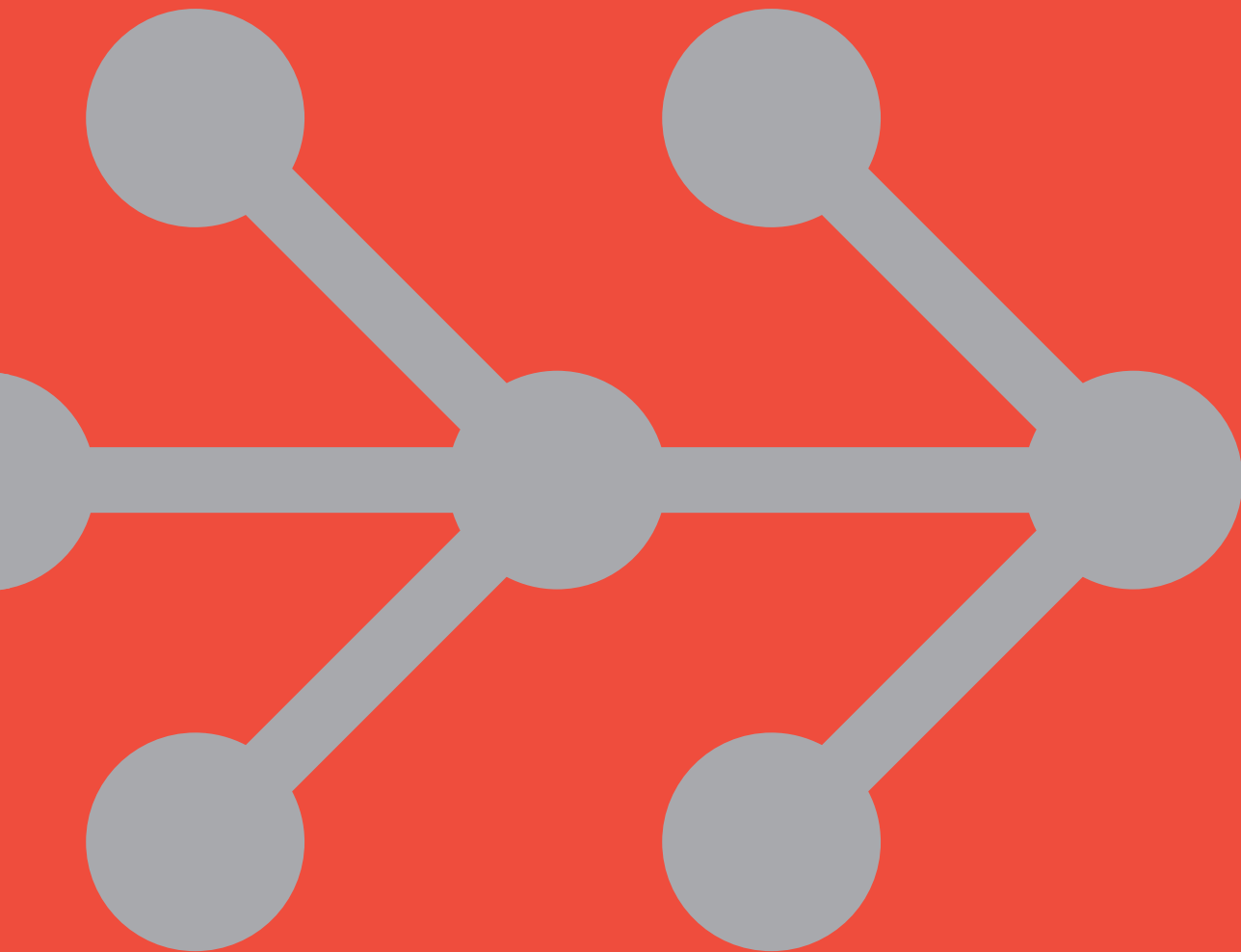




Handreiking tips en best practices

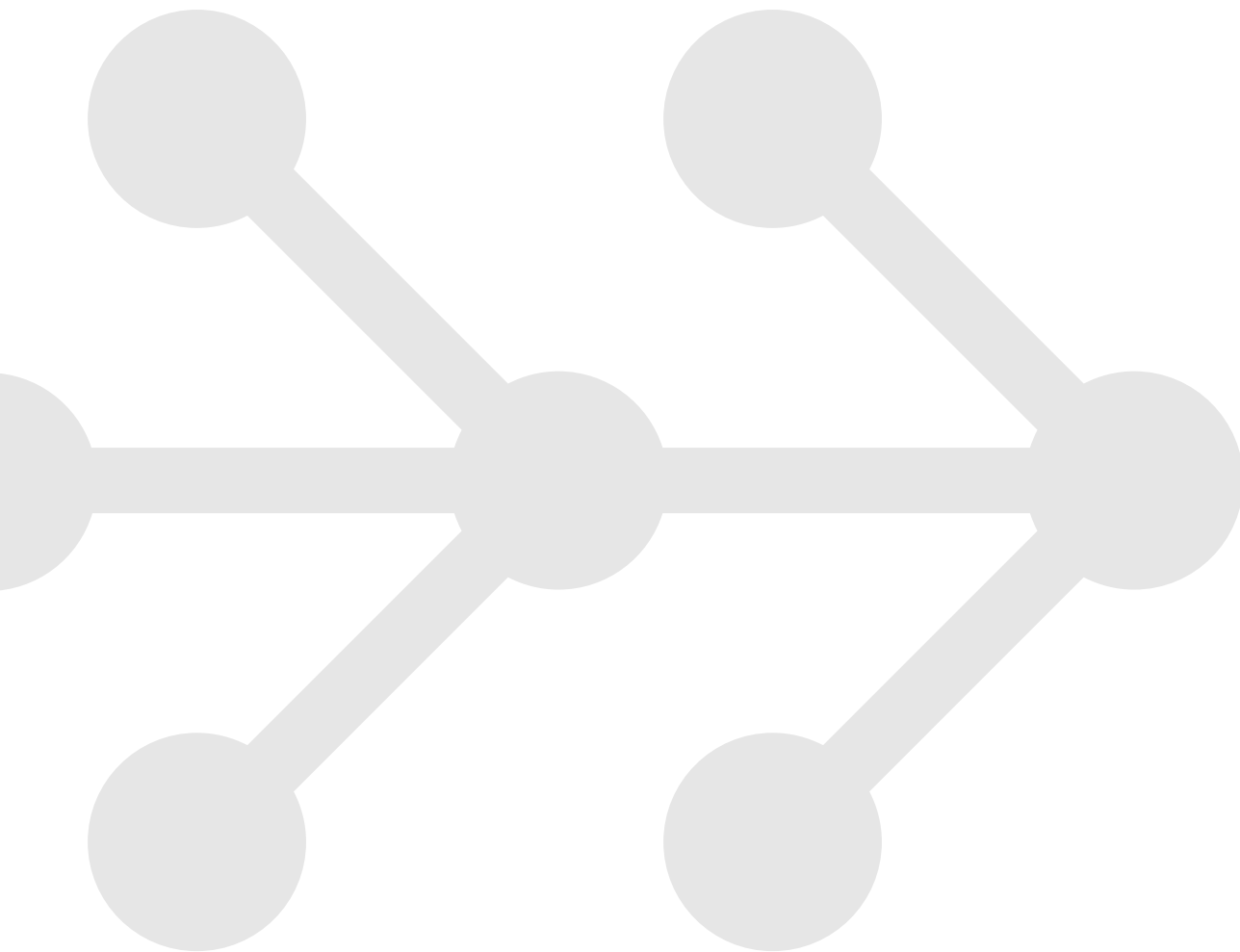
Clïëntenparticipatie SUWI



Handreiking tips en best practices

Cliëntenparticipatie SUWI

'De klant is van niemand, maar van ons allemaal'



Steunpunt Suwi Gemeenten

Postbus 90801

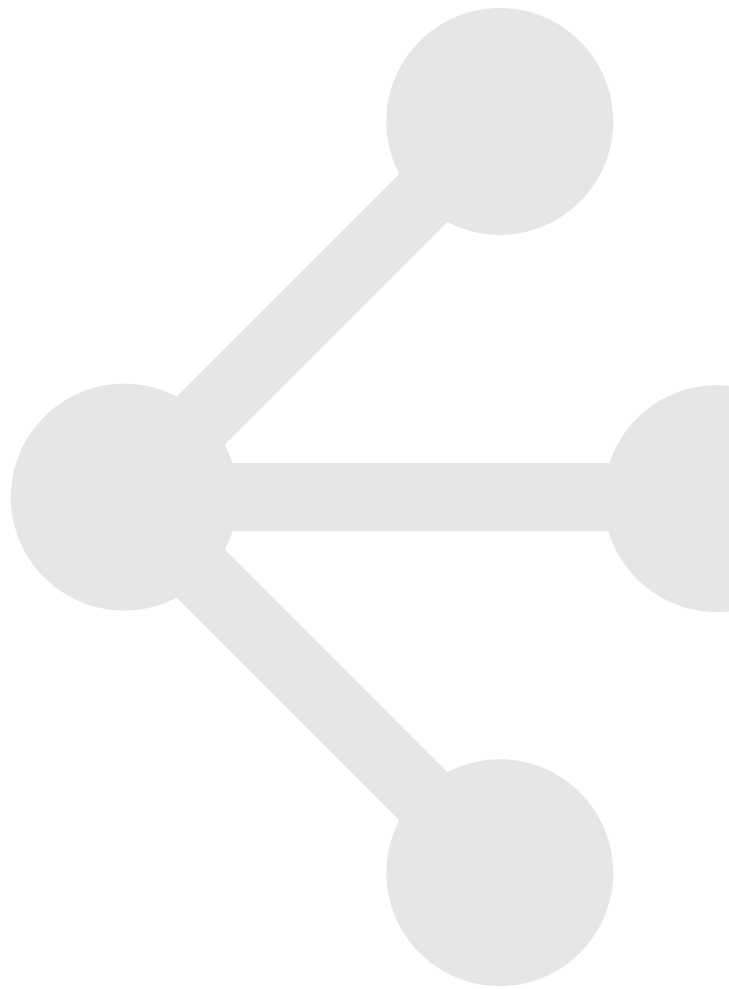
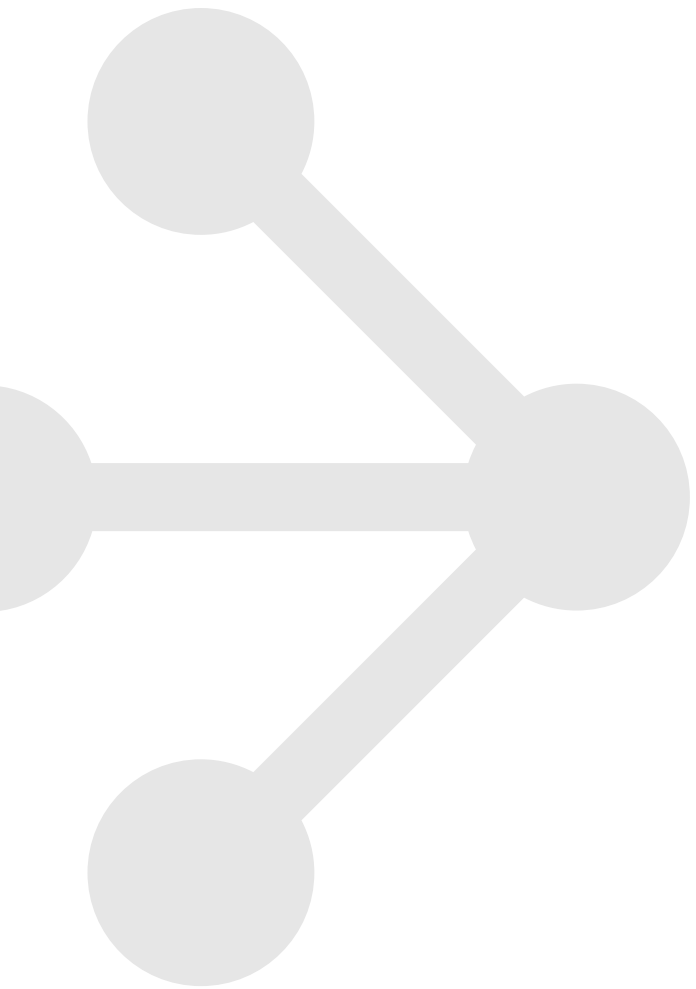
2509 LV Den Haag

Anna van Hannoverstraat 4

Telefoon (070) 333 41 88

Fax (070) 333 40 85

www.gemeenteloket.minszw.nl



V o o r w o o r d

Sinds de komst van de SUWI-wetgeving is het voor gemeenten (en voor de overige ketenpartners CWI, UWV en SVb) nog belangrijker geworden de cliënten te betrekken bij de implementatie van de gewijzigde uitvoering. Niet alleen staat de klant centraal, maar is het praten “met” de klant belangrijker geworden dan uitsluitend praten ‘over’ de klant.

Gebleken is dat gemeenten behoefte hebben aan ondersteuning bij de uitbreiding of intensivering voor het onderwerp cliëntenparticipatie. Daarom werd een eerste handreiking cliëntenparticipatie gemaakt die in oktober 2002 beschikbaar kwam en die vooral ging over de beleidsmatige kanten van cliëntenparticipatie.

