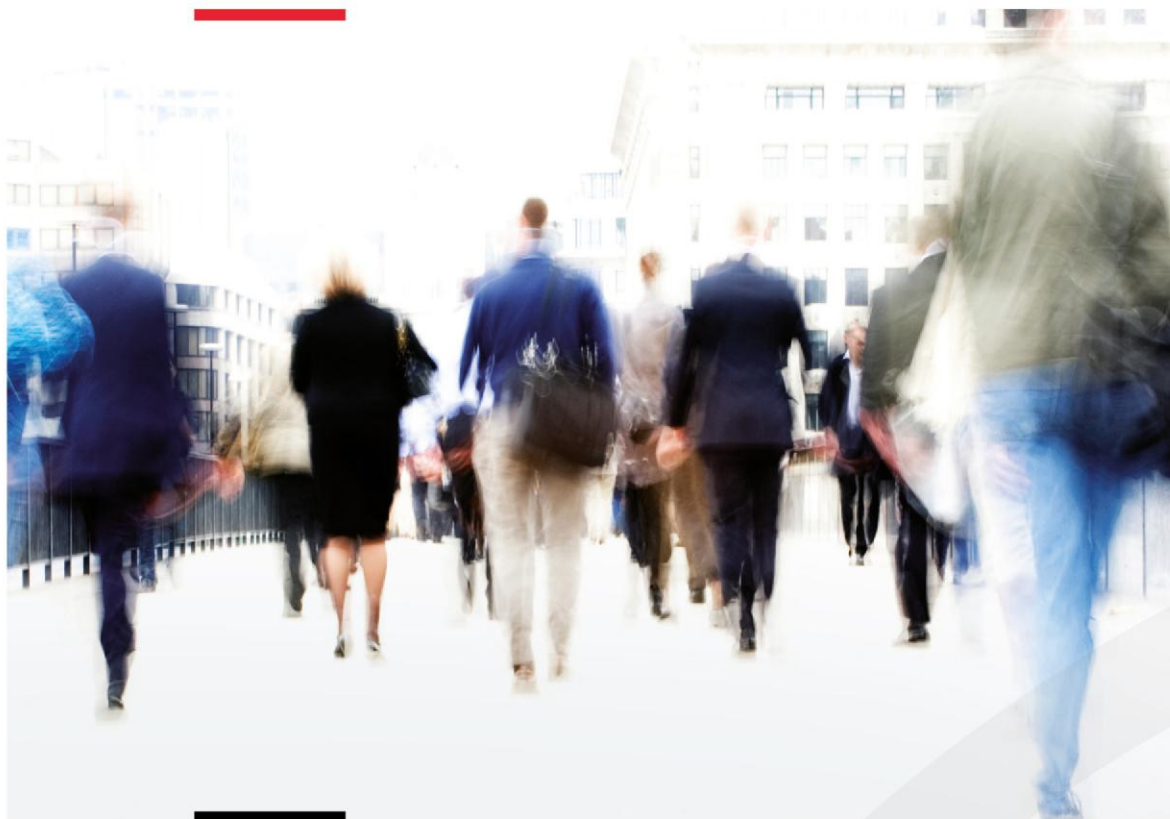


BASIS VOOR BELEID



## Klanten over de dienstverlening van SOZawe



Onderzoek en Statistiek Groningen 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.

# **Klanten over de dienstverlening van SOZawe**

Marjolein Kolstein

Onderzoek en Statistiek Groningen  
December 2012



## Inhoud

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 1. Samenvatting .....                                | 7  |
| 2. Inleiding .....                                   | 9  |
| 2.1 Inleiding                                        | 9  |
| 2.2 Opzet van het onderzoek                          | 9  |
| 2.3 Opbouw van het rapport                           | 10 |
| 3. Resultaten .....                                  | 11 |
| 3.1 Algemeen beeld en waardering SOZawe              | 11 |
| 3.2 Communicatie en bejegening                       | 11 |
| 3.3 De klantmanager                                  | 16 |
| 3.4 Het werkleeraanbod                               | 18 |
| 3.5 Continuïteit en voortgang van het werkleeraanbod | 19 |
| 3.6 Het evaluatiegesprek                             | 21 |
| 3.7 Reacties op de open vraag                        | 22 |





## 1. Samenvatting

### **Inleiding**

Sinds april 2011 werkt de dienst SOZAWE volgens een nieuwe werkmethode, het klantmanagement. Op 1 april 2011 is de nieuwe werkwijze binnen de dienst SOZAWE daadwerkelijk ingevoerd. De directie van de dienst SOZAWE heeft Onderzoek & Statistiek Groningen gevraagd een aantal onderzoeken uit te voeren rondom deze reorganisatie. Dit rapport betreft de tweede meting onder de klanten naar hun ervaringen met de dienstverlening van SOZAWE. De eerste meting was in mei 2011. Zie het rapport 'Effectmeting Transitie onder medewerkers en klanten van Sozawe'. De eerste meting heeft plaatsgevonden vlak voor de reorganisatie en deze tweede meting ruim 1½ jaar na het invoeren van het klantmanagement.

Zowel in 2011 als in 2012 vindt ruim driekwart van de klanten dat je de dienst SOZAWE kunt vertrouwen en dat de dienst de zaken goed heeft geregeld voor haar klanten. Iets meer dan de helft van de klanten vindt dat medewerkers bij de dienst langs elkaar heen werken. Ongeveer driekwart van de klanten vindt dat de dienst goed werk levert. Voor en na de invoering van het klantmanagement zijn er nauwelijks verschillen in de algemene waardering.

In 2012 oordelen klanten erg positief over de vriendelijkheid aan de balie of front office en geven aan geen verkeerde informatie te ontvangen.

### **De klantmanager**

Het klantmanagement - en daarmee ook de klantmanager - is één van de kenmerken van de nieuwe werkwijze binnen SOZAWE. De vragen over de klantmanager zijn in deze meting voor de eerste keer gesteld. Ten tijde van de nulmeting was er nog geen ervaring op dit gebied. De functie van klantmanager is in april 2011 ingevoerd.

Wat opvalt is dat negen op de tien klanten het prettig vindt dat er één klantmanager is voor werk en inkomen. Een belangrijke invulling van het klantmanagement waar door de klanten erg positief op wordt gereageerd. Ruim driekwart van de klanten geeft aan op korte termijn een afspraak met zijn klantmanager te kunnen regelen indien gewenst. Meer dan 90% van de klanten geeft aan het belangrijk te vinden om een vaste klantmanager te hebben. Een duidelijk signaal dat klanten een vast contactpersoon erg belangrijk vinden en dat ze het prettig vinden dat ze één contactpersoon hebben voor zowel werk als inkomen.



### **Het werkleeraanbod**

Bijna een kwart van de klanten met volledige of gedeeltelijke arbeidsverplichtingen geeft aan dat ze een werkleeraanbod aangeboden heeft gekregen. Wat opvalt, is dat klanten hierover in 2012 positiever oordelen dan in 2011. Bijna driekwart van de klanten geeft aan dat SOZawe met een goed werkleeraanbod komt en afspraken maakt om te kijken hoe het gaat met de uitvoering van dat werkleeraanbod. In 2011 was krap 60% het met bovenstaande eens.

### **Continuïteit en voortgang van het werkleeraanbod**

Een ruime meerderheid van 80% van de klanten vindt in 2012 dat SOZawe zich houdt aan de gemaakte afspraken bij de uitvoering van het werkleeraanbod, 10% meer dan in 2011. In beide jaren vindt bijna driekwart van de klanten dat het werkleeraanbod helpt om 'mijn doel te bereiken'.

### **Het evaluatiegesprek**

In beide jaren geeft bijna de helft van de klanten aan dat ze één of meerdere evaluatiegesprekken hebben gehad. In beide jaren is ruim driekwart van de klanten van mening dat je door evaluatiegesprekken goed en slecht verlopen cursussen van elkaar kunt onderscheiden.

De eerste meting heeft plaatsgevonden vlak voor de reorganisatie en deze tweede meting ruim 1½ jaar na het invoeren van het klantmanagement. Er zijn geen tot kleine verschillen in de beoordelingen van de klanten op de verschillende gebieden. De meerderheid van de klanten is tevreden over de dienst. Klanten oordelen positief over één contactpersoon voor werk en inkomen en ze vinden het prettig om een vast contactpersoon te hebben.





