

Aan de raad van de gemeente
LEIDSCHEENDAM-VOORBURG

Datum 17 april 2012
Onderwerp Raadsbrief: Uitkomsten Nulmeting dienstverlening Sociale diensten 2011 Gemeenten
Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar.
Categorie B
Versienummer 716831 / 721897
Portefeuillehouder De heer Rensen
Behandeld door Mevrouw Ollivier
Samenvatting --

Inleiding

Uw gemeenteraad heeft tezamen met de gemeenteraden van Voorschoten en Wassenaar vorig jaar ingestemd met de samenvoeging van de drie sociale diensten.

De nieuwe gezamenlijke uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (W&I) is sinds 1 januari 2012 een feit en voert nu de regelingen op het gebied van sociale zaken uit voor de drie genoemde gemeenten.

In de aanloop naar de vorming van deze gezamenlijke uitvoeringsorganisatie is de wens ontstaan om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid en beleving van de klanten over de dienstverlening zoals ze die in 2011 in de eigen gemeente hebben ervaren.

Kwaliteit van de dienstverlening

Aan de basis van de vorming van de nieuwe uitvoeringsorganisatie ligt het principe ten grondslag dat de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant voorop staat en dat die dienstverlening voor de drie gemeenten op een hoogwaardig niveau moet komen c.q. moet blijven.

Voor de nieuwe uitvoeringsorganisatie ligt er daarom vanaf de start een belangrijke uitdaging om kwalitatief hoogstaande en resultaatgerichte dienstverlening te verstrekken, waarbij de klant centraal staat.

Als meerwaarde van deze klantgerichte, nieuwe uitvoeringsorganisatie worden de volgende punten benoemd:

- permanent bereikbare dienstverlening, zowel digitaal, telefonisch als direct contact;
- een grote mate van deskundigheid ten gunste van de dienstverlening aan de klant;
- een vermindering van de kwetsbaarheid en beperken van afbreukrisico's zowel financieel als beleidsmatig;
- een effectieve uitvoering door een krachtenbundeling op onder meer de re-integratie.

Door de resultaten van deze zogenaamde "0-meting" op een later moment te vergelijken met de resultaten van een nieuw klanttevredenheidsonderzoek, dat naar verwachting eind 2012/begin 2013 onder de doelgroep zal worden gehouden, wordt inzicht verkregen in de mate van tevredenheid van de dienstverlening van de nieuwe uitvoeringsorganisatie.

Op deze wijze krijgt de nieuwe organisatie richtpunten mee om de dienstverlening aan de klant, daar waar nodig, aan te passen en/of te verbeteren.

Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek geeft inzicht in de mate van tevredenheid over de geleverde dienstverlening en de beleving van de klanten. Het onderzoek is gelijktijdig in de drie gemeenten uitgevoerd (november/december 2011). De doelgroep bestond uit de klanten met een uitkering (WWB, WIJ, IOAW/Z en BBZ) en burgers die geen uitkering ontvangen, maar in het afgelopen jaar (2011) een aanvraag hebben ingediend voor bijzondere bijstand.

Om een goed beeld te krijgen van de tevredenheid van de klanten, is in alle drie de gemeenten het gehele Wwb-klantenbestand aangeschreven. Onder de aanvragers van bijzondere bijstand is in Leidschendam-Voorburg een steekproef getrokken.

In samenspraak tussen het onderzoeksbureau SGBB en de drie gemeenten is een gezamenlijke vragenlijst opgesteld. Zowel de vragenlijst als de doelgroep is voor iedere gemeente in dit klanttevredenheidsonderzoek dezelfde. (zie bijlage 3)

Vragenlijsten

In totaal zijn er 66 vragen geformuleerd die de klant, na invulling, geheel anoniem via een bijgevoegde antwoordenvolpette retour kon zenden naar de eigen gemeente.

Het invullen van de vragenlijst nam ca. 5-10 minuten tijd in beslag.

Door het toekennen van een "rapportcijfer" (1 is slecht, 10 is goed) kon de klant de mate van tevredenheid weergeven.

