	5
2-4x per jaar	27	32
> 4x per jaar	54	48
begeleiding beëindigd	9	9
geen contact	0	1
onbekend	4	1
<b>totaal</b>	<b>100 (n=68)</b>	<b>100 (n=311)</b>

- Het aandeel respondenten uit Oud-West van wie het laatste contact recent was - in een van de laatste drie maanden van 2007 - is 66%. Voor de standaardklantengroep is dit een fractie lager (63%).
- Bij ruim 80% bestond het laatste contact uit een persoonlijk gesprek (tegen ruim 70% voor de standaardgroep). De helft van die gesprekken (26 respondenten) vond in Titus Brandsma plaats, een kwart op het werk en zo'n 15% op de Mariënborg.  
Bij 13% betrof het laatste contact een telefonisch onderhoud, bij 3% was het laatste contact schriftelijk.

#### **Onderwerpen laatste contact**

- Bij meer dan 60% van de laatste contacten was het onderwerp de voortgang van het zoeken naar werk, de voortgang van een cursus of de voortgang van het huidige werk van de respondent. De resterende contacten betroffen allerhande onderwerpen.
- In een op de vijf gevallen moesten er bij het laatste gesprek een of mindere problemen worden besproken (22% bij de Oud-West groep, 19% bij de standaardgroep). Ook nu betroffen de besproken problemen allerhande onderwerpen, variërend van gezondheid tot de (on)deskundigheid van de begeleiders, van het beginnen van een eigen zaak tot het al dan niet draaien van nachtdiensten.

#### **7. Bevindingen enquête m.b.t. waardering begeleiding**

In de enquête is de klanten een serie vragen voorgelegd over de tevredenheid over de wijze waarop men wordt of werd begeleid bij het vinden van werk, bij training/cursus of bij de gesteld. Aan alle 68 respondenten van de groep Oud-West die hebben aangegeven begeleid te worden - hetzij bij het zoeken naar werk, hetzij bij cursus of opleiding, hetzij bij de huidige baan - zijn deze vragen gesteld.

##### **Tevredenheid verloop zoekproces, cursus of werk algemeen**

Eerste vraag was of men in het algemeen tevreden is over het verloop van werk, opleiding of het zoeken daarnaar. Uit de resultaten blijkt dat de deelgroep Oud-West voor de helft tevreden is, voor een derde ontevreden tot zeer ontevreden. In vergelijking met de standaardgroep is de tevredenheid iets minder (minder tevredenen, meer ontevredenen). De betreffende 22 ontevreden Oud-West klanten gaven daarbij uiteenlopende redenen aan, waaronder het niet nakomen van afspraken en te weinig hulp bij het zoeken naar werk.

##### **Tevredenheid specifieke aspecten dienstverlening**

Opvallend is dat de scores van de groep Oud-West op zich niet ongunstig zijn, maar op één uitzondering na (informatievoorziening) achterblijven bij die voor de standaardgroep (tabel 9).

Ook uit de rapportcijfers (tabel 10) komt een vergelijkbaar beeld. De helft van de doelgroep Oud-West geeft een ruim voldoende tot goed oordeel, bijna een vijfde een 6 tot 7, een kwart een onvoldoende. Voor de standaardgroep liggen deze verhoudingen gunstiger (twee derde 7 of meer, 15% onvoldoende).

In de enquête hebben we voor de verschillende aspecten van begeleiding doorgevraagd naar de redenen van ontevredenheid. Punten die daarbij voor de klantengroep Oud-West naar voren kwamen (d.w.z. door een of meerdere respondenten genoemd) zijn o.a.:



- slechte telefonische bereikbaarheid
- te veel aan laten modderen
- te veel bemoeizucht
- onvriendelijke benadering
- geen begrip thuissituatie
- willen "scoren"
- eenrichtingsverkeer in communicatie.

