



**Gemeente
Haarlem**

Januari 2021
Data, Informatie en Analyse
In opdracht van Afdeling
Werk en Inkomen (WI) en
Schulden, Minima en Sociale
Recherche (SMSR)



**Klanttevredenheids-
onderzoek WI en SMSR**

Haarlem 2020

Inhoud

<u>Inleiding</u>	3
------------------	---

Samenvatting

<u>Minimaregelingen</u>	4
<u>Werk en Inkomen</u>	4
<u>Schulddienstverlening</u>	5

KTO: Minimaregelingen

<u>Bekend met minimaregelingen via?</u>	7
<u>Contact met medewerker</u>	8
<u>Rapportcijfer aanbod en dienstverlening</u>	9
<u>Uitspraken minimaregelingen</u>	10
<u>Prioriteitenmatrix minimaregelingen</u>	11
<u>Missende regelingen</u>	12
<u>Tips en adviezen</u>	13

KTO: Werk en Inkomen

<u>Rapportcijfer dienstverlening</u>	15
<u>Uitspraken Werk en Inkomen</u>	16
<u>Prioriteitenmatrix Werk en Inkomen</u>	17
<u>Voorgaande jaren</u>	18
<u>Tips en adviezen</u>	19

KTO: Schulddienstverlening

<u>Via wie terecht gekomen?</u>	21
<u>Duur voordat geholpen werd</u>	22
<u>Rapportcijfer dienstverlening</u>	23
<u>Rapportcijfer onderdelen</u>	24
<u>Uitspraken schulddienstverlening</u>	25
<u>Prioriteitenmatrix schulddienstverlening</u>	26
<u>Tips en adviezen</u>	27

Bijlage

<u>Leeswijzer prioriteitenmatrix</u>	28
<u>Basis van prioriteitenmatrices</u>	29

Inleiding

Achtergrond

De gemeente Haarlem, afdeling Werk en Inkomen (WI) en afdeling Schulden, Minima en Sociale Recherche (SMSR), voert periodiek een tevredenheidsonderzoek uit om de tevredenheid onder de Haarlemmers te kunnen monitoren. Hierbij richten ze op drie specifieke groepen: inwoners die gebruikmaken van de HaarlemPas/minimavoorzieningen, inwoners met een uitkering op grond van de Participatiewet en inwoners in een schulddienstverleningstraject.

Aanpak

In overleg tussen de gemeente en Participatieraad Haarlem zijn drie vragenlijsten opgesteld. Eén vragenlijst voor mensen met een uitkering op grond van de Participatiewet, één vragenlijst voor inwoners die tot de minima doelgroep behoren (een HaarlemPas ontvangen) en een vragenlijst voor mensen die (minimaal) een kennismakingsgesprek hebben gehad in het kader van schulddienstverlening. De desbetreffende groepen zijn schriftelijk aangeschreven, waarbij een papieren vragenlijst en een digitale link zat. De vragenlijsten bevatten open en gesloten vragen waarbij inwoners aspecten over het afgelopen 12 maanden beoordelen. Hierbij zijn de open antwoorden geanalyseerd door de antwoorden te clusteren in thema's. Verder is gebruik gemaakt van een prioriteitenmatrix. Meer uitleg hierover is in het rapport en de bijlage te vinden.

Herhaalmeting 2020

In dit rapport staan de resultaten beschreven van het onderzoek dat in 2020 is uitgevoerd. Waar mogelijk vergelijken we deze scores met de resultaten uit de meting van het onderzoek in 2018.

Respons

Hieronder is de respons te lezen. In totaal zijn 2.698 inwoners binnen de gemeente Haarlem aangeschreven die gebruikmaken van de drie onderdelen. Het responspercentage varieert tussen 15% en 20%. Het merendeel van de respons is behaald met de papieren versie van de vragenlijst. De respons varieert soms per vraag, dit komt doordat respondenten via een papieren vragenlijst niet verplicht kunnen worden vragen te beantwoorden.

Onderdeel	Aangeschreven	Respons	Respons %
Minima	1016	178 (85% papier)	18%
Werk en Inkomen	998	195 (73% papier)	20%
Schulddienstverlening	684	100 (84% papier)	15%

Samenvatting

Minimaregelingen

De meeste Haarlemmers die in het bezit zijn van een HaarlemPas zijn te spreken over de minimaregelingen. De dienstverlening in het algemeen krijgt gemiddeld een ruime voldoende (7,6). Het merendeel geeft een rapportcijfer tussen de 6 en 8, een klein deel een onvoldoende (een 5 of lager). Het aanbod krijgt gemiddeld een 7,7. En ook hier geeft het merendeel een voldoende en een klein deel een onvoldoende.

Haarlemmers zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers, met name wanneer het gaat om vertellen waar ze recht op hebben en duidelijk en snel antwoord geven op vragen. Deze aspecten hebben veel invloed op de beoordeling van de dienstverlening. Het is belangrijk om deze tevredenheid vast te houden. Verbetermogelijkheden voor de medewerkers zijn er in het meedenken in oplossingen. Ook in de vindbaarheid van de minimaregelingen. Een redelijk groot deel geeft aan deze niet gemakkelijk te kunnen vinden.

Haarlemmers zijn vooral bekend geworden met de minimaregelingen via de website van de gemeente of via vrienden/familie. Telefonisch en persoonlijk contact worden met name geschikt bevonden als contactkanaal met medewerkers van de gemeente - Whatsapp/sms in mindere mate.

Ten opzichte van 2018 waarderen Haarlemmers de dienstverlening van minimaregelingen iets beter. Het gemiddelde rapportcijfer van de dienstverlening in het algemeen en van het aanbod scoren in 2020 hoger. Ook scoren de verschillende deelaspecten van de dienstverlening iets hoger dan tijdens de vorige meting.

Werk en Inkomen

De meeste inwoners uit Haarlem met een uitkering op grond van de Participatiewet zijn tevreden over de dienstverlening van werk en inkomen. De dienstverlening in het algemeen geven ze gemiddeld een ruime voldoende (7,7). Het merendeel geeft een voldoende en een zeer kleine groep geeft een onvoldoende.

Haarlemmers zijn over het algemeen tevreden over de medewerkers. Veel aspecten hierover hebben een hoge tevredenheid én een hoge impact op de beoordeling van de dienstverlening. Dit betreft stellingen, zoals medewerkers leggen de verplichtingen goed uit en medewerkers geven duidelijk antwoord. Een eventueel verbeterpunt zit hem in het uitvragen van informatie door medewerkers die inwoners al eens gegeven hebben. Ondanks dat dit relatief geen grote impact heeft, valt hier nog wel wat winst te behalen.

In vergelijking met voorgaande jaren is het merendeel positief. Genoemde aspecten hebben vooral met de omgang en het contact van medewerkers van de gemeente te maken: die is beter geworden.

Ten opzichte van 2018 waarderen Haarlemmers de dienstverlening van Werk en Inkomen iets beter. Het gemiddelde rapportcijfer van de dienstverlening in het algemeen is in 2020 iets hoger dan twee jaar geleden. Ook scoren de verschillende deelaspecten van de dienstverlening iets hoger dan tijdens de vorige meting en zijn inwoners er meer tevreden over.

