



Klantbelevingsonderzoek Participatiewet AVRES





Inleiding

Aanleiding en onderzoeksmethode
Leeswijzer
Samenvatting



Waardering totaal

Dienstverlening
Waardering per doelgroep



Aanvraag

Aanvraaggesprek
Eerste betaling



Toegankelijkheid

Balie
Bereikbaarheid



Informatievoorziening

Informatievoorziening



Regelen

Clëntenraad



Medewerkers

Waardering
Kennis en kunde
Informatievoorziening
Hulp en contact
Bejegening en inleving



Re-integratie

Waardering totaal
Waardering per begeleider
Waardering traject
Begeleiding naar werk



Achtergrond

Uitkeringsduur



Tips en tops

Wat gaat goed?
Citaten
Wat kan beter?
Citaten

Inleiding

Aanleiding en onderzoeksmethode

Aanleiding

Voor u ligt het rapport Klantbelevingsonderzoek Participatiewet Avres. De doelstelling van dit onderzoek is te achterhalen wat de ervaringen zijn van de klanten van uw organisatie. Het onderzoek heeft een signaleringsfunctie: de uitkomsten van dit onderzoek kunnen leiden tot vervolgonderzoek en kunnen aanknopingspunten bieden ter verbetering van beleid.

Het Klantbelevingsonderzoek Participatiewet is een compact onderzoek naar de beleving van klanten van de Participatiewet. Doordat de vragenlijst kort is, kan deze periodiek uitgezet worden onder klanten algemene bijstand. Hiermee is de ontwikkeling van de klanttevredenheid over een langere periode te volgen.

Dit onderzoek is een kwantitatief onderzoek, uitgezet door middel van een schriftelijke en online vragenlijst. Klanten konden kiezen of zij de meegestuurde papieren vragenlijst invulden of de online vragenlijst. In de uitnodigingsbrief was een link en unieke inlogcode opgenomen waarmee klanten toegang konden krijgen tot de online vragenlijst. Ook konden zij door middel van een QR-code in de brief de online vragenlijst benaderen. Na twee weken is een herinneringsbrief verzonden. Klanten hadden zes weken de tijd om te reageren.



Vergelijkingen

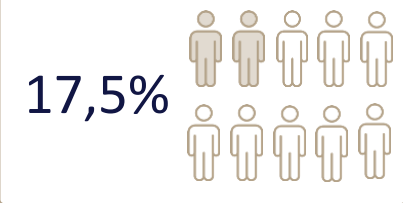
Wij presenteren in dit rapport de resultaten van uw organisatie in het meetjaar 2023. Indien mogelijk vergelijken we de resultaten met een referentiegroep. Hiermee kunnen de resultaten enigszins in context geplaatst worden.

Referentiegroep

De referentiegroep bestaat uit ruim 3.622 klanten uit: Almere, Amersfoort, Baanbrekers (Heusden, Loon op Zand en Waalwijk), Borne, Gulpen-Wittern, Haaksbergen, Hengelo, Leusden, Maastricht, Meerssen, Midden-Groningen, Ouder-Amstel, Overbetuwe, RSDKRH (De Bilt, Bunnik, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en Zeist), Stroomopwaarts (Schiedam, Vlaardingen, Maassluis), Uithoorn, Vaals, WIL (Houten, IJsselstein, Lopik of Nieuwegein).

Respons

Het onderzoek is uitgevoerd in najaar 2023. Er zijn 1757 klanten aangeschreven. Hiervan hebben 307 klanten de vragenlijst tijdig ingevuld en teruggestuurd. 115 klanten hebben de papieren vragenlijst ingevuld en 192 klanten de online versie van de vragenlijst. Het totale responspercentage is 17,5 %. Dit is een gebruikelijke respons voor deze doelgroep. Op basis van het absoluut aantal respondenten zijn de resultaten van dit klantbelevingsonderzoek betrouwbaar met een betrouwbaarheidspercentage van 93,3% en een foutmarge van 5%.





Inleiding

Aanleiding en onderzoeksmethode
Leeswijzer
Samenvatting



Waardering totaal

Dienstverlening
Waardering per doelgroep



Aanvraag

Aanvraaggesprek
Eerste betaling



Toegankelijkheid

Balie
Bereikbaarheid



Informatievoorziening

Informatievoorziening



Regelen

Clëntenraad



Medewerkers

Waardering
Kennis en kunde
Informatievoorziening
Hulp en contact
Bejegening en inleving



Re-integratie

Waardering totaal
Waardering per begeleider
Waardering traject
Begeleiding naar werk



Achtergrond

Uitkeringsduur



Tips en tops

Wat gaat goed?
Citaten
Wat kan beter?
Citaten

Inleiding

Leeswijzer

Leeswijzer

De hoofdstukken zijn thematisch ingedeeld. De thema's zijn onderverdeeld in paragrafen. De tabbladen en paragrafen aan de bovenzijde zijn aanklikbaar.



Privacy

De privacy van de klanten van Avres is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn verschillende maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen. In de communicatie is benadrukt dat wat de klanten zeggen anoniem naar voren komt. Anoniem betekent dat de antwoorden van de klanten in de rapportage niet gekoppeld worden aan hun naam. Daarnaast is uitgelegd dat het wel of niet deelnemen aan het onderzoek geen gevolgen heeft voor hun uitkering.

De uitkomsten worden voornamelijk op geaggregeerd niveau gepresenteerd. Alleen enkele individuele open antwoorden, als het gaat om geopperde succes- en verbeterpunten, staan als citaten in dit rapport.

De individuele data van de klanten die aan BMC zijn doorgegeven worden drie maanden na oplevering van het rapport vernietigd.

Gesloten en open vragen

Uw organisatie heeft samen met BMC een vragenlijst opgesteld om de ervaringen van bijstandsgerechtigden met verschillende onderdelen van de dienstverlening te meten. Daar waar gebruik is gemaakt van de door BMC ontwikkelde standaard vragen is vergelijking van resultaten met een referentiegroep mogelijk.

De meeste de vragen in de vragenlijst hebben een gesloten karakter en hebben dus een aantal voorgeschreven antwoordopties. We maken gebruik van stellingen waar de respondenten het meer of minder mee eens kunnen zijn en gebruik van rapportcijfers waar respondenten hun waardering voor een bepaald aspect kunnen geven. Gesloten vragen resulteren in kwantificeerbare uitkomsten die goed vergelijkbaar zijn.

Bij het aangeven van punten die goed gaan en die beter moeten konden respondenten zelf hun antwoord formuleren. Hierdoor is ook ruimte voor onvoorziene antwoorden. We willen dicht bij de ervaringen van de respondenten blijven en recht doen aan de rijkheid van hun verhalen. Daarom zijn ook een aantal citaten opgenomen die de meningen van de respondenten illustreren. De citaten zijn niet te generaliseren naar de gehele groep bijstandsgerechtigden. De citaten zijn interviews hoeven echter ook niet representatief te zijn om relevant te zijn. Zij geven een verdiepend beeld van de ervaringen van klanten en bieden voorbeelden van situaties en suggesties ter verbetering.





Inleiding

Aanleiding en onderzoeksmethode
Leeswijzer
Samenvatting



Waardering totaal

Dienstverlening
Waardering per doelgroep



Aanvraag

Aanvraaggesprek
Eerste betaling



Toegankelijkheid

Balie
Bereikbaarheid



Informatievoorziening

Informatievoorziening



Regelen

Clëntenraad



Medewerkers

Waardering
Kennis en kunde
Informatievoorziening
Hulp en contact
Bejegening en inleving



Re-integratie

Waardering totaal
Waardering per begeleider
Waardering traject
Begeleiding naar werk



Achtergrond

Uitkeringsduur



Tips en tips

Wat gaat goed?
Citaten
Wat kan beter?
Citaten

Inleiding Samenvatting



Waardering voor de algemene dienstverlening

Respondenten geven de dienstverlening gemiddeld een 7,9. Dat is een beter resultaat dan het gemiddelde rapportcijfer in de referentiegroep (7,5). Slechts 12% van de respondenten geeft Avres een onvoldoende. Dit aandeel is even hoog als in de referentiegroep. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8.

Het gemiddelde rapportcijfer is het hoogst onder klanten die 3-5 jaar (8,1) en <1 jaar (8,0) een uitkering ontvangen. Een kwart van de respondenten beoordeeld de dienstverlening van Avres met een 10. Klanten die korter dan 3 jaar een uitkering ontvangen beoordelen Avres het vaakst met een 10.

Aanvraag en eerste betaling

Voor 19% van de respondenten vond het aanvraaggesprek het afgelopen jaar plaats. Over het algemeen oordelen zij positief over de verschillende aspecten van het gesprek, maar minder tevreden dan de referentiegroep. Klanten zijn vooral tevreden over de uitleg over rechten en plichten. Zij oordelen het meest kritisch over de duidelijkheid van de stappen in de uitkeringsaanvraag.

De meeste klanten vinden de tijd tussen de aanvraag en eerste betaling kort (72%). Dat geldt ook voor de referentiegroep (71%). Desalniettemin was voor 45% van de respondenten de tijd tussen de aanvraag en eerste betaling een probleem. Dit aandeel ligt iets hoger dan in de referentiegroep (41%).

Toegankelijkheid en bereikbaarheid

Front office medewerkers zijn vaak het eerste aanspreekpunt. Zij zijn daarmee als het ware het visitekaartje van uw organisatie. De dienstverlening door uw balie- en receptie-medewerkers wordt beoordeeld met een 8,5. Dat is hoger dan de referentiegroep (7,9). Ook de wachttijden zijn positiever beoordeeld.

Een toegankelijke organisatie wordt gekenmerkt door een goede bereikbaarheid. Respondenten zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid per e-mail (8,1) en het minst over de telefonische bereikbaarheid (7,6). Op alle aspecten van bereikbaarheid scoort Avres hoger dan de referentiegroep. Alleen op openingstijden zijn de scores gelijk.

Informatievoorziening

Begrijpelijke en makkelijk vindbare informatie is van belang voor zowel de klant als voor uw organisatie. Duidelijke communicatie roept minder vragen op, bevordert het naleven van regels en stimuleert het gebruik van regelingen om beter te voorzien in bestaanszekerheid.

De rapportcijfers van Avres zijn op alle onderdelen van informatievoorziening hoger dan in de referentiegroep. Klanten van Avres beoordelen de nieuwsbrief (8,0) en de duidelijkheid van formulieren (7,8) het hoogst. Ze zijn het minst tevreden over de informatievoorziening over andere regelingen of hulp (7,3).

Regelen

De cliëntenraad vertegenwoordigt mensen die een beroep doen op de dienstverlening van Avres en komt op voor de belangen van inwoners met een laag inkomen.

De meeste respondenten zijn niet bekend met de cliëntenraad (69%). Van het aandeel klanten dat de cliëntenraad wel kent van naam (31%) weet het merendeel ook wat zij doen.

Een klein deel van de respondenten weet hoe ze de cliëntenraad kunnen bereiken (15%). Van de klanten die niet weten hoe ze de cliëntenraad kunnen bereiken, geeft een kleine minderheid aan wel te weten hoe ze erachter kunnen komen (40%).



Inleiding

Aanleiding en onderzoeksmethode
Leeswijzer
Samenvatting



Waardering totaal

Dienstverlening
Waardering per doelgroep



Aanvraag

Aanvraaggesprek
Eerste betaling



Toegankelijkheid

Balie
Bereikbaarheid



Informatievoorziening

Informatievoorziening



Regelen

Clëntenraad



Medewerkers

Waardering
Kennis en kunde
Informatievoorziening
Hulp en contact
Bejegening en inleving



Re-integratie

Waardering totaal
Waardering per begeleider
Waardering traject
Begeleiding naar werk



Achtergrond

Uitkeringsduur



Tips en tops

Wat gaat goed?
Citaten
Wat kan beter?
Citaten

Inleiding Samenvatting



Medewerkers

Medewerkers zijn het belangrijkste contactpunt van de organisatie met uw klanten. Op dienstverlening door consulenten Participatie/ Statushouder en consulenten Inkomen scoort Avres een 7,7. Dat is hoger dan in de referentiegroepen (beide 7,2). Een even groot aandeel binnen deze groepen beoordeelt de dienstverlening met een 8 als een 10. Dienstverlening door trajectbegeleiders op de werkvloer is beoordeeld met een 7,3. Het aandeel onvoldoendes is het hoogst voor deze groep (22%). Het vaakst krijgen zij een 8.