*Tabel 9 Tevredenheid verloop in het algemeen klanten Oud-West en standaardklantengroep*

%	Oud-West	standaardgroep
heel tevreden	4	9
tevreden	47	54
noch tevr/noch ontevr	15	13
ontevreden	22	19
zeer ontevreden	7	4
onbekend	5	1
<b>totaal</b>	<b>100 (n=68)</b>	<b>100 (n=311)</b>

*Tabel 10 Percentage (zeer) tevredenen specifieke aspecten dienstverlening*

%'(zeer) tevredenen	Oud-West	standaardgroep
bereikbaarheid	74	80
deskundigheid	57	69
te woord staan	68	82
meedenken	60	68
nakomen afspraken	71	76
snelheid werken	62	68
communicatie	52	72
informatievoorziening	72	70
<b>totaal</b>	<b>100 (n=68)</b>	<b>100 (n=311)</b>

*Tabel11 Rapportcijfer voor begeleiding (vinden van) werk en cursus/opleiding*

%	Oud-West	standaardgroep
< 6-	24	15
6- tot 7	18	16
7 tot 8	25	23
8 of meer	24	42
onbekend	9	4
<b>totaal</b>	<b>100 (n=68)</b>	<b>100 (n=311)</b>



## 8.2 Bijlage 2 Vragenlijst

De gemeente Nijmegen voert veel taken uit voor de burgers van de stad. Daarbij hoort het regelen van bijstandsuitkeringen of aanvullingen op het inkomen, maar ook het helpen met het vinden van werk. U hoort tot de mensen die de gemeente hierbij als klant heeft.

De gemeente wil van haar klanten weten of ze tevreden zijn. Dat wil zeggen of u goed geholpen wordt en of u vindt dat de medewerkers van de gemeente goed u omgaan. Daarover gaan de vragen in deze enquête die ik u wil voorleggen. Uw antwoorden worden volstrekt vertrouwelijk behandeld en hebben geen enkel gevolg voor uw regeling of uitkering. De gemeente wil met uw antwoorden namelijk de dienstverlening aan u verbeteren. U kunt dus eerlijk uw mening geven. We beginnen met enkele vragen over u zelf.

### A. Achtergrondgegevens respondent

1. **Geslacht** (noteren)  man  vrouw
2. **Wat is uw leeftijd?** ..... jaar
3. **Wat voor huishouden hebt u op uw woonadres?**
  - alleenstaande zonder thuiswonende kinderen naar vraag 5
  - alleenstaande met thuiswonende kind(eren) naar vraag 4
  - tweepersoonshuishouden zonder thuiswonende kinderen naar vraag 5
  - tweepersoonshuishouden met thuiswonende kind(eren) naar vraag 4
  - anders, nl. .... naar vraag 5
4. **Wat zijn de leeftijden van de thuiswonende kinderen?**  
 ..... jaar ..... jaar ..... jaar ..... jaar ..... jaar ..... jaar
5. **Welke woonsituatie is op u van toepassing?**
  - op kamers
  - huurwoning
  - koopwoning
  - anders, nl. ....
6. **Wat is uw hoogstgenoten schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?**
  - lager onderwijs (basisonderwijs)
  - lager beroepsonderwijs (lts, vbo, ambachtschool, huishoudschool, lhno, leao e.d.)
  - middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (vmbo, ulo, mulo, mavo, lavo, vglo)
  - middelbaar beroepsonderwijs (mts, meao, mbo)
  - hoger voortgezet onderwijs (havo, vwo, hbs, mms, gymnasium,atheneum, lyceum)
  - hoger beroepsonderwijs (hts, has, hbo, heao, pa, pabo, kweekschool, e.d.)
  - universiteit
  - anders, nl. ....
  - geen antwoord

### B. Vragen over de klantengroep waartoe u behoort

De volgende vragen gaan over zogenaamde inkomensaanvullende regelingen. Dat zijn regelingen om mensen met een laag inkomen iets extra's te geven en waaruit men in één keer een bedrag ontvangt of waarbij men een kwijtschelding of bijdrage krijgt. De "gewone" bijstandsregeling hoort hier niet bij, maar wel een aantal andere regelingen, zoals de bijzondere bijstand, de geld-terug-regeling en tegemoetkomingen voor kinderopvang, school, sport en cultuur.