Samenvatting

Schulddienstverlening

De meeste Haarlemmers met een schulddienstverleningstraject zijn bij de schulddienstverlening gekomen via een hulpverlener of via het Sociaal Wijkteam. Nadat men zich aanmeldt voor een schulddienstverleningstraject neemt de gemeente contact op voor een kennismakingsgesprek over geldzorgen. In het merendeel van de gevallen lukt dit binnen vier weken. Daarna wordt er een gesprek bij Humanitas ingepland om het dossier samen te stellen. Hierna volgt een vervolgg gesprek bij de gemeente dat meestal binnen vier weken wordt ingepland.

Haarlemmers geven de dienstverlening in het algemeen gemiddeld een ruime voldoende (8,1). Het merendeel geeft een voldoende en een redelijk groot deel een 9 of 10. Een klein deel geeft een onvoldoende. De verschillende onderdelen krijgen ook redelijk hoge rapportcijfers, zo krijgen de aangeboden oplossingen of adviezen, de kennismakingsgesprekken en de tijd tijdens het traject een 8 of hoger.

Verbeterpunten zijn er bij de aspecten “goed op de hoogte over verloop van aanvraag” en “het aantal contactmomenten met de consulent”. Over deze aspecten zijn Haarlemmers in verhouding iets minder tevreden terwijl het wel een hoge impact heeft op de beoordeling van de dienstverlening.

Ten opzichte van 2018 waarderen Haarlemmers de schulddienstverlening iets beter. Het gemiddelde rapportcijfer van de algemene dienstverlening is wel nagenoeg hetzelfde, maar de aspecten over de medewerkers en communicatieaspecten van de gemeente scoren in 2020 nog iets hoger dan twee jaar geleden.

Klanttevredenheidsonderzoek: Minimaregelingen 2020

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de tevredenheid van Haarlemmers die een HaarlemPas hebben en gebruikmaken van een minimaregeling: wat vinden ze van de minimaregelingen?



Bekend met minimaregelingen via?

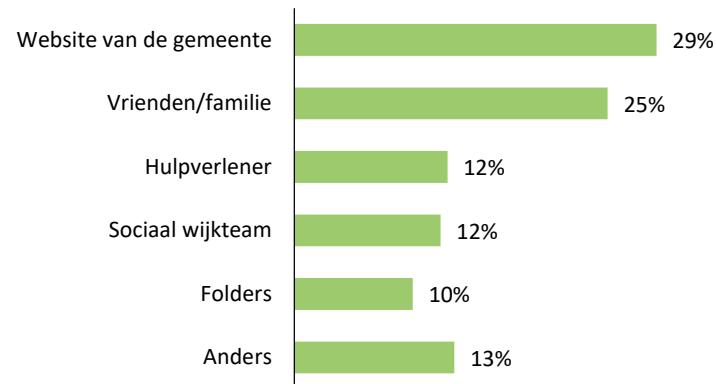
Haarlemmers zijn met name bekend geworden met de minimaregelingen via de website van de gemeente en via vrienden en/of familie. Respectievelijk geeft ongeveer een derde en een kwart dit aan. In mindere mate zijn inwoners van Haarlem bekend geworden met de regelingen via een hulpverlener, het Sociaal Wijkteam of folders.

Een relatief groot deel geeft naast de gegeven opties ook nog andere manieren aan waarop ze bekend zijn geworden met de minimaregelingen. Hier is onder andere genoemd dat ze dit gevonden hebben via de gemeente (niet de website), zelf online of via de krant (zoals de weekkrant/weekblad).

Waar in 2018 Haarlemmers nauwelijks via de website van de gemeente bekend waren geworden met de minimaregelingen (15%), is dit in 2020 het kanaal waar inwoners juist het meest bekend mee zijn geraakt (29%). Dit gaat ten koste van de folders, dat in 2018 het meest gekozen kanaal was (30%), terwijl in 2020 slechts een klein deel via folders bekend is geraakt met de regelingen. De bekendheid via alle andere kanalen is nagenoeg gelijk met twee jaar geleden.

Ik weet dat de minimaregelingen bestaan via:

(n=178; meerdere antwoorden mogelijk)



Contact met medewerker

Haarlemmers die gebruikmaken van een minimaregeling vinden met name telefonisch en persoonlijk geschikte contactkanalen. Een ruime meerderheid geeft dit beide aan (93% en 87%). Ook zijn schriftelijk en e-mail geschikt (beiden 80%).

Whatsapp/sms vinden inwoners minder geschikt, de helft vindt dit een juist kanaal om contact met een medewerker te hebben.

De geschiktheid van contactkanalen met de medewerker is in 2020 bijna gelijk met de resultaten in 2018. Haarlemmers vinden e-mail wel een aanzienlijk geschikter kanaal dan twee jaar geleden (58% in 2018).

Geschikte contactkanalen met medewerker (% ja, meerdere antwoorden mogelijk)



Telefonisch (n=147)

93%



Persoonlijk (n=101)

87%



Schriftelijk (n=107)

80%



E-mail (n=109)

80%



Whatsapp/sms (n=85)

48%

Rapportcijfer aanbod en dienstverlening minimaregelingen

Haarlemmers geven het aanbod van de minimaregelingen gemiddeld een 7,7. De meerderheid geeft het aanbod een voldoende (6, 7 of 8) (65%) en een aanzienlijk deel zelfs een 9 of 10 (26%). Slechts een klein deel geeft een onvoldoende (5 of lager) (7%). Daarnaast geeft een klein deel van de Haarlemmers aan “*weet niet*” (2%).

Over de dienstverlening in het algemeen zijn Haarlemmers net zo goed te spreken, ze geven dit gemiddeld een 7,6. De meerderheid geeft een voldoende (6, 7 of 8), namelijk 67%, en ongeveer een kwart (23%) geeft een 9 of 10. Slechts een klein gedeelte geeft een onvoldoende (5 of lager), namelijk 6%. Daarnaast geeft een klein deel (4%) “*weet niet*” aan.

Ten opzichte van 2018 zien we bij zowel het aanbod van de regelingen als de waardering van de dienstverlening in het algemeen een verbetering van het rapportcijfer (aanbod 2018, gemiddeld rapportcijfer 7 – dienstverlening 2018, gemiddeld rapportcijfer 6,7).

Waardering minimaregelingen 2020 (gemiddelde rapportcijfer)



Aanbod
(n=162)

7,0
2018



Dienstverlening
(n=159)

