



Onderwerp **Klanttevredenheidsonderzoek Groningen@Work**

Aan de leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 Bijlage(n) 1 Ons kenmerk SZ 09.2086391
Datum **20 NOV 2009** Uw brief van Uw kenmerk

Geachte dames en heren,

In december 2008 is de evaluatie 'Ontwikkelingspad G@W: van pionierstatus naar reguliere dienstverlening' in de raad besproken. Bij die gelegenheid hebben wij uw raad toegezegd dat in 2009 een klanttevredenheidsonderzoek wordt gedaan. Dat onderzoek heeft inmiddels plaatsgevonden en de uitkomsten daarvan zijn neergelegd in het hier bijgevoegde rapport 'Klant Tevreden Over G@W'.

In deze brief bespreken we enkele uitkomsten, maar eerst kijken we kort terug op de eerdere evaluaties over G@W.

Eerdere evaluaties G@W

De evaluaties uit 2006, 2007 en 2008 onderschrijven dat de methodiek van G@W een succes is. In november 2008 is de derde evaluatie over de aanpak van G@W verschenen in de vorm van de notitie 'Ontwikkelingspad G@W: van pionierstatus naar reguliere dienstverlening'. Deze evaluatie is gedaan in verband met de uitbreiding van de aanpak G@W naar alle leeftijdsgroepen, zoals besloten door uw raad in september 2007. Uit dit onderzoek zijn de volgende conclusies naar voren gekomen:

- De deelnemers van G@W blijken baat te hebben bij de aanpak. De klant en de omstandigheden waarin deze verkeert, kunnen sneller en beter in beeld worden gebracht. Er is meteen duidelijkheid en de focus ligt op het krijgen van werk;
- Veel klanten die G@W tussentijds verlaten, hebben werk gevonden. In alle andere gevallen volgt men een ander re-integratietraject. Niet alle aanvragers doorlopen G@W, maar de groep die wel gebruik maakt van de aangeboden dienstverlening, blijkt doorgaans snel uit te stromen uit de uitkering.

Omdat de aanpak goed werkt en er een stevige infrastructuur is opgebouwd, hebben we in de loop van 2009 de projectstatus van de aanpak G@W beëindigd. G@W is nu gepositioneerd in de reguliere dienstverlening van SOZAWE.

Nieuwe evaluatie: enquête en klantenpanel

Het onderzoek naar de klanttevredenheid van G@W hebben wij in handen gelegd van Bureau Onderzoek en Statistiek gemeente Groningen. Het onderzoek is opgezet rondom de vraag:

Wat vinden de deelnemers van G@W van de dienstverlening van G@W?

Om een antwoord te krijgen op deze vraag heeft Bureau Onderzoek en Statistiek gebruik gemaakt van een enquête en een klantenpanelonderzoek. De uitkomsten zijn opgeschreven in het onderzoeksrapport 'Klant Tevreden Over G@W' dat eind oktober 2009 is verschenen.

Enquête 'Klant Tevreden Over G@W'

De uitkomst van de enquête is samen te vatten in de volgende punten:

1. De voorlichting over de verwachting van G@W is voldoende duidelijk;
2. Er is voldoende aandacht voor werken aan werk;
3. Consulents komen afspraken na;
4. De snelheid van het regelen van bijstanduitkeringen is niet altijd naar tevredenheid;
5. De helft van de respondenten vindt dat G@W de kans op werk vergroot.

Wij zijn blij dat de respondenten zo positief zijn over de dienstverlening van G@W en dat ze vinden dat het de kans op werk vergroot.

Naar aanleiding van de enquête hebben we de volgende aandachtspunten geformuleerd:

Voorlichting

Uit de enquête blijkt dat ongeveer 20 procent van de respondenten iets hebben gemist in de voorlichting. De gemiste aspecten variëren van voorlichting over de gang van zaken ten aanzien van de maandverklaring en uitkering, voorlichting over scholing en cursussen tot wat er wordt verwacht van hoger opgeleiden. De voorlichting is echter gericht op iedereen, en niet op specifieke situaties. Wel is de voorlichting recent aangepast, zodat deze voor jongeren toegesneden is op de Wet investeren in Jongeren (WIJ). Het is onmogelijk om in een algemene voorlichting elke specifieke situatie te belichten. Er is daarom na elke voorlichting individueel een kort gesprek mogelijk.

