

# Collegebericht

Collegevergadering: 28 april 2020

Zaaknummer : 593789  
Afdeling : IASZ  
Portefeuillehouder : J.F. Struijf  
Openbaarheid : Openbaar

## ONDERWERP

Collegebericht: Klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2019

### Aanleiding

In de Wmo en de Jeugdwet is bepaald dat gemeenten jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitvoeren. Voor de Participatiewet geldt deze verplichting niet, maar om de integraliteit in het sociaal domein te bevorderen ligt het voor de hand om ook voor de Participatiewet periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Bovendien sluit dit aan bij de wens van de cliëntenraad Werk & Inkomen en bij de wens van de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) zelf. De IASZ streeft ernaar om het KTO eens de drie jaar uit te voeren. De laatste (en eerste) keer was in 2016.

### Opzet onderzoek

Klanten van de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) Bloemendaal en Heemstede zijn geraadpleegd over hun ervaringen met de Participatiewet in 2019 en de uitvoering daarvan door de IASZ. Er zijn 515 vragenlijsten verstuurd, waarvan er 135 zijn ingevuld en teruggestuurd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 26 procent (2016: 28 procent).

De vragen in het KTO gingen over de volgende thema's:

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

Daarnaast zijn aan de klanten die in 2019 een uitkering hebben aangevraagd, vragen gesteld over het aanvraagproces van de uitkering. Over het minimabeleid zijn dit keer geen vragen gesteld, omdat in 2019 al een onderzoek gedaan is over dit onderwerp door het Nibud.

### Uitkomsten onderzoek

Hieronder worden de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek per categorie geanalyseerd.

#### Aanvraagproces uitkering

Als mensen een uitkering willen aanvragen melden ze zich eerst op het Werkplein in Haarlem. Daar krijgen ze een bijeenkomst over de rechten en plichten in de uitkering. Bijna alle respondenten vonden deze bijeenkomst duidelijk. Op het Werkplein vindt ook een gesprek plaats met een medewerker van de IASZ. Dit noemen wij het 'Participatiegesprek'. Hierin komt bijvoorbeeld het CV van iemand

# Collegebericht

Collegevergadering: 28 april 2020

aan de orde en welke mogelijkheden er zijn om snel aan het werk te gaan. De grote meerderheid van de respondenten is tevreden over dit gesprek. Wel blijkt dat er in dit eerste gesprek nog meer aandacht aan het thema werk gegeven kan worden. Uiteraard komt re-integratie naar werk in de vervolggesprekken met consulenten uitgebreid aan de orde.

In 2020 wordt op initiatief van de gemeente Haarlem een pilot gestart voor een gewijzigde procedure voor de aanvraag van een uitkering. Deze pilot staat los van de uitkomsten van dit KTO. Over deze pilot wordt u afzonderlijk geïnformeerd.

## Contact met de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken

Over het contact met de IASZ zijn zes vragen gesteld. Het merendeel van de vragen is positief beantwoord. Mensen zijn snel aan de beurt bij het inloopsprekuren en 93 procent van de bezoekers voelt zich voldoende tot zeer goed geholpen. Dit is een verbetering ten opzichte van 2016, toen dit onderdeel ook al positief scoorde.

Een verbeterpunt echter is nog steeds de bekendheid van het inloopsprekuren van de IASZ. De helft van de respondenten geeft aan dit niet te kennen. In het KTO 2016 was dit ook al een aandachtspunt. Sindsdien melden wij het inloopsprekuren nog prominenter op onze website en in onze folders. Ook wijzen onze consulenten op het bestaan van het inloopsprekuren. Met de afdeling communicatie gaan we in overleg hoe we het inloopsprekuren toch nog bekender kunnen maken.

## Contact met de consulent

Over het contact met de consulent zijn drie vragen gesteld. Klanten zijn over het algemeen (zeer) tevreden over zowel de bereikbaarheid, de omgang met, als de deskundigheid van hun consulent.

## Informatie

Over het onderwerp informatie zijn zeven vragen gesteld. Deze hebben te maken met de bekendheid en duidelijk van onze website en folders. Voor het eerst zijn ook vragen gesteld over de duidelijkheid en vriendelijkheid van onze brieven. Afgelopen jaren hebben we geprobeerd hier verbetering in aan te brengen, in lijn met de richtlijnen van onze gemeentelijke organisaties.

De duidelijkheid van de website is volgens de enquête verbeterd, al is de vraagstelling niet helemaal te vergelijken met 2016. Van de respondenten vindt 91 procent onze folders voldoende tot zeer duidelijk. Ook de brieven vindt men over het algemeen duidelijk en vriendelijk. Dit is voor ons een aansporing om door te gaan op de ingeslagen weg.

## Re-integratie

De IASZ helpt bij het zoeken naar werk, stage of vrijwilligerswerk. De hulp wordt gegeven door de consulenten van de IASZ zelf of door een andere partij. De partijen waar de IASZ het meeste mee samenwerkt zijn Pasmatch en Agros.

Klanten zijn over het algemeen tevreden over de hulp die ze krijgen. Er is een verbetering zichtbaar bij de hulp van de consulent zelf. Over Agros zijn mensen het minst tevreden. Dit kan ermee te maken hebben dat de hulp die Agros biedt, over het algemeen gegeven wordt aan mensen met de kortste afstand tot de

# Collegebericht

Collegevergadering: 28 april 2020

arbeidsmarkt. Wellicht is dit de groep die het meest kritisch is. Wij gaan over deze uitkomst met Agros in gesprek.

## Parttime werken

Over parttime werken zijn drie vragen gesteld. Dit was nog vóór de bestuurlijke besluitvorming over het meer stimuleren van parttime werk. Uit de antwoorden op de vragen valt te concluderen dat er nog te winnen valt bij het beter bekend maken van de mogelijkheden. In overleg met afdeling communicatie zijn we hier mee bezig. Aan de andere kant geeft de helft van de respondenten aan dat de wetenschap dat ze meer geld over kunnen houden, niet maakt dat ze actiever op zoek gaan naar parttime werk. Soms kunnen klanten dat ook niet, door ziekte, handicap of multi-problematiek.

## Cliëntenraad Werk & Inkomen

Ten opzichte van 2016 is de cliëntenraad iets bekender geworden. Aan een jaarlijkse bijeenkomst met de cliëntenraad hebben de meeste respondenten geen behoefte.

## Klachtenregeling

Het merendeel van de klanten weet niet dat er een klachtenregeling bestaat. Dit gaan we extra onder de aandacht brengen.

## Tips en Tops

Er zijn 60 complimenten en 47 verbeterpunten aangegeven. Hoewel de complimenten de overhand hebben en de resultaten in het KTO tevreden stemmen, kun je schrikken van (de toonzetting van) sommige verbeterpunten. Hierbij moet opgemerkt worden dat de afdeling IASZ niet alleen een hulpverlenende, maar ook een handhavende functie heeft. Ook zijn er zaken, zoals hogere wetgeving of woningnood, waar de IASZ geen invloed op heeft.

Verbeterpunten die we in ieder geval oppakken:

- Meer digitaal voor wie dat kan en wil.
- Meer maatwerk voor oudere werklozen.

## **BIJLAGE**

Rapport uitkomsten klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2019.



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

**Uitkomsten  
klanttevredenheidsonderzoek  
Participatiewet**

voor de

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



ONDERSTEUNT EN ADVISEERT

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Opzet en uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek.....	4
1.1 De vragenlijst .....	4
1.2 De doelgroep .....	4
1.3 Dataverzameling .....	4
1.4 Informatievoorziening .....	4
1.5 Respons.....	5
1.6 De rapportage .....	5
2. Uitkomsten .....	6

## 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 de eerste keer plaatsgevonden in 2016. In het laatste kwartaal van 2019 vond de raadpleging voor de tweede 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 2016 is gesteld, zijn de uitkomsten vergeleken met de uitkomsten van 2016. Daar waar sprake was van een verschil van 5% of meer, is dat in deze rapportage benoemd.