**7. Hebt u wel eens geld ontvangen of kwijtschelding gekregen op basis van een of meer van deze regelingen?**

- ja
- nee

naar vraag 8  
naar vraag 10

**8. Wat is of zijn de regelingen waarvan u tot dusver gebruik hebt gemaakt?**

(meerdere antwoorden mogelijk; evt. antwoordkaart gebruiken)

- 1. bijzondere bijstand, t.b.v. ....
- 2. leerlingenvervoer
- 3. kinderopvang
- 4. geld-terug-regeling
- 5. langdurigheidstoeslag
- 6. schoolfonds
- 7. sport- en cultuurfonds
- 8. collectieve aanvullende ziektekostenverzekering
- 9. eenmalige uitkering chronisch zieken en gehandicapten
- 10. kwijtschelding waterschapslasten in gemeentelijke belastingen
- 11. een andere voorziening, nl. ....
- 12. kan ik niet zeggen

**9. In of vanaf welk jaar maakt(e) u gebruik van deze regeling(en)**

- september 2006 of daarna
- eerder, nl. .... (jaar invullen)

**10. Hebt u recent een nieuwe aanvraag ingediend voor een of meer van deze regelingen welke is afgewezen of nog in behandeling is?**

- ja, aanvraag loopt naar vraag 11
- ja, aanvraag afgewezen naar vraag 11
- nee naar vraag 12

**11. Wat is of zijn de regelingen waarvoor u recent een nieuwe aanvraag hebt ingediend?**

(meerdere antwoorden mogelijk; evt. antwoordkaart gebruiken)

- 1. bijzondere bijstand, t.b.v. ....
- 2. leerlingenvervoer
- 3. kinderopvang
- 4. geld-terug-regeling
- 5. langdurigheidstoeslag
- 6. schoolfonds
- 7. sport- en cultuurfonds
- 8. collectieve aanvullende ziektekostenverzekering
- 9. eenmalige uitkering chronisch zieken en gehandicapten
- 10. kwijtschelding waterschapslasten in gemeentelijke belastingen
- 11. een andere voorziening, nl. ....
- 12. kan ik niet zeggen

**12. Bent u goed op de hoogte van de (andere) regelingen voor inkomensaanvulling die voor u van toepassing zouden kunnen zijn?**

- ja
- nee
- kan ik niet zeggen

**13. Hebt u behoefte aan meer informatie over deze regelingen?**

- ja, nl over .....
- nee

De volgende vragen gaan over de bijstandsuitkering ofwel de uitkering volgens de wet werk en bijstand (wwb).

**14. Krijgt u op dit moment een bijstandsuitkering via de gemeente of hebt u die eerder in 2007 nog ontvangen?** (niet bedoeld wordt bijzondere bijstand)

- ja, krijg op dit moment bijstandsuitkering naar vraag 15
- ja, kreeg in 2007 bijstandsuitkering, maar die is nu beëindigd naar vraag 15
  
- nee, krijg geen bijstandsuitkering en heb die ook niet eerder in 2007 gehad naar vraag 18

**15. Sinds wanneer u ontvangt (ontving) u deze uitkering?**

- 2007, vanaf ..... (maand invullen)
- eerder, nl. .... (jaar invullen)

**16. Hebt (had) u binnen deze uitkering een volledige of gedeeltelijke arbeidsplicht? Dat betekent dat u werk moe(s)t zoeken en moe(s)t solliciteren.**

- ja, volledig naar vraag 18
- ja, gedeeltelijk naar vraag 17
- nee naar vraag 17
- weet ik niet naar vraag 18

**17. Waarom hebt (had) u geen (volledige) arbeidsplicht?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- zorg voor kinderen
- voer mantelzorg uit
- gezondheid (fysiek)
- gezondheid (geestelijk)
- ouder dan 57 ½
- andere reden. nl. ....

De gemeente begeleidt veel mensen bij het zoeken naar werk en bij het volgen van onderwijs en trainingen. Ook worden veel mensen geholpen met een tijdelijke gesubsidieerde baan, zoals een werkervaringsbaan of een participatiebaan. De volgende vragen gaan hier over.

**18. Hebt u op dit moment betaald werk?**

- ja naar vraag 19
- nee naar vraag 21

**19. Gaat het hierbij om een baan via bureau Uitzicht of een ander soort baan?**

- een baan via bureau Uitzicht (bijv. werkervaringsbaan of participatiebaan)
- een ander soort baan, nl. :
  - vaste baan bij een werkgever
  - eigen bedrijf
  - tijdelijke baan bij werkgever
  - tijdelijk werk via een uitzendbureau
  - anders, nl. ....