Tijdens de regionale studiebijeenkomsten in het land van het Steunpunt SUWI Gemeenten in oktober 2002 bleek, dat zowel gemeenten, cliëntenorganisaties als de overige ketenpartners praktische voorbeelden en ideeën willen hebben voor hun vragen rondom cliëntenparticipatie. Daarom heeft het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid besloten een vervolg handreiking uit te geven.

In deze handreiking zult u voorbeelden, aanbevelingen en vooral tips vinden die voortkomen uit de creativiteit van mensen in het land.

Het eerste deel bestaat uit tips voor cliëntenparticipatie bij gemeenten en het tweede deel handelt over de ketenbrede samenwerking.

Wij wensen u veel succes met de vormgeving en invoering van (ketenbrede) cliëntenparticipatie in uw gemeente.

Steunpunt Suwi Gemeenten

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Gemeentelijke cliëntenparticipatie.	6
1.1. Cliëntenraad of cliëntenpanel	6
1.1.1. Wat is een cliëntenraad?	6
1.1.2. Wat is een cliëntenpanel of –platform?	7
1.1.3. Een cliëntenraad of panel/platform organiseren	9
Doelstelling	9
Werving Cliëntenraad- of panelleden	9
Samenwerking tussen gemeenten	11
Cliëntenraad-commissies	11
Leden cliëntenraad/-panel	12
Lidmaatschap cliëntenraad als sociale activering	12
Vergaderingen cliëntenraad/-panel	12
1.1.4. Facilitering van een cliëntenraad of –panel	13
Ruimte	13
Overhead	13
Apart loket	13
(Onkosten)vergoeding	15
Eigen budget	15
Personele ondersteuning	16
Opleiding	16
Afspraken over do's en don'ts	17
Teambuilding	17
Duidelijke nota's	17
Commitment en draagvlak	18
Terugkoppeling	19
Beloning	20
1.2. Het ad hoc panel	20
Advisering	20
Voor- en nadeel	20

1.3.	Het klant(tevredenheids)onderzoek	21
1.3.1.	Onderzoeksvragen	21
1.3.2.	Vormen van onderzoek	22
	Schriftelijke enquête	22
	Internetpanel	22
	Mondelinge enquête	23
	Exitgesprekken	24
	Iedere klacht is een gratis advies	24
	De klantentelefoon	25
	Peiling in de wijk	25
2.	Ketenbrede cliëntenparticipatie	26
	Samenwerking in de keten	26
	Beleid ontwikkelen	26
	De service niveau overeenkomst (SNO)	27
	Regionaal Keten Overleg (REKO)	28
	Gezamenlijke klantenpanels	28
	Gezamenlijk klanttevredenheidsonderzoek	29
	Gezamenlijke klachtbehandeling	29
	Loket cliëntenparticipatie of klantenpanel in BVG	30
	Tot slot	31
Bijlage I:	Vragenlijst bezoekers werkzoekenden CWI	32
Bijlage II:	Vragenlijst FNV voor wachtkamerenquête CWI	36
Bijlage III:	Vragenlijst FNV Wachtkamerenquête sociale diensten	40
	Colofon	44

Gemeentelijke cliëntenparticipatie.

Als een gemeente(lijke sociale dienst) actief aandacht aan cliëntenparticipatie wil besteden, dan wordt hierbij in de meeste gevallen aan een cliëntenraad gedacht. Dat is ook logisch omdat dit een veel voorkomende vorm is, hoewel hierbij ook problemen worden ervaren. In dit hoofdstuk gaan we in op de verschillende vormen van cliëntenparticipatie en op de problemen maar vooral de oplossingen daarbij.

Er bestaan meerdere vormen van cliëntenparticipatie. Cliëntenparticipatie betekent niets meer dan het betrekken van de cliënten bij de besluiten en keuzes die gemeenten maken. Cliënten adviseren voornamelijk op basis van eigen ervaringen of op die van hun achterban en zijn op die manier deskundig. Cliëntenparticipatie kan betrekking hebben op beleidsontwikkeling (Abw, Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG), Beleid inkoop reïntegratietrajecten, armoedebeleid enzovoorts), maar ook op uitvoeringsaspecten.

1.1. Cliëntenraad of cliëntenpanel

Veel gemeenten beschikken over een cliëntenraad. Op veel plaatsen is die raad erg succesvol. Soms zijn er knelpunten. In dit onderdeel vindt u tips en aanbevelingen.

1.1.1. Wat is een cliëntenraad?

Een cliëntenraad is een officieel adviesorgaan. De taken en bevoegdheden zijn doorgaans geregeld in een verordening die hiervoor in de gemeenteraad is vastgesteld. ⁽¹⁾

De samenstelling van een cliëntenraad kan sterk variëren:

- Individuele cliënten van de sociale dienst;
- Vertegenwoordigers van maatschappelijke of belangenorganisaties die specifiek gericht zijn op de problematiek van de eigen cliënten, bijvoorbeeld kerken, opvang voor dak- en thuislozen, kredietbanken, vakbonden, ouderenbonden etc.;
- Combinaties van deze twee.

Zoals de naam 'raad' aangeeft, stellen zij zich ten doel de gemeente te adviseren. Dit kan gevraagd maar ook ongevraagd advies betreffen. Ervaringsdeskundigheid van cliënten is de belangrijkste basis voor het advies.

Gemeenten zouden zich van te voren kunnen afvragen waarover zij advies willen ontvangen. Dit kan beleidsinhoudelijk zijn, maar kan ook over de kwaliteit van dienstverlening gaan.

¹⁾ Zie ook de handreiking 'Cliëntenparticipatie onder SUWI', van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, oktober 2002.

Voorbeeldtekst folder cliëntenraad Utrecht:

Wat doet de onafhankelijke Cliëntenraad van de Sociale Dienst van Utrecht in 2002. Ook in 2002 kunnen cliënten van de Sociale Dienst (SoZaWe), en andere mensen met lage inkomens, met vragen en problemen aankloppen bij de Cliëntenraad en de bij haar aangesloten organisaties. We zijn volstrekt onafhankelijk van SoZaWe.

We zijn telefonisch bereikbaar op werkdagen van 10-15 uur op 030-2328831

Wilt u nauwgezet volgen wat de Cliëntenraad doet kijk dan ook eens op onze Internetpagina:
www.klientenraadsoza.demon.nl
email: kr@klientenraadsoza.demon.nl

In deze folder leest u o.a. waar we ons in 2002 mee bezighouden. We bespreken veel problemen die op ons afkomen met de Sociale Dienst. In 2002 komen de volgende onderwerpen zeker ter sprake:

Bijzondere bijstand	Vrijwilligers
Schuldhelpverlening	Het debiteurenbeleid
AOW en aanvullende bijstand	Premiebeleid
Scholing	Publieksontvangst
Wik (Wet Inkomen voor Kunstenaars)	Sanctiebeleid
Gesubsidieerde arbeid	REA-keuringen
Politieke contacten	Uitkeringen te laag
Categoriale toeslagen	Daklozen
Volwaardige uitkering daklozen	Voorlichting

Nieuwe leden Cliëntenraad per 1-10-2002:

Organisaties, die de belangen behartigen van mensen die moeten leven op het sociaal minimum, kunnen één lid afvaardigen naar de Cliëntenraad.

1.1.2. Wat is een cliëntenpanel of –platform?

Bij een cliëntenpanel of – platform gaat het om een lichtere vorm van participatie dan een cliëntenraad. De termen panel en platform worden vaak door elkaar gebruikt. Het panel of platform is minder formeel ingebed in de gemeentelijke structuur. Leden van het panel bestaan veelal uitsluitend uit vaste cliënten en worden niet benoemd door B&W of de gemeenteraad; er is geen sprake van een adviescommissie op basis van de gemeentewet ⁽²⁾. De cliënten adviseren vanuit hun ervaringsdeskundigheid. Een voor de hand liggende mogelijkheid om het panel vorm te geven is via het opstellen van een convenant tussen gemeente en panel of een reglement, waarin de afspraken worden vastgelegd. Deze afspraken kunnen bijvoorbeeld gaan over de onderwerpen die ter advisering aan het platform of panel worden voorgelegd en de status van de adviezen.

Het initiatief voor de oprichting van een cliëntenpanel ligt bijna altijd bij de gemeente. Ook de agenda (de onderwerpen die worden voorgelegd) wordt meestal door de gemeente bepaald. Vaak vervult een gemeenteambtenaar de functie van secretaris van het panel.

²⁾ Handreiking cliëntenparticipatie Divosa, 1994.

Voorbeeldtekst folder Cliëntenplatform Beverwijk:

Heeft u een uitkering van de Gemeente Beverwijk ?

Zoals:

- Algemene bijstandsuitkering
- Aanvullende Algemene bijstandsuitkering
- Bijzondere bijstand (evt. éénmalig)
- IOAW
- IOAZ

Dan kan deze folder voor U van belang zijn!

Wat is een Cliëntenplatform?

Een aanspreekpunt voor U!

Wie zijn wij?

Het Cliëntenplatform Beverwijk bestaat voornamelijk uit mensen die, vanuit de praktijk, weten wat het betekent om van een uitkering te moeten rondkomen; inclusief alle haken en ogen die daaraan vast zitten.

Het Cliëntenplatform Beverwijk werkt geheel zelfstandig en onafhankelijk van de gemeente aan het behartigen van Uw belangen. Waar mogelijk of noodzakelijk gaan we in gesprek met de gemeente om ervoor te zorgen dat het zogeheten Minimabeleid naar behoren wordt uitgevoerd of zelfs verbeterd.

Als voorbeeld noemen wij de bestaande 500 gulden regeling voor aanschaf van duurzame gebruiksgoederen.

Deze regeling is bedoeld voor mensen die al vijf jaar of langer een minimum inkomen of 10% daarboven hebben. Mede door onze inspanning zijn de bedragen daarvan verhoogd en aangepast aan Uw gezinssituatie.

Wilt U meer weten?

U kunt bij ons terecht met vragen en/of problemen.

Misschien wilt U alleen Uw verhaal kwijt.

Dat kan ook!

Heeft U klachten en/of suggesties die van belang zijn?

Laat het ons weten. Wij zijn er voor U!

Schrijf, bel of email ons.

De gegevens vindt U op de achterzijde van deze folder.

1.1.3. Een cliëntenraad of panel/platform organiseren

Doelstelling

Een gemeente moet zich eerst afvragen wat zij wil bereiken met de inspraak van cliënten en wat de doelstelling is. Een cliëntenraad of -panel oprichten, is nooit een doel op zich, maar altijd een middel. Doorgaans kiezen de grotere gemeenten voor een cliëntenraad en de kleinere voor de panels. Maar er zijn ook voorbeelden in het land te vinden dat kleinere gemeenten toch een stevige cliëntenraad hebben.

Een belangrijke vraag die de gemeente zich moet stellen is welke status de adviezen van de cliëntenraad of -panel heeft en in welke mate de cliëntenraad bevoegdheden heeft. Daarnaast moet vastgesteld worden over welke onderwerpen advies gevraagd wordt. Is dat alleen maar over de uitvoering, of gaat het hier ook over het inkoopbeleid van reïntegratietrajecten bijvoorbeeld?

Ook ligt de vraag voor of de gemeente de enige gesprekspartners voor de cliëntenraad/-panel moet zijn. De sociale zekerheid beperkt zich vandaag de dag niet meer tot het verstrekken van uitkeringen. Reïntegratieactiviteiten nemen een steeds meer prominente plaats in. Dat is lastig omdat gemeenten elders (op de private markt) hun dienstverlening op het gebied van reïntegratie inkopen. De verantwoordelijke gemeente blijft als inkoper op de kwaliteit van dienstverlening aanspreekbaar. Soms kan dan een tripartite overleg (gemeente, cliëntenraad, reïntegratiebedrijf) van belang zijn. Het is zelfs goed mogelijk in de vorm van gezamenlijke convenanten afspraken en verantwoordelijkheden helder vast te leggen.

Binnen een dergelijke verhouding kunnen cliënten(raden) in de sfeer van cliëntenparticipatie een volwaardige en zelfs een contractpartij worden ⁽³⁾.

Werving Cliëntenraad- of panelleden

Werving maar ook de continuïteit van de aanwezigheid van deelnemers aan een cliëntenraad is vaak een probleem. De veel gehoorde uitspraak is dat alle ‘goede’ cliëntenraadsleden altijd snel weer weg zijn omdat ze een baan aanvaarden. Ook een veel gehoorde klacht is dat het ‘altijd weer de zelfde mensen’ zijn die in de cliëntenraad zitten. Er zijn verschillende manieren om cliënten uit te nodigen om deel te nemen aan een cliëntenraad. Belangrijk is dat zij verleid worden om mee te doen. Welke mogelijkheden zijn er:

- a. Als een gemeente voor het eerst een cliëntenraad in het leven wil roepen, dan is het erg belangrijk om van te voren vast te stellen wat men wil bereiken (bijvoorbeeld advies over beleidszaken of over uitvoeringszaken of beide) en wat men de cliënten kan bieden. Het moet duidelijk zijn wat een cliënt kan verwachten als hij of zij zich aanmeldt en wat de meerwaarde van zijn inbreng is voor hem en voor de gemeente.
- b. Daarnaast moet dan al zijn nagedacht over de vraag of de gemeente bereid is de deelnemende cliënten financieel te ondersteunen bijvoorbeeld via een onkostenvergoeding. Een dergelijke vergoeding kan mensen nog wel eens ‘over de streep’ helpen.