De vragenlijsten en de begeleidende brief zijn tegelijk met de uitkeringsspecificaties van 22 november 2011 naar de klanten verzonden.

Op 7 december 2011 is een algemeen rappet verzonden, met het verzoek om uiterlijk vóór 19 december 2011 de vragenlijsten in te leveren.

Respons

Voor de gemeente Leidschendam-Voorburg zijn 1500 vragenlijsten verzonden, waarvan er 400 retour zijn ontvangen. Dit is 27% van het aantal verzonden vragenlijsten.

De totale respons ligt gemiddeld op 28%

Deze respons is volgens het onderzoeksburo lager dan de cijfers die op basis van eerdere ervaringen met enquêtes onder andere WWB klanten is opgedaan.
(deze ligt rond de 35% - 40%).

De lagere respons kan te maken hebben met het gegeven dat de klanten een afhankelijkheidsrelatie hebben met de gemeente. Daardoor kunnen zij zich, ondanks het feit het een anonieme enquête is, belemmerd voelen om vrijuit hun mening te geven. Ook een bepaalde mate van laaggeletterdheid kan een rol spelen.

Er ligt geen specifieke reden aan ten grondslag waarom de respons in dit geval lager dan het landelijk gemiddelde is, doch het zou kunnen zijn dat het tijdstip van het jaar (feestdagen in december) een rol heeft gespeeld.

Profiel Respondenten (hierna klanten)

Het **gemiddelde** profiel van de klanten die hebben deelgenomen aan het onderzoek ziet er als volgt uit:

Geslacht:	60% vrouwen en 40% mannen
Leeftijd:	50% is tussen de 41 en 60 jaar
Gezinssituatie:	56% is alleenstaand zonder thuiswonende kinderen
Inkomsten:	89% heeft inkomsten uit een uitkering
Uitkeringsduur:	51% verblijft 5 jaar of langer in de uitkering

Belangrijkste resultaten

In het onderzoek zijn zowel de resultaten per gemeente, als ook de gemiddelde resultaten van de gezamenlijke gemeenten opgenomen. In deze notitie is met name gekeken naar de gezamenlijke gemiddelden.

Voor de specifieke resultaten per gemeente, wordt naar rapport verwezen.

Daar waar afwijkingen per gemeente opvallend zijn, worden deze benoemd.

Hieronder worden de belangrijkste resultaten uit de nulmeting samengevat:

Waardering algemene dienstverlening

In het algemeen zijn de klanten van de drie gemeenten tevreden over de dienstverlening.

Gemiddeld waarderen de klanten de dienstverlening met een **7,3**. Dat is een redelijk goed resultaat, zeker in verhouding tot het landelijk gemiddelde, waarbij Wwb-klanten gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer geven bij vergelijkbare klanttevredenheidsonderzoeken.

De klanten in Wassenaar zijn het meest positief over de dienstverlening en waarderen deze met een 7,5 gemiddeld. In Leidschendam-Voorburg waarderen de klanten de dienstverlening gemiddeld op een 7,3 en in Voorschoten waarderen de klanten de dienstverlening gemiddeld met een 7,0. Klanten zonder uitkering zijn over het algemeen positiever in hun oordeel dan klanten met een (Wwb)-uitkering. De klanten zonder uitkering geven gemiddeld een 7,7.

Waardering eerstelijnsdienstverlening

(balie, telefonische bereikbaarheid, begeleiding en informatievoorziening)

Gemiddeld geven de klanten een **7,5** voor de eerstelijnsdienstverlening. Dit ligt net wat hoger dan het landelijk gemiddelde, waarbij Wwb-klanten gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer geven voor de eerstelijnsdienstverlening.

Begeleiding

Het onderzoek toont aan dat de klanten in de drie gemeenten met name te spreken zijn over de begeleiding door het baliepersoneel, en waarderen dit met gemiddeld een 7,9.

Ten aanzien van de wachttijden bij de balie is met iets minder positief en geemt men gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer.

Bereikbaarheid

(telefonisch, openingstijden, wachttijd voor een afspraak)

De telefonische bereikbaarheid scoort met een waardering van 6,6 het minst goed.