## 2. Inleiding

### 2.1 Inleiding

#### **Reorganisatie**

Sinds april 2011 werkt de dienst SOZawe volgens een nieuwe werkmethode, het klantmanagement. Daarbij heeft de dienst SOZawe gekozen voor een integrale dienstverlening rondom de klant met een centraal contactpersoon voor de klant: de klantmanager. Dit uitgangspunt is uitgewerkt in een methode van klantmanagement, die geldt als belangrijke pijler voor de inrichting van de organisatie. Het vervolg op dit uitvoeringsplan is het uitvoeren ervan. Op 1 april 2011 is de nieuwe werkwijze binnen de dienst SOZawe daadwerkelijk ingevoerd.

#### **Onderzoek onder klanten en medewerkers**

De directie van de dienst SOZawe heeft Onderzoek & Statistiek Groningen gevraagd te onderzoeken in hoeverre de uitvoering van het klantmanagement het beoogde doel heeft bereikt.

In april 2011 heeft er voor dit onderzoek een nulmeting onder klanten en onder medewerkers van de dienst SOZawe plaatsgevonden. In januari 2012 hebben er groepsinterviews met klanten en met medewerkers plaatsgevonden. Dit rapport betreft de tweede meting onder de klanten van SOZawe. In vergelijking met de nulmeting kan er aan de hand van deze meting gekeken worden naar de verschillen tussen beide metingen. In april 2011 is er voornamelijk gekeken naar de verwachtingen van het klantmanagement. Op het moment dat deze enquête is afgenomen is er ongeveer anderhalf jaar gewerkt met het klantmanagement.

### 2.2 Opzet van het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn alle klanten van SOZawe uitgenodigd die een gehele of gedeeltelijke arbeidsverplichting hebben. Er zijn 6.463 klanten uitgenodigd om de vragenlijst in te vullen. Zij hebben een brief ontvangen met daarin een code om enquête online in te vullen. Telefonisch konden mensen verzoeken om een schriftelijke enquête wanneer ze geen gebruik wilden of konden maken van de mogelijkheid om de enquête online in te vullen.

#### **Respons**

In juli 2012 is de uitnodiging voor de enquête verstuurd. In september 2012 is een herinnering verstuurd. In totaal hebben 1.286 klanten de vragenlijst online ingevuld. Naar 83 klanten is, op hun verzoek, een schriftelijke vragenlijst en een retourenvelop opgestuurd. De totale response komt daarmee op 1.369, ruim 20 procent van de uitgenodigde klanten.



### **Verschillen met de nul meting**

Voor de nulmeting en de volgende metingen is één vragenlijst samengesteld. Door dezelfde vragenlijst meerdere keren te gebruiken kunnen de ontwikkelingen en effecten van het klantmanagement over een langere periode worden bekeken. Vanuit de nulmeting bleek dat veel klanten de vragen over het werkleeraanbod met 'niet van toepassing' hebben beantwoord. Deze klanten hebben mogelijk geen werkleeraanbod aangeboden gekregen of ze konden zich dit niet als zodanig herinneren. Ongeveer 1.000 cliënten hebben destijds de vragenlijst ingevuld, slechts 500 á 600 cliënten hebben de vragen over het werkleeraanbod beantwoord. In de vragenlijst voor de tweede meting is daarom gevraagd of iemand een werkleeraanbod aangeboden heeft gekregen. Alleen wanneer dit het geval was zijn de vragen over het werkleeraanbod gesteld.

Ook zijn de vragen die vallen onder communicatie en bejegening niet opgesplitst naar verschillende momenten, zoals 'bij het aanvragen van de uitkering', 'bij de toekenning van de uitkering' en 'tijdens de uitkering' zoals in 2011 is gebeurd. Voor sommige klanten zal het moment van aanvragen en toekennen kort geleden hebben plaatsgevonden, voor een ander zal dit erg lang geleden zijn geweest. Er kan veel verschil zijn in hoe goed iemand zich bepaalde ervaringen kan herinneren. Om bovenstaande redenen is ervoor gekozen om in de deze enquête deze verschillende tijdstippen niet te benoemen.

De vragen over de evaluatiegesprekken zijn in deze meting gesteld aan de groep mensen die hebben aan gegeven dat ze dergelijke gesprekken hebben gehad. Ook bij deze vragen is gebleken dat vorig jaar een grote groep klanten met 'niet van toepassing' heeft gereageerd.

Tot slot is een aantal vragen toegevoegd ten opzichte van de nulmeting. Er is een aantal vragen gesteld over de ervaringen met het klantmanagement. Deze vraag konden we in 2011 nog niet stellen, Klanten hebben ruim een jaar kunnen ervaren hoe onder andere het contact met de dienst, met de klantmanager en met de front office is sinds de invoering van het klantmanagement.

### **2.3 Opbouw van het rapport**

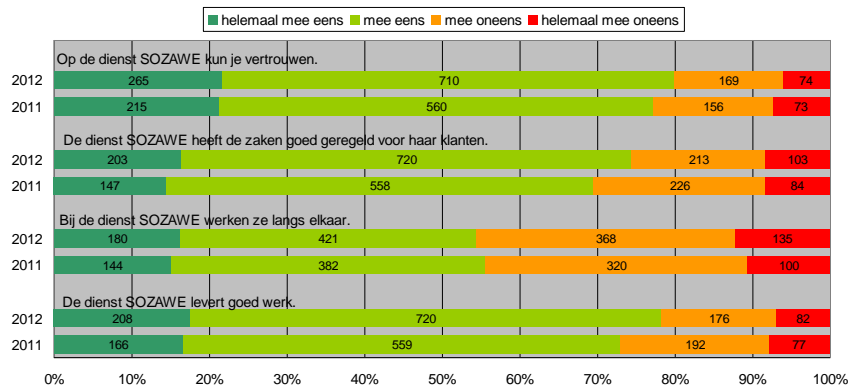
In dit rapport bespreken we de uitkomsten van de enquête aan de hand van de volgende thema's; algemeen beeld en waardering, communicatie en bejegening, klantmanager, werkleeraanbod, voortgang werkleeraanbod en tot slot evaluatiegesprekken. In de balken onder de grafieken is af te lezen hoeveel procent van de klanten op een bepaalde manier op een stelling heeft gereageerd. In de balken is voor de duidelijkheid ook aangegeven hoeveel klanten een bepaalde reactie hebben gegeven. Op deze manier zijn zowel de aantallen als de percentages af te lezen.

### 3. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de voorgelegde stellingen per thema besproken.

#### 3.1 Algemeen beeld en waardering SOZAWE

Allereerst is een aantal stellingen voorgelegd om de algemene indruk die klanten van de dienst SOZAWE hebben te peilen.

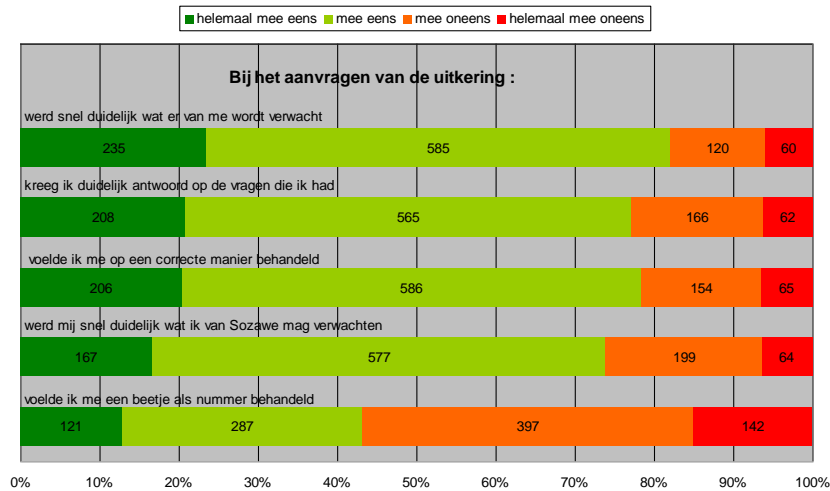


Als we kijken naar de reacties op de stellingen zien we slechts 'kleine' verschillen tussen de jaren 2011 en 2012. In beide jaren vindt ruim driekwart van de klanten dat je de dienst SOZAWE kunt vertrouwen (77% in 2011 en 80% in 2012). Bijna driekwart van de klanten vindt dat de dienst de zaken goed heeft geregeld voor haar klanten (69% in 2011 en 74% in 2012). In beide jaren vindt een ruime meerderheid dat medewerkers bij de dienst langs elkaar heen werken (55% in 2011 en 54% in 2012). Ongeveer driekwart van de klanten vindt tot slot dat de dienst goed werk levert (72% in 2011 en 78% in 2012).

