

## Eindrapport

### Project “Beter benutten van ervaringskennis”

November 2017

Samenwerking tussen

- gemeente 's-Hertogenbosch
- WeenerXL
- Cliëntenraad Participatiewet

een project van  
Stimulansz  
Landelijke Cliëntenraad  
Lokaal 15 (VU Amsterdam)

## Inhoudsopgave

Inleiding	blz.	3
Uitwerking onderdeel "interactie"		4
Afnemen enquête		4
Resultaten enquête		4
Conclusie "interactie"		8
Uitwerking onderdeel "dienstverlening"		9
Conclusie dienstverlening		9
Verwerking		10
Bespreking van bevindingen in de Cliëntenraad Participatiewet		10
Bespreking van de bevindingen door het management van WeenerXL		10
Uitwerking van de dialoog tussen cliëntenraad en management van WeenerXL		11
Overleg Wethouder, voorzitter Cliëntenraad en management WeenerXL		12
Slotconclusie project		12
Vervolg		13
bijlage 1	rooster interviewers	
bijlage 2	vragenlijst	
bijlage 3	uitwerking enquêtes	
bijlage 4	genoteerde uitspraken	
bijlage 5	GNPS totaal Q1 en Q2 2017	
bijlage 6	GNPS per maand	

## Verslag Project “Beter benutten van ervaringskennis” bij cliëntenparticipatie.

Uitwerkingsopdracht mei-september 2017

### Inleiding

Vanuit de eerste opdracht in dit project hebben wij veel gesproken over “bejegening”. Dit resulteerde uiteindelijk in de keuze van ons thema: “De interactie tussen cliënt en medewerker”.

Als kernwaarden hebben wij genoteerd:

#### Kernwaarden bij interactie tussen cliënt en medewerker

##### Gemeente (WeenerXL)

Resultaat gericht ondernemerschap  
Teamwork  
Respect  
Integriteit  
Openheid  
Afspraak = afspraak

##### Cliëntenraad

Ervaringsdeskundigheid  
rechtvaardigheid  
betrokkenheid  
respect

Als gezamenlijke kernwaarden hebben we vastgesteld:

- o **Rechtvaardigheid**
- o **Betrokkenheid**
- o **Respect** (elkaar in zijn/haar waarde laten, begrip tonen, vertrouwen)
- o **Ervaringsdeskundigheid**
- o **Openheid** (hulp vragen, uitkomen voor fouten, excuses aanbieden voor stomiteiten)
- o **Integriteit (voorkomen van willekeur)**
- o **Afspraak = Afspraak** (afspraken nakomen, betrouwbaar zijn)

figuur 1

Er zijn daarnaast allerlei ontwikkelingen gaande bij de gemeente om de dienstverlening te verbeteren, onder de noemer Hospitality-traject.

In dit verslag maken wij onderscheid tussen *interactie* en *dienstverlening*.

De *interactie* gaat dan over het proces (in de spreekkamer) tussen cliënt en medewerker WeenerXL, het persoonlijk contact.

De *dienstverlening* gaat over het dienstverleningsproces: hoe ervaart de cliënt het proces van dienstverlening?

We hebben gekozen voor twee methoden:

1. Persoonlijke interviews met cliënten van de WeenerXL door leden van de Cliëntenraad Participatiewet aan de hand van een korte vragenlijst over de ervaring aangaande de **interactie**, en
2. De tool GNPS (Government Net Promotor Score): het meten van klantloyaliteit met als kernvraag of men positief aan anderen zal vertellen over de ervaren **dienstverlening**.

De *interactie* is uitgewerkt door de cliëntenraad met een enquête.

De *dienstverlening* is uitgewerkt door WeenerXL aan de hand van de eerste resultaten van GNPS.

## Uitwerking onderdeel interactie

uitgewerkt door de Cliëntenraad

Als vraag hebben we geformuleerd:

*"We hebben nog geen uitgedachte werkwijze, maar een cruciale vraag is: hoe krijgen we meer en goede informatie van cliënten over hoe zij de interactie ervaren?"*

Als werkvorm is gekozen voor een enquête met een doorsnee van ervaringen, omdat we ons niet op incidenten willen baseren.

We hebben commitment gevraagd en gekregen van de leden van de Cliëntenraad Participatiewet om mee te doen met deze opzet. Vrijwel alle cliëntenraadsleden hebben als interviewer meerdere dagdelen op de WeenerXL cliënten gevraagd of ze mee wilden doen aan een enquête, de antwoorden op de vragenlijsten genoteerd en afgedragen aan het secretariaat van deze raad.

### Afnemen enquête

Van 28 maart t/m 20 april hebben op 13 verschillende dagdelen twee cliëntenraadsleden zich in de hal, bij de ingang van de WeenerXL gepositioneerd. (zie rooster bijlage 1) Zij spraken cliënten aan die zojuist uit een gesprek kwamen met de vraag of hij/zij mee wil werken aan een enquête van de Cliëntenraad Participatiewet van 's-Hertogenbosch. Aan de hand van een vragenlijst (zie bijlage 2) werd in een afgesloten ruimte een gesprek gevoerd. Eén van de twee cliëntenraadsleden hield het gesprek terwijl de andere de vragenlijst invulde. De ervaringen waren over het algemeen goed. De binnenkomst van cliënten verliep goed; de dames aan de ontvangstbalie waren steeds zeer vriendelijk en stelden vrijwel alle cliënten op hun gemak. Niet alle cliënten wilden meewerken, maar het merendeel wel. De gesprekken duurden over het algemeen niet lang, meestal 10 minuten. Soms moest er lang worden gewacht alvorens zich weer een cliënt aandiende. Het was blijkbaar minder druk dan verwacht, terwijl de wachtkamer wel goed bezet was. Waarschijnlijk omdat daar ook veel cliënten aanwezig waren van het Programma Aan de Slag. Eén cliëntenraadslid spreekt Arabisch wat een duidelijke meerwaarde betekende bij veel cliënten.

### Resultaten enquête

De exacte cijfers en berekeningen zijn te vinden in bijlage 3 – uitwerking enquêtes (data) en bijlage 4 – uitwerking extra input enquêtes (reacties). In totaal hebben we 90 ingevulde enquêteformulieren verzameld. Niet alle vragen zijn volledig ingevuld zodat niet overal het totaal aantal 90 is. De scores zijn verdeeld over het totaal, over de voormiddag (VM) en over de namiddag (NM). Over het algemeen is er weinig verschil te zien tussen de VM en de NM. Wel lijkt de namiddag (NM) iets positiever. De uitvraag ging puur over de beleving van de cliënt, hoe hij het gesprek met de medewerker van WeenerXL heeft ervaren. We hebben niets over de inhoud gevraagd. Omdat een negatieve boodschap wellicht een andere beleving geeft, hebben we toch als laatste gevraagd of de boodschap van het gesprek positief, negatief of neutraal was.

Van de 88 respondenten kregen 10 cliënten een negatieve boodschap. 53 Cliënten vonden dat de inhoud van de boodschap/gesprek positief was en 25 cliënten hebben dit als neutraal ervaren.

In de uitwerking blijkt dat een negatieve boodschap weliswaar de beleving kleurt, maar van die 10 respondenten scoorden 50 tot 60 % toch positief op de vragen over respect, vriendelijkheid, tijd en luisteren.

74% van de respondenten waren alleen op gesprek, 26% had iemand meegenomen.

Over het algemeen werd (zeer) positief gescoord op de vragen.

In de tabel hieronder zijn de eerste twee antwoorden, variërend van ja, volledig, ja erg aardig, enz. tot gaat wel en redelijk, opgeteld om inzicht te verkrijgen over hoe positief de cliënten de interactie bij de gesprekken hebben beleefd.

	zeer positief:	redelijk positief:	totaal positief:
<b>1. respect</b>	82 %	10 %	<b>92 %</b>
<b>2. vriendelijkheid</b>	85	9	<b>94</b>
<b>3. tijd</b>	85	9	<b>94</b>
<b>4. luisteren</b>	79	10	<b>89</b>
<b>5. sfeer</b>	64	25	<b>89</b>
<b>6 duidelijkheid</b>	76	18	<b>94</b>

figuur 2

Als we deze cijfers afzetten tegen de totaal negatieve en neutrale score krijgen we:

	totaal positief:	totaal negatief:	neutraal:
<b>1. respect</b>	92 %	4 %	4 %
<b>2. vriendelijkheid</b>	94	2	4
<b>3. tijd</b>	94	4	2
<b>4. luisteren</b>	89	4	7
<b>5. sfeer</b>	89	3	8
<b>6 duidelijkheid</b>	94	2	4

figuur 3

Naast deze scores hebben de interviewers ook veel opmerkingen genoteerd welke door de cliënten zijn gegeven. Zie bijlage 4 uitwerking extra input enquête.