Ook landelijk scoort dit kanaal vaak het minst goed.

De openingstijden van de balies worden met een ruime voldoende gewaardeerd (7,1 gemiddeld)

Over de wachttijden voor het maken van een afspraak is men het meest tevreden en waardeert men gemiddeld met een 7,3.

Informatievoorziening

(duidelijkheid, taalgebruik, informatie rechten en plichten, informatie andere gemeentelijke regelingen, informatie via e-mail of internet, snelheid van antwoorden, toegang tot internet)

Op het gebied van de informatievoorziening wordt op alle punten (ruim) voldoende gescoord.

Het valt op dat de klanten in Voorschoten op alle punten minder waarderen dan gemiddeld.

De klanten uit Wassenaar waarderen op alle punten juist boven het gemiddelde, met uitzondering van de informatievoorziening via internet en e-mail.

Uit het onderzoek blijkt dat gemiddeld 72% van de klanten een computer met een internetaansluiting hebben.

Met name in Leidschendam-Voorburg ligt dit percentage hoog met 74%.

Voorschoten scoort het laagst met 66%.

Tevredenheid dienstverlening consulenten

De consulenten zijn de belangrijkste contactpunten van de gemeenten met de klanten. Zij zijn als professionals in staat om mensen te kunnen toerusten en aansporen om (weer)volledig te participeren in de samenleving.

Waardering casemanagers/consulenten

In alle drie de gemeenten wordt de dienstverlening met een ruime voldoende gewaardeerd. De verschillen onderling zijn gering. De gemiddelde score is een **7,4**.

Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde, waarbij Wwb-klanten gemiddeld een 7,2 als rapportcijfer geven voor de algemene dienstverlening van de medewerkers.

In Wassenaar zijn de klanten het meest tevreden over hun consulenten. Direct daarop volgen de klanten in Leidschendam-Voorburg. In Voorschoten zijn de klanten het meest kritisch, doch wordt altijd nog ruim voldoende gescoord op alle punten.

Men is in de drie gemeenten gemiddeld het meest tevreden over het nakomen van de afspraken door de consulenten (score 8,8)

Het minst tevreden is men over de mate waarin rekening gehouden wordt met wat de klant wil en kan (score 7,7)

Bijna de helft van de klanten (48%) is het eens met de stellen dat door de frequente wisseling van medewerkers men steeds hetzelfde verhaal moet vertellen.

47% van de klanten is het eens met de stelling dat medewerkers vooroordelen hebben over wat de klant kan of wat de klant wil.

Re-integratietrajecten

Uit het onderzoek blijkt dat gemiddeld een kwart (25%) van de klanten naar eigen zeggen een re-integratietraject volgt, dan wel het afgelopen jaar een traject heeft afgerond (6%).

Deze cijfers geven een enigszins vertekend beeld van de werkelijkheid.

Ter vergelijking:

In Voorschoten volgt 52% een reïntegratietraject
In Wassenaar volgt 76 % een reïntegratietraject
en in Leidschendam-Voorburg volgt 81% een reïntegratietraject.

Doordat verhoudingsgewijs een kleine groep klanten heeft deelgenomen aan het onderzoek, waarbij met name vrouwen (60%) met mogelijk thuiswonende kinderen hebben gereageerd, (deze waren tot voor kort vrijgesteld), kan het verschil in cijfers zijn ontstaan.

Soort re-integratietraject

Uit het onderzoek blijkt dat gemiddeld arbeidstoeleiding (29%) en Maatschappelijke activering (26%) als meest genoemde re-integratietrajecten worden genoemd.
Deelname aan Work-First (3%) wordt het minst vaak genoemd.

Waardering re-integratietraject

Gemiddeld gaven de klanten een 7,4 als waardering voor het re-integratietraject.
Het meest tevreden was men over de snelheid waarmee een traject start en de aandacht die de begeleider van het re-integratiebedrijf voor hen heeft (7,2).
Het minst tevreden was men over het uiteindelijke bereikte resultaat van de begeleiding (6,1).