De meeste klanten zijn positief over de kennis en kunde van medewerkers. Zij zijn vooral tevreden over de afspraken die stipt worden nagekomen (89%). Een kwart geeft aan ontevreden te zijn over snelheid en efficiëntie. Dit is hoger dan in de referentiegroep.

Uw organisatie wordt beter beoordeeld op informatievoorziening dan de referentiegroep. Respondenten zijn vooral positief over de duidelijke en eerlijke communicatie over regels en verplichtingen (85%). Ook is het merendeel niet van mening dat te veel nadruk wordt gelegd op verplichtingen en sancties (58%).

Uw medewerkers worden beoordeeld als hulpvaardig. Ook is er voldoende persoonlijk contact. Een minderheid geeft aan dat medewerkers vaak wisselen (43%). Hierop scoort Avres beter dan de referentiegroep (52%). Beoordelingen zijn ook positiever wat betreft bejegening en inleving. Respondenten zijn het minst tevreden over de vooroordelen die medewerkers hebben.

Re-integratie

In het afgelopen jaar kreeg 34% van de respondenten re-integratie begeleiding naar werk. Zij beoordelen de algemene dienstverlening re-integratie met een 7,4. Dat komt overeen met de referentiegroep. 20% geeft een onvoldoende. Het meest gegeven cijfer is een 10.

Het merendeel kreeg begeleiding van een consulent van Avres. Een klein aandeel ontvangt begeleiding van externe organisaties. Beide worden beoordeeld met een 7,2. De dienstverlening door Avres wordt vaker als onvoldoende beoordeeld, maar ook vaker als uitmuntend dan begeleiding door externe organisaties.

Wat betreft het proces, de begeleiding en resultaat van het traject scoort Avres vergelijkbare of iets lagere cijfers dan externe organisaties. Alleen op de afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders scoort Avres iets hoger. De beste beoordeling krijgt Avres voor persoonlijke aandacht (7,5).

Dienstverlening door Avres wordt beoordeeld als passend bij de mogelijkheden van de klant, effectief voor het vinden van een baan en als niet te zwaar. Klanten zijn tevreden over de mogelijkheden tot het stellen van vragen.

Achtergrond

Bijna de helft van de respondenten ontvangt langer dan 5 jaar een uitkering (48%). Dit is gelijk aan de referentiegroep (51%).

Succes en verbeterpunten

Respondenten spreken de meeste waardering uit voor de dienstverlening in het *algemeen* (33%) en *klantvriendelijkheid* (19%). Dit komt overeen met de referentiegroep. Wel valt op dat in de referentiegroep *mijn klantmanager* vaker wordt genoemd als positief punt.

Het meest genoemde verbeterpunt is *rekening houden met de situatie van de klant* (28%), gevolgd door *andere punten* (25%). Dit komt overeen met de referentiegroep. Het valt op dat in de referentiegroep *minder wisselingen klantmanagers* en *informatie rechten/mogelijkheden* vaker worden genoemd als verbeterpunt.

Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tips Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	--	---	--	---	--------------------------------	---	---	--------------------------------------	---

Waardering totaal

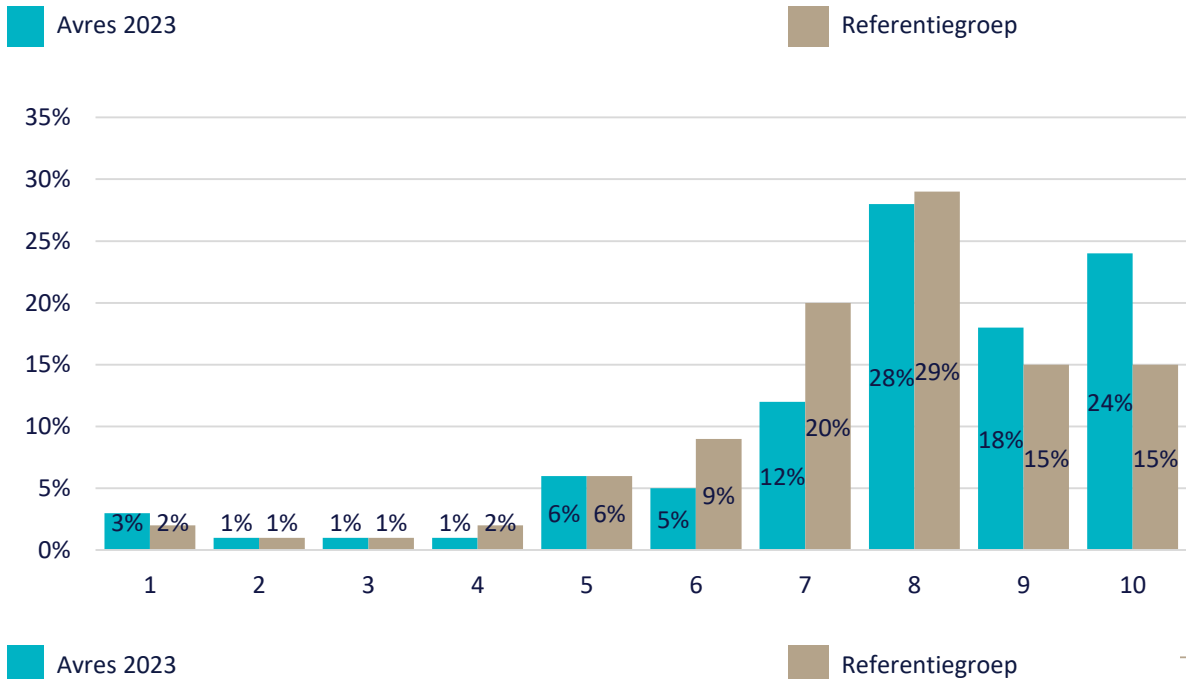
Algemene dienstverlening

Dit hoofdstuk behandelt de algemene beleving van de klanten van de dienstverlening van uw organisatie. De verschillende deelonderwerpen komen in de volgende hoofdstukken aan bod. De eerste figuur toont het gemiddelde rapportcijfer dat de respondenten met een bijstandsuitkering geven aan de dienstverlening van Avres.

De respondenten van uw organisatie geven de dienstverlening gemiddeld een 7,9. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de dienstverlening van uw organisatie is hoger dan bij de referentiegroep (7,5).

De tweede figuur toont de spreiding van rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de respondenten geeft een voldoende, 12% van de respondenten van Avres geeft een onvoldoende. Gemiddeld over de overige deelnemende gemeenten samen geeft 12% van de respondenten een onvoldoende. Het meest gegeven rapportcijfer is een 8. Het valt op dat het aandeel respondenten dat een 10 geeft, hoger is dan gemiddeld. In vergelijking met de referentiegroep wordt de dienstverlening van Avres dus door evenveel respondenten als goed beoordeeld maar door meer klanten als uitmuntend.

Algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening van Avres als geheel



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	--	---	--	---	--------------------------------	---	---	--------------------------------------	---

Waardering totaal

Waardering per doelgroep

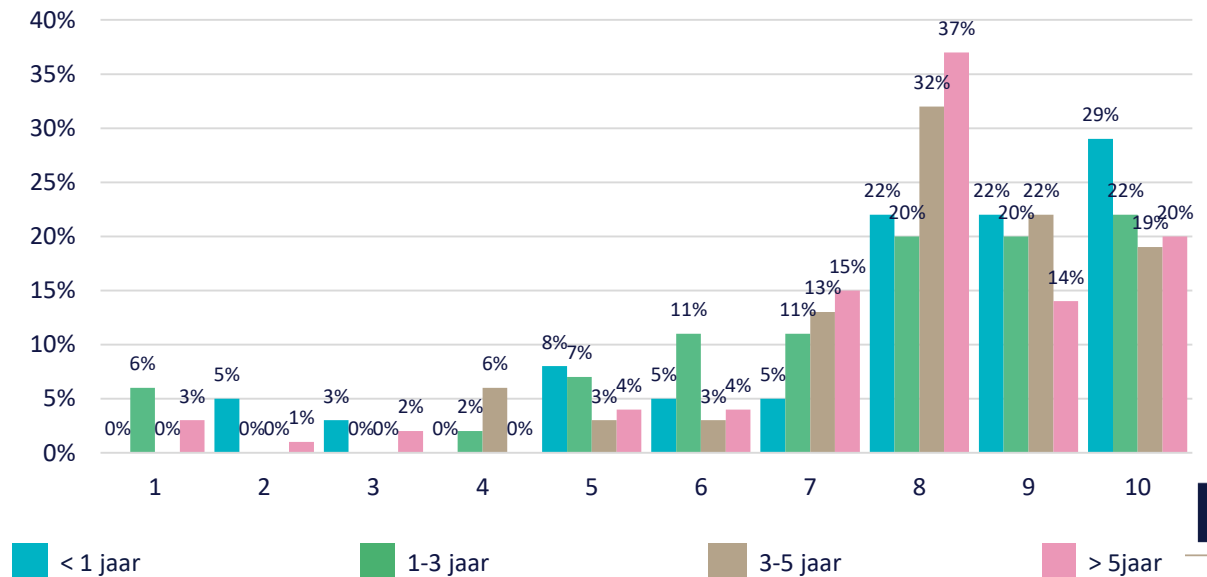
Waardering naar uitkeringsduur

Aan het eind van de vragenlijst zijn enkele vragen gesteld over de achtergrond van de klant. De klanten is gevraagd hoe lang zij een bijstandsuitkering ontvangen. Deze achtergrondgegevens over uitkeringsduur kunnen we combineren met de rapportcijfers die zij geven voor de dienstverlening van Avres.

We zien dat het gemiddelde rapportcijfer voor de algemene dienstverlening van Avres hoger is onder klanten die 3-5 jaar (8,1) en <1 jaar (8,0) een uitkering ontvangen dan onder klanten die ≥5 jaar (7,8) en 1-3 jaar (7,6) een uitkering ontvangen.

De tweede figuur toont de spreiding van rapportcijfers uitgesplitst naar uitkeringsduur. Voor alle groepen geldt dat het grootste gedeelte van de respondenten een voldoende geeft. Het aantal onvoldoendes is hoger onder klanten die <1 jaar (16%) en 1-3 jaar (15%) een uitkering ontvangen dan onder klanten die 3-5 jaar (6%) en ≥5 jaar (10%) een uitkering ontvangen. Het meest gegeven rapportcijfer onder klanten die <1 jaar en 1-3 jaar een uitkering krijgen is een 10. Voor de overige groepen is dat een 8. Avres wordt dus door klanten die 3 jaar of langer een uitkering ontvangen vaker als goed beoordeeld, maar minder vaak als uitmuntend.

Algemeen rapportcijfer voor de dienstverlening van Avres als geheel uitgesplitst naar uitkeringsduur



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tips Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	--	--	---	--------------------------------	---	---	--------------------------------------	---