**20. Voor hoeveel uur per week hebt u betaald werk?**

..... uur

**21. Wordt u op dit moment via gesprekken of coaching begeleid bij het zoeken naar (ander) werk of wordt u begeleid bij uw huidige baan? (niet bedoeld wordt cursus of training)**

- ja naar vraag 23
- nee naar vraag 22

**22. Op dit moment wordt u niet begeleid bij het zoeken naar (ander) werk of bij uw huidige baan Bent u eerder wel daarbij begeleid en zo ja, wanneer was dat?**

- ja, dit jaar nog (2007) naar vraag 23
- ja, in 2006 naar vraag 24
- ja, vòòr 2006 naar vraag 24
- nee naar vraag 24

**23. Wat voor vorm van begeleiding krijgt/kreeg u bij het zoeken naar werk of bij uw huidige werk? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- gesprekken met een ambtenaar van de gemeente, nl. bureau .....
- gesprekken met een medewerker van een re-integratiebureau, nl. ....
- anders, nl. ....

**24. Volgt u op dit moment een training of cursus met het oog op het vinden van werk?**

- ja naar vraag 26
- nee naar vraag 25

**25. Op dit moment volgt u geen training of cursus. Hebt u eerder wel trainingen of cursussen gevolgd met het oog op het vinden van werk en zo ja, wanneer was dat?**

- ja, dit jaar nog (2007) naar vraag 26
- ja, in 2006 naar vraag 27
- ja, vòòr 2006 naar vraag 27
- nee naar vraag 27

**26. Wat voor trainingen, cursussen of onderwijs volgt/volgte u? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- sollicitatietrainingen
- cursus bij ROC
- ZZtop-training
- empowermenttraining
- andere training, cursus of onderwijs, nl. ....

**27. Volgt u op dit moment een taal- of inburgeringscursus? (beide zijn mogelijk)**

- nee naar vraag 28
- ja, een taalcursus naar vraag 29
- ja, een inburgeringscursus naar vraag 29

**28. Hebt u eerder wel een taal- of inburgeringscursus gevolgd (beide zijn mogelijk) en zo ja, wanneer was?**

- nee
- ja, een taalcursus in 2007
- ja, een taalcursus vòòr 2007
- ja, een inburgeringscursus in 2007
- ja, een inburgeringscursus vòòr 2007

**29. Bent u op één of andere manier actief als vrijwilliger of geeft u zorg aan iemand in uw omgeving (mantelzorg)?** (meerdere antwoorden mogelijk)

- nee
- ja, vrijwilligerswerk, nl. ....
- ja, mantelzorg, nl. ....

**30. Hebt u te maken met specifieke problemen in uw huishouden die uw aandacht vragen. Dat kan u zelf maar ook anderen in het huishouden betreffen. U kunt daarbij denken aan gezondheid, financiën, de kinderen of andere zaken?** (geen antwoordcategorieën voorleggen, maar antwoorden invullen; meerdere antwoorden mogelijk)

- nee
- ja, nl.  lichamelijke gezondheidsproblemen
- geestelijke gezondheidsproblemen
- financiële problemen
- relatieproblemen (met partner)
- problemen bij de opvoeding van kinderen
- verslavingsproblemen
- taal
- andere problemen, nl. ....

**Toelichting t.b.v. enquêteur/trice:**

De volgende vragenblokken gaan over de contacten met de gemeente en de waardering daarvan. Aan de respondent kunnen die op drie onderdelen worden bevestigd:

- = de uitvoering van de inkomensaanvullende voorziening (blokken C en D); deze zijn van toepassing bij een positief antwoord op vraag 7 of 10.
- = de regeling van de bijstandsuitkering (blokken E en F); van toepassing bij een positief antwoord op vraag 14 (nu uitkering of eerder in 2007);
- = de begeleiding bij het zoeken naar werk, training, cursus of bij de (gesubsidieerde) baan in 2007 (blokken G en H); deze zijn van toepassing bij een positief antwoord bij (minstens) een van de vragen 18, 21, 24 of 27 of het antwoord 2007 bij de vragen 22, 25 of 28.

De enquêteur moet dit via vraag 31 eerst vaststellen en voorleggen aan de respondent:

**31. Op basis van de antwoorden op de vragen van zojuist willen wij u een aantal vragen stellen over uw contacten met de gemeente en de waardering daarvan. In uw geval gaan deze vragen over de contacten m.b.t. :**

- de aanvulling op uw inkomen die u ontvangt/ontving (sinds september 2006) of wil ontvangen
- de bijstandsuitkering die u thans ontvangt of in 2007 nog ontving
- de begeleiding die u thans krijgt of in 2007 ontving m.b.t. werk, training, cursus of baan