6,7
2018

Uitspraken minimaregelingen

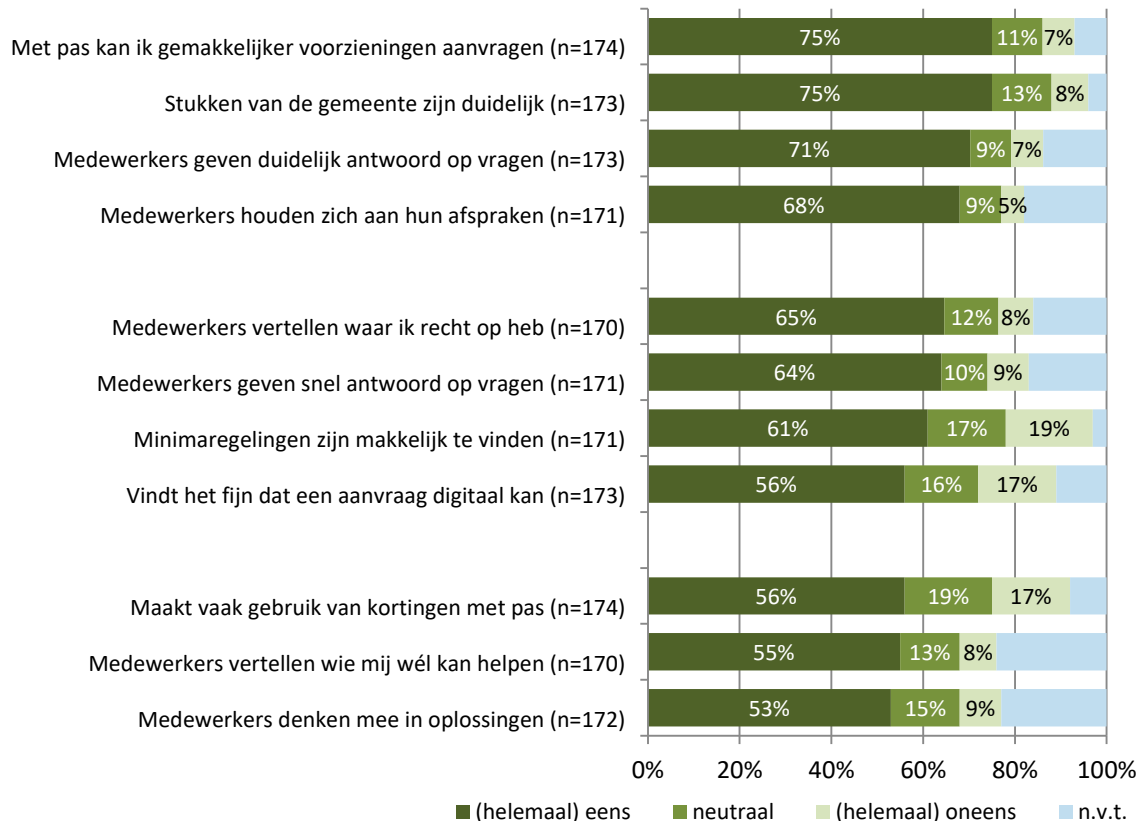
Haarlemmers vinden de stukken van de gemeente duidelijk en vinden dat ze met de pas gemakkelijker voorzieningen aan kunnen vragen. Drie kwart is het hier (helemaal) mee eens.

Haarlemmers zijn over het algemeen ook tevreden over de medewerkers. Namelijk als het gaat om: vertellen waar ze recht op hebben; het houden aan afspraken; duidelijke en snelle antwoorden op vragen. Over deze aspecten is een ruime meerderheid tevreden. Wanneer het gaat om meedenken bij het vinden van oplossingen en vertellen wie hen wél kan helpen zijn inwoners iets minder tevreden, maar is nog steeds een meerderheid het (helemaal) eens met de stelling.

Hoewel het merendeel vindt dat de minimaregelingen makkelijk te vinden zijn en het fijn is dat een aanvraag digitaal kan, stijgt hierbij het aandeel ontevreden Haarlemmers. Ook zijn er nog wat Haarlemmers die geen gebruikmaken van de kortingen met de pas.

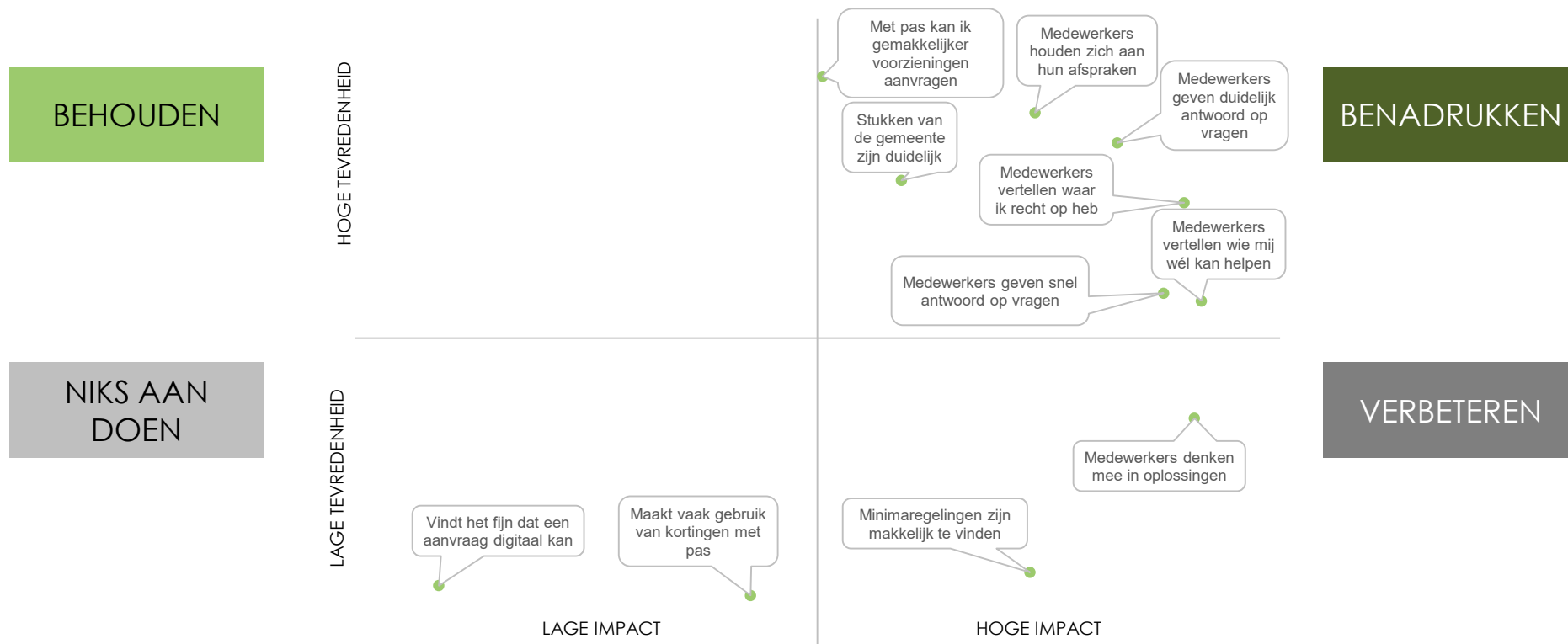
De aspecten waar Haarlemmers het meest tevreden over zijn, zijn nagenoeg dezelfde als in 2018 en ook de percentages (helemaal) eens zijn redelijk vergelijkbaar bij deze items of zelfs (iets) verbeterd. Ook bijna alle overige stellingen ten opzichte van 2018 laten een stijging zien in het aandeel (helemaal) eens én een daling in het aandeel ontevreden Haarlemmers.

Uitspraken over minimaregelingen



Prioriteitenmatrix regelingen

De prioriteitenmatrix* geeft aan dat Haarlemmers die gebruikmaken van een minimaregeling over het algemeen tevreden zijn over de medewerkers. Veel aspecten hierover vallen in het vlak *benadrukken*. Verbetermogelijkheden voor de medewerkers zijn er op het gebied van meedenken in oplossingen. Over dit aspect zijn Haarlemmers minder tevreden terwijl het wel een hoge impact heeft op de beoordeling van de dienstverlening. Dit geldt ook voor het gemakkelijk vinden van de minimaregelingen, dit aspect valt ook in het vlak *verbeteren*. Haarlemmers zijn ook minder tevreden (hun mening is verdeeld) over de aspecten met betrekking op digitale aanvraag en het gebruikmaken van kortingen, maar deze aspecten hebben een lage impact op de beoordeling van de dienstverlening. Deze aspecten hebben hierdoor minder prioriteit ten behoeve van de klanttevredenheid en vallen in het vlak *niks aan doen*.