³⁾ ‘Cliëntenparticipatie vraagt om een ruimere context’, artikel augustus 2002, C. Egas en G. Ramaekers

- c. De gemeente kan cliënten via voorlichting bereiken. Hierbij kan gedacht worden aan gemeentelijke folders, de lokale krant, een cliënten- of uitkeringskrant, een website, prikborden bij sociale diensten, of via de consultant in de spreekkamer. Er zijn gemeenten die gebruik maken van voorlichting in diverse talen, zodat zoveel mogelijk mensen bereikt worden.
- d. De gemeente kan ook op een originele manier cliënten verleiden mee te doen, bijvoorbeeld door het organiseren van een lunch of door het organiseren van een bijeenkomst in de wijken zelf. Ook kan gebruik worden gemaakt van andere gemeentelijke organisatie-dagen. Zo blijkt dat een stand met informatie over cliëntenparticipatie op een banenmarkt bijvoorbeeld, veel succes kan boeken.
- e. De gemeente kan mensen rekruteren via de belangenorganisaties, bijvoorbeeld de ouderenbond of belangenvereniging voor gehandicapten, allochtonen enzovoorts;
- f. De cliëntenraad kan zelf de sollicitatieprocedure doen. Soms is het minder bedreigend als uitkeringsgerechtigden benaderd worden door mensen in dezelfde positie. Bovendien is gebleken dat de cliëntenraad mensen op een andere wijze en op andere aspecten selecteert dan de gemeente;
- g. Soms is het moeilijk om cliënten gemotiveerd te krijgen omdat zij dan in de openbaarheid moeten treden met het feit dat zij een uitkering ontvangen. Vooral in kleinere gemeenten kan dat belastend zijn. De anonimiteit is daar minder groot. Als dat een probleem vormt bij de vorming van een cliëntenraad of –panel, dan kan de gemeente overwegen een andere vorm van cliëntenparticipatie te kiezen, zoals periodieke klanttevredenheidsonderzoeken. Ook kan de gemeente ervoor kiezen de cliëntenraad te vormen met deelname van uitsluitend maatschappelijke (belangen) organisaties zoals ouderenbonden, vrouwen en de bijstand, kerken enzovoorts.

Voorbeeldtekst folder Cliëntenraad Heerlen:

Het college van burgemeester en wethouders van Heerlen heeft ingestemd met het instellen van een nieuwe regeling voor de Cliëntenraad. Dit betekent voor de nieuwe Cliëntenraad dat daardoor haar onafhankelijkheid, objectiviteit en het naar eigen inzicht ku daarmee de voorwaarde geschapen dat de kwaliteit en continuïteit van de Cliëntenraad zich optimaal kunnen ontwikkelen. Deze nieuwe opzet past helemaal bij de huidige maatschappelijke ontwikkelingen. De cliëntenraad van Heerlen is thans een zelfstandig en onafhankelijk van de gemeente opererend adviesorgaan. Ze adviseert het college op verzoek, of op eigen initiatief, over alle soorten onderwerpen die te maken hebben met het belang van cliënten.

Oproep

De cliëntenraad heeft dringend behoefte aan mensen die het team komen versterken. Hierbij wordt gedacht aan enthousiaste mensen die zelf, in welke vorm dan ook, een uitkering hebben van de sociale dienst.

Indien U:

- zich verbonden voelt met de sociale minima;
- bereid bent om te werken in teamverband;
- ca. 5 uur per week wilt investeren;
- scholing wilt volgen;
- zich goed kunt uitdrukken;
- in breder perspectief kunt denken;
- vanuit een onafhankelijk kader kunt werken.

dan bent u wellicht de aangewezen persoon om onze club te versterken.

We zien met belangstelling uw schriftelijke sollicitatie zo spoedig mogelijk tegemoet op ons adres.

- h. De gemeente kan per doelgroep werven, bijvoorbeeld door het inzetten van een jongere (medewerker) om jongere uitkeringsgerechtigden te werven. Sommige gemeenten hebben een speciale gemeentelijke jongerenwebsite. Ook daarvan kan gebruik gemaakt worden.

Samenwerking tussen gemeenten

Als de omvang van de gemeente (of de omvang van het cliëntenbestand) een probleem is bij het vinden van voldoende geschikte kandidaten voor de cliëntenraad of –panel, dan kan men overwegen om samenwerking te zoeken bij andere gemeenten in de regio. Er zijn voorbeelden in het land dat gemeenten een intergemeentelijke sociale dienst hebben opgericht, dan wel samenwerken op onderdelen. Het samenwerken in de regio biedt ook eventueel het voordeel dat gemakkelijker kan worden samengewerkt met (het klantenpanel van) het CWI. Nadeel kan zijn dat voorgenomen besluiten steeds weer ter goedkeuring teruggekoppeld moeten worden naar de afzonderlijke gemeenten.

Als toch niet voldoende kandidaten gevonden kunnen worden en de gemeente toch aan cliëntenparticipatie wil doen, dan kan ook gekozen worden voor een andere vorm dan een cliëntenraad of –platform. Zie voor de mogelijkheden verder in deze handreiking.

Cliëntenraad-commissies

In grote gemeenten doet zich het probleem wel eens voor dat er teveel onderwerpen over een aantal mensen verdeeld moeten worden. Een oplossing kan dan zijn om de cliëntenraad te verdelen naar subcommissies en per commissie onderwerpen te laten behandelen.

Bijvoorbeeld: een commissie voor de WIW, een commissie voor het armoedebeleid, een commissie voor de WVG enzovoorts.

Bij deze constructie kan natuurlijk ook gebruik gemaakt worden van de inbreng van maatschappelijke of belangenorganisaties

Leden cliëntenraad/-panel

Cliëntenraden of –panels kunnen bestaan uit alleen uitkeringsgerechtigden (ervaringsdeskundigen) of uit vertegenwoordigers van belangenorganisaties. Een cliëntenraad bestaande uit vertegenwoordigers van belangenorganisaties zoals de ouderenbond, het gehandicaptenplatform, vrouwen en de bijstand enzovoorts, levert het voordeel op dat de continuïteit doorgaans beter gewaarborgd is dan bij een cliëntenraad die uitsluitend uit individuele cliënten bestaat.

Nadeel daarvan is dat op een getrapte en dus indirecte wijze door cliënten wordt geparticipeerd. Een oplossing zou kunnen zijn om een cliëntenraad op te richten waarin een mengvorm bestaat van individuele uitkeringsgerechtigden en vertegenwoordigers van belangenorganisaties.

Lidmaatschap cliëntenraad als sociale activering

Gemeenten kunnen overwegen om het lidmaatschap van een cliëntenraad of cliëntenpanel te gebruiken als een plaats voor sociale activering. Uitkeringsgerechtigden kunnen door hun werk bij de cliëntenraad (werk)ervaring opdoen en leren meedraaien in een vaste groep mensen met eigen verantwoordelijkheden en mogelijkheden.

Vergaderingen cliëntenraad/-panel

De onderwerpen waarover een cliëntenraad zich buigt worden vaak aangedragen door de gemeente, bijvoorbeeld het beleidsplan en beleidsverslag Algemene bijstandswet (Abw). De cliëntenraad vergadert daar over en neemt een standpunt in dat wordt teruggekoppeld naar de gemeente. Er zijn cliëntenraden die maandelijks worden bijgewoond door de directeur of het hoofd van de sociale dienst en soms door de wethouder.

Geadviseerd wordt om de cliëntenraad te stimuleren ook zelf onderwerpen op de agenda te zetten.

Er zijn gemeenten waar de cliëntenraadsvergaderingen nadrukkelijk openbaar zijn om op die manier ook anderen de kans te geven hun mening en problemen te agenderen.

Cliëntenplatform gemeente Deurne

In de gemeente Deurne wordt maandelijks vergaderd door het cliëntenplatform. De gemeente Deurne heeft circa 30.000 inwoners en is dus een kleinere gemeente. Er worden allerlei zaken besproken zowel beleidsmatige onderwerpen als onderwerpen die betrekking hebben op de kwaliteit van dienstverlening. Bijzonder is dat het cliëntenplatform zich ook inspant om voorlichtende bijeenkomsten te organiseren tijdens de platformvergaderingen. Zo is bijvoorbeeld een voorlichtingsbijeenkomst geweest over de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG). Het eerste half uur van de vergadering is een besloten gedeelte. Daarna is de vergadering openbaar. Tot nog toe hebben tijdens meerdere openbare vergaderingen ook andere burgers gebruik gemaakt van deze kans.

Het enige nadeel is dat burgers met een Abw uitkering moeilijk over te halen zijn om de vergaderingen bij te wonen. De gemeente Deurne wijdt dat aan het feit dat men liever anoniem wil blijven en dat de drempel om te komen, soms moeilijk te nemen is.

De agenda van de vergadering wordt gepubliceerd in de wekelijkse lokale krant, in de gemeentekolom. De vergadering wordt gehouden in een ruimte in het gemeentehuis. Deze bijeenkomsten worden georganiseerd door de ambtelijke secretaris in overleg met de voorzitter van het platform.

Niet alleen de gemeente Deurne publiceert via lokale kranten; er zijn ook andere gemeenten die dat doen. Het is aan te bevelen om periodiek een stuk over en van de cliëntenraad te publiceren in een huis-aan-huis(gemeente)blad. De input van de cliëntenraad zelf, is daarbij onontbeerlijk.

1.1.4. Facilitering van een cliëntenraad of –panel

Als de gemeente optimaal gebruik wil maken van de adviezen van de cliënten dan moet die zelfde gemeente de cliënten daar wel toe in staat stellen. Goede facilitering is van groot belang. Daarbij kan men denken aan:

Ruimte

Cliëntenraden hebben aangegeven dat zij het belangrijk vinden om over een ruimte te beschikken waar zij met elkaar kunnen vergaderen, gasten kunnen ontvangen en waar administratie kan worden opgeslagen. Veel gemeenten stellen een ruimte beschikbaar binnen het eigen gemeentelijke pand. Als de gemeente over een bedrijfsverzamelgebouw beschikt met daarin meerdere organisaties als het CWI, de UWV, uitzendbureaus en dergelijke, dan levert het een meerwaarde op als daarin ook een ruimte voor de cliëntenraad is gereserveerd.

Het is aan te raden om ook te kijken of een ruimte buiten het gemeentelijke pand tot de mogelijkheden behoort. Dit versterkt de onafhankelijkheid van de cliëntenraad ten opzichte van de sociale dienst. Bovendien kan het voor andere uitkeringsgerechtigden drempelverlagend werken als zij niet naar de sociale dienst, maar naar een ander gebouw kunnen gaan als zij de cliëntenraad willen bezoeken.

Er zijn goede voorbeelden van websites over gemeentelijke cliëntenparticipatie te vinden in het land, getuige het onderstaande voorbeeld:

Overhead

Veel cliëntenraden beschikken over een eigen computer, al dan niet aangesloten op het gemeentelijke intranetwerk. Zo kunnen zij gegevens digitaal verwerken en opslaan en eventueel gebruik maken van het Internet en emailmogelijkheden. Ook papier, enveloppen, portokosten, kopieermogelijkheden en dergelijke behoren tot de overhead. Voor een cliëntenraad is het handig om een eigen emailadres te hebben en mogelijk ook een eigen website.

Apart loket

Er zijn gemeenten waar een apart loket is georganiseerd voor de cliëntenraad. Vooral in gemeenten waar sprake is van een bedrijfsverzamelgebouw (BVG), is dat een wenselijke optie. Er zijn zelfs stemmen opgegaan om een apart jongerenloket op te richten speciaal voor de jonge uitkeringsgerechtigden met specifieke jongerenvragen.

Clientenplatform Sociale Zaken Sneek

Sinds juli 2000 bestaat in de gemeente Sneek het Cliëntenplatform Sociale Zaken.

Dit platform bestaat uit vijf leden die allemaal een bijstandsuitkering hebben.

Het doel van het platform is het bevorderen van de betrokkenheid van de cliënt bij de uitvoering van de sociale zekerheid en daarmee de kwaliteit van de dienstverlening te bewaken en te vergroten.

Het platform geeft gevraagd en ongevraagd advies aan het college van burgemeester en wethouders over aspecten die verbonden zijn aan de uitvoering van de Algemene bijstandswet en aanverwante beleidsterreinen.

De werkzaamheden van het platform hebben geen betrekking op individuele aangelegenheden van cliënten, maar op algemene zaken die gelden voor alle cliënten van Sociale Zaken.

Spreekuur

Het Cliëntenplatform houdt één keer in de twee maanden een spreekuur. In dit spreekuur kunnen cliënten van Sociale Zaken opmerkingen of ideeën kenbaar maken die van algemene aard zijn aangaande Sociale Zaken Sneek. Deze spreekuren vinden plaats in verschillende locaties in de gemeente. In 2002 vinden de spreekuren plaats op:

- 13 februari in wijkgebouw De Spil (Tinga), Molenkrite 169, van 15.00 tot 16.00 uur;
- 10 april in wijkgebouw Het Roefke (Het Eiland), Vrijbuitenstraat 4, van 15.00 tot 16.00 uur;
- 12 juni in wijkgebouw Schuttersheuvel (Noorderhoek), H. Sytstrastraat 8a, van 15.00 tot 16.00 uur;
- 25 september in wijkgebouw De Eekmolen (Sperkhem), F. Hendrikstraat 22, van 15.00 tot 16.00 uur;
- 6 november in De Poort, Oud Kerkhof 11, van 15.00 tot 16.00 uur.