**C. Contacten i.v.m. regeling(en) aanvulling inkomen**

**Nu volgen enkele vragen over de regeling(en) om uw inkomen aan te vullen waar u gebruik van hebt gemaakt (wil maken).**

(Enquêteur/trice herhaalt die vanuit de vragen 8 of 11 en zegt dat 't hier niet om de bijstandsuitkering gaat)

**32. Hoe vaak hebt of had u gemiddeld contact met iemand van de gemeente over de regeling(en) waar u gebruik van maakt(e) of wil maken?**

- minder dan 1x per jaar
- 1x per jaar
- 2, 3 of 4 x per jaar
- meer dan 4x per jaar

**33. Wanneer hebt u voor het laatst contact gehad met de gemeente over de regeling(en) waar u gebruik van hebt gemaakt (wil maken)?**

- 2007, maand .....
- 2006
- 2005 of eerder
- weet ik niet meer

**34. Over welke regeling ging dat contact?**

(meerdere antwoorden mogelijk; evt. antwoordkaart gebruiken)

- 1. bijzondere bijstand, t.b.v. ....
- 2. leerlingenvervoer
- 3. kinderopvang
- 4. geld-terug-regeling
- 5. langdurigheidstoeslag
- 6. schoolfonds
- 7. sport- en cultuurfonds
- 8. collectieve aanvullende ziektekostenverzekering
- 9. eenmalige uitkering chronisch zieken en gehandicapten
- 10. kwijtschelding waterschapslasten in gemeentelijke belastingen
- 11. een andere voorziening, nl. ....
- 12. kan ik niet zeggen

**35. Hoe vond dit contact plaats?**

- telefonisch                      naar vraag 37
- schriftelijk                      naar vraag 38
- persoonlijk gesprek            naar vraag 36

**36. Waar vond dit contact plaats?**

- Mariënborg 30 (Werk en Inkomen en CWI)
- Mariënborg 75 (Stadswinkel)
- andere vestiging van de gemeente, nl. ....
- bij mij thuis
- ergens anders, nl. ....

**37. Met wie had u had contact? (aankruisen/invullen wat de respondent weet)**

- klantmanager/contactpersoon
- iemand anders, nl. van bureau/afdeling .....

**38. Heeft bij dat laatste contact de gemeente met u contact opgenomen (u aangeschreven) of hebt u zelf contact gezocht (geschreven)? (formulering afhankelijk van antwoord vraag 35)**

- initiatief bij mij
- initiatief bij gemeente

**39. Waarover ging dat laatste contact?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- vaststellen of ik voor de regeling(en) in aanmerking kwam
- het overleggen van gegevens
- het invullen van formulieren
- duur afhandeling aanvraag
- de uitbetaling
- iets anders, nl. ....



**40. Betrof het bij een of meerdere van deze punten een probleem?**

- nee  
 ja, nl. ....

**D. Waardering uitvoering aanvulling inkomen**

De volgende vragen gaan over uw tevredenheid over de dienstverlening van de gemeente bij de regeling(en) waar u gebruik van maakt om uw inkomen aan te vullen. (Zonodig geeft enq. ook nu aan, dat de "gewone" bijstandsregeling hier dus niet bij hoort).

**41. Eerst een vraag over de regeling zelf. Bent u tevreden over de hoogte van het bedrag zoals u dat via de regeling(en) ontvangen hebt?**

- heel tevreden naar vraag 43  
 tevreden naar vraag 43  
 niet tevreden/niet ontevreden naar vraag 43  
 ontevreden naar vraag 42  
 heel ontevreden naar vraag 42  
 niet van toepassing (aanvraag afgewezen/in behandeling) naar vraag 43

**42. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de hoogte van het bedrag uit de regeling(en)? Kunt u dit toelichten?**

.....  
 .....

**43. De gemeente probeert de regelingen zo eenvoudig mogelijk uit te voeren. Toch moeten de klanten de nodige informatie overleggen, soms meerdere keren dezelfde soort informatie. Hebt u daar begrip voor en zo nee kunt u dat toelichten?**

- ja, heb ik begrip voor  
 nee, heb ik geen begrip voor, want .....

.....

