

Rapportage Tevredenheidsonderzoek
Intergemeentelijke Sociale Dienst
Brabantse Wal 2014
Bergen op Zoom

augustus 2014 – september 2014

Inhoud

| | | |
|------------|--|-----------|
| I | Inleiding | 3 |
| II | Resultatenoverzicht | 5 |
| 2.1 | Achtergrondgegevens | 5 |
| 2.2 | Dienstverlening | 7 |
| 2.3 | Digitale Informatievoorziening..... | 8 |
| 2.4 | Waardering van de medewerkers | 9 |
| 2.4.1 | De baliemedewerkers | 9 |
| 2.4.2 | De klantmanagers..... | 10 |
| 2.5 | Begeleiding bij het vinden van een baan..... | 11 |
| 2.6 | Klachten en bezwaren..... | 12 |
| 2.7 | Bekendheid met rechten en plichten | 14 |
| 2.8 | Belangrijkheid van de onderwerpen | 15 |
| 2.9 | Verbeterpunten | 15 |
| III | Analyse | 16 |
| IV | Conclusies en aandachtspunten | 18 |
| V | Bijlagen | 21 |
| | Bijlage 1 – Opmerkingen van de klanten..... | 21 |
| | Bijlage 2 - Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek ISD Brabantse Wal 2014 | 34 |

I Inleiding

In dit rapport worden de resultaten beschreven van het tevredenheidsonderzoek dat is afgenomen onder de WWB, IOAW en IOAZ-klienten van de Intergemeentelijke Sociale Dienst (ISD) Brabantse Wal.

Doel van het onderzoek:

Evaluatie van de tevredenheid van de WWB, IOAW en IOAZ-klienten, zodat er aanbevelingen kunnen worden gegeven voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door ISD Brabantse Wal.

Onderzoeksmethode:

Er zijn 1750 WWB, IOAW en IOAZ-klienten uit de gemeente Bergen op Zoom benaderd, die tussen 1 januari 2014 en 31 augustus 2014 actief waren. Er is gekozen om de tevredenheid van deze klienten via een kwantitatief onderzoek te meten. Ook is besloten om bij dit onderzoek de klienten de mogelijkheid te geven om het onderzoek via internet of schriftelijk te laten invullen. De klienten zijn door middel van een email, nieuwsbrief en via klientmanagers benaderd om de vragenlijst in te vullen. Gedurende 5 weken kregen deze klienten de kans om de vragenlijst in te vullen.

Opbouw rapport:

Het rapport is opgebouwd uit drie delen:

1. Het resultatenoverzicht
2. De analyse
3. De conclusies en aandachtspunten

Het eerste onderdeel bestaat uit het resultatenoverzicht van het tevredenheidsonderzoek dat afgenomen is onder de WWB, IOAW en IOAZ-klienten. In het tweede onderdeel worden de belangrijkste resultaten naar voren gehaald, waarna in het laatste onderdeel de aandachtspunten op een rijtje worden gezet. Op basis van deze aandachtspunten kunnen er acties worden ondernomen om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Kwaliteit van het onderzoek:

De uitkomsten zijn alleen effectief te gebruiken indien de kwaliteit van het onderzoek hoog is. Er is ruim aandacht besteed aan de opzet van het onderzoek en de kwaliteit van de vragenlijsten. De betrouwbaarheid en validiteit van de vragenlijsten bepalen de kwaliteit.

Betrouwbaarheid: precisie en accuratesse van de vragenlijsten

- Aantal respondenten → er moeten voldoende vragenlijsten worden ingevuld, zodat een realistische weergave kan worden gegeven voor de gehele doelgroep. Naar mate de doelgroep kleiner is moet het percentage respondenten groter zijn.
We doen uitspraken met een minimale betrouwbaarheid van 95%. Dat wil zeggen dat als een onderzoek 100 keer zou worden herhaald, het met zekerheid 95 keer hetzelfde resultaat zou opleveren.
- Test-her-test methode → d.m.v. van het testen van de vragenlijst worden (toevallige) fouten eruit gefilterd

Validiteit: meet het onderzoeksopzet wat het pretendeert te meten?

Wij hebben rekening gehouden met:

- de inhoud van de vragenlijst
 - ⇒ de vragen zijn beoordeeld op relevantie
- de taalkundige eenduidigheid
 - ⇒ de vragen omschreven op het taalniveau van de doelgroep
- de volgorde van de vragen
 - ⇒ overzichtelijk
 - ⇒ van algemeen naar specifiek
 - ⇒ van eenvoudige vragen naar moeilijke
 - ⇒ het groeperen van vragen bij het te meten onderwerp
- het aantal vragen per onderwerp
 - ⇒ meer vragen per onderwerp geeft betere inzichten in de te meten tevredenheid
- de gebruiksmethode van de schalen bij de vragen
 - ⇒ het gebruik van een makkelijke schaal
 - ⇒ zoveel mogelijk dezelfde schalen in een vragenlijst, zodat vragen aan elkaar gerelateerd kunnen worden

Schattingsfout van de resultaten:

Van de 1750 uitgenodigde klanten hebben er 280 (16,0%) deelgenomen aan het onderzoek. Bij een betrouwbaarheid van 95% is er een maximale schattingsfout in de uitkomsten van:

$$\max \text{fout } a = z \cdot \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n}} \cdot \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

N = 1750 (alle klanten)

n = 280 (respondenten)

p = 50% (bij de grootste fout)

z = 1,96 (bij een betrouwbaarheid van 95%)

⇒ a (maximale schattingsfout) = 1,960 x 0,0298797 x 0,9167770 x 100,0% = 5,37%

Dat betekent dat (met 95% betrouwbaarheid) de schatting maximaal 5,37% zou kunnen afwijken van de werkelijke uitkomsten in deze steekproef.

II Resultatenoverzicht

In deze rapportage worden per onderdeel enkele resultaten groen, oranje of rood gekleurd. De gekleurde getallen geven de opvallendste resultaten per onderdeel weer ten opzichte van de andere resultaten van dat onderdeel, waarbij 'groen' staat voor resultaten die goed zijn te noemen, 'oranje' voor resultaten die enige aandacht behoeven en 'rood' voor resultaten, die de nodige aandacht behoeven. De 'niet gekleurde' getallen zijn neutrale resultaten of resultaten, die ten opzichte van de andere resultaten van dat onderdeel weinig invloed hebben op de uiteindelijke score van dat onderdeel.

2.1 Achtergrondgegevens

| <i>Geslacht</i> | <i>Aantal</i> | <i>Percentage (%)</i> |
|-----------------|---------------|-----------------------|
| Man | 144 | 51,4 |
| Vrouw | 134 | 47,9 |
| Niet ingevuld | 2 | 0,7 |
| Totaal | 280 | 100 |

| <i>Woonplaats</i> | <i>Aantal</i> | <i>Percentage (%)</i> |
|-------------------|---------------|-----------------------|
| Bergen op Zoom | 280 | 100,0 |
| Niet ingevuld | - | - |
| Totaal | 280 | 100 |

| <i>Leeftijdscategorie</i> | <i>Aantal</i> | <i>Percentage (%)</i> |
|---------------------------|---------------|-----------------------|
| 18-21 jaar | 8 | 2,9 |
| 22-54 jaar | 201 | 71,8 |
| 55-65 jaar | 68 | 24,3 |
| 65 jaar en ouder | 1 | 0,4 |
| Niet ingevuld | 2 | 0,7 |
| Totaal | 280 | 100 |

| <i>Duur uitkering</i> | <i>Aantal</i> | <i>Percentage (%)</i> |
|-----------------------|---------------|-----------------------|
| Korter dan 8 maanden | 71 | 25,4 |
| Langer dan 8 maanden | 196 | 70,0 |
| Niet ingevuld | 13 | 4,6 |
| Totaal | 280 | 100 |

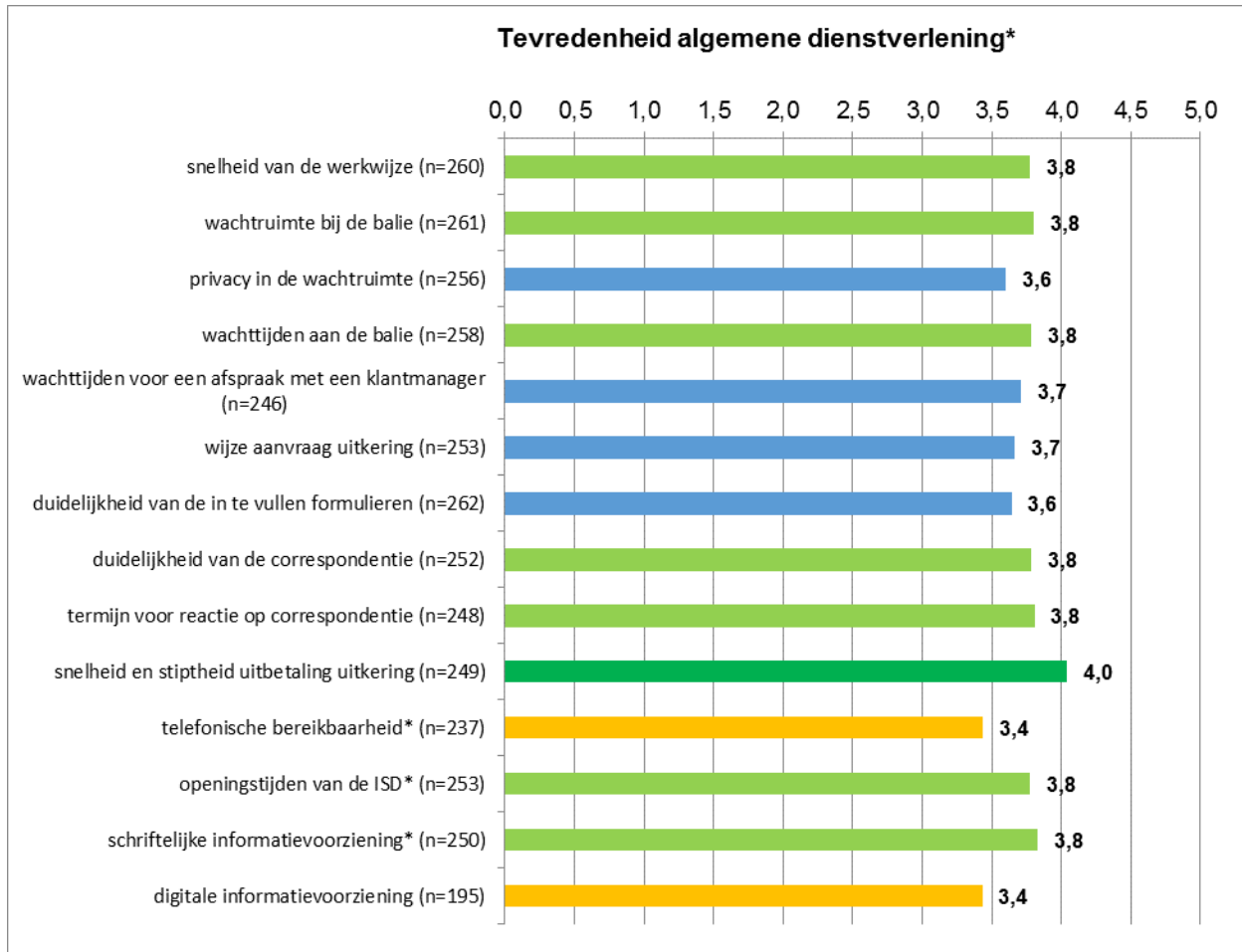
| <i>Hoe lang al een uitkering</i> | <i>Aantal</i> | <i>Percentage (%)</i> |
|----------------------------------|---------------|-----------------------|
| Korter dan een half jaar | 58 | 20,7 |
| Een half tot 1 jaar | 72 | 25,7 |
| 1 tot 2 jaar | 66 | 23,6 |
| 2 tot 4 jaar | 41 | 14,6 |
| 4 tot 6 jaar | 15 | 5,4 |
| 6 tot 10 jaar | 7 | 2,5 |
| Langer dan 10 jaar | 11 | 3,9 |
| Niet ingevuld | 10 | 3,6 |
| Totaal | 280 | 100 |