Informatie

Als u vragen heeft over het Cliëntenplatform Sociale Zaken dan kunt u contact opnemen met mevrouw G. Stegenga, ambtelijk secretaris Cliëntenplatform Sociale Zaken, telefoon 48 52 93.

E-mail: g.stegenga@sneek.nl of abw-platform@sneek.nl

(Onkosten)vergoeding

Bij facilitering hoort ook het financieel mogelijk maken van activiteiten. Het verstrekken van een (onkosten)vergoeding aan de deelnemers van de cliëntenraden is in dat kader een goede optie. Bovendien is gebleken dat een dergelijke regeling cliënten langer bindt aan de cliëntenraad. Met andere woorden: het werken voor de cliëntenraad wordt aantrekkelijker als er iets tegenover staat.

Er zijn verschillende mogelijkheden om cliëntenraadsleden die een (bijstands)uitkering ontvangen een vergoeding te geven:

- a. Vanuit de Abw: Deelname aan activiteiten op het terrein van vrijwilligerswerk (maatschappelijk nuttige activiteiten) kan door gemeenten gestimuleerd worden door het toekennen van een subsidie.
Deze subsidie wordt tot maximaal € 79,- per maand (peil 2002) niet meegerekend bij het vaststellen van de hoogte van de uitkering, wanneer de cliënt is ontheven van een of meer arbeidsverplichtingen, of behoort tot de categorie van langdurig werkloze.
Het nadeel hiervan is dat de vergoeding voor de belastingen wel wordt opgeteld bij het belastbaar inkomen van de betrokkene. Dat houdt in dat er weliswaar geen korting op de uitkering plaatsvindt, maar dat het recht op bijvoorbeeld huursubsidie of gemeentelijke kwijtscheldings-mogelijkheden wordt verlaagd.
- b. Vanuit de WIW: Aan personen die in het kader van 'maatschappelijke nuttige activiteiten' vrijwilligerswerk verrichten kan de subsidie verstrekt worden in de vorm van een forfaitaire, onbelaste onkostenvergoeding.
De forfaitaire vergoeding voor het verrichten van vrijwilligerswerk bedraagt maximaal € 20,- per week, gedurende 39 weken tot een maximum van € 700,- per jaar (peil 2002). Dit wordt niet tot het inkomen gerekend en dientengevolge buiten beschouwing gelaten bij het vaststellen van het recht op uitkering.
Wanneer iemand een forfaitaire onkostenvergoeding ontvangt mogen geen daadwerkelijk gemaakte kosten meer worden vergoed.
Deze vergoeding wordt niet bij het belastbaar inkomen opgeteld voor zover het niet de maximale bedragen te boven gaat.
- c. Gemeenten kunnen een WIW-subsidie geven voor daadwerkelijk gemaakte noodzakelijke reiskosten of ander noodzakelijke kosten, die gemaakt worden om deel te kunnen nemen aan activiteiten op het terrein van sociale activering. Hierbij moeten bonnen worden overgelegd van de gemaakte kosten.

Eigen budget

Naast de persoonlijke onkostenvergoeding aan leden van een cliëntenraad kan de gemeente overwegen om een werkbudget aan de cliëntenraad te verstrekken. Van te voren worden afspraken gemaakt over de besteding van dat geld. De afspraken kunnen de vorm hebben van productafspraken, maar er kan ook overwogen worden om het aan de cliëntenraad zelf over te laten wat zij met het geld doen. Achteraf vindt de verantwoording van de besteding plaats. In het land gaan stemmen op om de financiering van de cliëntenraad niet door de sociale

dienst te laten plaatsvinden, maar dit op een hoger niveau te tillen. De cliëntenraad zou dan een stichtingsvorm kunnen kiezen die subsidie aanvraagt bij de gemeente. De onafhankelijkheid van de cliëntenraad wordt hiermee vergroot.

Personele ondersteuning

Personele ondersteuning vanuit de gemeente is ook een vorm van facilitering. Veel gemeenten kennen een ambtelijke secretaris voor de cliëntenraad, al dan niet in dienst van de sociale dienst. Er zijn cliëntenraden die ervoor pleiten om ambtelijke ondersteuning te krijgen, los van de sociale dienst. Dit zou de onafhankelijkheid van de cliëntenraad vergroten. De ambtenaar is dan in algemene dienst.

De ambtelijke secretaris verzorgt meestal de (beleids)stukken die voorgelegd worden aan de cliëntenraad, de agenda en de verslaglegging van de vergaderingen en de interne contacten met medewerkers van de sociale dienst. Sommige cliëntenraden geven aan dat deze ondersteuning eigenlijk te weinig is. Vooral bij kleinere cliëntenraden is de dagelijkse administratie vaak in handen van één cliëntenraadslid. Als hij of zij weggaat, zakt de hele cliëntenraad in elkaar. Continuïteit ook van andere administratieve zaken is een belangrijke succesfactor voor de cliëntenraad.

Opleiding

Gemeenten willen graag goede en heldere adviezen ontvangen van de cliëntenraad en omgekeerd wil de cliëntenraad ook op een serieuze wijze van zich laten horen. Cliëntenraadsleden hebben doorgaans geen opleiding genoten die gericht is op de sociale zekerheid en/of op de werkwijze binnen een gemeentelijke organisatie. Vooral als de cliëntenraad gevraagd wordt te adviseren op beleidsnota's, dan ligt het voor de hand dat zij deze ook voldoende kunnen interpreteren. De gemeente kan over het lezen van beleidsnota's en over de gemeentelijke organisatie en besluitvormings-procedures een cursus aanbieden aan de leden van de cliëntenraad. Dit verhoogt de kwaliteit van de adviezen.

Als de gemeente een cursus wil aanbieden maar het aantal cliëntenraadsleden is gering, dan kunnen gemeenten in de regio besluiten om samen een cursus te verzorgen voor hun cliëntenraadsleden.

Dat verhoogt de efficiency en is kostenbesparend. Bovendien kunnen dan ook cliëntenraadsleden vanuit verschillende raden tips en ideeën aan elkaar uitwisselen.

Om cliënten wegwijs te maken binnen de organisatie van de sociale dienst, kan het verhelderend werken als cliëntenraadsleden een dagje meelopen met een consultant. Zij kunnen dan zelf ervaren hoe de organisatie werkt en welke zaken er komen kijken bij de uitvoering. Hierdoor worden zij in staat gesteld om voorgelegde problemen van twee kanten te bekijken, wat een advies uiteindelijk vollediger kan maken.

Uit signalen uit het land blijkt dat veel cliëntenraadsleden op dit moment niet goed voor ogen hebben welke consequenties het nieuwe dualistische stelsel, dat sinds maart 2002 is ingevoerd, heeft voor het handelen van de cliëntenraad. Het is dus van belang dat de gemeente hierover uitleg geeft en de veranderde verhoudingen tussen gemeenteraad en college van burgemeester en wethouders verduidelijkt. Informatie hierover kan men vinden op de

website www.vernieuwingsimpuls.nl van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. In grote lijnen zal in de meeste gemeenten voor de cliëntenraden niet veel wijzigen. Het directe contact naar de politiek verliep voorheen vaak via de portefeuillehouder/wethouder en dat is nu nog steeds zo. In het verleden kon men, bij ontevredenheid over de inhoud van beleid, zich wenden tot politieke gemeenteraadsfracties en dat is nu nog steeds zo.

Afspraken over do's en don'ts

Naast onderwerpen als informatie over de gemeentelijke organisatie, beleidsnota's lezen en dualisme, is het ook aan te bevelen om afspraken te maken of de "do's en don'ts" in de cliëntenraad. Wat zijn onze regels en hoe gaan we met elkaar om? In sommige cliëntenraden ergert men zich soms bijvoorbeeld aan het feit dat er cliëntenraadsleden zijn die uitsluitend persoonlijke knelpunten naar voren brengen. Dat wordt gezien als persoonlijk belang in plaats van algemeen belang.

In andere cliëntenraden vindt men dat juist een goede zaak: als een cliëntenraadslid een persoonlijk knelpunt naar voren brengt, dan kan men er gevoelig vanuit gaan dat andere cliënten die knelpunten ook ervaren. Dus dan is er wel weer sprake van algemeen belang. Kortom, uit bovenstaand voorbeeld blijkt dat het verstandig is om de spelregels met elkaar af te spreken zodat ergernissen en verkeerde verwachtingen zoveel mogelijk voorkomen kunnen worden.

Teambuilding

Voor een cliëntenraad is het belangrijk aan teambuilding of groepsbinding te doen. Een hecht team presteert beter en de animo zal daardoor beter gewaarborgd blijven. Organisaties organiseren vaak "heidagen" om met elkaar werkafspraken te maken en elkaar beter te leren kennen. Dat kan ook door een andere vorm te kiezen. Dergelijke bijeenkomsten kunnen ook goed uitpakken voor cliëntenraden. Het is aan te bevelen hier voldoende aandacht aan te besteden, in welke vorm dan ook.

Duidelijke nota's

Het is natuurlijk prachtig als de cliëntenraad geschoold wordt op het lezen van beleidsnota's, maar het is ook belangrijk dat de nota's zelf, toegankelijk zijn voor de lezers. Wollig en ambtelijk taalgebruik zijn dooddoeners en verlagen de leesbaarheid en belangstelling voor de inhoud. Gemeenteamttenaren zouden hun uiterste best moeten (blijven) doen om hieraan aandacht te besteden. Men moet zich realiseren dat de nota's ook door anderen dan de collega's gelezen worden.

Er zijn gemeenten die hier nadrukkelijk aandacht aan besteden. In de gemeente Rotterdam gaat men nog een stapje verder. Daar heeft men een formulier ontwikkeld dat in het kort de situatie schetst vóór de invoering van het nieuwe beleid en vervolgens hoe de situatie zal zijn ná de invoering. Dit formulier wordt standaard door de secretaris van de cliëntenraad gestuurd aan de beleidsmedewerker die de nota heeft geschreven.

Het formulier ziet er als volgt uit:

Sociale dienst Rotterdam

Beste collega,

Uit het onlangs verschenen evaluatierapport over het functioneren van de cliëntenraad blijkt dat de CR bij het uitbrengen van adviezen veel moeite heeft met het lezen en begrijpen van beleidsnotities. Daarom heeft de directie toegezegd dat 'beleidsnotities die ter advisering worden voorgelegd aan de cliëntenraad, voorzien worden van een bondige samenvatting'.

De CR ziet een dergelijke samenvatting graag geschreven in eenvoudig Nederlands en opgebouwd op de volgende manier:

Huidige situatie	Nieuwe situatie	Consequenties voor cliënten

Op dit moment wordt de CR advies gevraagd over:

Het voorgenomen besluit:

.....

Voordat ik deze adviesaanvraag voor de vergadering van de CR agendeer verzoek ik je vriendelijk een samenvatting van de betreffende notitie, in bovengenoemde vorm, aan te leveren.

Bijvoorbaat dank!

Met vriendelijke groet,

Commitment en draagvlak

Cliëntenparticipatie is een onderwerp dat 'tussen de oren' moet zitten. Niet altijd wordt de participatie van cliënten gunstig ontvangen. Draagvlak binnen de organisatie is erg belangrijk. De besluitvormers binnen de gemeente (directeur sociale dienst, wethouder, politiek) zouden het goede voorbeeld kunnen geven door cliëntenparticipatie hoog in het vaandel te dragen. Er zijn gemeenten waar de wethouder en/of de directeur van de sociale dienst periodiek een vergadering van de cliëntenraad bijwoont.

Maar ook de lokale politiek laat van zich horen:

Gemeenteraad van Zwolle

In de gemeente Zwolle wordt de cliëntenraad serieus genomen door de politiek.

De gemeenteraadscommissie voor sociale zaken heeft besloten eens per jaar een vergadering te hebben met de cliëntenraad. Het initiatief voor de uitnodiging ligt voornamelijk bij de gemeenteraadscommissie. Er zijn avonden geweest die van algemene aard waren ('wat speelt er onder de cliënten?') en er zijn vergaderingen geweest rondom een thema. Eén van die thema's was bijvoorbeeld het minimabeleid. Hiervoor is een aparte overlegavond georganiseerd wat uiteindelijk tot aanpassing van het voorstel van het college van Burgemeester en wethouders heeft geleid.

De cliëntenraad heeft aangegeven zeer tevreden te zijn met deze gang van zaken en met het rechtstreekse contact dat zij hebben met de lokale politiek.

Voor commitment op de werkvloer wordt aangeraden om ook de consulenten periodiek aanwezig te laten zijn bij een cliëntenraadsvergadering. Een andere mogelijkheid is om van het inwerkprogramma van nieuw personeel van de sociale dienst, het bijwonen van een dergelijke vergadering onderdeel uit te laten maken.

Nog een mogelijkheid is om de resultaten van de participatie van cliënten periodiek te behandelen tijdens het teamoverleg van de consulenten.

Een goede methode om ervoor te zorgen dat het onderwerp cliëntenparticipatie constant onder de aandacht blijft, is het besluit om bij iedere (beleids)nota een alinea op te nemen waarin wordt vermeld wat het advies is van de cliëntenraad of het panel. Zo kan de lezer niet ontkomen aan de mening van de cliënten.

Cliëntenparticipatie is mensenwerk. Vooral gemeenten waar de medewerker, die belast is met de werkzaamheden rondom cliëntenparticipatie, erg enthousiast is zijn het meest succesvol op dit gebied.

