



Haarlem

Gemeente Haarlem

Jan Nieuwenburg

Wethouder volkshuisvesting, economische en sociale  
zaken  
onderwijs en jeugdbeleid

Retouradres: Stadhuis, Postbus 511 2003 PB Haarlem

Leden van de Participatieraad

Datum 18 februari 2014  
Ons kenmerk SZW//2014/ 25015  
Contactpersoon AP Huizinga  
Doorkiesnummer 0235114260  
E-mail aphuizinga@haarlem.nl  
Onderwerp Advies bejegening klanten Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Geachte leden van de Participatieraad,

Onlangs ontving ik als portefeuillehouder het advies bejegening klanten Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) van de Participatieraad. Met waardering heb ik kennis genomen van de bevindingen en aanbevelingen. Op snelle en efficiënte wijze heeft u een verdieping en een actualisatie gegeven op dit onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek dat in 2012 bij SZW is uitgevoerd. Ik geef u mijn reactie op de aanbevelingen.

#### **Vooraf**

Het is het college veel aangelegen om de dienstverlening aan de Haarlemse burger op zodanige wijze uit te voeren dat de Haarlemmer hierover tevreden is. Dat wil niet zeggen dat we altijd tegemoet kunnen komen aan de verwachtingen of wensen van de mensen die zich bij ons melden. De tevredenheid van de burger over de dienstverlening, en/of bejegening kan hierdoor worden beïnvloed. Immers als de verwachting van een klant is dat er door de gemeente inkomen kan worden verschaft en er geen recht blijkt te zijn, dan kan dat invloed hebben op de tevredenheid over de dienstverlening. Ik volsta met citeren van de aanbevelingen om vervolgens aan te geven hoe we met dit advies omgaan.

#### **De aanbevelingen**

##### *Advies 1*

*Draag zorg dat de telefoon altijd opgenomen wordt;  
train de medewerkers zodanig dat zij de dienstverlening zowel efficiënt als  
klantvriendelijk uitvoeren;  
zorg voor een terugbelprotocol.*



## Haarlem

2

Het gemeentebrede protocol voor telefonische bereikbaarheid en –beantwoording is in 2005 vastgesteld. Deze wordt op dit moment aan de huidige inzichten en (technische) mogelijkheden aangepast. Het resultaat daarvan moet zijn dat iedereen dezelfde inhoud hanteert en dat hierover geen verschil van inzicht bestaat. Het protocol leidt tot een goede telefonische bereikbaarheid en een positieve klantbejegening. Het nieuwe protocol is medio 2014 beschikbaar en wordt dan opgenomen in het interne kennissysteem van de hoofdafdeling SZW.

### *Advies 2*

*Monitor dat de klant vriendelijk en adequaat te woord wordt gestaan; evalueer de klantcontacten en verbeter indien nodig de dienstverlening door training en/of aanpassing van werkwijze.*

In het kader van ‘Samen voor Elkaar’ worden op dit moment trainingen gegeven gericht op het verkrijgen van een integraal klantbeeld, op samenwerking en doorverwijzing naar ketenpartners, en goede dienstverlening. Tevens staan er voor 2014 casusbesprekingen gepland, die moeten bijdragen aan borging van gelijkgerichtheid, en aan een professionele en goede dienstverlening. De monitoring van de klantbejegening vindt plaats via het klanttevredenheidsonderzoek, waarvan u de volgende rapportage in mei ontvangt. Resultaten van genoemde training, casusbesprekingen en onderzoeksresultaten kunnen leiden tot aanpassing van werkprocessen/procedures.

### *Advies 3*

*besteed aandacht aan de klantbejegening van de medewerkers in de drie verschillende fases:*

*o bejegening tijdens eerste contact;*

*o gedurende intake en bepalen van toekennen uitkering;*

*o in contacten na toekenning uitkering.*

U constateerde dat er verschillen zijn in bejegening al naar gelang een klant bekend is bij de gemeente. Mogelijk wordt de klantbejegening als minder positief ervaren bij een negatieve beslissing op het verzoek tot ondersteuning. Dat verklaart wellicht de lagere waardering van de klantbejegening bij het eerste contact. Het door u gegeven advies wordt besproken via casusbesprekingen, waarbij ook aandacht wordt besteed aan mogelijke verschillen in bejegening tijdens verschillende contactmomenten.

Tevens is er binnen de hoofdafdeling SZW een opdracht uitgezet om naast de al ingezette activiteiten te kijken of er nog andere klantcontactverbeteringen zijn te aan te brengen.



Haarlem

3

*Advies 4*

*laat cliënten in de vragenlijst zowel een rapportcijfer geven voor de medewerkers van de balie/receptie als voor de klantmanagers; neem in de vragenlijst bij bejegening de stelling op "de medewerkers hebben mij vriendelijk en doelmatig geholpen".*

De stelling "de medewerkers hebben mij vriendelijk en doelmatig geholpen" wordt meegenomen in het klanttevredenheidsonderzoek 2014. Het onderscheid in medewerkers balie, en klantmanagers en overige medewerkers werd overigens in het klanttevredenheidsonderzoek 2012 al gemaakt en zal gehandhaafd blijven.

*Advies 5*

*Zorg voor passende communicatie naar de burgers over beschikbare minimaregelingen en op welke wijze daar toegang tot te krijgen is en over de status van een verwerking van een aanvraag; bekijk de mogelijkheid om ten aanzien van de beoordeling van klanttevredenheid van de afdeling SoZaWe door haar cliënten, bijvoorbeeld 1 op de 25 klanten een hele korte enquête in te laten vullen, waarin drie a vier vragen worden gesteld over bejegening en efficiency. Betrek de Participatieraad middels een adviesaanvraag bij alle onderzoeken die SoZaWe onder klanten uitvoert.*

Communicatie over de minimaregeling heeft de raad mij in de vorm van een motie tijdens de begrotingsbehandeling gevraagd. Ik verwacht de raad aan het einde van het tweede kwartaal in 2014 hierover te kunnen rapporteren.

Hoewel het los staat van de klachten over bejegening, zijn binnen SZW ambtenaren beschikbaar om een toelichting te geven aan ketenpartners. Het gaat dan om kennis van de WWB, rechten en plichten, en hoe een aanvraagprocedure verloopt. Dit is onder meer gebeurd bij de reclassering. Hierdoor kan de aanvraag 'aan de poort' vloeiender verlopen en worden mogelijke teleurstellingen voorkomen.

Het houden van kleine klantonderzoeken vind ik een sympathieke suggestie, die ik echter niet opvolg. Met de activiteiten zoals hiervoor vermeld, vertrouwen wij erop onze dienstverlening verder te verbeteren. Het klanttevredenheidsonderzoek dat jaarlijks wordt uitgevoerd blijft wat mij betreft de monitor.

De laatste aanbeveling, betrek de Participatieraad in klantonderzoeken SZW, neem ik vanzelfsprekend over.

Met vriendelijke groet,

Jan Nieuwenburg