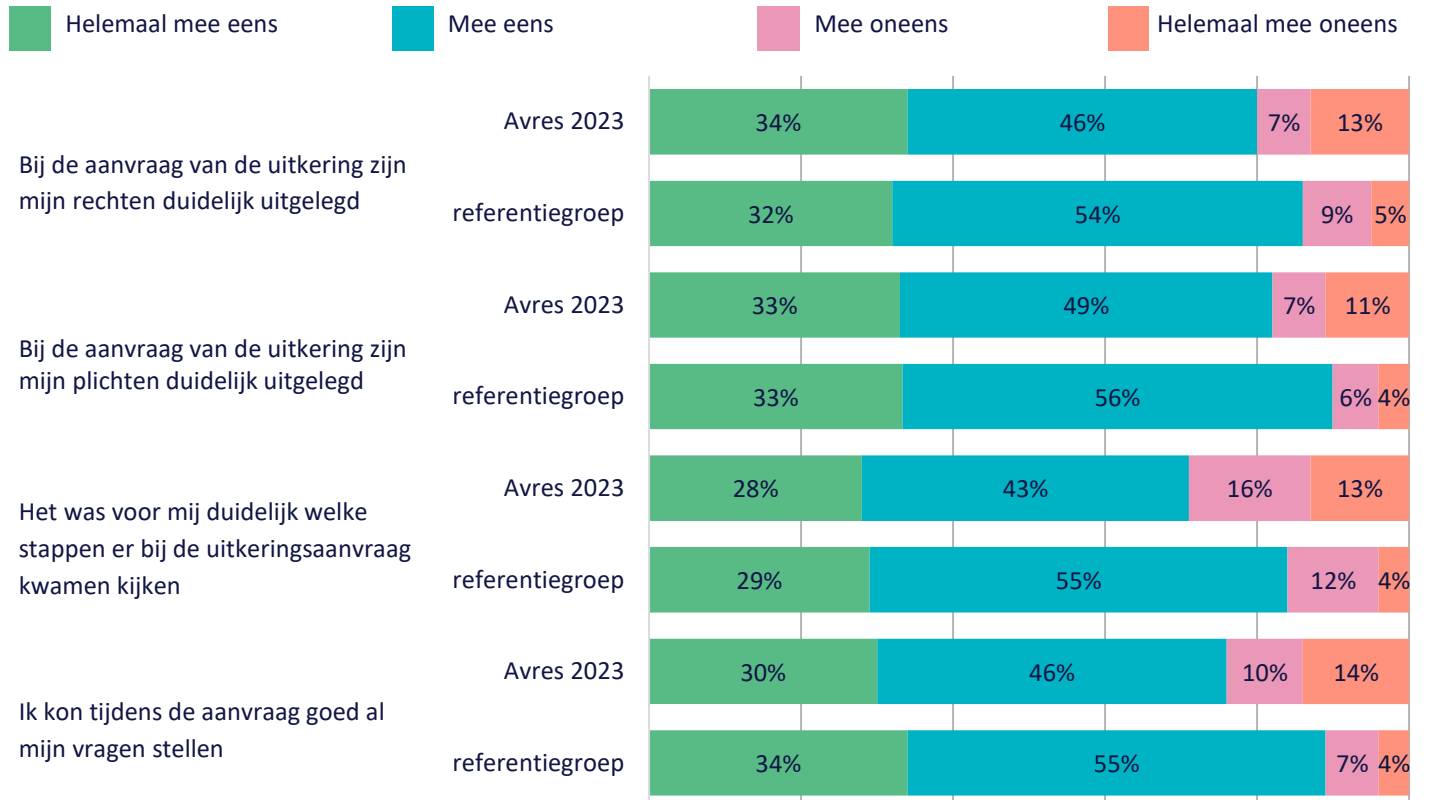
Aanvraag Aanvraaggesprek

Vanaf het moment dat inwoners een bijstandsuitkering aanvragen hebben zij te maken met een aantal rechten en plichten. Het is belangrijk dat zij hiervan op de hoogte zijn. Wat doet Avres en wat wordt verwacht van de klant?

Aan het begin van de aanvraag hebben klanten een gesprek gehad. De klanten is gevraagd wanneer zij hun gesprek met Avres hebben gehad. Voor 19% van de respondenten was het gesprek tot één jaar geleden. Aan degenen die tot een jaar geleden een gesprek hadden, is een aantal stellingen over het aanvraaggesprek voorgelegd.

- Bij de aanvraag van de uitkering zijn mijn rechten duidelijk uitgelegd
- Bij de aanvraag van de uitkering zijn mijn plichten duidelijk uitgelegd
- Het was duidelijk welke stappen bij de uitkeringsaanvraag kwamen kijken
- Ik kon tijdens de aanvraag goed al mijn vragen stellen

Het grootste gedeelte van de respondenten oordeelt positief over de verschillende aspecten van het aanvraaggesprek, maar dit aandeel is kleiner dan in de overige gemeenten. Klanten zijn vooral positief over de uitleg van plichten (82%) en rechten (80%). Het valt op dat veel minder klanten van Avres positief zijn over het stellen van vragen (76%) en de duidelijkheid van de stappen in de uitkeringsaanvraag (71%) dan in de referentiegroep (89% en 84%).



 Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	 Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	 Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	 Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	 Informatievoorziening Informatievoorziening	 Regelen Cliëntenraad	 Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	 Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	 Achtergrond Uitkeringsduur	 Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	--	--	---	--	---	---	--	---

Aanvraag

Eerste betaling

De meeste inwoners dienen een aanvraag in voor een bijstandsuitkering door het acuut wegvallen van inkomen. Aan gemeenten de taak om deze inwoners snel uitsluitel over inkomen te geven. Na het gesprek en de aanvraag duurt het even voordat klanten de eerste betaling krijgen.

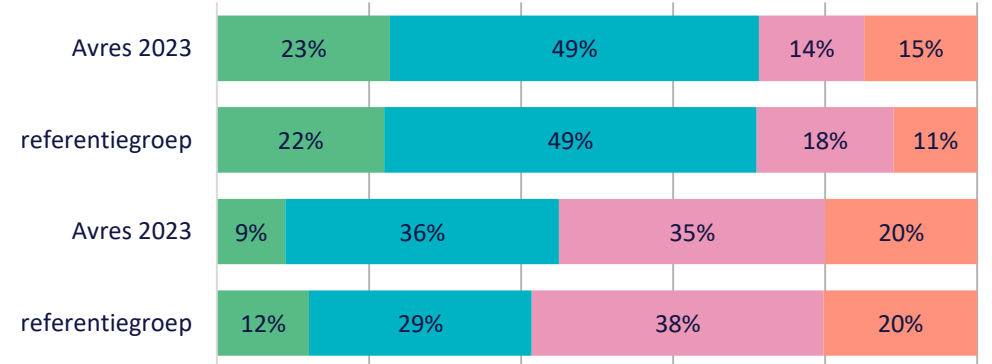
Aan de klanten zijn twee stellingen voorgelegd om hun tevredenheid over de duur tussen hun aanvraag en de eerste betaling te toetsen.

- De tijd tussen mijn aanvraag en het krijgen van de eerste betaling was kort
- De tijd tussen mijn aanvraag en de eerste betaling was voor mij een probleem

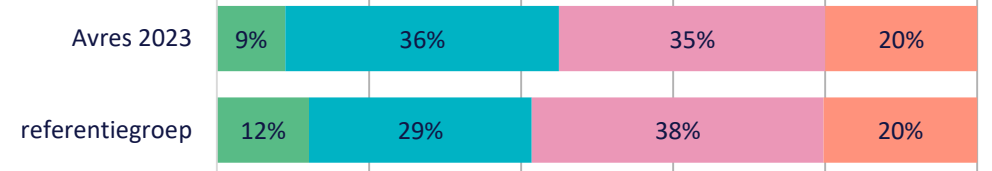
Het overgrote deel van de klanten van Avres geeft aan dat de tijd tussen de aanvraag en eerste betaling kort was (72%). Dit aandeel komt overeen met de respondenten uit de overige gemeenten (71%). Een minderheid ervaarde de tijd tussen de aanvraag en de betaling als een probleem (45%). Dit aandeel is echter groter dan in de referentiegroep (41%). In vergelijking met de referentiegroep wordt dus de tijd tussen de aanvraag en betaling bij Avres door evenveel klanten als kort ervaren en door meer klanten als een probleem.



De tijd tussen mijn aanvraag en het krijgen van de eerste betaling was kort



De tijd tussen mijn aanvraag en de eerste betaling was voor mij een probleem



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tips Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	---	---	--------------------------------	---	---	--------------------------------------	---

Toegankelijkheid

Balie

In dit hoofdstuk over toegankelijkheid gaan we in op de ervaren dienstverlening van de baliemedewerkers en hoe goed de klanten Avres kunnen bereiken. Front office medewerkers zijn vaak het eerste aanspreekpunt aan de balie/telefoon en zijn daarmee in belangrijke mate het visitekaartje van uw organisatie.

De manier waarop balie- en receptiemedewerkers van Avres met klanten omgaan wordt beoordeeld met een gemiddeld rapportcijfer van 8,5. Dat is een zeer goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer op dit onderdeel is hoger dan in de overige gemeenten (7,9).

Klanten van Avres zijn gemiddeld genomen ook positiever over de wachttijden bij de balie/receptie (8,2) dan klanten in de referentiegroep (7,8).

De manier waarop de medewerkers van de balie/receptie van Avres met u omgaan



De wachttijden bij de balie/receptie



Avres 2023

Referentiegroep

									
Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten

Toegankelijkheid

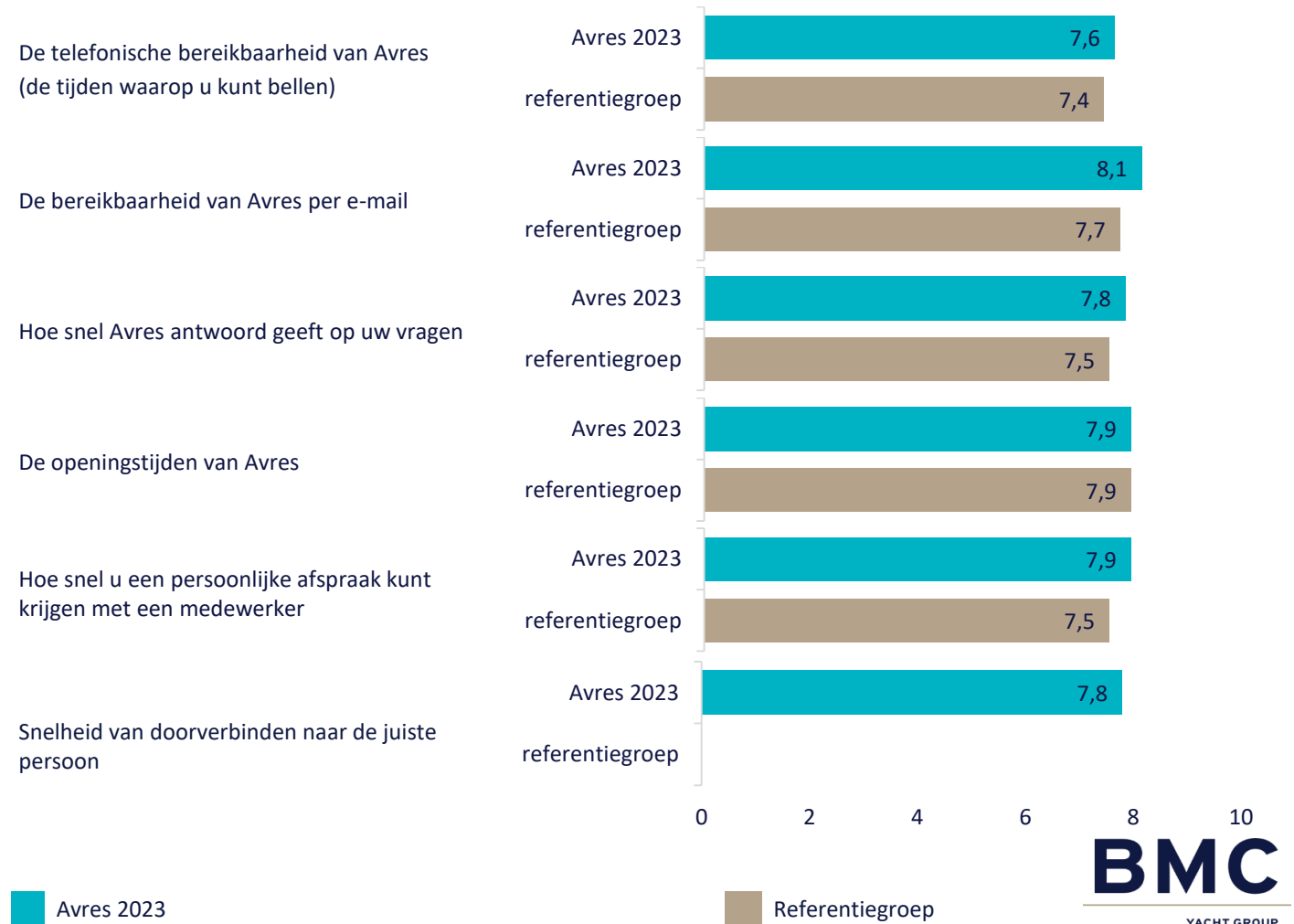
Bereikbaarheid

Een toegankelijke organisatie wordt gekenmerkt door een goede bereikbaarheid. De wijze waarop klanten contact zoeken kan verschillen. Dit is afhankelijk van de gewenste wijze van contact van de bijstandsgerechtigde. Daar waar sommige bijstandsgerechtigden de voorkeur geven aan digitaal contact, pakken anderen liever de telefoon op of maken een afspraak op locatie. Omdat voorkeuren kunnen verschillen doet uw organisatie er goed aan om te investeren in de dienstverlening van de diverse soorten van contact.

De klanten is gevraagd rapportcijfers te geven voor verschillende aspecten rondom bereikbaarheid.