Missende regelingen

Haarlemmers is gevraagd welke minimaregelingen of korting ze missen met de HaarlemPas. In de open antwoorden is een aantal terugkomende antwoorden te vinden. Met name sportgerelateerd, zoals zwemmen, of voor openbaar vervoer, zoals trein en bus. Sommigen noemen korting op uitjes zoals dierentuin of pretpark of op “culturele uitjes”.

Daarnaast missen sommigen informatievoorziening (*“Een duidelijk overzicht van waar je recht op hebt”*).

Welke minimaregelingen/korting mist u? (selectie van open antwoorden)

“Meer korting voor sporten”

“Eventueel iets i.v.m. vervoer/OV”

“Dierentuin en speeltuin voor kinderen”

“Korting op een badenkaart van 't zwembad”

“Culturele, muziek activiteiten”

“Duinrell, dierentuinen, bowlen. (Pretparken.)”

“Korting eigen contributie sportvoorzieningen.”

Tips en adviezen

Haarlemmers is gevraagd of ze nog tips, adviezen of ideeën hebben voor de gemeente op het gebied van minimaregelingen. In de open antwoorden komen drie onderwerpen duidelijk naar voren: aanvraagprocedure, informatievoorziening en contact (net als bij de vorige meting).

Tips en opmerkingen wat betreft de aanvraagprocedure:

“Zou de groene mutatiebrief niet bij elke specificatie doen en periode om in te vullen open laten, scheelt een hoop papier.”

“Graag het formulier van de aanvraag van verschillende voorzieningen toegankelijk maken voor mensen die moeite hebben met de Nederlandse taal, misschien vertalen in andere taal.”

Tips en opmerkingen wat betreft informatievoorziening:

“De folders moeten vertaald worden.”

“Af en toe een mailtje met nieuwe tips.”

“Het zou fijn zijn als de mensen met een minima, schriftelijk op de hoogte gehouden worden wat voor regelingen er allemaal zijn.”

Tips en opmerkingen wat betreft contact:

“Heel lang moeten wachten, met bellen en als je naar 't loket gaat, is 't allemaal niet zo duidelijk bij wie je moet zijn, erg rommelig.”

“Soms zijn de medewerkers wat onvriendelijk door de telefoon.”

Klanttevredenheidsonderzoek: Werk en Inkomen 2020

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de tevredenheid van de Haarlemmers voor diverse zaken binnen het domein Werk en Inkomen: wat vinden bijstandsgerechtigden van de dienstverlening?



Rapportcijfer dienstverlening

Haarlemmers met een uitkering op grond van de Participatiewet geven de dienstverlening in het algemeen een 7,7. Hierbij geeft ruim een kwart een 9 of 10 en bijna twee derde een voldoende (6, 7 of 8). Slechts een kleine groep (7%) geeft een onvoldoende en een enkeling (1%) geeft aan dat het niet van toepassing is.

Ten opzichte van 2018 zien we een stijging in de waardering van de dienstverlening van werk in inkomen: twee jaar geleden was het gemiddelde rapportcijfer een 7,3.

Waardering dienstverlening Werk en Inkomen 2020
(n=173, gemiddelde rapportcijfer)



7,3
2018

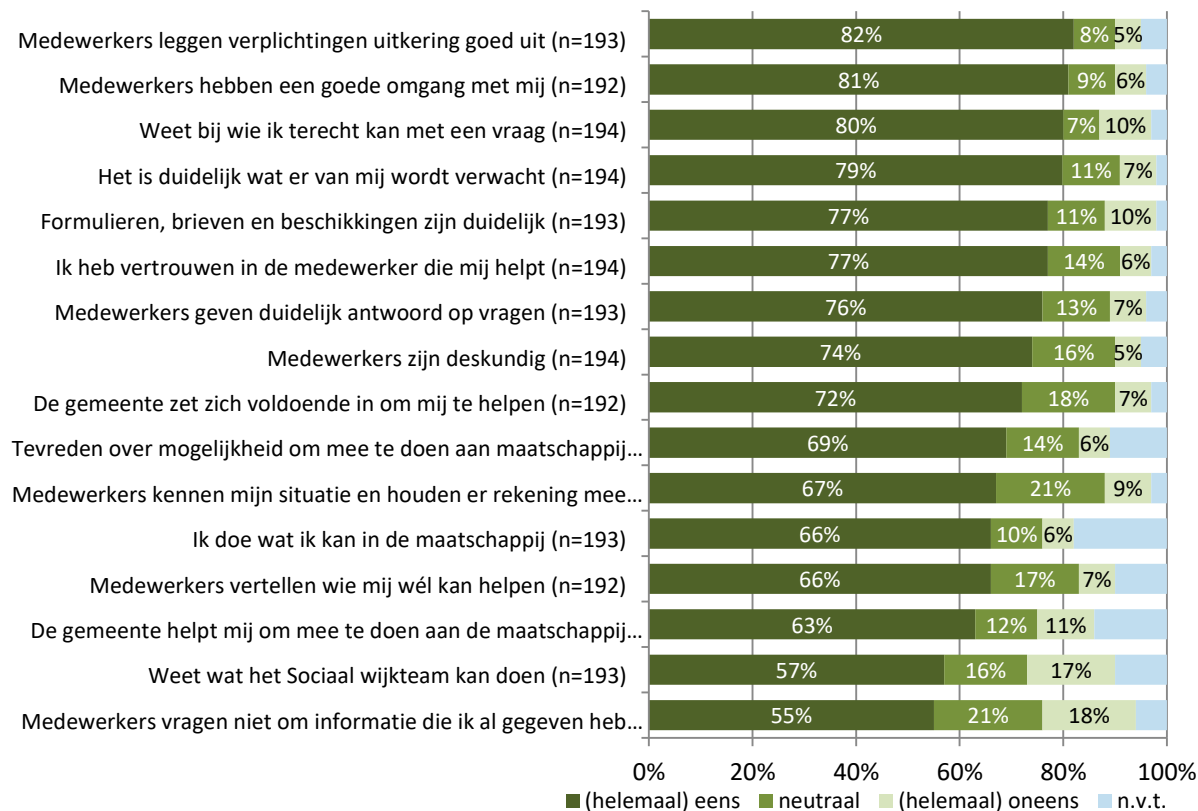
Uitspraken Werk en Inkomen

Haarlemmers zijn over het algemeen weer tevreden over de medewerkers, met veel uitspraken zijn ze het (helemaal) eens. Met name wanneer het gaat om goed uitleggen van de verplichtingen, evenals de omgang van de medewerkers. Ook zijn Haarlemmers tevreden over de medewerkers wanneer het gaat om vertrouwen, het geven van duidelijke antwoorden op vragen en de deskundigheid van medewerkers. Voor ruim driekwart van de inwoners is het duidelijk bij wie ze terecht kunnen, wat er van hen wordt verwacht en zijn documenten vanuit de gemeente duidelijk.

Iets minder tevreden zijn inwoners over het vragen naar informatie door medewerkers die zij al gegeven hebben: bijna één op de vijf inwoners is het (helemaal) oneens met deze stelling. Ook is de bekendheid van wat het Sociaal Wijkteam kan doen nog enigszins laag.