Snelheid Bijstandsuitkering

Eén vijfde van de respondenten is ontevreden over de snelheid waarmee de bijstandsuitkering werd geregeld. Een verklaring voor deze vertraging kan zijn dat bepaalde bewijsstukken die nodig zijn om voor hen een bijstanduitkering aan te vragen moeilijk te verkrijgen zijn. Het gaat hier dan bijvoorbeeld om verrekeringen van inkomsten en woonsituaties als samenwonen waarbij gegevens van de partner nodig zijn. Daardoor schuift de beslissing soms op. In het kader van de reorganisatie bij de dienst SOZAWE zijn we bezig met de ontwikkeling van een inkomensunit die als taak krijgt alle aanvragen voor bijstand, bijzondere bijstand en andere financiële voorzieningen snel, goed en efficiënt af te handelen. We hopen hiermee het proces (en dus ook het tempo) waarmee dit soort zaken wordt geregeld, te verbeteren.

Vervolgtrajecten

De deelnemers die zijn uitgestroomd bij G@W is gevraagd wat het vervolg is op G@W. Uit de enquête blijkt dat bijna de helft (47%) van de respondenten aangeeft iets anders te gaan doen dan de voorgestelde antwoordmogelijkheden, zoals een reguliere baan, gesubsidieerde baan of het volgen van een werk leer traject. Hierbij moet echter worden opgemerkt dat dit percentage in de werkelijkheid lager ligt. Vaak hebben de klanten de indeling van de vervolgtrajecten van G@W niet helder voor ogen, waardoor ze aangeven iets anders te gaan doen. In werkelijkheid gaan ze wel één van de voorgestelde trajecten volgen. Hierdoor vindt een vertekening van dit hoge percentage plaats.

Klantenpanel G@W

De over het algemeen positieve beoordeling die uit de enquête naar voren komt is in lijn

met de uitkomsten van het klantenpanel. De geïnterviewde klanten vinden G@W een goed traject

Deelnemers kunnen elkaar motiveren, stimuleren en helpen. Ook werd er nog een aantal verbeterpunten genoemd:

- Geven van structurele sollicitatietraining door G@W: CV maken met een gespreksvoering;
- Geven van computerlessen;
- Instellen van een computertijdslimiet zodat iedereen de mogelijkheid heeft te werken aan werk;
- Er is een vertraging in openstaande vacatures. Dit zal meer up-to-date moeten zijn.

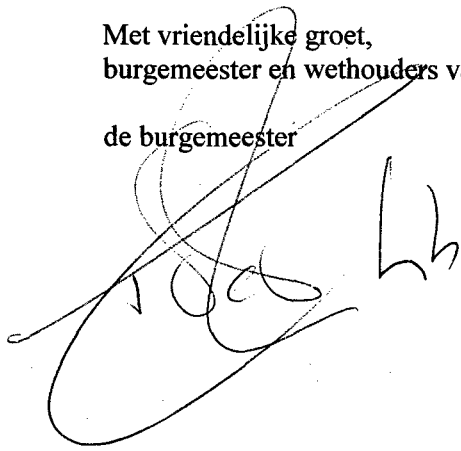
Een aantal van de geïnterviewde klanten heeft kritiek op de houding en bereikbaarheid van hun bijstandsconsulenten. Een aantal klanten vindt het onvoldoende transparant hoe, wanneer en waar de bijstandsconsulent te bereiken is. Bereikbaarheid en de informatieverschaffing hierover moet volgens hen beter. De ervaringen in het contact met de werkconsulenten zijn over het algemeen goed. Een verklaring hiervoor ligt waarschijnlijk in het feit dat de werkconsulenten elke dag aanwezig zijn op G@W en de bijstandsconsulenten alleen twee keer in de week tijdens het spreekuur. Vervolgens zijn de bijstandsconsulenten te bereiken via het KCC.

Het geven van sollicitatietrainingen wordt reeds gedaan door G@W. Ook zijn de vacatures actueel. Het kan zijn dat de deelnemers – ad random geselecteerd voor dit panel – toevallig geen gebruik hebben gemaakt van de sollicitatietraining. De overige verbeterpunten, met name gericht op de de houding en de bereikbaarheid van bijstandsconsulenten, nemen we mee in de reorganisatie van de inkomensdienstverlening bij de dienst SOZawe.