Hieronder als illustratie enkele opvallende uitspraken per vraag (meer in bijlage 4)

genoteerde uitspraken bij de interviews:

### **1. respect**

- Vandaag heel netjes. 1x van de 3x niet; aangevallen, brutaal, "je zoon kan je helpen". Hoort vaak negatief over WXL.
- Zeer serieus. Goed vertrouwen in consulent.
- Zeer geloofwaardig gesprek.
- Zeer behulpzaam.
- De werkconsulente had erg veel begrip voor mijn situatie
- Niet serieus genomen
- Uitkering wordt geblokkeerd, ondanks dat ze door heeft gegeven dat ze € 250 verdiend heeft.
- Behandeld alsof hij nooit had gewerkt (35 jaar gewerkt).

### **2. vriendelijkheid**

- Ze zijn allemaal aardig, niet negatief.
- In het begin vriendelijk maar later onvriendelijker.
- Op het einde niet meer. Gedreigd met korten.

### **3. tijd**

- Genoeg tijd om alles uit te leggen.
- Begripvol na een gemiste afspraak.
- Gesprek was soms dreigend.

### **4. luisteren**

- Veel ervaring mee en luisteren altijd. Heel blij en positief.
- Ik kreeg de kans om mijn situatie zo goed mogelijk toe te lichten.
- Begon aan zichzelf te twifelen of ze vrijwilligerswerk of betaald werk kon gaan doen. Het feit dat ze het moeilijk heeft werd niet echt serieus genomen. Moet over 2 maanden een toekomstplan hebben. De verwachting van WXL is te groot.
- Moest meerdere keren toelichten dat hij hoger opgeleid was.
- Willen alles weten maar luisteren niet.

### **5. sfeer**

- Erg gezellig, ondersteunend.
- Prettig gesprek.
- Voelde zich veilig, nu niet gespannen. "Ze wilde me niet begrijpen".
- Ik was erg emotioneel maar de mevrouw stelde mij op mijn gemak.
- Voelt zich als cliënt erg onbeschoft behandeld.

figuur 4a

## 6 duidelijkheid

- Sprak wel vaak moeilijke woorden, maar werd verduidelijkt.
- Duidelijk en nam voldoende tijd om het uit te leggen.
- Werd heel veel gezegd, dan moet je het snel verwerken.
- Als een fout bij mij ligt word ik gekort en als de gemeente iets fout doet is er niet aan de hand; geen excuses niets toegeven

## aanvullende opmerkingen

- Zeer positief. Ook over afgelopen 3 jaren!
- Baalt van al het papierwerk is elke keer weer hetzelfde (meestal is het hetzelfde). Mevrouw vindt het prettig dat ze consulent kent en niet telkens andere krijgt.
- Ik geef een cijfer 8.
- Loopt al langere tijd bij WXL. Eerst zelf stug en boos, dus reactie was ook zo. Nu zelf rustiger dus reactie ook zo. Hij is geholpen met dagbesteding.
- Cliënt krijgt na een half jaar weer een nieuwe consulent wat spanning oplevert.
- Brief mag wel duidelijker, minder agressief.
- Er is nergens geld voor b.v. opleiding volgen BHV of bedrijfszaken. Er is meer geld nodig.
- Een top meid!
- Over het algemeen zeer positief.
- Ik vond het een heel fijn en positief gesprek, ook heb ik het gevoel gehad dat ik begrepen werd.
- Geen opleiding doen terwijl je in de uitkering zit. Er wordt te weinig rekening gehouden met mijn situatie.
- Ik mis het menselijk stukje bij de Gemeente.
- Er zijn maar weinig goede consulenten.
- Er is veel veranderd. Nieuwe aanpak is positief, persoonlijk. In 2012 was het een puinhoop.
- Heeft alleen positieve gesprekken gehad.
- Slecht nieuws, wil geen enquête.
- Medewerker van WXL kwam naar ons toe dat zij niet wou dat haar cliënt werd geïnterviewd!
- Een aantal cliënten liepen zichtbaar overstuur en/of teleurgesteld weg, maar deze wilden helaas niet met ons in gesprek.

figuur 4b

### **Conclusie interactie**

Uit de enquête kan niet anders worden geconcludeerd dan dat op dit moment de wijze waarop de medewerkers van de WeenerXL, in de uitvoering van hun dienstverlening in contact treden met cliënten, voor het overgrote deel van de ondervraagde cliënten als positief wordt ervaren.

Op alle onderdelen, respect, vriendelijkheid, voldoende tijd, luisteren, sfeer en duidelijkheid, wordt bovengemiddeld positief gescoord.

Zeker gezien de grote variëteiten aan (multi-)problematieken waarmee deze dienstverleners te maken krijgen en de hoeveelheid gesprekken die worden gevoerd is dit een pluim voor de medewerkers van WeenerXL.

Een kanttekening bij de enquête is op zijn plaats omdat een aantal cliënten niet mee wilden werken. In bijlage 4, laatste bladzijde staan de reacties van minimaal 11 cliënten hierover.

Een niet bekend aantal wilde helemaal niet reageren.

Deze enquête is geen onderzoek zodat er ook geen conclusies aan mogen worden opgehangen. Toch is een dergelijk positief resultaat bijna te mooi om waar te zijn en heeft ons verrast.



## Uitwerking onderdeel dienstverlening

uitgewerkt door WeenerXL

De gemeente, in casu de WeenerXL, heeft besloten om als feedback instrument de tool GNPS in te zetten. GNPS staat voor Government Net Promotor Score. Daarin wordt na iedere dienstverlening de vraag gesteld of en hoe de cliënt hierover zou doorpraten met anderen. De mogelijke scores hierbij zijn:

- van 0 tot 6 ⇒ ontevreden; de cliënt zal negatieve mond-tot-mond reclame geven
- 7 of 8 ⇒ positief, maar zal geen reclame maken
- 9 of 10 ⇒ zeer positief; dit zijn de beste ambassadeurs

In de bijlagen 5 en 6 zijn de resultaten te zien van het eerste half jaar gebruik van GNPS. Voor dit eerste half jaar scoorden 135 respondenten in 's-Hertogenbosch:

- 53 maal = **39 %** van 0 t/m 6 ⇒ ontevreden
- 56 maal = **42 %** 7 of 8 ⇒ positief, maar zal geen reclame maken
- 26 maal = **19 %** 9 of 10 ⇒ zeer positief; dit zijn de beste ambassadeurs

Ook hier zijn de scores positief te noemen: 61% scoort een (ruime) voldoende.

WeenerXL ziet de volgende hoofdlijnen:

- Reacties verschillen erg, het zijn individuele ervaringen.
- Iemand zegt dat de aanvraag te lang duurt, maar kan niet aangeven wat er aangepast zou moeten worden om dit te verbeteren.
- Iemand zegt dat de medewerkers beter geïnformeerd moeten zijn over bepaalde mogelijkheden, maar kan dit niet verduidelijken.
- Negatieve ervaringen uit het verleden blijven hangen, zijn voor het nu bepalend.
- Hoger opgeleiden willen vooral een baan op eigen niveau, en daar is de P-wet en onze dienstverlening niet op ingericht. Dit zorgt voor ontevredenheid bij cliënten over de dienstverlening.
- Ouderen (55 en 60+) reageren veel met schaamtegevoelens of frustratie. Zoveel jaar gewerkt en nu afgedankt is het gevoel. Het lukt niet meer op de arbeidsmarkt. En dan komen de regels van de bijstand daar over heen. Ouderen schamen zich een beroep te moeten doen op de bijstand, maar het kan niet anders als je geen inkomen hebt. Ook dit leidt tot ontevredenheid over de dienstverlening.
- En een grote instroom van vergunninghouders met hun problemen, ook op de arbeidsmarkt. Dit is wel een piek, zal weer afvlakken. Arbeidsdeelname zal voor deze groep ook op termijn heel beperkt zijn, hier zijn al meerdere onderzoeken naar gedaan.

### Conclusie dienstverlening

GNPS is nog in ontwikkeling, wordt nu ingezet binnen een belangrijk proces, nl het aanvraagproces t/m het startgesprek met de werkconsulent. GNPS zal binnenkort voor andere processen worden ingezet. Alsdan zal een breder beeld van de klantbeleving in dienstverlening ontstaan. De scores zijn positief.