- Telefonische bereikbaarheid
- Bereikbaarheid per e-mail
- Snelheid van vraagbeantwoording
- Openingstijden
- Hoe snel een persoonlijke afspraak kan worden gemaakt met een medewerker
- Snelheid van doorverbinden naar de juiste persoon

De respondenten zijn het meest tevreden over de bereikbaarheid van uw organisatie per e-mail (8,1) en het minst tevreden over de telefonische bereikbaarheid (7,6). Op beide aspecten scoort Avres een hogere waardering dan in de overige gemeenten. Ook op de snelheid van vraagbeantwoording krijgt Avres gemiddeld een hogere waardering dan de referentiegroep. Op openingstijden scoort Avres gelijk aan de referentiegroep (7,9). De eigen vraag over de snelheid van doorverbinden krijgt gemiddeld een 7,8 als rapportcijfer. Dat is een goed resultaat.



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tips Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	--	--	--------------------------------	---	---	--------------------------------------	---

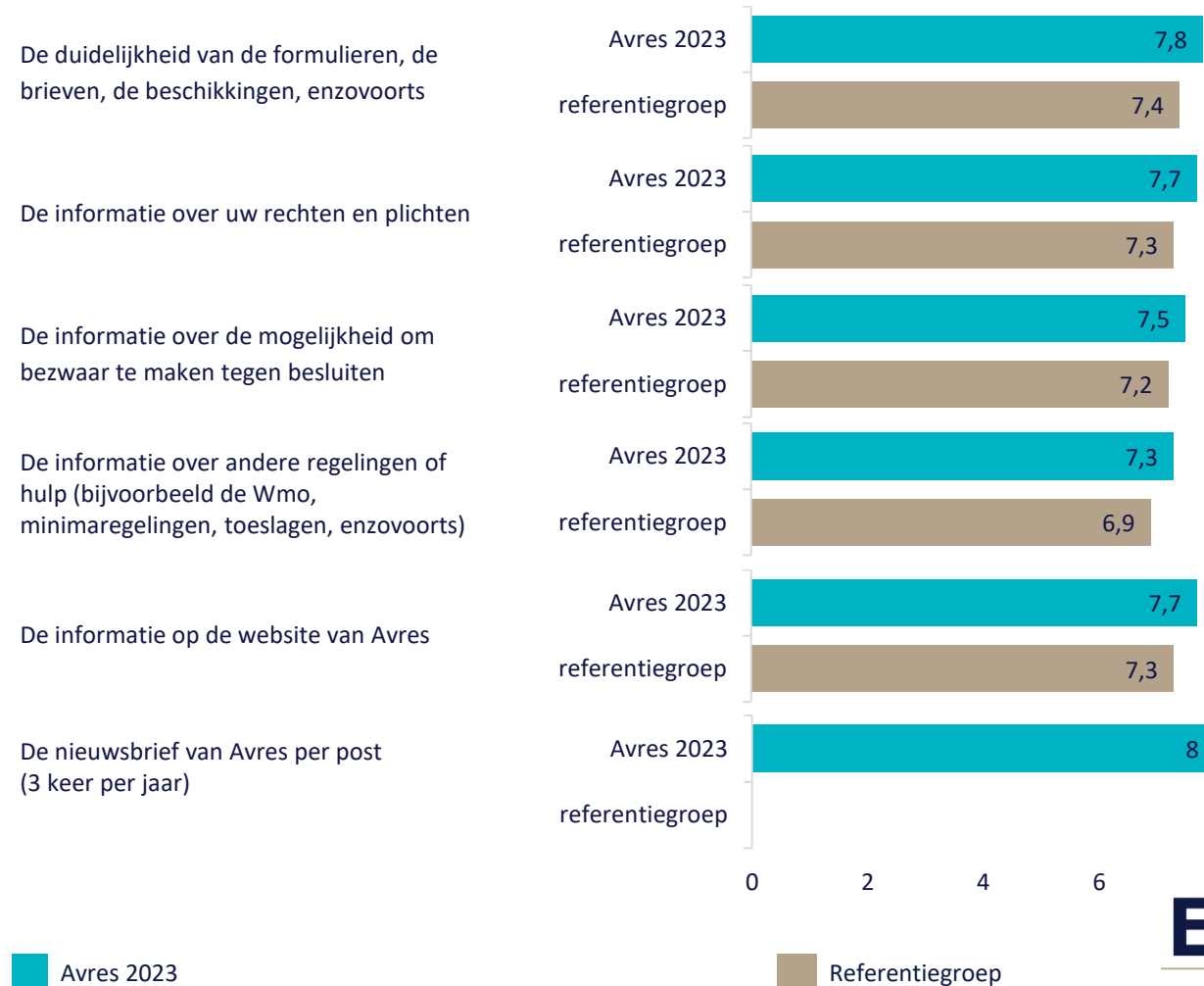
Informatievoorziening

Waardering informatievoorziening

Begrijpelijke en makkelijk vindbare informatie is van belang voor zowel de klant als voor uw organisatie. Duidelijke communicatie roept minder vragen op, bevordert het naleven van regels en stimuleert het gebruik van regelingen om beter te voorzien in bestaanszekerheid. De klanten is gevraagd rapportcijfers te geven voor verschillende aspecten rondom bereikbaarheid.

- Duidelijkheid van formulieren, brieven, beschikkingen, enz.
- Informatie over uw rechten en plichten
- Informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen besluiten
- Informatie over andere regelingen of hulp
- Informatie op de website van de gemeente
- De nieuwsbrief van Avres per post

De gemiddelde rapportcijfers van Avres zijn op alle onderdelen van informatievoorziening hoger dan in de referentiegroep. Klanten van Avres beoordelen de nieuwsbrief per post (8,0) en de duidelijkheid van formulieren (7,8) het hoogst en de informatievoorziening over andere regelingen of hulp het laagst (7,3).



									
Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten

Regelen

Cliëntenraad

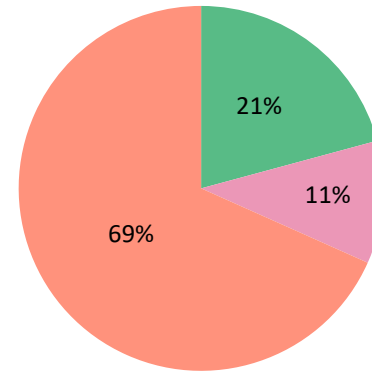
De cliëntenraad vertegenwoordigt mensen die een beroep doen op de dienstverlening van Avres en komt op voor de belangen van inwoners met een laag inkomen. De cliëntenraad geeft daarnaast gevraagd en ongevraagd advies aan Avres. Om gebruik te kunnen maken van de cliëntenraad moeten klanten bekend zijn met het bestaan en weten hoe zij hen kunnen bereiken. Hierover zijn twee vragen gesteld.

Het grootste gedeelte van de respondenten is niet bekend met de cliëntenraad (69%). Van het aandeel klanten dat de cliëntenraad wel kent van naam (31%) weet het merendeel ook wat zij doen.

Een klein deel van de respondenten weet hoe ze de cliëntenraad kunnen bereiken (15%). Van de klanten die niet weten hoe ze de cliëntenraad kunnen bereiken, geeft een kleine minderheid aan wel te weten hoe ze daarachter kunnen komen (40%).

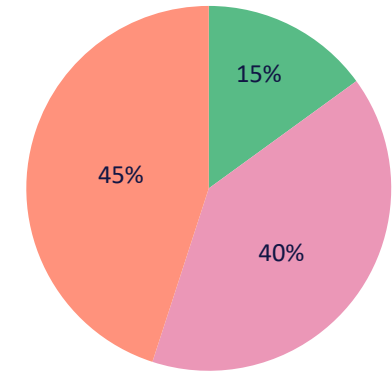
Bent uw bekend met de cliëntenraad?

- Ja, ik ken de cliëntenraad van naam en weet wat zij doen
- Ja, ik ken de cliëntenraad van naam maar weet niet wat zij doen
- Nee, ik ken de cliëntenraad niet



Weet u hoe u de cliëntenraad kan bereiken?

- Ja
- Nee, maar ik weet wel hoe ik daar achter kan komen
- Nee, ik weet ook niet hoe ik hier achter kan komen



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	--	---	--------------------------------	--	---	--------------------------------------	---

Medewerkers

Waardering

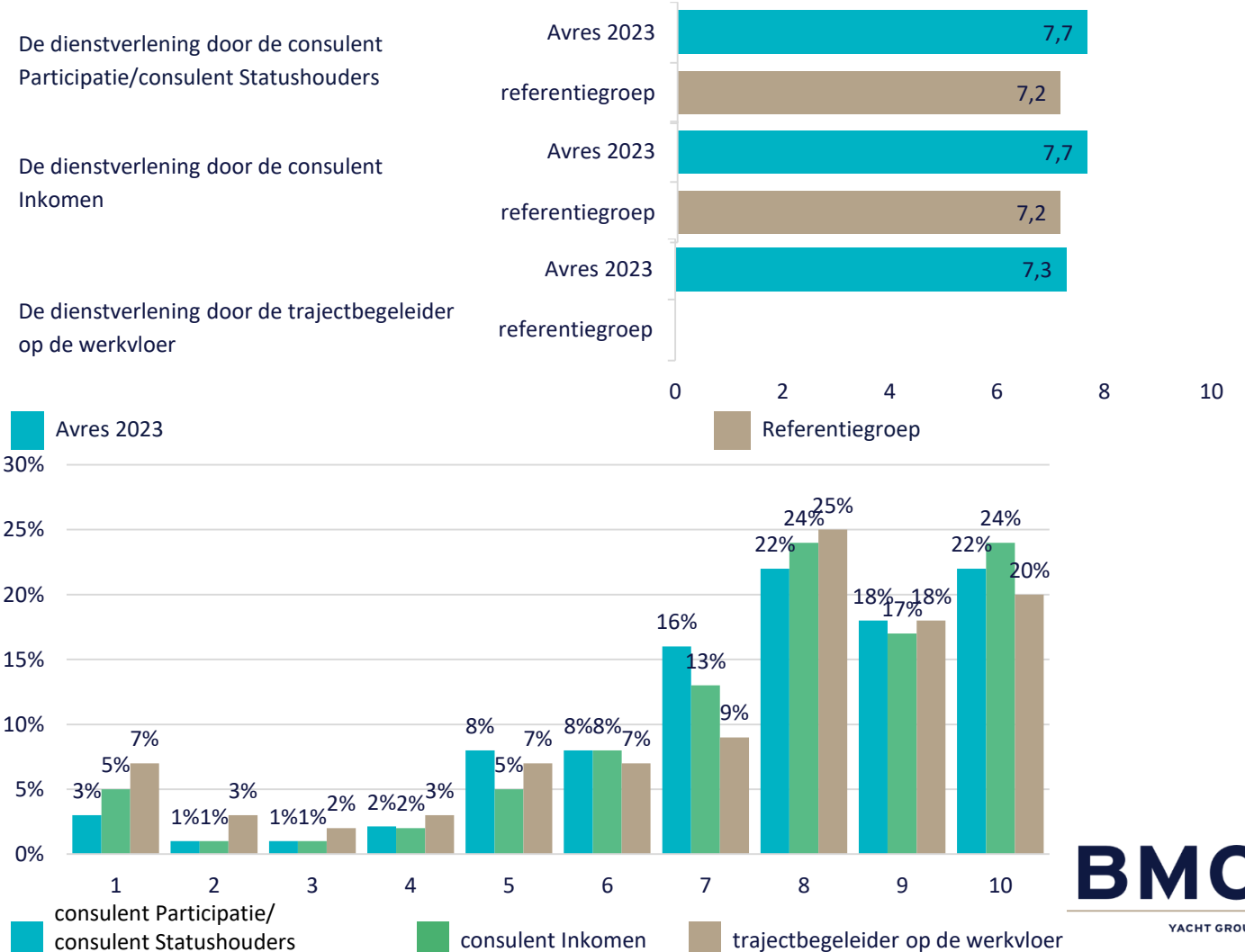
Uw medewerkers zijn het belangrijkste contactpunt van de organisatie met uw klanten. De ervaring die een klant heeft met een organisatie is vaak sterk afhankelijk van hun ervaring en contact met de medewerkers die helpen bij het vinden van werk en de medewerkers die gaan over hun uitkering. De klanten is gevraagd hun waardering voor de dienstverlening door de medewerkers uit te drukken in een rapportcijfer van 1 tot 10.

Voor het algemeen rapportcijfer maken wij onderscheid naar de dienstverlening door:

- De consulent Participatie/consulent Statushouders
- De consulent Inkomen
- De trajectbegeleider op de werkvloer

Op dienstverlening door consulenten Participatie/Statushouder en consulenten Inkomen scoort Avres een 7,7 en door trajectbegeleiders op de werkvloer een 7,3. Dat is een goed resultaat. Het gemiddelde rapportcijfer voor de eerste twee typen dienstverlening is hoger dan bij de referentiegroepen (7,2).