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester



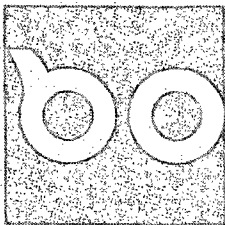
de secretaris



Klant Tevreden Over G@W

*Een onderzoek naar de tevredenheid van de klanten
over de dienstverlening van G@W*

Bureau Onderzoek en Statistiek Gemeente Groningen



Bureau Onderzoek is ondergebracht bij de dienst Sozawe van de Gemeente Groningen

Klant Tevreden Over G@W

***Een onderzoek naar de tevredenheid van de
klanten over de dienstverlening van G@W***

Monique Beukeveld

Bureau Onderzoek en Statistiek, Gemeente Groningen, oktober 2009

Bureau Onderzoek heeft als kernactiviteiten instrumentontwikkeling voor en uitvoering van beleidsgericht onderzoek, het toegankelijk maken van grote hoeveelheden data uit verschillende bronnen, gegevensanalyse, projectevaluatie en dienstverlening bij overheidsmarketing.

Inhoud

1. Inleiding	5
1.1 Onderzoeksvraag	5
1.2 Onderzoeksmethode	5
1.3 Opbouw van het rapport	6
2. Dienstverlening G@W	7
2.1 Vervolg op G@W	7
2.2 Voorlichting	7
2.3 Begeleiding consulenten bijstand en werk	8
2.4 Verbetersuggesties	12
3 Conclusies	13
Bijlage: Klantenpanels G@W	15



1. Inleiding

Groningen@Work (G@W) is een onderdeel van de dienst SOZAWE van de gemeente Groningen. De aanpak van G@W, als onderdeel van het gemeentelijke (WWB) re-integratiebeleid, is gebaseerd op de principes van de Work-Firstmethodiek. Het programma beoogt onnodige instroom in de bijstand te voorkomen en deelnemers actief te houden of hen te stimuleren tot activiteit. Het omvat een praktijkdiagnose en noodzakelijke begeleiding en ondersteuning.

Bureau Onderzoek is gevraagd een klanttevredenheidsonderzoek voor G@W uit te voeren naar aanleiding van een toezegging aan de Raad.

1.1 Onderzoeksvraag

De centrale vraagstelling van het klanttevredenheidsonderzoek:

Wat vinden de deelnemers aan G@W van de dienstverlening van G@W?

1.2 Onderzoeksmethode

Digitale enquête

Bureau Onderzoek heeft de vragenlijst in overleg met de opdrachtgever opgesteld. De enquête heeft Bureau Onderzoek via een eigen webpagina afgenomen bij deelnemers die uitstromen bij G@W. De doorlooptijd van de enquête is een half jaar: van 6 april tot 6 oktober 2009. In deze periode zijn 676 personen bij G@W uitgestroomd. In totaal hebben in deze periode 135 respondenten de enquête ingevuld. Dit komt neer op 20 procent respons. De respons is zodanig dat een adequate indicatie kan worden gegeven van de mate van tevredenheid van klanten over de dienstverlening van G@W.

De opdrachtgever heeft zorg gedragen voor de werving van de respondenten. Bureau Onderzoek draagt zorg voor analyse van de gegevens en voor rapportage.

Klantenpanels

G@W wil antwoord op de vraag: *‘Wat vinden deelnemers aan G@W van de dienstverlening van G@W?’*

Een andere methode om dit te achterhalen is het houden van groepsinterviews met klanten van G@W. Bureau Onderzoek heeft deze

interviews in maart 2009 uitgevoerd. Op basis van de analyse is de vragenlijst voor de digitale enquête samengesteld. De rapportage van deze klantenpanels is toegevoegd in de bijlage.

1.3 Opbouw van het rapport

In hoofdstuk 2 beschrijven we de resultaten van de vragen over de dienstverlening van G@W. In hoofdstuk 3 volgen enkele conclusies. De rapportage van de groepsinterviews over de dienstverlening van G@W hebben we in de bijlage toegevoegd.



2. Dienstverlening G@W

In dit hoofdstuk beschrijven we onder meer de tevredenheid van de respondenten op het gebied van de voorlichting en de begeleiding naar werk.

2.1 Vervolg op G@W

We hebben de deelnemers die bij G@W uitstromen gevraagd wat het vervolg is op G@W. In tabel 2.1 zetten we de resultaten op een rij.

