

# Klantervaring 2022

## Werk en Inkomen

Vragenlijstonderzoek onder klanten

*Maart 2022*



## Inhoudsopgave

Inleiding .....	4
Waar woont u? .....	5
In welke wijk van Leiden woont u? .....	5
Wat is uw leeftijd? .....	6
Bent u man, vrouw of anders? .....	6
De volgende vragen gaan over het (telefonisch) contact dat u het afgelopen jaar had met de frontoffice (secretariaat) van Werk en Inkomen. In hoeverre bent u het met de volgende uitspraken eens of oneens? .....	7
U kunt op verschillende manieren contact opnemen met de frontoffice van Werk en Inkomen. Kunt u hieronder aangeven welke manieren van contact opnemen u juist wel of juist niet prettig vindt? Contact opnemen met frontoffice van Werk en Inkomen via.....	8
Nu volgen enkele vragen over hoe u vindt dat de frontoffice van Werk en Inkomen met u omgaat. De frontoffice van Werk en Inkomen.....	8
De volgende vragen gaan over het (telefonisch) contact dat u had met uw <b>klantmanager</b> van Werk en Inkomen over uw uitkering levensonderhoud. Kunt u hieronder aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent? .....	9
U kunt op verschillende manieren contact opnemen met uw klantmanager van Werk en Inkomen. Kunt u hieronder aangeven welke manieren van contact opnemen u juist wel of juist niet prettig vindt?.....	10
De volgende vragen gaan ook over uw klantmanager van Werk en Inkomen waar u contact mee heeft over uw uitkering levensonderhoud. Kunt u hieronder aangeven of in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen? .....	10
Nu volgen enkele vragen over hoe u vindt dat uw klantmanager van Werk en Inkomen met u om gaat. Kunt u hieronder aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen? Mijn klantmanager van Werk en Inkomen.....	11
We willen ook graag weten of u vindt dat uw klantmanager met u meedenkt. En u ruimte geeft om eigen oplossingen voor uw situatie te bedenken. Kunt u hieronder aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen? Mijn klantmanager van Werk en Inkomen....	12
In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? Door de begeleiding die ik krijg.....	12
Hoe wist u waar u moest zijn voor het aanvragen van de uitkering levensonderhoud? .....	13
Hoe staat uw aanvraag er op dit moment voor? .....	14
De volgende vragen gaan over het besluit van Werk en Inkomen over de aanvraag van uw uitkering levensonderhoud. In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen die hieronder staan? .....	14
De volgende vragen gaan over de informatie die u krijgt van Werk en Inkomen. En informatie die u zoekt over Werk en Inkomen. Hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van Werk en Inkomen? Het gaat dan bijvoorbeeld om brieven, formulieren en het doorgeven van veranderingen in de wet. ....	15
Als u een vraag hebt over uw uitkering levensonderhoud en/of bijzondere bijstand, op welke manier zoekt u dan naar een antwoord? U mag hier meer dan één antwoord invullen. Ik zoek of vraag het.....	16

Hebt u moeite met het spreken, luisteren, lezen en/of schrijven van de Nederlandse taal? .....	17
Maakt u wel eens gebruik van het internet? .....	17
Kunt u aangeven of u wel of geen moeite hebt met het gebruik van internet?.....	18
Krijgt u wel eens hulp van anderen bij het regelen van zaken via het internet? .....	18
Van wie krijgt u wel eens hulp bij het regelen van zaken via het internet (of zou u dat willen)? ....	19
Waarmee maakt u thuis gebruik van het internet? .....	20
Maakt u wel eens ergens anders (dan thuis) gebruik van internet?.....	20
Waar maakt u wel eens gebruik van internet? .....	21
Hoe tevreden bent u over het algemeen over de ondersteuning die u krijgt van Werk en Inkomen? Geef een rapportcijfer van 1 (heel slecht) tot en met 10 (heel goed). ....	22
Wilt u tot slot nog iets kwijt over onze dienstverlening? .....	22

## Inleiding

Om de dienstverlening te verbeteren waar mogelijk wil de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente Leiden graag weten wat hun klanten vinden van hun dienstverlening. Aan al hun klanten, die een uitkering levensonderhoud hebben of deze hebben aangevraagd, is daarom gevraagd om een digitale vragenlijst in te vullen over klanttevredenheid. Klanten wonen in Leiden of Leiderdorp.

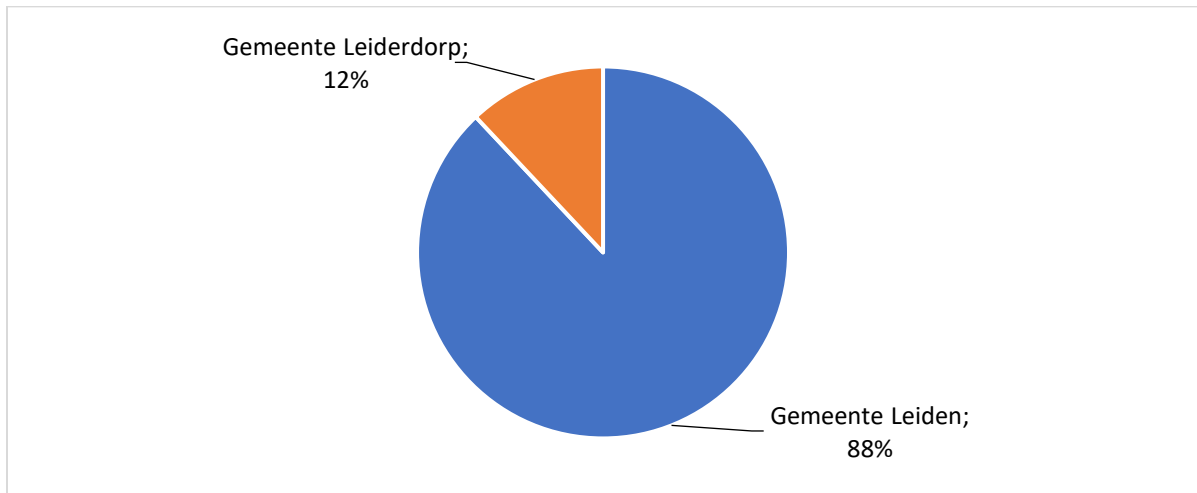
Alle 3935 klanten zijn per post aangeschreven en konden de vragenlijst invullen via deze website: <https://leiden.survalyzer.eu/klantervaring>. In de uitnodiging stond ook een qr-code die naar de vragenlijst leidde.

De vragenlijst kon anoniem ingevuld worden van 14 januari 2022 t/m 13 februari 2022. In deze periode hebben 439 mensen de vragenlijst volledig ingevuld. Dit is een responspercentage van 11%. De groep respondenten is representatief op basis van geslacht en woonwijk.

De meeste vragen zijn gesloten. Voor de paar open vragen geldt: Alle open antwoorden zijn beschikbaar in een separaat bestand.

## Waar woont u?

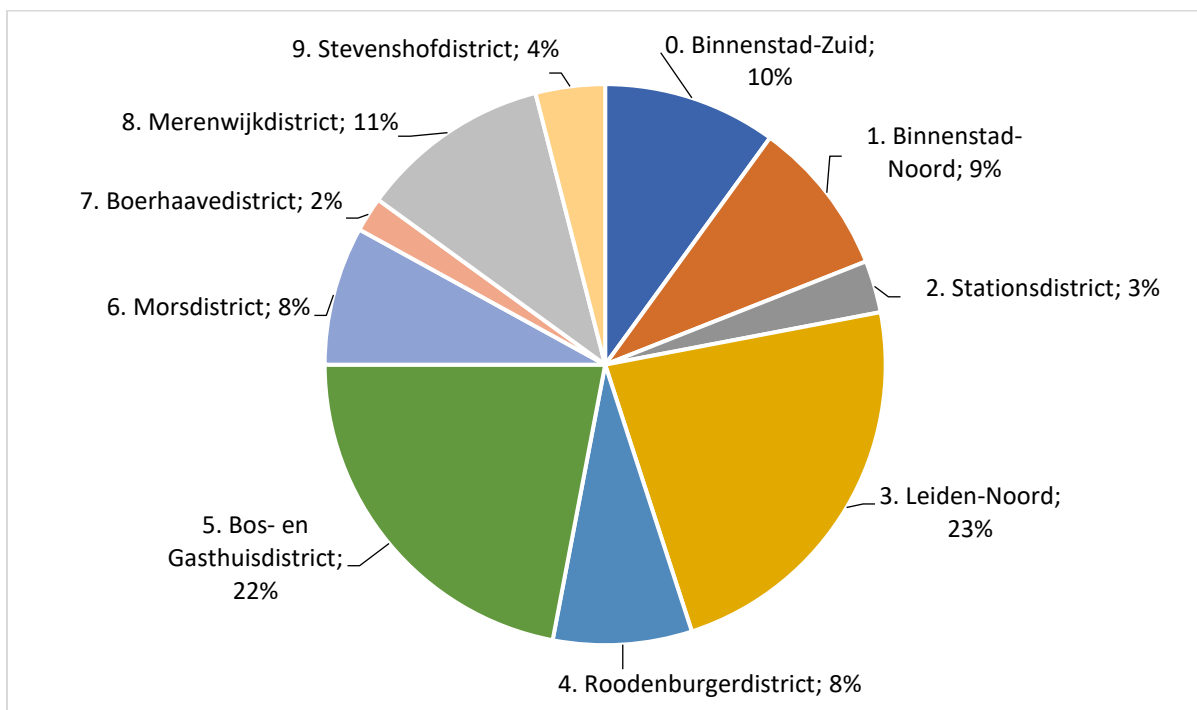
Aantal reacties: 439



Van alle respondenten komt 88% (N=388) uit Leiden. De overige 12% (N=51) komt uit Leiderdorp.