De tweede figuur toont de spreiding van rapportcijfers per type dienstverlening. Het grootste deel van de respondenten geeft een voldoende. Het aandeel onvoldoendes is het hoogst voor trajectbegeleiders op de werkvloer (22%). Het meest gegeven rapportcijfer voor deze groep is een 8. Het valt op dat een even groot aandeel klanten de consulenten Participatie/Statushouders een 8 geeft als een 10 (22%). Dit geldt ook voor consulenten Inkomen (24%). In vergelijking met de dienstverlening door trajectbegeleiders op de werkvloer wordt de dienstverlening door consulenten Participatie/Statushouders en Inkomen van Avres dus door meer respondenten als goed beoordeeld en door meer klanten als uitmuntend.



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	--	---	--------------------------------	--	---	--------------------------------------	---

Medewerkers

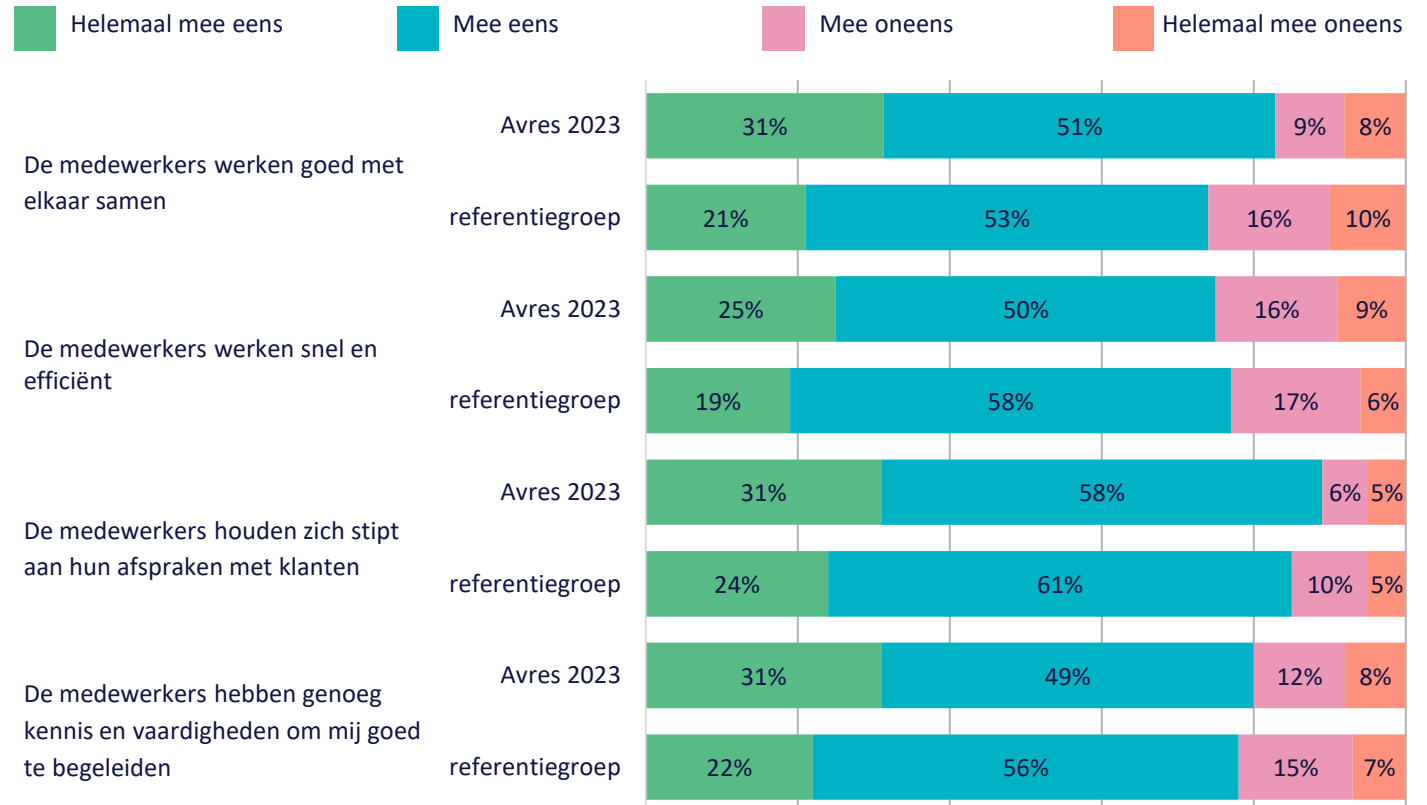
Kennis en kunde

Een veranderende beleidscontext of het werken met verschillende (ingewikkelde) doelgroepen kan om nieuwe deskundigheden, expertise en vaardigheden van medewerkers vragen. Het is niet altijd erg als medewerkers het antwoord niet weten op specialistische vragen. Wel waarderen klanten doortastend handelen en zien ze hun vraag vervolgens graag uitgezocht en teruggekoppeld. Ook wordt men graag doorverwezen naar iemand die hen wel kan helpen. Klanten willen kunnen vertrouwen op de kennis en professionaliteit van de medewerkers waar zij contact mee hebben. Idealiter is het niveau van professionaliteit van de verschillende medewerkers vergelijkbaar hoog. Organisaties doen er goed aan om te blijven investeren in hun medewerkers.

Aan de klanten is een aantal stellingen voorgelegd om hun tevredenheid over de kennis en kunde van de medewerkers te toetsen.

- Medewerkers werken goed met elkaar samen
- Medewerkers werken snel en efficiënt
- Medewerkers houden zich stipt aan hun afspraken met klanten
- Medewerkers hebben kennis en vaardigheden om mij goed te begeleiden

Op alle stellingen oordeelt het grootste deel van de klanten van Avres positief over de kennis en kunde van medewerkers. Klanten zijn vooral tevreden over de afspraken die stipt worden nagekomen (89%) en de onderlinge samenwerking (82%). Avres scoort het laagst op de snelheid en efficiëntie van medewerkers, 25% van de respondenten geeft aan hier ontevreden over te zijn. In vergelijking met de referentiegroep krijgt Avres een positievere beoordeling op alle onderdelen, behalve op de snelheid en efficiëntie van medewerkers.



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tips Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	--	---	--------------------------------	--	---	--------------------------------------	---

Medewerkers

Informatievoorziening

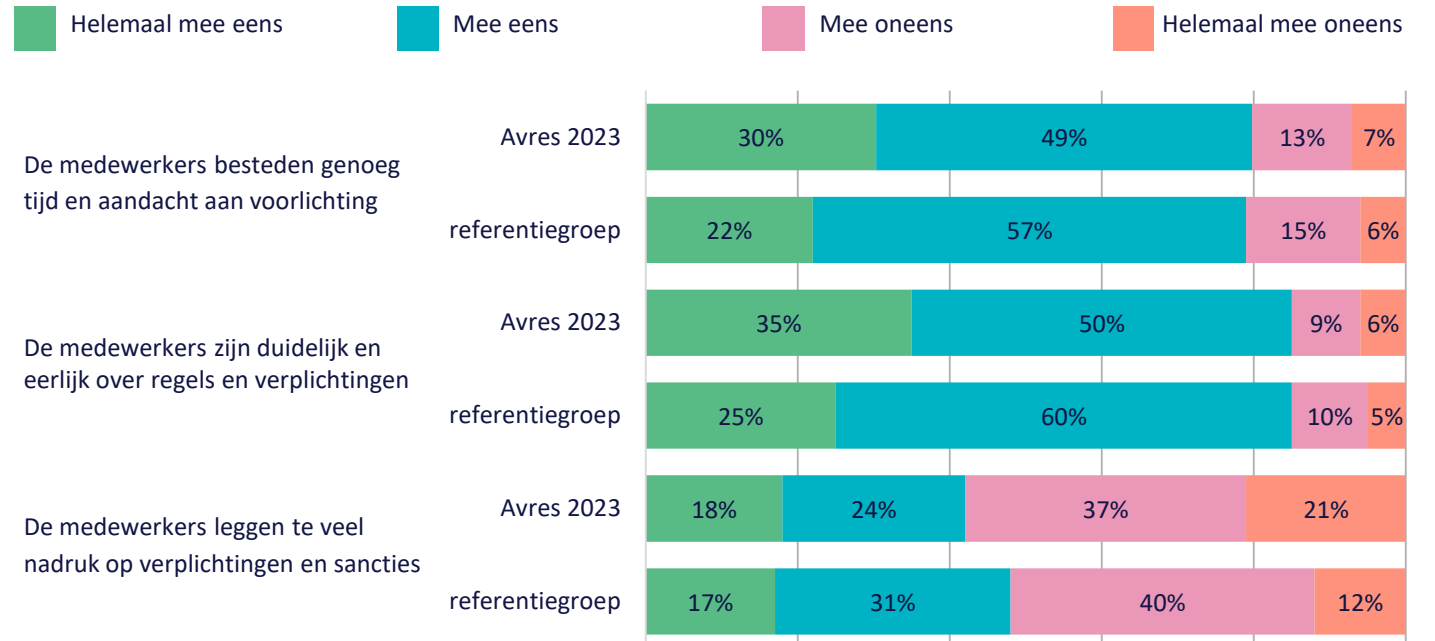
Naast het van informatie voorzien via brieven, website, folders en nieuwsbrieven is mondelinge voorlichting door medewerkers een laagdrempelige en belangrijke vorm van informatievoorziening. Deze manier wordt gebruikt om klanten in te lichten over regelingen om beter te voorzien in bestaanszekerheid. Ook kunnen klantmanagers de klanten tijdens persoonlijk contact beter informeren over en attenderen op wat mogelijk als fraude wordt gezien. Dit is belangrijk omdat fraude van klanten veelal vaker een gevolg is van onhandigheid dan van een bewust voornemen.

Aan de klanten is een aantal stellingen voorgelegd om hun tevredenheid over de informatievoorziening door de medewerkers te toetsen.

- Medewerkers besteden genoeg tijd en aandacht aan voorlichting
- Medewerkers zijn duidelijk en eerlijk over regels en verplichtingen
- Medewerkers leggen te veel nadruk op verplichtingen en sancties

De meerderheid van de respondenten is positief over de tijd en aandacht van voorlichting (79%) en de duidelijke en eerlijke communicatie over regels en verplichtingen (85%). Avres scoort op deze aspecten even goed als de overige gemeenten in de referentiegroep.

Het grootste aandeel klanten van Avres vindt niet dat medewerkers te veel nadruk leggen op verplichtingen en sancties (58%). Op dit aspect wordt Avres positiever beoordeeld ten opzichte van de referentiegroep (52%).



