



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten
klanttevredenheidsonderzoek
Participatiewet 2022**

voor de

**Intergemeentelijke Afdeling
Sociale Zaken van de gemeenten
Bloemendaal en Heemstede**

ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

Inhoudsopgave

Inleiding	4
1. Opzet en uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek	5
1.1 De vragenlijst	5
1.2 De doelgroep	5
1.3 Dataverzameling	5
1.4 Informatievoorziening	5
1.5 Respons	6
1.6 De rapportage	6
2. Uitkomsten	7

Inleiding

Voor u ligt de eindrapportage van de raadpleging die voor de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) is gehouden onder inwoners van de gemeenten Bloemendaal en Heemstede over hun ervaringen met de Participatiewet en de IASZ.

Een dergelijke raadpleging heeft voor IASZ voor het eerst in 2016 plaatsgevonden en daarna in 2019. In het laatste kwartaal van 2022 vond de raadpleging voor de derde maal plaats.

In hoofdstuk 1 wordt de opzet en uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet besproken. In hoofdstuk 2 worden de uitkomsten van het onderzoek weergegeven. Voor vragen die voldoende vergelijkbaar waren met een vraag die in de raadpleging van 2019 is gesteld, zijn de uitkomsten vergeleken met de uitkomsten van 2022.

In de bijlage bij deze rapportage zijn de toelichtingen weergegeven.

Facit, Velsen-Noord
Eddy Stam en Vera Verweij, januari 2023

1. Opzet en uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek

1.1 De vragenlijst

De vragenlijst is tot stand gekomen in samenspraak met de Intergemeentelijke afdeling Sociale Zaken (IASZ) en Facit. De cliëntenraad heeft meegedacht over thema's en de formulering van de vragen.

De vragenlijst bestaat uit 34 vragen, die zijn ingedeeld naar de volgende thema's:

- Uitkering
- Contact met de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ)
- Contact met de consulent
- Informatie
- Re-integratie
- Parttime werken
- Financiële giften
- Cliëntenraad Werk en Inkomen
- Cliëntondersteuning
- Klachtenregeling
- Tips en tops voor de IASZ

Voor verschillende vragen zijn verschillende antwoordcategorieën gebruikt. Respondenten werden verzocht het antwoord te kiezen dat het meest op hun ervaringen van toepassing was. De antwoordmogelijkheid 'niet van toepassing' (n.v.t.) geldt als een respondent een situatie niet heeft meegemaakt en hier dus niet over kan oordelen of als de respondent bepaalde ondersteuning niet nodig heeft of niet wil ontvangen. Daarnaast is er de mogelijkheid geweest om bij een aantal vragen een toelichting te geven. Deze toelichting staat onder de vraag uitgewerkt in drie categorieën: complimenten, verbeterpunten en neutrale opmerkingen. Het rapport sluit af met tips en tops op onderwerp gesorteerd.

1.2 De doelgroep

De vragenlijst richt zich op de ervaringen van klanten van de IASZ die het afgelopen jaar te maken gehad hebben met de Participatiewet in de gemeenten Bloemendaal en Heemstede. Er heeft geen steekproeftrekking plaatsgevonden. 536 klanten van de IASZ die het afgelopen jaar te maken hebben gehad met de Participatiewet in de gemeenten Bloemendaal en Heemstede zijn benaderd voor deelname aan deze raadpleging.

1.3 Dataverzameling

De klanten van de IASZ ontvingen per post een schriftelijke vragenlijst met daarbij een begeleidend schrijven, met het verzoek de vragenlijst in te vullen en te retourneren aan Facit in de bijgevoegde antwoordvelop. Op 13 november 2022 is de eerste vragenlijst verzonden. De raadpleging is op 6 januari 2023 gesloten.

1.4 Informatievoorziening

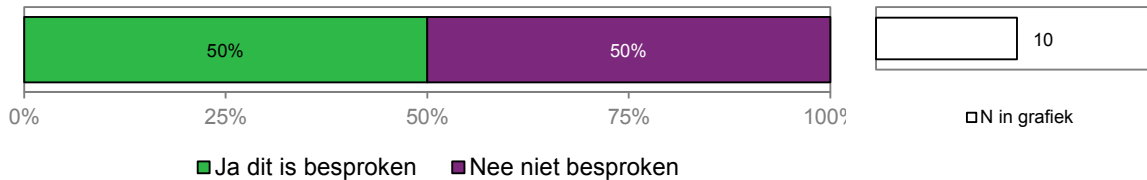
In de begeleidende brief bij de vragenlijst werden het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

1.5 Respons

Voor deze klantenraadpleging zijn 536 vragenlijsten verstuurd. 115 klanten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 21,5% (ter vergelijking: bij de raadpleging die in 2019 gehouden is, was de respons 26%).

1.6 De rapportage

De resultaten van de ervaringsvragen worden als volgt weergegeven:



Onder de staafdiagrammen staan de antwoordcategorieën die in het diagram voorkomen. In de staven staat het percentage respondenten dat het betreffende antwoord heeft gegeven. Omdat dit afgeronde percentages zijn, kan het soms voorkomen dat ze opgeteld niet exact op 100% uitkomen.

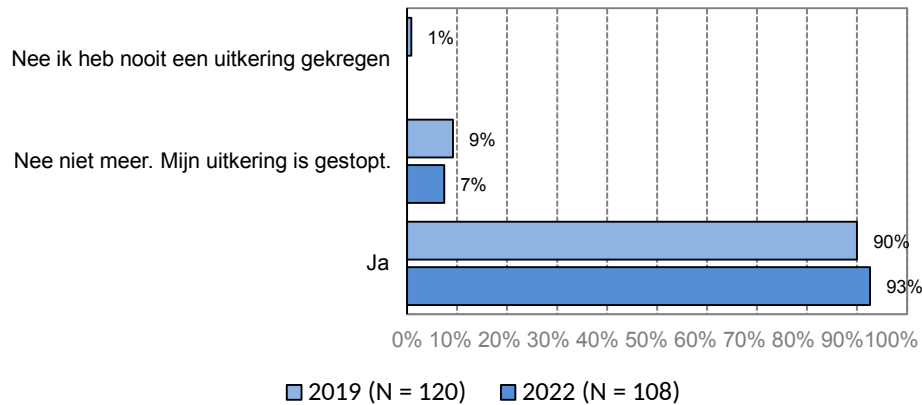
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Een deel van de vragen in deze uitvraag is niet eerder gesteld aan de klanten van IASZ of anders geformuleerd dan in de vorige uitvraag. Andere vragen zijn ook gesteld in het klanttevredenheidsonderzoek van 2019. Waar mogelijk hebben we de twee uitkomsten onder elkaar weergegeven.

2. Uitkomsten

Uitkering

1. Krijgt u op dit moment een uitkering van de IASZ?

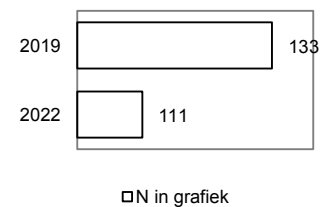
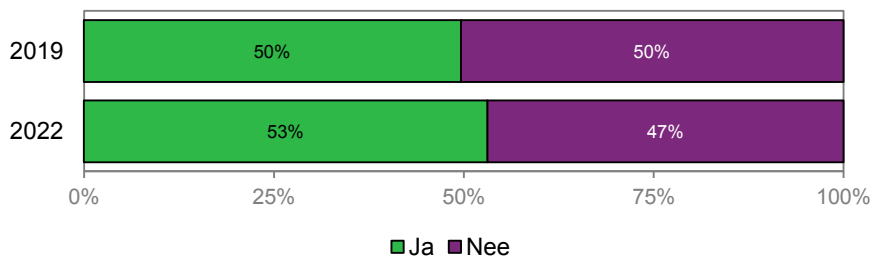


Contact met de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ)