Tabel 2.1 Vervolg op G@W

	Aantal	Percentage
Ik heb een reguliere baan gevonden	17	13%
Ik heb een gesubsidieerde baan gevonden	6	4%
Ik ga een opleiding volgen en krijg studiefinanciering	12	9%
Ik ben aan het werk met behoud van uitkering	6	5%
Ik volg een werk-/leertraject met behoud van uitkering	10	8%
Anders	62	47%
Nvt/weet niet	18	14%
Totaal	131	100%

Van de respondenten geeft 13 procent aan een reguliere baan te hebben gevonden. Negen procent van de overige respondenten gaat een opleiding volgen en krijgt hiervoor studiefinanciering. Bijna de helft geeft aan iets anders te gaan doen dan de voorgestelde mogelijkheden. De mogelijkheden die het meest worden genoemd, zijn: het volgen van een traject via WeerWerk, overgedragen zijn aan een wijkteam van de dienst SOZawe en verder op zoek gaan naar werk.

2.2 Voorlichting

We hebben de deelnemers aan G@W een aantal vragen voorgelegd ten aanzien van de voorlichting die medewerkers over G@W hebben gegeven. We hebben gevraagd of het voor de deelnemers in de voorlichtingsbijeenkomsten duidelijk is geworden wat er van hen werd verwacht, zowel op het gebied van het verkrijgen van een uitkering als bij het zoeken naar werk.

Tabel 2.2 Duidelijkheid voorlichting

Duidelijkheid	(Zeer) duidelijk	(zeer)onduidelijk	Weet niet
Voorlichting ten aanzien van werk	92%	3%	5%
Voorlichting ten aanzien van uitkering	90%	5%	5%

De meeste respondenten vonden de verwachtingen die in de voorlichtingsbijeenkomsten zijn uitgesproken, duidelijk tot zeer duidelijk.

Gemist in de voorlichting

Ongeveer 20 procent van de respondenten geeft aan dat ze iets hebben gemist in de voorlichting. De gemiste aspecten variëren van voorlichting over de gang van zaken ten aanzien van de maandverklaring en uitkering, voorlichting over scholing en cursussen tot wat er wordt verwacht van hoger opgeleiden.

2.3 Begeleiding consulenten bijstand en werk

In tabel 2.3 geven we weer in hoeverre het duidelijk was voor de respondenten voor welke zaken zij bij de consulenten terecht konden en in hoeverre de consulenten duidelijk waren in wat zij van de deelnemers verwachtten.

Tabel 2.3 Duidelijkheid consulenten

	(zeer) duidelijk	(zeer) onduidelijk	Weet niet
Duidelijk over waarvoor men bij consulenten terecht kon	87%	6%	6%
Duidelijk over wat er van deelnemers werd verwacht	93%	2%	5%

We zien dat de meeste respondenten vinden dat consulenten duidelijk zijn geweest over de verwachtingen en over wat zij konden betekenen voor de deelnemers van G@W.

Aandacht voor werk

Aan de deelnemers is gevraagd hoe snel de consulent werk aandacht besteedde aan het zoeken naar werk. In tabel 2.4 hebben we de resultaten op een rij gezet.



Tabel 2.4 Snelheid aandacht voor werk

Snelheid	Aantal	Percentage
Meteen	82	65%
Binnen een week	31	24%
Na één tot twee weken	6	5%
Na meer dan twee weken	1	1%
Weet niet/geen antwoord	6	5%
Totaal	126	100%

Van de respondenten geeft 65 procent aan dat hun consulent werk *meteen* aandacht heeft besteed aan het zoeken naar werk. Een kwart van de respondenten geeft aan dat er *binnen een week* aandacht is besteed aan het vinden van werk.

Frequentie van de gesprekken

Daarnaast is aan de deelnemers gevraagd hoe vaak zij tijdens hun deelname aan G@W gesprekken met hun consulent werk hebben gevoerd. In tabel 2.5 hebben we de frequentie op een rij gezet.

Tabel 2.5 Frequentie gesprekken

Frequentie	Aantal	Percentage
Elke dag	22	17%
Meer dan één keer per week	45	36%
Eén keer per week	44	35%
Minder dan één keer per week	4	3%
Weet niet/geen antwoord	11	9%
Totaal	126	100%

De meeste respondenten geven aan dat ze in ieder geval één of meer gesprekken per week hebben gevoerd met hun consulent werk (88%). Van de respondenten heeft 17 procent elke dag een gesprek gevoerd met de consulent werk, eenderde meer dan één keer per week en eenderde één keer per week.