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	--	---	--------------------------------	--	---	--------------------------------------	---

Medewerkers

Hulp en contact

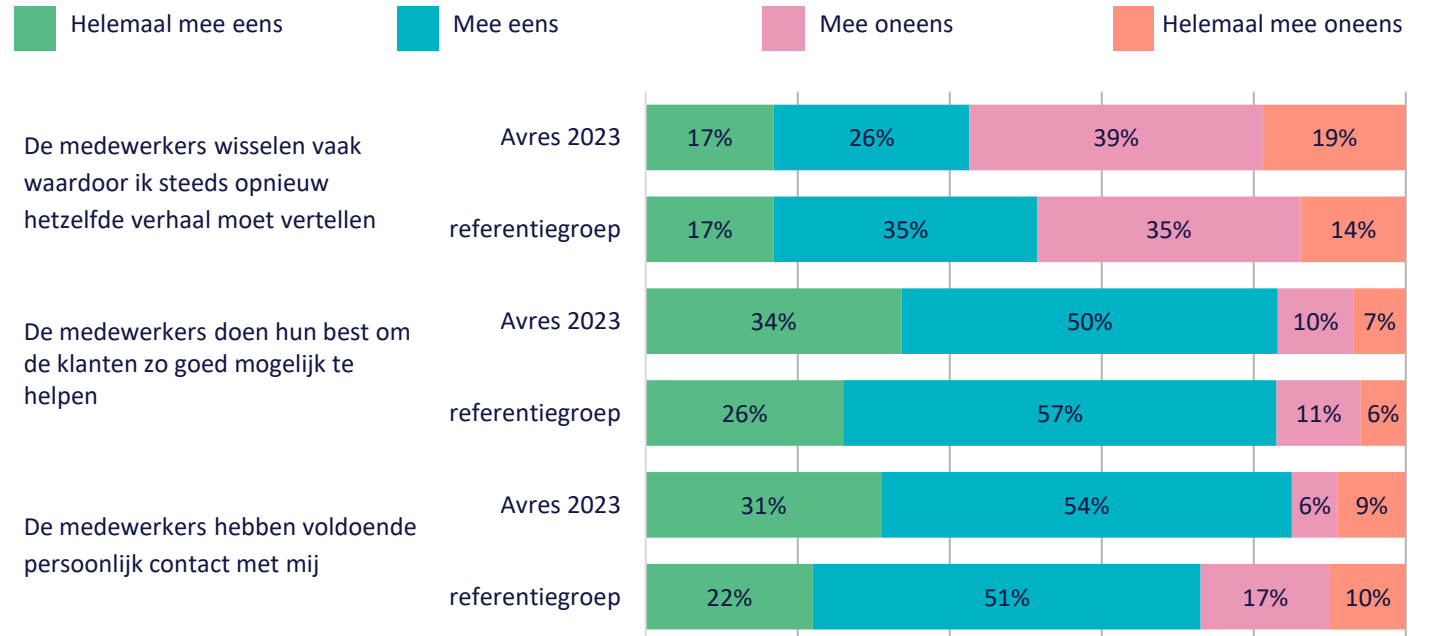
Herhaaldelijk persoonlijk contact tussen klantmanager en uitkeringsgerechtigde heeft volgens onderzoek een positief effect op de werkhervattingskans van klanten met een relatief korte afstand tot de arbeidsmarkt. Maar ook voor kansarmere klanten zijn dergelijke gesprekken van belang, bijvoorbeeld als het gaat om sociale activering. Daarnaast kunnen klanten waarde hechten aan het opbouwen van een relatie met een klantmanager. Zij willen niet het gevoel hebben elke keer opnieuw te moeten beginnen met een nieuw persoon. Continuïteit van medewerkers kan voor organisaties echter een uitdaging zijn. In dat geval is een goede overdracht van informatie belangrijk. Wanneer klanten het gevoel hebben met toewijding geholpen te worden verzacht dit eventuele tekortkomingen.

Aan de klanten is een aantal stellingen voorgelegd om hun tevredenheid over de hulpvaardigheid en het contact met de medewerkers te toetsen.

- Medewerkers wisselen vaak
- Medewerkers doen hun best om klanten zo goed mogelijk te helpen
- Medewerkers hebben voldoende persoonlijk contact met mij

Een kleine minderheid van de respondenten (43%) geeft aan dat medewerkers vaak wisselen. Dit aandeel is lager dan in de overige gemeenten (52%).

Het merendeel van de klanten van Avres heeft het idee dat medewerkers hun best doen hen zo goed mogelijk te helpen (84%). Op dit onderdeel scoort Avres vergelijkbaar als de referentiegroep (83%). Ook ervaren de meeste klanten van Avres voldoende persoonlijk contact (85%), dat is een betere beoordeling dan de overige gemeenten (73%).



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	--	---	--------------------------------	--	---	--------------------------------------	---

Medewerkers

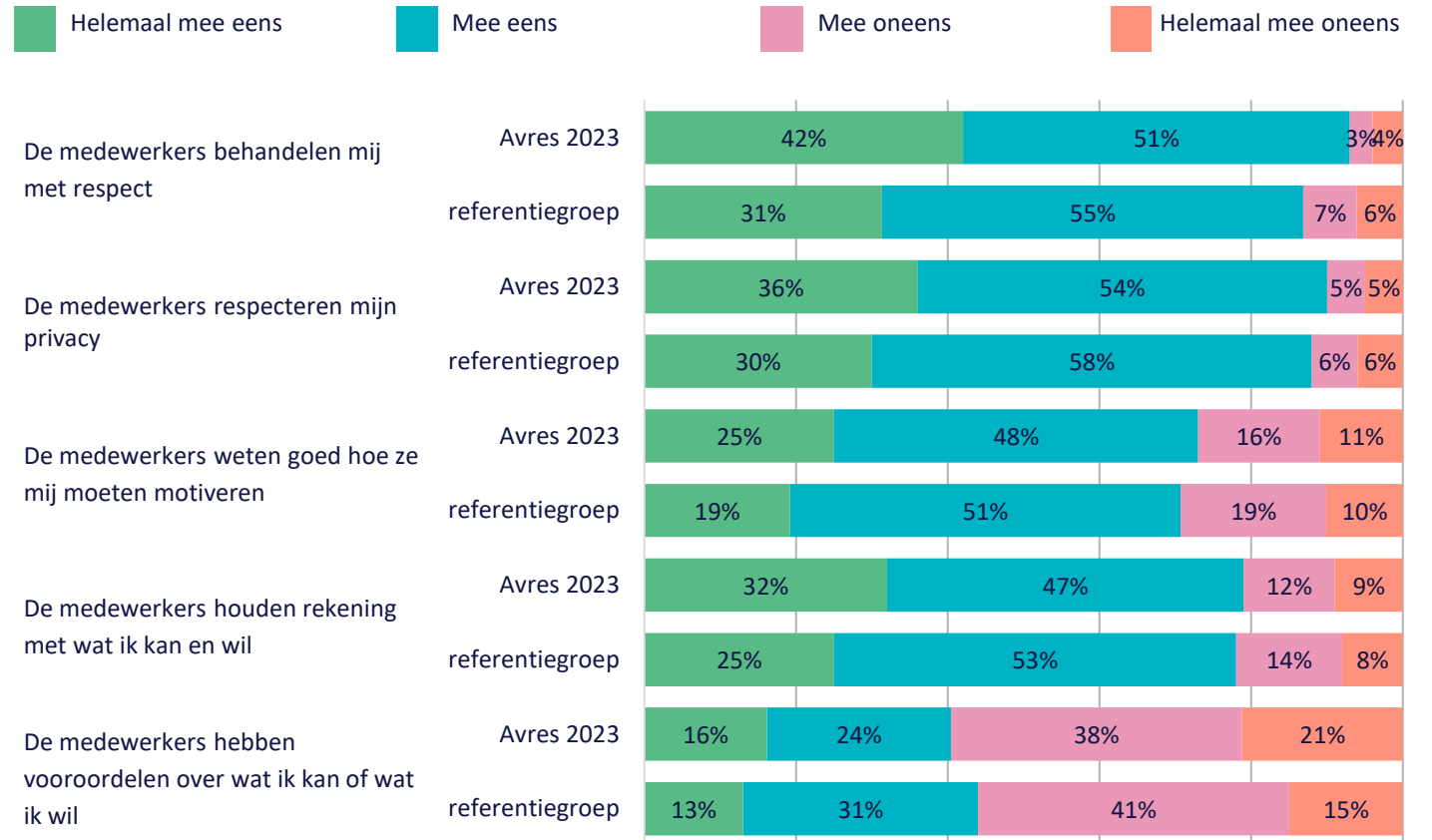
Bejegening en inleving

In onze eerdere klantbelevingsonderzoeken onder bijstandsgerechtigden zien we dat 'het rekening houden met de persoonlijke situatie van de klant' vaak het meest gegeven antwoord is op de vraag wat de organisatie zou moeten verbeteren. Klanten hechten duidelijk waarde aan dit aspect. Zij willen op een waardige en menselijke manier behandeld worden waarbij medewerkers oog hebben voor individuele omstandigheden. Volgend op het wetsvoorstel 'Participatiewet in Balans' (2022) sluit dit aan bij een verschuiving van aanpak van veel gemeenten waar menselijke maat en vertrouwen meer centraal staan. Voor gemeenten de uitdaging om met aandacht voor de klanten én beleidsregels kritisch te kijken naar de ruimte die zij hebben en pakken.

Aan de klanten is een aantal stellingen voorgelegd om hun tevredenheid over de bejegening en inleving in het contact met de medewerkers te toetsen.

- Medewerkers behandelen mij met respect
- Medewerkers respecteren mijn privacy
- Medewerkers weten goed hoe ze mij moeten motiveren
- Medewerkers houden rekening met wat ik kan en wil
- Medewerkers hebben vooroordelen over wat ik kan of wat ik wil

Het merendeel van de respondenten van Avres is tevreden over de bejegening en inleving van medewerkers. Op alle aspecten scoort Avres beter dan de referentiegroep. Klanten van Avres geven vooral aan dat medewerkers hen met respect behandelen (93%) en dat privacy wordt gerespecteerd (90%). Ook houden medewerkers rekening met de wensen van de klant (79%) en weten ze klanten goed te motiveren (73%). Toch ervaart 40% van de klanten vooroordelen bij medewerkers over wat zij aangeven te kunnen en willen.



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tips Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	--	---	--------------------------------	---	--	--------------------------------------	---

Re-integratie

Waardering traject

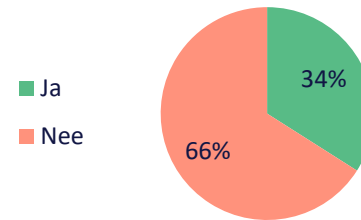
Bijstandsgerechtigden kunnen ondersteuning ontvangen voor begeleiding naar werk of ondersteuning waarbij ingezet wordt op maatschappelijke participatie. De inzet van de ondersteuning is veelal afhankelijk van de ingeschatte afstand tot de arbeidsmarkt van de bijstandsgerechtigden. Deze begeleiding is soms van Avres zelf of van de andere organisatie.

Aan de klanten is gevraagd of ze op dit moment begeleiding naar werk krijgen (of de afgelopen twaalf maanden hebben gehad), wat vaak ook een re-integratietraject wordt genoemd. 34% van de respondenten krijgt nu of kreeg in de afgelopen twaalf maanden begeleiding naar werk. 86% van de respondenten met re-integratie begeleiding kreeg deze van de consulent Participatie van Avres en 29% van de begeleider van de organisatie waar zij hun traject volgen (respondenten konden beide antwoorden geven waardoor het percentage optelt tot boven 100%).

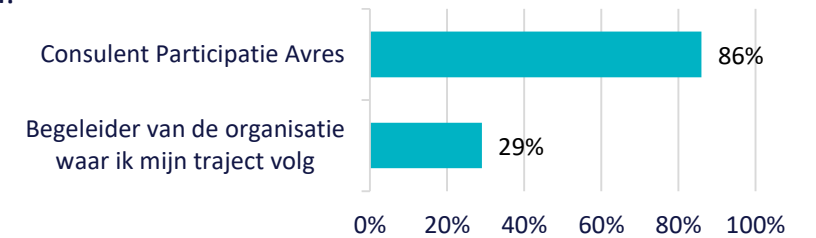
Als eerste is klanten gevraagd hoe zij in het algemeen de dienstverlening van de begeleiding naar werk waarden. De respondenten die een re-integratietraject volgen of de afgelopen twaalf maanden hebben gevolgd geven gemiddeld een 7,4 als rapportcijfer. Dit is iets lager dan in de referentiegroep (7,5).

De tweede figuur toont de spreiding van rapportcijfers in de vorm van een staafdiagram. Het grootste deel van de respondenten geeft een voldoende, 20% van de respondenten van Avres geeft een onvoldoende. Het meest gegeven rapportcijfer is een 10, gevolgd door een 8. Voor de referentiegroep is de verdeling van rapportcijfers voor dit onderdeel niet beschikbaar.