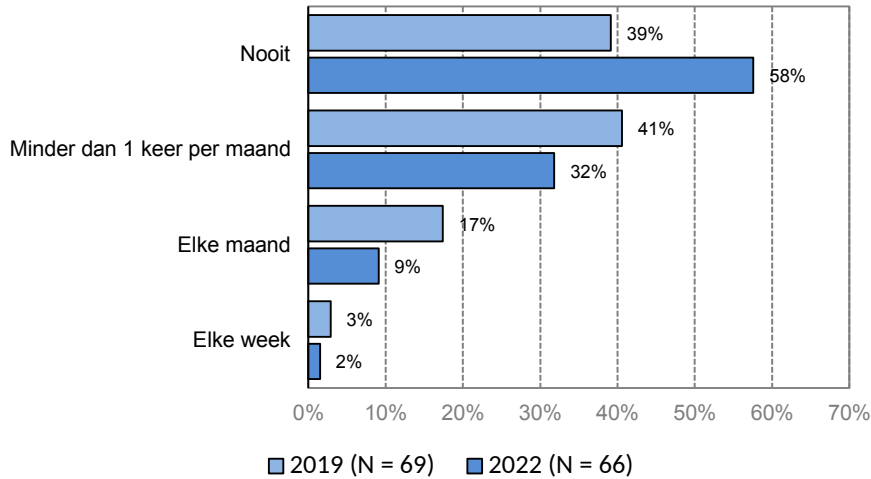


U kunt op verschillende manieren contact hebben met de IASZ. De volgende vragen gaan over dit contact.

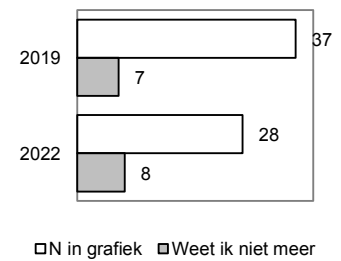
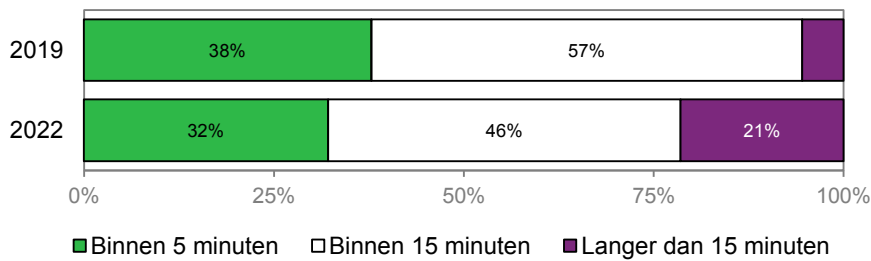
2. Weet u dat de IASZ een inlooppreekuur heeft, op dinsdag en donderdag van 9.00 uur tot 12.00 uur, in het raadhuis van Heemstede?



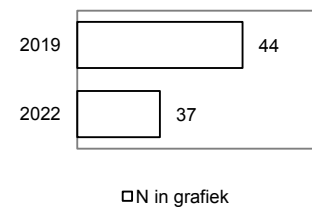
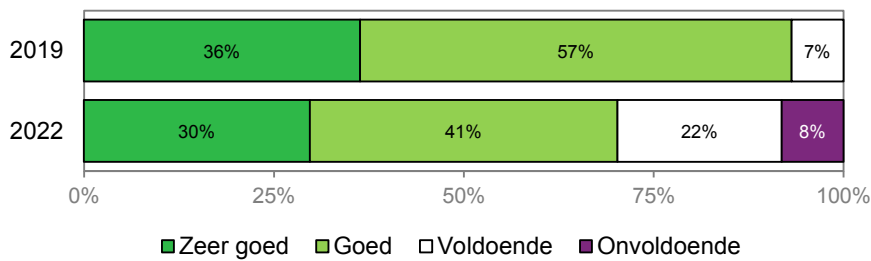
3. Hoe vaak gaat u naar het inloospreekuur?



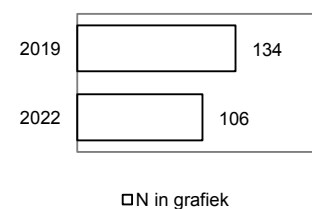
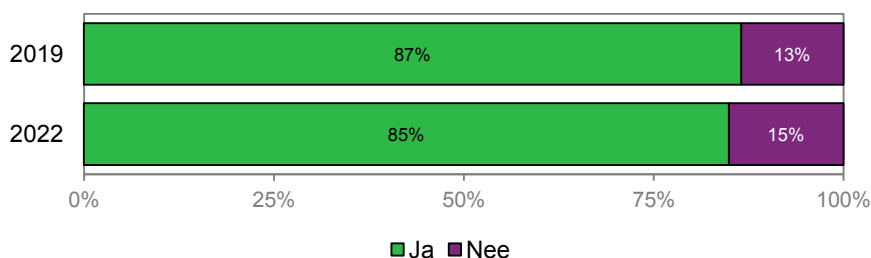
4. Bent u meestal snel aan de beurt bij het inloospreekuur?



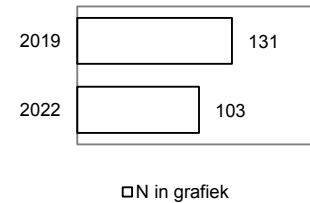
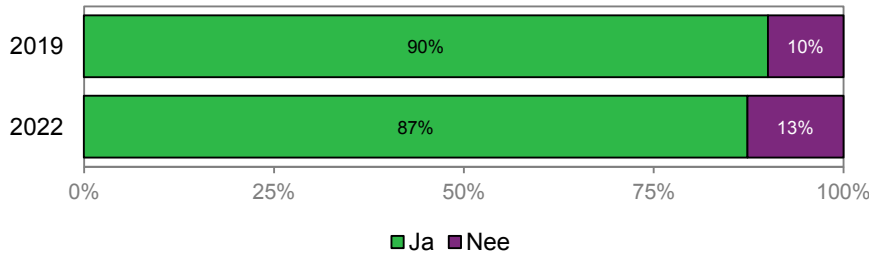
5. Bent u goed geholpen tijdens het inloospreekuur?



6. Weet u dat u de IASZ kunt bellen, van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 12.00 uur?



7. Weet u dat u de IASZ kunt mailen?

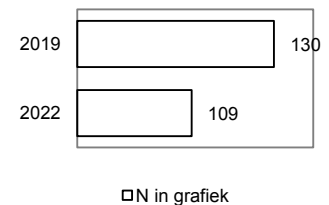
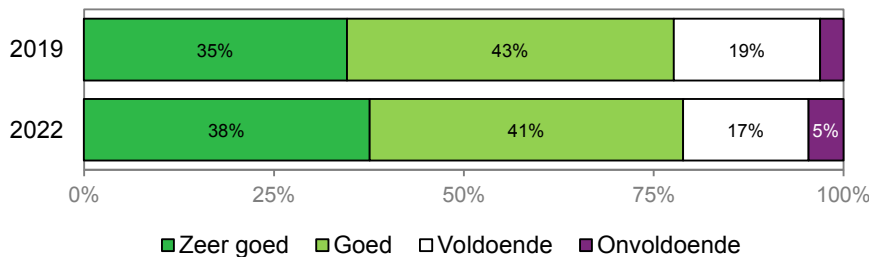


Contact met uw consulent



Op het moment dat u een uitkering ontvangt, wordt een van de medewerkers van de IASZ uw contactpersoon. Dit is uw consulent. De volgende vragen gaan over het contact met uw consulent.

8. Is uw consulent goed bereikbaar?



Toelichting:

Complimenten

- Alles is goed. Bedankt.
- Als we vragen hebben dan krijgen we snel antwoord.
- Altijd bereikbaar, bij aanwezigheid.
- Altijd vriendelijk en behulpzaam.
- Behulpzaam en vriendelijk.
- Ben heel tevreden over mijn consulent. Lief mens. Ik voel mij begrepen.
- Ben tevreden.
- Elke keer als ik contact maak omdat ik informatie nodig heb, krijg ik snel een antwoord.
- Geen moeite gehad om mijn consulent of behulpzame waarnemer te spreken.
- Heb al een nieuwe afspraak staan.
- Het antwoord wordt snel per email of telefoon gegeven.
- Het is snel te bereiken via email en telefoon.
- Behulpzaam en goed (2x)
- Ik heb vaak een andere gehad maar als ik mail, kreeg ik altijd snel antwoord.