## Verwerking

Conform de leergang zijn de activiteiten, uitkomsten en conclusies besproken:

- Binnen de Cliëntenraad Participatiewet onderling
- Binnen Sector Managementteam (SMT) van de WeenerXL
- In dialoog tussen WeenerXL en Cliëntenraad Participatiewet
- Bij overleg Wethouder, voorzitter Cliëntenraad en directie WeenerXL

### Bespreking van de bevindingen in de Cliëntenraad Participatiewet

De bespreking heeft plaatsgevonden op basis van de twee centrale vragen die in de leergang zijn gedefinieerd.

#### “Wat vinden we ervan?”

De uitwerking van de enquête werd als te cijfermatig beschouwd. De cliëntenraadsleden herkende zich meer in de uitspraken die in bijlage 4 zijn opgenomen.

Men was verrast, maar ook was er herkenning van de positieve uitslagen.

Benadrukt werd dat de groep niet representatief is voor de gehele WeenerXL populatie en er derhalve geen conclusies aan verbonden mogen worden.

Argwaan werd genoemd met als reden dat medewerkers op de hoogte waren van onze actie, er minder cliënten het pand verlieten dan er binnenkwamen en enkel de cliënten geïnterviewd werden die op gesprek kwamen en bijvoorbeeld niet in het programma “Aan de slag” deelnemen. Daarbij zijn cliënten van de WeenerXL ook werkzaam op andere locaties. Overigens heeft de gemeente zelf de deelnemers aan “Aan de Slag” in maart 2016 geënquêteerd wat in 2018 zal worden herhaald.

Kortom: de uitslag van de enquête is zeker positief, maar niet representatief.

Conclusies over (de gehele) WeenerXL mogen derhalve niet getrokken worden.

De raadsleden waren ook zeer te spreken over deze werkwijze. Het is voor hun werk goed om (vaker) in rechtstreeks contact te komen met de mensen die zij vertegenwoordigen. Vice versa was het goed dat cliënten hierdoor ervoeren dat er een Cliëntenraad voor hun is.

#### “Wat moet er gebeuren/veranderen en hoe?”

De Cliëntenraad Participatiewet is verheugd dat bejegening veel aandacht krijgt binnen de WeenerXL. o.a. door het Hospitality traject. De enquête laat in ieder geval zien dat dit vruchten af kan werpen.

Daarbij is de wens nadrukkelijk aanwezig om deze methode van enquêteren/interviewen vaker te gebruiken en onaangekondigd.

### Bespreking van de bevindingen door het management van WeenerXL

In deze bespreking kwamen de volgende algemene opmerkingen naar voren:

- In het eerste concept eindverslag was voor sommige SMT-leden het verschil tussen enquête en GNPS niet duidelijk.  
De enquête gaat puur over de interactie. GNPS gaat over de dienstverlening, nu op

basis van 1 proces, nl het aanvraagproces t/m het startgesprek. In deze uiteindelijke versie van het eindverslag is dit duidelijker aangegeven,

- Sommige SMT-leden interpreteerden de uitslagen van de enquête van de Cliëntenraad Participatiewet als zijnde een onderzoek. Ook dit is uitgelegd en in de uiteindelijke versie is beter aangegeven dat de enquête nooit de status mag hebben of krijgen van een onderzoek.
- Er werd teruggegrepen en vergelijkingen gemaakt met het eerste enquête van "Aan de Slag" van maart 2016. Daarin waarin gelijklopende positieve scores te vinden over het onderwerp bejegening.

### **"Wat vinden we ervan?"**

Allereerst was het SMT duidelijk blij met de uitkomsten uit de enquête en de wijze waarop de Cliëntenraad dit heeft uitgevoerd. Omdat het SMT transparant wil zijn in hun dienstverlening worden externe partijen (zoals gemeenteraadsleden) uitgenodigd voor een kijkje in hun keuken en vanuit die grondhouding is een herhaling op termijn van deze enquête door de Cliëntenraad zeker haalbaar.

Reagerend op het (concept-)eindverslag concludeert het SMT dat er geen directe verbeterpunten in staan en de ingeslagen weg van het Hospitality-traject (gestart begin 2016) voorsnog voldoende is.

Het SMT nodigt de voorzitter en enkele cliëntenraadsleden uit om met Maarten van Eijk, afdelingshoofd Werk & Dienstverlening, en Stephan van Gammeren, teamleider Werk & Poort/projectleider Hospitality-traject, de dialoog verder aan te gaan over het verbeteren van de dienstverlening. Het SMT wil zo de opbrengsten van het Hospitality-traject vergroten. E.e.a. is zo op deze wijze eveneens te borgen naar de toekomst.

### **Uitwerking van de dialoog tussen cliëntenraad en management van WeenerXL**

Twee leden van de Cliëntenraad Participatiewet zijn op 6 november in dialoog gegaan Maarten van Eijk en Stephan van Gammeren (zie hierboven).

### **"Wat vinden we ervan?"**

Zowel Stephan van Gammeren als Maarten van Eijk waren blij met de enquête van de Cliëntenraad. Stephan vindt dat de uitkomsten op deze wijze objectief zijn.

Maarten van Eijk had moeite met het gevoel van argwaan bij de Cliëntenraad bij de interview-acties. Zijn grondhouding is altijd open en transparant. De cliëntenraadsleden begrijpen dit, maar geven ook aan dat de raad verrast werd door de hoge cijfers van tevredenheid.

Vervolgens is gesproken over de GNPS tool.

Momenteel wordt dit uitsluitend gebruikt bij het *Aanvraagproces*. De komende maanden wordt dit uitgebreid met *Einde Poort (inclusief "Aan de slag")*, *Werk & Ontwikkeling (werkervaringsplaatsen)*, *Werk & Participatie en Matching*.

De verwachting is dat na het eerste kwartaal 2018 alle 5 procesgangen middels GNPS zullen worden gemonitord. Eénmaal per kwartaal zullen alle data worden gepubliceerd inclusief uitgebreide analyses.

## “Wat gaan we doen”

- De enquêtevorm zal binnen een jaar worden herhaald. Het verzoek van de Cliëntenraad wordt gehonoreerd om dit at random te houden. Harry Hoogland sluit dit vervolgens kort.
- De uitslagen van GNPS zullen vanaf 2018 ieder kwartaal met de Cliëntenraad worden gedeeld.
- Na de presentatie op 30 november zal dit verslag met alle bijlagen openbaar worden gemaakt voor alle medewerkers van WeenerXL

### **overleg Wethouder, voorzitter Cliëntenraad en directie WeenerXL**

Op 2 oktober heeft het halfjaarlijks overleg plaatsgevonden tussen de verantwoordelijke wethouders en de voorzitter Cliëntenraad Participatiewet. Daarbij waren tevens aanwezig een extra cliëntenraadslid, de directie WeenerXL en de contactambtenaar.

In dit overleg is eveneens stilgestaan bij deze leergang “beter benutten van ervaringskennis” met dit (concept-)eindverslag.

Over de werkwijzen, uitvoering en uitkomsten van de onderdelen “interactie” en “dienstverlening” was men zeer tevreden. Men staat open voor kritiek, waarvan geleerd kan worden, maar successen wil men ook vieren.

Met name de Cliëntenraad Participatiewet gaf aan voorzichtigheid te willen betrachten met uitingen van tevredenheid op basis van de enquête. Per slot zijn maar 90 cliënten bevroegd op basis waarvan geen conclusies getrokken mogen worden voor geheel WeenerXL. Wel zullen de uitkomsten op enig moment openbaar moeten en kunnen worden gesteld.

Afgesproken is om dit niet apart naar buiten te brengen, maar illustratief bij de brief van 24 oktober 2017 van het College aan de leden van de gemeenteraad over de voortgang van het Hospitality-traject bij WeenerXL.

### **Slotconclusie project “beter benutten van ervaringskennis”**

Tijdens het project, bij uitwerkingsopdracht 2, hebben we aangegeven:

*We willen graag inzicht krijgen hoe de uitvoering van het beleid/de wetgeving ervaren wordt. En dan met name in de interactie/persoonlijke communicatie tussen cliënt en medewerker.*

*We hebben dan ook een specifiek thema, nl de interactie tussen cliënt en medewerker (werk- of inkomensconsulent).*

Met behulp van beide instrumenten, de enquête en GNPS hebben we dit inzicht kunnen verkrijgen.