| <i>Gezinssituatie</i> | <i>Aantal</i> | <i>Percentage (%)</i> |
|---|---------------|-----------------------|
| Gehuwd of samenwonend, met kinderen onder de 18 jaar | 35 | 12,5 |
| Gehuwd of samenwonend, zonder kinderen onder de 18 jaar | 19 | 6,8 |
| Alleenstaand, met kinderen onder de 18 jaar | 53 | 18,9 |
| Alleenstaand, zonder kinderen onder de 18 jaar | 164 | 58,6 |
| Niet ingevuld | 9 | 3,2 |
| Totaal | 280 | 100 |

| <i>Hoogste afgeronde opleiding</i> | <i>Aantal</i> | <i>Percentage (%)</i> |
|--|---------------|-----------------------|
| geen opleiding | - | - |
| lagere school / basisschool | 60 | 21,4 |
| MAVO, VBO, VMBO (LBO, LTS, LEAO, etc.) | 99 | 35,4 |
| HAVO, VWO (atheneum, gymnasium) | 14 | 5,0 |
| MBO (MTS, MEAO etc.) | 56 | 20,0 |
| HBO, universiteit | 31 | 11,1 |
| Niet ingevuld | 20 | 7,1 |
| Totaal | 280 | 100 |

2.2 Dienstverlening

Het gemiddelde rapportcijfer voor de algemene dienstverlening: **7,06** (n = 251)



*1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden, opmerkingen van de klanten zijn te vinden in bijlage 1

Er zijn een aantal opmerkingen te maken over bovenstaande resultaten. Wat opvalt is, dat de klanten het minst tevreden, maar neutraal zijn over de telefonische bereikbaarheid en digitale informatievoorziening (3,4). Duidelijk het meest tevreden zijn de klanten over de snelheid en stiptheid van de uitbetaling van de uitkering (4,0). Ook tevreden zijn de klanten over de snelheid van de werkwijze van de ISD, de wachtruimte bij en de wachttijden aan de balie, de duidelijkheid van de correspondentie, de termijn die geboden wordt om te reageren op de correspondentie, de openingstijden van de ISD en de schriftelijke informatievoorziening (3,8). Verder zijn de klanten over alle andere onderdelen redelijk tevreden (3,6 <-> 3,7).

2.3 Digitale Informatievoorziening

| 2014 (N=280) | Percentage (%) | Ja | Nee | Niet ingevuld |
|---|----------------|------|------|---------------|
| Toegang tot Internet | | 76,8 | 20,7 | 2,5 |
| De website www.isdbrabantsewal.rechtopbijstand.nl bezoekt | | 62,1 | 16,8 | 21,1 |
| De gezochte informatie op de website van de ISD gevonden | | 52,1 | 24,3 | 23,6 |

| 2014 (N=280) | Percentage (%) | Ja | Nee | Niet ingevuld |
|---|----------------|------|------|---------------|
| Voor digitale aanvraag of wijzigingen hulp moeten inroepen van familie, vrienden, buren, kennissen enz. | | 25,4 | 51,8 | 22,8 |
| Voor digitale aanvraag of wijzigingen hulp moeten inroepen van hulpverleningsinstanties | | 13,9 | 62,9 | 23,2 |

| 2014 (N=280) | Percentage (%) | Ja | Nee | Niet ingevuld |
|---|----------------|------|------|---------------|
| Vond u digitaal wijzigingen doorgeven of digitaal aanvragen bijzondere bijstand eenvoudig | | 32,1 | 40,7 | 27,2 |

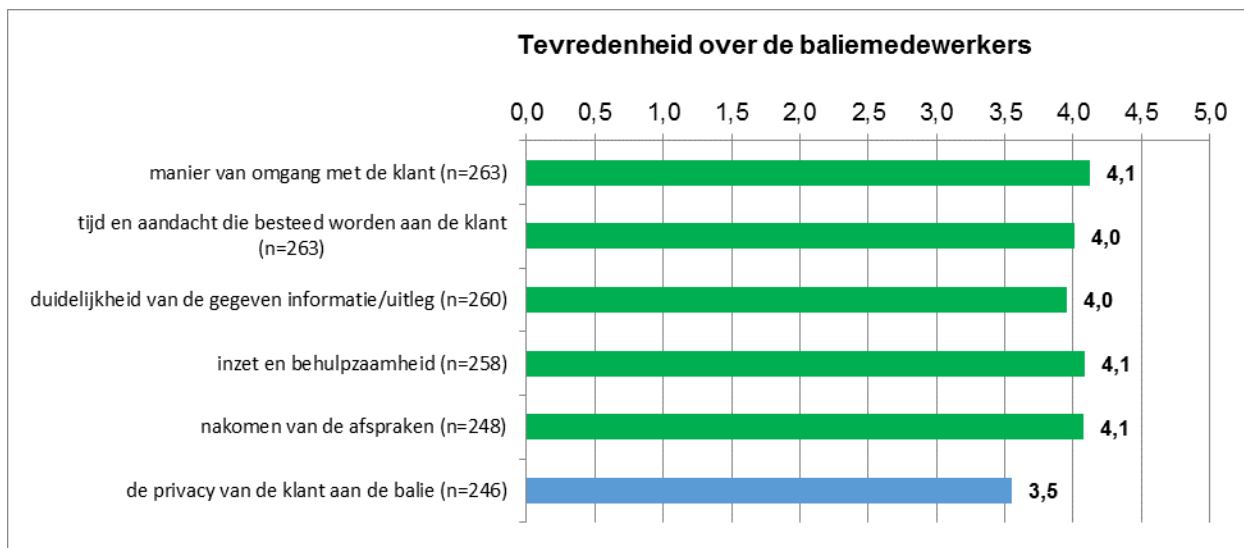
| 2014 | Gemiddelde* | n |
|--|-------------|-----|
| Tevredenheid over de digitale informatievoorziening | 3,4 | 195 |

* 1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden, n = aantal respondenten per vraag

76,8% van de klanten geeft aan toegang tot Internet te hebben. 62,1% geeft aan de website www.isdbrabantsewal.rechtopbijstand.nl weleens bezocht te hebben en 52,1% geeft aan de gezochte informatie gevonden te hebben op de website van de ISD. Een meerderheid van de klanten heeft geen hulp moeten inroepen van familie, vrienden, buren of kennissen (51,8%) of van hulpverleningsinstanties (62,9%) voor de digitale aanvraag of wijzigingen met betrekking tot de uitkering. 40,7% van de klanten vond het echter niet eenvoudig om wijzigingen digitaal door te geven of bijzondere bijstand digitaal aan te vragen. Over de digitale informatievoorziening zijn de klanten, die een beoordeling hebben gegeven, neutraal (3,4). Opmerkingen van klanten die opmerkingen en verbeterpunten t.a.v. de digitale informatievoorziening hebben gegeven, zijn te vinden in bijlage 1.

2.4 Waardering van de medewerkers

2.4.1 De baliemedewerkers



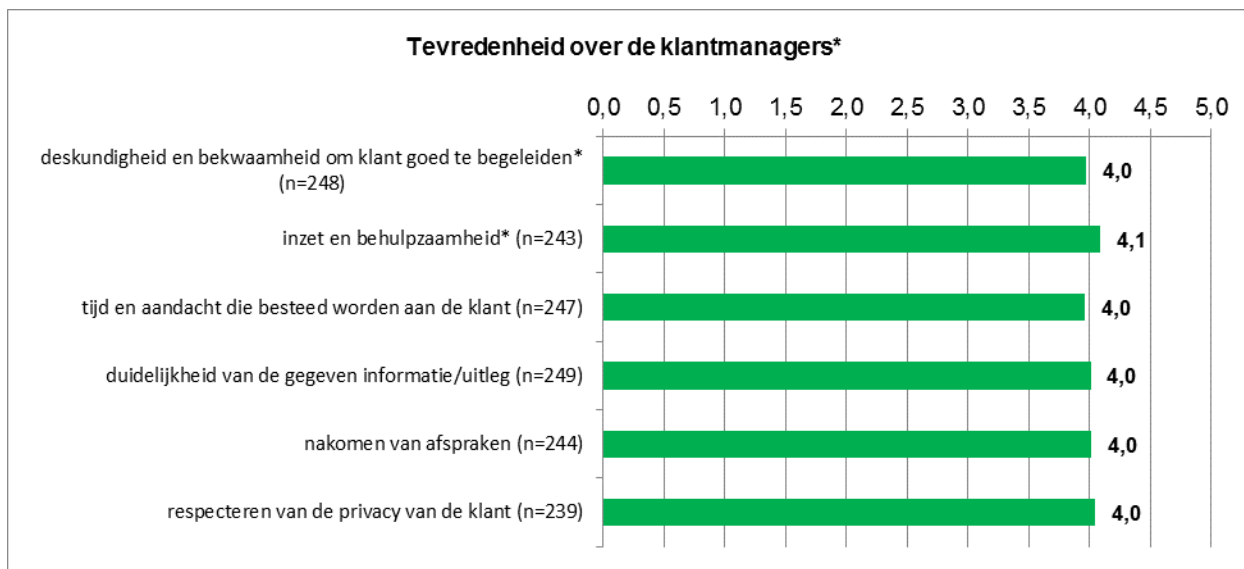
*1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden

| Percentage (%) | Percentage (%) | | | Weet niet/ niet ingevuld |
|---|----------------|----------|------|-----------------------------|
| | Nee | Redelijk | Ja | |
| N=280 | | | | |
| De baliemedewerker luistert goed naar het verhaal van de klant | 1,8 | 26,8 | 66,8 | 4,6 |
| De baliemedewerker heeft vooroordelen over wat de klant wilt en kan | 49,3 | 22,9 | 20,7 | 7,1 |

De baliemedewerkers scoren bij de klanten goed (3,5 <-> 4,1). Het meest tevreden zijn de klanten hier over de manier waarop de baliemedewerkers met ze omgaan (4,1), de inzet en behulpzaamheid van de baliemedewerkers (4,1) en het nakomen van de afspraken door de baliemedewerkers (4,1). Het minst tevreden zijn ze over de privacy aan de balie (3,5). Over de tijd en aandacht, die besteed wordt aan de klant en de duidelijkheid van de gegeven informatie en uitleg door de klantmanager, zijn de klanten tevreden (4,0).