Voldoende stimulans om te zoeken naar werk

Aan de deelnemers van G@W is gevraagd in hoeverre de consulent werk hen stimuleerde om werk te zoeken. In tabel 2.6 zetten we de resultaten op een rij.

Tabel 2.6 Stimulans zoeken naar werk

	Aantal	Percentage
Teveel	11	9%
Veel	39	31%
Voldoende	65	52%
Weinig	4	3%
Te weinig	1	1%
Weet niet/geen antwoord	5	4%
Totaal	125	100%

Van de respondenten vindt 83 procent dat zij veel tot voldoende stimulans hebben gekregen van hun consulent werk om te zoeken naar werk. Bijna 10 procent geeft echter aan dat ze de stimulans te veel vonden. Slecht 4 procent heeft (te) weinig stimulans ervaren.

Consulent komt afspraken na

Op de vraag of de consulent werk de gemaakte afspraken ook is nagekomen, geeft ruim 92 procent van de respondenten aan dat dit vaak (11%) tot altijd (81%) is gebeurd. Slechts 2 procent geeft aan dat dit soms is gebeurd.

Op de vraag of bijstandsconsulenten hun afspraken nakomen, geeft 80 procent aan dat dit vaak (21%) tot altijd (59%) gebeurt. De respondenten geven hiermee aan dat ze vinden dat de consulenten werk vaker hun afspraken nakomen dan de bijstandsconsulenten.

Snelheid regelen van bijstandsuitkering

Ongeveer 70 procent van de respondenten is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de bijstandsuitkering werd geregeld. Ongeveer 20 procent is hierover (zeer) ontevreden.

Voldoende begeleiding bij werken aan werk

We hebben de deelnemers van G@W gevraagd of ze voldoende begeleiding hebben gekregen bij het zoeken en solliciteren naar werk. In tabel 2.7 geven we de resultaten weer.



Tabel 2.7 Begeleiding zoeken naar werk

	Aantal	Percentage
Teveel	11	9%
Veel	33	26%
Voldoende	60	48%
Weinig	9	7%
Te weinig	2	2%
Weet niet/geen antwoord	10	8%
Totaal	125	100%

De meeste (driekwart) van de respondenten vinden dat ze voldoende tot veel begeleiding hebben ontvangen bij het zoeken naar werk. Bijna tien procent geeft echter aan dat de begeleiding teveel was. Eenzelfde groep vond de begeleiding weinig tot te weinig.

Voldoende tijd voor het zoeken naar werk

Daarnaast hebben de meeste respondenten (96%) ervaren dat ze (ruim) voldoende tijd kregen om te zoeken en te solliciteren naar werk.

Zelf acties ondernomen om werk te vinden

We hebben de deelnemers gevraagd welke acties ze zelf hebben ondernomen om werk te vinden. De respondenten konden meerdere antwoorden geven. In tabel 2.8 zetten we de resultaten op een rij.

Tabel 2.8 Zelf actie ondernomen om werk te vinden

Acties	Aantal	Percentage
Sollicitatietraining gevolgd bij het CWI	26	19%
Vacatures gezocht via krant en/of internet	111	82%
Open sollicitaties geschreven	64	47%
Ingeschreven bij uitzendbureau	92	68%

Ongeveer 80 procent van de respondenten heeft vacatures gezocht via de krant en/of internet. Bijna de helft heeft open sollicitaties geschreven. Ook heeft bijna 70 procent van de respondenten zich ingeschreven bij een uitzendbureau.

Bovendien heeft een aantal respondenten op andere, dan in tabel 2.8 genoemde manieren, actie ondernomen om werk te vinden. De meest voorkomende actie die wordt genoemd, is *netwerken*.

Helpt vindt dat G@W de kans op werk vergroot

We hebben de deelnemers vervolgens gevraagd of zij vinden dat G@W hun kans op werk heeft vergroot. Ruim de helft (56%) vindt dat de kans op werk is vergroot en ongeveer eenderde vindt dat het niets uitmaakt. Een kleine groep van drie procent vindt dat G@W de kans op werk juist heeft verminderd.