In de bijlage bij deze rapportage zijn de toelichtingen weergegeven.

**Facit**, Velsen-Noord  
Eddy Stam en Dorine Duwel, januari 2020

# 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 31 vragen, die zijn ingedeeld naar de volgende thema's:

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

Aan klanten die in 2019 een uitkering hebben aangevraagd, zijn drie extra vragen gesteld.

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.

## 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, bijzondere bijstand en minimabeleid in de gemeenten Bloemendaal en Heemstede.

Er heeft geen steekproeftrekking plaatsgevonden. 515 klanten van de IASZ die het afgelopen jaar te maken hebben gehad met de Participatiewet, bijzondere bijstand en minimabeleid in de gemeenten Bloemendaal en Heemstede zijn benaderd voor deelname aan deze raadpleging. Aan de klanten die in 2019 een uitkering hebben aangevraagd, zijn ook drie vragen gesteld over het aanvraagproces.

## 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 antwoordenvelop. Op 4 november 2019 is de eerste vragenlijst verzonden. Op 26 november 2019 is een herinnering gestuurd aan de klanten die nog niet gereageerd hebben. De raadpleging is op 10 januari 2020 gesloten.

## 1.4 Informatievoorziening

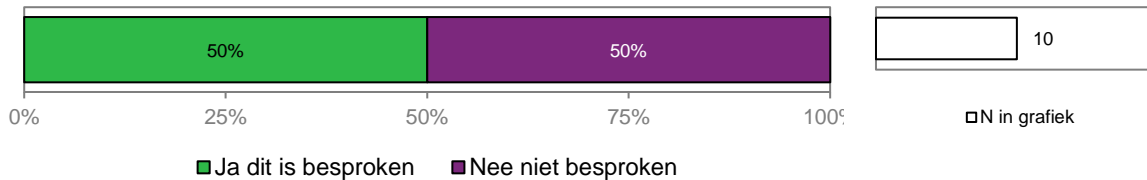
De cliëntenraad van de IASZ is voorafgaand aan de start van de raadpleging geïnformeerd over het doel van de raadpleging en de wijze waarop de raadpleging zou gaan plaatsvinden. In de begeleidende brief werden het doel van het onderzoek, de vertrouwelijkheid en anonimiteit van het onderzoek toegelicht.

## 1.5 Respons

Voor deze klantenraadpleging zijn 515 vragenlijsten verstuurd. 135 klanten hebben de vragenlijst ingevuld en aan Facit geretourneerd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 26% (ter vergelijking: bij de raadpleging die in 2016 gehouden is, was de respons 28%).

## 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.

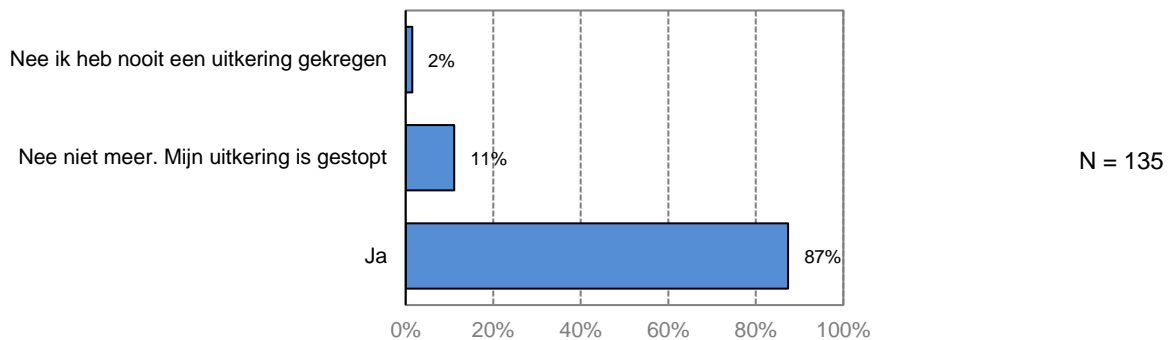
Rechts van de staafdiagrammen is aangegeven met N = hoeveel respondenten in totaal de vraag beantwoord hebben. Bij vragen met de antwoordcategorieën 'weet niet' en/of 'niet van toepassing', wordt ook rechts van het staafdiagram aangegeven hoeveel respondenten dat antwoord gegeven hebben.

Een deel van de vragen in deze uitvraag is niet eerder gesteld aan de IASZ of anders geformuleerd dan in de vorige uitvraag. Andere vragen zijn ook gesteld in het klanttevredenheidsonderzoek van 2016. Daar waar er sprake is van een verbetering of verslechtering van 5% of meer ten opzichte van de uitkomsten van 2016, is dit onder de grafiek vermeld.



## 2. Uitkomsten

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



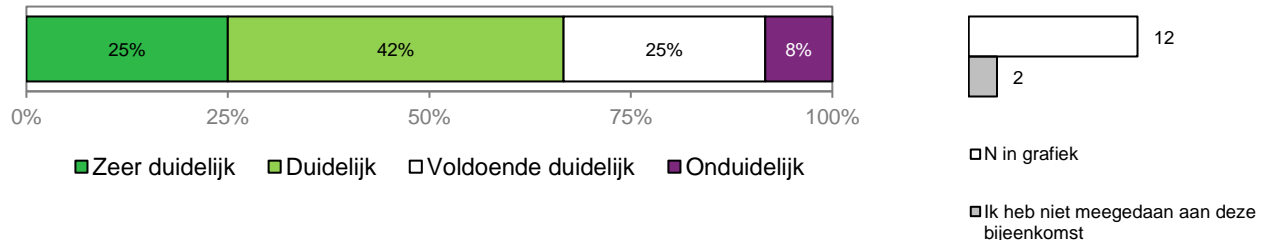
### Aanvraag uitkering



Toen u een uitkering wilde aanvragen heeft u zich eerst gemeld op het Werkplein in Haarlem. U deed daar mee aan een bijeenkomst over de rechten en plichten in de uitkering.

### 2. Vond u de bijeenkomst over rechten en plichten duidelijk?

Deze vraag is alleen gesteld aan klanten die een uitkering hebben aangevraagd in 2019.



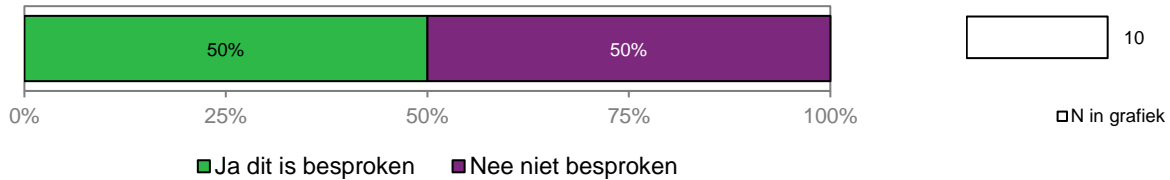
In de uitvraag 2016 was deze vraag iets anders geformuleerd: Hoe heeft u de voorlichtingsbijeenkomst over de Rechten en Plichten van de Participatiewet ervaren? 40% vond de voorlichtingsbijeenkomst toen niet zinvol.

Op het Werkplein heeft u ook een gesprek gehad over werk met een medewerker van de IASZ. Dit noemen wij het 'Participatiegesprek'. Daarna heeft u de uitkering aangevraagd.