Verder is het positief dat het merendeel van de klanten vindt, dat er redelijk (26,8%) tot goed (66,8%) naar hun verhaal wordt geluisterd en dat 49,3% van de klanten vindt dat de baliemedewerker geen vooroordelen heeft over wat ze kunnen en willen. Dat 20,7% van de klanten vindt dat de baliemedewerker vooroordelen heeft over wat klanten kunnen en willen, is minder positief te noemen.

2.4.2 De klantmanagers



*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden, opmerkingen van de klanten zijn te vinden in bijlage 1

| Percentage (%) | Nee | Redelijk | Ja | Weet niet/ Niet ingevuld |
|--|------|----------|------|-----------------------------|
| <i>N=280</i> | | | | |
| De klantmanagers luisteren goed naar het verhaal van de klant | 2,9 | 19,6 | 69,6 | 7,9 |
| De klantmanagers hebben vooroordelen over wat de klant wilt en kan | 46,1 | 17,9 | 22,1 | 13,9 |

Over de klantmanagers zijn de klanten ook tevreden. Op alle punten scoren de klantmanagers goed (4,0 <> 4,1), waarbij de inzet en behulpzaamheid van de klantmanager het best beoordeeld wordt (4,1).

Daarnaast geeft ook hier het merendeel van de klanten aan dat er redelijk (19,6%) tot goed (69,6%) naar hun verhaal wordt geluisterd en 46,1% van de klanten vindt dat de klantmanager geen vooroordelen heeft over wat ze kunnen en willen. Een aandachtspunt is, dat een deel van de klanten (22,1%) aangeeft, dat de klantmanager vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen.

2.5 Begeleiding bij het vinden van een baan

| 2014 N=280 | Percentage (%) | Ja | Nee | Niet ingevuld |
|------------|------------------------------|------|------|---------------|
| | Verplicht om te solliciteren | 52,1 | 38,9 | 8,9 |

| 2014 N=280 | Percentage (%) | Ja | Nee | Niet ingevuld |
|------------|---|------|------|---------------|
| | De klant ervaart ondersteuning van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan | 32,9 | 51,1 | 16,1 |

Indien 'Ja':

| 2014 | Gemiddelde* | Weet niet/ Niet ingevuld | n |
|--|-------------|-----------------------------|-----|
| Tevredenheid over deze ondersteuning | 4,0 | -- | 107 |
| Tevredenheid over het resultaat van deze ondersteuning | 3,9 | -- | 107 |

* 1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden, n = aantal respondenten per vraag

38,9% van de klanten geeft aan geen sollicitatieplicht te hebben. Verder geeft 51,1% van de klanten aan geen ondersteuning te ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan en 32,9% van de klanten geeft aan wel ondersteuning te ervaren. De klanten, die een beoordeling hebben gegeven over de ondersteuning van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan zijn daar tevreden over (4,0). Ook zijn klanten tevreden over het resultaat van deze ondersteuning (3,9).

| 2014 N=280 | Percentage (%) | Ja | Nee | Niet ingevuld |
|------------|---|------|------|---------------|
| | De klant krijgt begeleiding van andere instanties (zoals reïntegratiebedrijven) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan | 20,0 | 70,0 | 10,0 |

Indien 'Ja':

| 2014 | Gemiddelde* | Weet niet/ Niet ingevuld | n |
|--|-------------|-----------------------------|----|
| Tevredenheid over deze begeleiding | 3,7 | -- | 71 |
| Tevredenheid over het resultaat van deze begeleiding | 3,7 | -- | 69 |

*1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden, n = aantal respondenten per vraag

70,0% van de klanten geeft aan niet begeleid te worden door andere instanties bij activiteiten gericht op het vinden van een baan en 20,0% geeft aan wel begeleid te worden door andere instanties.

De klanten, die een beoordeling hebben gegeven over de begeleiding van andere instanties bij activiteiten gericht op het vinden van een baan zijn daar redelijk tevreden over (3,7). Ook zijn klanten redelijk tevreden over het resultaat van deze begeleiding (3,7).

2.6 Klachten en bezwaren

Klachten:

| 2014 N=280 | Percentage (%) | Ja | Nee | Niet ingevuld |
|---|----------------|-----|------|---------------|
| In de afgelopen 2 jaar een klacht ingediend | | 7,9 | 84,6 | 7,5 |

Indien 'Ja':

| 2014 | Gemiddelde* | Weet niet/ Niet ingevuld | n |
|---|-------------|-----------------------------|----|
| Tevredenheid over de wijze van de klachtbehandeling | 3,4 | -- | 29 |
| Tevredenheid over snelheid van de klachtbehandeling | 3,0 | -- | 29 |
| Tevredenheid over de oplossing | 3,3 | -- | 28 |

*1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden, n = aantal respondenten per vraag

7,9% van de klanten (waarbij 7,5% geen antwoord heeft gegeven) geeft aan de afgelopen 2 jaar een klacht te hebben ingediend. Over zowel de wijze (3,4), de snelheid (3,0) als de oplossing (3,3) van de klachtenbehandeling zijn deze klanten neutraal.

Indien 'Nee' (klachten):

| N=280 | Aantal | Percentage (%) |
|--------------------------------|--------|----------------|
| Ik had er geen reden voor | 182 | 65,0 |
| Het helpt toch niet | 17 | 6,1 |
| Anders, nl.* | 9 | 3,2 |
| Ik wist niet hoe dat moest | 6 | 2,1 |
| Ik wist niet dat dat kon | 3 | 1,1 |
| Dat keert zich alleen tegen je | 6 | 2,1 |
| Niet ingevuld | 57 | 20,4 |
| Totaal | 280 | 100 |

*opmerkingen van de klanten zijn te vinden in bijlage 1

Bezwaren:

| 2014 N=280 | Percentage (%) | Ja | Nee | Niet ingevuld |
|---|----------------|-----|------|---------------|
| In de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift ingediend | | 9,3 | 82,5 | 8,2 |

Indien 'Ja':

| 2014 | Gemiddelde* | Weet niet/ Niet ingevuld | n |
|--|-------------|-----------------------------|----|
| Tevredenheid over de wijze van de bezwaarschrift behandeling | 3,3 | -- | 32 |
| Tevredenheid over snelheid van de bezwaarschrift behandeling | 3,1 | -- | 32 |
| Tevredenheid over de uitkomst | 3,3 | -- | 30 |

*1 = erg ontevreden <> 5 = erg tevreden, n = aantal respondenten per vraag

9,3% van de klanten (waarbij 8,2% geen antwoord heeft gegeven) geeft aan de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift te hebben ingediend. De klanten, die een oordeel hebben over de bezwaarschrift behandeling, zijn neutraal over de wijze (3,3) en snelheid (3,1) van de bezwaarschrift behandeling en de uitkomst van het bezwaarschrift (3,3).

Indien 'Nee' (bezwaren):

| N=280 | Aantal | Percentage (%) |
|--------------------------------|--------|----------------|
| Ik had er geen reden voor | 193 | 68,9 |
| Het helpt toch niet | 8 | 2,9 |
| Anders, nl.* | 6 | 2,1 |
| Ik wist niet hoe dat moest | 6 | 2,1 |
| Ik wist niet dat dat kon | 8 | 2,9 |
| Dat keert zich alleen tegen je | 4 | 1,4 |
| Niet ingevuld | 55 | 19,6 |
| Totaal | 280 | 100 |

*opmerkingen van de klanten zijn te vinden in bijlage 1

2.7 Bekendheid met rechten en plichten

| 2014 N=280 | Percentage (%) | Nee | Redelijk | Ja | Niet ingevuld |
|--|----------------|-----|----------|------|---------------|
| Voldoende geïnformeerd over de rechten en plichten | | 6,1 | 28,6 | 62,1 | 3,2 |

| 2014 N=280 | Percentage (%) | Ja | Nee | Niet ingevuld |
|--|----------------|------|------|---------------|
| Op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is | | 80,4 | 12,1 | 7,5 |