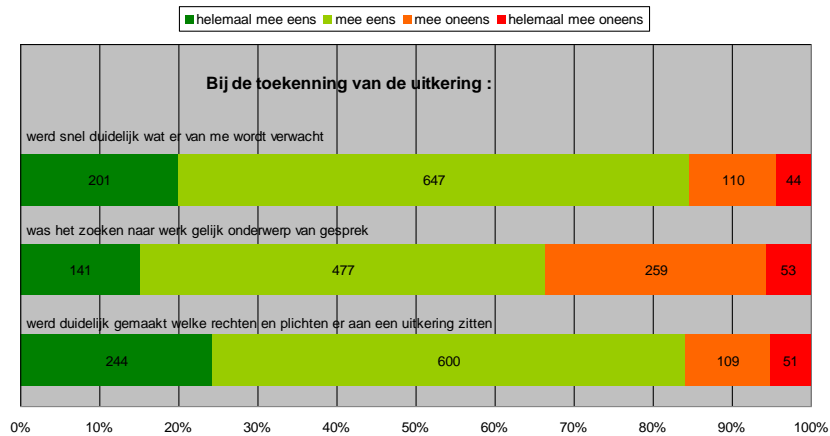
#### 3.2 Communicatie en bejegening

De tweede groep stellingen heeft te maken met de communicatie en bejegening door de dienst SOZAWE en de medewerkers.

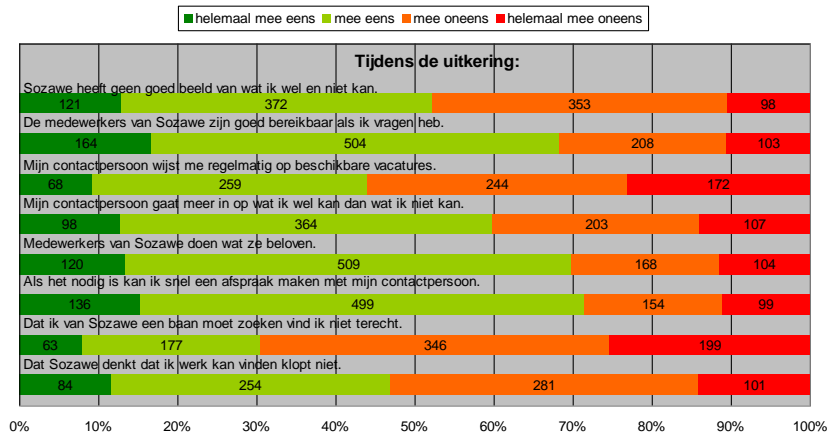
In 2011 is een aantal stellingen voorgelegd specifiek gericht op de periode rond de aanvraag van de uitkering, de toekenning van de uitkering en tijdens de uitkering. In deze vervolgmeting zijn die specifieke tijdstippen niet genoemd, omdat het goed mogelijk is dat mensen een reactie geven op basis van hun algemene beeld. Omdat de antwoorden van 2011 en 2012 hierdoor niet 'zomaar' vergeleken kunnen worden zijn ze in verschillende grafieken weergegeven.



Bovenstaande stellingen zijn in april 2011 voorgelegd. Bij het aanvragen van de uitkering was het voor 82% van de klanten duidelijk wat er van ze werd verwacht. Een groep van 77% kreeg duidelijk antwoord op de vragen die ze hadden. Ruim driekwart (78%) voelde zich op een correcte manier behandeld. Voor 74% was het snel duidelijk wat ze van SOZAWE mogen verwachten. Een groep van 43% voelde zich een beetje als nummer behandeld.

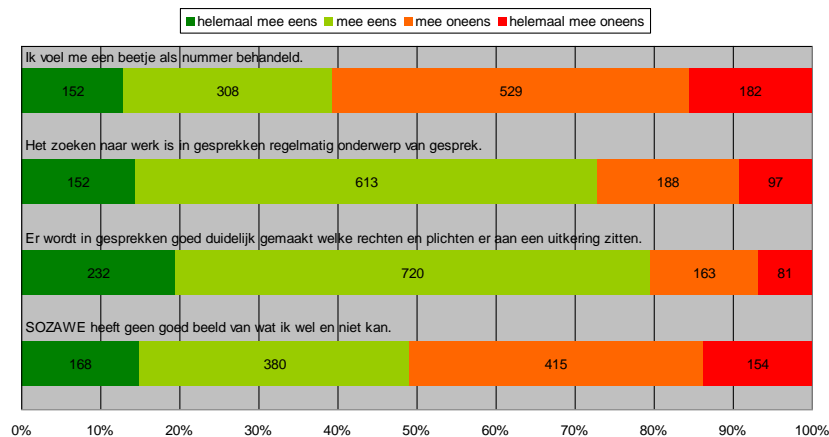


De volgende stellingen die zijn voorgelegd gaan over de periode rond de toekenning van de uitkering. Met de stelling 'er werd snel duidelijk wat er van me wordt verwacht' is 85% het eens. Een meerderheid van 66% is het eens met de stelling dat het zoeken naar werk gelijk onderwerp van gesprek was. Tot slot geeft 84% aan dat bij toekenning van de uitkering duidelijk werd gemaakt welke rechten en plichten er aan een uitkering zitten.



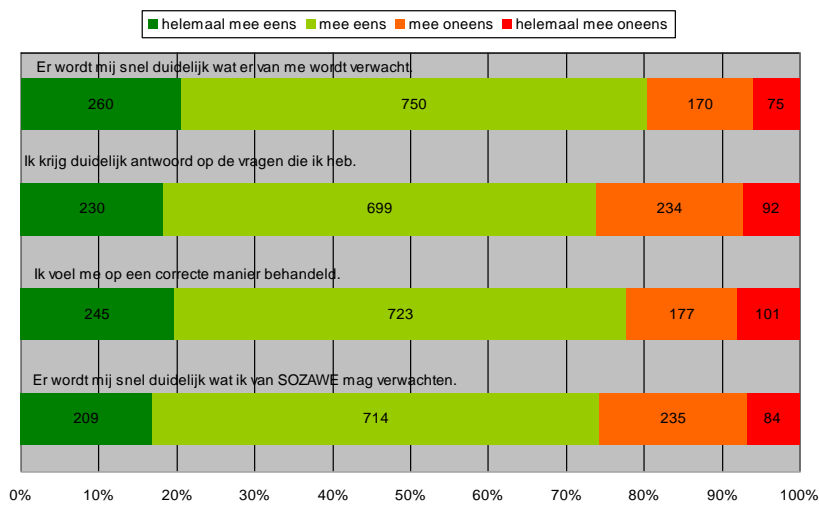
Een meerderheid van 52% is het met de volgende stelling eens: 'SOZawe heeft geen goed beeld van wat ik wel en niet kan'. Een groep van 68% is van mening dat de medewerkers van SOZawe goed bereikbaar zijn bij eventuele vragen. Een minderheid van 44% van de klanten geeft aan dat zijn contactpersoon regelmatig wijst op beschikbare vacatures. Met de stelling 'mijn contactpersoon gaat meer in op wat ik wel kan dan wat ik niet kan' is 60% het eens. Bijna driekwart van de klanten vindt dat medewerkers van SOZawe doen wat ze beloven (70%). Een groep van 72% geeft aan snel een afspraak te kunnen maken met zijn contactpersoon als het nodig is. Met de stelling 'dat ik van SOZawe een baan moet zoeken vind ik niet terecht' is 31% het eens. Net geen meerderheid (47%) vindt dat het niet klopt dat SOZawe denkt dat ze werk kunnen vinden.

Onderstaande stellingen zijn voor een groot gedeelte vergelijkbaar met de voorgelegde stellingen van 2011 waarover zojuist is geschreven.