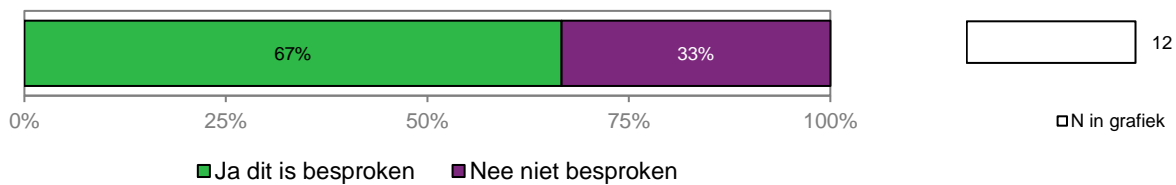
### 3. Waar heeft u over gesproken tijdens het Participatiegesprek?

Deze vraag is alleen gesteld aan klanten die een uitkering hebben aangevraagd in 2019.

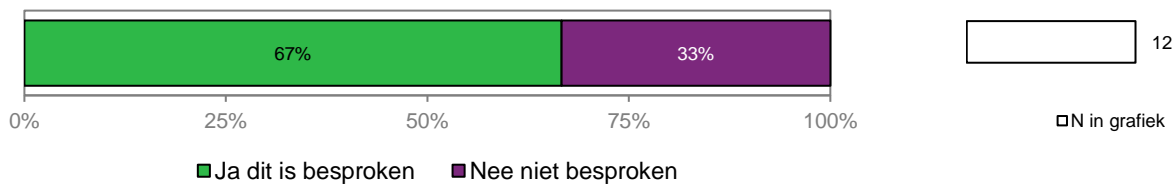
#### Mijn CV



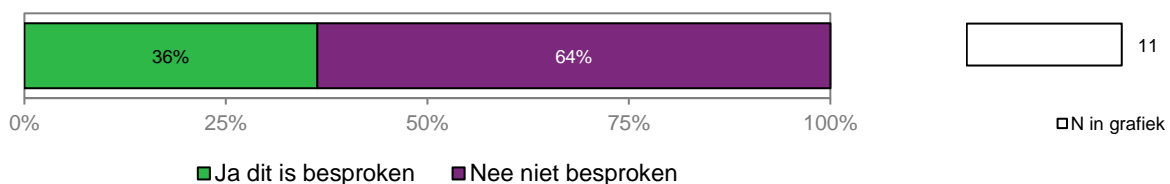
#### Wat ik zelf al heb gedaan om werk te vinden



#### Wat ik nog meer kan doen om werk te vinden

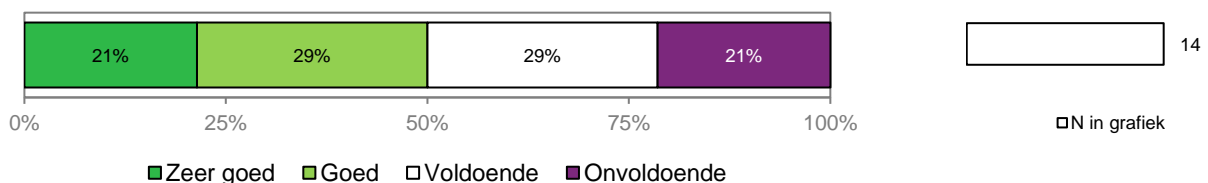


#### Welke vacatures er zijn voor mij



### 4. Wat vond u van het Participatiegesprek?

Deze vraag is alleen gesteld aan klanten die een uitkering hebben aangevraagd in 2019.

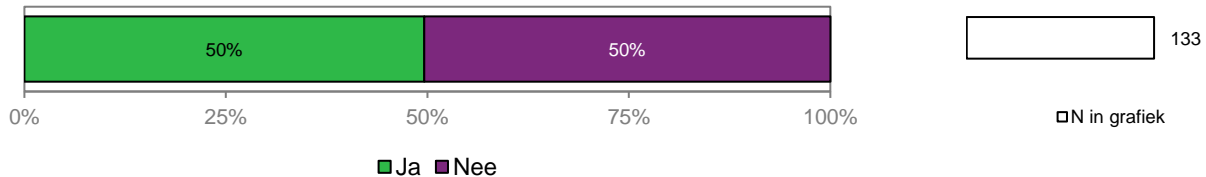


## Contact met de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ)



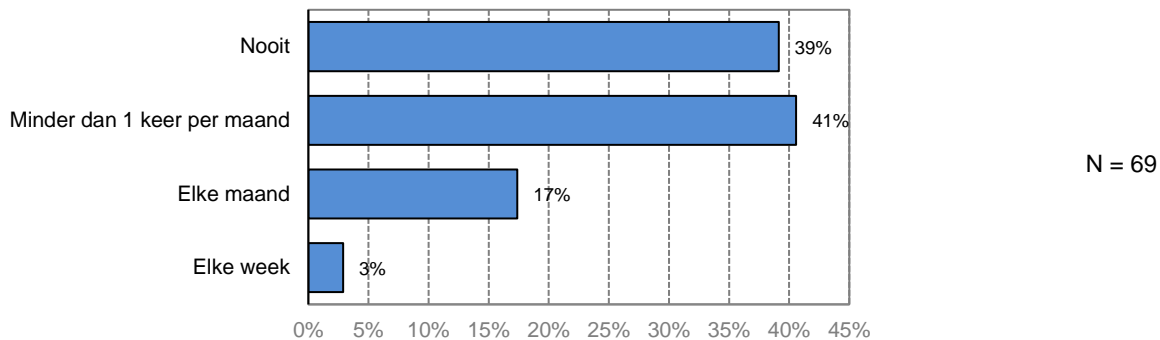
U kunt op verschillende manieren contact hebben met de IASZ. De volgende vragen gaan over dit contact.

### 5. Weet u dat de IASZ een inlooppreekuur heeft in het raadhuis van Heemstede?

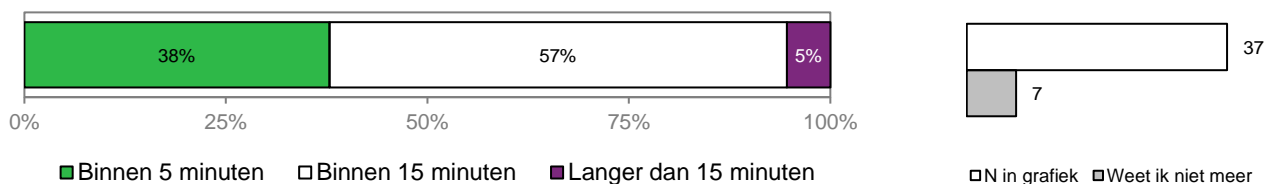


Dit is een achteruitgang ten opzichte van 2016, toen 57% van de respondenten wist dat de IASZ een inlooppreekuur heeft in het raadhuis van Heemstede.