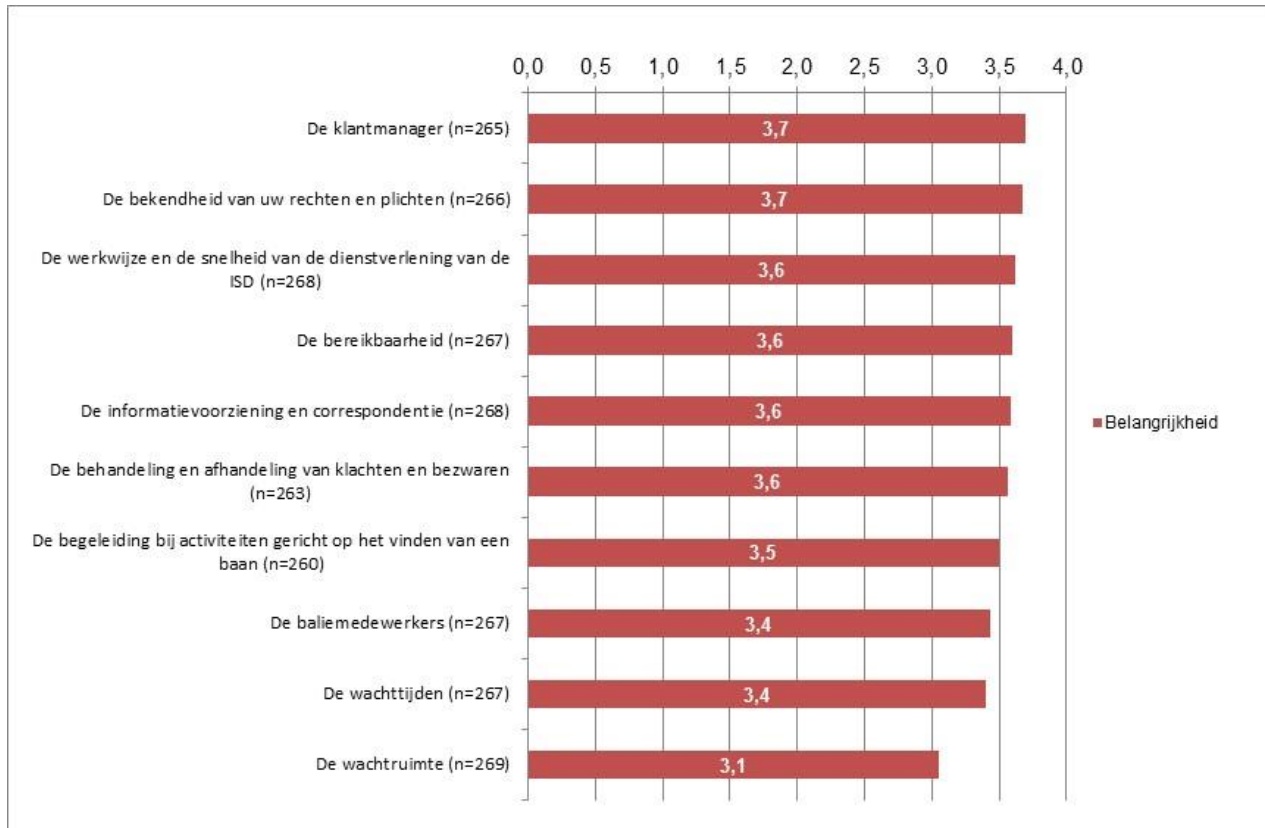
| 2014 | Gemiddelde* | Weet niet/ Niet ingevuld | n |
|---|-------------|-----------------------------|-----|
| Tevredenheid over de informatieversteking over de rechten en plichten | 3,8 | -- | 260 |

*1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden, n = aantal respondenten per vraag

6,1% van de klanten voelt zich niet voldoende geïnformeerd over hun rechten en plichten. De grote meerderheid daarentegen voelt zich redelijk (28,6%) tot voldoende (62,1%) geïnformeerd hierover. Daarbij zijn de klanten tevreden over de informatieversteking over de rechten en plichten (3,8). De meeste klanten (80,4%) zijn op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is, in tegenstelling tot 12,1% die hiervan niet op de hoogte is.

2.8 Belangrijkheid van de onderwerpen

In de onderstaande grafiek wordt nu een overzicht gegeven van hoe belangrijk de klanten de verschillende onderwerpen vinden voor een goede dienstverlening:



Belangrijkheid: 1 = heel onbelangrijk <-> 4 = heel belangrijk

Uit de bovenstaande grafiek blijkt, dat alle onderdelen belangrijk worden gevonden, waarbij de wachtruimte (3,1) het minst belangrijk wordt gevonden voor een goede dienstverlening. De klantmanager en de informatieverstrekking van de rechten en plichten (3,7), worden het belangrijkste gevonden voor een goede dienstverlening.

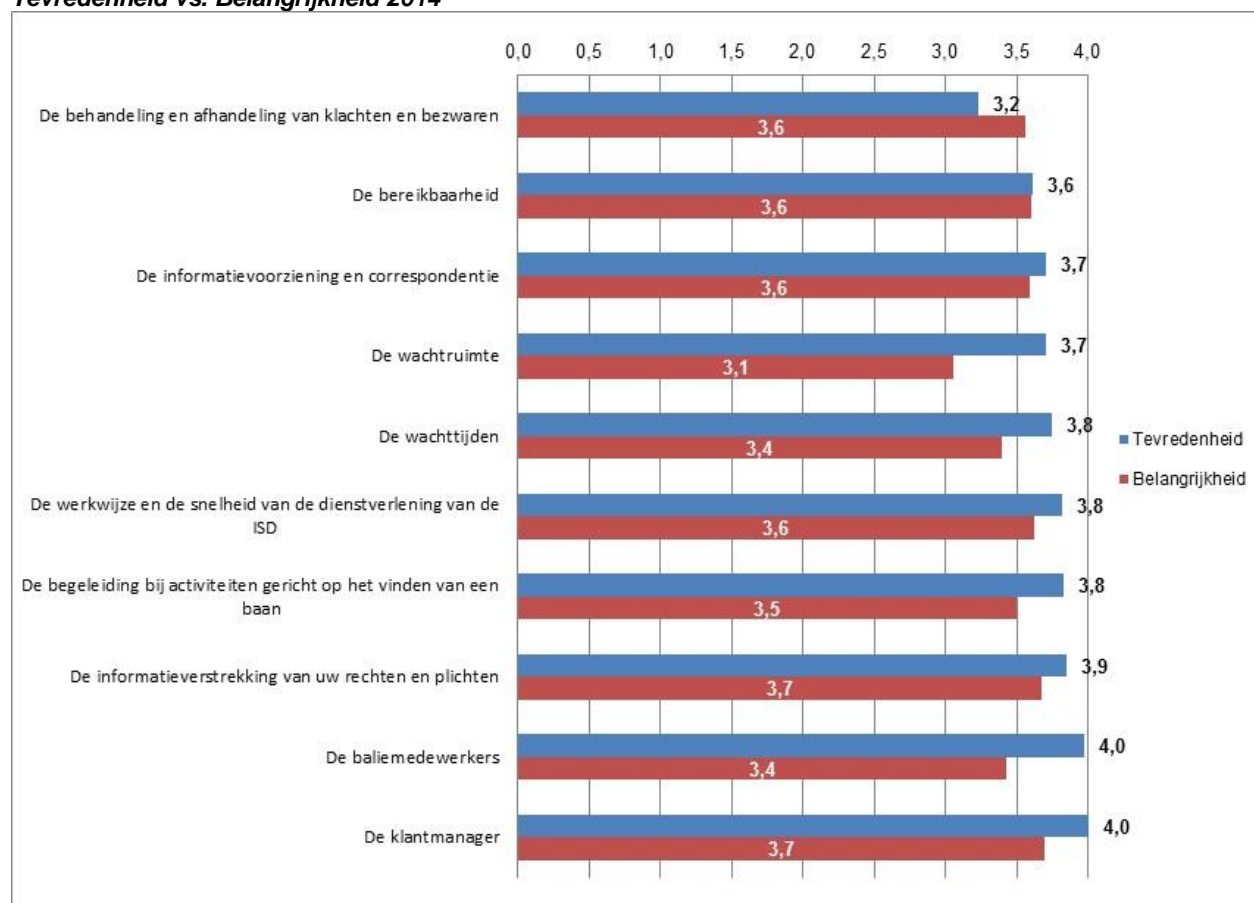
2.9 Verbeterpunten

Voor dit onderdeel konden de klanten al hun opmerkingen en eventuele verbeterpunten kwijt voor de dienstverlening van de ISD Brabantse Wal. 83 van de 280 klanten (31,3%) hebben dit gedaan. In bijlage 1 vindt u een overzicht van alle opmerkingen.

III Analyse

We zullen nu voor de verschillende onderdelen naar de belangrijkheid en tevredenheid gezamenlijk kijken. De punten die hoog in het overzicht staan, zijn de punten waar in eerste instantie de meeste aandacht naar uit zou kunnen gaan. Over deze punten bestaat de minste tevredenheid. In de roze balken eronder wordt de belangrijkheid van elk onderdeel weergegeven.

Tevredenheid vs. Belangrijkheid 2014



Tevredenheid: 1 = erg ontevreden <-> 5 = erg tevreden

Belangrijkheid: 1 = heel onbelangrijk <-> 4 = heel belangrijk

Na het bekijken van de figuur zien we dat 'de behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren' (3,2) en 'de bereikbaarheid' (3,6) het laagst scoren qua tevredenheid. Andere onderdelen scoren redelijk tot goed (tevredenheid 3,7 <-> 4,0), waarbij de wachtruimte het minst belangrijk (3,1) wordt gevonden voor een goede dienstverlening en waarbij de klanten het meest tevreden zijn over de balie medewerkers en klantmanager (4,0).

Bij het bekijken van de opmerkingen bij de algemene dienstverlening viel op, dat 89 van de 237 klanten (41,8%) een score van 3 of lager gaven over de telefonische bereikbaarheid. Hiervan hebben 35 klanten (14,8%) opmerkingen gegeven, waarvan het merendeel vindt, dat de telefonische bereikbaarheid langer moet zijn. Over de openingstijden zagen we, dat 67 van de 253 klanten (26,5%) een score van 3 of lager hebben gegeven. Hiervan hebben 6 klanten (2,4%) opmerkingen gegeven, waarvan de helft vindt dat de openingstijden langer mogen zijn. Bij de schriftelijke informatievoorziening zagen we, dat 63 van de 250 klanten (25,2%) een score van 3 of lager hebben gegeven. Hiervan hebben 14 klanten (6,7%) opmerkingen gegeven, die uiteenlopend waren. Bij de digitale informatievoorziening zagen we dat 89 van de 195 klanten (45,6%) een score van 3 of lager hebben gegeven. 52 klanten (26,7%) hebben hierbij opmerkingen gegeven, waarbij de opmerkingen vooral gaan over het makkelijker en duidelijker maken van de digitale informatievoorziening.

Kijken we naar de opmerkingen bij de klantmanagers, dan zien we bij de deskundigheid en bekwaamheid van de klantmanager, dat 50 van de 248 klanten (20,2%) een score van 3 of lager hebben gegeven. 9 klanten (3,6%) hebben hierbij uiteenlopende opmerkingen gegeven. Bij de inzet en behulpzaamheid van de klantmanager zien we dat 43 van de 243 klanten (17,7%) een score van 3 of lager hebben gegeven. 9 klanten (3,7%) hebben hierbij verschillende opmerkingen gegeven.