2.4 Verbetersuggesties

Tot slot hebben we de deelnemers gevraagd of ze nog voorstellen of suggesties hadden over hoe G@W verbeterd kan worden. Ongeveer de helft van de respondenten heeft een verbetersuggestie aangegeven. Deze suggesties variëren sterk. De meest genoemde zijn gericht op: het aanbieden van alternatieve activiteiten, het aanbieden van trainingen en meer maatwerk leveren, gericht op onder meer motivatie en opleidingsniveau van deelnemers.



3 Conclusies

Groningen@Work (G@W) is een onderdeel van de Dienst SOZAWE van de gemeente Groningen. De aanpak G@W beoogt onnodige instroom in de bijstand te voorkomen en deelnemers actief te houden of hen te stimuleren tot activiteit. Het omvat een praktijkdiagnose en noodzakelijke begeleiding en ondersteuning. In opdracht van de dienst SOZAWE heeft Bureau Onderzoek een klanttevredenheidsonderzoek voor G@W uitgevoerd. We hebben getracht antwoord te geven op een aantal vragen, gericht op de tevredenheid van deelnemers over de dienstverlening van G@W.

Voorlichting over verwachtingen G@W voldoende duidelijk

Voor de meeste respondenten (90%) waren de verwachtingen die in de voorlichtingsbijeenkomsten zijn uitgesproken, duidelijk tot zeer duidelijk.

Voldoende aandacht voor werken aan werk

De meeste respondenten vinden dat consulenten *duidelijk* zijn geweest over wat zij van de deelnemers verwachtten en wat zij zelf konden betekenen voor de deelnemers.

Van de respondenten geeft 65 procent aan dat hun consulent werk *meteen* aandacht heeft besteed aan het zoeken naar werk. Een kwart van de respondenten geeft aan dat er *binnen een week* aandacht is besteed aan het vinden van werk. Bovendien vindt 83 procent van de respondenten dat zij veel tot voldoende *stimulans* hebben gekregen van hun consulent werk om te zoeken naar werk. Ook hebben de meeste respondenten (96%) ervaren dat ze (ruim) *voldoende tijd* kregen om te zoeken en solliciteren naar werk.

Consulent komt afspraken meestal na

Ruim 90 procent van de respondenten geeft aan dat de consulenten werk hun afspraken vaak (11%) tot altijd (81%) nakomen. Op de vraag of bijstandsconsulenten hun afspraken nakomen, geeft 80 procent aan dat dit vaak (21%) tot altijd (59%) gebeurt. Dat betekent dat de respondenten vinden dat de consulenten werk vaker hun afspraken nakomen dan de bijstandsconsulenten.

Snelheid regelen van bijstandsuitkering niet altijd naar tevredenheid

Ongeveer 70 procent van de respondenten is (zeer) tevreden over de snelheid waarmee de bijstandsuitkering werd geregeld. Ongeveer 20 procent is hierover (zeer) ontevreden.

Helft vindt dat G@W de kans op werk vergroot

Ruim de helft (56 %) vindt dat de kans op werk is vergroot. Ongeveer eenderde vindt dat het niets uitmaakt. Een kleine groep van 3 procent vindt dat G@W de kans op werk juist heeft verminderd.



Bijlage: Klantenpanels G@W

In deze bijlage beschrijven we de ervaringen van de geïnterviewde klanten met de begeleiding van G@W. We hebben in maart 2009 bij G@W twee groepsinterviews gehouden over de dienstverlening bij G@W. Medewerkers van G@W hebben deze georganiseerd. Zij hebben klanten hiervoor uitgenodigd. De groepsinterviews werden geleid door een onderzoeker van Bureau Onderzoek. De teamleider van G@W was ook aanwezig.

De onderwerpen die we hebben besproken, waren gericht op de voorlichting, het contact met de bijstandconsulent, met de consulent werk en de voormannen van G@W. Ook de rol die de klant zichzelf toekende, kwam aan de orde.

De voorlichting

Een aantal geïnterviewde klanten vindt dat in de voorlichting niet voldoende duidelijk wordt wat ze van de consulenten en van G@W kunnen verwachten. Enkelen geven aan dat ze hadden begrepen dat ze fabriekswerk moesten verrichten in plaats van werken aan werk. Anderen vonden de voorlichting wel duidelijk en waren voldoende op de hoogte van wat G@W inhoudt. Geïnterviewden geven aan dat dit waarschijnlijk consulentafhankelijk is.

Een ander punt dat door meerdere geïnterviewden wordt aangegeven, is het idee dat men twee keer dezelfde vragenlijst moet invullen.