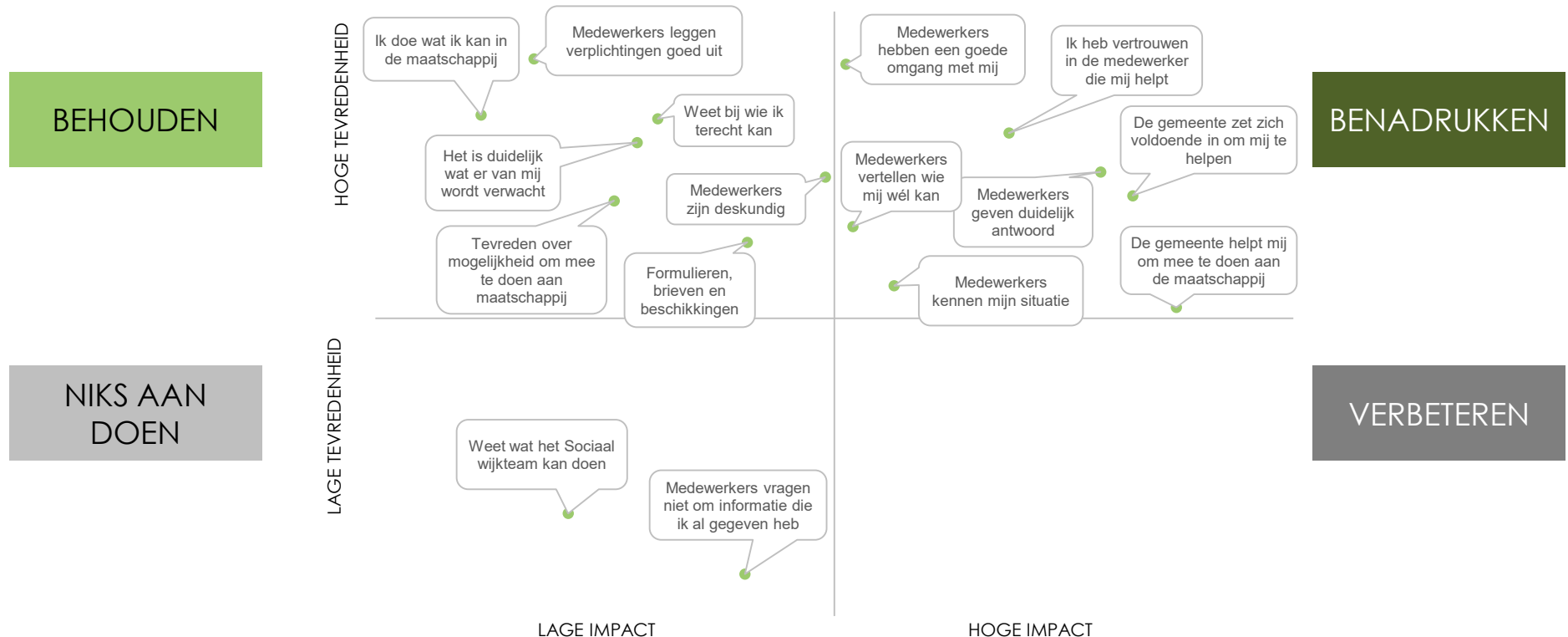
Ten opzichte van 2018 is de tevredenheid over de medewerkers en de dienstverlening vrij vergelijkbaar. In sommige gevallen is het aandeel (helemaal) eens zelf nog iets hoger dan twee jaar geleden. De tevredenheid over de omgang van medewerkers is flink gestegen (in 2018 – 64% (helemaal) mee eens). Waar de tevredenheid hierover twee jaar geleden in de middenmoot 'scoorde', is dit nu één van de aspecten waar inwoners het meest tevreden over zijn.

Uitspraken werk en inkomen



Prioriteitenmatrix Werk en Inkomen

De prioriteitenmatrix geeft aan dat Haarlemmers met een uitkering op grond van de Participatiewet over het algemeen tevreden zijn over de medewerkers, veel aspecten hierover vallen in het vlak *benadrukken*. Er zijn geen aspecten van de dienstverlening die wel een relatief hoge impact op de beoordeling van de dienstverlening hebben, maar waar er een lage tevredenheid over is (vlak *verbeteren*). Wanneer het om het vragen van informatie door medewerkers die zij al eerder gegeven hebben, zijn Haarlemmers minder tevreden, maar dit aspect heeft een lage impact op de beoordeling van de dienstverlening. Dit geldt ook voor het aspect over het Sociaal Wijkteam. Deze aspecten hebben hierdoor minder prioriteit ten behoeve van de klanttevredenheid en vallen in het vlak *niks aan doen*.



Voorgaande jaren

Wat vond u het afgelopen jaar beter gaan dan voorgaande jaren?

In de open antwoorden van de Haarlemmers komt naar voren dat veel inwoners geen verschil met voorgaande jaren hebben ervaren, het is overwegend hetzelfde gebleven.

“Net zo goed als voorgaande jaren.”

“Niks, alles was hetzelfde.”

“Vond het van gelijk niveau.”

Daarnaast zijn er Haarlemmers die wel aangeven dat er dingen het afgelopen jaar beter gingen dan voorgaande jaren. Aspecten die volgens Haarlemmers beter zijn gegaan hebben (net als bij de vorige meting) veelal met contact te maken. Zo geeft een aantal Haarlemmers aan meer informatie te hebben ontvangen en ook dat de communicatie duidelijker/beter was dan voorheen. De vriendelijkheid en persoonlijke benadering van medewerkers noemen sommige Haarlemmers ook.

“Mijn contactpersoon is erg vriendelijk en behulpzaam.”

“Betere communicatie!”

“De gemeente stuurt meer informatie dan vroeger.”

“Het begrip voor mijn situatie en duidelijke communicatie en toch ook geruststellend dat het wel goed komt.”

Tips en adviezen

In de open antwoorden van de Haarlemmers met betrekking tot tips en adviezen zijn veel verschillende zaken terug te vinden. Vooral aspecten rondom een betere informatievoorziening en rondom contactmomenten worden genoemd. Een selectie van de open antwoorden staat hieronder.

“Soms is voor mij Nederlands moeilijk te verstaan en soms zijn er brieven die ik niet begrijp en dan moet ik mijn kinderen lastig vallen.”

“Stel de klanten periodiek (halfjaarlijks ofzo) in staat om in een persoonlijke ontmoeting met een vast contactpersoon vragen te stellen en door de dienst op gewezen kunnen worden, welke rechten en plichten er beter kunnen benut worden.”

“Misschien eens in de zoveel tijd bijv. 3 a 4 maanden een kort contactmoment via e-mail/telefoon over de huidige gang van zaken.”

“Als er gewisseld wordt van contactpersoon, eerst alles na gaan voordat er vragen worden gesteld die allang bekend zijn.”

Klanttevredenheidsonderzoek schulddienstverlening 2020

In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de tevredenheid van de Haarlemmers die gebruik hebben gemaakt van de schulddienstverlening: wat vinden ze van de dienstverlening?