IV Conclusies en aandachtspunten

We kunnen stellen dat de WWB, IOAW en IOAZ-klienten van de gemeente Bergen op Zoom over het algemeen tevreden zijn over de dienstverlening van de ISD. Dit uit zich in een gemiddelde rapportcijfer van: **7,06**.

Bij de algemene dienstverlening viel op, dat de klanten het minst tevreden, maar neutraal zijn over de telefonische bereikbaarheid en digitale informatievoorziening (3,4). We zagen ook, dat de klanten het meest tevreden zijn over de snelheid en stiptheid van de uitbetaling van de uitkering (4,0). Ook tevreden zijn de klanten over de snelheid van de werkwijze van de ISD, de wachtruimte bij en de wachttijden aan de balie, de duidelijkheid van de correspondentie, de termijn die geboden wordt om te reageren op de correspondentie, de openingstijden van de ISD en de schriftelijke informatievoorziening (3,8). Verder zijn de klanten over alle andere onderdelen redelijk tevreden (3,6 <> 3,7).

Wat betreft de digitale informatievoorziening zagen we, dat 76,8% van de klanten aangeeft toegang tot Internet te hebben. 62,1% geeft aan de website www.isdbrabantsewal.rechtopbijstand.nl weleens bezocht te hebben en 52,1% geeft aan de gezochte informatie gevonden te hebben op de website van de ISD. Een meerderheid van de klanten heeft geen hulp moeten inroepen van familie, vrienden, burens of kennissen (51,8%) of van hulpverleningsinstanties (62,9%) voor de digitale aanvraag of wijzigingen met betrekking tot de uitkering. 40,7% van de klanten vond het echter niet eenvoudig om wijzigingen digitaal door te geven of bijzondere bijstand digitaal aan te vragen. Over de digitale informatievoorziening zijn de klanten, die een beoordeling hebben gegeven, neutraal (3,4).

Over de balie medewerkers zijn de klanten tevreden. Het meest tevreden zijn de klanten hier over de manier waarop de balie medewerkers met ze omgaan (4,1), de inzet en behulpzaamheid van de balie medewerkers (4,1) en het nakomen van de afspraken door de balie medewerkers (4,1). Het minst tevreden zijn ze over de privacy aan de balie (3,5). Over de tijd en aandacht, die besteed wordt aan de klant en de duidelijkheid van de gegeven informatie en uitleg door de klantmanager, zijn de klanten tevreden (4,0). Verder is het positief dat het merendeel van de klanten vindt, dat er redelijk (26,8%) tot goed (66,8%) naar hun verhaal wordt geluisterd en dat 49,3% van de klanten vindt dat de balie medewerker geen vooroordelen heeft over wat ze kunnen en willen. Dat 20,7% van de klanten vindt dat de balie medewerker vooroordelen heeft over wat klanten kunnen en willen, zou een aandachtspunt kunnen zijn.

Over de klantmanagers zijn de klanten ook te spreken. Op alle punten scoren de klantmanagers goed (4,0 <> 4,1), waarbij de inzet en behulpzaamheid van de klantmanager het best beoordeeld wordt (4,1). De meeste klanten geven daarnaast aan, dat er redelijk (19,6%) tot goed (69,6%) naar hun verhaal wordt geluisterd en 46,1% van de klanten vindt dat de klantmanager geen vooroordelen heeft over wat ze kunnen en willen. Een aandachtspunt zou kunnen zijn, dat een deel van de klanten (22,1%) aangeeft, dat de klantmanager vooroordelen heeft over wat ze willen en kunnen.

38,9% van de klanten gaf aan geen sollicitatieplicht te hebben. Verder gaf 51,1% van de klanten aan geen ondersteuning te ervaren van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan en 32,9% van de klanten gaf aan wel ondersteuning te ervaren. De klanten, die een beoordeling hebben gegeven over de ondersteuning van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan zijn daar tevreden over (4,0). Ook zijn klanten tevreden over het resultaat van deze ondersteuning (3,9). 70,0% van de klanten gaf aan niet begeleid te worden door andere instanties bij activiteiten gericht op het vinden van een baan en 20,0% gaf aan wel begeleid te worden door andere instanties. De klanten, die een beoordeling hebben gegeven over de begeleiding van andere instanties bij activiteiten

gericht op het vinden van een baan zijn daar redelijk tevreden over (3,7). Ook zijn klanten redelijk tevreden over het resultaat van deze begeleiding (3,7).

Wat we verder zagen is, dat 7,9% van de klanten aangeeft de afgelopen 2 jaar een klacht te hebben ingediend. De wijze (3,4), de snelheid (3,0) en de oplossing (3,3) van de klachtenbehandeling werden door deze klanten neutraal beoordeeld. Wat betreft de bezwaarschriften, zagen we, dat 9,3% van de klanten aangeeft de afgelopen 2 jaar een bezwaarschrift te hebben ingediend. De klanten, die een oordeel hebben over de bezwaarschrift behandeling, zijn neutraal over de wijze (3,3) en snelheid (3,1) van de bezwaarschrift behandeling en de uitkomst van het bezwaarschrift (3,3).

Op het onderdeel 'rechten en plichten' gaf 6,1% van de klanten aan zich niet voldoende geïnformeerd te voelen over hun rechten en plichten. De grote meerderheid daarentegen voelt zich redelijk (28,6%) tot voldoende (62,1%) geïnformeerd hierover. Daarbij zijn de klanten tevreden over de informatieverstrekking over de rechten en plichten (3,8). De meeste klanten (80,4%) zijn op de hoogte van de verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is, in tegenstelling tot 12,1% van de klanten, die aangeven hiervan niet op de hoogte te zijn.

We zagen, dat de aandacht gevestigd kan worden op de volgende onderdelen: 'de behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren' en 'de bereikbaarheid'. Deze onderdelen scoren het laagst op tevredenheid (3,2 resp. 3,6). De andere onderdelen scoren redelijk tot goed (tevredenheid 3,7 <> 4,0), waarbij de wachtruimte het minst belangrijk (3,0) wordt gevonden voor een goede dienstverlening en waarbij de klanten het meest tevreden zijn over de balie medewerkers en klantmanager (4,0).

Alhoewel er gemiddeld genomen geen punten waren waar klanten ontevreden over waren zijn er toch aandachtspunten, die verbeterd zouden kunnen worden. Om te beginnen zagen we, dat veel klanten niet tevreden waren over de telefonische bereikbaarheid. Dit zou verbeterd kunnen worden door de lijnen langer open te houden of meerdere spreekuren in te voeren en door een betere beschikbaarheid van de te bereiken personen wanneer de lijnen open zijn. Een ander punt, dat aandacht behoeft, is de digitale informatievoorziening. Om dit punt te verbeteren zou de ISD de website kunnen versimpelen en verduidelijken, extra hulp bieden bij digitale handelingen, klanten, die bijvoorbeeld geen computer of internet hebben, ook de mogelijkheid blijven geven om schriftelijk informatie in te dienen en de toegang tot digitale informatie verbeteren en vergemakkelijken. Als laatste zagen we, dat klanten, die ermee te maken hebben, niet zo tevreden waren over de behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren. Dit zou verbeterd kunnen worden door het versnellen van de behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren en klantgerichtere oplossingen.

| Aandachtspunten | Mogelijke verbeterpunten |
|--|---|
| Telefonische bereikbaarheid | <ul style="list-style-type: none"> - lijnen langer open houden - meerdere spreekuren per dag - betere beschikbaarheid medewerkers wanneer de lijnen open zijn |
| Digitale informatievoorziening | <ul style="list-style-type: none"> - website versimpelen / verduidelijken / uitbreiden - extra hulp bieden bij digitale handelingen - naast digitaal ook schriftelijk indienen van informatie behouden - toegang tot digitale informatie verbeteren / vergemakkelijken / uitbreiden |
| Behandeling en afhandeling klachten en bezwaren | <ul style="list-style-type: none"> - versnellen van de behandeling en afhandeling - klantgerichtere oplossingen |

V Bijlagen

Bijlage 1 – Opmerkingen van de klanten

Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid? (1=erg ontevreden, 5=erg tevreden)

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1,0 | 24 | 8,6 | 10,1 | 10,1 |
| | 2,0 | 29 | 10,4 | 12,2 | 22,4 |
| | 3,0 | 46 | 16,4 | 19,4 | 41,8 |
| | 4,0 | 96 | 34,3 | 40,5 | 82,3 |
| | 5,0 | 42 | 15,0 | 17,7 | 100,0 |
| | Total | 237 | 84,6 | 100,0 | |
| Missing | System | 43 | 15,4 | | |
| Total | | 280 | 100,0 | | |

Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid?

a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben?

zéér beperkt bereikbaar

Vaak doorgestuurd

terugbelactie door manager

te kort medewerkers vaak niet bereikbaar -> geef emailadressen

te kort

Soms zijn ze niet bereikbaar.

Snellere reactie zou fijn zijn

sneller opnemen

slecht 1 uur bereikbaar

rechtstreeks bellen

openingstijden niet alleen van 9.00-10.00

ook telefonisch na 10u bereikbaar

| |
|--|
| <i>moeilijk om de klantmanager aan de lijn te krijgen.</i> |
| <i>mijn manager is bijna nooit bereikbaar</i> |
| <i>meer uren bereikbaar</i> |
| <i>Meer ruimte om telefonisch contact op te nemen</i> |
| <i>Meer ruimte om telefonisch contact op te nemen</i> |
| <i>meer privacy</i> |
| <i>meer lijnen of langer open</i> |
| <i>meer bereikbaarheid</i> |
| <i>maar 1 uur bereikbaar</i> |
| <i>Langere telefonische bereikbaarheid</i> |
| <i>Langere bereikbaarheid</i> |
| <i>langere bereikbaarheid</i> |
| <i>Langer kunnen bereiken</i> |
| <i>Langer bereikbaar zijn</i> |
| <i>Ik vind het een beetje onhandig dat er alleen tussen 09:00 uur en 10:00 uur gebeld kan worden. Vaak heb ik mijn klantmanager rond dat tijdstip niet kunnen bellen, dus dan moet ik wachten tot de volgende dag.</i> |
| <i>het zijn precies de werktijden waarin je moet bellen.</i> |
| <i>het kan alleen tussen 9.00 tot 10.00 uur</i> |
| <i>hele dag bereikbaar zijn</i> |
| <i>extra spreekuur in de middag</i> |
| <i>De tijden waarop je kunt bellen zouden wat langer mogen duren.</i> |
| <i>De klantmanagers zijn maar bb van 9.00 tot 10.00!</i> |
| <i>communicatie</i> |
| <i>- wachttijden korter aan de telefoon - langere telefonische spreekuur</i> |