## In welke wijk van Leiden woont u?

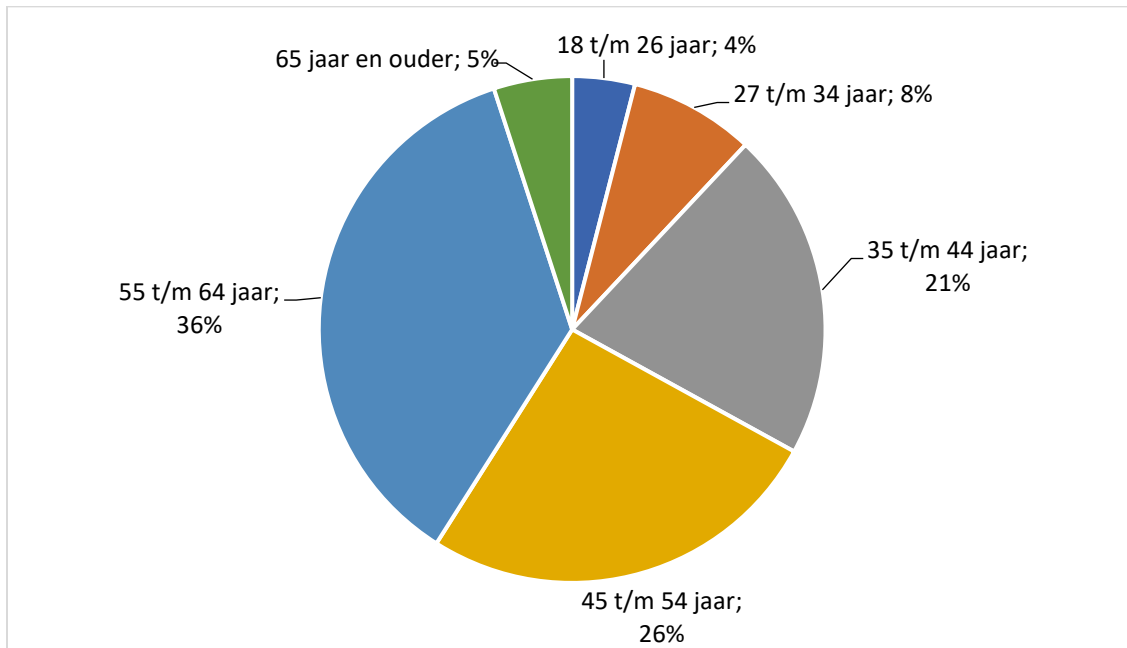
Aantal reacties: 354



Van de respondenten die uit Leiden komen, komen de meesten uit het Stevenshofdistrict (23%) en het Bos- Gasthuisdistrict (22%). Deze wijken zijn ook oververtegenwoordigd binnen de totale groep aan aangeschreven klanten van werk & inkomen. Op basis van wijk lijken de respondenten daarom representatief voor het klantenbestand van werk & inkomen. 34 mensen wisten het antwoord op deze vraag niet.

## Wat is uw leeftijd?

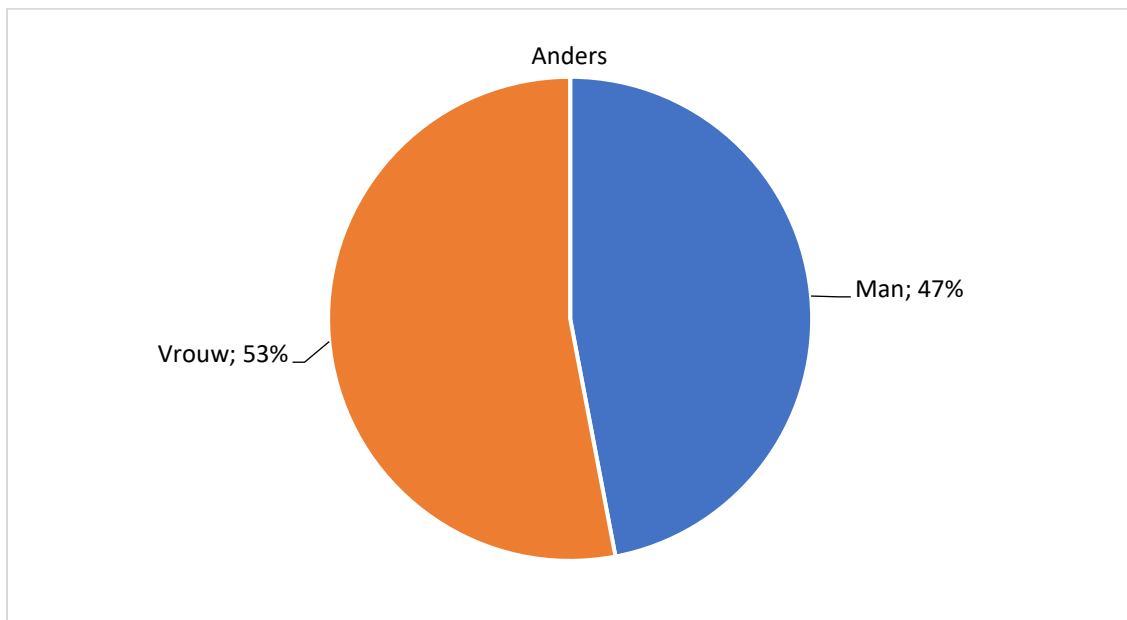
Aantal reacties: 439



Niet alle groepen zijn even groot. Van alle respondenten is ruim een derde tussen de 55 en 65 jaar; dit is de grootste groep. Ruim een kwart is tussen de 45 en 54 jaar en ruim een vijfde is tussen de 35 en 44 jaar.

## Bent u man, vrouw of anders?

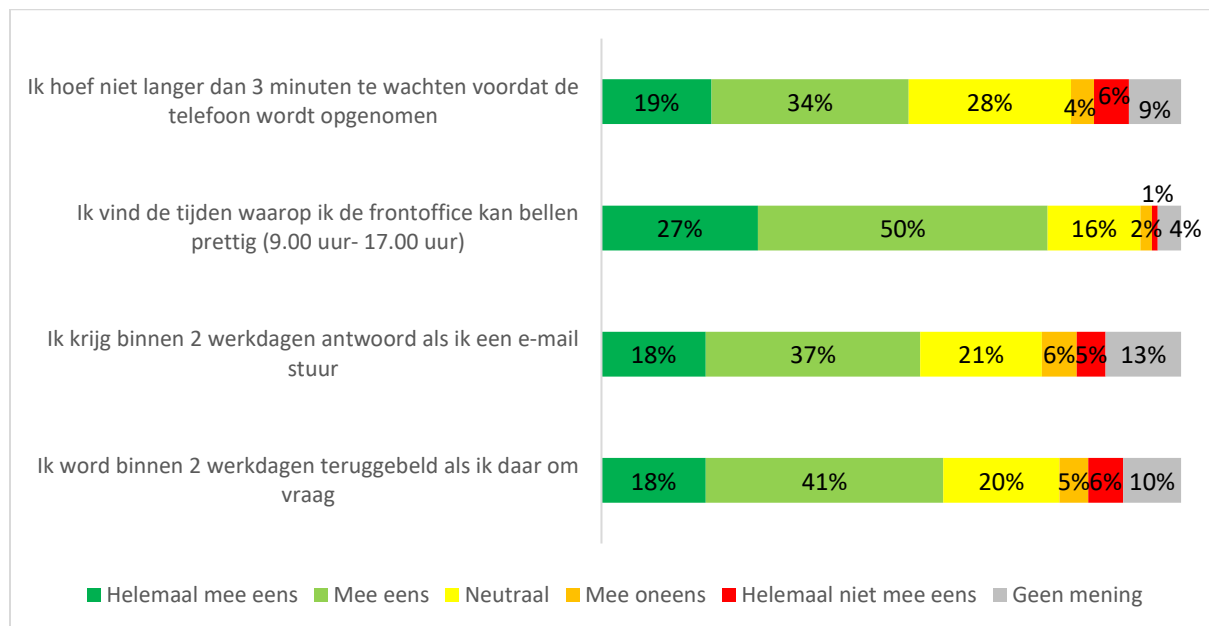
Aantal reacties: 439



Er hebben ongeveer net zoveel vrouwen als mannen meegedaan aan deze vragenlijst (47% = man; 53% = vrouw). Twee respondenten (0%) kozen voor de optie 'Anders'. De man/vrouw-verhouding is vergelijkbaar met de totale groep klanten van werk & inkomen (46% = man; 54% = vrouw).