Terugkoppeling

Voor een cliëntenraad of -panel is het uitermate belangrijk dat er terugkoppeling plaatsvindt over de adviezen die zij gegeven hebben. Wat is er met de adviezen gebeurd, zijn ze overgenomen of verworpen en met welke argumenten? Dit is belangrijk voor advisering in de toekomst, maar ook voor de mate waarin de cliëntenraad zich serieus genomen voelt.

Ook kan worden overwogen om de resultaten van de advisering te publiceren in een (bijstands)krant of folder en dergelijke. Zo wordt ook naar de andere cliënten gecommuniceerd over het effect van cliëntenparticipatie. Het is aan te bevelen de adviezen van de cliëntenraad ter inzage te leggen aan alle consulenten. Een dergelijke inbreng wordt dan structureel betrokken bij het werk van de consulent.

Beloning

Cliëntenraden en –panels zijn onmisbare schakels tussen de gemeentelijke organisatie en goede dienstverlening aan cliënten. Zij mogen daarom ook wel eens extra in het zonnetje gezet worden. Er zijn gemeenten die met kerstmis niet alleen aan het eigen personeel, maar ook aan de cliëntenraadsleden een kerstpakket geven. Ook bij andere interne feestelijke aangelegenheden (Sinterklaasfeest, bedrijfsuitjes, nieuwjaarsreceptie enzovoorts) kan overwogen worden om cliëntenraadsleden uit te nodigen. Het is natuurlijk ook mogelijk om een gezellige lunch te organiseren voor de cliëntenraad.

Kortom, er zijn legio manieren om aan cliëntenraadsleden te laten zien dat men hun werk waardeert en om een goede samenwerking en wederzijds begrip en respect te bewerkstelligen.

1.2. Het ad hoc panel

Zowel een cliëntenraad als een cliëntenpanel bestaat meestal uit een vaste groep cliënten (vertegenwoordigers). Een aantal gemeenten in het land hebben aangegeven moeite te hebben met het gebrek aan continuïteit of mate van personele bezetting van de cliëntenraad. Het organiseren en faciliteren van een dergelijke vaste groep kan bovendien niet zonder een stevige inspanning vanuit de gemeente.

Als de gemeente toch van plan is cliënten te betrekken bij hetzij beleidsontwikkeling of bij een onderzoek naar de kwaliteit van de uitvoering, dan kan men ook kiezen voor een ad hoc panel.

Een dergelijk panel wordt georganiseerd rondom een uitgekozen thema en is meestal eenmalig. Zodra een onderwerp zich aandient, kan de gemeente hiervoor een aantal cliënten gericht uitnodigen deel te nemen aan een ‘ronde tafel’ gesprek.

Een ad hoc panel kan overigens ook bestaan uit afgevaardigden van vertegenwoordigende organisaties of een mix van individuele cliënten en cliëntenorganisaties.

Advisering

De gemeente kan ervoor kiezen om een kant-en-klaar plan voor te leggen aan het panel, maar heeft ook de mogelijkheid om alleen een richting aan te geven en de cliënten de gelegenheid te bieden met ideeën te komen.

Dat is afhankelijk van de mate waarin de gemeente invloed wil geven aan het panel.

Voor- en nadeel

Het voordeel van een ad hoc panel is dat de tijdsinvestering en facilitering van een dergelijke groep, relatief gering is.

Nog een voordeel is het feit dat bij ieder onderwerp een ander panel kan worden samengesteld. Bijvoorbeeld wanneer gesproken wordt over de WVG, dan is daarvoor een ander panel nodig dan wanneer men feedback wil over Wet inkomensvoorziening kunstenaars (WIK). De gemeente kan dus heel gericht cliënten uitnodigen per onderwerp.

Het nadeel is dat er geen continuïteit bestaat en dat de gemeente telkens opnieuw een panel bij elkaar moet organiseren. Bij een vaste cliëntenraad is de kring van cliënten al georganiseerd en kan op ieder moment gebruik worden gemaakt van de adviezen.

1.3. Het klant(tevredenheids)onderzoek

Een andere vorm van cliëntenparticipatie is het klanttevredenheidsonderzoek. Hierin zijn vele varianten te onderscheiden. Het klanttevredenheidsonderzoek geeft inzicht in de kwaliteit van dienstverlening. Daarnaast kunnen ook nog onderzoeken of enquêtes gehouden worden voor uiteenlopende inhoudelijke beleidsonderwerpen.

Klanttevredenheidsonderzoeken gaan over de vraag of de dienstverlening aan de klant voldoet aan de verwachtingen en de eisen die daaraan worden gesteld. Meestal wordt een vragenlijst (al dan niet per post) voorgelegd aan (een deel van) de cliënten. Op basis van de antwoorden kan de gemeente besluiten om zaken aan te passen. Dit is de meest reguliere wijze van klanttevredenheidsonderzoeken.

1.3.1. Onderzoeksvragen

Een aantal suggesties voor het tot stand brengen van onderzoeksvragen:

- a. De gemeente kan gebruik maken van de input van cliënten zelf om vragen te formuleren. Cliënten weten als ervaringsdeskundige wat er speelt bij de uitvoering en kunnen vanuit die optiek een bijdrage leveren aan de te stellen onderzoeksvragen;
- b. De gemeente kan het onderzoek uitbesteden aan de cliëntenraad of het cliëntenpanel;
- c. De gemeente kan gebruik maken van bijvoorbeeld een (Hoge)school om als stage-onderzoek de enquêtevragen op te stellen en het onderzoek uit te laten uitvoeren;
- d. De gemeente kan gebruik maken van externe bureau's die adviseren over klanttevredenheidsonderzoeken;
- e. De onderzoeksvragen kunnen bestaan uit open vragen, maar ook uit gerichte vragen. Nog een mogelijkheid is om de vragen te stellen in de vorm van stellingen (al dan niet gecombineerd met open vragen).

De gemeente Groningen

In de gemeente Groningen is men voornemens één of twee keer per jaar een klanttevredenheidsonderzoek te verrichten. Iedere keer als er een onderzoek wordt gehouden, is deze gericht op een thema, zoals reïntegratie. De onderzoeksvragen gaan uitsluitend in op de kwaliteit van dienstverlening. In het geval van reïntegratie, kunnen die dus gaan over de reïntegratietrajecten, de dienstverlening van de reïntegratiebureau's enzovoorts.

Om te komen tot goede onderzoeksvragen wordt eerst aan een steekproef van cliënten gevraagd wat hen bezighoudt en wat zij belangrijk vinden. Op grond van die uitkomsten worden de onderzoeksvragen samengesteld. De definitieve onderzoeksvragen worden aan alle cliënten van de sociale dienst voorgelegd. De uitkomsten worden gebruikt ter verbetering en aanpassing van de dienstverlening.

- f. In de zomer van 2002 heeft het CWI een groot landelijk tevredenheidsonderzoek onder al haar werkzoekende klanten uitgevoerd. Zij hebben daartoe een flink aantal vragen geformuleerd en aan de cliënten voorgelegd. Het kan handig zijn om vragen van andere organisaties te bekijken en neer te leggen naast de vragen die de gemeente op het oog

heeft. Blinde vlekken kunnen vergelijkenderwijs worden opgespoord en goede ideeën kunnen worden opgepikt. De vragenlijst van het CWI is als bijlage I bij deze handreiking bijgevoegd.

De vragenlijst zou ook als input gebruikt kunnen worden voor een gezamenlijk klanttevredenheidsonderzoek van CWI, UWV en gemeenten op decentraal niveau.

Daarover meer in hoofdstuk 2.

- g. Ook de FNV heeft in 2002 een onderzoek naar de tevredenheid van klanten gehouden in de afgelopen periode. Dat zijn de zogeheten wachtkamerenquêtes bij de UWV, CWI, reïntegratiebedrijven en de sociale diensten. Ook een aantal van deze vragenlijsten is als bijlage II en III toegevoegd aan deze handreiking.

1.3.2. vormen van onderzoek

Schriftelijke enquête

De meest voorkomende vorm van een klanttevredenheidsonderzoek is het houden van een schriftelijke enquête. Vragenformulieren worden aan (een steekproef van) de cliënten toegestuurd met het verzoek deze ingevuld te retourneren. De schriftelijke enquête heeft als voordeel dat men ervoor kan kiezen deze anoniem te houden. Mensen kunnen dan zonder angst voor consequenties voor de uitkering, de vragen beantwoorden en eventueel kritiek uiten.

Voor elk onderzoek geldt dat wanneer een retourenvelop is bijgevoegd met een antwoordnummer erop, zodat de respondenten de postzegel niet hoeven te kopen, de respons groter wordt.

Er zijn gemeenten die een standaard vragenformulier meesturen met een beschikking die een cliënt ontvangt. De vragen gaan dan over zaken als bereikbaarheid van de sociale dienst, de inrichting van de wachtruimte, openingstijden, ontvangswijze van cliënten en de leesbaarheid van de beschikking(en). Voordeel van een dergelijke aanpak is dat er continu onderzoek wordt gedaan naar de kwaliteit van de uitvoering en niet alleen op één of twee momenten per jaar.

Internetpanel

Er zijn gemeenten die gebruik maken van een internetpanel. Dit is een vorm van schriftelijke enquête, maar dan uitgevoerd via het internet. De enquête wordt gericht aan een deel van de cliënten die beschikt over een emailadres (het internetpanel). De vragen kunnen dan vaak niet anoniem worden geretourneerd, maar de uitslagen kunnen natuurlijk wel geanonimiseerd worden door de onderzoeker.

Een internetpanel is vaak een vaste groep cliënten die bereid is periodiek een aantal vragen te beantwoorden. Het voordeel daarvan is dat de cliënten op een relatief simpele wijze met weinig tijdsinvestering kunnen deelnemen aan een cliëntenpanel. Het nadeel is natuurlijk dat cliënten zonder emailadres of computer minder eenvoudig gebruik kunnen maken van deze participatiemogelijkheid.

Een panelonderzoek kan ook verricht worden door de cliëntenraad. Het probleem hierbij is dat de cliëntenraad, uit oogpunt van privacybescherming, niet zondermeer kan beschikken over de namen en persoonlijke gegevens van andere cliënten. De gemeente zou in een dergelijk geval de schakel kunnen zijn in het onderzoek. Dan stelt de cliëntenraad de vragen op en de gemeente verstuurt ze en verzamelt voorts de (geanonimiseerde) antwoorden.

Het internet heeft de mogelijkheid om alle cliënten met een emailadres aan te schrijven bij een internetenquête of een steekproef daaruit.

Mondelinge enquête

Er zijn gemeenten die in de spreekkamer een mondelinge enquête houden wanneer een cliënt de sociale dienst bezoekt, bijvoorbeeld na een heronderzoek of een reïntegratiegesprek. Een dergelijke enquête kan gehouden worden door de eigen consulent, maar ook door iemand anders. Nadeel van de eigen consulent is dat de cliënt zich mogelijk geremd voelt in het eerlijk beantwoorden van vragen. Deze zouden immers direct betrekking kunnen hebben op de tegenover hen zittende consulent.

Het voordeel van een mondelinge enquête is dat er kan worden doorggevraagd op een antwoord dat door de cliënt op een vraag is gegeven. Er zit dus meer diepte in het interview.

Naast de spreekkamer- zijn ook wachtkamerenquêtes mogelijk bijvoorbeeld zoals gehouden door de FNV bijvoorbeeld in 2002. Aan de cliënten wordt mondeling een aantal vragen voorgehouden waarop zij ter plaatse kunnen antwoorden. Zie ook bijlage II.

De grote wachtkamer-enquête van de FNV

De Grote FNV Wachtkamer-enquête is op maandag 27 november van start gegaan. De hele week bezoeken FNV-enquêteurs wachtkamers van sociale diensten en andere instellingen om de mening van de klant op te tekenen.

In het GAK van Den Haag is op maandag 27 november de Grote FNV Wachtkamer-enquête gestart. FNV-voorzitter De Waal en minister Vermeend (sociale zaken) nemen onder het motto 'Dienstverlening, duidelijk en op maat' de eerste enquêtes af.

Tot en met 1 december bezoeken enquêteurs van de FNV door het hele land arbeidsbureau's, sociale diensten en andere instanties op het gebied van werk en inkomen.

De FNV bezoekt ook veel CWI's. In deze nieuwe Centra voor Werk en Inkomen, zijn sociale dienst en arbeidsbureau samengevoegd achter één loket.

In de wachtkamers vraagt de FNV uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden naar hun mening over de kwaliteit van de dienstverlening. Hoe zit het met de wachtlijsten voor de WAO-keuring? Hoe verloopt de bemiddeling naar een betaalde baan?

Dergelijke vragen zijn volgens FNV-bestuurder Agnes Jongerius nu extra actueel: 'De mening van de klant moet worden gehoord. Er is nog steeds geen wettelijk geregelde klantenparticipatie terwijl er wel een ingrijpende herziening van de sociale zekerheid wordt voorbereid.' De enquêtes worden gehouden in onder meer Amsterdam, Alkmaar, Enschede, Apeldoorn, Zwolle, Assen, Groningen, Den Haag, Roermond, Sittard, Leeuwarden, Utrecht, Hengelo, Rotterdam, Goes, Breda en Eindhoven.

Het eindverslag van de Wachtkamer-enquête verschijnt eind januari 2002.
27 november

Exitgesprekken

Een geheel andere manier om (mondeling) informatie te krijgen over de kwaliteit van de dienstverlening door de sociale dienst, is het exitgesprek. Dit is een gesprek tussen een medewerker van de dienst en de cliënt die de uitkering uit gaat en waarvan de dienstverlening vanuit de sociale dienst wordt beëindigd. Aan de cliënt worden vragen voorgelegd over zijn of haar ervaringen in de afgelopen periode en wat er zoal verbeterd zou kunnen worden of wat er heel goed is gegaan.