Hoe tevreden bent u over de openingstijden van de ISD? (1=erg ontevreden, 5=erg tevreden)

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1,0 | 7 | 2,5 | 2,8 | 2,8 |
| | 2,0 | 15 | 5,4 | 5,9 | 8,7 |
| | 3,0 | 45 | 16,1 | 17,8 | 26,5 |
| | 4,0 | 147 | 52,5 | 58,1 | 84,6 |
| | 5,0 | 39 | 13,9 | 15,4 | 100,0 |
| | Total | 253 | 90,4 | 100,0 | |
| Missing | System | 27 | 9,6 | | |
| Total | | 280 | 100,0 | | |

| Hoe tevreden bent u over de openingstijden van de ISD? a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben? |
|--|
| <i>te veel</i> |
| <i>Te moeilijke vragen</i> |
| <i>Ruimere openingstijden</i> |
| <i>nooit geopend / een dag kunnen langer werken -> inkomstenformulier is zeer slecht.</i> |
| <i>meer dan 1 uur</i> |
| <i>Langere openingstijden</i> |

Hoe tevreden bent u over de schriftelijke informatievoorziening? (1=erg ontevreden, 5=erg tevreden)

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1,0 | 7 | 2,5 | 2,8 | 2,8 |
| | 2,0 | 9 | 3,2 | 3,6 | 6,4 |
| | 3,0 | 47 | 16,8 | 18,8 | 25,2 |
| | 4,0 | 144 | 51,4 | 57,6 | 82,8 |
| | 5,0 | 43 | 15,4 | 17,2 | 100,0 |
| | Total | 250 | 89,3 | 100,0 | |
| Missing | System | 30 | 10,7 | | |
| Total | | 280 | 100,0 | | |

Hoe tevreden bent u over de schriftelijke informatievoorziening?

a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben?

Vaak duurt het te lang voor je antwoord krijgt

Toelichting bij vraag 17: De eerste keer dat ik het formulier moest invullen is mij niet uitgelegd hoe en wat. Ik kreeg zomaar dat formulier toegestuurd zonder uitleg. Ik vond het een beetje onhandig.

overmodig moeilijke & ambtelijke taal + erg dreigend w.b. sancties

onduidelijke informatie af en toe

niet voor iedereen begrijpelijke taal

niet te omslachtig

Niet persoonsgericht je krijgt een standaardbrief

minder bureaucratie

het is altijd onpersoonlijk en dreigend van aard

Heb al maanden geen informatie ontvangen, weet niet eens wie mijn contactpersoon is.

Geen gespecificeerd antwoord geven waarom je geen uitkering krijgt. Terwijl andersom dat wel verwacht wordt.

duidelijkheid

de taal.

De informatievoorziening is te weinig.

Hoe tevreden bent u over de digitale informatievoorziening? (1=erg ontevreden, 5=erg tevreden)

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1,0 | 12 | 4,3 | 6,2 | 6,2 |
| | 2,0 | 21 | 7,5 | 10,8 | 16,9 |
| | 3,0 | 56 | 20,0 | 28,7 | 45,6 |
| | 4,0 | 83 | 29,6 | 42,6 | 88,2 |
| | 5,0 | 23 | 8,2 | 11,8 | 100,0 |
| | Total | 195 | 69,6 | 100,0 | |
| Missing | System | 85 | 30,4 | | |
| Total | | 280 | 100,0 | | |

| Welke verbeterpunten heeft u voor de digitale dienstverlening? |
|---|
| <i>website is behoorlijk traag, met regelmaat krijg ik een timeout error</i> |
| <i>Wat duidelijker zijn.</i> |
| <i>was zwaar klote, veel verwijzingen en dan eindelijk gevonden dan niet een bestand kunnen downloaden omdat ie te groot was. Verbeterpunten: Makkelijke uitleg en dan een duidelijke link naar het desbetreffende formulier.</i> |
| <i>Vind het moeilijk om via computer alles te regelen.</i> |
| <i>verbeteren van de site.</i> |
| <i>Vakantie eerder beëindigd maar staat niet op de site. Kon ik niet digitaal doen dus telefonisch contact gehad.</i> |
| <i>vaak lastig dingen te vinden evenals de site van de gemeente BOZ</i> |
| <i>toegankelijkheid</i> |
| <i>Soms moeilijk te begrijpen</i> |
| <i>site moet veel duidelijker zijn.</i> |
| <i>overzichtelijker maken</i> |
| <i>ook op papier blijven doen voor mensen. geef ze een keus</i> |
| <i>Onpersoonlijk</i> |
| <i>onduidelijke website</i> |
| <i>Minder vakjargon.</i> |

| |
|---|
| <i>met een link voor wijzigen</i> |
| <i>Mensen die het niet zelf kunnen moeten worden geholpen.</i> |
| <i>meer toegankelijk</i> |
| <i>meer keuze mogelijkheden. bevestiging ontvangst.</i> |
| <i>Makkelijker maken.</i> |
| <i>Makkelijker maken.</i> |
| <i>locaties op site zijn lastig te vinden</i> |
| <i>inloggen moet beter bereikbaar zijn op je gegevens</i> |
| <i>info is te lang</i> |
| <i>Ik zou ook mijn werkbriefjes digitaal willen doorgeven als het kan, hopelijk is dit in de toekomst mogelijk.</i> |
| <i>ik krijg mails die voor mij niet relevant zijn.</i> |
| <i>Ik heb niet zo zeer verbeterpunten voor de dienstverlening</i> |
| <i>Ik denk niks, maar zou meer aan ons liggen want wij zijn nog niet zo wijs met de pc.</i> |
| <i>het niet hebben van pc en de vaardigheden hiervan is met het digitale gebeuren onmogelijk.</i> |
| <i>Het mag wat duidelijker.</i> |
| <i>Het mag iets overzichtelijker</i> |
| <i>Het is wel moeilijk met internet, bijvoorbeeld bijzondere bijstand aanvragen. - voor sommige mensen internet - voor sommige mensen formulieren</i> |
| <i>het is lastig. niet iedereen kan goed omgaan met pc</i> |
| <i>Het is goed</i> |
| <i>duidelijkheid voor mensen die niet veel gebruik maken van het internet.</i> |
| <i>Duidelijkheid met name voor mensen met psychische beperkingen</i> |
| <i>Duidelijker zijn. Afspraken op de voorpagina.</i> |
| <i>duidelijker maken, niet in de tekst zoeken naar het begrip -> erg verwarrend + niet altijd gemachtigd met DigiD voor formulieren die ik wel zou moeten zien</i> |
| <i>Duidelijker informatie m.b.v. wijziging</i> |
| <i>Duidelijker</i> |

| |
|---|
| <i>duidelijker</i> |
| <i>duidelijker</i> |
| <i>De digitale aanvraag is erg onduidelijk.</i> |
| <i>betere uitleg</i> |
| <i>betere terugkoppeling</i> |
| <i>betere lay-out, deze is heel onhandig en ook veel onnodige links.</i> |
| <i>Betere bereikbaarheid en sneller reacties op mailtjes.</i> |
| <i>Ben zelf nog niet echt handig met pc</i> |
| <i>Aanvragen bijzondere bijstand mag wat makkelijker.</i> |
| <i>Aanvraag bijzondere bijstand kon ik geen bijlagen toevoegen</i> |
| <i>- terugkoppeling via email (vb bevestiging van aanvraag) - mee kunnen sturen v. dig. bewijsstukken</i> |
| <i>- informatie zoeken kan duidelijker - ik heb de isd zelf gebeld voor hulp</i> |

Hoe tevreden bent u over de deskundigheid en bekwaamheid van de klantmanager om u goed te kunnen begeleiden? (1=erg ontevreden, 5=erg tevreden)

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1,0 | 8 | 2,9 | 3,2 | 3,2 |
| | 2,0 | 6 | 2,1 | 2,4 | 5,6 |
| | 3,0 | 36 | 12,9 | 14,5 | 20,2 |
| | 4,0 | 133 | 47,5 | 53,6 | 73,8 |
| | 5,0 | 65 | 23,2 | 26,2 | 100,0 |
| | Total | 248 | 88,6 | 100,0 | |
| Missing | System | 32 | 11,4 | | |
| Total | | 280 | 100,0 | | |

Hoe tevreden bent u over de deskundigheid en bekwaamheid van de klantmanager om u goed te kunnen begeleiden?

a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben?

zwaar waardeloos dat je iedere keer een andere klantmanager krijgt.

| |
|---|
| <i>Ze moeten meer informatie geven dan nu.</i> |
| <i>word weinig uitgelegt</i> |
| <i>persoonlijker worden, bekend zijn met het dossier.</i> |
| <i>nog geen contact gehad met m'n meest recente</i> |
| <i>moet steeds alles gaan vragen aan iemand anders.</i> |
| <i>Heeft niet veel voor mij gedaan</i> |
| <i>arbeidstoeleiding</i> |
| <i>actie -> reactie</i> |

Hoe tevreden bent u over de inzet en de behulpzaamheid van de klantmanager om u zo goed mogelijk te helpen? (1=erg ontevreden, 5=erg tevreden)