De volgende vragen gaan over het (telefonisch) contact dat u het afgelopen jaar had met de frontoffice (secretariaat) van Werk en Inkomen. In hoeverre bent u het met de volgende uitspraken eens of oneens?

Aantal reacties: 416



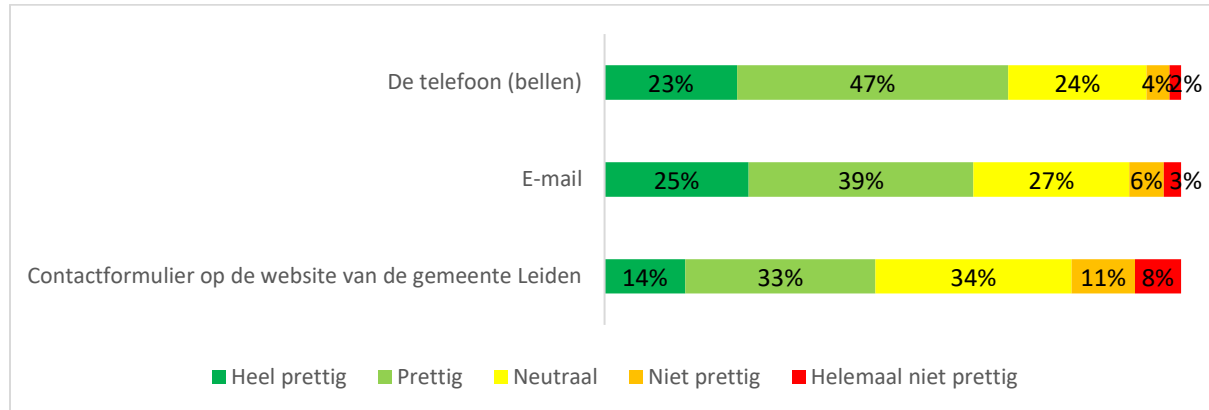
De meeste klanten zijn positief over het telefonisch contact met de frontoffice:

- Drie kwart van de respondenten vindt de tijden waarop ze de frontoffice kunnen bellen (9.00 – 17.00 uur) prettig; zij kozen '(helemaal) mee eens'.
- Bijna 60% wordt binnen 2 werkdagen op verzoek teruggebeld.
- 55% krijgt binnen 2 werkdagen antwoord op een mail.
- De meerderheid (53%) hoeft niet langer dan 3 minuten te wachten voordat de telefoon opgenomen wordt.

Per vraag zijn 3-11% van de respondenten het (helemaal) niet eens met de genoemde stellingen. 16-28% is neutraal en 4-13% heeft geen mening. Voor 23 respondenten was deze vraag niet van toepassing.

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met de frontoffice van Werk en Inkomen. Kunt u hieronder aangeven welke manieren van contact opnemen u juist wel of juist niet prettig vindt? Contact opnemen met frontoffice van Werk en Inkomen via...

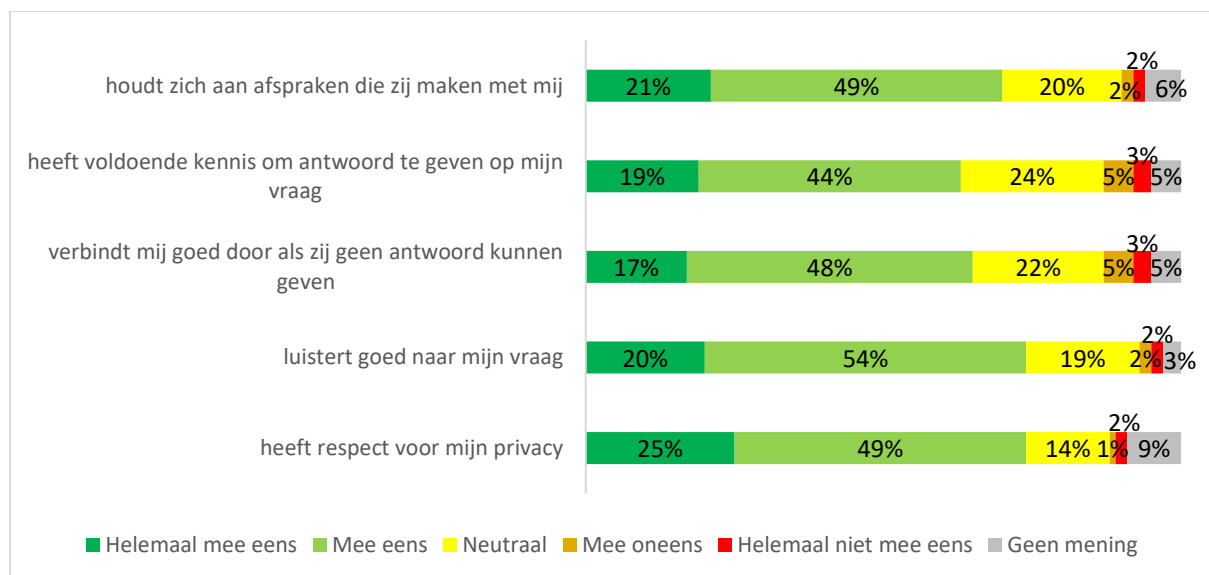
Aantal reacties: 419



Klanten hebben het liefst telefonisch contact met de frontoffice; 7 op de 10 klanten vindt dit (heel) prettig (70%). Daarna wordt e-mail het hoogst gewaardeerd (64% koos (heel) prettig). Het contactformulier vinden respondenten de minst prettige manier van contact; 47% vindt dit (heel) prettig. 20 respondenten hadden geen mening over deze vraag.

Nu volgen enkele vragen over hoe u vindt dat de frontoffice van Werk en Inkomen met u omgaat. De frontoffice van Werk en Inkomen.....

Aantal reacties: 415

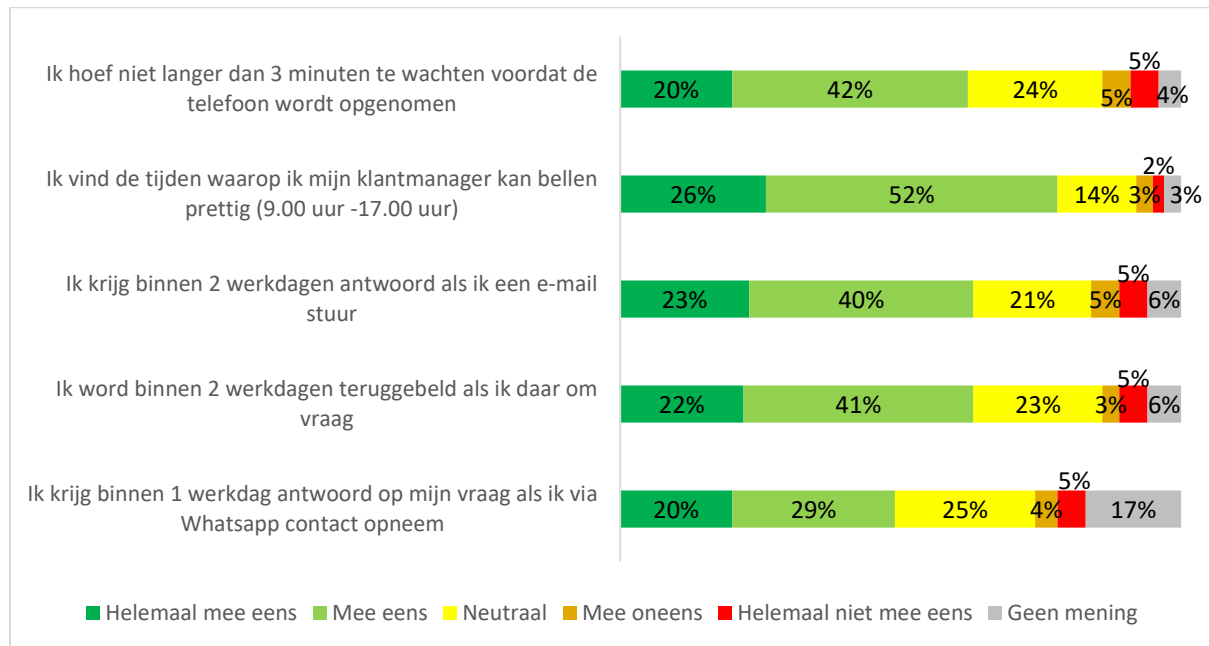


Over het algemeen beoordelen respondenten de stellingen over hoe de frontoffice met hen omgaat positief; tussen de 63 en 74% is het helemaal eens met de stellingen. 14-24% is neutraal. 3-8% is het (helemaal) oneens. Voor 24 mensen waren deze vragen niet van toepassing.