### 6. Hoe vaak gaat u naar het inlooppreekuur?

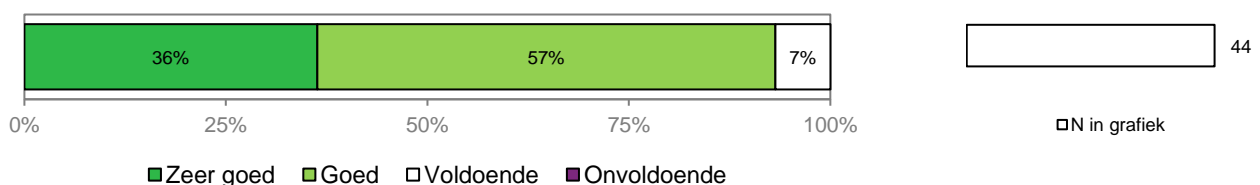


### 7. Bent u meestal snel aan de beurt bij het inlooppreekuur?

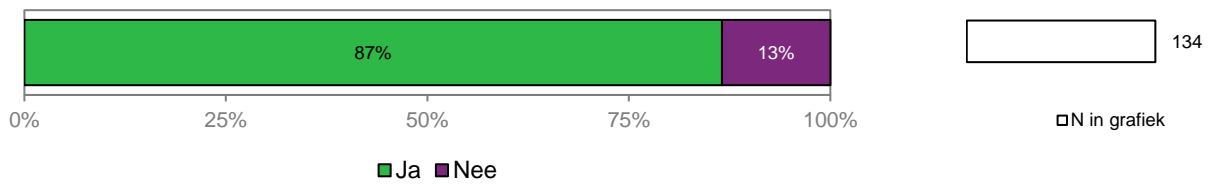


In 2016 is gevraagd of klanten lang moesten wachten bij het inlooppreekuur en toen gaf 12% aan helemaal niet te hoeven wachten en 87% 'even maar niet te lang'.

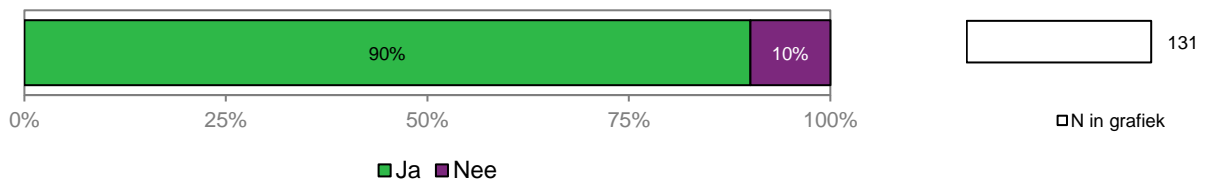
### 8. Bent u goed geholpen tijdens het inlooppreekuur?



Voor deze vraag is er een verbetering zichtbaar ten opzichte van de uitkomsten van 2016, toen 17% aangaf onvoldoende geholpen te zijn.

**9. Weet u dat u de IASZ kunt bellen van maandag tot en met donderdag van 8.30 uur tot 17.00 uur en op vrijdag tot 13.00 uur?**

Voor deze vraag is er een verbetering zichtbaar ten opzichte van de uitkomsten van 2016, toen 22% aangaf niet te weten dat ze IASZ telefonisch konden bereiken.

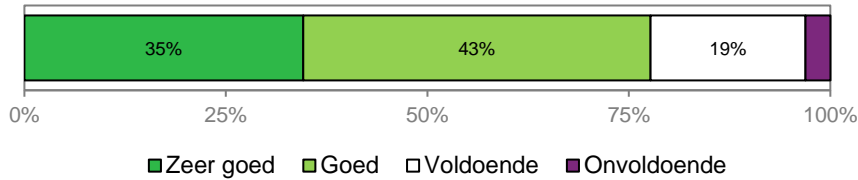
**10. Weet u dat u de IASZ kunt mailen?**

## 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.

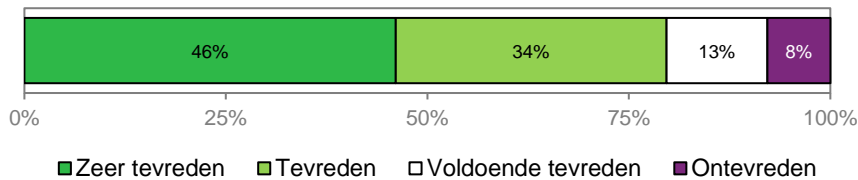
### 11. Is uw consulent goed bereikbaar?



130

□N in grafiek

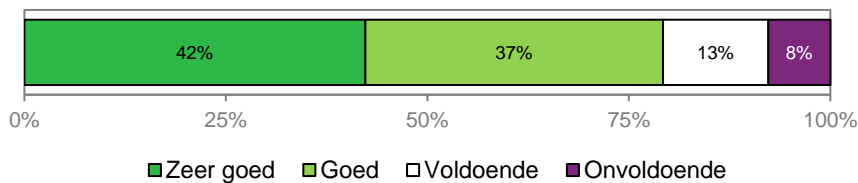
### 12. Bent u tevreden over de manier waarop uw consulent met u omgaat?



128

□N in grafiek

### 13. Voelt u zich goed geholpen door uw consulent?



130

□N in grafiek

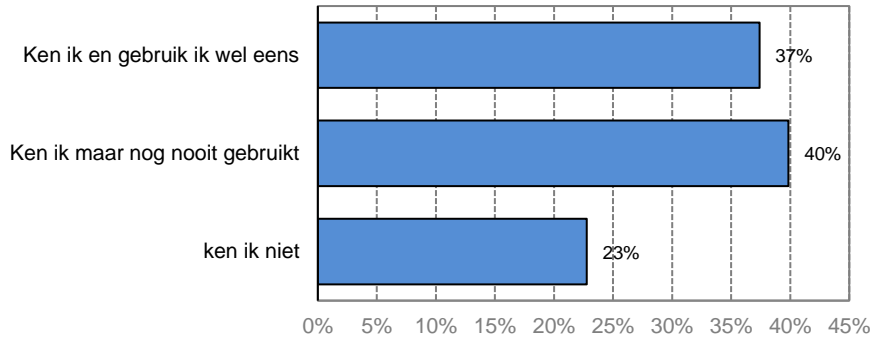
## Informatie



De IASZ heeft haar website ([www.iasz.nl](http://www.iasz.nl)), folders en brieven vernieuwd.

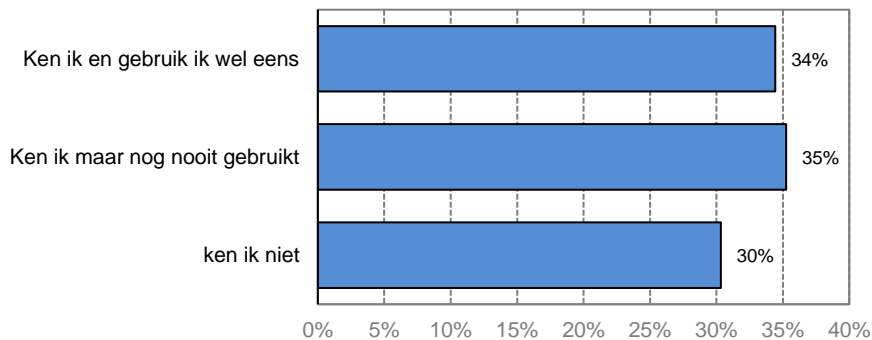
### 14. Kent u onze website en folders en gebruikt u deze?