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 1,0 | 5 | 1,8 | 2,1 | 2,1 |
| 2,0 | 6 | 2,1 | 2,5 | 4,5 |
| 3,0 | 32 | 11,4 | 13,2 | 17,7 |
| 4,0 | 121 | 43,2 | 49,8 | 67,5 |
| 5,0 | 79 | 28,2 | 32,5 | 100,0 |
| Total | 243 | 86,8 | 100,0 | |
| Missing System | 37 | 13,2 | | |
| Total | 280 | 100,0 | | |

| |
|---|
| Hoe tevreden bent u over de inzet en de behulpzaamheid van de klantmanager om u zo goed mogelijk te helpen? |
| a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben? |
| <i>volgens mij heeft klantmanager te veel klanten</i> |
| <i>Niet menselijk</i> |
| <i>nauwelijks contact</i> |
| <i>meer inzet??</i> |
| <i>Meer inzet tonen.</i> |

| |
|---|
| <i>meer betrokkenheid en positief coachen</i> |
| <i>Méér 1 op 1 gesprekken, weten wat de klant kan en wil.</i> |
| <i>het enthousiasme waarmee ze hun werk verrichten.</i> |
| <i>geen duidelijke info over wat ik wilde weten</i> |

| |
|--|
| Waarom heeft u geen klacht ingediend? Anders, namelijk... |
| <i>was niet nodig een klacht in te dienen</i> |
| <i>revalidatie operatie</i> |
| <i>Omdat het opgelost wordt, het loopt nog en ik geef mensen de tijd.</i> |
| <i>Ik sta nog sinds kort ingeschreven 18 maanden.</i> |
| <i>ik ben nieuw</i> |
| <i>ik ben afgekeurd.</i> |
| <i>het is moeilijk als "buitenlandse daklozen" te communiceren met NL-papieren</i> |
| <i>heb nog maar net een uitkering.</i> |
| <i>Heb dit nog niet ervaren i.v.m. net in de bijstand gekomen</i> |

| |
|---|
| Waarom heeft u geen bezwaarschrift ingediend? Anders, namelijk... |
| <i>het is moeilijk als "buitenlandse daklozen" te communiceren met NL-papieren</i> |
| <i>via advocaat</i> |
| <i>ik hoef geen bezwaar</i> |
| <i>Ik heb geen klachten</i> |
| <i>ik ben nieuw</i> |
| <i>bij vorige gemeente werd de inschrijf niet gehonoreerd. Daarna onduidelijk computersysteem met heel veel klachten waardoor alles werd uitgesteld qua betalen</i> |

| Welke verbeterpunten heeft u voor de dienstverlening? |
|---|
| <i>zou het niet weten</i> |
| <i>Wat ik weet vanuit mijn ervaring verloopt het goed.</i> |
| <i>voorkom de vele wisselingen van klantmanagers.</i> |
| <i>volgens mijn openion, een person als ik niet echt open geest it ik weet niets over de huidige Nederlandse beleid. De meesten van ons proberen te their problemen aan te pakken. Maar kon niet in staat om dat te doen, om dat ze niet weten hoe het te doen dus moeten ze je naar de bron om hen te voorzien van alle information over laag en rechten bieden. Thank you</i> |
| <i>Veel onduidelijkheid over wie mijn contactpersoon is.</i> |
| <i>uitkering eerder wordt uitgekeerd, daar de eind van de maand de meeste betalingen gedaan worden.</i> |
| <i>Tot nu toe geen.</i> |
| <i>Telefonische bereikbaarheid / doorverbinden met ... vaak onmogelijk</i> |
| <i>Telefonische bereikbaarheid</i> |
| <i>Telefonisch niet en te kort bereikbaar. Geen reacties op vragen per e-mail</i> |
| <i>Te veel aandacht naar sancties en plichten.</i> |
| <i>site duidelijker maken</i> |
| <i>site aanpassen</i> |
| <i>scholing en meer activiteiten</i> |
| <i>ruimere telefonische spreekuren.</i> |
| <i>ruimere telefonische bereikbaarheid</i> |
| <i>privacy verbeteren</i> |
| <i>Privacy bij de balie</i> |
| <i>plichten worden utigelegd maar rechten niet. arrogante houding van sommige medewerkers bij de ISD beter achter wegen laten.</i> |
| <i>Nog geen. Moet nog contact maken met mijn begeleider.</i> |
| <i>Niet alles met de computer</i> |
| <i>Minder lang werken bij stichting samen werken.</i> |

| |
|---|
| <i>mensen beter aan een baan helpen</i> |
| <i>menselijke factor bewaren en niet vergeten</i> |
| <i>Meer werk/leertrajecten beschikbaar zodat iedereen toch een beetje aan het werk kan blijven.</i> |
| <i>meer uitleg en inzet voor een betaalde baan.</i> |
| <i>Meer scholing voor klanten, bijvoorbeeld: CV maken, hoe verkoop je jezelf realistisch.</i> |
| <i>meer privacy bij de balie, telefonische bereikbaarheid zeer slecht,</i> |
| <i>meer privacy bij de balie en langere bereikbaarheid telefonisch.</i> |
| <i>meer privacy</i> |
| <i>meer privacy</i> |
| <i>Meer op de situatie afgaan per persoon en niet in het belang van de ISD! Betere communicatie met de klantmanager.</i> |
| <i>Meer intensief contact met de klant.</i> |
| <i>meer informatie geven over de bijstand wat het precies inhoud - meer informatie geven over hoe ze precies bepalen hoe hoog je bijstanduitkering word. - meer uitleg geven over hoe je moet handelen als je een baan heb. - meer duidelijkheid over de papieren die je thuis gestuurd krijg</i> |
| <i>meer hulpverlening</i> |
| <i>Meer duidelijkheid verschaffen naar mij toe. Als ik om verduidelijking en uitleg vraag van waarom mijn uitkering ingehouden wordt. Graag wil ik weten waarom daar leer ik van.</i> |
| <i>meer begeleiding naar betaalde baan.</i> |
| <i>meer aandacht, meer moeite doen voor cliënten.</i> |
| <i>mag wel wat vriendelijker.</i> |
| <i>Langere telefonische bereikbaarheid.</i> |
| <i>Langere bereikbaarheid. Meer privacy aan de balie.</i> |
| <i>Langer bereikbaarheid telefonisch</i> |
| <i>klantvriendelijker zijn</i> |
| <i>klantmanager moet langer bereikbaar zijn en ook beter.</i> |
| <i>je komt met verschillende klantmanagers in aanraking, maar deze weten niet wat je met de ander hebt besproken.</i> |
| <i>ISD heeft te weinig medewerkers daarom is de druk te hoog.</i> |

| |
|---|
| <i>Intake gesprek was heel goed en duidelijk 2e gesprek was kort en oppervlakkig mag wat uitgebreider 1e meeting was duidelijk maar erg onpersoonlijk zonder echte gelegenheid tot vragen stellen.</i> |
| <i>In alle schriftelijke & mondelinge communicatie (wat/veel) minder de nadruk leggen op alle sancties die de ISD schijnt toe te mogen passen. Ik krijg sterk het gevoel dat ik een crimineel ben als ik bijstand aanvraag.</i> |
| <i>Ik zou het niet weten</i> |
| <i>Ik vind de gesprekken in de grote ruimte erg vervelend. Iedereen kan mee luisteren</i> |
| <i>Ik kan de vragenlijst verder niet invullen. Heb geen contact met u. Alles gaat via mijn bewindvoerder.</i> |
| <i>Het enigste min punt dat de alleen bereikbaar zijn tussen 9/10 uur</i> |
| <i>Helpen mensen om een vast baan te vinden.</i> |
| <i>Hallo, in de bieb geholpen met invullen door een vrijwilliger. Als je niet goed Nederlands kunt lezen is zo'n lijst te moeilijk! Succes met oplossingen te vinden! Ik ga nog naar school in Nederland</i> |
| <i>Graag hulp bij het vinden van een baan.</i> |
| <i>geen. ter informatie ik doe vrijwilligerswerk</i> |
| <i>Geen verbeterpunten voor de dienstverlening. Misschien alleen Word 2013 of iets dergelijks op pc installeren</i> |
| <i>Geen sollicitatieplicht van de leeftijd van 57 jaar of ouder.</i> |
| <i>geen bijzonderheden!</i> |
| <i>Er zijn veel verbeterpunten voor de dienstverlening.</i> |
| <i>Een wat vriendelijker beleid, werkeloos zijn is al klote genoeg.</i> |
| <i>Een menselijkere houding aannemen</i> |
| <i>een medewerker puur en alleen voor de klanten. die niet gelijk nee zegt, 1 die luisterd naar de problemen en kan helpen waar nodig</i> |
| <i>Een 9</i> |
| <i>Door client gebeld tussen 09:00-10:00h kan impliceren: huisarrest tot ca. 16:30h. (caremanager beltlaet terug!)</i> |
| <i>de wachttijd, communicatie, wachtkamer mist privacy van klanten. anderen horen mijn verhaal, serieus nemen van mijn verhaal.</i> |
| <i>De tijden waarop je kunt bellen zijn te kort.</i> |
| <i>de snelheid van de dienstverlening zou beter kunnen</i> |
| <i>De klantmanagers moeten zich beter voorbereiden en inlichten over betrouwbaarheid werkgevers</i> |
| <i>Dank u wel</i> |

| |
|---|
| <i>Bij binnenkomst beter een nummer trekken i.p.v. in de rij staan. Dit wordt als zeer vernederend ervaren.</i> |
| <i>Betere tijden voor het contact met klantmanager via de telefoon. Langere openingstijden.</i> |
| <i>betere communicatie</i> |
| <i>Beter luisteren naar de klant zijn verhaal en daar echt iets mee doen om in mijn geval passend werk te zoeken. in plaats mij op de vrije markt te zetten en er vrij weinig rekening word gehouden wat een klant wel of niet kan. dus eventueel opleiden indien nodig om zo geschikt passent werk te vinden</i> |
| <i>beter gericht zoeken naar een baan.</i> |
| <i>Betaling per 2 weken</i> |
| <i>begeleiding bij het vinden van een baan</i> |
| <i>Andere baliemedewerkers. Meer hulp voor een eventuele opleiding.</i> |
| <i>als ik niet werk -> dan ben ik tevreden als gedeeltelijk gewerkt -> dan heb ik bijna altijd problemen met bijbetaling. telefoon moeten ze tijdens werktijden opnemen de hele dag!!! De klantmanager moet beter werken en de betaaladministratie ook juiste info op tijd geven.</i> |
| <i>Alles mag wel wat sneller.</i> |
| <i>actiever klachtbehandeling</i> |
| <i>actie reactie, sommige klantmanager begrijpen het niet goed. klantmanagers zoals s. gras of e. klaus of s. rijkervorsel zijn top</i> |
| <i>- wachttijden bij de telefoon korter - telefonisch spreekuur langer</i> |

Bijlage 2 - Vragenlijst Klanttevredenheidsonderzoek WWB, IOAW en IOAZ-klienten ISD Brabantse Wal 2014

Deze vragenlijst is ingedeeld in 8 categorieën:

1. Achtergrondgegevens
2. De dienstverlening
3. Waardering van de medewerkers
4. Begeleiding op de arbeidsmarkt
5. Klachten en bezwaren
6. Bekendheid met rechten en plichten
7. Mate van belangrijkheid
8. Verbeterpunten

I Achtergrond gegevens

1. Wat is uw geslacht? (m/v)
 - Man
 - Vrouw

2. Wat is uw woonplaats?
 - Bergen op Zoom
 - Steenbergen
 - Woensdrecht

3. Tot welke leeftijdscategorie behoort u?
 - 0 18-21 jaar
 - 0 22-54 jaar
 - 0 55-65 jaar
 - 0 65 jaar en ouder

4. Wat is de duur van uw uitkering? (korter of langer dan 8 maanden)
 - Korter dan 8 maanden
 - Langer dan 8 maanden

5. Hoe lang heeft u een uitkering bij de ISD?
 - 0 Korter dan een half jaar
 - 0 Een half tot 1 jaar
 - 0 1 tot 2 jaar
 - 0 2 tot 4 jaar
 - 0 4 tot 6 jaar
 - 0 6 tot 10 jaar
 - 0 Langer dan 10 jaar

6. Wat is uw gezinssituatie?
 - 0 Gehuwd of samenwonend, met kinderen onder de 18 jaar
 - 0 Gehuwd of samenwonend, zonder kinderen onder de 18 jaar
 - 0 Alleenstaand, met kinderen onder de 18 jaar
 - 0 Alleenstaand, zonder kinderen onder de 18 jaar

7. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgemaakt?
- Lagere school/basisschool
 - MAVO, VBO, VMBO (LBO, LTS, LEAO, etc.)
 - HAVO, VWO (atheneum, gymnasium)
 - MBO (MTS, MEAO etc.)
 - HBO, universiteit

II Dienstverlening

8. Welk rapportcijfer geeft u aan de dienstverlening in het algemeen? (1=laag, 10=hoog) (Omcirkel uw antwoord)
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Geef een score aan de volgende vragen.