Zowel de enquête als GNPS geven een positief beeld over hoe de interactie en de dienstverlening van de medewerkers van WeenerXL door de cliënten wordt ervaren. De interactie tussen cliënt en medewerker wordt door de ondervraagde cliënten (zeer) positief ervaren. Bijna alle vragen uit de enquête worden voor bijna 90% positief beantwoord. Hier horen wel de kanttekeningen bij van bladzijde 9.

Ook bij de GNPS wordt meer dan 60% positief gescoord.

De kwetsbare groep cliënten zijn gebaat bij deze benadering. Het is van belang om deze attitude vol te houden en scherp te blijven voor afzwakking. De verwachting is dat de cliëntenpopulatie zwaarder zal worden waardoor de druk op inzet, tijd en vakmanschap voor deze medewerker met klantcontact ook groter zal worden. Hier ligt een taak voor het management van WeenerXL, maar ook de Cliëntenraad Participatiewet kan en zal hierop toe blijven zien.

### **Vervolg**

De GNPS zal nog zeker verder worden gebruikt en ontwikkeld. De interviewmethode heeft goed gewerkt. De cliëntenraadsleden, vaak zelf cliënt of vertegenwoordiger van cliënten, zijn direct betrokken geraakt bij meerdere cliënten waardoor (nog) meer affiniteit ontstond met diegenen waarvoor zij hun werk doen. Voor cliënten werd duidelijk dat er zoiets als een Cliëntenraad Participatiewet bestaat. Een goede kruisbestuiving dus als extra winst bij deze activiteit.

Deze beide methodes, GNPS en enquêteren, zijn voor herhaling vatbaar. Voor de interviewmethode is, gezien het belang om deze positieve interactie tussen cliënt en medewerker te handhaven, een jaarlijkse herhaling wenselijk. Daarbij zal onaangekondigd en at random worden geïnterviewd en zal bij afwijkende antwoorden verder worden doorgevraagd. De uitslagen van GNPS zullen vanaf 2018 ieder kwartaal met de Cliëntenraad worden gedeeld.

's-Hertogenbosch  
november 2017

Harry Hoogland  
Senior beleidsmedewerker  
Gemeenten 's-Hertogenbosch

Hans van Grieken  
onafhankelijk voorzitter  
Cliëntenraad Participatiewet



# Clëntenraad Participatiewet

## NIEUW Rooster van cliëntenraadsleden voor interviews op WeenerXL maart en april 2017

Dinsdag	28 maart	09:00 – 12:00	Liesbeth en Hans	Spreekkamer K
		13:00 – 16:00	Roos en Saïd	Spreekkamer K
Donderdag	30 maart	09:00 – 12:00	Yvonne S. en René	Spreekkamer J
		13:00 – 16:00	Liesbeth en Remi	Spreekkamer J
Maandag	3 april	09:00 – 12:00	John en Hans	Spreekkamer K
		13:00 – 16:00	Yvonne van D. en Roos	Spreekkamer K
Donderdag	6 april	09:00 – 12:00	Pieter en Yvonne S.	Spreekkamer K
Maandag	10 april	09:00 – 12:00	John en Wil	Spreekkamer K
		13:00 – 16:00	Pieter en Sjoerd	Spreekkamer K
Dinsdag	11 april	09:00 – 12:00	Geert-Jan en Wil	Spreekkamer K
		13:00 – 16:00	Saïd en Geert-Jan	Spreekkamer K
Donderdag	20 april	09:00 – 12:00	Yvonne van D. en René	Spreekkamer K
		13:00 – 16:00	Sjoerd en Remi	Spreekkamer K

Ga samen in de hal staan en kijk of je iemand ziet die zojuist uit een gesprek is gekomen uit één van de andere spreekkamers. Benader deze cliënt en begin met jezelf voor te stellen als lid van de Cliëntenraad Participatiewet en dat wij een onafhankelijk onderzoek doen. Alles is anoniem, er worden geen namen genoteerd.

Op de vragenlijst staat een inleidende tekst die je kan gebruiken als start van het interview. Probeer je ook voor te stellen hoe deze cliënt zich nu voelt. Ga niet in discussie, stel de cliënt gerust en geef desnoods nogmaals aan waarvoor je hier bent.

### Do's:

- Kijk de geïnterviewde in de ogen aan.
- Zorg dat je recht tegenover de geïnterviewde zit (en niet schuin).
- Zit niet teveel achterover, dit maakt een minder geïnteresseerde en gemotiveerde indruk.
- Stel de vragen uit de vragenlijst en vraag zo nodig door. Domme vragen bestaan! Zorg dat uit je vragen blijkt dat je goed bent voorbereid.
- Stel eventueel open vervolgvragen: wie, wat, waar, wanneer, hoe.
- Vraag de geïnterviewde bij een ervaren probleem niet meteen naar een oplossing, maar laat hem eerst het probleem verduidelijken. Maar vooral hoe hij/zij zich voelde in het voorgaande gesprek.
- Bereid je goed voor. Waarom doen we dit? Waarom stellen we deze vragen? Wat gebeurt er met de uitkomsten?

### Don'ts:

- Interrumpeer de geïnterviewde.
- Een vraag met een wedervraag beantwoorden.
- Te negatief zijn.
- Oogcontact vermijden.



# Clïëntenraad Participatiewet

## Vragenlijst voor interviews cliënten WeenerXL

datum:.....

tijd:.....

### Inleidende tekst:

“U heeft zojuist een gesprek gehad met een medewerker van de WeenerXL. Wij willen graag weten hoe u dit heeft ervaren. Het gaat niet zozeer over de inhoud maar meer over hoe u zich heeft gevoeld tijdens dit gesprek, hoe de interactie/wisselwerking was tussen u en de medewerker van Weener XL.

U kunt anoniem informatie verstrekken. De verstrekte informatie wordt gebruikt om te beoordelen waar verbetering van de dienstverlening door Weener XL mogelijk is. De cliëntenraad en Weener XL pakken dit gezamenlijk op”.

(Vul ook datum en tijd in en lever het ingevulde formulier in met de bijgeleverde enveloppe op Sonniusstraat 3)

### 1. Respect

Voelde u zich in het gesprek serieus genomen?

*(de interviewer geeft hier een score aan en kan in het open vak bijzonderheden vermelden)*

1. Ja volledig    2. Gaat wel    3. Neutraal    4. Eigenlijk niet    5. Nee totaal niet






Graag het antwoord met een paar steekwoorden toelichten. Waarom of waardoor voelde u zich wel/niet serieus genomen? Eventuele subvragen: Is er bijvoorbeeld rekening gehouden met uw persoonlijke situatie? Was men behulpzaam?

### 2. Vriendelijkheid

Was de medewerker van WeenerXL vriendelijk naar u?

*(de interviewer geeft hier een score aan en kan in het open vak bijzonderheden vermelden)*

1. Ja erg aardig    2. Gaat wel    3. Neutraal    4. Eigenlijk niet    5. Nee totaal niet






Graag het antwoord met een paar steekwoorden toelichten. Waarom of waardoor voelde u zich wel/niet vriendelijk behandeld?



# Clïëntenraad Participatiewet

## 3. Tijd

Had de medewerker tijd genoeg voor u?

*(de interviewer geeft hier een score aan en kan in het open vak bijzonderheden vermelden)*

1. Ja zeker    2. Gaat wel    3. Neutraal    4. Eigenlijk niet    5. Nee, erg gehaast

Graag het antwoord met een paar steekwoorden toelichten. Waarom vindt u dat er wel/niet voldoende tijd voor u was?

## 4. Luisteren

Kon u rustig uw verhaal kwijt en werd hiernaar goed geluisterd?

*(de interviewer geeft hier een score aan en kan in het open vak bijzonderheden vermelden)*

1. Ja    2. Redelijk    3. Neutraal    4. moeilijk    5. Nee

Graag het antwoord met een paar steekwoorden toelichten. Waarom bent u van mening dat er goed/niet goed naar u geluisterd werd?

## 5. Sfeer

Hoe heeft u de sfeer van dit gesprek ervaren?

*(de interviewer geeft hier een score aan en kan in het open vak bijzonderheden vermelden)*

1. Prettig/ontspannen    2. Ging wel    3. Neutraal    4. Niet prettig    5. Onprettig/gespannen

Graag het antwoord met een paar steekwoorden toelichten. Wat heeft u wel/niet als prettig ervaren m.b.t. de sfeer?