De volgende vragen gaan over het (telefonisch) contact dat u had met uw **klantmanager** van Werk en Inkomen over uw uitkering levensonderhoud. Kunt u hieronder aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent?

Aantal reacties: 428 / N/A: 11



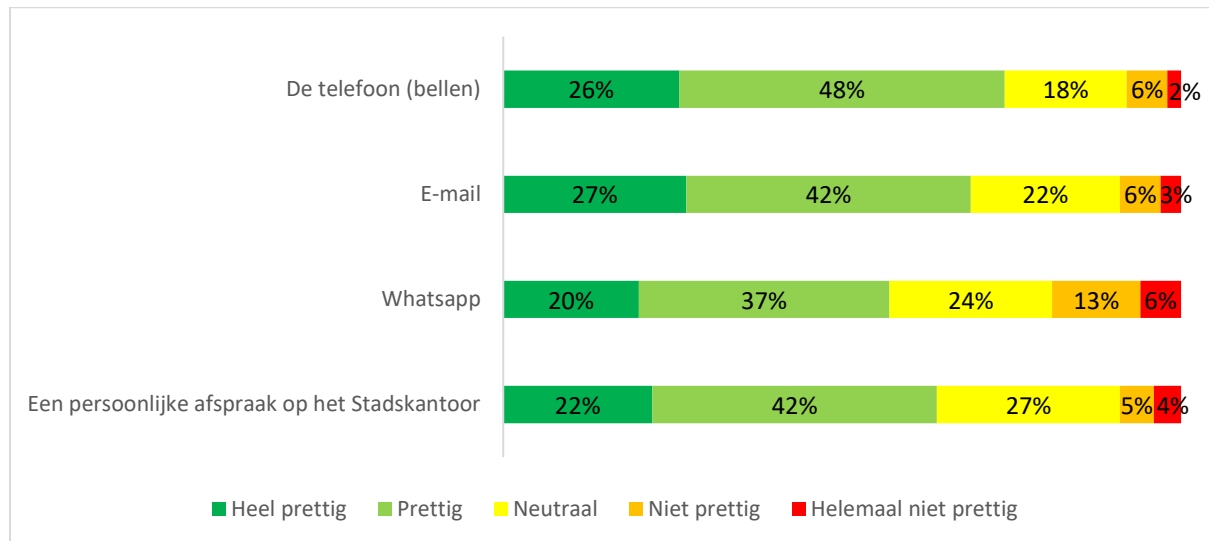
De meeste klanten zijn positief over het (telefonisch) contact met de klantmanager:

- Ruim drie kwart van de respondenten (78%) vindt de tijden waarop ze hun klantmanager kunnen bellen (9.00 – 17.00 uur) prettig; zij kozen '(helemaal) mee eens'.
- Bijna 63% wordt binnen 2 werkdagen op verzoek teruggebeld.
- 63% krijgt binnen 2 werkdagen antwoord op een mail.
- 62% hoeft niet langer dan 3 minuten te wachten voordat de telefoon opgenomen wordt.
- 49% krijgt binnen 1 werkdag antwoord op een whatsapp-bericht.

Per vraag is 5-10% van de respondenten het (helemaal) niet eens met de genoemde stellingen. 14-25% is neutraal en 3-17% heeft geen mening. Voor 11 respondenten was deze vraag niet van toepassing.

U kunt op verschillende manieren contact opnemen met uw klantmanager van Werk en Inkomen. Kunt u hieronder aangeven welke manieren van contact opnemen u juist wel of juist niet prettig vindt?

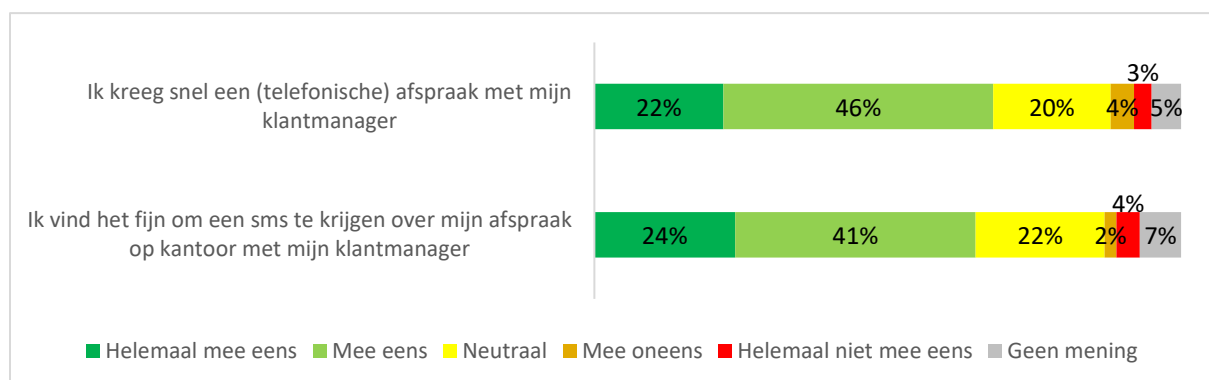
Aantal reacties: 430



De meeste respondenten ervaren alle manieren van contact opnemen als (heel) prettig. Telefonisch contact wordt het meest gewaardeerd (74% koos (heel) prettig), gevolgd door contact e-mail (69%) en een persoonlijke afspraak op het kantoor (64%). Whatsapp vinden respondenten de minst prettige manier van contact; maar ook deze wordt door de meerderheid (57%) als (heel) prettig beoordeeld. Toch is ook 18-27% neutraal over deze manieren van contact opnemen. 9 respondenten hadden geen mening over deze vraag.

De volgende vragen gaan ook over uw klantmanager van Werk en Inkomen waar u contact mee heeft over uw uitkering levensonderhoud. Kunt u hieronder aangeven of in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen?

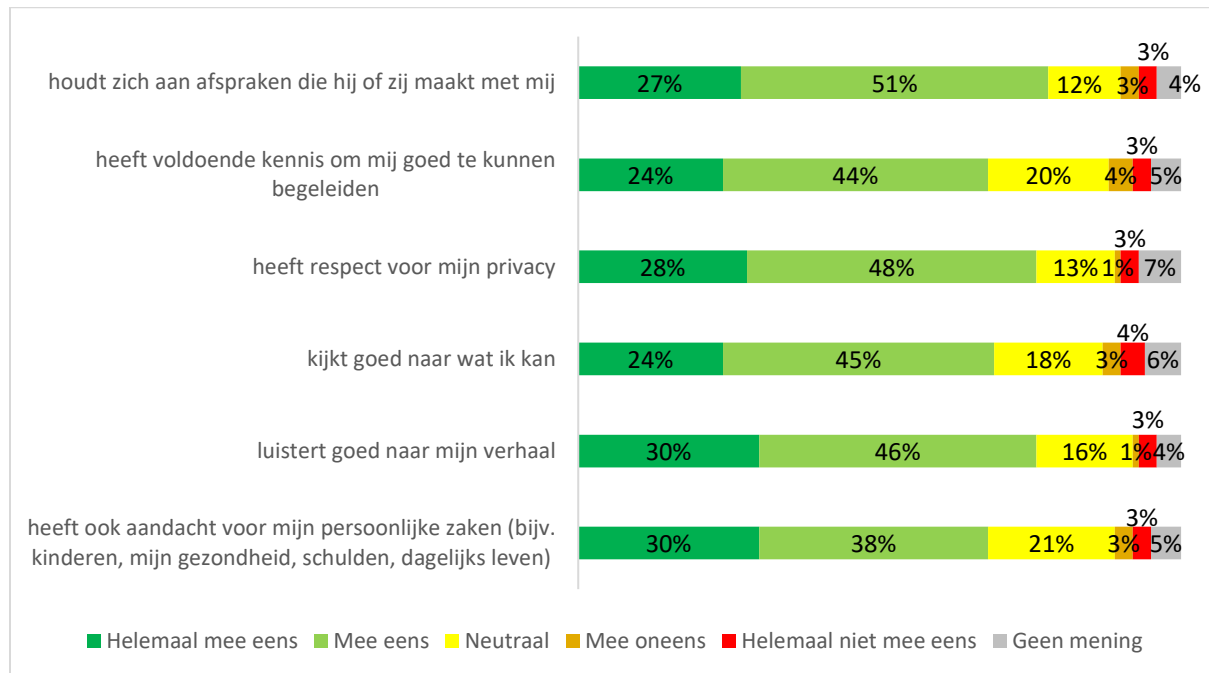
Aantal reacties: 415



Het maken van een afspraak en de sms hierover worden positief gewaardeerd. 68% kreeg snel een (telefonische) afspraak en 65% is het (helemaal) eens met de stelling 'ik vind het fijn om een sms te krijgen over mijn afspraak op kantoor met mijn klantmanager'. Voor 24 respondenten was deze vraag niet van toepassing.