1=Erg ontevreden 2=Onteveden 3=Neutraal 4 =Tevreden 5=Erg tevreden ?=Weet niet/Niet van toepassing

- | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 9. Hoe tevreden bent u over de snelheid van de werkwijze van de ISD in het algemeen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10. Hoe tevreden bent u over de wachtruimte bij de balie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11. Hoe tevreden bent u over uw privacy in de wachtruimte? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12. Hoe tevreden bent u met de wachttijden aan de balie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13. Hoe tevreden bent u over de wachttijden voor een afspraak met een klantmanager? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14. Hoe tevreden bent u over de telefonische bereikbaarheid? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben? | | | | | | |
| 15. Hoe tevreden bent u over de openingstijden van de ISD? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben? | | | | | | |
| 16. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uitkeringen aangevraagd worden? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de in te vullen formulieren? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18. Hoe tevreden bent u over de schriftelijke informatievoorziening? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben? | | | | | | |
| 19. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de correspondentie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20. Hoe tevreden bent u over de termijn die u geboden krijgt om te reageren op de correspondentie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21. Hoe tevreden bent u over de snelheid en stiptheid van de betaling van de uitkering? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

II-a Dienstverlening – digitale informatievoorziening

22. Heeft u toegang tot internet?
- Ja (ga verder met de vragen 23 t/m 29)
 - Nee (ga verder met vraag 30)

(Indien u vraag 22. met 'Ja' heeft beantwoord)

23. Heeft u de website www.isdbrabantsewal.rechttopbijstand.nl weleens bezocht?
- Ja
 - Nee

24. Heeft u de informatie, die u bij uw bezoek(en) aan de website van de ISD zocht, gevonden?
- Ja
 - Nee

Wijzigingen die van invloed zijn op uw uitkering dient u (digitaal) door te geven via de website www.isdbrabantsewal.rechttopbijstand.nl. Vanaf februari 2014 dient bijzondere bijstand digitaal te worden aangevraagd.

25. Heeft u voor uw digitale aanvraag of wijzigingen met betrekking tot uw uitkering hulp moeten inroepen van familie, vrienden, burens, kennissen enz., die over internet beschikken?
- Ja
 - Nee
26. Heeft u voor uw digitale aanvraag of wijzigingen met betrekking tot uw uitkering hulp moeten inroepen van hulpverleningsinstanties zoals Vraagwijzer, Kliënten Platform Minima of de Brede Welzijnsinstelling?
- Ja
 - Nee
27. Vond u het eenvoudig om wijzigingen digitaal door te geven of bijzondere bijstand digitaal aan te vragen?
- Ja
 - Nee

1=Erg ontevreden 2=Ontevreden 3=Neutraal 4 =Tevreden 5=Erg tevreden ?=Weet niet/Niet van toepassing

28. Hoe tevreden bent u over de digitale informatievoorziening?
- | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

29. Welke verbeterpunten heeft u voor de digitale dienstverlening?

.....

.....

.....

III Waardering van de medewerkers

De baliemedewerkers:

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 30. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de baliemedewerkers met u omgaan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 31. Hoe tevreden bent u over de tijd en aandacht die aan u wordt besteed? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 32. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de informatie/uitleg die u krijgt? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 33. Hoe tevreden bent u over de inzet en de behulpzaamheid van de baliemedewerker om u zo goed mogelijk te helpen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 34. Hoe tevreden bent u over het nakomen van de afspraken door de baliemedewerker? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 35. Hoe tevreden bent u over uw privacy aan de balie? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | Nee | Redelijk | Ja | | | |
| 36. Luisteren de baliemedewerkers goed naar uw verhaal? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | | | |
| 37. Heeft de baliemedewerker vooroordelen over wat u kunt of wat u wilt? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | | | |

De klantmanagers:

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 38. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid en bekwaamheid van de klantmanager om u goed te kunnen begeleiden? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben? | | | | | | |
| 39. Hoe tevreden bent u over de tijd en aandacht die aan u wordt besteed? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 40. Hoe tevreden bent u over de duidelijkheid van de informatie/uitleg die u krijgt? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 41. Hoe tevreden bent u over de inzet en de behulpzaamheid van de klantmanager om u zo goed mogelijk te helpen? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| a. Indien u hier een score van 3 of lager heeft gegeven, kunt u dan duidelijk aangeven wat u hier verbeterd zou willen hebben? | | | | | | |
| 42. Hoe tevreden bent u over het nakomen van de afspraken door de klantmanager? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 43. Hoe tevreden bent u over de manier waarop uw privacy wordt gerespecteerd? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | Nee | Redelijk | Ja | | | |
| 44. Luistert de klantmanager goed naar uw verhaal? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | | | |
| 45. Heeft de klantmanager vooroordelen over wat u kunt of wat u wilt? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | | | |

IV Begeleiding bij activiteiten gericht op het vinden van een baan

| | | | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 46. Bent u verplicht om te solliciteren? | | | | | | |
| o Nee | | | | | | |
| o Ja | | | | | | |
| 47. Ervaart u ondersteuning van de klantmanager van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? | | | | | | |
| o Nee (ga verder met vraag 50) | | | | | | |
| o Ja (ga verder met de volgende vraag) | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | ? |
| 48. Hoe tevreden bent u over de ondersteuning door de klantmanager van de ISD bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

49. Hoe tevreden bent u over het resultaat van deze ondersteuning door de klantmanager bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? ○ ○ ○ ○ ○ ○
50. Wordt u begeleid door andere instanties (zoals re-integratiebedrijven of scholings- en opleidingsinstellingen) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan?
 ○ Nee (ga verder met vraag 53)
 ○ Ja (ga verder met de volgende vraag) 1 2 3 4 5 ?
51. Hoe tevreden bent u over de stimulering en actieve begeleiding door deze instanties bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? ○ ○ ○ ○ ○ ○
52. Hoe tevreden bent u over het resultaat van deze begeleiding door de instantie(s) bij activiteiten gericht op het vinden van een baan? ○ ○ ○ ○ ○ ○

V Klachten en bezwaren

53. Heeft u in de afgelopen twee jaar een klacht ingediend?
 ○ Nee (ga verder met vraag 57)
 ○ Ja (ga verder met de volgende vraag)
- (Indien ja:)* 1 2 3 4 5 ?
54. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw klacht wordt behandeld? ○ ○ ○ ○ ○ ○
55. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarop uw klacht wordt behandeld? ○ ○ ○ ○ ○ ○
56. Hoe tevreden bent u over de oplossing van uw klacht? ○ ○ ○ ○ ○ ○
 (ga verder met vraag 58)

(Indien nee:)

57. Waarom heeft u geen klacht ingediend?
 ○ Ik had er geen reden voor
 ○ Ik wist niet dat dat kon
 ○ Ik wist niet hoe dat moest
 ○ Het helpt toch niet
 ○ Dat keert zich alleen tegen je
 ○ Anders, namelijk.....
58. Heeft u in de afgelopen twee jaar een bezwaarschrift ingediend?
 ○ Nee (ga verder met vraag 62)
 ○ Ja (ga verder met de volgende vraag)
- (Indien ja:)* 1 2 3 4 5 ?
59. Hoe tevreden bent u over de wijze waarop uw bezwaarschrift wordt behandeld? ○ ○ ○ ○ ○ ○
60. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarop uw bezwaarschrift wordt behandeld? ○ ○ ○ ○ ○ ○
61. Hoe tevreden bent u over de uitkomst van uw bezwaarschrift? ○ ○ ○ ○ ○ ○
 (ga verder met vraag 63)

(Indien nee:)

62. Waarom heeft u geen bezwaarschrift ingediend?

- Ik had er geen reden voor
- Ik wist niet dat dat kon
- Ik wist niet hoe dat moest
- Het helpt toch niet
- Dat keert zich alleen tegen je
- Anders, namelijk.....

VI Bekendheid met de rechten en plichten

63. Bent u voldoende geïnformeerd over uw rechten en plichten?

- Nee
- Redelijk
- Ja

64. Bent u op de hoogte van uw verplichting om ongevraagd alle informatie te verstrekken die nodig is om het recht op en de hoogte van de uitkering te bepalen?

- Nee
- Ja

65. Hoe tevreden bent u over de informatieverstrekking over uw rechten en plichten? **1 2 3 4 5 ?**

VII Belangrijkheid

HOE BELANGRIJK VINDT U VOOR EEN GOEDE DIENSTVERLENING:

| | <i>heel onbelangrijk</i> | | <i>heel belangrijk</i> | |
|--|--------------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 66. De werkwijze en snelheid ervan van de ISD | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 67. De wachtruimte | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 68. De bereikbaarheid | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 69. De wachttijden | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 70. De informatievoorziening en correspondentie | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 71. De baliemedewerkers | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 72. De klantmanager | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 73. De begeleiding bij activiteiten gericht op het vinden van een baan | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 74. De behandeling en afhandeling van klachten en bezwaren | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 75. De bekendheid van uw rechten en plichten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

VIII Verbeterpunten

76. Welke verbeterpunten heeft u voor de dienstverlening?

.....

Dank u voor de medewerking!