**44. Nu willen wij u vragen wat u vindt van de dienstverlening door de medewerkers van de gemeente Nijmegen bij het uitvoeren van de regelingen. Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten van die dienstverlening.**

	heel tevr.	tevr.	niet tevr/ niet ontvr.	ontvr.	zeer gn ontvr.	antw nvt
bereikbaarheid (45)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
deskundigheid (46)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe u te woord wordt gestaan (47)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hulp bij formul. (48)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
meedenken (49)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nakomen afspr. (50)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
snelh v werken (51)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
communic.met u (52)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
informatievoorz. (53)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 45 t/m 53 afhankelijk van de antwoorden op vraag 44 (doorvragen bij score op de vierde of vijfde kolom)

**45. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de bereikbaarheid van de medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**46. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de deskundigheid van de medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring en daarbij aangeven over welk onderwerp het gaat?**

.....  
.....

**47. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de wijze waarop u door de medewerkers te woord wordt gestaan. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**48. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de hulp bij het invullen van formulieren. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring en daarbij aangeven om welke formulieren het gaat?**

.....  
.....

**49. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over het meedenken door medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**50. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over het nakomen van afspraken door medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**51. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de snelheid van werken. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**52. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de communicatie met u. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**53. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de informatievoorziening. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**54. Nog een laatste vraag over uw tevredenheid. Welk rapportcijfer zou u alles bij elkaar willen geven voor de dienstverlening van de gemeente bij het regelen van de aanvulling van uw inkomen?**

.....

**E. Contacten i.v.m. uitkering bijstand**

De volgende vragen gaan over de uitvoering van de bijstandsuitkering.

**55. Hoe vaak hebt (had) u gemiddeld contact met iemand van de gemeente over de bijstandsuitkering?**

- minder dan 1x per jaar
- 1x per jaar
- 2, 3 of 4 x per jaar
- meer dan 4x per jaar

**56. Wanneer hebt u voor het laatst contact gehad met de gemeente over de bijstandsuitkering?**

- 2007, maand .....
- 2006
- 2005 of eerder
- weet ik niet meer

**57. Hoe vond dit contact plaats?**

- telefonisch                      naar vraag 59
- schriftelijk                        naar vraag 60
- persoonlijk gesprek            naar vraag 58

**58. Waar vond dit contact plaats?**

- Mariënborg 30 (Werk en Inkomen en CWI)
- wijkcentrum Titus Brandsma
- andere vestiging van de gemeente, nl. ....
- bij mij thuis
- ergens anders, nl. ....

**59. Met wie had u dat contact? (aankruisen/invullen wat respondent weet)**

- klantmanager/contactpersoon
- iemand anders, nl. van bureau/afdeling.....

**60. Heeft bij dat laatste contact de gemeente met u contact opgenomen (u aangeschreven) of hebt u zelf contact gezocht (geschreven)? (formulering afhankelijk van antwoord vraag 57)**

- initiatief bij mij
- initiatief bij gemeente

**61. Waarover ging dat laatste contact?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- vaststellen of ik voor de uitkering in aanmerking kwam
- controle of ik nog steeds voor de uitkering in aanmerking kwam

- het maandelijks statusformulier
- het overleggen van andere gegevens
- de verplichting om te solliciteren
- het invullen van formulieren
- duur afhandeling uitkering
- de uitbetaling
- begeleiding naar werk
- trainingen/cursussen
- iets anders, nl. ....

**62. Betrof het bij een of meerdere van deze punten een probleem?**

- nee
- ja, nl. ....

**F. Waardering uitvoering uitkering bijstand**

De volgende vragen gaan over uw tevredenheid over de wijze waarop de gemeente uw bijstandsuitkering regelt.

**63. Eerst een vraag over de uitkering zelf. Bent u tevreden over de hoogte van de bijstandsuitkering zoals u die op dit moment ontvangt?**

(voor degenen van wie de uitkering in 2007 stopte: eerder in 2007 ontving)

- heel tevreden naar vraag 65
- tevreden naar vraag 65
- niet tevreden/niet ontevreden naar vraag 65
- ontevreden naar vraag 64
- heel ontevreden naar vraag 64

**64. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de hoogte van uw bijstandsuitkering?**

Kunt u dit aangeven waar dit mee te maken heeft? (evt. voorbeelden noemen van mogelijke hoge lasten, zoals woonlasten, kosten kinderen, etc.)

.....  
 .....

**65. De gemeente probeert de bijstandsregeling zo goed mogelijk uit te voeren. Daarbij hoort ook een goede controle. Dat leidt ertoe, dat klanten de nodige informatie moeten overleggen, zoals het maandelijks statusformulier en soms ook andere informatie. Vindt u dat dat in uw geval allemaal correct gebeurt (gebeurde) en zo nee kunt u dat toelichten?**

- ja
- nee, want .....