Over het algemeen wordt het gevolgde traject als passend beschouwd (72%), waarbij 57% van mening is dat het traject meer kans biedt bij het vinden van een betaalde baan.
32% van de klanten vindt het traject te zwaar.

Regelingen Armoedebeleid

Bekendheid/gebruik regelingen

Het grootste percentage van de klanten is bekend met de kwijtschelding van de gemeentelijke belastingen (71%).
Daarna volgt de bijzondere bijstand met 58%.
Het minst bekend is men met de voedselbank (13%).
Opvallend is dat 62% van de klanten uit Voorschoten bekend is met de collectieve ziektekostenverzekering (versus 40% in Leidschendam-Voorburg en Wassenaar).
Ook zit er een belangrijk verschil tussen de bekendheid met de langdurigheidstoelage (52%) in Leidschendam-Voorburg en resp. 38% en 40% in Wassenaar en Voorschoten.
Alleen in Leidschendam-Voorburg wordt met een stadspas gewerkt (Ooievaarspas) wat het hoge verschil in bekendheid met passen verklaart (33% versus 3%).

Niet-gebruik

Het is opvallend dat er verschil zit in bekendheid met de regelingen en het daadwerkelijke gebruik daarvan.

Zo'n 10% van de klanten die zegt bekend te zijn met de regeling, maakt hier geen gebruik van.

Met name bij de bijzondere bijstand zit hier een forse afwijking in (58% is bekend versus 35% maakt gebruik).

Waardering aanvraag regelingen

56% van de klanten heeft afgelopen jaar een aanvraag voor een (minima)regeling ingediend.

Over het algemeen zijn de klanten tevreden over de snelheid van het afhandelen van de aanvraag en de uitleg over waarom een aanvraag is toegekend of afgewezen (7,0 en 7,1)

Klanten die een afwijzing hebben ontvangen zijn doorgaans niet tevreden over deze aspecten en geven respectievelijk een 5,0 en 4,8 voor deze onderdelen.

Procedure en gebruik

Het meest tevreden zijn de klanten over de snelheid waarmee bedragen worden uitbetaald (7,0).

Het minst tevreden is men over het feit dat er (soms) geld moet worden voorgeschooten. (5,3)

Opvallend is dat in Voorschoten tevens een onvoldoende wordt gescoord op de helderheid over de regelingen waar men recht op heeft alsmede de hulp bij het invullen van formulieren.

Over het algemeen vindt men dat de regelingen van de gemeente goed aansluiten bij wat men nodig heeft. Een ruime meerderheid (63%) vindt dat de gemeente voldoende doet om de minima te ondersteunen.

Opvallend is dat schaamte over het gebruik van regelingen in Wassenaar een grotere rol speelt dan in de andere twee gemeenten.

Conclusie en zorg- en verbeterpunten

De samenvatting in het rapport geeft een prima beeld van de beleving van klanten met als kernconclusie dat er sprake is van een redelijk goed resultaat.

De respondenten in Wassenaar zijn het meest positief met een gemiddelde waardering van 7,5. In Leidschendam-Voorburg ligt dat op een gemiddelde van 7,3 en in Voorschoten op 7,0.

Kortom, voor alle drie de gemeenten bestaat er bij de klanten een positief beeld van de dienstverlening.

Positieve specifieke punten zijn :

- Stiptheid uitbetaling uitkering
- Bejegening van klanten en bereikbaarheid voor klanten
- Taalgebruik en formulieren
- Algemene dienstverlening en stipte nakoming van afspraken
- Dienstverlening rond re-integratie
- Uitvoering aan de minimaregeling.

De zorg- en verbeterpunten zijn :

- Informatie over gemeentelijke regelingen
- Telefonische bereikbaarheid
- Vooroordelen van medewerkers
- Wisseling van consulentschap
- Uitleg bij afwijzing van aanvragen
- Beter rekening houden met de klantsituatie
- Klanten zien op tegen veranderingen a.g.v. nieuwe organisatie

Deze zorg- en verbeterpunten zullen in de dagelijkse praktijk worden opgepakt.