De eerste keer, voorafgaande aan hun deelname aan G@W, de tweede keer bij binnenkomst. Het is niet duidelijk wat hiervan de reden is, maar het is wel duidelijk dat het als vervelend wordt ervaren.

Contact met de bijstandsconsulent

Een aantal geïnterviewde klanten heeft vooral kritiek op de *houding* van hun bijstandsconsulent. Zij hebben de ervaring dat de consulenten vrij denigrerend overkomen. Het gaat de klanten dan vooral om de toon van het gesprek. Een van hen geeft aan:

"Ik heb een hoge opleiding en goede werkervaring. Er werd gedaan van: nu ben je Koos Werkeloos en je neemt maar wat je aangeboden krijgt. Je wordt als kansloos gezien." ".... je wordt een beetje als tweederangsburger gezien".

Daarnaast heeft een aantal klanten ervaren dat hun bijstandsconsulent niet voldoende bereikbaar is.

Een van hen zegt:

"Tijdens de intake met mijn bijstandsconsulent bleken er nog stukken te ontbreken. Ik kreeg een visitekaartje en daarna heb ik haar nooit meer gezien. Ze was niet bereikbaar. Dus ik moest zelf uitvoeren wat ik ging doen."

Een aantal klanten vindt het onvoldoende transparant hoe, wanneer en waar de bijstandsconsulent te bereiken is. De bereikbaarheid en de informatie daarover moeten volgens hen beter. Men komt met voorbeelden waaruit blijkt dat deze onduidelijkheid ertoe leidt dat de uitkeringsaanvraag onnodig wordt vertraagd.

Begeleiding consulent werk

De geïnterviewde klanten hebben over het algemeen goede ervaringen in het contact met hun consulent werk. De één vindt dat er goed maatwerk wordt verricht gezien de situatie waarin hij zich bevindt. Terwijl een ander wel wat meer betrokkenheid en structuur in de begeleiding wenst. Met deze betrokkenheid bedoelt men dat men graag wil dat consulenten werk de tijd nemen voor een gesprek en ook zelf de klant benaderen over hoe het gaat: *"...dat je niet het gevoel hebt dat je aan het zwemmen bent"*.

De geïnterviewde klanten vinden het vanzelfsprekend dat er een beroep wordt gedaan op de eigen verantwoordelijkheid, maar vinden het prettig als het initiatief voor een gesprek van beide kanten komt. Geïnterviewde klanten vinden face-to-facecontact met hun consulent vaak het prettigst, omdat ze hierbij de volledige aandacht krijgen en er duidelijke afspraken gemaakt kunnen worden.

Het voorstel is dat er standaard wekelijks gesprekken met klanten worden gevoerd. In de ogen van de klanten is dit nog teveel afhankelijk van de individuele consulent. Eén van de klanten geeft aan:

"Voor mij zou het persoonlijk goed zijn als ze vragen: 'wat heb je nou gedaan deze week?'"

Motiverend en begrip voor de situatie van de klant

De geïnterviewde klanten vinden dat hun consulent werk in de gesprekken veel begrip toont voor de situatie waarin ze zich bevinden.

In deze gesprekken wordt de stand van zaken besproken, hoe sollicitaties zijn verlopen en hoe het financieel is gesteld. Bovendien betitelen de geïnterviewde klanten hun consulent werk als motiverend. Eén van de klanten geeft aan:

“Mijn consulent was tevreden over mijn cv en ze had er ook nog een toevoeging voor. Dan denk ik, ze heeft er naar gekeken, zich erin verdiept. Het is goed, maar het kan nog beter. Dan ga ik fluitend naar huis”.

De geïnterviewde klanten geven aan dat er bij G@W ook klanten komen die structuur nodig hebben door wekelijks een gesprek te voeren met hun consulent. Daarmee kunnen ze gestimuleerd worden om achter de computer te gaan zitten om een cv te maken en naar vacatures te gaan zoeken.

Consulent als gids

De geïnterviewde klanten hebben de indruk dat er van hen kennis wordt verondersteld die er niet altijd is. Een van de klanten geeft aan dat wat je niet weet, je ook niet kunt vragen. De klanten verwachten dat een consulent werk handvatten biedt. Dat betekent dat men verwacht meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden van hoe en waar je op de arbeidsmarkt kunt zoeken. Hierbij wordt van consulenten ook verwacht dat zij meedenken en hun klanten alert maken op zaken die voor hen van belang kunnen zijn; *heb je eraan gedacht om....?* Klanten vinden het belangrijk om feedback te krijgen van een professional, in dit geval van hun consulent werk. Verder verwachten klanten dat de consulent erop gericht is om op de lange termijn te denken, met als doel duurzame uitstroom.