# Cliëntenraad Participatiewet

## 6. Duidelijkheid

Heeft u het idee dat u alles heeft begrepen wat tegen u is gezegd?

*(de interviewer geeft hier een score aan en kan in het open vak bijzonderheden vermelden)*

1. Ja, heel duidelijk   2. Bijna alles   3. Neutraal   4. Weinig begrepen   5. Niets begrepen

Graag het antwoord met een paar steekwoorden toelichten. Op basis waarvan vindt u dat het gesprek wel/niet duidelijk was?

## 7. Was de cliënt alleen of had hij/zij iemand bij zich?

*(de interviewer geeft hier een score aan en kan in het open vak bijzonderheden vermelden)*

1. was alleen   2. had iemand bij zich

Graag de antwoorden met een paar steekwoorden toelichten. Wie was bijvoorbeeld deze begeleider en had hij/zij een functie in het gesprek?

## 8. Wat was de inhoud van de boodschap?

*(de interviewer geeft hier een score aan en kan in het open vak bijzonderheden vermelden)*

1. positief   2. negatief   3. neutraal

Graag dit antwoorden met een paar steekwoorden toelichten. Bijvoorbeeld óf de (negatieve) uitslag ook de sfeer in het gesprek bepaalde voor de cliënt en/of voor de medewerker.

## 9. Ruimte voor aanvullende opmerkingen

Uitkomst van de gehouden interviews bij Weener XL op 13 verschillende dagdelen eind maart en april 2017

VM= voor de middag NM = na de middag

1. Respect						
Voelde u zich in het gesprek serieus genomen?						
	Totaal	%	VM	%	NM	%
Ja volledig	72	82	31	69	41	93
Gaat wel	9	10	7	16	2	5
Neutraal	4	4	3	7	1	2
Eigenlijk niet	2	2	2	4	0	0
Nee, totaal niet	2	2	2	4	0	0
	89	100	45	100	44	100



2. Vriendelijkheid						
Was de medewerker van WXL vriendelijk naar u?						
	Totaal	%	VM	%	NM	%
Ja erg aardig	76	85	37	82	39	87
Gaat wel	8	9	3	7	5	11
Neutraal	4	4	3	7	1	2
Eigenlijk niet	2	2	2	4	0	0
Nee totaal niet	0	0	0	0	0	0
	90	100	45	100	45	100



3. Tijd						
Had de medewerker tijd genoeg voor u?						
	Totaal	%	VM	%	NM	%
Ja zeker	76	85	37	82	39	87
Gaat wel	8	9	5	11	3	7
Neutraal	2	2	0	0	2	4
Eigenlijk niet	3	3	3	7	0	0
Nee, erg gehaast	1	1	0	0	1	2
	90	100	45	100	45	100



4. Luisteren						
Kon u rustig uw verhaal kwijt en werd hiernaar goed geluisterd?						
	Totaal	%	VM	%	NM	%
Ja	71	79	32	71	39	87
Redelijk	9	10	4	9	5	11
Neutraal	6	7	5	11	1	2
Moelijk	1	1	1	2	0	0
Nee	3	3	3	7	0	0
	90	100	45	100	45	100



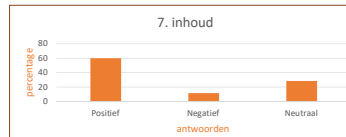
5. Sfeer						
Hoe heeft u de sfeer van dit gesprek ervaren?						
	Totaal	%	VM	%	NM	%
Prettig/ontspannen	56	64	26	59	30	68
Ging wel	22	25	12	27	10	23
Neutraal	7	8	3	7	4	9
Niet prettig	2	2	2	5	0	0
Onprettig/gespannen	1	1	1	2	0	0
	88	100	44	100	44	100



6. Duidelijkheid						
Heeft u het idee dat u alles heeft begrepen wat tegen u is gezegd?						
	Totaal	%	VM	%	NM	%
Ja, heel duidelijk	67	76	32	71	35	80
Bijna alles	16	18	10	22	6	14
Neutraal	4	4	3	7	1	2
Weinig begrepen	1	1	0	0	1	2
Niets begrepen	1	1	0	0	1	2
	89	100	45	100	44	100



7. Was de cliënt alleen of had hij/zij iemand bij zich?						
	Totaal	%	VM	%	NM	%
Was alleen	66	74	32	71	34	77
Had iemand bij zich	23	26	13	29	10	23
	89	100	45	100	44	100



8. Wat was de inhoud van de boodschap?						
	Totaal	%	VM	%	NM	%
Positief	53	61	24	53	29	67
Negatief	10	11	8	18	2	5
Neutraal	25	28	13	29	12	28
	88	100	45	100	43	100

Uitkomsten in relatie tot inhoud gesprek (vraag 8)

1. Respect						
Gesprek was:						
Postief	% Negatief	% Neutraal	%			
Ja volledig	47	89%	3	33%	21	84%
Gaat wel	5	9%	2	22%	2	8%
Neutraal	0	0%	2	22%	1	4%
Eigenlijk niet	0	0%	1	11%	1	4%
Nee, totaal niet	1	2%	1	11%	0	0%
	53	100%	9	100%	25	100%

2. Vriendelijkheid						
Gesprek was:						
Postief	% Negatief	% Neutraal	%			
Ja erg aardig	46	87%	5	50%	23	92%
Gaat wel	6	11%	1	10%	1	4%
Neutraal	0	0%	4	40%	0	0%
Eigenlijk niet	1	2%	0	0%	1	4%
Nee totaal niet	0	0%	0	0%	0	0%
	53	100%	10	100%	25	100%

3. Tijd						
Gesprek was:						
Postief	% Negatief	% Neutraal	%			
Ja zeker	45	85%	6	60%	23	92%
Gaat wel	5	9%	1	10%	2	8%
Neutraal	2	4%	0	0%	0	0%
Eigenlijk niet	0	0%	3	30%	0	0%
Nee, erg gehaast	1	2%	0	0%	0	0%
	53	100%	10	100%	25	100%

4. Luisteren						
Gesprek was:						
Postief	% Negatief	% Neutraal	%			
Ja	45	85%	3	30%	21	84%
Redelijk	5	9%	2	20%	2	8%
Neutraal	2	4%	3	30%	1	4%
Moelijk	1	2%	0	0%	0	0%
Nee	0	0%	2	20%	1	4%
	53	100%	10	100%	25	100%

5. Sfeer						
Gesprek was:						
Postief	% Negatief	% Neutraal	%			
Prettig/ontspannen	35	66%	2	22%	18	72%
Ging wel	14	26%	3	33%	5	20%
Neutraal	3	6%	3	33%	1	4%
Niet prettig	1	2%	0	0%	1	4%
Onprettig/gespannen	0	0%	1	11%	0	0%
	53	100%	9	100%	25	100%

6. Duidelijkheid						
Gesprek was:						
Postief	% Negatief	% Neutraal	%			
Ja, heel duidelijk	42	79%	4	40%	20	80%
Bijna alles	9	17%	2	20%	5	20%
Neutraal	1	2%	3	30%	0	0%
Weinig begrepen	0	0%	1	10%	0	0%
Niets begrepen	1	2%	0	0%	0	0%
	53	100%	10	100%	25	100%

## opmerkingen bij de gehouden interviews bij Weener XL eind maart en april 2017

### 1. Respect

Voelde u zich in het gesprek serieus genomen?

Ja volledig	Gaat wel	Neutraal	Eigenlijk niet	Nee, totaal niet
72	9	4	2	2

Loopt al veel te lang rond (3 jaar)

Vandaag heel netjes. 1x van de 3x niet; aangevallen, brutaal, "je zoon kan je helpen". Hoort vaak negatief over WXL

Vandaag 2 gesprekken gehad 1x inkomensconsulent en 1x werkconsulent

Aanvraag gedaan; krijgt geen uitkering; Handtekening gezet door medewerker over de inhoud van het gesprek

Zeer serieus

Goed vertrouwen in consulent. Aanvraag uitkering.

Ik had fouten gemaakt met invullen van formulieren

Vrijwilliger. 70% begrepen van gesprek, moeite met Nederlandse taal

2 gesprekken gehad en waren alletwee goed

Zeer geloofwaardig gesprek

Aangegeven dat bepaalde situaties meespeelde, Eigen situatie werd niet volledig geaccepteerd. Ze werd te veel verplicht, wordt aan haar getrokken.

Heeft probleem uitgelegd, serieus genomen.