Ze geven, gezien het positieve beeld, nu geen directe aanleiding om de uitvoeringsorganisatie op onderdelen te verzoeken om tot bijsturing te komen of fundamentele veranderingen door te voeren. Wel is het van belang dat de uitvoeringsorganisatie nog een extra inspanning levert om goed, tijdig en volledig met klanten te communiceren. Tevens zal de uitvoeringsorganisatie nagaan of de beleving over vooroordelen herkenbaar is en welke maatregelen daarin zo mogelijk zijn te treffen.

Klankbordgroep

Een klanttevredenheidsonderzoek is een momentopname die één keer per jaar wordt uitgevoerd. De nieuwe uitvoeringsorganisatie wil, los van een dergelijk onderzoek, structureel geïnformeerd worden over de wensen en/of klachten van haar cliënten.

Om de cliëntenparticipatie in de nieuwe situatie goed te organiseren is gekozen om de drie lokale cliëntenraden te laten bestaan. Daarnaast wordt een gezamenlijk overleg georganiseerd met vertegenwoordigers van de drie cliëntenraden en de afdeling werk en inkomen: de Klankbordgroep.

Werkwijze Klankbordgroep

De Klankbordgroep is de schakel in het besluitvormingsproces wat betreft cliëntvertegenwoordiging. In de Klankbordgroep vindt op beleidsniveau overleg plaats tussen de afdeling werk en inkomen en de cliëntvertegenwoordigingen. Bij de ontwikkeling van beleid zal de afdeling werk en inkomen de Klankbordgroep betrekken bij de beleidsvorming, zodat in samenspraak een productie ontstaat. De Klankbordgroepleden koppelen terug aan hun eigen cliëntenraden / Participatieraad.

De lokale cliëntvertegenwoordigingen hebben in deze terugkoppeling ook aandacht voor integraliteit met andere sociale beleidsterreinen, bijvoorbeeld de WMO.

De cliëntenraden komen in de Klankbordgroep zoveel mogelijk tot een gezamenlijk advies richting de drie colleges van B&W. Indien noodzakelijk kunnen in dit advies ook de eigen meningen van de klankbordgroepleden opgenomen worden. Maar benadrukt wordt dat de meerwaarde van de klankbordgroep toch vooral zit in het uitwisselen van standpunten en een gezamenlijke adviesvorming naar de drie colleges.

Lokale cliëntenraden / participatieraad

De mogelijkheid blijft bestaan een eigen advies aan de eigen colleges uit te brengen, aangezien de afzonderlijke adviesraden formeel nog steeds deze positie hebben. In dit advies kan een eigen advies verwoord worden, danwel kan worden aangesloten bij het gezamenlijke standpunt van de Klankbordgroep.

De lokale cliëntenraden hebben een eigen verantwoordelijkheid met betrekking cliëntvertegenwoordiging van cliënten uit de eigen gemeente. De lokale cliëntenraden richten zich tot hun lokale colleges van B&W wat betreft de volgende zaken:

- Benoeming en ontslag leden cliëntenraad
- Presentiegelden
- Behartigen belangen van cliënten

De lokale cliëntenraden richten zich tot de afdeling W&I in Leidschendam-Voorburg als zij specifieke vragen hebben namens individuele cliënten. Hier is geen rol weggelegd voor de Klankbordgroep.

De lokale cliëntenraden zijn verantwoordelijk voor het uitbrengen van advies aan de eigen colleges van B&W, zoals bepaald in de eigen lokale verordeningen betreffende cliëntparticipatie.

Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid van de nieuwe uitvoeringsorganisatie is een zorgpunt vanwege de lange wachttijden bij de telefooncentrale, voordat kan worden doorverbonden.

Dit heeft enerzijds te maken met het feit dat in 2012 de gemeentelijke organisatie van Leidschendam-Voorburg volledig op afspraak is gaan werken. De klant moet van te voren een afspraak maken om langs te komen. Onderzoek wijst uit dat de klant hiervoor nog onvoldoende het digitale kanaal benut en sneller de telefoon pakt om een afspraak te maken. Dit heeft tot een forse toename van het telefoonverkeer geleid.