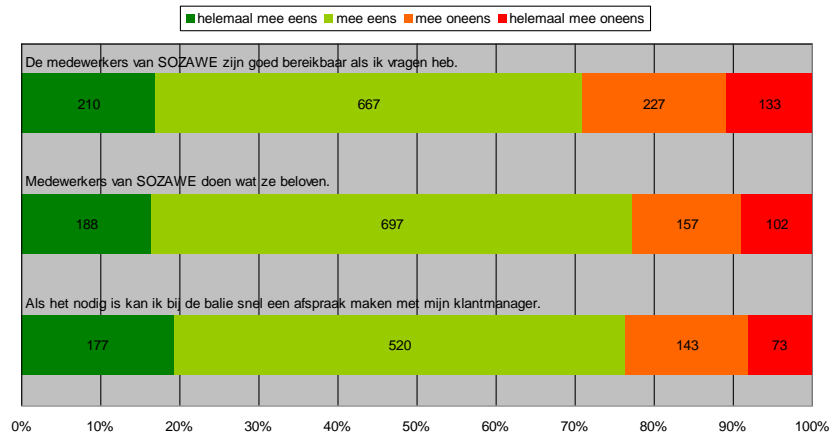




In 2012 geeft 39% van de klanten aan zich een beetje als nummer behandeld te voelen. In 2011 gaf 43% aan dat dit tijdens het aanvragen van de uitkering zo was. Tevens geeft 73% aan dat het zoeken naar werk regelmatig onderwerp van gesprek is. In 2011 gaf 66% aan dat dit bij de toekenning van de uitkering gelijk onderwerp van gesprek was. Ruim driekwart (80%) geeft aan dat er in gesprekken goed duidelijk wordt gemaakt welke rechten en plichten er aan een uitkering zitten. In 2011 gaf 84% aan dat dit bij toekenning van de uitkering zo was. Bijna de helft (49%) is het eens met de stelling 'SOZAWE heeft geen goed beeld van wat ik wel en niet kan'. In 2011 was 52% het met deze stelling eens over de situatie bij de toekenning van de uitkering.



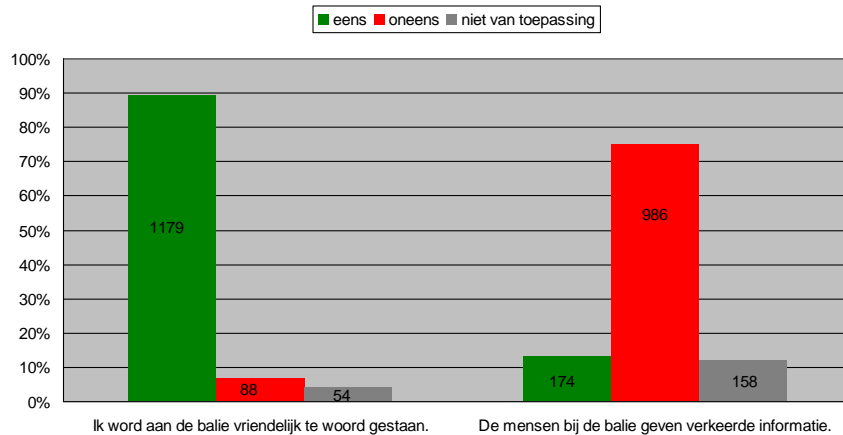
Voor 80% van de klanten wordt het snel duidelijk wat er van hem wordt verwacht. In 2011 gaf 85% aan dat dit het geval was bij de toekenning van de uitkering. Vervolgens geeft 74% van de klanten aan duidelijk antwoord te krijgen op vragen. In 2011 gaf 77% aan duidelijk antwoord te krijgen op vragen bij het aanvragen van de uitkering. Zowel in 2011 bij het aanvragen van de uitkering als in 2012 gaf 78% aan het eens te zijn met de stelling 'ik voel me op een correcte manier behandeld'. Tot slot is 74% van de klanten het in 2011 en in 2012 eens met de stelling 'er wordt mij snel duidelijk wat ik van SOZAWE mag verwachten.



Een groep klanten van 71% is het eens met de stelling dat de medewerkers van SOZAWE goed bereikbaar zijn bij vragen. In 2011 gaf 68% aan dat de medewerkers van SOZAWE goed bereikbaar zijn bij vragen. Ruim driekwart (77%) vindt dat de medewerkers van SOZAWE doen wat ze beloven (in 2011 70%). Tot slot vindt 76% dat ze indien nodig snel een afspraak met de klantmanager kunnen maken bij de balie (in 2011 72%). Ondanks de veranderingen bij de dienst en de iets andere vraagstelling zijn de verschillen op de voorgelegde stellingen klein.



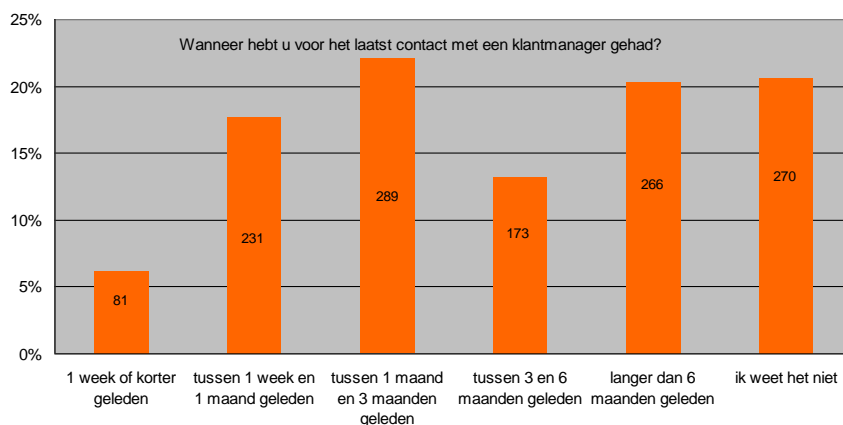
In 2012 is er een aantal stellingen specifiek over de balie / frontoffice voorgelegd.



In totaal 89% van de klanten geeft aan dat ze aan de balie vriendelijk te woord worden gestaan. Met de stelling dat de medewerkers bij de balie verkeerde informatie geven is een ruime meerderheid van 75% het oneens. In 2012 oordelen klanten duidelijk positief over de balie of front office.

### 3.3 De klantmanager

Het klantmanagement - en daarmee ook de klantmanager - is één van de kenmerken van de nieuwe werkwijze binnen SOZawe. De vragen over de klantmanager zijn in deze meting voor de eerste keer gesteld. Ten tijde van de nulmeting was er nog geen ervaring op dit gebied. De functie klantmanager is in april 2011 ingevoerd.

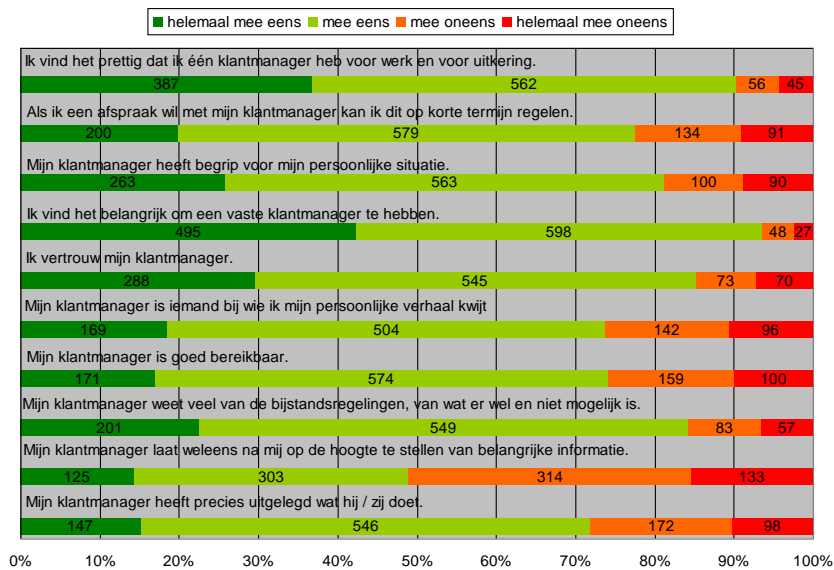


Er is ten eerste gevraagd wanneer er voor het laatst contact met een klantmanager is geweest. Voor de duidelijkheid vermeld ik dat enkel de klanten met een volledige of gedeeltelijke arbeidsverplichting aan deze enquête hebben meegewerkt. De reacties van de klanten zonder arbeidsverplichtingen zijn dan ook niet bekend.