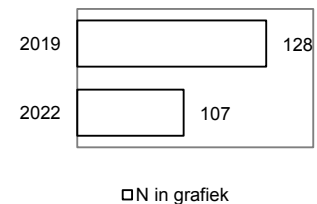
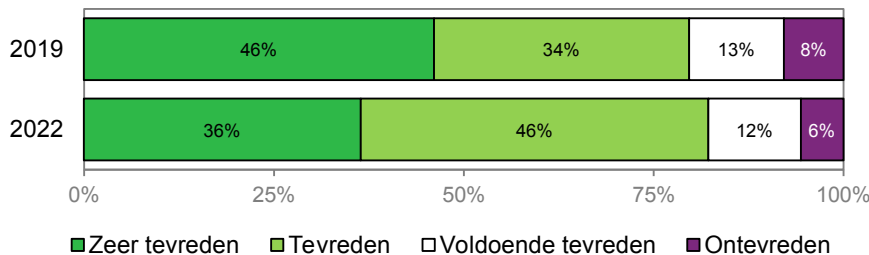
Verbeterpunten

- Als je die consulent wilt spreken, is zij niet aanwezig. Dat is een groot nadeel.
- Ik weet niet wie de consulent nu is en heb nog nooit contact gezocht.
- Per mail niet zo goed. Niet altijd een reactie.
- Reageert pas na 1 à 2 weken. Ik zit veel te lang in onzekerheid.
- Soms duurt het lang voordat ik een antwoord krijg op een email. Het gebeurt ook dat ik helemaal geen antwoord krijg.
- They never care and since I came here my needs are not being solved. I need a new person to help me alstublieft. Things are complicated for me.
- Vaak in gesprek en niet bereikbaar.
- Vaak niet aanwezig.
- Veel wisselingen, weinig contact!

- Is niet altijd aanwezig, maar ik wordt ook goed geholpen door anderen.
- Ja, ik kan gewoon een email sturen en ik heb soms dezelfde dag al antwoord of anders de dag later.
- Ja, ze is altijd bereikbaar. Telefonisch of per email.
- Ja, zij heeft goed geholpen tijdens het spreekuur.
- Je kan gemakkelijk mailen en snel antwoord.
- Kan mailen en bellen.
- Meestal is er mailcontact en daar wordt snel op gereageerd.
- Mocht zij druk zijn, dan word je later teruggebeld.
- Sinds kort eindelijk een consulent ie luistert en begrip heeft.
- Ze staat altijd voor mij klaar en reageert snel op mails.

- Ik heb pas 1 keer contact gehad.

9. Bent u tevreden over de manier waarop uw consulent met u omgaat?



□ n in grafiek

Toelichting:

Complimenten

- Altijd aardig.
- De afspraak met de consulent gaat heel goed.
- Goed behulpzaam (2x)
- Luisterend oor. We worden goed geholpen. Vriendelijk.
- Meestal begrip voor mijn situatie.
- Mijn consulent is een heel aardige vrouw en ze helpt me altijd snel.
- Rustig, begripvol en op tijd reactie.
- Voel mij gehoord en gezien.
- Vriendelijk en geduldig met mijn onstabiele situatie.
- We zijn tevreden, want ze helpt ons.
- Ze luisteren goed naar hoe je je voelt.

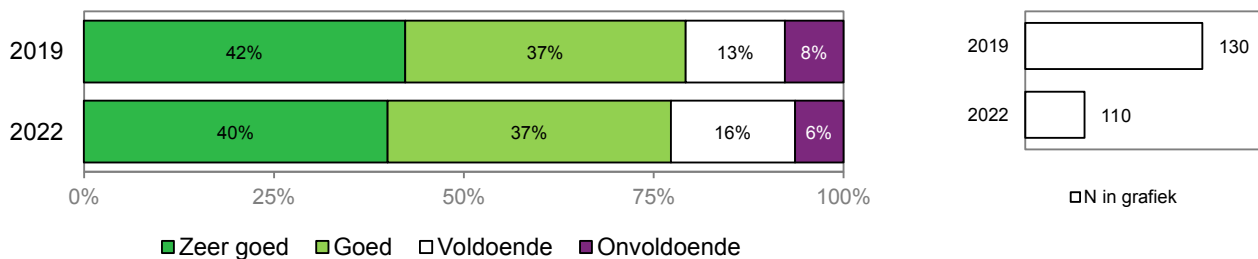
Verbeterpunten

- Geen antwoord of reactie op mijn mail.
- Geen begrip en compassie en invoelend vermogen. Geen goede en prettige afhandeling afloop verzekering. Zeer vervelend, het duurt nu al 9 weken. Ik wacht in onzekerheid en spanning of ik alles moet terug betalen aan de sociale dienst. Wekenlang hoor ik al niks na het aanleveren van de gegevens.
- Slechte communicatie! Bemoeide met onbelangrijke dingen van mijn eigen dagelijkse leven.
- They never care.
- Zij is niet altijd vriendelijk of begripvol.

- Ze neemt mij serieus en denkt mee.
- Zeer vriendelijke manier en het antwoord is duidelijk.
- Zij heeft een directe en vriendelijke manier.
- Zij is vriendelijk en behulpzaam.

- Ben nog nooit in contact geweest.
- Ik krijg een nieuwe consulent.
- Weer een nieuw gezicht, altijd wennen en afwachten.

10. Voelt u zich goed geholpen door uw consulent?



Toelichting:

Complimenten

- Al mijn vragen worden beantwoord en opgelost.
- Alles snel geregeld.
- Alles wordt duidelijk aangegeven. Ik voel mij gehoord.
- Altijd behulpzaam.
- Altijd goed geholpen waar ik blij mee ben.
- Enorm.
- Goed behulpzaam (2x)
- Goed te bereiken. Begrijpt je situatie. Ben tevreden.
- Ik neem aan, goed, zoals bij de ander consulenten.
- Ja, ze is altijd bereikbaar.
- Meestal gaat het goed.
- Mijn huidige helpt mij zeer goed, de vorige was niet zo.
- Voor vragen en alles, zeker.
- Ze gaat goed met ons om.
- Zij heeft me geholpen met werk zoeken.

Verbeterpunten

- Door mijn consulent voel ik me echt depressief.
- Vorige consulent niet tevreden, ik ben blij dat ik gewisseld ben.
- Krijg een link naar schuldhulpverlening toegestuurd, terwijl ik geen schuld had.
- My needs are not being solved.
- Nee totaal niet. Ik wacht nu al 9 weken op uitslag afkoopverzekering en dat geeft veel spanning en stress. Zeer ontevreden. Zij is nieuw en heeft geen ervaring en kennis genoeg.
- Niet zo goed.
- Slecht bereikbaar.

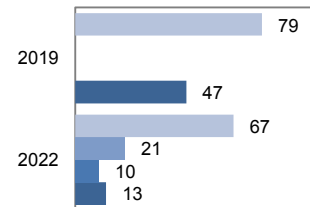
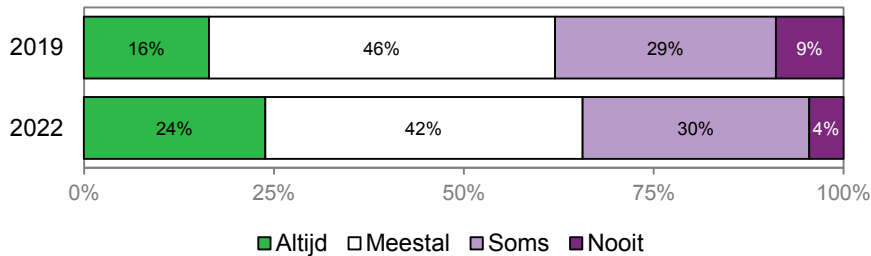
- Op dit moment heb ik een nieuwe contactpersoon.