Geadviseerd wordt om niet de eigen consulent, maar een speciaal daarvoor aangewezen (kwaliteits)medewerker het gesprek te laten voeren. Het is immers voor de cliënt eenvoudiger om kritisch te zijn als niet de 'eigen' consulent tegenover hem zit, maar een onafhankelijke medewerker.

Een exit-onderzoek, kan ook de vorm hebben van een schriftelijke vragenlijst die aan de cliënt wordt toegestuurd. Het risico daarbij is wel dat de vragenlijst niet geretourneerd wordt of dat de medewerker van de organisatie niet kan doorvragen op bepaalde stellingen van de cliënt. Er kan dus geen verdiepingsslag gemaakt worden.

Iedere klacht is een gratis advies

Een andere vorm van klanttevredenheidsonderzoek is het noteren van alle klachten die van cliëntzijde bij de gemeente binnenkomt. Een telefoontje van een verontwaardigde cliënt die zijn hart wil luchten over een bijzonder onbeschofte bejegening, is uiterst waardevol als signaal. Het geeft een indicatie, maar daarmee is nog niet duidelijk of de uitvoering anders moet worden ingericht. Het signaal moet nog worden gewogen aan de hand van nader onderzoek of in relatie tot andere signalen. Daarbij kunnen cliënten(raden) een belangrijke rol spelen.

In de alinea hierboven hebben we al gesproken over het feit dat iedere klacht een gratis advies is. Er zijn gemeenten die een klachtenbus, een klachtenformulier of zelfs een klachtenloket hebben georganiseerd.

Het belangrijkste doel is om (anonieme) informatie te vergaren over het functioneren van de organisatie. Daarnaast is het voor de cliënten zelf prettig om hun verhaal over zaken die hen niet bevallen kwijt te kunnen.

De klachten worden geïnventariseerd en er wordt gekeken of er een duidelijke lijn in zit. De organisatie kan hierop dan actie ondernemen.

Als de gemeente het onderwerp van de klachten niet kan veranderen, dan is het aan te raden hierover (via een bijstandskrant bijvoorbeeld) goed te communiceren met de cliënten en uit te leggen waarom een en ander niet veranderd kan worden. Ook is het aan te bevelen de binnengekomen klachten te bespreken in een teamoverleg van consulenten zodat ook zij hiervan op de hoogte zijn.

Nog een mogelijkheid is om gebruik te maken van de evaluatie van bezwaar- en beroepsschriften. Dit kan een goede indicatie geven over de kwaliteit van de medewerkers en de regelingen die worden uitgevoerd.

Ook kan worden overwogen om een lid van de cliëntenraad deelnemer te laten zijn in de commissie voor bezwaar- en beroepsschriften.

De klantentelefoon

De klantentelefoon is een manier om cliënten mondeling te interviewen. Als gemeenten een specifieke klantentelefoon hebben, dan wordt deze meestal gebruikt voor het verstrekken van informatie over diverse gemeentelijke regelingen op het gebied van de sociale zekerheid. Het is mogelijk om deze telefoon te gebruiken voor het peilen van meningen op het moment dat een cliënt belt met een vraag. Aan het einde van het gesprek kan aan de cliënt gevraagd worden of zij of hij wil meewerken aan het beantwoorden van een paar vragen.

Peiling in de wijk

Informatie over het functioneren van de sociale dienst en over andere lopende zaken kan ook gehaald worden in de wijken. Vooral voor de grotere gemeenten kan dit een goed alternatief zijn. Als een bijeenkomst georganiseerd wordt dicht bij de mensen zelf, bijvoorbeeld in een buurthuis of in een school, kan dat drempelverlagend werken voor de bereidheid van cliënten om mee te praten. Soms nemen zij ook anderen in hun kielzog mee.

Veel wijken hebben een eigen identiteit met ook eigen problemen. Het is bij een wijkbezoek gemakkelijker te focussen op die eigen (wijk)problemen, dan bij een centraal algemeen onderzoek. Men kan overigens ook overwegen om maatschappelijke organisaties en kerken uit te nodigen bij dergelijke bijeenkomsten.

Wijkbezoeken door de cliëntenraad van Groningen

De cliëntenraad van Groningen organiseert drie tot vier keer per jaar een cliëntenavond in de wijk. Deze avonden worden georganiseerd rondom een thema en past in de wijkgerichte aanpak van de gemeente.

Er komen cliënten met een uitkering maar ook mensen met alleen maar bijzondere bijstand. De bijeenkomsten worden gehouden om aan mensen hun mening te vragen maar ook om informatie te verstrekken.

Voor alle bijeenkomsten worden lokale politici uitgenodigd. Zo worden niet alleen de cliënten, maar ook de politiek betrokken bij ontwikkelingen.



Ketenbrede cliëntenparticipatie

Samenwerking in de keten

De cliënt van de sociale dienst heeft sinds de invoering van de wet SUWI met meerdere instanties te maken in de zoektocht naar werk en voor het krijgen van een uitkering.

De cliënt heeft nu te maken met een “keten” van dienstverleners. Dit zijn vooral de dienstverleners van het CWI, de UWV, reïntegratiebedrijven en eventueel de SvB.

Veel gemeenten doen hun best om de kwaliteit van hun eigen dienstverlening zo veel mogelijk te optimaliseren. Maar dat is één stukje van de keten. Om niet alleen de dienstverlening van de verschillende organisaties zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen, maar ook nog de cliënt daarover te raadplegen, is ketenbrede cliëntenparticipatie nodig. De samenwerking op het gebied van cliëntenparticipatie is ook formeel geregeld. Zie voor meer informatie hierover de handreiking “Cliëntenparticipatie onder SUWI” van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van oktober 2002.

Op dit moment is het voor veel gemeenten nog zoeken naar de juiste vorm van samenwerking met de ketenpartners. Dat geldt ook voor de ketenpartners zelf. De implementatie van de SUWI-wet is nog niet op alle punten voltooid en dat geldt ook voor de ketensamenwerking en dus ook voor cliëntenparticipatie in die keten. Deze situatie biedt daarom kansen om juist nu dit onderwerp gezamenlijk op te pakken.

Beleid ontwikkelen

Stap 1:

Om met de ketenbrede cliëntenparticipatie aan de slag te kunnen gaan, is het belangrijk dat gemeenten hiervoor, net als bij cliëntenparticipatie die uitsluitend gericht is op de gemeente, specifiek beleid formuleren. Dit is des te belangrijker omdat het beleid van de gemeenten goed afgestemd moet worden met het CWI en UWV en SVB die hun eigen visie op cliënten ontwikkeld hebben. De gemeente moet dus eerst vaststellen wat zij zelf voor ogen hebben. Het is goed te weten dat de grote organisaties als het CWI en de UWV, voor wat betreft cliëntenparticipatie, vooral doelen op de invloed van de cliënt op de kwaliteit van dienstverlening. Invloed door de cliënten op het beleid, is bij de grote ZBO's decentraal niet mogelijk.

Stap 2:

Het beleid van de gemeente moet vervolgens neergelegd worden in een beleidsplan. Dit plan start idealiter met het formuleren van de missie/visie van de gemeenten en het aangeven van de doelstellingen in de keten. In de missie en visie geeft de gemeente aan welke rol zij als gemeente wil vervullen bij de participatie en medezeggenschap van cliënten in die keten en richting de ketenpartners. Ook kan zij hierin aangeven wat zij verwacht van de CWI, SVB en UWV.

Om de verwachtingen en doelstellingen goed in kaart te kunnen brengen, is het van belang dat ketenpartners van elkaar weten hoe zij de cliëntenparticipatie georganiseerd hebben. Voor gemeenten is het gemakkelijker om zicht op te krijgen, dan voor de UWV, CWI en SVb aangezien elke gemeenten de vrijheid heeft eigen beleid te ontwikkelen en de UVW, CWI en SVb voor een groot gedeelte gebonden zijn aan uniforme regels.

Het is aan te bevelen om in dit stadium het concept beleidsplan voor te leggen aan de gemeentelijke cliëntenraad (indien aanwezig).

Stap 3:

Niet onbelangrijk is de stap daarna: het matchen van het gemeentelijke beleid met de overige ketenpartners. Naast het CWI en de UWV, kan ook het matchen met de Sociale Verzekeringsbank in verband met afspraken over de reïntegratie van niet-uitkeringsgerechtigden van belang zijn. Gemeenten kopen daarnaast zoveel mogelijk de reïntegratietrajecten voor de cliënten in bij externe private organisaties. De gemeente kan dus ook overwegen om deze organisaties te betrekken bij de ketenbrede cliëntenparticipatie (zie ook paragraaf 1.1.3. onder het kopje 'doelstelling').

De service niveau overeenkomst (SNO)

De SNO is het document waarin het CWI met de gemeente afspraken maakt over de (kwaliteit van) uitvoering. Zowel voor 2002 als voor 2003 zijn er landelijke voorbeelden ontwikkeld waarin de tekst is opgenomen voor de SNO van dat kalenderjaar.

In de tekst voor de SNO 2003 is de volgende alinea opgenomen:

“De SNO is ook een instrument bij uitstek om afspraken rondom gezamenlijke inspanningen ten behoeve van cliëntenparticipatie vast te leggen. In de SNO's die ontwikkeld werden voor het kalenderjaar 2002 kwam cliëntenparticipatie nagenoeg niet aan de orde. In de SNO 2003 kunnen partners afspraken maken over de wijze waarop klanten participeren in de keten. De klant geldt immers als maat der dingen.

Het CWI zal klanttevredenheidsonderzoeken centraal coördineren. Daarbij zal aandacht worden besteed aan consequenties van interfaceafspraken met gemeenten. Instrumenten als klantenpanels, cliëntparticipatie, klachtenregelingen en suggestiekaarten zijn andere instrumenten die informatie kunnen opleveren over klanttevredenheid.”

Bij ketensamenwerking op het gebied van cliëntenparticipatie speelt de vraag wie nu de trekker moet zijn van een ketenbrede cliëntenraad of klantenpanel en waar het initiatief moet liggen. De meest ideale vorm van een ketenbrede cliëntenraad of klantenpanel is wanneer alle (drie de) ketenpartners gezamenlijk verantwoordelijk zijn, de meerwaarde ervan inzien en gebruik ervan maken. Deze intentie kan vastgelegd worden in een intentieverklaring. Deze verklaring kan integraal onderdeel uitmaken van de SNO.

Het CWI wordt vooral centraal aangestuurd. Op veel plaatsen worden kleine stapjes vooruit gezet binnen de mogelijkheden die centrale samenwerking biedt.

De gemeente Beverwijk

De gemeente Beverwijk werkt op het gebied van cliëntenparticipatie in de regio samen met drie andere kleinere gemeenten, die allemaal van de diensten van het zelfde CWI gebruik maken. Alle gemeenten beschikken over een eigen cliëntenplatform. Deze zijn door de gemeente benaderd met de vraag of het meerwaarde oplevert als een regionaal cliëntenplatform tot stand zou worden gebracht.

Inmiddels komen twee afgevaardigden van elk platform eens per maand bij elkaar om te komen tot een dergelijke regionale constructie.

Onlangs heeft dit regionale klantenplatform het CWI uitgenodigd om een avond mee te praten over verschillende aangelegenheden. Ook vindt het platform het belangrijk om van het CWI informatie te ontvangen over hun manier van werken.

Als het gaat om samenwerking op het gebied van cliëntenparticipatie (ook klanttevredenheids-onderzoeken) tussen CWI en gemeenten, speelt altijd een belangrijke rol hoe de CWI vestigingsmanager en het hoofd van de sociale dienst daar zelf prioriteit en inhoud aan geven. De huidige situatie is aan verandering onderhevig, de cliënt, het CWI, UWV en de sociale diensten moeten hier aan wennen. In de nieuwe situatie zal eerder sprake moeten zijn van een benadering van ‘wat kunnen we wel met elkaar’ dan ‘wat kunnen we niet’.

Regionaal Keten Overleg (REKO)

Niet alleen in de SNO maar ook in het regionaal keten overleg kunnen afspraken op het gebied van cliëntenparticipatie worden gemaakt. In dit periodieke overleg stemmen ketenpartners allerlei zaken waar zij in de praktijk mee te maken hebben of tegenaan lopen met elkaar af. Deelnemers aan het REKO op decentraal niveau zijn in ieder geval altijd de vestigingsmanager van het CWI en de hoofden van de sociale diensten die van dat CWI gebruik maken. Daarnaast zitten de vestigingsmanagers van het CWI ook nog in een aparte REKO met de manager(s) van de UWV. In sommige gevallen zijn die twee afzonderlijke decentrale REKO's gebundeld tot één overleg.

Gezamenlijke klantenpanels

Er zijn een aantal mogelijkheden voor gemeenten om samen met het CWI (en overige ketenpartners) samen te werken op het gebied van cliëntenparticipatie. Eén daarvan is een gezamenlijk klantenpanel. Dit panel kan al dan niet bestaan uit een vaste groep panelleden en ook de samenstelling kan divers zijn.

Het is aan te bevelen cliënten van de verschillende cliëntenraden uit het gebied waarop het CWI haar diensten verleent, te delegeren aan het klantenpanel.