.....  
 .....

**66. Volgens de wet werk en bijstand is iemand die een uitkering ontvangt verplicht om te solliciteren, tenzij hij of zij daarvan is vrijgesteld? De gemeente wijst haar klanten op deze plicht en controleert dat. Vindt u dat dat in uw geval correct gebeurt (gebeurde) en zo nee kunt u dat toelichten?**

(enq.: alleen van toepassing voor degenen met volledige of gedeeltelijke arbeidsplicht, zie vraag 16)

- niet van toepassing, heb (had) geen arbeidsplicht
- ja
- nee, want .....

.....

**67. Nu willen wij u vragen wat u vindt van de dienstverlening door de medewerkers van de gemeente Nijmegen bij het regelen van de bijstandsuitkering. Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten van die dienstverlening.**

	heel tevr.	tevr.	niet tevr/ niet ontvr.	ontvr.	zeer gn ontvr.	antw nvt
bereikbaarheid (68)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
deskundigheid (69)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe u te woord wordt gestaan (70)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hulp bij formul. (71)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
meedenken (72)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nakomen afspr. (73)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
snelh. v werken (74)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
communic. met u (75)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
informatievoorz. (76)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vraag 68 t/m 76 afhankelijk van de antwoorden op vraag 67 (doorvragen bij score op de vierde of vijfde kolom)

**68. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de bereikbaarheid van de medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**69. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de deskundigheid van de medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring en daarbij aangeven over welk onderwerp het gaat?**

.....  
.....

**70. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de wijze waarop u door de medewerkers te woord wordt gestaan. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**71. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de hulp bij het invullen van formulieren. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring en daarbij aangeven om welke formulieren het gaat?**

.....  
.....

**72. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over het meedenken door medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**73. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over het nakomen van afspraken door medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**74. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de snelheid van werken. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**75. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de communicatie met u. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**76. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de informatievoorziening. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**77. Nog een laatste vraag over uw tevredenheid. Welk rapportcijfer zou u alles bij elkaar willen geven voor de dienstverlening van de gemeente bij het regelen van uw bijstandsuitkering?**

.....

**G. Contacten i.v.m. begeleiding werk en opleiding**

**De volgende vragen gaan over de begeleiding die u krijgt of in 2007 kreeg voor werk of opleiding.** (instructie enq.: de vragen 78 en 79 kunnen over meerdere begeleidingen gaan, afhankelijk van de antwoorden op vragen 18, 21, 22, 24, 25, 27 en 28; de vragen 80 tot en met 1 gaan over het laatste contact)

**78. U hebt aangegeven begeleid te worden of in 2007 begeleid te zijn bij het vinden van werk, trainingen of cursussen te volgen of een baan te hebben. Door wie wordt/werd u daarbij begeleid? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- de gemeente
- bureau Uitzicht
- een re-integratiebureau
- anders, nl. ....
- heb geen begeleiding (gehad)
- kan ik niet zeggen

**79. Hoe vaak hebt u thans gemiddeld contact met uw begeleiders m.b.t. werk, training of cursussen?**

- minder dan 1x per jaar
- 1x per jaar
- 2, 3 of 4 x per jaar
- meer dan 4x per jaar
- niet meer; begeleiding is beëindigd
- geen contact; heb geen begeleiding

**80. Wanneer hebt u voor het laatst contact gehad over uw begeleiding?**

- 2007, maand .....
- 2006
- 2005 of eerder
- weet ik niet meer

**81. Hoe vond dit contact plaats?**

- telefonisch                      naar vraag 83
- schriftelijk                      naar vraag 84
- persoonlijk gesprek            naar vraag 82

**82. Waar vond dit contact plaats?**

- Mariënborg 30 (Werk en Inkomen en CWI)
- wijkcentrum Titus Brandsma
- een andere vestiging van de gemeente, nl. ...
- op het re-integratiebureau
- bij mij thuis
- ergens anders, nl. ....

**83. Met wie had u dat contact? (aankruisen/invullen wat respondent weet)**

- klantmanager/contactpersoon gemeente
- klantmanager/contactpersoon bureau Uitzicht
- klantmanager/contactpersoon re-integratiebureau
- iemand anders, nl. van bureau/afdeling.....