Daarnaast zijn in de eerste maanden van 2012 de aanslagen OZB en Afvalstoffenhebben verzonden, die ieder jaar een toename aan telefoonverkeer veroorzaken.

Ook het telefoonverkeer van de klanten van de sociale diensten van Wassenaar en Voorschoten heeft tot een toename aan telefoongesprekken geleid.

Doordat het grootste aanbod van telefoonverkeer rond 09.00 uur plaatsvindt, leidt dit met name in de ochtend tot een opstopping bij de telefooncentrale, waardoor er zeer lange wachttijden ontstaan. Daarnaast neemt de complexiteit van de vragen aan de telefoon toe, waardoor de gemiddelde gespreksduur nu op 3 minuten ligt. Ook de gemiddelde wachttijd bedraagt momenteel 3 minuten. Ondanks alle toenames wordt overigens 83% van de telefoongesprekken beantwoord.

In overleg met het Klant Contact Centrum Leidschendam-Voorburg is een aantal maatregelen genomen om de telefonische bereikbaarheid van Werk en Inkomen te verbeteren.

Nu al gelden er afspraken dat de klanten de mogelijkheid wordt geboden om hun naam en telefoonnummer achter te laten, zodat zij op een later tijdstip door hun consulent worden teruggebeld. Op deze wijze wordt voorkomen dat een klant onnodig lang aan de telefoon moet wachten, en zich daardoor voor hogere kosten ziet gesteld. Daarnaast zal worden gestart met een proef om de spreekuurgesprekken voor Werk en Inkomen op een aparte lijn te laten binnenkomen, gescheiden van het reguliere telefoonverkeer. Ook zijn er intern bij Werk en inkomen afspraken gemaakt over de beantwoording van elkaars telefoon bij afwezigheid.

Veranderingen als gevolg van de nieuwe organisatie

De nieuwe uitvoeringsorganisatie heeft in de transitiefase de prioriteit gelegd bij een ongestoord verloop van de uitkering aangezien de voorziening in het inkomen en daarmee de vangnetfunctie op geen enkele manier in het gedrang mag komen. De eerste uitbetalingen zijn met succes en zonder problemen verlopen.

Om de transitie naar de nieuwe uitvoeringsorganisatie voor de klanten zo soepel mogelijk te laten verlopen, zijn de klanten op allerlei mogelijke manieren geïnformeerd over de gewijzigde werkwijze; zowel via nieuwsbrieven, informatieavonden op locatie als rechtstreeks via informatie van consulenten, is getracht iedereen tijdig en adequaat te informeren. Dat proces gaat ook de komende maanden door met onder andere een reactie op veelgestelde vragen (Q en A), en een informatieboek over de inhoudelijke wijzigingen rond de WWB

Klanttevredenheidsonderzoek 2012

In het eerste kwartaal van 2013 zal opnieuw opdracht worden verleend om een klanttevredenheidsonderzoek onder de doelgroep uit te voeren.

Gezien het feit dat de nieuwe uitvoeringsorganisatie met ingang van 1 juli 2012 zal verhuizen naar een nieuwe locatie (gebouw Corbulo), waardoor de klant geconfronteerd wordt met een nieuwe situatie, lijkt het voor de hand te liggen om het onderzoek in het eerste kwartaal 2013 uit te voeren. Hierdoor krijgt zowel de uitvoeringsorganisatie als de klant iets langer de gelegenheid om in te spelen op de nieuwe (huisvestings)situatie en zaken op orde te krijgen.

Mogelijk dat in deze periode (na de feestdagen) de respons om deel te nemen ook groter is dan in de maand december.

Communicatie

Over de resultaten van de 0-meting wordt door Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar op een gezamenlijk moment gecommuniceerd naar de pers. Daarnaast worden alle cliënten ook geïnformeerd per nieuwsbrief over de resultaten.

Het college van Leidschendam-Voorburg,

mr. ing. J. Eshuis
secretaris

drs. J.W. van der Sluijs
burgemeester