Informatie



De IASZ informeert u op verschillende manieren: met brieven, folders, de website www.iasz.nl en een digitale nieuwsbrief.

11. Vindt u op de website wat u zoekt?

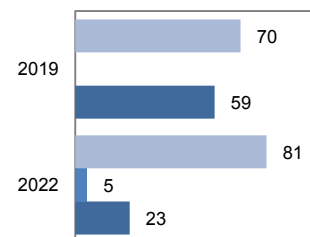
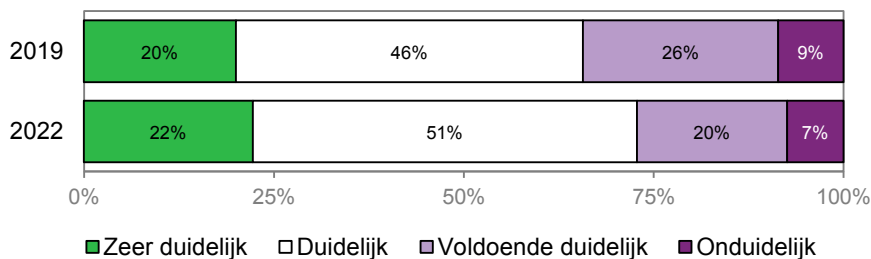


N in grafiek

Ik ken de website van IASZ wel maar kijk nooit op de website van IASZ

Ik maak nooit gebruik van internet

12. Vindt u de folder 'Hulp bij een laag inkomen' duidelijk?

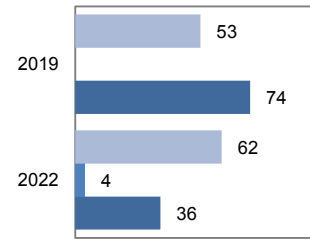
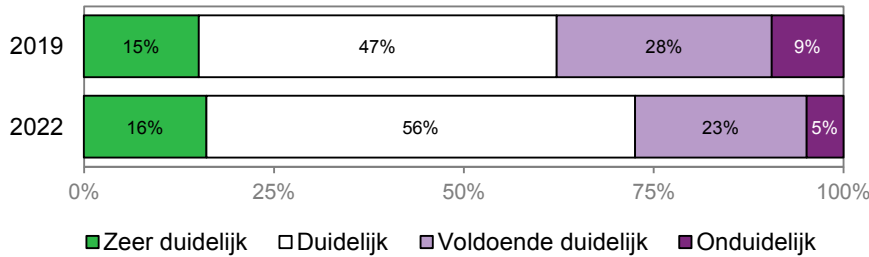


N in grafiek

Ik ken de folder wel maar gebruik de folder niet

Ik ken de folder niet

13. Vindt u de folder 'Wegwijzer Werk en Uitkering' duidelijk?

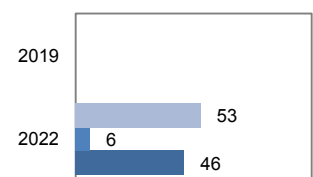
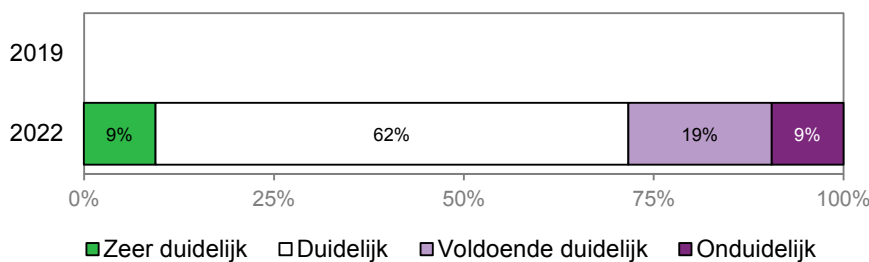


N in grafiek

Ik ken de folder wel maar gebruik de folder niet

Ik ken de folder niet

14. Vindt u de folder 'Parttime werken met een uitkering' duidelijk?

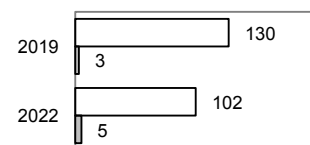
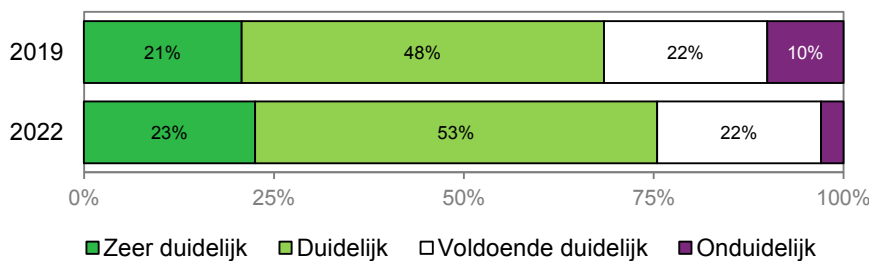


N in grafiek

Ik ken de folder wel maar gebruik de folder niet

Ik ken de folder niet

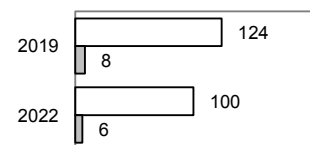
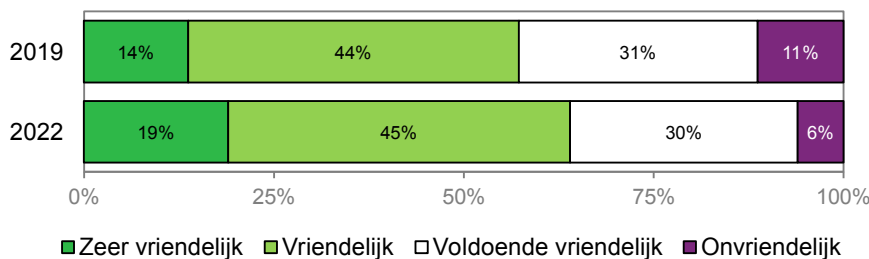
15. Vindt u de brieven van de IASZ duidelijk?



N in grafiek

Weet ik niet

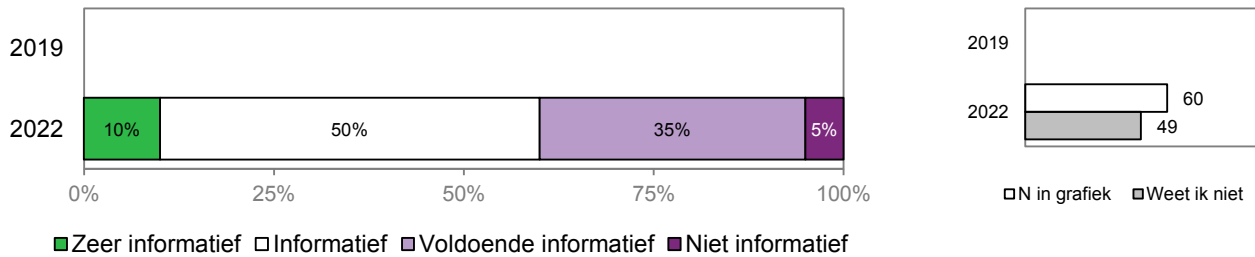
16. Vindt u de brieven van de IASZ vriendelijk?