**84. Wie heeft bij dat laatste contact het initiatief genomen (u aangeschreven) of hebt u het initiatief genomen (geschreven)? (formulering afhankelijk van antwoord vraag 81)**

- initiatief bij mij
- initiatief bij gemeente
- initiatief bij bureau Uitzicht
- initiatief bij re-integratiebureau

**85. Waarover ging dat laatste contact?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- vaststellen of ik voor begeleiding naar werk in aanmerking kwam
- vaststellen of ik voor training of cursus in aanmerking kwam
- voortgang van zoeken naar werk
- hulp bij solliciteren
- voortgang training/cursussen
- voortgang werk
- het overleggen van gegevens
- het invullen van formulieren
- duur afhandeling zaken
- solliciteren
- trainingen/cursussen
- iets anders, nl. ....

**86. Betrof het bij een of meerdere van deze punten een probleem?**

- nee
- ja, nl. ....

**H. Waardering uitvoering begeleiding werk - opleiding**

**De volgende vragen gaan over uw tevredenheid over de wijze waarop u wordt/werd begeleid bij het vinden van werk, bij training of cursus of bij uw huidige baan?**  
 (instructie enq.: de vragen in dit blok kunnen over meerdere begeleidingen gaan, afhankelijk van de antwoorden op vragen 18, 21, 22, 24, 25, 27 en 28)

**87. Eerst een vraag over uw werk, opleiding of het zoeken daarnaar. Bent u in het algemeen tevreden hoe dit nu loopt (is verlopen)?**

- heel tevreden naar vraag 89
- tevreden naar vraag 89
- niet tevreden/niet ontevreden naar vraag 89
- ontevreden naar vraag 88
- heel ontevreden naar vraag 88

**88. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over uw werk, de opleiding of het zoeken daarnaar? Kunt u dit toelichten?**

.....  
 .....

**89. De gemeente probeert haar klanten zo goed mogelijk te begeleiden naar werk en opleiding. Soms is daarbij extra druk op de klant nodig. Vindt u dat er een te grote druk op u wordt (werd) gelegd, zo ja kunt dat toelichten?**

- nee, ik vind dat de druk op mij niet te groot is (was)
- ja, ik vind dat de druk op mij te groot is (was), want .....

**90. Nu willen wij u vragen wat u vindt van de dienstverlening bij werk en opleiding door de medewerkers die u begeleid(d)en. Wilt u aangeven hoe tevreden u bent over de volgende aspecten van die dienstverlening.**

	heel tevr.	tevr.	niet tevr/ niet ontvr.	ontvr. ontvr.	zeer nvt	gn antw
bereikbaarheid (91)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
deskundigheid (92)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hoe u te woord wordt gestaan (93)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
hulp bij formul. (94)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
meedenken (95)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
nakomen afspr. (96)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
snelh.v werken (97)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
communic. met u (98)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
informatievoorz. (99)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Vraag 91 t/m 99 afhankelijk van de antwoorden op vraag 90 (doorvragen bij score op de vierde of vijfde kolom)

**91. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de bereikbaarheid van de medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**92. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de deskundigheid van de medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring en daarbij aangeven over welk onderwerp het gaat?**

.....  
.....

**93. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de wijze waarop u door de medewerkers te woord wordt gestaan. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**94. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de hulp bij het invullen van formulieren. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring en daarbij aangeven om welke formulieren het gaat?**

.....  
.....

**95. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over het meedenken door medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**96. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over het nakomen van afspraken door medewerkers. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**97. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de snelheid van werken. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**98. U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de communicatie met u. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?**

.....  
.....

**99.** U hebt gezegd dat u niet tevreden bent over de informatievoorziening. Kunt u dit toelichten aan de hand van uw eigen ervaring?

.....

**100.** Nog een laatste vraag over uw tevredenheid. Welk rapportcijfer zou u alles bij elkaar willen geven voor de wijze waarop u door de gemeente en/of het integratiebureau wordt/werd begeleid bij het vinden van werk, training, cursus of bij uw huidige werk?

.....

=====

**101.** Dit is het eind van de vragenlijst. Zou u zelf nog iets willen toevoegen wat u belangrijk vindt? Dat kan gaan over iets waar u ontevreden over bent en waar niet naar is gevraagd. Maar u kunt natuurlijk ook iets zeggen over positieve ervaringen die u hebt of hebt gehad met de dienstverlening.

- nee
- ja, nl. ....

.....

Bedankt voor uw medewerking.