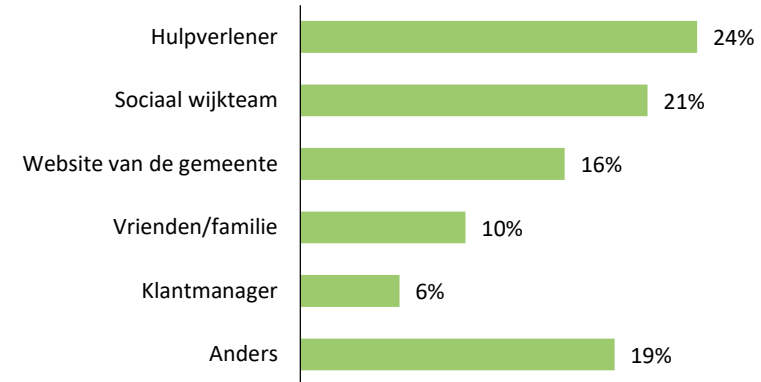
Via wie terecht gekomen?

Haarlemmers zijn met name bij de schulddienstverlening gekomen via een hulpverlener (24%) of via het Sociaal Wijkteam (21%). In iets mindere mate zijn ze terecht gekomen via de website van de gemeente of via vrienden/familie.

Eén op de vijf geeft naast de gegeven opties (ook) nog andere manieren waarop ze bij de schulddienstverlening zijn gekomen. Hier is onder andere genoemd: eigen initiatief, bewindvoerder of een combinatie van meerdere manieren.

Ten opzichte van de vorige meting zijn Haarlemmers in 2020 vaker via het Sociaal Wijkteam bij de schulddienstverlening terecht gekomen (12% in 2018). Het afgelopen jaar zijn inwoners wel minder via de website van de gemeente bij de schulddienstverlening terecht gekomen (22% in 2018).

Ik ben bij schulddienstverlening terecht gekomen via:
(n=100; meerdere antwoorden mogelijk)



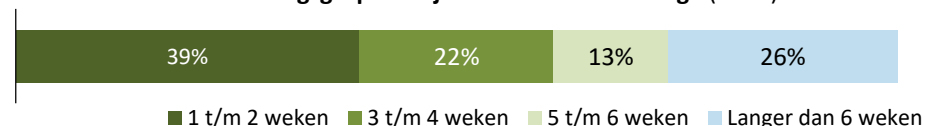
Duur voordat men geholpen werd

Een meerderheid van de Haarlemmers, 61%, heeft binnen vier weken een uitnodiging gekregen voor een kennismakingsgesprek bij schulddienstverlening. Een groot gedeelte (39%) zelfs binnen twee weken. Iets meer dan een kwart moest langer dan 6 weken wachten. Ten opzichte van 2018 moesten wel iets meer Haarlemmers 5 tot 6 weken wachten.

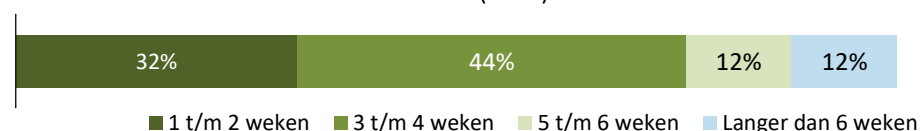
Een ruime meerderheid, drie kwart van de Haarlemmers, heeft binnen 4 weken een uitnodiging gekregen van Humanitas. Een derde kreeg dit zelfs binnen twee weken. Bij ongeveer één op de acht duurde het langer dan 6 weken. Ten opzichte van 2018 zien we een verkorting in duur voordat men geholpen werd: Haarlemmers moesten minder vaak langer dan 6 weken wachten.

Bij een groot gedeelte (58%) was de tijd tussen de afspraak bij Humanitas en het vervolgesprek bij de gemeente binnen vier weken. Bij drie op de tien (31%) was dit zelfs binnen twee weken. Eén op de vijf moest langer dan 6 weken wachten. Ten opzichte van 2018 moesten wel iets meer Haarlemmers 5 tot 6 weken wachten tussen beide gesprekken.

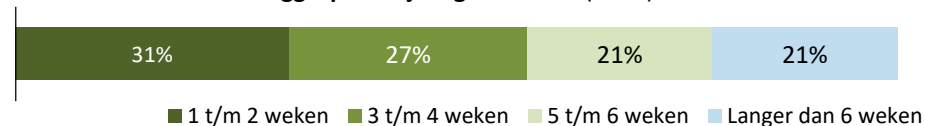
Hoe lang heeft het geduurd voordat u werd uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek bij schulddienstverlening? (n=82)



Hoe lang heeft het geduurd voordat u werd uitgenodigd door Humanitas? (n=59)



Hoeveel tijd zat er tussen uw afspraak bij Humanitas en uw vervolgesprek bij de gemeente? (n=58)



Rapportcijfer dienstverlening

De dienstverlening in het algemeen krijgt een hoog cijfer van de Haarlemmers met een schulddienstverleningstraject, namelijk een 8,1. Vier op de tien Haarlemmers (41%) geven zelfs een 9 of 10. De helft (51%) geeft een voldoende (6, 7, of 8). Slechts een klein deel geeft een onvoldoende (7%) of geeft aan “*weet niet*” (1%).

Ten opzichte van 2018 zien we een lichte stijging in de algemene waardering (gemiddeld rapportcijfer van 7,9 in 2018).

Waardering dienstverlening schulddienstverlening 2020 (n=89, gemiddelde rapportcijfer)



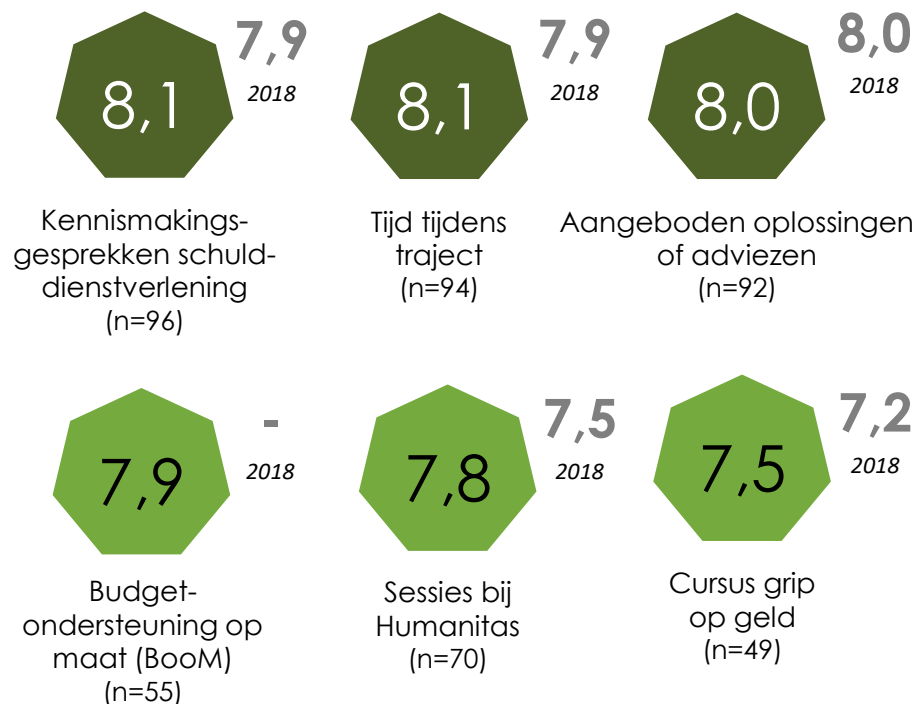
Rapportcijfers onderdelen schulddienstverlening

Haarlemmers hebben een aantal onderdelen een rapportcijfer gegeven. Ze zijn met name tevreden over de kennismakingsgesprekken, de tijd tijdens het traject en de aangeboden oplossingen of adviezen. In alle drie de gevallen geeft een aanzienlijk deel (ongeveer 40% een 9 of 10 als rapportcijfer).