Wat opvalt, is dat er veel variaties zijn in de reacties op deze vraag. Een groep van 22% van de klanten geeft aan tussen 1 maand en 3 maanden geleden contact te hebben gehad met een klantmanager. Voor bijna een kwart van de klanten (20%) is het laatste contact langer dan 6 maanden geleden. Een even groot aantal klanten (21%) geeft aan niet te weten wanneer het laatste contact was. Er kunnen meerdere verklaringen zijn voor deze laatste reactie. Het kan zijn dat mensen niet weten hoe lang geleden het contact heeft plaatsgevonden, of ze weten bijvoorbeeld niet of het laatste contact met een klantmanager of een medewerker inkomen is geweest.



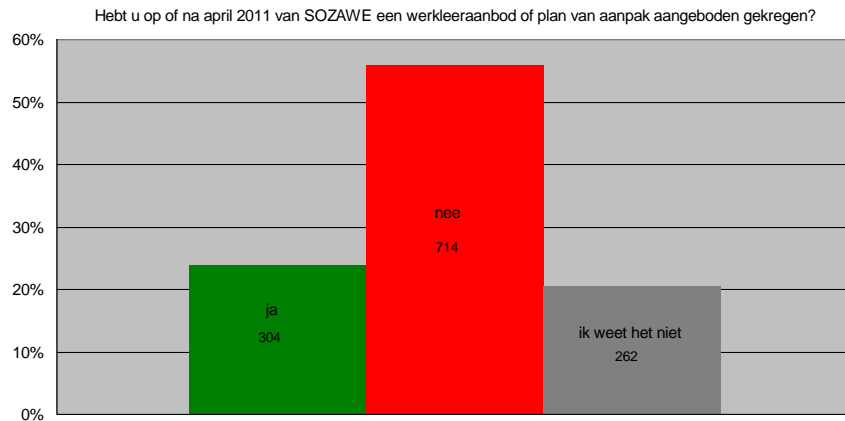
Wat opvalt, is dat 90% van de klanten het prettig vindt dat er één klantmanager is voor werk en inkomen. Een belangrijke invulling van het klantmanagement waar door de klanten erg positief op wordt gereageerd. Een groep van 78% van de klanten geeft aan op korte termijn een afspraak met zijn klantmanager te kunnen regelen indien gewenst. Bij de volgende stelling geeft 81% aan dat zijn klantmanager begrip heeft voor de persoonlijke situatie van een klant. Precies 94% van de klanten geeft aan het belangrijk te vinden om een vaste klantmanager te hebben. Een duidelijk signaal dat klanten een vast contactpersoon erg belangrijk vinden. Vervolgens geeft 85% van de klanten aan zijn klantmanager te vertrouwen en 74% geeft aan zijn persoonlijk verhaal kwijt te kunnen. Ook geeft 74% aan dat zijn klantmanager goed bereikbaar is. Van de klanten vindt 84% dat zijn klantmanager veel weet van bijstandsregelingen. Ongeveer de helft van de klanten (49%) geeft aan dat zijn klantmanager weleens nalaat om hem of haar op de hoogte te stellen van belangrijke informatie. Tot slot geeft 72% van de klanten aan dat hun klantmanager heeft verteld wat hij of zij doet.



### 3.4 Het werkleeraanbod

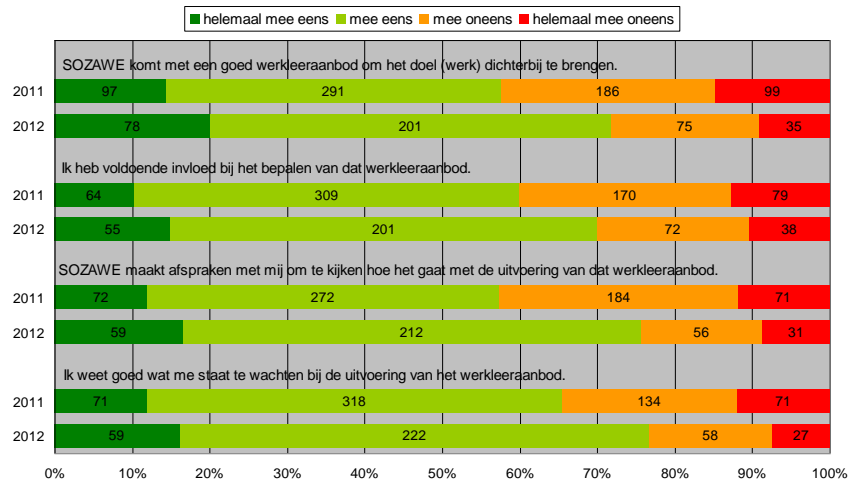
Het werkleeraanbod is een samenhangend pakket van trainingen en cursussen, bedoeld om de afstand van de klant naar de arbeidsmarkt te verkleinen. In principe komen alle klanten met een arbeidsplicht daarvoor in aanmerking. Het werkleeraanbod wordt samengesteld door de klantmanager in samenspraak met de klant. Over dit werkleeraanbod kregen de klanten ook een aantal stellingen voorgelegd.

Ruim 1.000 klanten hebben in 2011 de vragenlijst ingevuld, slechts 500 à 600 klanten hebben de vragen over het werkleeraanbod beantwoord. Bijna de helft van de klanten hebben bij de stellingen over het werkleeraanbod met 'niet van toepassing' gereageerd. In de vragenlijst voor de tweede meting is daarom de vraag gesteld of iemand een werkleeraanbod aangeboden heeft gekregen. Als dit het geval was zijn de vragen over het werkleeraanbod en de evaluatiegesprekken gesteld.



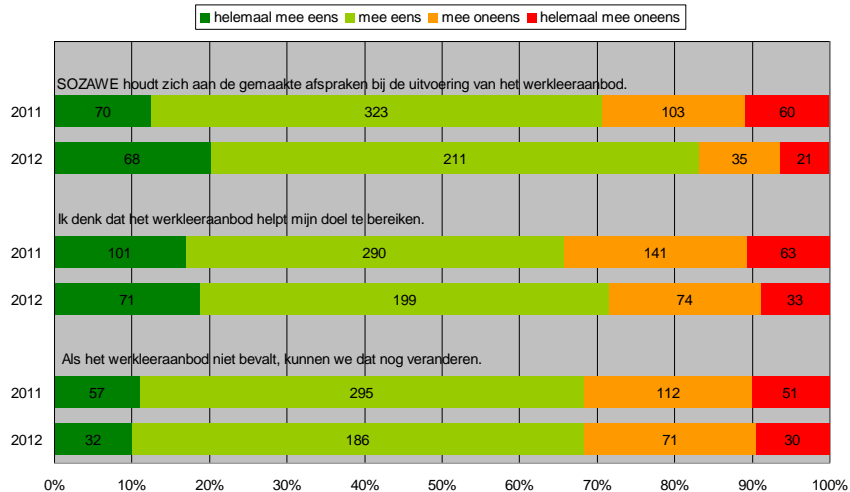
Bovenstaande vraag is beantwoord door een groep van 1280 klanten die de gedeeltelijk of volledige arbeidsverplichtingen hebben.

Bijna een kwart van de klanten, 24%, geeft aan dat ze een werkleeraanbod aangeboden hebben gekregen. Hiernaast geeft 20% van de klanten aan dat ze niet weten of ze een werkleeraanbod aangeboden hebben gekregen. Een meerderheid van 56% geeft aan dat ze op of na 1 april 2011 een werkleeraanbod aangeboden heeft gekregen. Deze groep en de groep die heeft gereageerd met 'ik weet het niet' hebben de vragen over het werkleeraanbod aangeboden gekregen. De vragen zijn zowel in 2011 als in 2012 gesteld.



Wat opvalt in bovenstaande grafiek is dat klanten in 2012 positiever oordelen. Bijna driekwart van de klanten geeft aan dat SOZAWE met een goed werkleeraanbod komt (57% in 2011 en 71% in 2012) en dat SOZAWE afspraken maakt om te kijken hoe het gaat met de uitvoering van dat werkleeraanbod (57% in 2011 en 75% in 2012). Ook vindt bijna driekwart (60% in 2011 en 70% in 2012) dat ze voldoende invloed hebben bij het bepalen van het werkleeraanbod en dat ze goed weten wat hen staat te wachten bij de uitvoering van het werkleeraanbod (65% en 77%). Met bovenstaande stellingen zijn in 2012 ongeveer 10% meer klanten het eens.