Nu volgen enkele vragen over hoe u vindt dat uw klantmanager van Werk en Inkomen met u om gaat. Kunt u hieronder aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen? Mijn klantmanager van Werk en Inkomen...

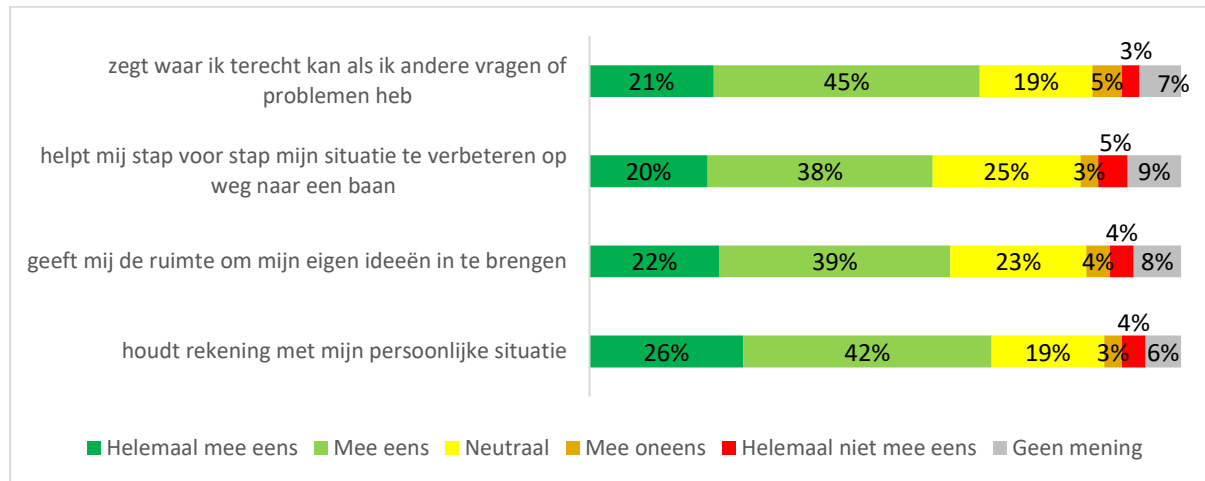
Aantal reacties: 431



Over het algemeen beoordelen respondenten de stellingen over hoe hun klantmanager met hen omgaat positief; tussen de 68 en 78% is het helemaal eens met de stellingen. 12-21% is neutraal. 4-7% is het (helemaal) oneens. Voor 8 mensen waren deze vragen niet van toepassing.

We willen ook graag weten of u vindt dat uw klantmanager met u meedenkt. En u ruimte geeft om eigen oplossingen voor uw situatie te bedenken. Kunt u hieronder aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met de stellingen? Mijn klantmanager van Werk en Inkomen...

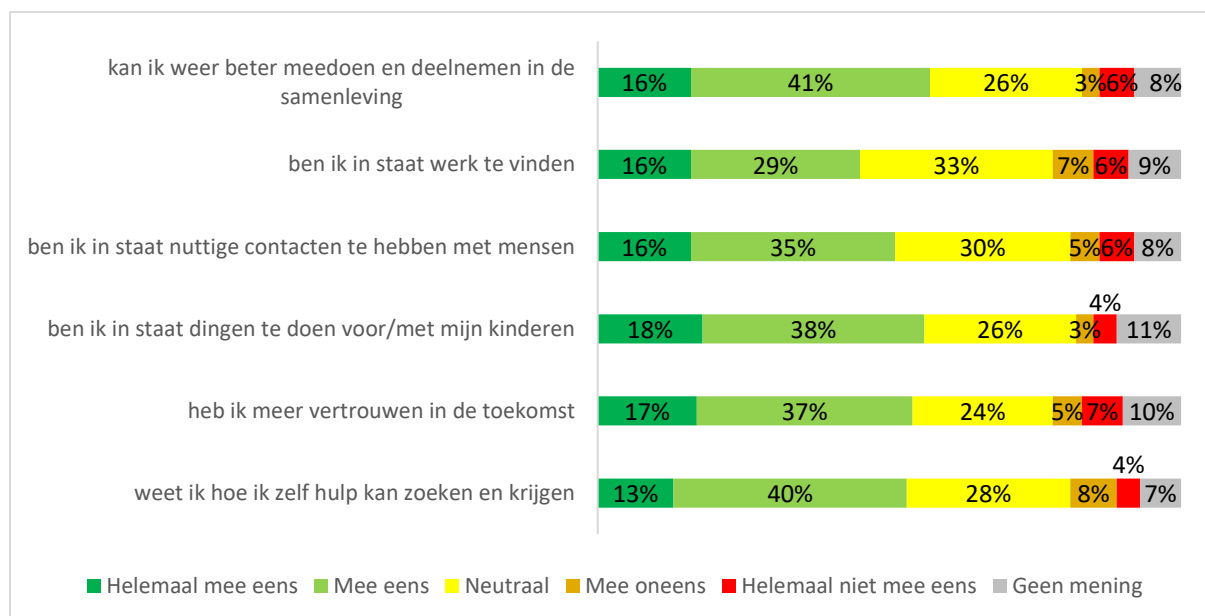
Aantal reacties: 428



Over het algemeen beoordelen respondenten de stellingen over de klantmanager positief; tussen de 58 en 68% is het helemaal eens met de stellingen. 19-25% is neutraal. 6-9% is het (helemaal) oneens. Voor 11 mensen waren deze vragen niet van toepassing.

In hoeverre bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen? Door de begeleiding die ik krijg....

Aantal reacties: 411

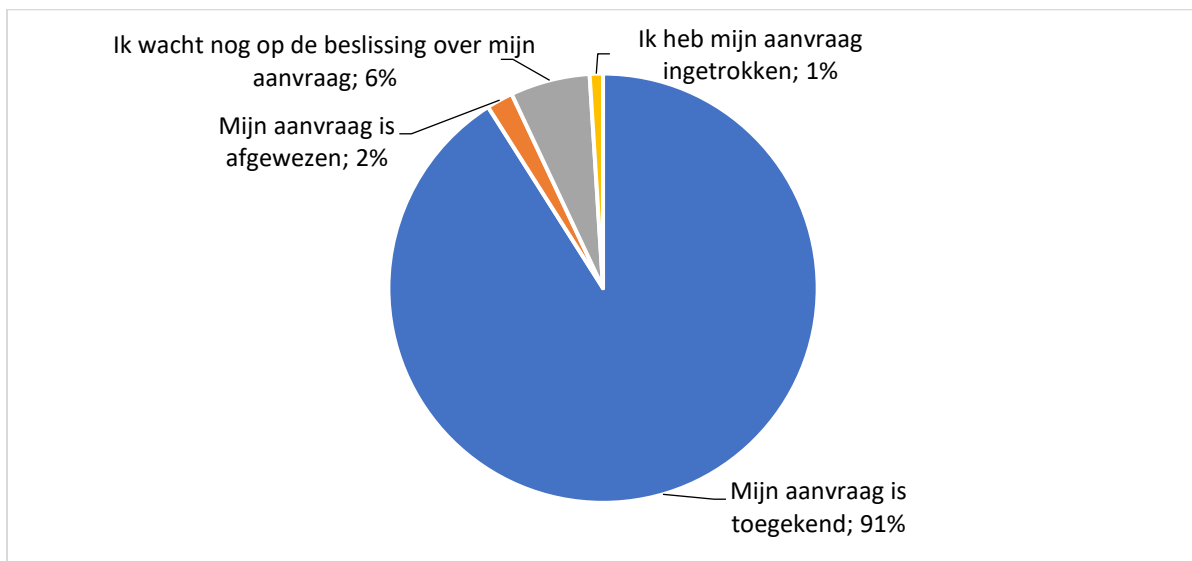


Over de resultaten van de begeleiding die klanten krijgen zijn ongeveer de helft van de respondenten positief; zij kozen (helemaal) mee eens (45-57%). Respondenten lijken dit vragenblok iets minder positief te beantwoorden dan de stellingen in het vorige vragenblok over het meedenken van de klantmanager: Een kleiner deel is (helemaal) eens met de stellingen en een groter deel antwoordt deze stellingen met 'neutraal' (24-33%). Voor 28 mensen waren deze vragen niet van toepassing.