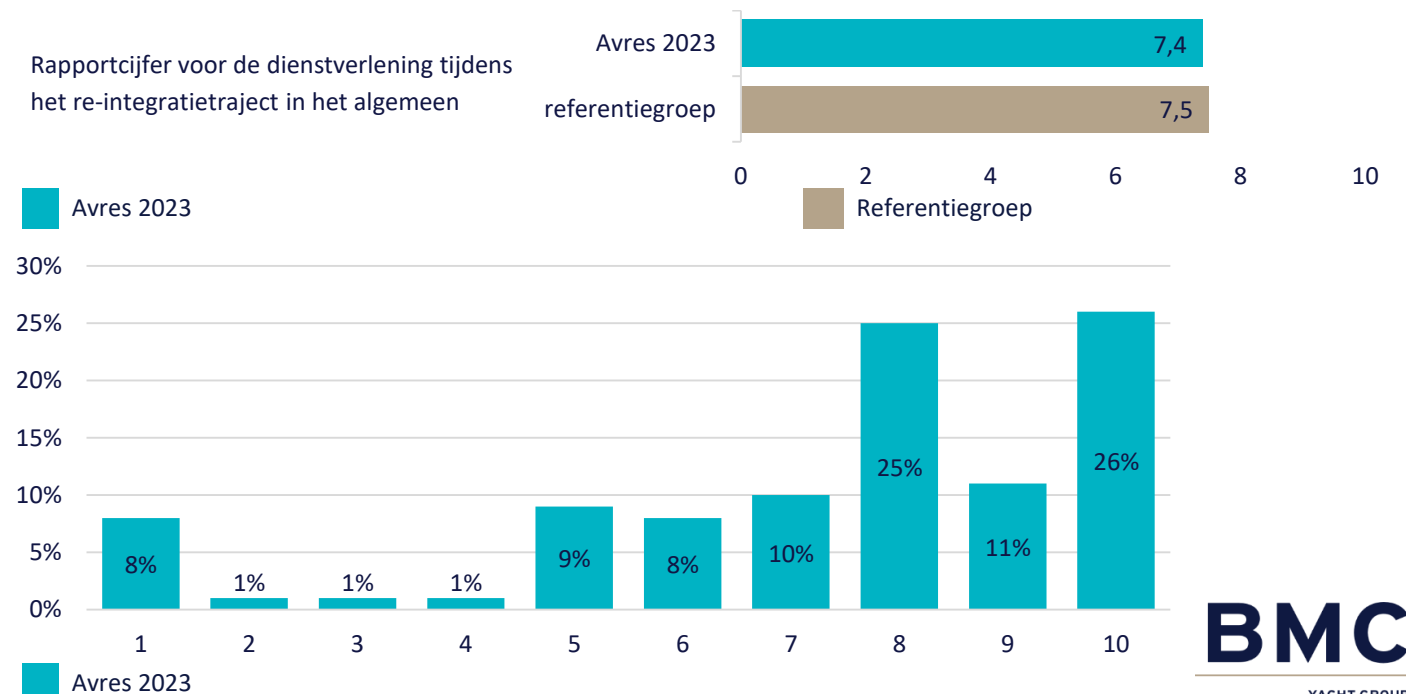
Krijgt u op dit moment begeleiding naar werk of heeft u dit de afgelopen 12 maanden gekregen?



Van wie krijgt/kreeg u uw re-integratiebegeleiding?



Rapportcijfer voor de dienstverlening tijdens het re-integratietraject in het algemeen



Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	--	---	--------------------------------	---	--	--------------------------------------	---

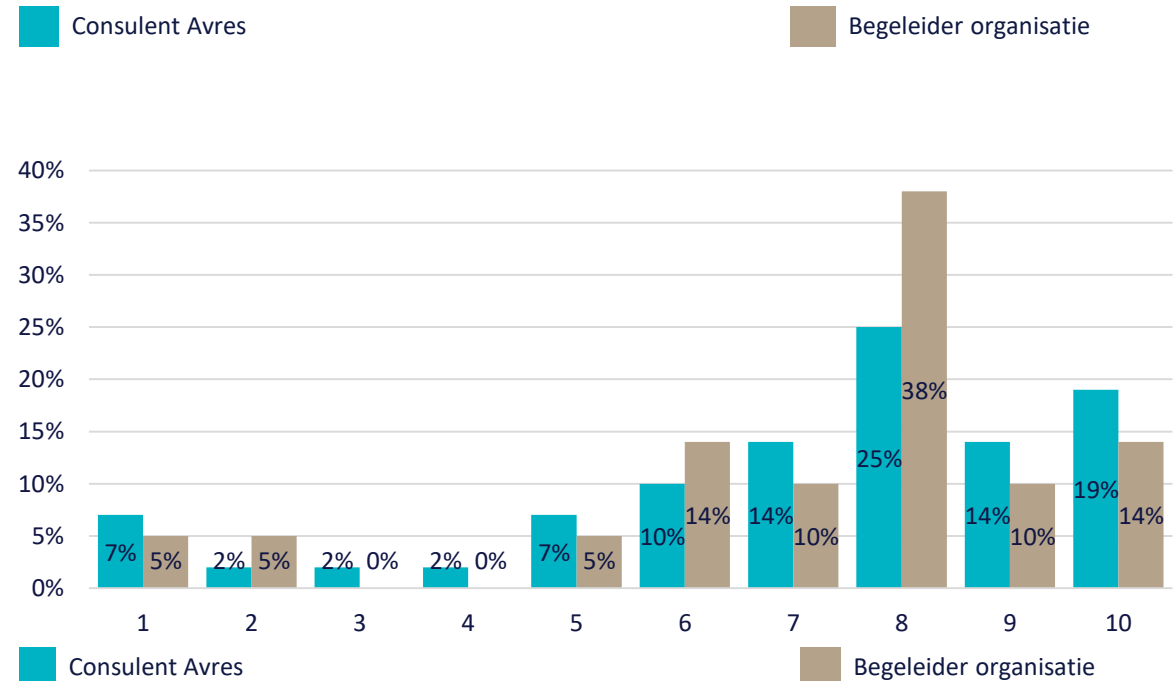
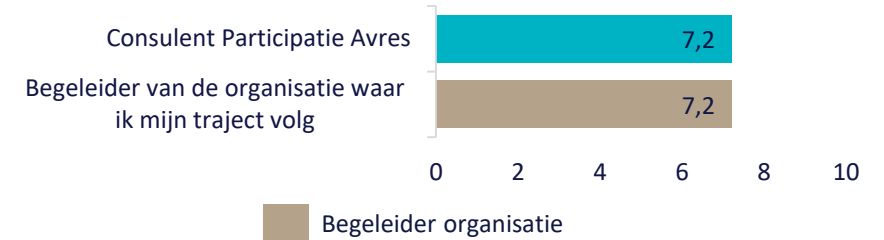
Re-integratie

Waardering traject per begeleider

Respondenten beoordelen de dienstverlening tijdens het re-integratietraject door consulent Participatie van Avres in het algemeen met een 7,2. Dit is even hoog als voor dienstverlening door begeleiders van externe organisaties waar klanten hun traject volgen.

De tweede figuur toont de spreiding van rapportcijfers van beide type begeleiders. Het grootste deel van de respondenten geeft een voldoende, 20% van de respondenten met een consulent van Avres geeft een onvoldoende. Dit aandeel onvoldoendes is hoger dan onder respondenten met een externe begeleider (15%). Het meest gegeven rapportcijfer, voor beide groepen, is een 8. Het valt op dat het aandeel respondenten dat een 10 geeft hoger is voor dienstverlening door consulenten van Avres (19%) dan voor externe begeleiders (14%). In vergelijking met externe begeleiders wordt de dienstverlening door consulenten van Avres dus door minder respondenten als goed beoordeeld maar door meer klanten als uitmuntend.

Rapportcijfer voor de dienstverlening tijdens het re-integratietraject in het algemeen



									
Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten

Re-integratie

Waardering traject

Naast een algemeen oordeel over de dienstverlening tijdens het re-integratietraject is de klanten gevraagd specifiek voor een aantal aspecten rapportcijfers te geven. De aspecten zoomen in op het proces, de begeleiding en het uiteindelijke resultaat van het traject.

- De snelheid waarmee het traject is gestart
- Past het traject bij uw persoonlijke omstandigheden
- Persoonlijke aandacht van de begeleider van het re-integratietraject
- afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders
- Het resultaat van het traject tot nu toe

Op alle onderdelen scoort Avres vergelijkbare of iets lagere cijfers dan de referentiegroep. Alleen op de afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders (7,2) scoort Avres iets hoger. Avres scoort het hoogst op de gegeven aandacht van de begeleider re-integratie (7,5). Dit cijfer is iets lager dan de referentiegroep (7,6).

De snelheid waarmee het traject is gestart



Of het traject past bij uw persoonlijke omstandigheden



De aandacht die de begeleider van het re-integratietraject voor u heeft



De afstemming van informatie tussen de verschillende begeleiders



Het resultaat van het traject tot nu toe
(Bijvoorbeeld heeft u iets geleerd? Heeft u een baan gevonden? Doet u nu vrijwilligerswerk? Enzovoorts)



0 2 4 6 8 10

 Avres 2023

 Referentiegroep

									
Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Waardering traject Begeleiding naar werk	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tips Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten

Re-integratie

Begeleiding naar werk

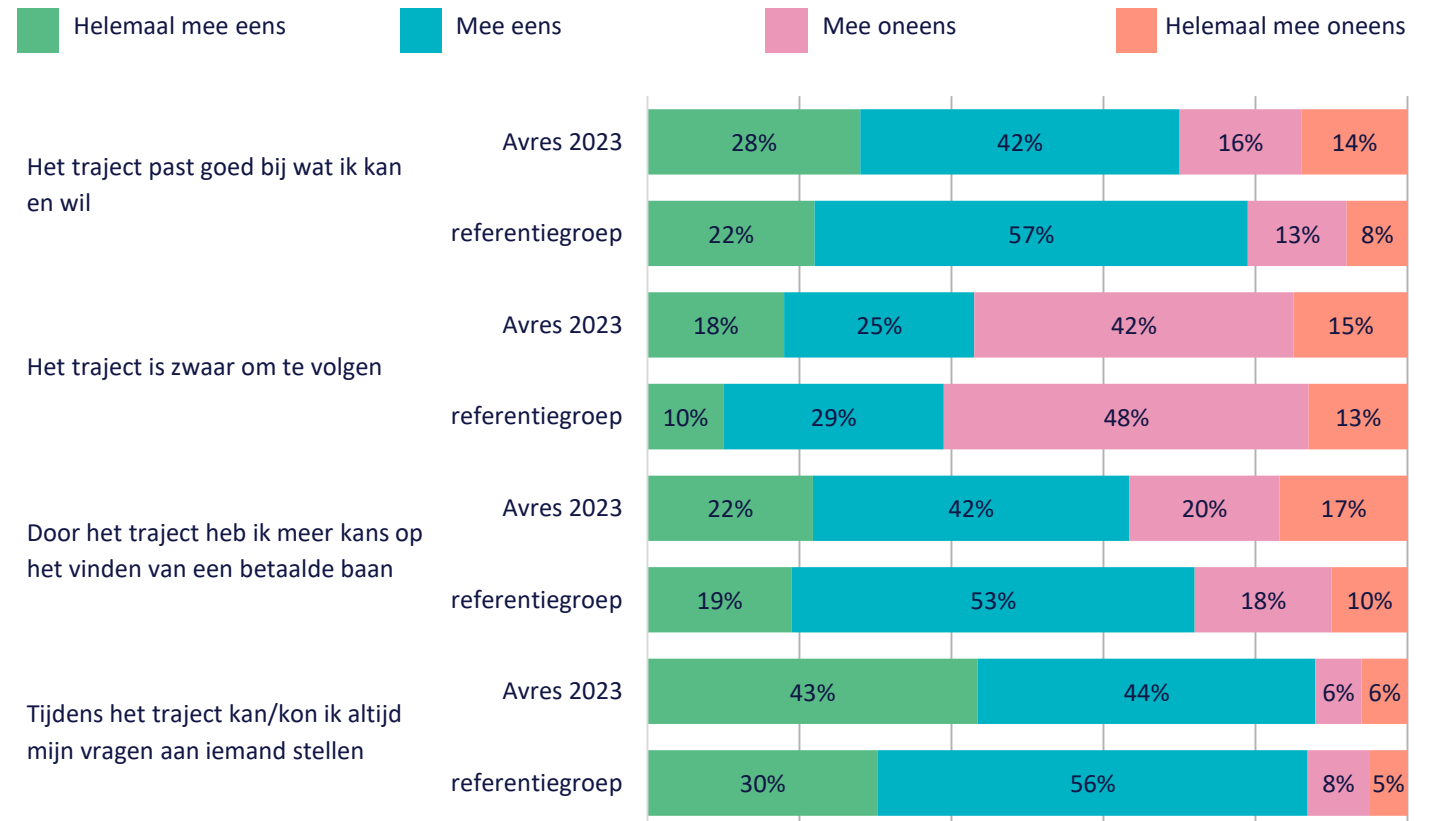
Vervolgens is aan de klanten een aantal stellingen voorgelegd om nog specifiek de ervaringen met de begeleiding naar werk te toetsen. Met de stellingen kunnen we beoordelen of de begeleiding volgens de respondenten passend is, hoe de dienstverlening tijdens het traject is en wat het effect is. In de figuur hiernaast staat in hoeverre de respondenten het eens zijn met de stellingen.