#### Website.



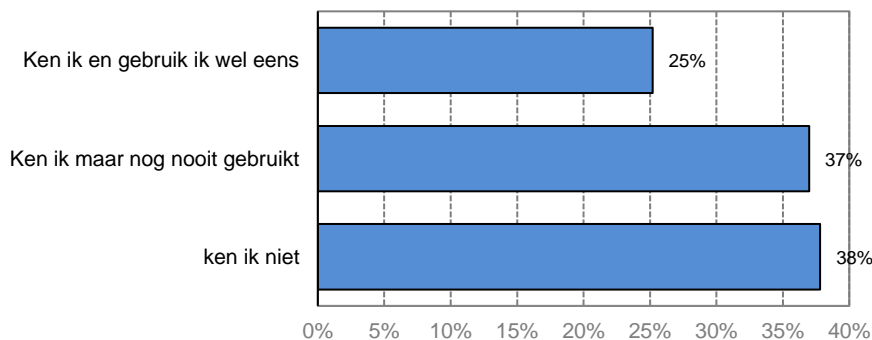
N = 123

#### Folder 'Hulp bij een laag inkomen'



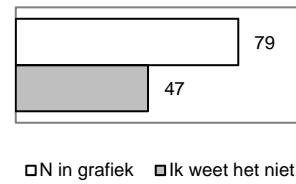
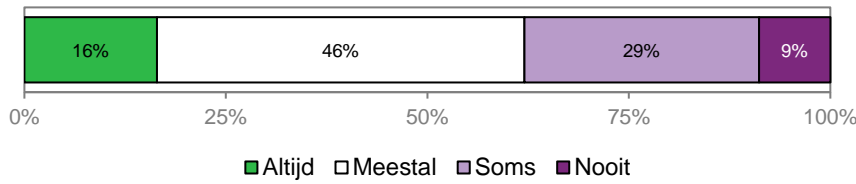
N = 122

#### Folder 'Wegwijzer Werk en Uitkering'



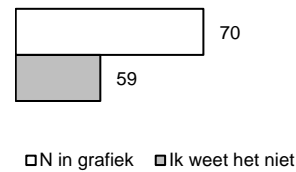
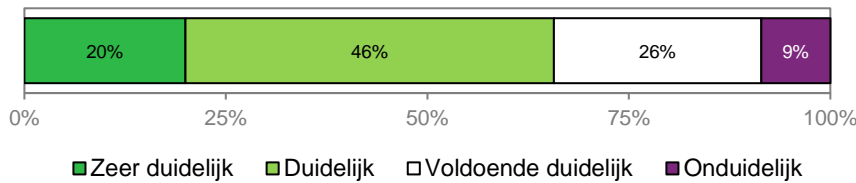
N = 119

**15. Vindt u op de website wat u zoekt?**

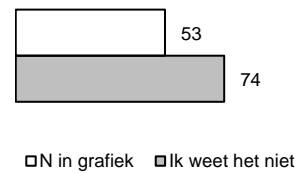
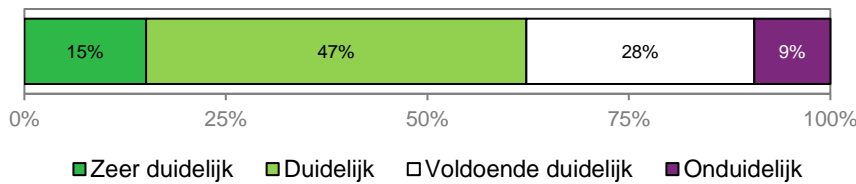


Voor deze vraag is sprake van een verbetering ten opzichte van de uitvraag die in 2016 plaatsvond, want toen vond 14% van de geraadpleegde klanten op de website niet de informatie, die ze zochten.

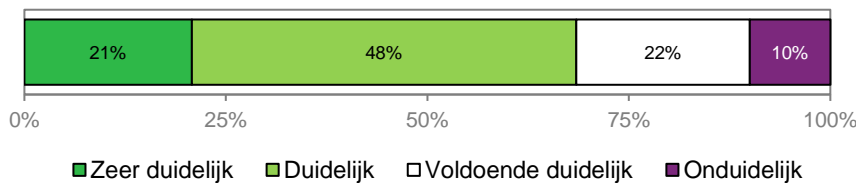
**16. Vindt u de folder 'Hulp bij een laag inkomen' duidelijk?**



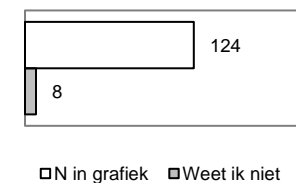
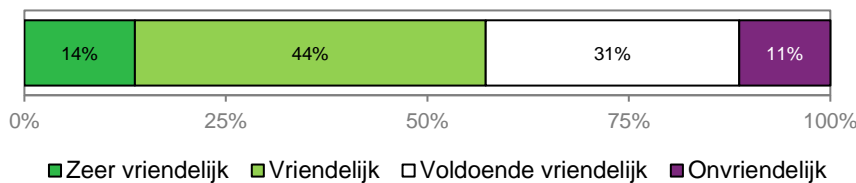
**17. Vindt u de folder 'Wegwijzer Werk en Uitkering' duidelijk?**

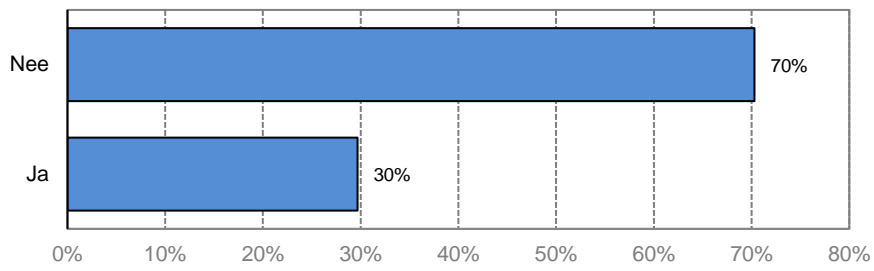


**18. Vindt u de brieven van de IASZ duidelijk?**



**19. Vindt u de brieven van de IASZ vriendelijk?**



**20. Heeft u belangstelling voor een digitale nieuwsbrief van IASZ met nieuws en inspiratie?**

N = 90

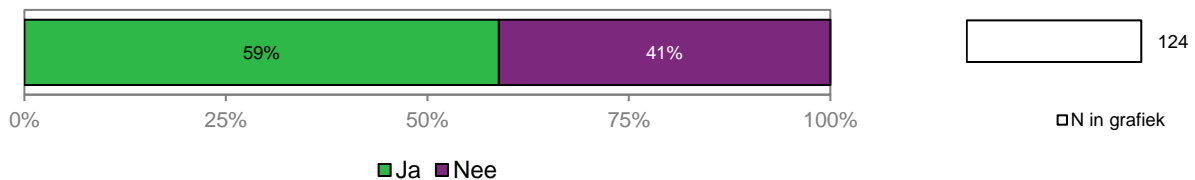


## Re-integratie

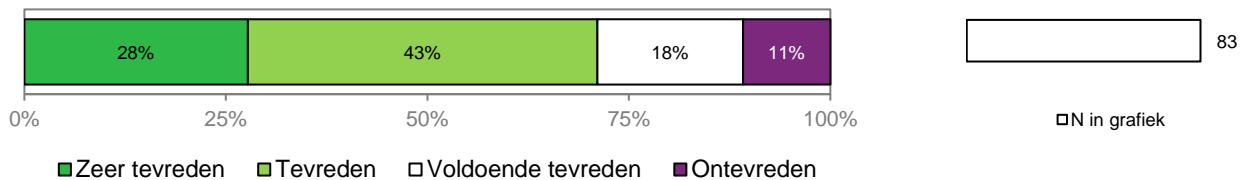


De IASZ helpt u bij het zoeken naar werk, stage of vrijwilligerswerk. De hulp wordt gegeven door de consultants van de IASZ of door een andere partij, als de IASZ daarom vraagt. De partijen waar de IASZ het meeste mee samenwerkt zijn Pasmatch en Agros.