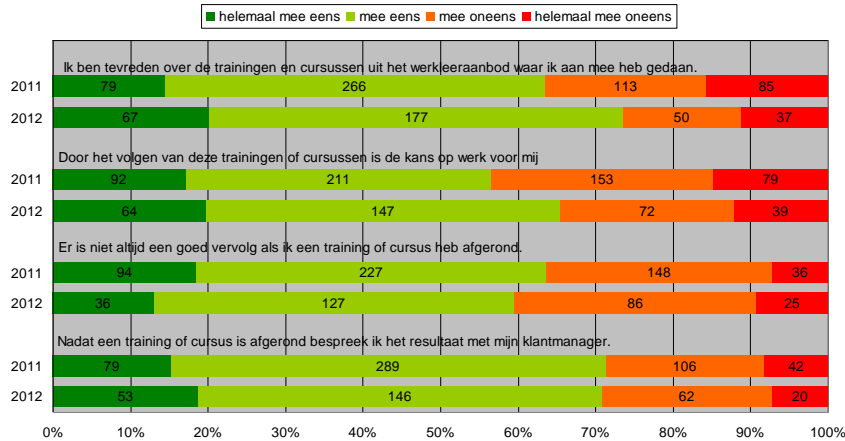
### 3.5 Continuïteit en voortgang van het werkleeraanbod



Een ruime meerderheid van 80% van de klanten vindt dat SOZAWE zich houdt aan de gemaakte afspraken bij de uitvoering van het werkleeraanbod, 10% meer dan in 2011 (71% in 2011 en 83% in 2012).

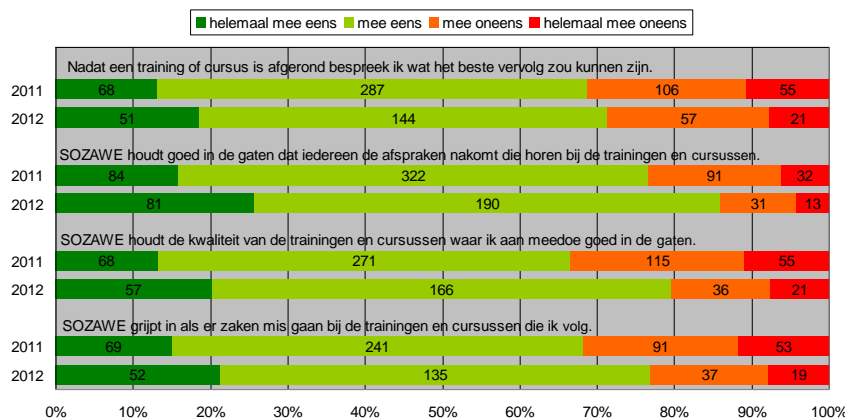


In 2011 66 % en in 2012 72% van de klanten vindt dat het werkleeraanbod helpt om 'mijn doel te bereiken'. In beide jaren is bijna 70% het eens met de volgende stelling 'als het werkleeraanbod niet bevalt, kunnen we dat nog veranderen' (68% in 2011 en 2012).



In 2012 geeft ongeveer 10% meer klanten aan tevreden te zijn over de trainingen en cursussen uit het werkleeraanbod waar ze aan mee hebben gedaan, (64% in 2011 en 74% in 2012). In 2011 geeft 57% en in 2012 bijna 65% van de klanten aan dat de kans op werk is vergroot door het volgen van deze trainingen of cursussen.

In beide jaren is er een ruime meerderheid die aangeeft dat er niet altijd een goed vervolg is nadat een training of cursus is afgerond, in 2011 ruim 63% en in 2012 59%. Deze groep is minder groot maar de klanten die het met deze stelling eens zijn, zijn nog steeds in de meerderheid. Iets meer dan 70% geeft in beide jaren aan dat ze nadat een training of cursus is afgerond het resultaat met hun klantmanager bespreken (71% in 2011 en 70% in 2012).



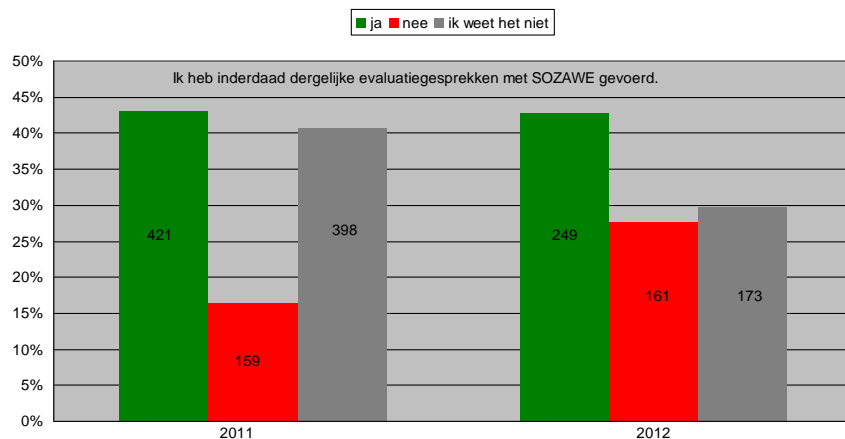


In (2011 69% en 2012 71%) geven iets meer klanten aan na een training of cursus te bespreken wat het beste vervolg zou zijn. Ongeveer driekwart (67% in 2011 en 80% in 2012) van de klanten geeft aan dat SOZAWE goed in de gaten houdt dat iedereen de afspraken nakomt die horen bij de trainingen en cursussen. Met de stelling dat SOZAWE de kwaliteit van de trainingen en cursussen goed in de gaten houdt is (67% in 2011 en 80% in 2012) het eens. (68% in 2011 en 77% in 2012) geeft aan dat SOZAWE ingrijpt als er zaken misgaan bij de trainingen en cursussen die gevolgd worden, in 2011 was dit krap 70%.

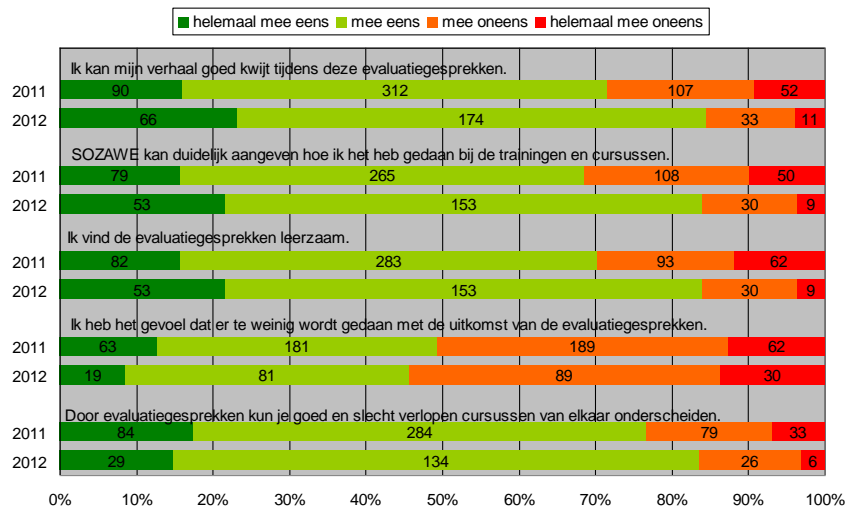
Op bijna alle stellingen reageert een grotere groep klanten in 2012 positief ten opzichte van 2011. In 2012 is allereerst gevraagd of een werkleeraanbod is aangeboden alvorens de stellingen over dit onderwerp zijn aangeboden. Veel klanten vulden in 2011 'niet van toepassing' in bij de stellingen. In 2012 zal deze groep hebben aangegeven dat ze geen werkleeraanbod aangeboden hebben gekregen. Wel is duidelijk dat een grotere groep mensen de stellingen heeft ingevuld in 2011.

### 3.6 Het evaluatiegesprek

Allereerst is in 2012 de vraag gesteld of iemand evaluatiegesprekken met zijn of haar klantmanager heeft gevoerd. Hierdoor kregen enkel de mensen die hier bevestigend op hebben geantwoord de stellingen over de evaluatiegesprekken te zien. Omdat deze vraag in 2011 niet is gesteld is de groep die op deze stellingen heeft gereageerd in 2011 groter.