Deze consulent is goed. Ik heb 3 of 4 consulenten gehad die niet goed waren. Zijn ook inmiddels weg bij WXL

In gesprek wel. Bij WXL in het algemeen minder.

Meneer komt uit Syrië en is 2 jaar in Nederland

Prettig gesprek

Zeer positief over het gesprek

rustig

Gesprek met bedrijfsarts

Goede voorlichting

Zeer behulpzaam

de werkconsulente had erg veel begrip voor mijn situatie

Genoeg informatie en laten weten wat de plichten zijn.

Informatie die hij gaf is aangekomen, er werd goed geluisterd.

Doodzenuwachtig, ivm een baan

Regelmatig gesprek gehad met medewerker en houdt rekening met achtergrond cliënt

## 1. Respect

Voelde u zich in het gesprek serieus genomen?

Ja volledig	Gaat wel	Neutraal	Eigenlijk niet	Nee, totaal niet
-------------	----------	----------	----------------	------------------

Tweede keer weggestuurd met elke keer andere reden.

WXL is ingewikkels

Tot nu toe wel, maar kan beter. Dit ligt aan het systeem.

Vanaf 2008 inkomen. Zelfstandig kunnen regelen van inkomen. Is erg gefrustreerd over WXL en Gemeente. In februari eerste gesprek "behandeld als een stuk stront", te zakelijk. Vandaag 3e gesprek was wel goed en respectvol.

Beetje wantrouwend

Niet serieus genomen

Uitkering wordt geblokkeerd, ondaks dat ze door heeft gegeven dat ze € 250 verdiend heeft

Behandeld alsof hij nooit had gewerkt (35 jaar gewerkt); wegens burnout in bijstand terecht gekomen. Mag geen stress ervaren. Bedrijfsarts 1 á 2 sollicitaties per dag. Project aan de slag, voor moeten tekenen maar einddatum wordt niet vernoemd. Contact bedrijfsarts met psycholoog blijft uit.

1e werkcoach prima (van baan verandert) 2e werkcoach ging moeilijk, na een gesprek een nieuwe gekregen. 3e werkcoach (nu 4 maanden) nog niet gezien.

Al eerder geweest, had het gevoeld dat oude dossier betrokken werd bij beoordelen uitkering

## 2. Vriendelijkheid

Was de medewerker van WXL vriendelijk naar u?

Ja erg aardig	Gaat wel	Neutraal	Eigenlijk niet	Nee totaal niet
76	8	4	2	0

Ze zijn allemaal aardig, niet negatief

Vandaag wel aardig

Gesprekken leveren niets op maar ligt aan systeem niet aan medewerkers.

Echt vriendelijk, voede zich goed bij haar

Heel vriendelijk

Zeer vriendelijk

Heel vriendelijk

Medewerker was heel positief

Heel vriendelijk, goede medewerkster

De consulent was vrolijk en cliënt vroeg wat haar geheim was.

Ze zijn allemaal wel aardig

Heeft al 4 jaar dezelfde jobcoach. Is naar wijkplein gestuurd in 2012 bij vrijwilliger twerwijl zaal heel complex is. 4 jaar lage uitkering gekort.

Nieuwe contactpersoon; ging erg goed

Medewerker had veel begrip voor mij en dacht ook mee over mogelijke oplossingen

prima, is wel ooit anders geweest

Erg vriendelijk

De werkconsulente stelde mij erg op mijn gemak

Vriendelijk gezicht

In het begin vriendelijk maar later onvriendelijker

Zakelijk

Op het einde niet meer. Gedreigd met korten. Arbo arts 1á2 sollicitaties per dag van medewerkster moest hij meer - stress. Medewerkster zal contact opnemen met werkcoach.

Had de indruk dat consulent bevooroordeeld was nav persoonlijke omstandigheden

### 3. Tijd

Had de medewerker tijd genoeg voor u?

Ja zeker	Gaat wel	Neutraal	Eigenlijk niet	Nee, erg gehaast
76	8	2	3	1

Vandaag is alles goed

Bij andere instanties te weinig tijd. Voor aanvraag kun je gewoon binnenlopen.

Genoeg tijd om alles uit te leggen

Extra tijd genomen.

Was om probleem op te lossen, medewerker heeft geholpen bij herstellen van fouten

Voldoende tijd

Gelukkig nu individueel en geen groep

Tijd te kort dus er komt een vervolg gesprek

"Leek dat ik gehaast was" Als ik hier kom voel ik me op mijn gemak

Alles toe kunnen lichten, /12 uur. Heeft ook brief gelezen

Op tijd gehaald - 5 minuten was verwachting.

Meneer had zelf veel te vertellen.

Kon alles vragen er was tijd genoeg

Ik kreeg alle info die ik nodig had en had niet het gevoel alsof het te gehaast was

Medewerker werd af en toe afgeleid; zal langs me heen te kijken.

Begripvol na een gemiste afspraak.

Niet gehaast.

Was vrij kort maar er was niet meer tijd nodig.

Zit in een traject; 2x per week half uur tot een uur

Nam de tijd, moest vooral luisteren

Te onvriendelijk. Doorverwezen naar RMC. Niks op papier bv lijstje met wat hij moet doen

Te haastig

Gesprek was soms dreigend

#### 4. Luisteren

Kon u rustig uw verhaal kwijt en werd hiernaar goed geluisterd?

Ja	Redelijk	Neutraal	Moeilijk	Nee
71	9	6	1	3

Veel ervaring mee en luisteren altijd

Mededeling; als er iets vergeten is kan hij altijd smsen of whatsappen

Vorig jaar ook hier; ook goed geluisterd en er werd met haar rekening gehouden

Heel blij en positief

Alles goed vertellen. Was verwarring over dat mevrouw ziek is.

Goed eigen verhaal vertellen

Zij moet ook haar regels volgen

Voldoende tijd om verhaal te vertellen

Ze heeft geluisterd

Consulent had verhaal al gelezen, had voorbereid en in verleden was dat niet altijd.

Goed meegedacht.

Wel op de hoogte van mijn situatie

Had een goed luisterend oor

Ik kreeg de kans om mijn situatie zo goed mogelijk toe te lichten

Had zich al ingelezen.

Vroeg zich af of ze bepaalde dingen kon zeggen; werd daarin gesteund

Sollicitatietraining moet ondanks dat client dit al erg vaak heeft gedaan. Er is helaas geen arts die me keurt en dossier snapt.

Heftig persoonlijk verhaal

Had eerst kringgesprek was lastig ivm meerderen, maar daarna persoonlijk en kon daar wel zijn verhaal en zijn vragen stellen.

Geeft nuttige informatie.

#### 4. Luisteren

Kon u rustig uw verhaal kwijt en werd hiernaar goed geluisterd?

Ja	Redelijk	Neutraal	Moeilijk	Nee
Totaal	66	23	0	89

Gesprek was er kort (10 minuten)

Wilde wel luisteren maar kind schreeuwde erg ook tijdens het gesprek

Begon aan zichzelf te twijfelen of ze vrijwilligerswerk of betaald werk kon gaan doen. Het feit dat ze het moeilijk heeft werd niet echt serieus genomen. Moet over 2 maanden een toekomstplan hebben. De verwachting van WXL is te groot.

Moest meerdere keren toelichten dat hij hoger opgeleid was.

Heeft het gevoel dat hij niet gelijk als Nederlander behandeld wordt.

Zou beter kunnen

onvoldoende

Ik neem de tijd om mijn verhaal te vertellen. Ik ben assertief, maar maak wel zorgen om mensen die dat niet zijn

Werd niet serieus genomen. Haar eis ging voor.

Willen alles weten maar luisteren niet



## 5. Sfeer

Hoe heeft u de sfeer van dit gesprek ervaren?

Prettig/ontspannen	Ging wel	Neutraal	Niet prettig	Onprettig/gespannen
56	22	7	2	1

Gezellig

Goed geluisterd; goed kunnen uitleggen

Beetje gespannen. Altijd wel zenuwachtig als ze hier moet komen, omdat je niet weet wat consulent gaat zeggen. Als je je eigen werk hebt dan heb je geen controle. Wat ze bij WXL zeggen moet je doen. Als ze niet geloven dat je ziek bent moet je toch werken.

Er gezellig, ondersteunen.

Prettig gesprek

Had gevoeld dat ze het uit kon leggen wat er mis was gegaan bij invullen van formulieren

Tevreden met gesprek

Sympathiek

Gemoedelijk, prettig contact.