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

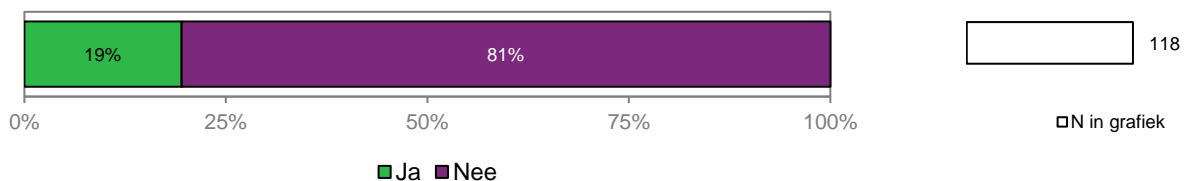


### 22. Bent u tevreden over de hulp van uw consulent bij het zoeken naar werk, stage of vrijwilligerswerk?

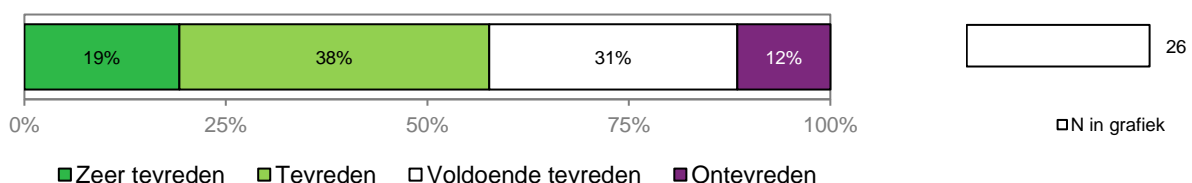


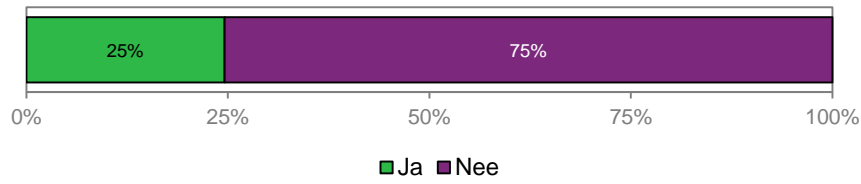
Dit is een verbetering ten opzichte van 2016, toen 17% niet tevreden was over begeleiding die de IASZ biedt of geboden heeft bij het vinden van werk, stage, scholing of vrijwilligerswerk.

### 23. Krijgt u hulp van Pasmatch?



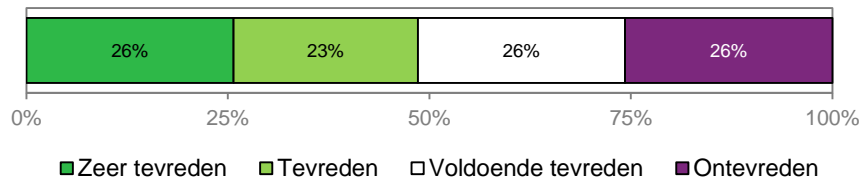
### 24. Bent u tevreden over de hulp van Pasmatch?



**25. Krijgt u hulp van Agros?**

118

□ N in grafiek

**26. Bent u tevreden over de hulp van Agros?**

35

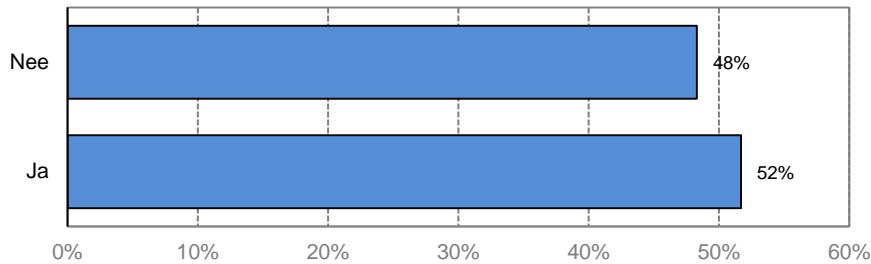
□ N in grafiek

## Parttime werken



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

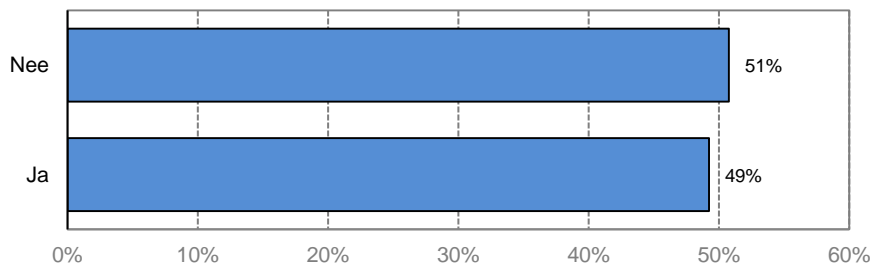
### 27. Weet u dat u een deel van de inkomsten van parttime werk mag houden?



N = 118

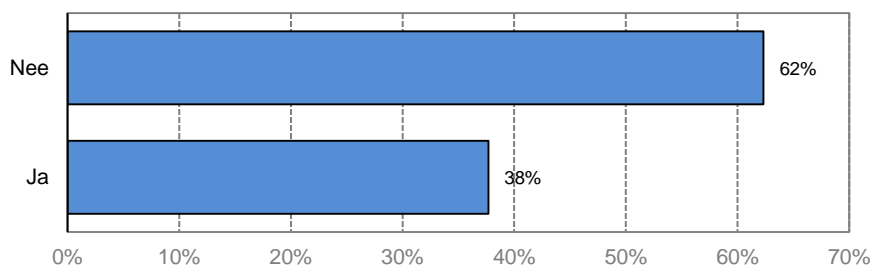
Dit is een verslechtering ten opzichte van 2016, toen 57% van de geraadpleegde klanten wist dat ze een van de inkomsten van parttime werk mogen houden.

### 28. Gaat of ging u hierdoor actiever op zoek naar parttime werk?



N = 65

### 29. Weet u hoeveel u mag houden?



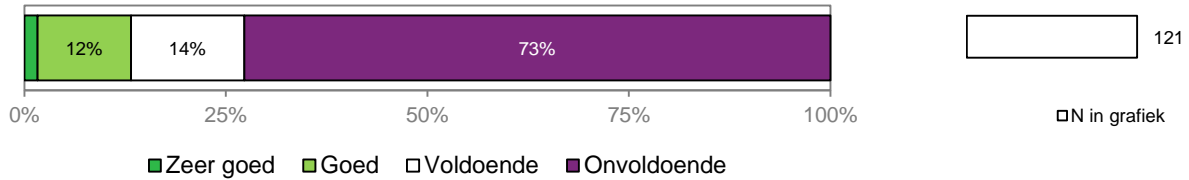
N = 69

## Cliëntenraad Werk en Inkomen



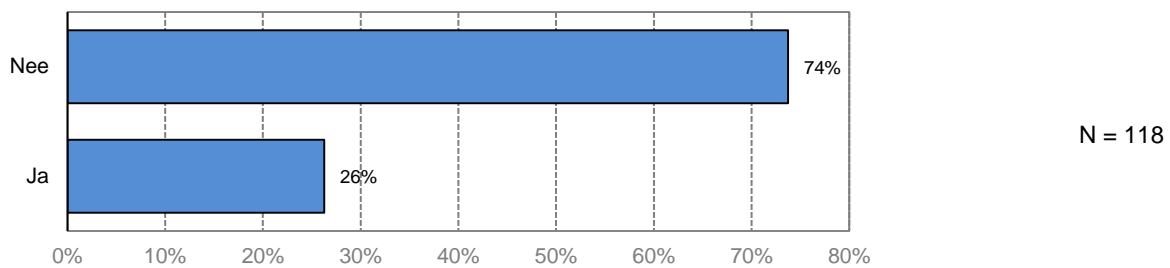
De cliëntenraad geeft advies aan de IASZ. Het advies gaat over het beleid en de dienstverlening. De leden van de cliëntenraad ontvangen zelf een uitkering of maken gebruik van regelingen voor hulp bij een laag inkomen.