De budgetondersteuning op maat, de sessies bij Humanitas en de cursus Grip op geld scoren iets minder hoog, maar nog steeds ruim een voldoende. Deze aspecten krijgen respectievelijk een gemiddeld rapportcijfer tussen de 7,5 en 7,9. Bij deze aspecten geeft ook een relatief groot deel aan dat het niet van toepassing is op hen.

Ten opzichte van 2018 is de waardering van de onderdelen van schulddienstverlening gelijk – de gemiddelde rapportcijfers zijn nagenoeg hetzelfde als twee jaar geleden.

Waardering onderdelen schulddienstverlening 2020 (gemiddelde rapportcijfer)



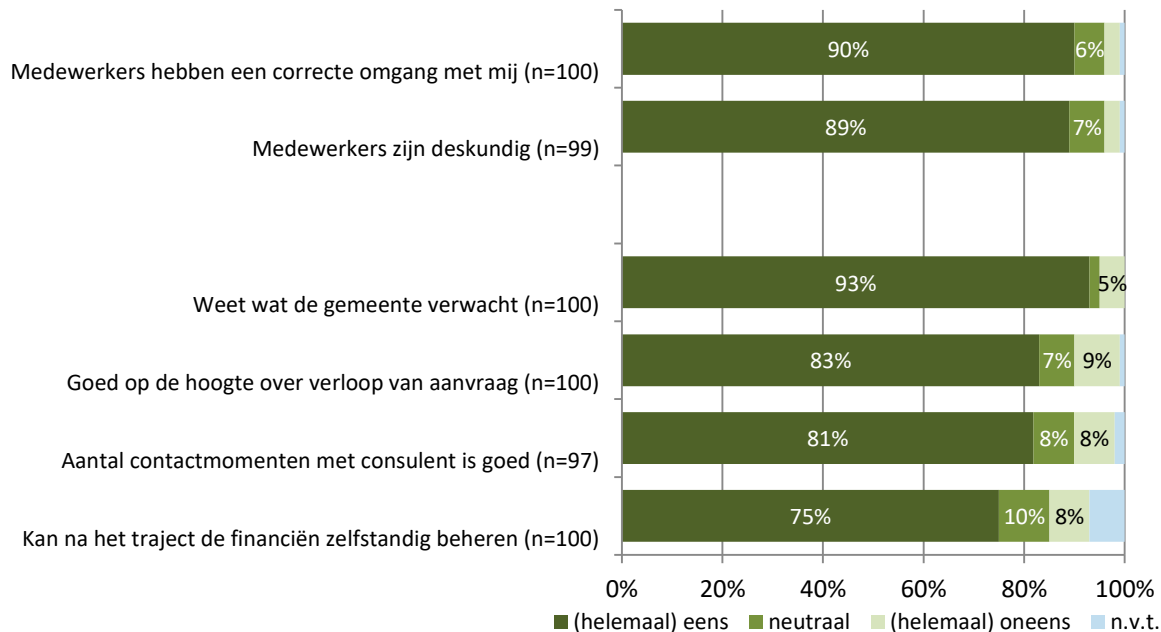
Uitspraken schulddienstverlening

Bijna alle Haarlemmers zijn tevreden over de medewerkers. Negen op de tien zijn het (helemaal) eens met de uitspraken “*De medewerkers hebben een correcte omgang met mij (met respect)*” en “*De medewerkers zijn deskundig (zij weten waar zij het over hebben)*”.

Wanneer het gaat om wat er door de gemeente verwacht wordt, zijn bijna alle inwoners het (helemaal) eens. Vier op de vijf inwoners geven daarnaast aan goed op de hoogte gehouden te worden over de verloop van de aanvraag en vinden het aantal contactmomenten met de consulent goed. Als het gaat om zelfstandig financiën beheren na het traject, geeft drie kwart aan het (helemaal) eens te zijn.

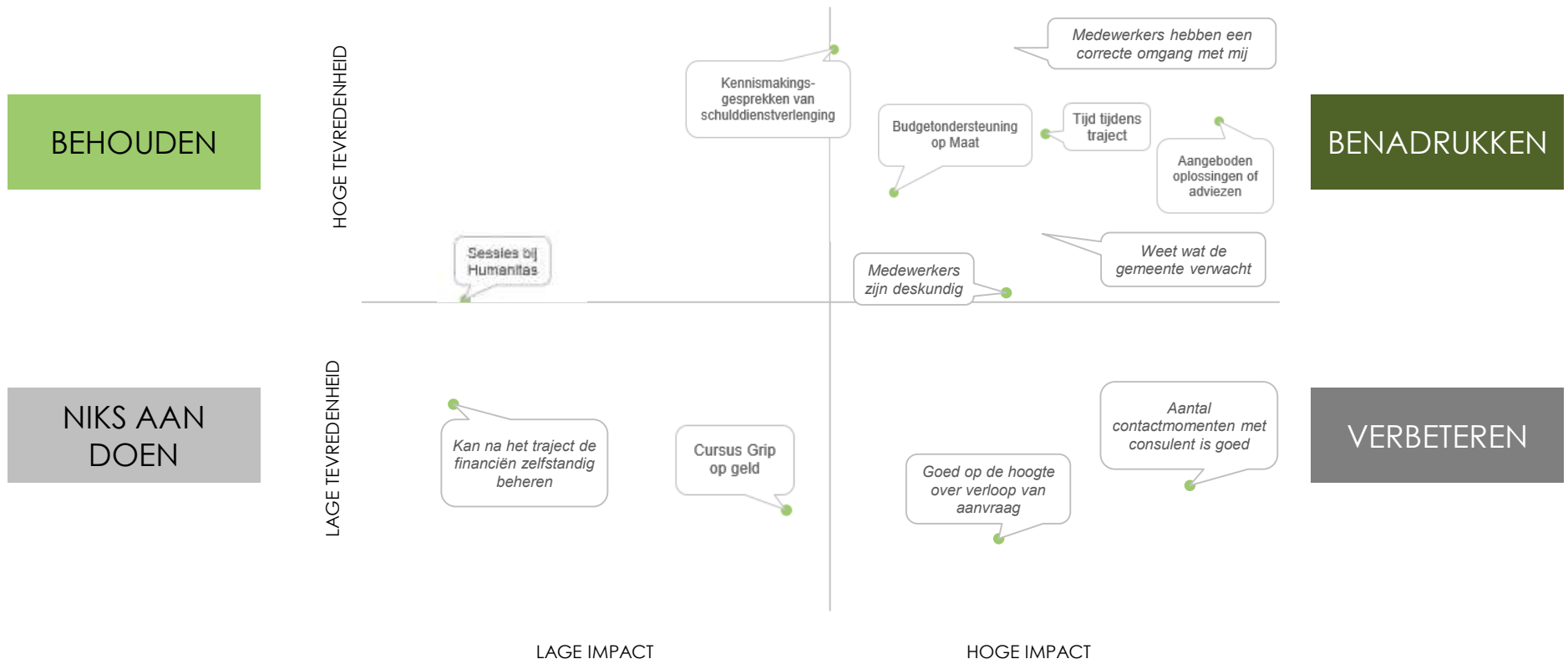
Ten opzichte van 2018 zien we stijging in tevredenheid over de verschillende aspecten van de dienstverlening. Waar in 2018 de percentages (helemaal) eens al vrij hoog lagen, zijn Haarlemmers in 2020 nog meer tevreden en zijn er eigenlijk nauwelijks inwoners niet tevreden over deelaspecten van de dienstverlening.