Voelde zich veilig, nu niet gespannen. "Ze wilde me niet begrijpen"

Cliënt was gespannen

Ligt niet aan de mensen hier, maar aan de situatie.

Alle tijd voor vragen, taalprobleem

Is zelf erg positief

Hele fijne man. Vorig jaar ook.

Heeft alles goed ugelegd en wilde meedenken en we zien elkaar snel weer.

Was rustgevend en "was er voor mij".

Ik was erg emotioneel maar de mevrouw stelde mij op mijn gemak

Toch wel zenuwachtig, omdat je alles op tafel moet leggen tegenover vreemden.

Kon zichzelf zijn.

Met medewerker was prima, In kringgesprek was stil

Goed gesprek.

## 5. Sfeer

Hoe heeft u de sfeer van dit gesprek ervaren?

Prettig/ontspannen	Ging wel	Neutraal	Niet prettig	Onprettig/gespannen
88	0	0	0	0

Gehaast; gevoel van snel afwerken

Vindt het wel steeds lastig om hier te komen daardoor is cliënt wel altijd

Was wel zwaar, wel ontspannen

Betrokkene was gespannen maar de bedrijfsarts stelde haar erg op haar gemak.

Verantwoording afleggen

Ze was boos (vanuit een thuissituatie)

niet (meer) in crisisruimte!

informatief gesprek

Eenrichtingsverkeer

Had het gevoeld dat consulent erg defensief was

Zakelijk, altijd nerveus voor WXL

Vandaag wel goed; vorige 2 keren duidelijk niet

Voelt zich als cliënt erg onbeschoft behandeld

Treft bij het binnenkomen een zeer jong meisje  
(stagiaire?)

## 6. Duidelijkheid

Heeft u het idee dat u alles heeft begrepen wat tegen u is gezegd?

Ja, heel duidelijk	Bijna alles	Neutraal	Weinig begrepen	Niets begrepen
67	16	4	1	1

Werd wel steeds dwingender

Omdat ik zelf veel uitzoek

Sprak wel vaak moeilijke woorden, maar werd verduidelijkt

Consulent was open en duidelijk

Heeft moeite met Nederlandse taal, daarom ook met vrijwilliger

Duidelijke afspraken

Moet papieren verzamelen en volgende week meenemen. Niet alle papieren waren binnen dus proces kan nog niet beginnen.

Andersom niet

Heen en weer gesprek samen om een oplossing te vinden.

1e keer niet. Nu duidelijk en rustige consulent 3 á 5 keer.

Duidelijk en nam voldoende tijd om het uit te leggen.

Voor hem was het duidelijk

Geklaagd over WXL

Heel duidelijk uitgelegd

Al mijn vragen waren beantwoord

Met een opdracht naar huis gestuurd.

Toonde wel interesse wat zij ervan vond; was niet geforceerd; eigen inbreng

heeft een tolk nodig

Werd heel veel gezegd, dan moet je het snel verwerken.

80% begrepen

Niet op het stukje wat er van haar verwacht wordt. Het plan wat ze zelf heeft was niet genoeg. Moet een nieuw plan komen.

Als een fout bij mij ligt word ik gekort en als de gemeente iets fout doet is er niet aan de hand; geen excuses niets toegeven.

Moeilijk te begrijpen. Veel opgeschreven.

Op zich wel; maar voede zich als hooggeleerde niet begrepen

is laaggeletterd vanwege Arabische moedertaal

## 7. Was de cliënt alleen of had hij/zij iemand bij zich?

Was alleen	Had iemand bij zich
66	23

Ook géén behoefte aan  
1e keer niet alleen, eng

dochter/moeder  
Vader  
Begeleider reclassering  
Begeleider  
Vrijwilligers/bekende  
dochtertje  
begeleider en stagebegeleider  
Vader, 2 horen meer dan 1  
Partner  
Kind van 2 jaar  
Begeleider was merendeel aan het woord  
Tolk. Was nodig.  
Dochter  
Met SMO begeleider  
Zoon

## 8. Wat was de inhoud van de boodschap?

Positief	Negatief	Neutraal
53	10	25

Misschien eindelijk een baan na 3 jaren

Maar daar heb ik vooraf wel veel moeite voor moeten doen

Geen sollicitatieplicht omdat eigen bedrijf opzetten.

Wacht op uitkering, alles rond.

Krijgt van verschillende potjes geld, dat levert problemen op. Moet elke maand WXL laten weten wat ze aan uitkering ontvangt, terwijl dat elke maand hetzelfde is.

Heel positief

Geeft ze er zelf aan.

Voldoende hulp van iedereen

Krijgt geen uitkering; wel verder geholpen als Nugger. Afspraak voor sollicitatie-ondersteuning

Wil liever thuis solliciteren; komt 2x per week; vervoer kost ook veel

Heeft gevoeld at hij zijn recht niet heeft gehaald

Gevoel van kastje naar de muur

Zelf aangegeven dat hij er klaar mee is. Gaat niet met die flauwekul verder.

Had er meer van verwacht

Klein beetje negatief

Uitleg gekregen

Moet overal op solliciteren ondanks hogere opleiding

Via slachtofferhulp doorgestuurd en voelt zich niet serieus genomen.

Weet dat consultant niets kan regelen op terrein van salaris bij werkgever maar wilde signaal

Ging over werk

Nieuwe aanvraag

Vindt het jammer dat het nog niet start omdat papieren nog niet binnen zijn.

Initiatief vanuit client

Neutraal maar duidelijk

Informatie

Verantwoording afleggen ivm sollicitatie

Hoeveel plannen moet ze hebben.

Zit nog in het traject van aanvraag, vindt het moeilijk om alles te verzamelen, maar weet wel waar

Vooralsnog neutraal is eerste gesprek.

## 9. Aanvullende opmerkingen

Zeer positief. Ook over afgelopen 3 jaren!

Totaal 3 gesprekken gehad waarvan 1 slecht zo erg dat ze geschokt was.

Vriend vorig jaar opleiding buschauffeur; 1/2 jaar gewerkt op bus (Jeroen Bosch); wegbezuinigd; nu vrijwilligers op de bus

Vaker op gesprek geweest en altijd goed behandeld

Na afloop gesprek dan valt consulent in herhaling dan hoort client niets nieuws meer. De booschap is "werken".

Was te laat opgehaald ± 15 minuten. Kreeg wel excuus. Heeft langer de tijd genomen. Uitgebreid dossieronderzoek gedaan.

Werd op tijd gehaald, meer tijd gehad dan gepland.

Mevrouw had zelf om gesprek gevraagd. Zij is van mening dat men na een bijstandsuitkering een volledige baan moet accepteren. Zou wel graag zien dat er dan ook na 2 jaar wel salarisverhoging zou kunnen komen.

Aanvulling op uitkering was er ingewikkelde aanvraag. Heeft ook klacht ingediend bij Gemeente. Werkt nu als huismeester bij Gemeentelijke instelling via WXL terwijl het een officiële formatieplaats is. Krijgt gezondheidsklachten door de ingewikkelde verhouding met WXL.

Wil formele aanvraag indienen, maar dat lukt niet omdat er elke keer andere eisen zijn.

Heeft duidelijk gemaakt dat ze niet kan werken

Binnen 2 maanden meer duidelijkheid over levensvatbaarheid van nieuw bedrijf.

Geen sollicitatieplicht. Wel bij "Aan de Slag". 5 jaar dakloos geweest. Iedereen behulpzaam.

Veel papierwerk, niet eenvoudig, hulp bij verzamelen

Baalt van al het papierwerk is elke keer weer hetzelfde (meestal is het hetzelfde). Mevrouw vindt het prettig dat ze consulent kent en niet telkens andere krijgt.

Was oproep voor werk, maar is te ziek om te werken. Man heeft baan gevonden, dan ook een uitkering afgelopen.

Ik geef een cijfer 8

Alles viel 100% mee. Man en vrouw boffen met coaches. Ze hebben beide verschillende coaches maar vinden dat dat 1 coach moet zijn. Nu moeten ze vaak hetzelfde verhaal vertellen.

Kon tussen 13.00 en 16.00 uur komen. Was er om 12.50 uur en werd meteen geholpen.

Leert nivo 2 Nederlands, dus moeilijk om man te begrijpen. Hij zegt; positieve instelling geeft positiviteit terug.

Loopt al langere tijd bij WXL. Eerst zelf stug en boos, dus reactie was ook zo. Nu zelf rustiger dus reactie ook zo. Hij is geholpen met dagbesteding.