### 30. Kent u de cliëntenraad Werk en Inkomen?



Dit is een verbetering ten opzichte van 2016, toen 80% van de geraadpleegde klanten aangaf niet bekend te zijn met de cliëntenraad van de IASZ.

### 31. Wilt u een jaarlijkse bijeenkomst met de cliëntenraad?

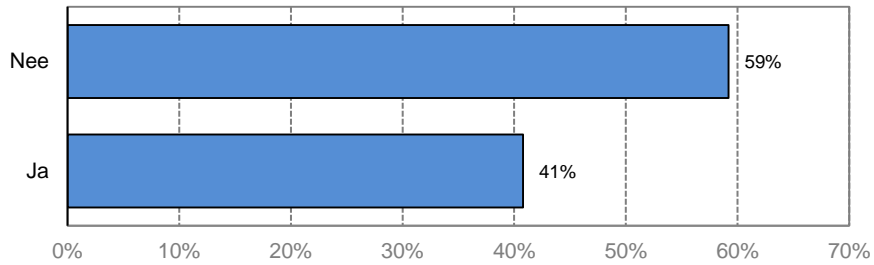


## Klachtenregeling



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

### 32. Weet u dat er een klachtenregeling bestaat?

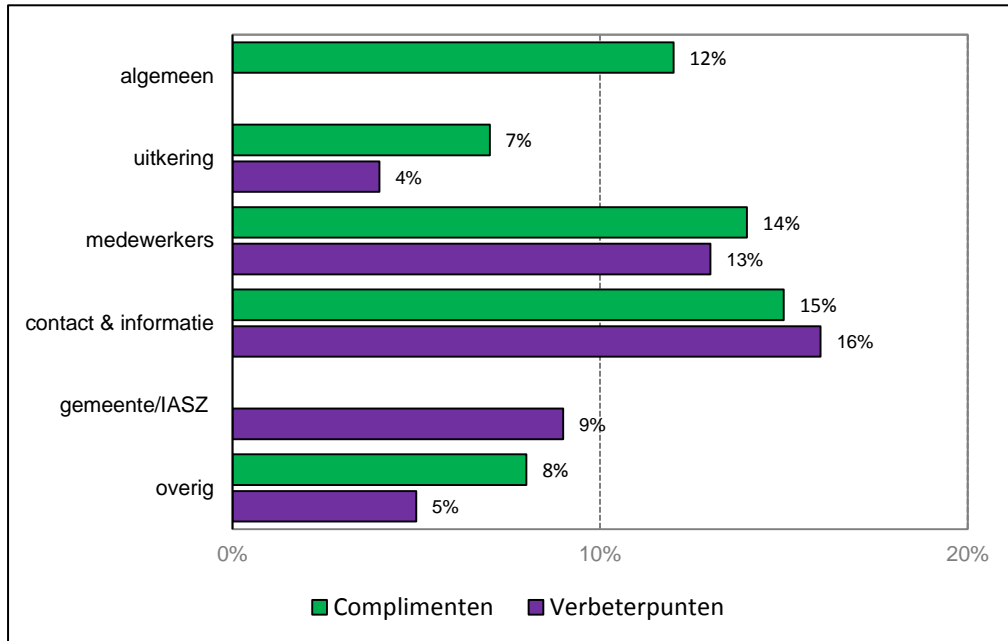


N = 125

## Tot slot: tips en tops voor de IASZ



In totaal hebben de geraadpleegde klanten 60 complimenten en 47 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 gaat goed.
- Alles gaat prima.
- Alles. (2x)
- Als het werkt, werkt het.
- Het gaat goed.
- Het is allemaal goed.
- Het systeem.
- Ik ben nu met pensioen. Ga zo door! Maar blijf ook streven naar steeds nog beter!
- Ik vind het tot nu toe goed gaan met alles.
- Veel verbeteringen in de laatste jaren. Vooral de website, in het bijzonder de betalingskalender.
- Volgens mij gaat alles goed!!!
- Voor mij alles wel.

**Uitkering**

- Afhandeling.
- Alleen die uitkering en toeslagen.
- Dat ik een uitkering heb.
- De uitbetaling waar je recht op hebt, maar je moet er zelf achteraan gaan.
- Fijn dat deze regeling bestaat voor iedere werkzoekende die een heel leven gewerkt en gespaard heeft en dat mogen behouden.
- Goede regelingen.
- Ik vind de extra financiële ondersteuning en hoe snel die in behandeling wordt genomen erg fijn.

**Medewerkers**

- Dankzij consulent schuldhulp ingegaan, was een grote stap.
- Er wordt bij mijn situatie goed gekeken naar wat wel en wat niet mogelijk is.
- Het contact met de casemanager.
- Hulp bij zoeken van werk.
- Ik ben dankbaar dat IASZ mijn verhaal serieus neemt en mij de ruimte geeft om naar vermogen bij te dragen.
- Ik ben echt heel blij met de rustige, stabiele, menselijke benadering van mijn consulent (naam).
- Ik vind dat mijn consulent goed is.
- Ik word goed geholpen.
- Mevrouw (naam) is erg aardig en zij is er voor mij als ik vragen heb.
- Mijn consulente vond ik heel prettig en persoonlijk. Empathisch en begripvol. Dat is wel verschillend per consulent, zo hoor ik uit verhalen van andere uitkeringsgerechtigden en van collega-vrijwilligers (vluchtelingenwerk).
- Op tijd komen.
- Respect voor de cliënt en zijn situatie.
- Respectvolle en persoonlijke aanpak.
- Vriendelijke klantmanager.
- Wij hebben goed contact met onze contactpersoon. Zij helpen ons goed en wij zijn ook erg tevreden met haar.

**Contact/ informatie**

- Als ik bel word ik snel geholpen door mijn consulent.
- Bereikbaarheid en duidelijkheid.
- Communicatie en interactie gaan goed! Hartelijk dank!
- Contact met de consulent gaat goed. Zij luisteren goed naar me en denken mee. Ik voel me niet in de kou staan of aan mijn lot overgeleverd.
- Contact met mijn consulent gaat uitstekend.
- Contacten met IASZ, ondersteuning werk zoeken.
- De belangrijkste informatievoorziening is goed, verder hoor ik niets tot weinig.
- De bereikbaarheid en mijn gesprekken met mijn consulent.
- De IASZ biedt de hulp die ik vraag, ze tonen begrip en ze zijn goed te bereiken.
- Duidelijke communicatie, respectvol en vriendelijk.
- Goede info.
- Het contact en begrip.
- Ik vind de informatieverschaffing voldoende tot goed.
- Ja, kreeg duidelijk antwoord via de mail op mijn vragen.
- Niet veel aan te merken, contact als dat er moet zijn verloopt goed en snel.
- Snelheid, communicatie.

**Overig**

- Dat vertel ik liever niet, maar ze zijn laks waardoor een uitkeringsgerechtigde een mooi voordeel heeft.
- Ik vind deze brief heel goed.
- Ik vind het leuk van de gemeente Heemstede hulp van mij werk ik en zoek een ander werk. Nog ga leren van taal Nederlands. Graag wil ik een werk en taal leren.
- Stabiliteit.
- Vrijwilligerswerk. (2x)
- Werk zoeken voor mijzelf. Ik wil graag in Nederland blijven.