In beide jaren geeft een groep van 43% aan dat ze dergelijke evaluatiegesprekken heeft gevoerd. In 2011 geeft ongeveer 15% aan geen evaluatiegesprekken te hebben gevoerd, 40% geeft aan het niet te weten. In 2012 geeft 27% aan dergelijke evaluatiegesprekken niet te hebben gevoerd, 29% geeft aan het niet te weten. De groep die bevestigend op deze vraag antwoordt is gelijk gebleven. In beide jaren is er een grote groep (40% en 29%) die aangeeft niet te weten of er dergelijke evaluatiegesprekken zijn gevoerd.



Bijna 85% van de klanten is het in 2012 eens met de stelling ‘ik kan mijn verhaal goed kwijt tijdens deze evaluatiegesprekken’. In 2011 was een groep van ruim 70% het met deze stelling eens (72% in 2011 en 84% in 2012). Met de stelling ‘SOZAWE kan duidelijk aangeven hoe ik het heb gedaan bij de trainingen en cursussen’ was in 2011 bijna 70% het eens, in 2012 ruim 80% (69% in 2011 en 84% in 2012). Bijna 85% geeft in 2012 aan de evaluatiegesprekken leerzaam te vinden, in 2011 was dit 70% (70% in 2011 en 84% in 2012). In beide jaren heeft de meerderheid niet het gevoel dat er weinig wordt gedaan met de uitkomst van de evaluatiegesprekken (49% in 2011 en 45% in 2012). In 2011 77% en bijna 83% in 2012 is van mening dat je door evaluatiegesprekken goed en slecht verlopen cursussen van elkaar kunt onderscheiden.

Zowel in 2011 als in 2012 geeft bijna de helft van de ondervraagde klanten aan evaluatiegesprekken te hebben gevoerd. Klanten zijn positief over de gesprekken en zien het nut ervan in. Wel is in beide jaren ongeveer de helft van de klanten van mening dat er te weinig wordt gedaan met de uitkomst van de evaluatiegesprekken.

### 3.7 Reacties op de open vraag

“Als u op- of aanmerkingen heeft over de dienstverlening van SOZAWE dan kunt u die hieronder kwijt”. Ruim 200 cliënten hebben van de mogelijkheid gebruik gemaakt om te reageren in het open veld. De opmerkingen zijn per onderwerp weergegeven en voor de leesbaarheid en overzichtelijkheid vergelijkbare opmerkingen verwijderd.

Uit de enquête blijkt dat cliënten positief oordelen over het hebben van een vaste klantmanager. Over hun klantmanagers gaven ongeveer 15 cliënten de volgende opmerkingen.

- “Mijn contacten met mijn klantmanager zijn schaars, omdat dit praktisch voor beiden is, ze zijn wel van een goede kwaliteit”.



- *“Op dit moment weet ik niet wie mijn klantmanager is, mijn vorige klantmanager begreep mij en heeft me goed begeleid”.*
- *“Wij hebben nu een vaste klantmanager en dat bevalt erg goed”*
- *“Ik heb de laatste jaren alleen contact gehad met mijn klantmanager. In deze contacten werd er een zeer realistisch beeld van mijn situatie gemaakt. Dit vind ik uitstekend en daarvoor mijn welgemeende complimenten”.*

Zeker 15 cliënten geven aan dat ze vaak een nieuwe klantmanager krijgen. Ze vinden het vervelend dat er veel wisselingen zijn.

- *“Er wordt veel te vaak van klantmanager gewisseld: ik heb de afgelopen jaren wel 3 personen gehad en dat voelt niet prettig”.*
- *“Het is niet altijd duidelijk welke klantmanager je hebt, een nieuwe wordt niet doorgegeven. Die ik nu heb is duidelijk en snel”.*
- *“Sinds de klantmanager is ingevoerd heb ik steeds wisselende contacten gehad en geen vaste klantmanager ondanks dat ik hier nadrukkelijk om heb gevraagd. Heel jammer!”.*
- *“Vervelend vind ik: - het steeds weer wisselen van klantmanager - het steeds weer wachten op het vervolg na een voortgangsgesprek”.*
- *“Op dit moment weet ik niet wie mijn klantmanager is. Er zijn vaak wisselingen, maar heb er tot nu toe geen last van”.*

Er zijn 20 cliënten die hebben aangegeven niet te weten wie hun klantmanager is.

- *“Tot 1,5 jaar geleden had ik een vaste medewerker, waar ik met vragen terecht kon, sinds een interne reorganisatie had ik nog geen gesprek gehad met iemand anders, dus ik zou niet weten wie mijn klantmanager is?”.*
- *“Ik kan geen antwoord geven op de vragen over de klantmanager omdat ik deze nog nooit heb ontmoet”.*
- *“Ik heb sinds kort een bijstandsuitkering. Het is dat er in deze enquête sprake was van een klantmanager, want anders had ik niet geweten dat ik er een had. Ik zal eens trachten te achterhalen hoe hij of zij heet”.*

Bijna 15 cliënten geven een punt van kritiek op hun klantmanager:

- *“Slecht dat mijn consulent mij niet meer benaderd. Heb maar 1 gesprek gehad aan het begin, dus het moet nu allemaal vanuit mij komen. iets meer initiatief vanuit mijn consulent en dan gaat het zoeken naar werk sneller”.*
- *“Wat betreft de klantmanager: die zet de klant onder druk om te solliciteren, maar kan zelf niets bieden, want er is nauwelijks werk. Daar kan hij niets aan doen - zo is de wet nu eenmaal - maar openheid daarover zou te waarderen zijn”.*
- *“Het verschilt erg per klantmanager. Ik was erg ontevreden over mijn oude klantmanager daar zij onduidelijk en onbeleefd was. Zij behandelde mij ook op een incorrecte manier”.*



- *“Ik vind dat het overleg tussen klantmanager en cliënt dieper en uitgebreider moet zijn, teneinde een beter eindresultaat”.*
- *“Ik vind een afspraak maken met mijn klantmanager via een formulier en dan 2 weken moeten wachten veel te lang duren”.*

Er is door 10 cliënten een opmerking geplaatst over informatieverstrekking door SOZawe.

- *“Mijn klantmanager is niet op de hoogte van de regels, ik ben verkeerd voorgelicht en ze is niet duidelijk”.*
- *“In mijn geval werk ik 40 uur per 4 weken met behoud van uitkering en ik ga er netto 50 euro per maand op achteruit ik had graag dat eerder van mijn klantmanager willen horen”.*
- *“Ik vind dat er te vaak bewust bepaalde regelingen achterwege worden gehouden. met als resultaat dat iemand die het nodig heeft het niet aan kan vragen omdat hij er geen weet van heeft”.*
- *“De informatievoorziening en overzichten m.b.t. terugbetalingen is beroerd en onoverzichtelijk”.*

Ongeveer 15 mensen geven aan dat ze negatieve ervaringen hebben met het Klanten Contact Center (KCC). De volgende dingen werden genoemd:

- *“Het is moeilijk om je klantmanager te bereiken op het algemeen nummer, elke keer zeggen ze, hij of zij belt je terug en dat duurt soms lang”.*
- *“Het is bijna onmogelijk om de klantmanager voor dringende vragen te pakken te krijgen doordat de onkundige telefonische helpdesk ertussen zit. Deze mensen weten weinig en geven doorlopend de verkeerde informatie”*
- *“Ik ben niet zo tevreden over de dienstverlening en de inhoudelijke kennis van de telefonische helpdesk. Het is mij tot nu toe al 3 keer overkomen dat ik met grote stelligheid geadviseerd word om naar de balie te komen”.*

Ongeveer 30 cliënten geven aan tevreden te zijn over de dienst SOZawe. Ze geven aan dat ze prettig geholpen worden en zijn tevreden over de dienstverlening.