Uitspraken over schuldhulpdienstverlening



Prioriteitenmatrix schulddienstverlening

De prioriteitenmatrix* geeft aan dat Haarlemmers over het algemeen tevreden zijn over de onderdelen van de schulddienstverlening, veel aspecten vallen in het vlak *benadrukken*. De aspecten rondom medewerkers vallen ook in dit vlak. Het aantal contactmomenten met de consulent en het op de hoogte houden over het verloop van de aanvraag vallen in het vlak *verbeteren*. Dit betekent dat Haarlemmers over dit aspect relatief minder tevreden zijn, maar dat dit wel een hoge impact heeft op beoordeling van de dienstverlening. De sessies bij Humanitas vallen in het vlak *behouden*. Dit betekent dat Haarlemmers hier tevreden over zijn, maar deze aspecten geen hoge impact hebben op de beoordeling van de dienstverlening. Het in staat zijn om na het traject de financiën zelfstandig te beheren en de cursus Grip op geld scoren een relatief lagere tevredenheid, maar hebben ook slechts een lage impact op de beoordeling van de dienstverlening (vlak *niks aan doen*).



Tips en adviezen

In de open antwoorden zijn veelal positieve antwoorden te lezen, zoals *“Geen, ik ben zeer tevreden”, “Ga zo door”* en *“Ben zeer tevreden.”*

Een aantal tips die Haarlemmers hebben gegeven staan rechts weergegeven. Dit betreft onder meer contact over de stand van zaken. Sommige Haarlemmers zijn minder positief, hierbij is onder andere genoemd dat de duur tussen sommige afspraken te lang was of dat men meerdere contactpersonen vanuit de gemeente had. Een enkeling weet niet wat Humanitas is of betekent.

Tips, adviezen en ideeën:

(Selectie van open antwoorden)

“Voor mijn gevoel duurde het best wel lang. De start van het traject is voor ook onduidelijk geweest. Ik hoorde het een aantal maanden later van mijn bewindvoerder.”

“Ik heb meerdere contactpersonen gehad, daarom is het soms ingewikkelde situatie. Liever wil ik dezelfde persoon mijn consult te zijn.”

“Overzicht sturen wat er al van de schulden betaald is.”

“De tijd tussen contact Humanitas en gemeente zou wat korter kunnen.”

Bijlage

Leeswijzer prioriteitenmatrix

De beoordeling van de dienstverlening bestaat uit verschillende aspecten. De vraag is waar deze verschillen in zitten. Welke aspecten hebben de meeste impact op deze beoordeling van de dienstverlening en hoe scoren de verschillende aspecten? Om hier inzicht in te krijgen hebben we per aspect gekeken naar de samenhang met de beoordeling van de dienstverlening in het algemeen. De grafiek is als volgt te lezen: Op de verticale as staat de beoordeling die Haarlemmers geven aan een bepaald aspect en op de horizontale as staat de impact van dat aspect op de dienstverlening in het algemeen.

In de prioriteitenmatrix ontstaan vier categorieën*:

- Hoge impact op tevredenheid - hoge tevredenheid (sterk punt/benadrukken)
- Hoge impact op tevredenheid - lage tevredenheid (verbeteren)
- Lage impact op tevredenheid - hoge tevredenheid (behouden)
- Lage impact op tevredenheid - lage tevredenheid (niks aan doen)

Voorbeeld prioriteitenmatrix



Bijlage

Basis van prioriteitenmatrices

Uitspraken minimaregelingen	Samenhang*	Gemiddelde	n
Medewerkers vertellen waar ik recht op heb	0,56	3,9	132
Medewerkers houden zich aan hun afspraken	0,48	4,0	131
Medewerkers geven duidelijk antwoord op vragen	0,53	4,0	138
Medewerkers geven snel antwoord op vragen	0,55	3,9	133
Stukken van de gemeente zijn duidelijk	0,40	4,0	151
Medewerkers denken mee in oplossingen	0,57	3,7	123
Medewerkers vertellen wie mij wél kan helpen	0,57	3,8	119
Minimaregelingen zijn makkelijk te vinden	0,47	3,6	151
Maakt vaak gebruik van kortingen met pas	0,31	3,6	147
Vindt het fijn dat een aanvraag digitaal kan	0,13	3,6	140
Met pas kan ik gemakkelijker voorzieningen aanvragen	0,35	4,1	148
De dienstverlening in het algemeen	n.v.t.	7,6	159

Uitspraken werk en inkomen	Samenhang*	Gemiddelde	n
Weet bij wie ik terecht kan met een vraag	0,43	4,0	169
Medewerkers zijn deskundig	0,51	4,0	165
Medewerkers geven duidelijk antwoord	0,63	4,0	166
Medewerkers hebben een goede omgang met mij	0,52	4,1	165
Medewerkers kennen mijn situatie	0,54	3,8	164
Ik heb vertrouwen in de medewerker die mij helpt	0,59	4,0	169
Medewerkers vragen niet om informatie die ik al gegeven heb	0,47	3,5	161
Medewerkers leggen verplichtingen goed uit	0,38	4,1	165
Formulieren, brieven en beschikkingen zijn duidelijk	0,47	3,9	170
Het is duidelijk wat er van mij wordt verwacht	0,42	4,0	169
Medewerkers vertellen wie mij wél kan helpen	0,52	3,9	154
Weet wat het Sociaal Wijkteam kan doen	0,39	3,6	155
Tevreden over mogelijkheid om mee te doen aan maatschappij	0,41	3,9	153
De gemeente helpt mij om mee te doen aan de maatschappij	0,66	3,8	146
Ik doe wat ik kan in de maatschappij	0,36	4,0	141
De gemeente zet zich voldoende in om mij te helpen	0,64	3,9	168
De dienstverlening in het algemeen	n.v.t.	7,7	173

* Samenhang/correlatie met de dienstverlening in het algemeen, een correlatie kan een waarde aannemen tussen -1 en 1, waarbij geldt: hoe groter het getal, des te groter de samenhang (negatief op positief). NB: antwoordoptie "n.v.t." is niet meegenomen in de analyses, hierdoor kan de n afwijken.

Bijlage

Uitspraken schulddienstverlening	Samenhang*	Gemiddelde	n
Medewerkers zijn deskundig	0,55	4,3	87
Medewerkers hebben een correcte omgang met mij	0,52	4,5	88
Aantal contactmomenten met consultant is goed	0,65	4,2	84
Goed op de hoogte over verloop van aanvraag	0,55	4,2	88
Weet wat de gemeente verwacht	0,56	4,4	89
Kan na het traject de financiën zelfstandig beheren	0,26	4,2	83

Rapportcijfers schulddienstverlening	Samenhang*	Gemiddelde	n
Kennismakings-gesprekken van schulddienst-verlenging	0,66	8,1	87
Sessies bij Humanitas	0,49	7,8	65
Aangeboden oplossingen of adviezen	0,83	8,0	84
Tijd tijdens traject	0,78	8,1	87
Cursus Grip op geld	0,63	7,5	45
Budgetondersteuning op Maat	0,69	7,9	51
De dienstverlening in het algemeen	n.v.t.	8,1	89