Maatwerk zou zijn steeds wisselende consulenten. Cliënt krijgt na een half jaar weer een nieuwe consulent wat spanning oplevert.

Cliënt kampt met diverse problemen, voelde zich niet gehoord, voelt zich bedreigd door naderende gevangenisstraf

Brief mag wel duidelijker, minder agressief

Komt niet aan werk. Grootste probleem is dat ze als hoogopgeleide niet begrepen wordt.

Bedrijfsarts gaat met huisarts overleggen en daarna met werkleider (wsw med.)

Op tijd gehaald, Aandacht

## 9. Aanvullende opmerkingen

Is dagdeel aanwezig bij mobiliteitscentrum. Internet doet + niet informatie te laat. Paul van Os = op zitten wachten, vacatures geen info, luistert niet. Wie is leidinggevende van hem? 3 mensen van Gemeente op 7 á 10 cliënten. Tip aan crwp: om met klasjes te praten als neutrale persoon.

Had geen tijd. Toch snel vragen gesteld. Vind dat mensen hier sneller en beter moeten werken. Maar aandacht schenken aan cliënten. Had geen behoefte om meer te zeggen, want had zijn buik al vol van deze dingen.

Als je papiertje niet op tijd inlevert, krijg je meteen allerlei papier thuis. Er is nergens geld voor b.v. opleiding volgen BHV of bedrijfszaken. Er is meer geld nodig (VVD-beleid = kut)

Nederlandse taal lastig. Wel Farsi, geen Dari. Vluchteling uit Irak en uit Afghanistan. Kwam voor sollicitatieondersteuning.

Meerdere keren geweest; negatief beeld van anderen. Heeft hij/zij niet!

Beantwoorden van emails, beloften worden niet altijd nagekomen. Staat wel in brieven maar .... Wat heb ik aan de verkrgen "doelgroepenverklaring"? Dat is niet duidelijk. Heeft meegedaan met "aan de slag" zonder resultaat.

Voelde zich niet echt prettig tijdens het gesprek.

Vanwege ziekte kan mevrouw niet overal aan voldoen en voelt zich niet begrepen.

Mevrouw komt uit Syrië, spreek nog maar weinig Nederlands, is net geslaagd voor de inburgering

Cliënt wordt altijd goed behandeld

Betrokkenen moest wel lang wachten. Toen ze aan de beurt was ging het heel gehaast

Prima

Dank u wel voor alles

Cliënt is tevreden over WXL en gaat hier vaker komen ivm Aan de Slag

Goed idee om dit onderzoek te doen.

Medewerker doet haar werk zo goed, zij doet haar werk omdat zij het leuk vindt nie tomdat ze wat aan verdient. Een top meid. Van mij mag ze blijven en hoop haar volgend jaar weer te zien.

Over het algemeen zeer positief

Als het niet goed afloopt gaat de begeleider naar de wethouder. Alles werd doorgegeven.

Niet op tijd voor de afspraak; 15 minuten te laat.

Elke keer als hij een afspraak heeft is hij zenuwachtig dat ze hem een schoonmaakbaantje geven ondanks HBO opleiding

Heel vriendelijk behandeld

Ik vond het een heel fijn en positief gesprek, ook heb ik het gevoel gehad dat ik begrepen werd

Inspireren dat iemand zelfstandig wordt en zelf inkomen krijgt

? Ze geven eerst trainen en daarna verder werk te vinden

Andere keer iets gehad mbt het aanleveren van stukken, uitstel aangevraagd hiervoor, telefonisch toegezegd, werd niet geaccepteerd. A.g.v. aanvraag opnieuw doen; wist niet dat je hiervoor een klacht kon indienen. In het verleden een wwv aangevraagd via UWV, ging veel sneller.

Geen opleiding doen terwijl je in de uitkering zit. Er wordt te weinig rekening gehouden met mijn situatie.

## 9. Aanvullende opmerkingen

Bij de 1e aanvraag, onvriendelijk bejegend met name aan de balie; de eisen die gesteld werden leverden veel stress op. Sollicitatietraining vond ze fijn; ook fijn dat ze dingen zelf kon aangeven; niet te strak in de planning.

Het komt regelmatig voor dat ze haar geld niet op tijd krijgt, terwijl ze bewijsstukken zelf aanlevert. Ik mis het menselijk stukje bij de Gemeente. Voor een verschil van bijvoorbeeld € 0,08 "bijverdiensten", wordt de uitkering te laat betaald. Ze zouden eigenlijk gewoon even moeten bellen/mailen. Ze hebben een machtspositie en dat laten ze ook voelen. Dram als je moet bellen. Ze zit in een traject; heeft een arbeidsbeperking. Het arbeidsdeskundig rapport wordt niet gehanteerd. Weinig privacy, kijken mee als er gegevens ingevuld moeten worden. Er zijn maar weinig goede consultants. Als er gebeld moet worden naar GCC moet je aan diegene aan de telefoon alles vertellen; ze hebben meteen inzicht in alle gegevens. Ze blijven druk opvoeren. Al je een klacht indient luisteren ze wel. "Klacht wordt zeer serieus genomen" en tenslotte hoor je 2 weken niets. Ze moeten menselijker zijn. Zet hier mensen neer met een beetje mensenkennis. Ander personeel; geen mensen van zo die iemand die al zijn hele leven gewerkt heeft, aan het werk probeert te krijgen. Arbo-arts (niet serieus) zit in de modus van de Gemeente.

Er is veel veranderd. Nieuwe aanpak is positief, persoonlijk. In 2012 was het een puinhoop. Ze hebben geen inzage in medisch dossier dus ze kunnen niet altijd rekening houden. Sollicitatietraining is nutteloos. CV moest van elke medewerker een ander soort opmaak hebben. Cliënt werd daar boos van. Er is weinig aangepast werk dat rekening houdt met haar persoonlijke situatie. Cliënt is er gemotiveerd, maar 60 jaar en medisch beperkt. Uitzichtloos, wil eigenlijk niet de sleur van de bijstand meer.

Eerste gesprek, goed gevoel over dit gesprek.

Ervaarde toch wel enigszins een drempel. Te weinig parkeergelegenheid, werd verwezen naar winkelcentrum. Mag eigen tijd betreft afspraak bepalen, duimpje.

Geen verwachtingen, was introductiegesprek. Vragenformulier/trajectovereenkomst. De vragen om akkoord te gaan maar je weet niet met wat. (er wordt verwezen naar participatiewet en verordeningen).

Is hier wel eens met ruzie weggegaan. Had dan wel het gevoel dat er niet naar cliënt werd geluisterd of werd begrepen. Medewerker begreep wel dat cliënt boos is weggegaan. Woelt zich soms ook onder druk gezet. Cliënt begrijpt ook wel dat medewerker zijn werk doet en aan regels moet houden. Heeft het gevoel dat er wordt afgewezen bij sollicitaties omdat zij juist een uitkering heeft en heeft het vermoeden dat werkgever dan denkt dat ze niet gemotiveerd is.

Heeft alleen positieve gesprekken gehad.



## Reacties van cliënten die niet mee wilden doen

Wel een positief gesprek gehad maar wil geen enquête

Taalbarrière

Geen tijd

Slecht nieuws, wil geen enquête

Iemand stemde eerst toe met interview, haakte bij nader inzien toch af

Medewerker van WXL kwam naar ons toe dat zij niet wou dat haar cliënt werd geïnterviewd!

Client had geen tijd, want de consulent was al te laat.

30-3 was er om 15.00 uur een bijeenkomst voor medewerkers van WXL. Voor de rest van de middag stond 1 afspraak gepland.

Aangesproken door een consulent die vertelde dat er vorige week een mevrouw was van 61, die een aanvraag in wilde dienen. Dat werd niet gedaan. Hij gaf aan dat het wel goed was wat wij doen. Al wordt een aanvraag afgewezen, iemand heeft recht om een aanvraag te doen. Je werkt met mensen en die dien je ook te behandelen als mensen.

Heel veel cliënten geen tijd, druk, daar wens ik niet aan mee te werken.

Op de vraag hoe het gesprek was verlopen kwam het antwoord : "Kut" en diegene liep door

Cliënt aangesproken, had geen behoefte maar was wel aan het huilen.

Een aantal cliënten liepen zichtbaar overstuur en/of teleurgesteld weg, maar deze wilden helaas niet met ons in gesprek.

# NPS verdeling 01-01-2017 - 19-07-2017

PER SCORE