## Hoe staat uw aanvraag er op dit moment voor?

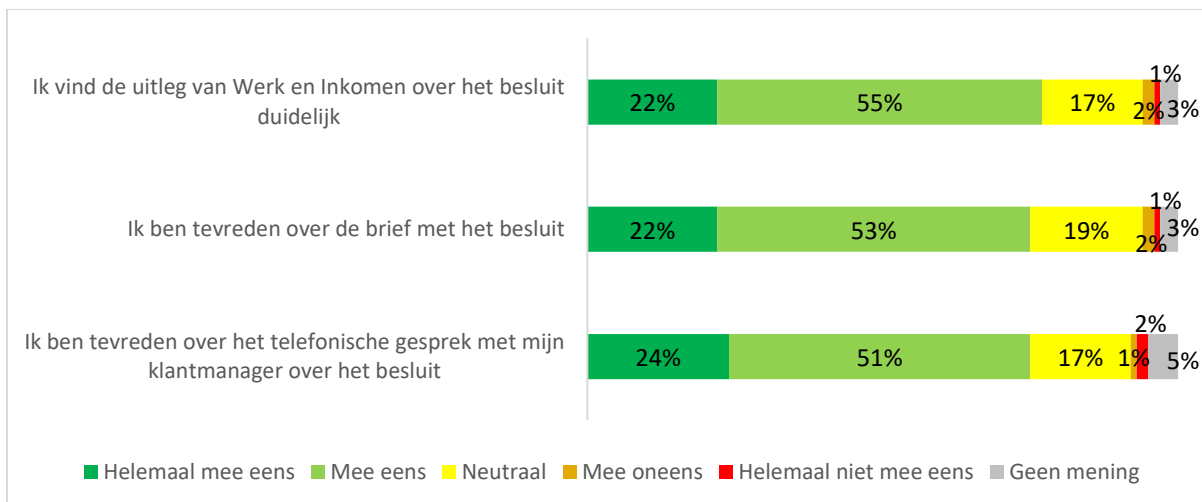
Aantal reacties: 328



De aanvragen van de respondenten zijn bijna allemaal toegekend (91%). Bij 2% is de aanvraag afgewezen en 6% wacht nog op een beslissing over de aanvraag. Let wel: Veel respondenten (N=111) wilden niet zeggen hoe hun aanvraag er voor stond.

## De volgende vragen gaan over het besluit van Werk en Inkomen over de aanvraag van uw uitkering levensonderhoud. In hoeverre bent u het eens of oneens met de stellingen die hieronder staan?

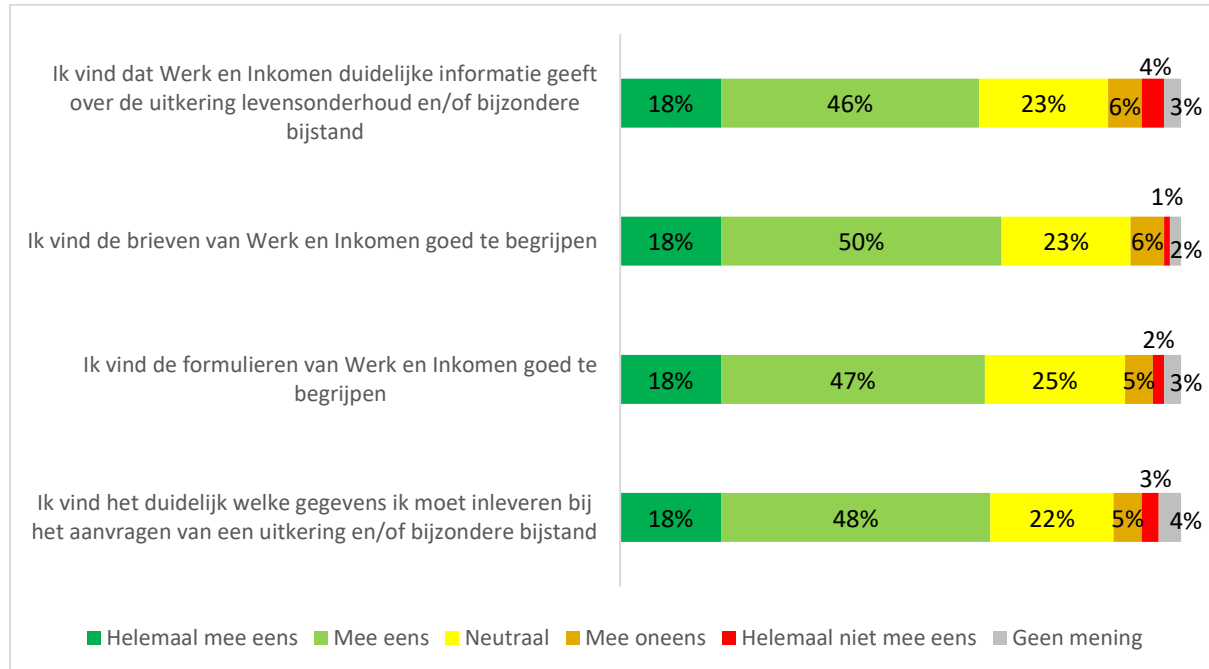
Aantal reacties: 294 / Missende: 132 / N/A: 13



Bovenstaande vraag is alleen gesteld aan de respondenten van wie de aanvraag is toegekend of afgewezen. Driekwart van deze respondenten is het (helemaal) eens met alle stellingen. Zij vonden de uitleg over het besluit duidelijk, zijn tevreden over het besluit en tevreden over het telefonisch gesprek met hun klantmanagers. Bijna een vijfde is neutraal. 3% was het (helemaal) niet eens met de stellingen. 3-5% had geen mening. Voor 13 mensen was deze vraag niet van toepassing.

De volgende vragen gaan over de informatie die u krijgt van Werk en Inkomen. En informatie die u zoekt over Werk en Inkomen. Hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt van Werk en Inkomen? Het gaat dan bijvoorbeeld om brieven, formulieren en het doorgeven van veranderingen in de wet.

Aantal reacties: 432 / N/A: 7



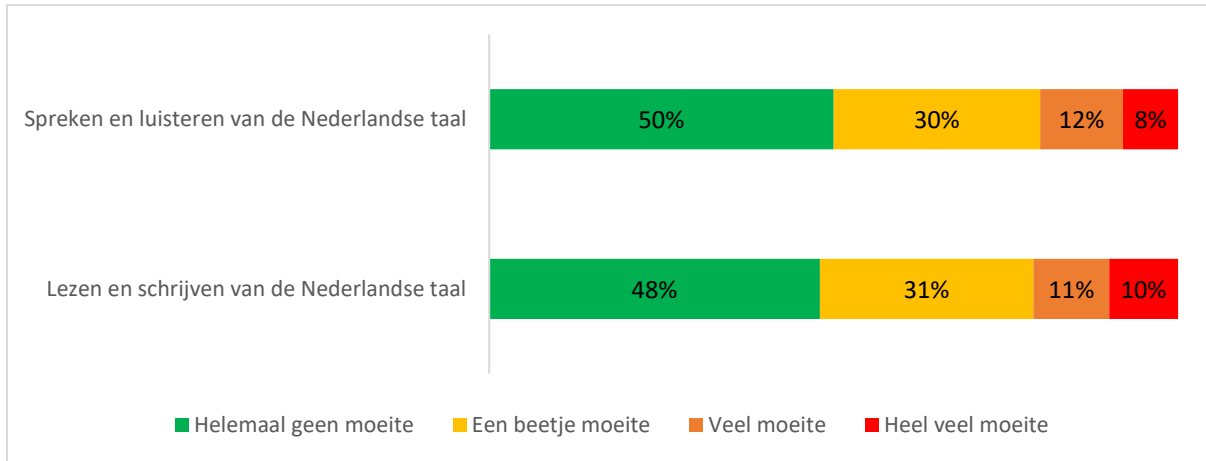
Bovenstaande vraag is weer aan alle respondenten gesteld. Ongeveer twee derde van de respondenten is het (helemaal) eens met de stellingen. Zij vinden de informatie over de uitkeringen duidelijk, de brieven en formulieren begrijpelijk en voor hen is het duidelijk welke gegevens ingeleverd moeten worden bij het aanvragen van een uitkering. 7-10% van de respondenten is het hier niet mee eens. (Bijna) een kwart is neutraal over deze stellingen. 2-4% heeft geen mening. Voor 7 respondenten was de vraag niet van toepassing.