N in grafiek

Weet ik niet

17. Vindt u de digitale nieuwsbrief van IASZ informatief?

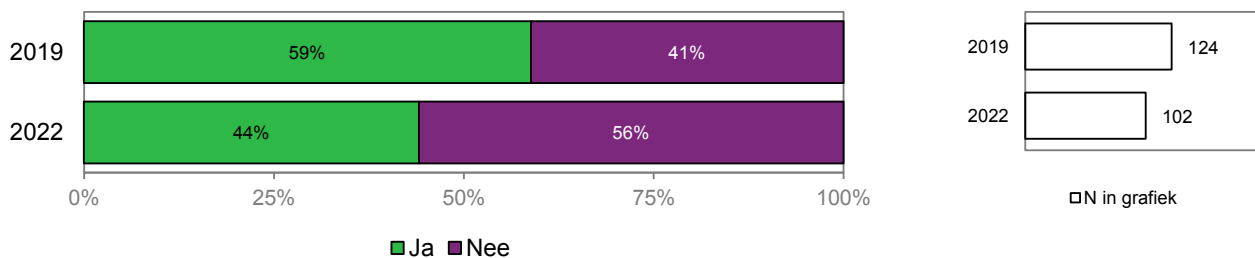


Re-integratie

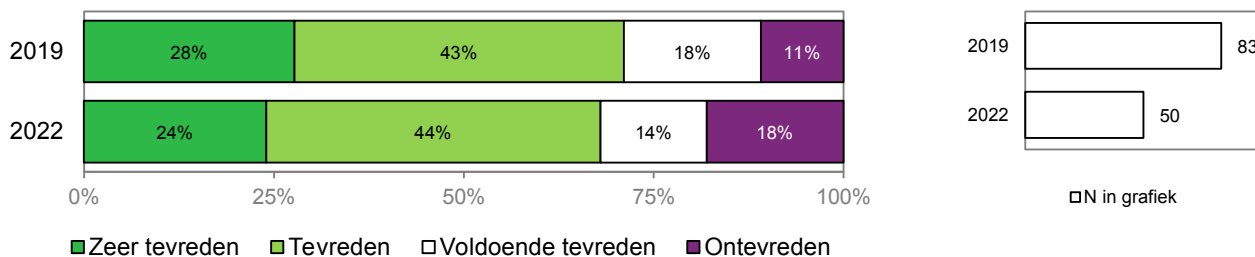


De IASZ helpt u bij het zoeken naar een baan, stage of vrijwilligerswerk. De hulp wordt gegeven door de consulenten van de IASZ of door een andere partij, als de IASZ daarom vraagt. De partijen waar de IASZ het meeste mee samenwerkt zijn Spaarne Werkt, Agros en Vluchtelingenwerk.

18. Krijgt of kreeg u hulp van uw consulent bij het zoeken naar werk, stage of vrijwilligerswerk?



19. Bent u tevreden over de hulp van uw consulent bij het zoeken naar een baan, stage of vrijwilligerswerk?



Toelichting:

Complimenten

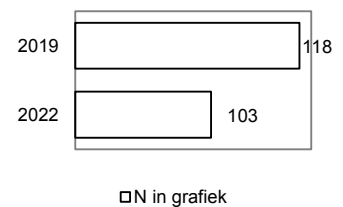
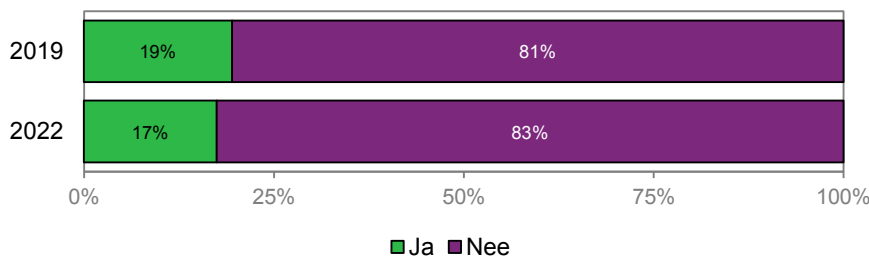
- Contact met Spaarne werkt was snel gelegd.
- Door de hulp met zoeken, heb ik nu werk.
- Goed
- Ik ben tevreden over de hulp.
- Ja, ze heeft mij altijd aangemoedigd met zoeken naar een baan.
- Zij is behulpzaam.

Verbeterpunten

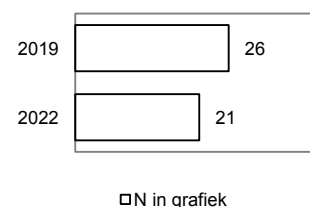
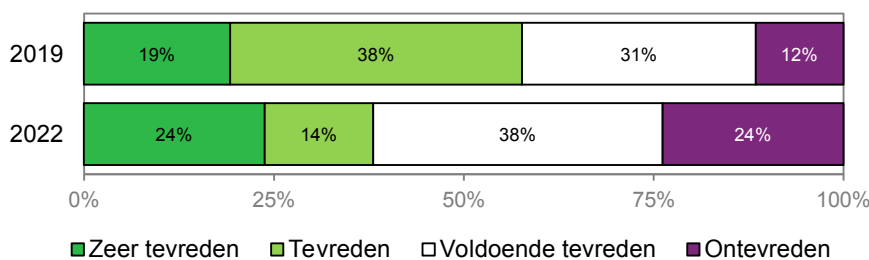
- Ik ben niet tevreden over de contactpersoon.
- Ik vind mijn contactpersoon niet vriendelijk.
- Job coach is not qualified in the field of high academic.
- Met mijn consulent was er altijd miscommunicatie.

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Zijn behulpzaam. | <ul style="list-style-type: none"> Mijn consulent had nog nooit iemand van mijn leeftijd aan werk geholpen en ging bij het verzoek op internet kijken. NIETS voorbereid (Agros) Mijnheer zou gebeld worden. gebeurt niet! Niemand gesproken. They never cared since I came here. |
| <ul style="list-style-type: none"> Ik ben ziek. Ik loop sinds twee maanden stage. Ik ben sinds oktober aan het werk. Machtiging voor individuele begeleiding RIBW K/AM. Parttime werk gevonden. Vrijstelling van sollicitatie, ik probeer dementerenden te bezoeken. Wegens psychische problemen staat dat even stop. | |

20. Krijgt u hulp van Spaarne Werkt?



21. Bent u tevreden over de hulp van Spaarne Werkt?

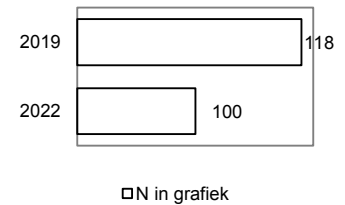
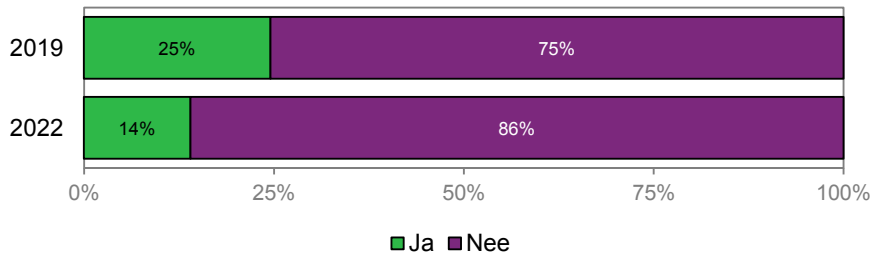


Toelichting:

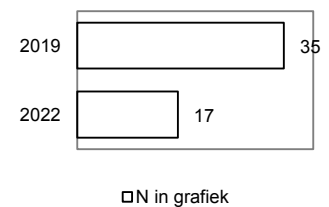
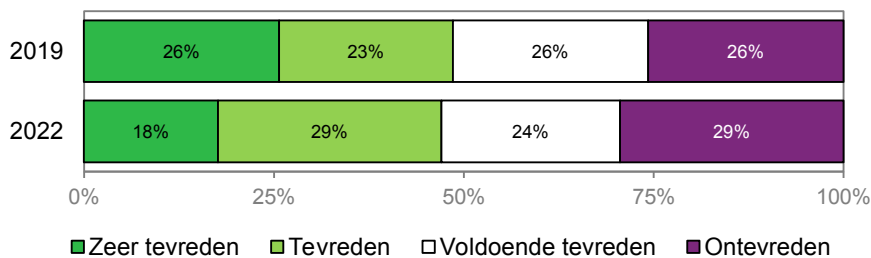
- | | |
|--|--|
| <p>Complimenten</p> <ul style="list-style-type: none"> Ik kan werken door activiteiten te doen, dat is goed voor mijn hoofd. Ik kan werken voor mijn gezondheid. Ik was blij met mijn consulent, maar nu is ze weg. Ook vriendelijk en geduldig en ik word goed gehoord. Zijn behulpzaam. | <p>Verbeterpunten</p> <ul style="list-style-type: none"> Duurt te lang (oriëntatie gesprekken) voordat er vooruitgang in zit. Niet vriendelijk There is some difficulty in communicating. She also had no experience in dealing with such a situation she told me. In some jobs need for someone that had more experience. |
| <ul style="list-style-type: none"> Ik ken Spaarne Werkt niet? | |

- Ik weet niet wat dat betekent.
- Spaarne werkt is in wezen de vroege sociale werkplaats.
- Ik weet niet wat dat is.