CWI Almelo

De CWI-vestiging in Almelo verricht haar diensten ten behoeve van 4 gemeenten. Twee daarvan (Almelo en Twenterand) hebben een cliëntenraad. Het CWI heeft al enkele malen contact gehad met de twee cliëntenraden zowel om ideeën uit te wisselen als om informatie over en weer uit te wisselen.

Het CWI constateert dat de cliëntenraden zich in de respectieve gemeenten ook bezighouden met beleidsinhoudelijke aangelegenheden, terwijl het CWI behoefte heeft aan reacties van cliënten op de kwaliteit van de uitvoering. Het CWI in Almelo gaat daarom binnenkort een eigen klantenpanel oprichten dat ingaat op de uitvoering. Het panel moet gaan bestaan enerzijds uit werkzoekenden (met een WW of Abw-uitkering of zonder uitkering) en anderzijds uit werkgevers. Het idee op dit moment is dat het een panel moet worden met een vaste bemensing. Er wordt gedacht aan het gedeeltelijk rekruteren van klantenpanelleden uit de cliëntenraden van de twee eerdergenoemde gemeenten. Het in de toekomst gezamenlijk met de ketenpartners uitvoeren van klanttevredenheids-onderzoeken, ziet het CWI Almelo als een goede optie.

Gezamenlijk klanttevredenheidsonderzoek

Om de kwaliteit van dienstverlening te kunnen toetsen, wordt vaak gebruik gemaakt van klanttevredenheidsonderzoeken. Ook het CWI wil regelmatig dergelijke onderzoeken onder haar cliënten uitvoeren. De CWI-clieuten zijn echter in heel veel gevallen ook gemeentelijke cliënten.

Als het CWI en een of meerdere gemeenten besluiten samen een onderzoek op te stellen, uit te voeren en te beoordelen, dan levert dat niet alleen bedrijfsmatige, beleidsmatige en financiële voordelen op, maar kan de uitslag ook belangrijke kennis opleveren over de gehele keten van werk en inkomen⁴⁾. Dit kan dan weer input leveren voor verbetering van de kwaliteit van dienstverlening in de keten.

In de zomer van 2002 heeft het CWI een tevredenheidsmeting gedaan onder haar klanten. Voor gemeenten is het goed te weten welke vragen zijn gesteld om daardoor ideeën te kunnen opdoen voor de eigen praktijk, maar ook om te zien of er overlappen zijn. De vragenlijst kan gebruikt worden als basis voor een gezamenlijk onderzoek eventueel ook met de UWV.

In Bijlage 1 van deze handreiking treft u de vragen aan die zijn gesteld door het CWI bij hun klanttevredenheidsonderzoek.

Gezamenlijke klachtbehandeling

Alle bestuursorganen hebben een eigen klachtenregeling. Klachten die gaan over de uitvoeringspraktijk op decentraal niveau, kunnen ook gezien worden als waardevolle tips over hoe het beter kan en onderling worden uitgewisseld tussen de ketenpartners. Op de

⁴⁾ Zie ook de handreiking 'cliëntenparticipatie onder SUWI', van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, oktober 2002.

agenda van het regionaal ketenoverleg (REKO) kan deze informatie gewisseld worden. De ketenpartners doen er goed aan om de klachten niet ‘onder de pet’ te houden maar deze te delen met de anderen. Zoals al eerder in deze handreiking gemeld is een klacht een gratis advies.

Loket cliëntenparticipatie of klantenpanel in BVG

Zoals ook in hoofdstuk 1 is genoemd, is het situeren van een loket of ruimte voor een gezamenlijke cliëntenraad of klantenpanel het beste mogelijk in een bedrijfsverzamelgebouw.

Tot slot

Er is nog veel werk aan de winkel. Dat cliënten betrokken zouden moeten worden bij verbetering van het beleid en van de kwaliteit van de uitvoering, is voor velen in het land vanzelfsprekend en een belangrijke opdracht. Meer dan ooit heeft de burger behoefte aan een overheid die dienstbaar is en uitgaat van de wensen en behoeften van de mensen. Gemeenten hebben een belangrijke opdracht te vervullen om juist voor die mensen die aangewezen zijn op hulp bij reïntegratie of bij het rondkomen van een uitkering mogelijkheden te vinden waarmee zij zich kunnen laten horen.

Met deze handreiking is geprobeerd een aantal tips en mogelijkheden te tonen waarmee gemeenten en hun ketenpartners voor Werk en Inkomen zich verder kunnen ontwikkelen. De handreiking is tot stand gekomen dankzij de vele tips uit het hele land en dankzij de medewerking van de gemeenten Zwolle, Rotterdam, Deventer, Almere, Groningen en Wassenaar. Ook hebben aan de handreiking meegewerkt: Stichting de Pijler, de cliëntenraad van Groningen, de cliëntenraad van Zwolle, de Stichting BWN uit Nijmegen, de cliëntenraad van Boarnsterhim, de cliëntenraad van Alphen a/d Rijn.

De voorbeelden komen van de gemeenten Utrecht, Beverwijk, Heerlen, Deurne, Sneek, Rotterdam, Zwolle, Groningen, de FNV en het CWI Almelo.



Vragenlijst bezoekers werkzoekenden CWI

Het CWI (Centrum voor Werk en Inkomen) streeft ernaar om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en om onze dienstverlening constant te verbeteren. Daarom is het voor ons belangrijk hierover uw mening te horen. Wilt u deze vragenlijst invullen, door de vakjes aan te kruisen die voor u van toepassing zijn. Het formulier bestaat uit twee delen. In het eerste deel worden persoonlijke gegevens gevraagd, dit is van belang om de verbeteringen af te kunnen stemmen op de verschillende klantgroepen. Het tweede deel vraagt in de vorm van uitspraken uw mening over de dienstverlening. Vergeet u niet het rapportcijfer in te vullen. Opmerkingen en suggesties kunt u op pagina vier kwijt. Het formulier kunt u aan de balie afgeven.

Deel I

1. U bent

- Man
- Vrouw

2. Hoe oud bent u?

..... Jaar

3. Tot welke bevolkingsgroep behoort u?

- Nederlandse
- Anders, namelijk
.....
.....

4. Wat is uw hoogst afgemaakte opleiding?

- Basisschool
- Vbo/Mavo
- Mbo/Havo/Vwo
- HBO/Universiteit

5. Hoe lang bent u werkloos?

- Ik ben niet werkloos
- maanden
- jaren

6. Wat is de reden van uw bezoek?

(beide antwoorden zijn mogelijk)

- Ik heb het CWI voor informatie bezocht
↑ Vul vraag 7 in.
- Een gesprek met een medewerker van het CWI
↑ Vul vraag 8 in.

7. Voor welke informatie hebt u het CWI bezocht?

(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- Vacatures
- Beroepen
- Inkomen/uitkering
- Opleiding via het CWI
- Opleiding (algemene informatie)
- Beroepskeuze-advies
- Solliciteren
- Advies/informatie over aanstelling/ontslag
- Anders, namelijk:
.....
.....

8. Voor welk gesprek hebt u het CWI bezocht?

(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- Inschrijving/werkintake
- Uitkeringsintake
- Kwalificerende intake
- Vervolggesprek over vacatures of sollicitatie
- Anders, namelijk:
.....
.....

9. Bent u met hulp van het CWI aan werk gekomen?

- Ja
- Nee

10. Bent u ingeschreven?

- Ja, ↑ *ga door met vraag 11*
- Nee, ↑ *ga door met deel 2 op de volgende pagina*

De vragen 11 t/m 17 zijn bestemd voor ingeschrevenen

11. Bezoekt u het CWI voor een uitkeringsaanvraag?

- Ja
- Nee

12. Hebt u een uitkering?

- Ik heb wel een uitkering aangevraagd, maar het is nog niet bekend of ik die ook ontvang
- Ja, een WW-uitkering van de UWV
- Ja, Abw-uitkering van de Gemeente
- Ja, een IOAW/IOAZ-uitkering van de Gemeente
- Nee, ik heb geen recht op een uitkering

13. Met welke inschrijfreden bent u ingeschreven?

- Werkend
- Niet-werkend

14. In welke fase bent u ingedeeld?

(zie uw bewijs van inschrijving)

- geen fase-indeling
- Fase 1
- Fase 2
- Fase 3
- Fase 4
- Fase niet bekend

Behoort u tot één van de volgende categorieën?

15. Arbeidsgehandicapten

- Ja
- Nee

16. Nieuwkomers

- Ja
- Nee

17. Vluchtelingen

- Ja
- Nee

Deel 2

In hoeverre bent u het eens met de volgende uitspraken?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Voor mij niet aan de orde
1. Ik ben tevreden over de dienstverlening van het CWI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Het CWI biedt de dienstverlening die ik er van verwacht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Ik zie het CWI als een betrouwbare organisatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Ik krijg van verschillende medewerkers van het CWI dezelfde adviezen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De medewerkers van het CWI:						
5. • benaderen mij actief.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. • zijn vriendelijk en beleefd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. • zien er netjes en verzorgd uit.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. • zijn goed herkenbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. • zijn bereid mij te helpen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. • geven mij persoonlijke aandacht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. • komen gemaakte afspraken na.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. • besteden voldoende tijd aan mij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. • werken onderling goed samen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. • tonen initiatief wanneer ik dat verwacht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. • gebruiken een voor mij begrijpelijke taal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. • geven mij goede adviezen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. • zijn goed in staat mij aan het werk te helpen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. • gaan zorgvuldig met mij om.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. • kennen mijn dossier.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. • weten wie ik ben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. • stellen de juiste vragen om inzicht te krijgen in wat ik nodig heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind de medewerkers van het CWI deskundig op het gebied van:						
22. • de arbeidsmarkt en werkgelegenheid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. • bedrijven en vacatures.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. • beroepen en opleidingen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. • uitkeringen en uitkeringsaanvragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. • ontslag en arbeidsrecht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. • het CWI goed bereikbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. • de reistijd naar het CWI acceptabel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. • het CWI er aan de buitenkant uitnodigend uitzien.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. • het CWI prettig ingericht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. • het CWI voor lichamelijk gehandicapten goed toegankelijk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. • het CWI telefonisch goed bereikbaar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. • dat ik correct word doorverbonden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. • de informatie die ik van de medewerkers van het CWI gekregen heb voldoende om verder te kunnen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Vervolg vragenlijst CWI

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Voor mij niet aan de orde
Ik vind:						
35. • de informatie in de folders van het CWI voldoende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. • de informatie op de vacaturezuilen voldoende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. • de informatie op de internetsite 'www.cwinet.nl' voldoende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. • de informatie op de internetsite 'www.werk.nl' voldoende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. • de informatie van het CWI op teletekst voldoende.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. • het prettig als medewerkers van het CWI mij hulp aanbieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. • binnen het CWI mijn privacy voldoende gewaarborgd.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. • het CWI zorgvuldig met mijn persoonlijke gegevens omgaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. • het CWI op de internetsite met CV's, 'www.werk.nl'	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Na een bezoek aan het CWI heb ik de informatie gekregen die ik zocht.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Ik zie het CWI als een geloofwaardige organisatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik word geholpen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. Ik voel mij in het CWI op mijn gemak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Ik ben tevreden over de openingstijden van het CWI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. Als je het CWI binnenkomt zie je direct waar je moet zijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. Als je bij iemand moet zijn is het direct duidelijk hoe je daar snel komt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. Ik ben van plan om in de toekomst gebruik te maken van de diensten van het CWI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Ik zal het gebruik maken van het CWI aan andere werkzoekenden aanbevelen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Welk rapportcijfer (1-10) geeft u het CWI?

Waarom beveelt u het CWI aan of niet aan? Welke suggestie voor verbetering hebt u?

Hartelijk dank voor uw medewerking.

Wilt u dit formulier aan de balie afgeven?



Vragenlijst Vierde Grote FNV Wachtkamer Enquête: CWI

Vooraf in te vullen door de interviewer:

FNV-regio:

.....

Bond:

.....

Interview bij instantie:

.....

Plaats:

.....

Datum:

.....

Ingevuld door:

.....

Goedendag!

Mag ik u wat vragen? We hebben als FNV vandaag een melding over de kwaliteit van de dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden. We willen graag uw mening weten over een aantal zaken. De vragen nemen ongeveer een kwartier van uw tijd in beslag. Uw antwoorden worden geheel anoniem verwerkt. Wilt u hieraan meewerken?

A Achtergrondgegevens

1 Geslacht

- Man
- Vrouw

2 In welk jaar bent u geboren?

19.....

3 Wat is de hoogste door u afgemaakte opleiding?

- Lagere school
- Lager beroepsonderwijs
- Mavo/havo/vwo
- Middelbaar beroepsonderwijs
- Hoger beroepsonderwijs
- Universiteit

4 Bent u, of is een van uw ouders in het buitenland geboren?

- Nee
- Ja, in:
 - Marokko
 - Turkije
 - Suriname
 - Nederlandse Antillen
 - Anders, namelijk

5 Wat is de belangrijkste reden dat u vandaag naar de CWI bent gekomen?

(één hokje aankruisen)

- Regelen uitkeringszaken
- Zoeken van betaald werk
- Regelen uitkeringszaken en zoeken betaald werk
- Regelen scholing
- Afgeven formulieren
- Inzage in dossier
- Inlichtingen belastingzaken
- Anders, namelijk

B De uitkering

Deze vragen zijn bedoeld voor mensen die hetzij een uitkering hebben, hetzij er een komen aanvragen.