- Het traject past goed bij wat ik kan en wil
- Het traject is zwaar om te volgen
- Door het traject heb ik meer kans op het vinden van een betaalde baan
- Tijdens het traject kan/kon ik altijd mijn vragen aan iemand stellen

Het grootste deel van de respondenten vindt het traject goed passen bij wat ze kunnen en willen (70%) en ervaart meer kans te hebben op het vinden van een betaalde baan (64%). Op deze aspecten scoort Avres minder goed dan de referentiegroep (79%, 72%).

Minder dan de helft van de klanten van Avres ervaart het traject als te zwaar (43%). Dit aandeel ligt hoger dan in de overige gemeenten (39%).

Klanten van Avres zijn tevreden over de mogelijkheid tot het stellen van vragen tijdens het traject (87%). Hierop scoort Avres iets beter dan de referentiegroep (86%).



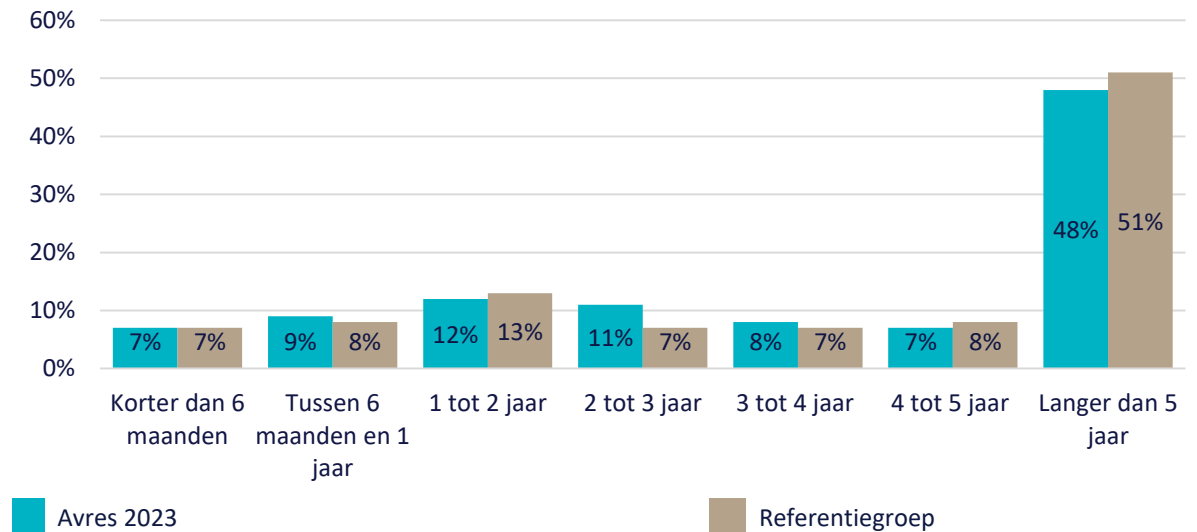
Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Begeleiding naar werk Waardering traject	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten
---	---	---	--	---	--------------------------------	---	---	---	---

Achtergrond Uitkeringsduur

Het slot van de vragenlijst biedt ruimte om enkele achtergrondgegevens van de respondenten te achterhalen. Wanneer de respons voldoende hoog is kan op onderdelen de waardering uitgesplitst worden naar deze achtergrondgegevens. Uw organisatie heeft een vraag opgenomen waarin de respondenten is gevraagd hoe lang zij een bijstandsuitkering hebben. In de figuur rechts is de verdeling naar verblijfsduur af te lezen. Deze verdeling onder de respondenten kan afwijken van de uw totale bijstandspopulatie. Raadpleeg hiervoor uw eigen administratie

Het grootste deel van de respondenten heeft een verblijfsduur van langer dan 5 jaar. Zij vormen bijna de helft van alle respondenten (48%). Dit geldt ook voor de referentiegroep (51%). De overige groepen hebben allemaal een soortgelijke groeps grootte (7%-12%). Dit geldt ook voor de referentiegroep (7-13%).

Hoe lang heeft u een bijstandsuitkering?



									
Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Begeleiding naar werk Waardering traject	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten

Tips en tops

Wat gaat goed?

Aan het einde van de vragenlijst is klanten gevraagd om één punt aan te geven dat zij *goed* vinden aan Avres. Klanten konden hierbij kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten in een open schrijfvak.

Het meest tevreden zijn respondenten over *alles in het algemeen* (33%) en de *klantvriendelijkheid/behulpzaamheid* (19%). In het vorige onderzoek was *stiptheid van uitbetalen* ook het meest genoemde positieve punt. In de referentiegroep zien we veelal dezelfde meest genoemde positieve punten. Wel valt op dat in de referentiegroep *mijn klantmanager* vaker genoemd wordt als positief punt.

Verdeling belangrijkste punten die respondenten goed vinden

	Avres 2023	Referentiegroep
Alles in het algemeen	33%	24%
Klantvriendelijkheid/behulpzaamheid	19%	26%
Stiptheid uitbetaling uitkering	16%	28%
Mijn klantmanager	9%	23%
Dat er een vangnet is	7%	14%
Begeleiding/ondersteuning	6%	10%
Anders	4%	5%
Aandacht medewerkers	3%	8%
Informatievoorziening	3%	9%

									
Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Begeleiding naar werk Waardering traject	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten

Tips en tops

Wat gaat goed?

In een schrijfvak konden klanten toelichten wat zij vinden dat goed gaat bij Avres. De gekozen selectie van citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Sommige thema's worden vaker aangesneden. Maar ook specifieke individuele opmerkingen kunnen inzicht bieden in de dienstverlening waar men als klant waarde aan hecht. En waar uw organisatie dus in kan investeren om dit in de toekomst te blijven aanbieden.

Begripvol en respectvol.

Behulpzaam.

Baliemedewerkers zijn altijd correct, vriendelijk en bereid te helpen.

Mijn indruk is dat Avres op dit moment redelijk mensvriendelijk omgaat met de uitvoering van de participatiewet. Dat is zeker anders geweest.

Avres leidt me wat ik me best kan doen. Hij geeft aan mij informatie over wat ik nodig heb. Ik kan bereiken wanneer ik hem nodig heb. Denk dat hij veel moeite doet voor mij of voor ons.

Professioneel, klant vriendelijk, snel, duidelijke website en nieuwsbrieven.

Duidelijke formulieren.

Goed bereikbaar.

Mijn consulent komt over als zeer ervaren, straalt rust uit en legt alles duidelijk uit.

Uitkering wordt netjes gestort.

Avres toont veel medeleven.

Avres helpt mensen die zonder werk zitten, begeleidt en adviseert klanten voor een goede integratie en stimuleren, motiveren de klanten om te werken.

Ik ben zeer tevreden en dankbaar (dat ik eten en onderdak heb).

Luisterend oor.

Persoonlijk contact, neemt de tijd.

Ik voelde me veilig en gerespecteerd, ik ben hen dankbaar. Via telefoonnummer of email was perfect ook.

Houden met alles rekening.

Ik heb inmiddels met vele medewerkers van Avres gesproken en ik heb met allen een goed gesprek kunnen voeren. Ik heb altijd de indruk gehad dat men met aandacht en interesse luisterde.

									
Inleiding Aanleiding en onderzoeksmethode Leeswijzer Samenvatting	Waardering totaal Dienstverlening Waardering per doelgroep	Aanvraag Aanvraaggesprek Eerste betaling	Toegankelijkheid Balie Bereikbaarheid	Informatievoorziening Informatievoorziening	Regelen Cliëntenraad	Medewerkers Waardering Kennis en kunde Informatievoorziening Hulp en contact Bejegening en inleving	Re-integratie Waardering totaal Waardering per begeleider Begeleiding naar werk Waardering traject	Achtergrond Uitkeringsduur	Tips en tops Wat gaat goed? Citaten Wat kan beter? Citaten

Tips en tops

Wat kan beter?

Vervolgens is klanten gevraagd één punt aan te geven dat Avres zou moeten verbeteren. Ook hier konden klanten kiezen uit de meest genoemde items van de afgelopen jaren en dit antwoord vervolgens toelichten

Het verbeterpunt dat door de respondenten veruit het vaakst genoemd wordt, is *rekening houden met de situatie van de klant* (28%), gevolgd door *andere punten* (25%). Ook in de referentiegroep worden deze aspecten veel benoemd. Het valt op dat in de referentiegroep *minder wisselingen klantmanagers* en *informatie rechten/mogelijkheden* vaker wordt genoemd als positief punt.

Verdeling belangrijkste punten die volgens respondenten verbeterd moeten worden

	Avres 2023	Referentiegroep
Rekening houden met situatie klant	28%	26%
Anders	25%	14%
Telefonische bereikbaarheid	14%	12%
Minder wisselingen klantmanagers	8%	17%
Informatie rechten/mogelijkheden	7%	14%
Begeleiding naar werk	7%	7%
Beter/sneller reageren op vragen	5%	8%
Meer begrip/respect van de medewerkers	4%	8%
Meer tijd nemen voor de klant	3%	6%



Inleiding

Aanleiding en onderzoeksmethode
Leeswijzer
Samenvatting



Waardering totaal

Dienstverlening
Waardering per doelgroep



Aanvraag

Aanvraaggesprek
Eerste betaling



Toegankelijkheid

Balie
Bereikbaarheid



Informatievoorziening

Informatievoorziening



Regelen

Clëntenraad



Medewerkers

Waardering
Kennis en kunde
Informatievoorziening
Hulp en contact
Bejegening en inleving



Re-integratie

Waardering totaal
Waardering per begeleider
Begeleiding naar werk
Waardering traject



Achtergrond

Uitkeringsduur



Tips en tops

Wat gaat goed?
Citaten
Wat kan beter?
Citaten

Tips en tops

Wat kan beter?

In een schrijfvak konden klanten toelichten wat zij vinden dat Avres zou moeten verbeteren. Respondenten met kritische opmerkingen zijn veelal wat uitvoeriger in het verwoorden van hun commentaar. De gekozen selectie van citaten zijn exemplarisch voor het totaal. Er zijn ook respondenten die hier juist aangeven dat ze geen verbeterpunten weten omdat alles goed is. Deze laten we hier buiten beschouwing. Sommige thema's worden vaker aangesneden. Maar ook specifieke individuele opmerkingen kunnen aanknopingspunten bieden voor verbetering.

Voor nieuwe inwoners mist de nodige informatie.

Ik ben hoogopgeleid en zal moeten re-integreren of een opleiding gaan volgen. De mogelijkheden die Avres biedt zijn wel van een laag niveau.

Steeds opnieuw verhaal doen bij nieuwe medewerker.

Wanneer de contactpersoon verandert, kunt u zeggen wie de nieuwe contactpersoon is. Bedankt.

Maatwerk bij telefonische afspraken, bijvoorbeeld betreffende het tijdstip van bellen.

Na 3 jaar heb ik nu pas een klantmanager. Klantmanagers van Avres moet de klanten goed kennen en begeleiden.

Ik ben niet op mijn rechten en plichten gewezen.

soms kan er veel verwacht worden wat eigenlijk niet realistische is. komt wel zelden voor maar is nog wel een aandachtspunt.

Betaaldatum naar voren halen, liefst rond de 25^e.

Tijd tussen aanvraag en beslissing aanvraag

Uitleg over de Cliëntenraad.

Statushouders hebben baat bij een snellere start van de uitkering en inrichtingskrediet.

Het is paar keer gebeurt dat de papieren bij hen kwijt waren en ik een brief kreeg dat ik mij niet terug had gemeld. Echter had ik altijd bewijs en kreeg ik gelijk. Er moet beter opgelet worden. Ook voor anderen

Meer tijd en aandacht voor de klant. Klanten serieus nemen. Empathie.

Beter luisteren naar wat ik nodig heb.

Meer rekening houden met situatie van de klant.

Minder contact bij ziekte.

Mijn advies is. Kijk wat iemand nog kan en trap niemand de grond in, wat mijn vorige begeleiding wel deed. Mijn nieuwe begeleider luistert, houdt rekening waardoor ik met tevredenheid een aantal uurtjes vrijwilligerswerk doe.

Juridische klachtafhandeling.

Het is ver reizen. Kan Avres naar mij toe komen?



Kijk voor meer informatie ook eens op onze website www.bmc.nl

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

[KvK BMC Advies 32078667](#)
[IBAN NL91ABNA0504035754](#)
[BTW NL80.86.63.598 B.01](#)

Colofon

Datum : Februari 2024
Classificatie : Intern gebruik
Naam adviseur : Simon Wajer
Projectnummer : P0034912-2163