**34. Wat kan beter?****Gemeente/ IASZ**

- 1x gewerkt via Agros. Die brengt je onder bij het uitzendbureau van het bedrijf. Oprachtgever betaalt zelfde tarief aan uitzendkracht ook aan uitzendbureau. Beter zou zijn als werknemer gewoon in dienst genomen wordt op contract bepaalde tijd. Kan werknemer een wat beter tarief krijgen en daar wordt gemeente ook beter van.
- Alles digitaal!
- Als je andere woonruimte/ huis zoekt en je komt niet aan een bed omdat je te kort ingeschreven staat, dan kom ik niet aan een ander huis. Waar ik nu woon heb ik het niet naar mijn zin, daarom wil ik zo gauw mogelijk weg uit die instelling. Sein terug naar Gooi Blaricum en dan moet die burgemeester iets doen dat ik een ander huis krijg.
- Dat ze niet verplicht stellen om gebruik te maken van reïntegratie als ik al werk heb.
- Ik vind dat er soms te veel druk op mij wordt gezet bij het vinden van werk. Soms heb ik meer tijd nodig om iets extra's te kunnen doen. Ik ben op dit moment bijvoorbeeld blij met het gedeeltelijk betaalde vrijwilligerswerk dat ik doe, maar ik krijg steeds vaker te horen van de gemeente dat ik binnen korte tijd iets anders moet zoeken. Ik werk nu ongeveer 20 uur per week.
- Jullie sturen mensen van de ene gemeente naar de andere gemeente, dat vind ik niet goed.
- Kennis over deze IASZ uitbreiding op afdelingen. Sollicitatieplicht (4x per week) gelijktrekken met ww (4x per maand). Sollicitatieplicht boven de 60 jaar afschaffen. Vrijwilligerswerk verplichten.
- Locaties-Haarlem voor velen te veel ov-kosten. Uiteindelijk in Heemstede - ook lastig bereikbaar.
- Onlogisch, bureaucratisch, niet aan te raden als je uit een revalidatiekliniek komt.
- Ze wilden uiteraard dat ik uit de bijstand kwam maar hebben zelf niets ondernomen om dit gedaan te krijgen. Ik heb er alles aan gedaan en mijn huidige baan/BBL opleiding dank ik aan eigen inbreng en LinkedIn. Had graag meer moeite van IASZ gezien. Helemaal toen ik verschillende keren bij de gemeente zelf solliciteerde maar nooit naar voren werd geschoven.



## Uitkering

- Duidelijke! informatie over vergoedingen in euro's. Het blijft gissen wat er nu wel of niet vergoed wordt per cliënt, daardoor wordt er veel misgelopen, bijvoorbeeld in mijn geval door onwetendheid.
- Een bijzondere bijstand omdat er meer spaargeld is dan € 200,00. In andere gemeentes is dat ongeveer € 5.000,00.
- Sollicitatieplicht 4x per week is echter onrealistisch en teveel druk. Laat ouderen zich actief en sociaal nuttig maken met vrijwilligerswerk!
- Verzekeringen. Na 1,5 jaar kwam men erachter dat er teveel was uitbetaald. Duurt erg lang om terug te betalen. Onlangs weer een fout. Gaarne weer controle hierop. Ik kan al moeilijk rond komen. Dit is een nog grotere aderlating.

## Medewerkers

- Beter luisteren naar klanten, gewoon vriendelijk met elkaar omgaan. Lees het dossier dan weet je hoe het in elkaar zit.
- Beter zoeken naar werk dat past bij de cliënt!
- Dat ik met respect word behandeld en niet als asociaal of daar heb je weer een bijstandstrekker die niet wil werken of twijfelen aan je medische gegevens, terwijl je alle papieren mee hebt. Toch weer gekeurd moet worden door arts??? Niet geloofd dus minderwaardig.
- De benadering door medewerkers van het loket richting cliënten. Ik had het gevoel dat je wordt gezien als een halve crimineel. Medewerkers welke zich empathisch kunnen opstellen is in mijn optiek een eerste vereiste. Ik heb deze periode ervaren als mentaal zeer belastend.
- De brieven die je ontvangt vind ik afschuwelijk van toon. Ik snap dat er wettelijk kader gevolgd moet worden, maar ik zou die toon van brieven graag anders zien. Ik werk als vrijwilliger ook met statushouders, ook dan standaard brieven. Veel minder humaan dan tijdens persoonlijk contact.
- De mentaliteit van de mensen. Beter luisteren aan de telefoon. Geen denigrerende opmerkingen en hulp bieden wanneer het moet. Sommige medewerk(sters) denken soms dat zij in een machtspositie zitten en daar kan ik absoluut niet tegen.
- Luisteren naar cliënten met een psychische achtergrond en dat dan ook serieus nemen. Pas toen Pasmach mij serieus nam liepen de gesprekken beter.
- Meer maatwerk voor parttime werken met mama als zelfstandige. Bijna alles is nu gericht op werk in loondienst.
- Mensen die ziek zijn niet grenzeloos over hun grenzen heen duwen, met als gevolg een enorme stress als steeds bedreigd wordt de uitkering op te schorten. Terwijl ik het opgelegde aantal echt niet aankon met mijn gezondheidsklachten.
- Mensen goed helpen in bepaalde situaties.
- Minder vaak switchen van consulent. Men niet over een kam scheren (door nu al vooroordeel hebben). Vriendelijker en rustiger zijn, inlezen in een dossier en iets meer inleven. In plaats van 4 wekelijks overbodig van uitkering elke maand. Scheelt minder onrecht.
- Passend werk.
- Persoonlijke hulp.
- Zoals ik al zei voel ik me een nummer en word flink gepakt. Ik doe mijn best!

**Contact/informatie**

- Communicatie met de desbetreffende afdelingen waarover het gaat. Dat is zeer slecht.
- Communicatie van consulent, advies en hulp voor studiemogelijkheden en werk combinatie. Onduidelijk, nu tijdelijk zonder werk!!!
- Contact met consulent. Moet soms lang wachten voordat ik antwoord krijg.
- Contact met de consulent.
- Duidelijke informatie voor de cliënten.
- Ik krijg nog een gesprek met Argonaut over de belastbaarheid. Na 2 maanden nog niets gehoord. Dit kan beter. Misschien zijn ze mij vergeten.
- Info welke website te raadplegen.
- Informatie over nieuwe ontwikkelingen via een nieuwsbrief per mail.
- Laatst een wijziging geweest van consulent, maar niet over geïnformeerd.
- Meer informatie ontvangen. Ik had een afspraak afgezegd vanwege het hebben van een baan. Dit doorgegeven aan iemand van IASZ. Maar kreeg later toch een achteraf niet bedoelde uitnodiging waar ik naar toe ben geweest.
- Minder moeilijke woorden, bijvoorbeeld: cliëntenraad.
- Misschien cliënten voorlichten over hun woonsituatie: advies om zich in te laten schrijven voor sociale huisvesting.
- Moeilijke brieven!
- Na maanden gestopt te zijn met werken nog steeds het verzoek krijgen om mijn loon door te geven, terwijl dit niet meer van toepassing is.
- Soms moeilijk in Nederlands. Wij kunnen post moeilijk lezen van IASZ.
- Vaker persoonlijk contact met consulent.
- Zelf met informatie komen waar je eigenlijk allemaal recht op hebt.

**Overig**

- Agros verandering.
- Alles kan altijd beter.
- De houding van de consulenten van IASZ kan soms vijandig overkomen.
- Wat meer oog hebben voor oudere werklozen. Verbaas me over de verschillende maatstaven die gehanteerd worden in verschillende gemeenten.
- Weet ik nog niet hoe het beter kan worden. De gemeentemensen weten, omdat ik niet heel veel weet. Ik ben ziek. Alleen gemeentemensen weten meer.