6 Heeft u op dit moment een uitkering?

- Ja
- Nee, ↑ ga door naar vraag 12

7 Zo ja, Wat voor uitkering hebt u op dit moment?

(één hokje aankruisen)

- Volledig WAO
- Gedeeltelijk WAO, gedeeltelijk WW
- Gedeeltelijk WAO, gedeeltelijk Bijstand
- Volledig WW
- Waz
- Wajong
- Bijstand
- IOAW of IOAZ
- Vangnet ziektewet
- Eerste ziektejaar
- Anders, te weten

8 Is de aanvraag van uw uitkering soepel verlopen?

(één hokje aankruisen)

- Ja
- Nee
- Onbekend, want nog in behandeling

Eventueel toelichting

.....

.....

9 Wordt uw uitkering op tijd uitbetaald?

(één hokje aankruisen)

- Ja
- Nee
- Nog onbekend, want nog in behandeling

10 Heeft u per 1 januari 2002 veranderingen opgemerkt in de uitkeringsverstrekking?

- Ja
- Nee

Eventueel toelichting

.....

.....

.....

.....

11 U heeft nog geen uitkering, maar u komt er een aanvragen. Wat voor uitkering komt u aanvragen? (één hokje aankruisen)

- Volledig WAO
- Gedeeltelijk WAO, gedeeltelijk WW
- Gedeeltelijk WAO, gedeeltelijk Bijstand
- Volledig WW
- Waz
- Wajong
- Bijstand
- IOAW of IOAZ
- Vangnet ziektewet
- Anders, te weten

12 Is de aanvraag van uw uitkering soepel verlopen?

(één hokje aankruisen)

- Ja
- Nee
- Onbekend, want nog in behandeling

Eventueel toelichting

.....

.....

.....

13 Hoe bent u tot nog toe geholpen door de medewerkers van de CWI?

	Goed	Matig	Slecht
Bent u vriendelijke benaderd door de medewerkers van de CWI?			
Denken de medewerkers actief mee over mijn mogelijkheden?			
Zijn ze goed op de hoogte van allerlei regelingen?			
Geven ze goede mondelinge informatie?			

Eventueel toelichting

.....

.....

.....

C Reïntegratie

14 Zoekt u betaald werk?

(één hokje aankruisen)

- Nee, omdat
- Ja, per direct
- Ja, op termijn (bijvoorbeeld na afronding scholing of proefplaatsing)

15 Hoe schat u uw kans op werk in?

(één hokje aankruisen)

- Ik heb voldoende kans op werk.
- Ik hoop door de bemiddeling binnen een jaar weer aan het werk te zijn.
- Ik hoop dat ik via een scholing of training weer aan het werk kom.
- Ik denk dat het heel moeilijk zal zijn om werk te vinden.
- Ik heb geen idee hoe groot mijn kans op werk is.

Eventueel toelichting

.....

.....

16 Om te bepalen hoe snel u weer werk zult

kunnen vinden en welke hulp u daarbij nodig

hebt, wordt gewerkt met een zogeheten

kansmeter. Weet u wat de kansmeter inhoudt?

(één hokje aankruisen)

- Ja
- Nee

17 Met behulp van de kansmeter wordt uw afstand

tot de arbeidsmarkt bepaald? U wordt ingedeeld

in een categorie. Weet u in welke categorie u

bent ingedeeld?

(één hokje aankruisen)

- Nee, ↑ *ga naar vraag 21*
- Ja, fase 1
- Ja, fase 2
- Ja, fase 3
- Ja, fase 4
- Moet nog bepaald worden

18 Bent u het hiermee eens?

(één hokje aankruisen)

- Ja, ↑ *ga naar vraag 21*
- Nee, ik zou mijzelf anders indelen
- Nee, ik ben erop tegen in een categorie ingedeeld te worden

19 Zo nee, hebt u geprotesteerd tegen deze

indeling? (één hokje aankruisen)

- Ja
- Nee
- Nee, maar dat ga ik nog wel doen

20 Is er met de medewerkers van het CWI

gesproken over begeleiding naar werk?

- Ja
- Nee

21 Zo ja, wat is u aangeboden?

- Een opleiding
- Ander werk
- Verwijzing naar de vacaturebank
- Verwijzing naar een reïntegratiebedrijf
- Anders, namelijk....

22 Bent u naar een reïntegratiebedrijf (zoals Kliq, Argonaut) verwezen?

- Ja
- Nee
- Weet ik (nog) niet

23 Wat heeft het reïntegratiebedrijf tot nu toe voor u gedaan?

- Telefonische kennismaking
- Persoonlijke kennismaking (intake)
- Bemiddelingstraject opgezet
- Scholing geregeld
- Contact met nieuwe werkgever gezocht
- Anders, namelijk....

24 Ik ga nu een aantal zaken noemen die van belang kunnen zijn voor het vinden van werk. Wilt u aangegeven in hoeverre CWI daarin voorziet?

	Goed	Matig	Slecht	Nog geen oordeel mogelijk
Duidelijkheid over wat de instantie voor mij kan doen				
Overzicht van de voor mij van toepassing zijnde scholingsmogelijkheden				
Overzicht van de voor mij beschikbare vacatures				
Aanbieden van scholing				
Hulp bij het maken van een keuze voor een (ander) beroep				
Hulp bij het solliciteren				
Informatie over de gevolgen van werk voor mijn uitkering				

D Tot slot

Dit onderdeel invullen voor alle mensen die u interviewt.

25 Bent u het eens met de wijze waarop het CWI u tot nu toe heeft geholpen?

- Ja
- Nee

Kunt u uw antwoord toelichten:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

26 Tot slot zijn wij nog benieuwd naar uw wensen en tips.

Als u het hier voor het zeggen zou hebben, wat zou u dan als eerste veranderen?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hartelijk dank voor dit gesprek!



Vragenlijst Vierde Grote FNV Wachtkamer Enquête: GSD

Vooraf in te vullen door de interviewer:

FNV-regio:

.....

Bond:

.....

Interview bij instantie:

.....

Plaats:

.....

Datum:

.....

Ingevuld door:

.....

Goedendag!

Mag ik u wat vragen? We hebben als FNV vandaag een meldtag over de kwaliteit van de dienstverlening aan uitkeringsgerechtigden en werkzoekenden. We willen graag uw mening weten over een aantal zaken. De vragen nemen ongeveer een kwartier van uw tijd in beslag. Uw antwoorden worden geheel anoniem verwerkt. Wilt u hieraan meewerken?

A Achtergrondgegevens

1 Geslacht

- Man
- Vrouw

2 In welk jaar bent u geboren?

19.....

3 Wat is de hoogste door u afgemaakte opleiding?

- Lagere school
- Lager beroepsonderwijs
- Mavo/havo/vwo
- Middelbaar beroepsonderwijs
- Hoger beroepsonderwijs
- Universiteit

4 Bent u, of is een van uw ouders in het buitenland geboren?

- Nee
- Ja, in:
 - Marokko
 - Turkije
 - Suriname
 - Nederlandse Antillen
 - Anders, namelijk

5 Komt u hier op eigen initiatief of bent u opgeroepen om te komen?

- Eigen initiatief
- Oproep

B De uitkering

Ik wil u nu een aantal vragen stellen die betrekking hebben op uw uitkering.

6 Hebt u op dit moment een uitkering?

- Ja
- Ja, maar ik kom (ook) een andere uitkering aanvragen
- Nee, ik kom een uitkering aanvragen
↑ *ga naar vraag 21*
- Nee en ik kom er ook geen vragen,
↑ *ga naar vraag 21*

7 Wat voor uitkering hebt u op dit moment?

(één hokje aankruisen)

- Volledig WAO
- Gedeeltelijk WAO (en gedeeltelijk salaris)
- Gedeeltelijk WAO en gedeeltelijk WW
- Gedeeltelijk WAO en gedeeltelijk Bijstand/ IOAW
- Volledig WW
- Waz
- Wajong
- Bijstand
- IOAW of IOAZ
- Vangnet ziekwet
- Anders, te weten

.....
.....
.....

8 Hoe lang hebt u deze uitkering al?

- ... we(e)k(en)
- ... maand(en)
- ... ja(a)r(en)

9 Is de aanvraag van deze uitkering(en) soepel verlopen? (één hokje aankruisen)

- Ja
- Nee

Eventueel toelichting

.....
.....

10 Wordt uw uitkering op tijd uitbetaald?

(één hokje aankruisen)

- Ja
- Nee
- Nog onbekend, want nog in behandeling

11 Hebt u per 1 januari 2002 veranderingen opgemerkt in de uitkeringsverstrekking?

- Ja
- Nee

Eventueel toelichting

.....
.....

Vraag 12 alleen stellen als men (ook) een uitkering komt aanvragen.

12 U komt een uitkering aanvragen.

Wat voor uitkering komt u aanvragen?

(één hokje aankruisen)

- Bijstand
- Bijzondere bijstand
- IOAW
- IOAZ
- Anders, te weten

.....

13 Bent u op dit moment (ook) aan het werk?

- Ja, volledig
- Ja, gedeeltelijk
- Ja, op arbeidstherapeutische basis
- Nee

14 Hebt u bij de GSD te maken met één vast contactpersoon?

- Ja
- Nee, met meerdere contactpersonen

Hoe bevalt dat?

.....

15 Hoe bent u tot nog toe geholpen door de medewerkers van de GSD?

	Goed	Matig	Slecht	Toelichting
Bent u vriendelijk benaderd door de medewerkers van de GSD?				
Denken de medewerkers actief mee over uw mogelijkheden?				
Zijn de medewerkers goed op de hoogte van allerlei regelingen?				
Geven de medewerkers goede mondelinge informatie?				
Hebben de medewerkers voldoende tijd genomen om u te woord te staan?				
Werd u op de afgesproken tijd geholpen?				

C Reïntegratie

Ik wil u nu enkele vragen stellen over het zoeken naar werk.

16 Zoekt u betaald werk? (één hokje aankruisen)

- Ja, per direct
- Ja, op termijn (bijvoorbeeld na afronding scholing of proefplaatsing)
- Nee, omdat

.....

Eventueel toelichting

.....

17 Hoe schat u uw kans op werk in?

(één hokje aankruisen)

- Goed, ik heb voldoende kans op werk.
- Matig, ik hoop door de bemiddeling binnen een jaar weer aan het werk te zijn.
- Matig, ik hoop dat ik via een scholing of training weer aan het werk kom.
- Slecht, ik denk dat het heel moeilijk zal zijn om werk te vinden.

- Slecht, mijn gezondheid staat werken niet toe.
- Ik heb geen idee hoe groot mijn kans op werk is.
- Anders, namelijk

.....

Eventueel toelichting

.....

18 Om te bepalen hoe snel u weer werk zult kunnen vinden en welke hulp u daarbij nodig hebt, wordt gewerkt met een zogeheten kansmeter. Weet u wat de kansmeter inhoudt?

(één hokje aankruisen)

- Ja
- Nee

19 Door medewerkers van het arbeidsbureau of het CWI wordt uw afstand tot de arbeidsmarkt bepaald en wordt u ingedeeld in een fase. Weet u in welke fase bent ingedeeld?

(één hokje aankruisen)

- Nee, ↑ *ga naar vraag 22*
- Ja, fase 1
- Ja, fase 2
- Ja, fase 3
- Ja, fase 4
- Moet nog bepaald worden

20 Bent u het hiermee eens?

(één hokje aankruisen)

- Ja, ↑ *ga naar vraag 22*
- Nee, ik zou mijzelf anders indelen
- Nee, ik ben erop tegen in een categorie ingedeeld te worden

21 Zo nee, hebt u geprotesteerd tegen deze indeling?

(één hokje aankruisen)

- Ja
- Nee
- Nee, maar dat ga ik nog wel doen

22 Hebben de medewerkers van de GSD met u gesproken over begeleiding naar werk?

- Ja
- Nee, ↑ *ga naar vraag 25*

23 Zo ja, wat is u aangeboden?

- Begeleiding
- Bemiddeling
- Verwijzing naar een opleiding
- Verwijzing naar een bedrijf om te solliciteren
- Verwijzing naar de vacaturebank
- Verwijzing naar een reïntegratiebedrijf
- Anders, namelijk

.....

24 Bent u tevreden over wat u aangeboden is?

- Ja
- Nee

Indien nee, wat had u anders gewild?

.....

25 Ik ga nu een aantal zaken noemen die van belang kunnen zijn voor het vinden van werk. Wilt u aangegeven in hoeverre de GSD daarin voorziet?

	Goed	Matig	Slecht	nog geen oordeel
Is het u voldoende duidelijk wat de GSD voor u kan doen?				
Krijgt u voldoende informatie over de gevolgen van werk voor uw uitkering?				

D Tot slot

Dan heb ik nu nog twee laatste vragen:

26 Bent u het eens met de wijze waarop de GSD u tot nu toe heeft geholpen?

- Ja
- Nee

Kunt u uw antwoord toelichten:

.....

27 Als u het hier voor het zeggen zou hebben, wat zou u dan als eerste veranderen?

.....

Hartelijk dank voor dit gesprek!

C o l o f o n

Opdrachtgever

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Steunpunt SUWI Gemeenten

Postbus 90801

2509 LV Den Haag

Telefoon: 070 – 333 57 50

Uitgave

Steunpunt Suwi Gemeenten

Basistekst

Anita Vlekke,

Projectleider cliëntenparticipatie

Vormgeving en productie

BVD Buro voor design

1e druk, december 2002