## Hebt u moeite met het spreken, luisteren, lezen en/of schrijven van de Nederlandse taal?

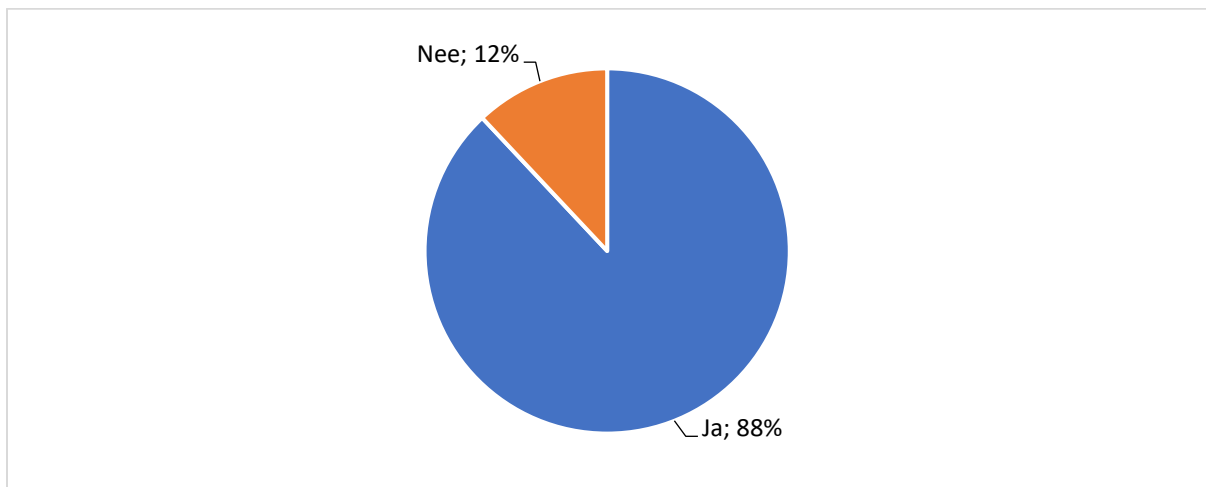
Aantal reacties: 422



De helft van de respondenten heeft helemaal geen moeite met de Nederlandse taal. 3 op de 10 heeft een beetje moeite. 2 op de 10 heeft (heel) veel moeite. 17 respondenten zegt dit liever niet.

## Maakt u wel eens gebruik van het internet?

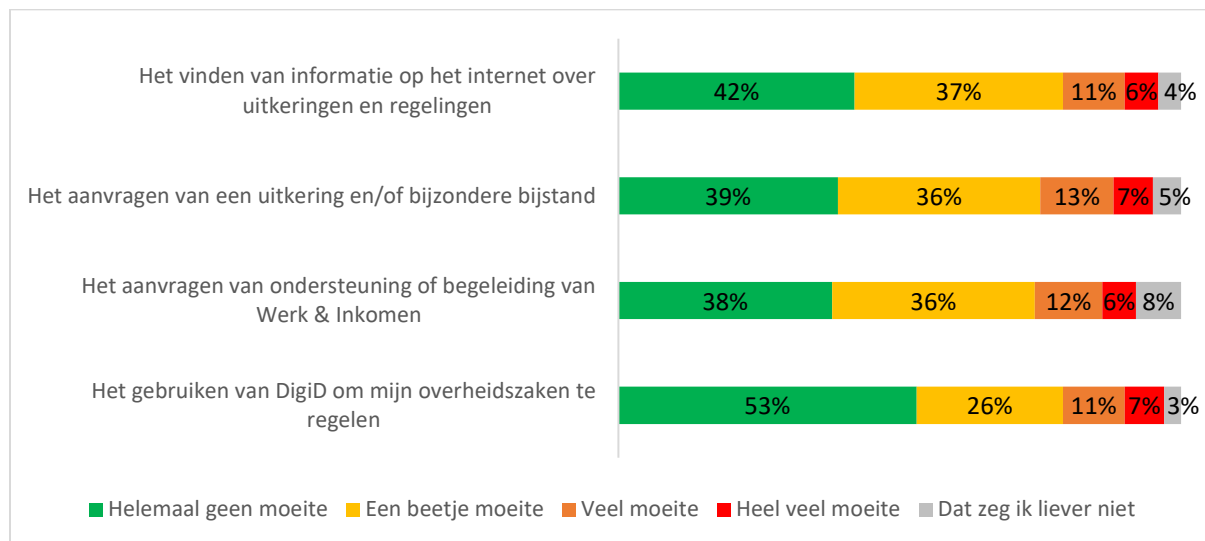
Aantal reacties: 439



De meeste mensen gebruiken wel eens internet (88%). 12% van de respondenten gebruikt dit niet.

## Kunt u aangeven of u wel of geen moeite hebt met het gebruik van internet?

Aantal reacties: 384

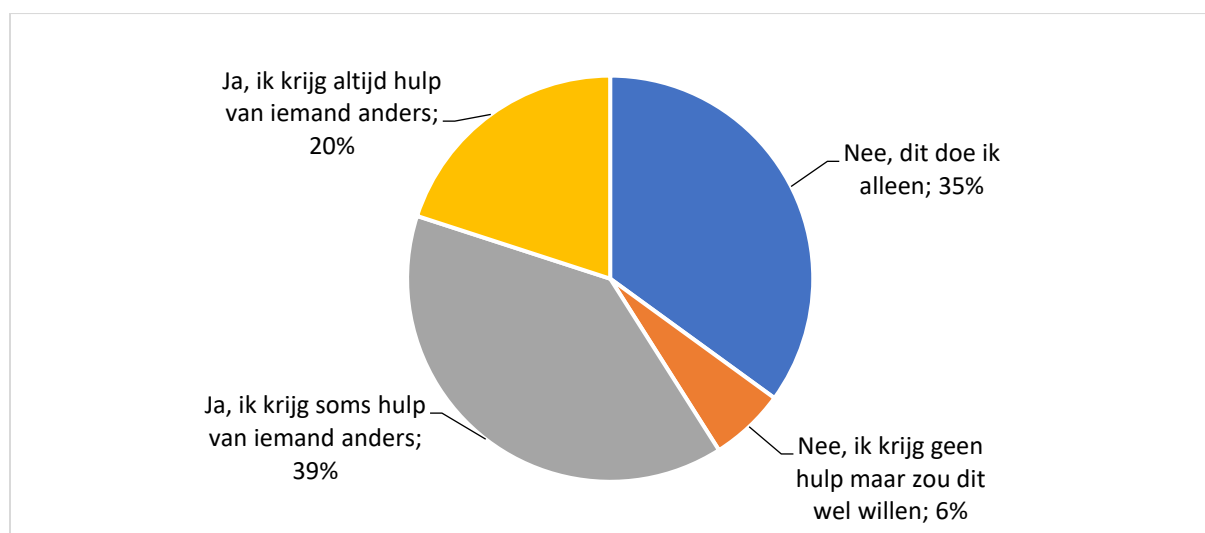


Aan de mensen die wel eens internet gebruiken is gevraagd of ze wel of geen moeite hebben met het gebruik ervan. Ongeveer 4 op de 10 heeft helemaal geen moeite met het vinden van informatie over uitkeringen en regelingen, het aanvragen van uitkeringen en/of bijzondere bijstand en het aanvragen van ondersteuning van Werk en Inkomen. Ongeveer 36% had hier een beetje moeite mee. 11-13% had hier veel moeite mee en ongeveer 6% had hier heel veel moeite mee. 3-8% zegt dit liever niet.

Met het gebruiken van DigiD hebben minder mensen moeite. 53% heeft hier helemaal geen moeite mee. Ruim een kwart heeft een beetje moeite. Het aandeel van mensen die er (heel) veel moeite mee hebben is vergelijkbaar met de andere vragen/activiteiten.