Informatie over de rol van de consulent kan beter

Eén van de klanten geeft aan dat de informatieverstrekking over wat een consulent werk voor de klant kan betekenen, beter kan.

De klant zegt:

“Ik hoor hier voor het eerst dat mijn consulent mij had kunnen helpen met vacatures”.

Rol van de klant: inspanningsverplichting

Alle geïnterviewde klanten zijn het erover eens dat je als klant een inspanningsverplichting hebt. Men vindt het vanzelfsprekend dat hoe meer de klant zich inspant, hoe meer de consultants bereid zijn de klant te helpen bij het bereiken van hun doel.

Klanten geven aan:

“Je zit hier voor jezelf. Ze willen je best helpen, maar het gaat erom dat jij het zelf doet. Als je zelf niets doet, dan gebeurt er niets”.

“Ik heb vaak contact met mijn consultant over mijn vacatures. Dat ze weet dat je actief bent”.

Een aantal klanten geeft aan dat wanneer ze informatie nodig hebben, ze gebruik maken van de kennis en het netwerk van de consultants.

Contact met de voormannen van de DSW

De rol die geïnterviewde klanten aan de voormannen geven, is: aanwezigheid controleren en toezien of klanten zich aan de regels houden. Men vindt dat de sfeer binnen G@W op zich goed is en dat de voormannen hun best doen om het gezellig te houden. Men zou wel wat meer flexibiliteit wensen in de regels die gehanteerd worden, maar de meesten zien tegelijkertijd in dat er wel met één maat gemeten moet worden. Bijvoorbeeld dat men de hand houdt aan vaste koffiepauzes, zodat je niet naar eigen behoefte koffie kunt inschenken. Wel vinden klanten dat er meer gecontroleerd moet worden op de tijd waarmee klanten de computers bezetten, zodat iedereen van de computers gebruik kan maken. Maar ook zou er meer gecontroleerd moeten worden op het oneigenlijke gebruik van de computer. Een klant geeft aan:

“Sommige klanten gaan achter MSN of Youtube. Ze kijken muziek en dan vraag je je af, wat doe je hier?”

Hulp van de klant liever in beperkte mate

Een aantal klanten ondersteunt andere klanten als die hulp nodig hebben, maar dit moet niet ten koste gaat van de eigen tijd die men besteedt aan werken aan werk. De geïnterviewde klanten geven aan dat deze rol is weggelegd voor consultants en waar mogelijk voor de voormannen.

Houding en gedrag

Een aantal geïnterviewde klanten heeft echter wel kritiek op de houding van de voormannen. Zij vinden ook hun houding denigrerend. Daarbij wordt vooral gedoeld op 'kleine opmerkingen' die klanten krijgen, maar ook op hun gedrag.

Klanten geven aan:

"Opmerkingen als: 'kom nu maar om half 8, dan kom je eens een keer je bed uit. Ik dacht toen: ik heb net een fulltime baan gehad, waar heb je het over?'"

"Soms zijn de voormannen luidruchtig waardoor ik me niet kan concentreren".

Groningen@Work: een goed initiatief

De geïnterviewde klanten vinden G@W een goed initiatief. Deelnemers kunnen elkaar motiveren, stimuleren en helpen.

"Ik vind het een goed project. Je blijft onder de mensen. Ik ben twee jaar werkloos geweest en dan raak je geïsoleerd. Je gaat 's nachts leven en overdag lang uitslapen. Dan vind ik de tijden van tien over half 8 motiverend om de dag te beginnen".

"Bij het maken van een cv krijg je van verschillende mensen om je heen tips. Dan denk ik: ik laat er wel professionele mensen naar kijken, dan heb ik up-to-datekennis".

Wat kan anders, wat kan beter bij G@W?

- Geven van structurele sollicitatietraining, gefaciliteerd door G@W: cv maken en gespreksvoering;
- Geven van computercursussen;
- Instellen van een computertijdslimiet zodat iedereen de mogelijkheid heeft te werken aan werk;
- Meer up-to-date houden van openstaande vacatures.