22. Krijgt u hulp van Agros?



23. Bent u tevreden over de hulp van Agros?



Toelichting:

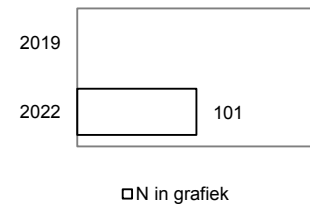
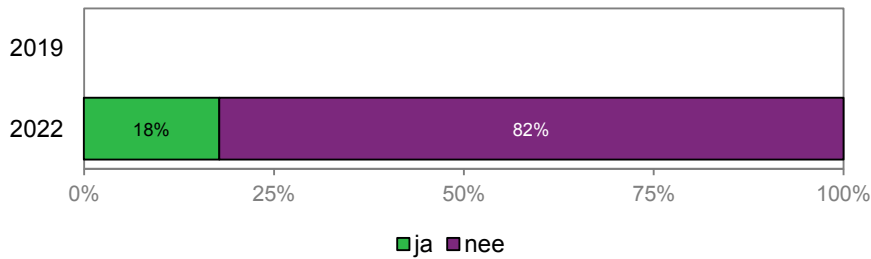
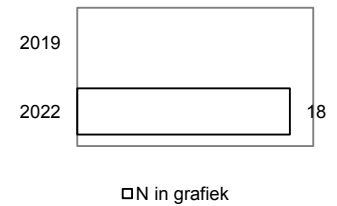
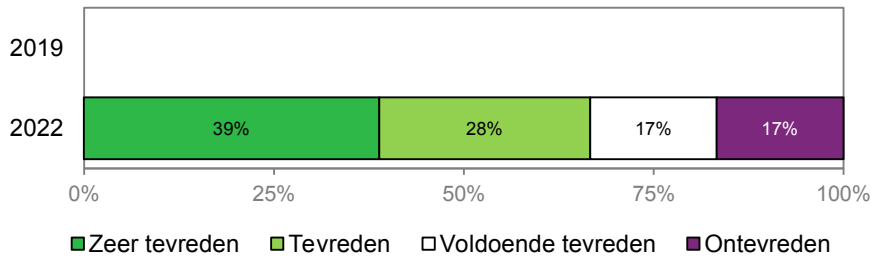
Complimenten

- Hulp voor het krijgen van een gehandicapten parkeerplaats.
- Ze luisteren met geduld.

Verbeterpunten

- Enige dat ze roepen 'als je snel wil schakelen doe je een callcenter, dan ga ik liever dood, aanbiedingen. "callcenter" Je MOET! Verschrikkelijk.
- Nee, je krijgt maar een contact van een bepaald aantal maanden en daarna ben je weer werkloos, dat vind ik jammer.

- I don't know them.
- Ik ken Agros niet!
- Ik weet de betekenis daarvan niet.
- Wat is Agros?
- Weet het niet.

24. Krijgt u hulp van Vluchtelingenwerk?**25. Bent u tevreden over de hulp van Vluchtelingenwerk?****Toelichting:****Complimenten**

- Goede organisatie die vluchtelingen helpt.
- Ze zijn vriendelijk en behulpzaam.

Verbeterpunten

- Ga daar nooit meer heen.
- Niet zo goed
- Ze helpen niet.

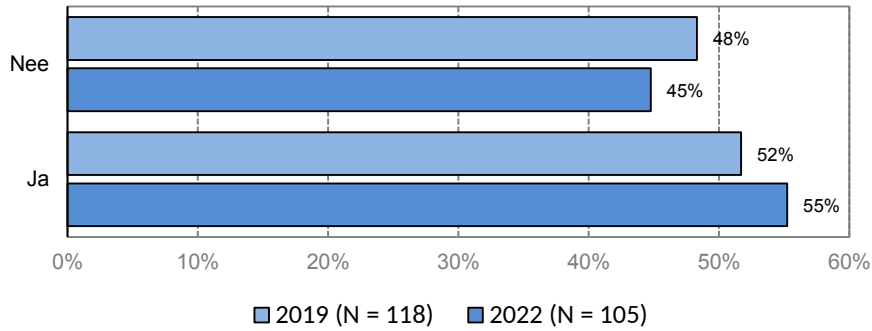
- Ik ben geen vluchteling meer, ik heb mijn Nederlandse nationaliteit.
- Ik heb een Nederlands paspoort.
- Ik weet het niet.

Parttime werken

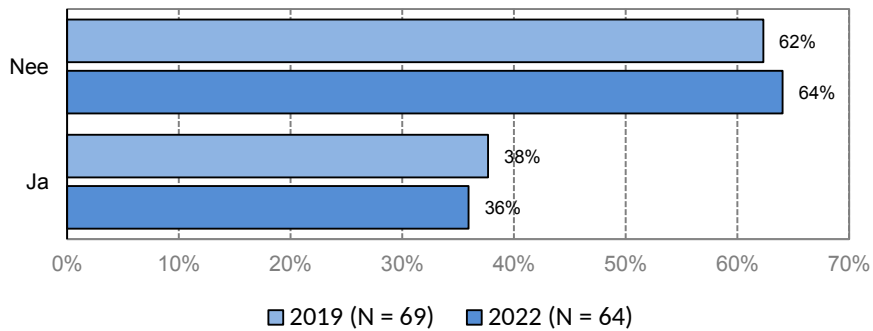


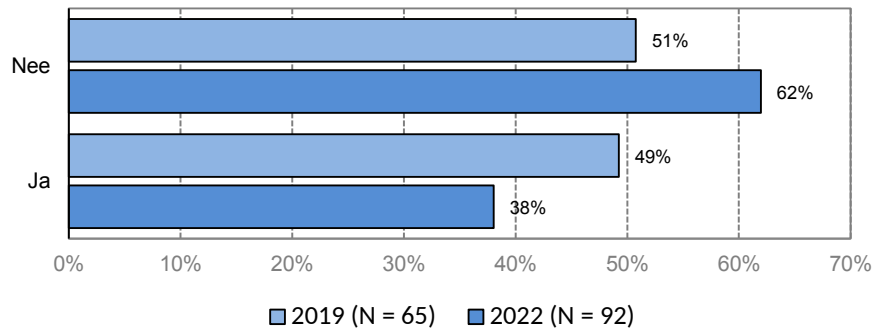
Als fulltime werken (nog) niet lukt, kan parttime werken veel opleveren: contacten, werkervaring en extra geld.

26. Weet u dat u een deel van de inkomsten van parttime werk mag houden?



27. Weet u hoeveel u mag houden?



28. Gaat of ging u hierdoor actiever op zoek naar parttime werk?**Toelichting:****Positief**

- Graag wil ik er meer over weten.
- Ik zat een werken aan werktraject van Spaarne Werkt. Lag in de lijn der verwachtingen.
- Ik zoek op internet naar een parttime baan. Ik praat met de jobcoach over een parttime baan in de toekomst.
- Ik werk momenteel parttime
- Ik zoek een parttime baan.
- Ik zoek vrijwilligerswerk.
- Ja, ik zoek naar werk.