## Krijgt u wel eens hulp van anderen bij het regelen van zaken via het internet?

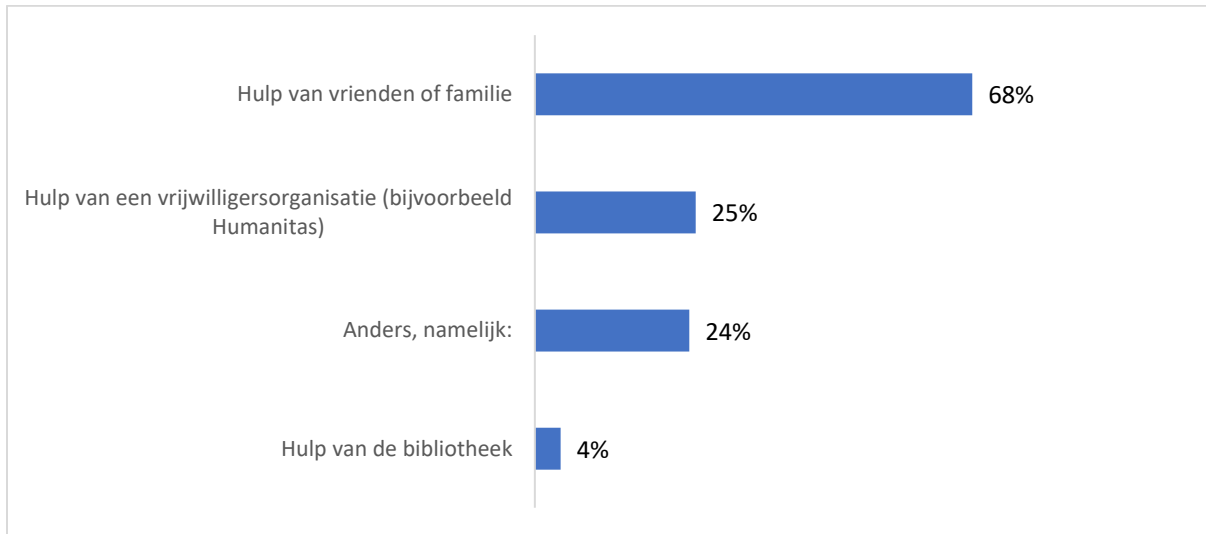
Aantal reacties: 285



Deze vraag is alleen gesteld aan de mensen die bij de vorige vraag aangegeven hebben dat ze (een beetje, veel of heel veel) moeite te hebben met het gebruik van internet, of de mensen die geen antwoord wilde geven op de vorige vraag. De meerderheid van deze respondenten krijgt hulp bij het regelen van zaken via internet; 39% krijgt soms hulp en 20% altijd. 6% krijgt geen hulp maar zou dit wel willen. 35% van de respondenten regelt zaken via internet alleen.

Van wie krijgt u wel eens hulp bij het regelen van zaken via het internet (of zou u dat willen)?

Aantal reacties: 187

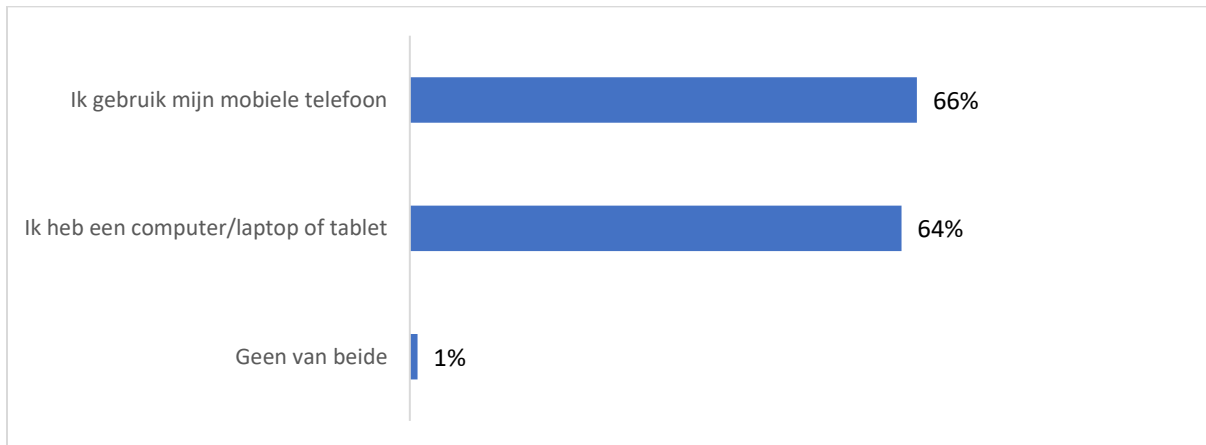


Deze vraag is alleen gesteld aan de mensen die bij de vorige vraag aangegeven hebben, dat ze soms of altijd hulp ontvangen bij het regelen van zaken via internet of dit wel zouden willen. Twee derde van deze respondenten geeft aan dat ze hulp ontvangen (of wensen) van vrienden of familie. Een kwart krijgt of wenst hulp van een vrijwilligersorganisatie. 4% krijgt of wenst hulp van de bibliotheek. Bijna een kwart krijgt of wenst hulp van iets of iemand anders.



## Waarmee maakt u thuis gebruik van het internet?

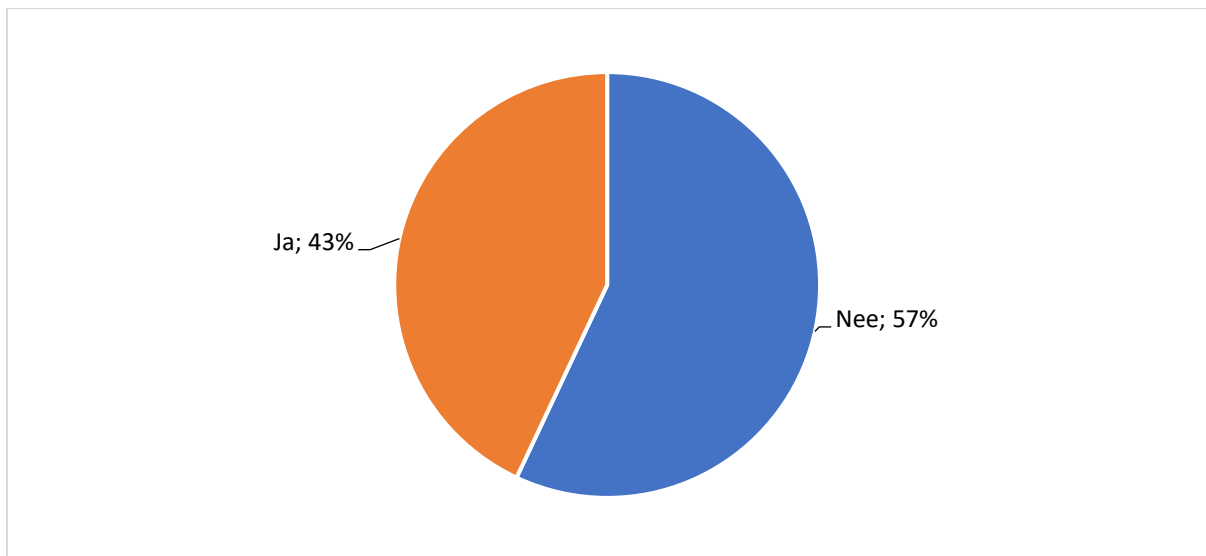
Aantal reacties: 385



Deze vraag is alleen gesteld aan mensen die wel een internet gebruiken. Bij deze vraag waren meerdere antwoorden mogelijk. Twee derde van de respondenten maakt thuis gebruik van het internet via zijn/haar mobiele telefoon. Ook heeft bijna twee derde een computer/laptop of tablet. Een hand vol mensen (1%) gebruikt geen van beide opties.

## Maakt u wel eens ergens anders (dan thuis) gebruik van internet?

Aantal reacties: 385 / Missende: 54

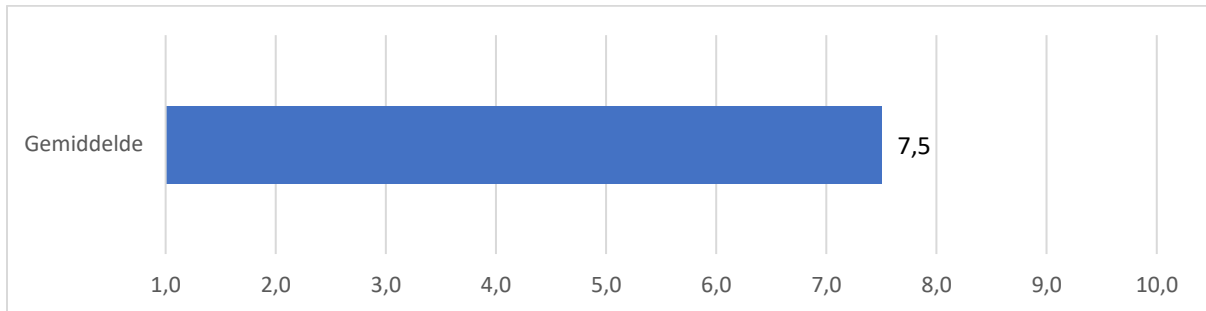


Van de mensen die wel een gebruik maakt van internet, maakt een minderheid (43%) wel eens ergens anders (dan thuis) gebruik van internet.



Hoe tevreden bent u over het algemeen over de ondersteuning die u krijgt van Werk en Inkomen? Geef een rapportcijfer van 1 (heel slecht) tot en met 10 (heel goed).

Aantal reacties: 365 / N/A: 74



Respondenten zijn over het algemeen tevreden met de ondersteuning van Werk en Inkomen. Ze geven het rapportcijfer 7,5.

Wilt u tot slot nog iets kwijt over onze dienstverlening?

Aantal reacties: 214 / Missende: 225

De meeste mensen wilden niets meer kwijt. Daarnaast wordt er vaak dankbaarheid uitgesproken. Alle open antwoorden zijn beschikbaar in een separaat bestand.