- *“Ik ben tijdelijk ontheven van mijn verplichtingen, hiervoor ben ik op een nette wijze geholpen”.*
- *“Ik vind dat de dienst SOZawe goed werk doet. Door deze heb ik weer een baan (wel geen full-time maar toch). Kortom ben heel tevreden met hun werk”.*
- *“Ik ben tevreden over de SOZawe, er werken veel mensen met wie je prettig in gesprek kan en die je goed je vragen beantwoorden. En je op weg helpen”*
- *“Heb helaas al lang een uitkering maar ben nooit incorrect behandeld bij SOZawe”.*
- *“De Dienst SOZawe heeft mij geweldig geholpen nadat ik in mei 2011 een bijstandsuitkering aanvraag. Een echt sociale instantie”.*
- *“Ik heb een opleiding gedaan via de SOZawe daar was ik super blij mee. Ik heb de opleiding gehaald en ben nu rijinstructrice”.*





Bijna 20 cliënten geven een negatieve opmerking over de algemene dienstverlening van SOZAWE.

- *“Bij de balie heb je geen privacy”.*
- *“Heb in het verleden geregeld probleempjes gehad met opgave loonstrookjes en opgave geschatte inkomen. Kreeg dan een verkeerd bedrag op de rek. en kon moeilijk in contact komen met verantwoordelijke mensen”.*
- *“Het is altijd vervelend je bij de balie te melden. Er wordt door de baliemedewerkers vaak hardop overlegd over een vraag die gesteld wordt. Vaak weet men het juiste antwoord niet en moet er weer getelefoneerd worden naar iemand binnen de catacomben”.*
- *“Als je eenmaal een dossier hebt waar alles mis gaat dan blijft ook alles misgaan”.*
- *“Heb zeer slechte ervaringen de laatste weken met SOZAWE, ik word niet teruggebeld na belofte en men weet veel belastingregels niet die toch nodig zijn bij de aanvraag van een (aanvullende)uitkering”.*
- *“Dossierkennis is niet helemaal aanwezig. Het lijkt wel of SOZAWE niets van mij weet. Moet elke keer vertellen hoe mijn situatie is. Dit is geen onwil bij de klantmanager, maar gewoon een kwestie van goede registratie”.*

In totaal 5 cliënten geven een opmerking specifiek over Werken aan werk.

- *“Mogelijk zou er in de toekomst meer en positieve informatie gegeven kunnen worden over het Werken aan Werktraject. Daarnaast zou er mogelijk beter samengewerkt kunnen worden tussen de mensen van dit traject en SOZAWE. Verder ben ik erg tevreden!”*
- *“Werken aan Werk waar ik aan mee doe, daar ben ik erg positief over. Met andere woorden SOZAWE werkt zelf nu ook aan werk i.p.v. zich bezig te houden met uitkering op zich. Het inzicht om van een probleem een kans te maken!”*
- *“Ik heb de medewerkers van WaW, vooral de coaches, als goede betrokken mensen ervaren, die soms meer konden dan mijn klantmanager. Een goed samenspel tussen die twee partijen is, denk ik, erg belangrijk”.*

Er zijn 15 cliënten die aangeven dat ze graag begeleiding van SOZAWE zouden willen bij het vinden van een baan, een opleiding of het opzetten van een eigen bedrijf.

- *“Ik ben hoger opgeleid. Ondanks het feit dat ik heb aangegeven dat ik voor banen ga op een lager niveau ben ik niet aan het werkgeversteam voorgedragen onder het mom dat zij alleen bemiddelen voor lager opgeleiden”*
- *“Ik zou graag meer ondersteuning willen hebben bij het vergroten van mijn kans op een werk en leer traject. Omdat dit mij nogal moeilijk afgaat”.*



- *“Ik zou graag iets voor mezelf beginnen, maar helaas was dat niet gebeurt en alsnog vraag ik u, om mij een startende onderneming te laten beginnen”.*
- *“Beste mensen ik had zo vaak aangekondigd om een opleiding te volgen maar mij wordt verteld dat er in de pot geen geld zit om opleiding te betalen. Of ze nemen zelf contact met mij”.*

Er zijn 8 cliënten die een opmerking plaatsen over een specifiek traject.

- *“Het project startership, door gemeente Groningen uitbesteed aan Talent Career Centre, ervaar ik als bijzonder constructief”.*
- *“Betere contactmogelijkheden. Het traject bij Talent & Career Center is een goed initiatief”.*
- *“Ik heb deze enquête ingevuld met de laatste periode in mijn achterhoofd. Welke consulent je indertijd een trajectplan en begeleiding gekregen waar ik nog steeds heel erg blij mee ben dat heeft mijn visie op de SOZawe erg positief gemaakt”.*

In totaal 11 cliënten geven een algemene negatieve opmerking:

- *“De medewerkers van de dienst zitten er vooral voor zichzelf, zijn niet in staat om individuele klanten een passend traject te geven. Bovendien raken ze steeds gefrustreerder door constante veranderingen van wetgeving”.*
- *“Ik ben verbonden aan lederz. Ik zou beter een vragenlijst over lederz kunnen invullen. Onlangs kreeg ik de diagnose Asperger terwijl ik al 55 jaar oud ben. Er moet beter contact zijn tussen lederz en SOZawe”.*
- *“Ik vind het contact via de klantmanager met het werkgeversteam omslachtig. Waarom niet rechtstreeks contact? De dienstverlening (specifiek het aanbod van vacatures) richt zich amper op HBO niveau of hoger”.*
- *“Hoger opgeleiden worden in “maak je cv en sollicitatiebrief + netwerk op LinkedIn” trajecten gezet die geen effectief resultaat hebben op het belangrijkste doel: het vinden van werk en uit de uitkering komen”.*

Bijna 15 cliënten geven aan dat de communicatie verbeterd kan worden en dat er langs elkaar heen wordt gewerkt.

- *“Heel weinig contact met Klantmanager. Bij de balie helpen ze je goed, de mensen die boven zitten werken heel anders. Slechte communicatie tussen hen. soms dingen dubbel doen, terwijl ik mijn gegevens bij de balie heb”.*
- *“De afhandeling van aanvragen duurt veel te lang. Er raken geregeld documenten zoek. Je wordt niet of nauwelijks op de hoogte gebracht van extra aanvullingen/uitkeringen waar je recht op hebt. Er is geen begeleiding om uit de WWB te komen”.*
- *“Door de bezuinigingen zijn er minder baliemedewerkers en hierdoor gaat de kwaliteit van dienstverlening achteruit en dit geldt voor zowel de klanten van de SOZawe als de baliemedewerkers”.*



- *“De medewerkers van SOZAWE zijn prettig en willen helpen maar werken hopeloos langs elkaar heen. Ook met andere verwante instellingen als GKB en Budgetbeheer is geen communicatie”.*

Tot slot worden er een aantal tips ter verbetering gegeven.

- *“Waarom nog steeds een papieren uitkeringsspecificatie? Heeft de SOZAWE nog nooit gehoord van het Digitale loket? We leven ten slotte in een digitale wereld en het is nog goedkoper ook!”*
- *“Mensen in kortere tijd naar werk begeleiden door flexibiliteit. Al is het tijdelijk werk tijdens de uitkering voor werkervaring. Dan blijven mensen aan het werk en doen ze werkervaring op”.*
- *“Ik denk dat men de proeftijd voor een reguliere baan vrij kort moet houden ( 1 maand). Anders geef je de werkgevers de kans om misbruik daarvan te maken. Zo krijgen ze immers goedkope werkkrachten”.*
- *“Mogen wel wat positiever staan tegenover thuisstudies, cursussen en workshops die uit eigen initiatief gedaan worden en niet per se een toekomstige werksituatie in de weg hoeven te staan”.*
- *“Ik zou het wel prettig vinden als er in de toekomst een soort van een financieel extra voor werkende ouders zou komen om alleenstaande ouders nog meer te stimuleren om nog meer te gaan werken”.*
- *“Werk aan de samenwerking binnen het bedrijf. Het is voor de klant erg vervelend om meerdere keren langs te moeten komen of bellen wanneer het ook met een bezoek zou kunnen zijn opgelost”.*
- *“Graag betere informatievoorziening wat betreft de WWB. Het aanvragen van een WWB-uitkering op de site gaat niet zonder slag of stoot. Graag verbeteren!”*

## BASIS VOOR BELEID



**BEZOEKADRES**

Eendrachtskade ZZ 2  
9726 CW Groningen

**POSTADRES**

Postbus 1125  
9701 BC Groningen

**T** (050) 367 56 30

**F** (050) 367 56 33

**E** [info@os.groningen.nl](mailto:info@os.groningen.nl)

**I** [www.os-groningen.nl](http://www.os-groningen.nl)