Verbeterpunten

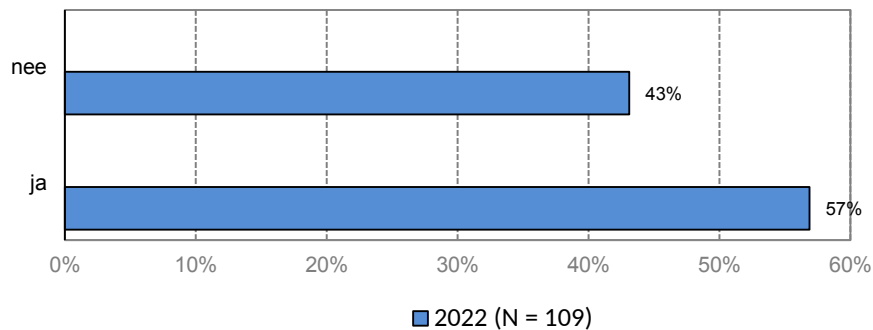
- Alle vragen zijn in het Nederlands. Te moeilijk om alleen te doen.

- 1) Artrose 2) Hartkloppingen (te snel)
- Ben helaas afgekeurd voor parttime werk.
- Client woont in verpleeghuis, kan niet werken.
- Heb WAO, gedeeltelijke aanvullende uitkering.
- Ik ben (nog) niet actief met zoeken naar betaald werk. Soms heb ik een medische keuring/ gesprek (per jaar) hiervoor.
- Ik heb net een baby, ik kan nu niet werken.
- Ik zit eigenlijk nog een beetje in de rouwfase.
- Niet over te halen voor meer inkomen. mentaal moest ik er klaar voor zijn.
- Mijn woonadres is veranderd.
- Omdat ik niet kan werken.

Financiële giften



29. Weet u dat u per kalenderjaar € 1.200,00 aan algemene giften mag ontvangen? Dit betekent dat giften tot € 1.200,00 geen gevolgen hebben voor uw uitkering.

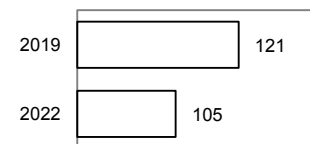
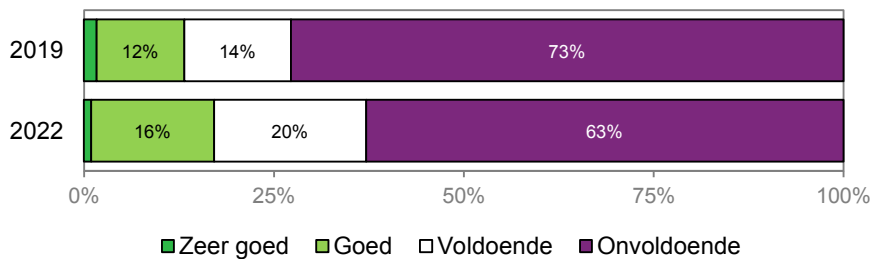


Cliëntenraad Werk en Inkomen



De cliëntenraad geeft advies aan de IASZ. Het advies gaat over het beleid en de dienstverlening. De leden van de cliëntenraad ontvangen zelf een uitkering of maken gebruik van regelingen voor hulp bij een laag inkomen.

30. Bent u bekend met de cliëntenraad Werk en Inkomen?



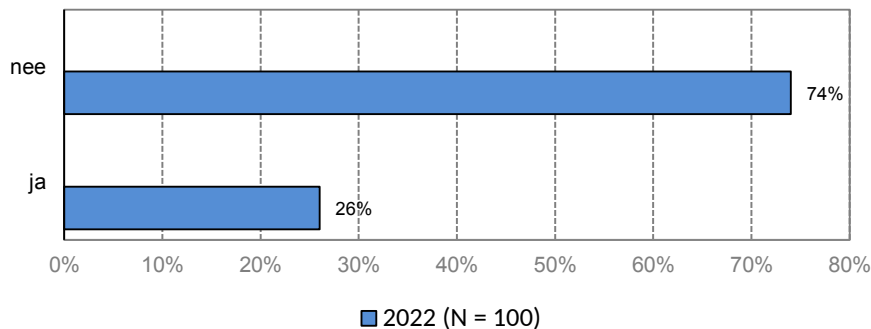
□ N in grafiek

Cliëntondersteuning



Een cliëntondersteuner is iemand die niet bij de gemeente werkt, maar wel veel regels kent en die u kunt vragen bij een gesprek te zijn.

31. Wilt u gebruik maken van cliëntondersteuning?



Toelichting:

Complimenten

- Ja, graag willen wij een cliëntondersteuning. Ons inkomen is te laag in deze tijd waar alles duur wordt in Nederland voor een gezin met kleine kinderen.
- Ik vind het leuk, maar ik ken niet veel regels.
- I'm happy with VWN.

Verbeterpunten

- Ik snap het niet.
- Ik heb geen idee wat dit voor me kan betekenen.
- Als dat nodig is, ik wist niet dat dit bestaat.
- Ik weet niet wat de plicht is van de cliëntondersteuner of hij mij kan helpen.
- Maar ik heb meer informatie van deze nodig.

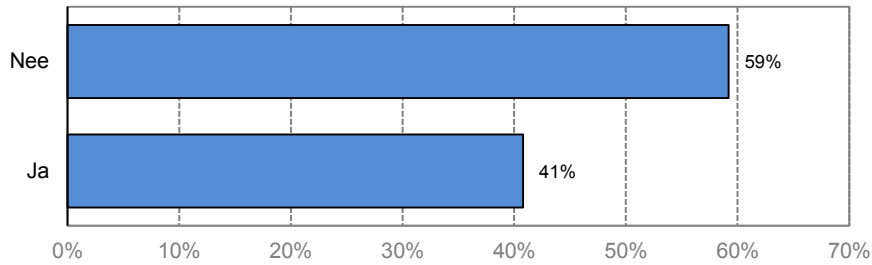
- Misschien.
- Momenteel niet.
- Momenteel niet nodig.
- Niet nodig
- Voor nu is het goed zo.
- Voorlopig niet, misschien later.
- Weet ik niet.
- De consulent weet toch voldoende van de regels.
- Graag zou ik een maatje hebben voor de PC (1 keer per maand bijvoorbeeld)
- Indien nodig wel
- Heb genoeg mensen die me bij kunnen staan bij de gesprekken.
- Hoop dat een cliëntondersteuner vanuit mijn belang denkt.
- Ik ben zelf mondig genoeg.
- Ik weet de regels.
- Krijg een WAO uitkering.
- Mijn maatschappelijk werker van de GGZ in Geest ondersteunt mij. Dit is goed zo.

Klachtenregeling



De gemeente heeft een klachtenregeling. Meer informatie hierover vindt u op de website van de IASZ.

32. Weet u dat er een klachtenregeling bestaat?

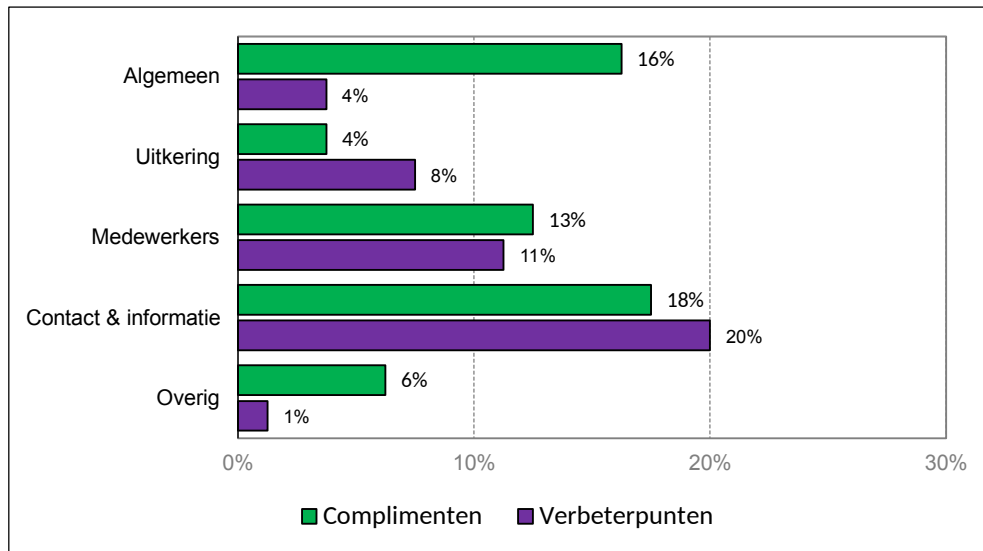


N = 125

Tot slot: tips en tops voor de IASZ



In totaal hebben de geraadpleegde klanten 45 complimenten en 35 verbeterpunten gegeven aan de IASZ. In onderstaande grafiek is de verdeling van de verbeterpunten over de thema's weergegeven:



33. Wat gaat goed?

Algemeen

- Alles
- Alles gaat goed.
- Alles gaat het goed.
- Ik ben erg tevreden!
- Alles loopt prima.
- Ben tevreden en dankbaar voor waar wij cliënten recht op hebben.
- heel erg bedankt.
- het is goed, want ze helpen de mensen.
- IASZ is vriendelijk en helpt in problemen oplossing.
- Ik vind het fijn.
- Ik vind het heel goed, ik heb geen klachten.
- Mijn gemeente helpt mij goed. Ik weet niet wat nog beter kan.
- Hartelijk dank voor IASZ en de hulp van hun mensen. Zeer goed!

Uitkering

- Altijd op tijd uitkering krijgen.
- I feel safe and my family also. Monthly payment is support to my family. I depend on it.
- Krijg op tijd geld.

Medewerkers

- Zeer tevreden over mijn contactpersoon.
- Veel ondersteuning/ geduld gehad om mij uiteindelijk de juiste kant op te sturen.
- Een goede hulp bij problemen en vragen waar ik blij mee ben.
- Behandeling is goed en vriendelijk.
- Ben tevreden over de contactpersoon. Dit vind ik heel belangrijk.

- Bieden goede ondersteuning met betrekking tot het weer opbouwen van je leven (geld, studie, werk)
- De counselor helpt veel met vriendelijkheid en duidelijkheid.
- Het gaf ons een heel goed gevoel dat de consulent begripvol was, bereid om te helpen en ons complimenteerde;
- Mijn situatie wordt echt gezien en gehoord. Voelt fijn en erg persoonlijk.
- Reageren snel, helpen goed, nemen je serieus en hebben verstand van zaken.

Contact / informatie

- IASZ is altijd bereikbaar en is zeer snel met het helpen van de cliënten.
- Hulp en communicatie.
- Adequate, heldere communicatie.
- Communicatie en informatie.
- Contact met consulent is prima.
- Contact met consulent, brieven per post, maandelijkse vermaking uitkering, gesprekken met derden zoals Argonaut en gemeenten.
- Contact met de klantmanagers.
- Contacten met IASZ.
- De communicatie met de consulent is erg goed en we krijgen steun en vriendelijke omgang.
- De communicatie.
- De consulent geeft mij veel informatie.
- Doorsturen naar andere partijen verloopt soepel.
- Gemeente Heemstede is vriendelijk in de omgang in het algemeen. Respectvolle benadering.
- Goed bereikbaar, snel contact.

Overig

- Ben voor 100% afgerekend.
- Mijn antwoorden zijn nietszeggend, want ik heb begin november 2022 een IOAW uitkering aangevraagd. Vervolgens in een vriendelijk prima persoonlijk gesprek alle informatie overhandigd. Ik heb tot nog toe geen uitkering ontvangen of begeleiding ontvangen. Die begeleiding wil ik ook niet, want ik ken de regels en verantwoordelijkheden. M.A.W. ik ben geheel zelfstandig.
- Er zijn fijne extra's zoals de eropuit regeling.
- Sommige vragen waren duidelijk.

34. Wat kan beter?

Algemeen

- Het gaat niet zo goed.
- Als je echt andere woonruimte zoekt, konden je ook niets voor je doen. Dat vind ik niet normaal.
- Nog meer vertrouwens in de mens in plaats van controle. Dat zou fijn zijn.

Uitkering

- De verzending van salarisspecificaties en nieuwe inkomstenverklaringen ging dit jaar niet goed.
- Economische hulp tegen inflatie kan beter! Omdat het leven duurder is.
- Het is beter als het vanwege de hoge prijzen kansen en hulp biedt aan mensen met een laag inkomen.
- Het leven is duurder geworden. Alles wordt duurder en soms kom ik toch te kort om mijn woonlasten te betalen. Graag een uitkering verhogen indien mogelijk is.
- Ik zou graag de mogelijkheid hebben om van het bedrag wat voor een fiets klaar staat, te gebruiken voor eventuele reparaties.
- Inlichting geven over de totstandkoming van een uitkering.
- Uitkering betalen, steun aanbieden (Agros), baantjes aanbieden van 9 euro bruto per uur, richtlijnen hanteren en de "mens" verplichten. Je moet opdagen bij de sollicitatie naar een functie die je 'echt' niet wil.

Medewerkers

- Communicatie, inlevingsvermogen i.p.v. richtlijnen hanteren. Ik ben depressief geworden door de dwang in een callcenter te moeten werken. Werd vrijgesteld van sollicitatieplicht hierdoor. Ik ben blij dat ik gepensioneerd ben en eindelijk een riant inkomen heb.
- Graag mijn oude consulent weer terug, die hielp mij altijd heel goed.
- Hulp krijgen met zoeken naar vrijwilligerswerk. Kan mij persoonlijk soms een beetje overvallen omdat mijn hoofd erg vol zit en ik soms even bepaalde stappen niet goed meer overzie.
- I need more help to find work in my field.
- Ik ben niet tevreden met mijn contactpersoon.
- Ik denk en het is mijn raad dat de consulent en vluchtelingen een betere band krijgen. Mensenrechten trainingen zijn ook nodig.
- Ik wil graag met respect behandeld worden.
- Manier van helpen (niet op de manier dat jullie het willen). Gewoon iedereen een goede kans geven.
- Wij zijn niet tevreden over onze contactpersoon.

Contact / informatie

- Communication. Heel slecht. Listen to people and know how to help them, really helps.
- De brief ervaar ik als onvriendelijk omdat er staat dat als je een afspraak mist, dit gevolgen heeft voor de uitkering
- De hoeveelheid papier/ post/ administratie in onduidelijke taal is overweldigend en onwenselijk. Dit moet echt veel beter. Deze enquête is hier ook een goed voorbeeld van.
- De toon van brieven. Je wordt als uitkering gerechtigde toch bejegend als een profiteur als gevolg van de strenge regelgeving.
- Elke keer moet ik veel documenten op aanvraag verzenden.
- Ik weet dat ik vluchteling ben en een uitkering krijg van de gemeente. Het doet bij verdriet dat dit in elke brief staat en er geschreven staat dat het geschrapt gaat worden. Het is voor mij voldoende om te begrijpen dat het een keer is gezegd.

- In het begin kwamen mijn werkbriefjes een maand lang niet aan
- Inloopspreekuur duidelijker bekend maken.
- Meer begrip voor de situatie van een cliënt. het wijzen op de rechten van een cliënt. Denk daarbij aan rechten voor een alleenstaande ouder.
- Meer bekendheid geven wat IASZ voor een werkzoekende kan betekenen. Momenteel is de zichtbaarheid van IASZ niet aanwezig.
- Meer duidelijke vragen stellen.
- Meer informatie over IASZ op sociale media zetten. Het is makkelijker te bereiken.
- Misschien is het handig en verstandig om een tolk bij de gesprekken te hebben. Een cursus voor mensen die de Nederlandse taal niet kunnen spreken.
- Niet alle voorwaarden zijn duidelijk voor de te verlenen hulp.
- Ik weet de betekenis van IASZ niet en hun hulp.
- Taal vereenvoudigen.

Overig

- Vragen zijn beantwoord door vrijwilliger van de vluchtelingenwerk met cliënt.