

Klantenonderzoek indicatiestelling

Wsw 2008

Hoofdrapport

Marnix de Bruin

Zoetermeer, 27 november 2008

In opdracht van Centrum voor Werk en Inkomen.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Stratus. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Stratus. Stratus aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Stratus. Quoting numbers or text in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Stratus. Stratus does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting	5
1 Inleiding	9
1.1 Achtergrond	9
1.2 Doel en doelgroep	9
1.3 Beschrijving van het proces	10
1.4 Wijzigingen vragenlijst ten opzichte van vorig jaar	10
1.5 Methode	11
1.6 Responsverantwoording	11
1.7 Leeswijzer	12
2 Steekproefbeschrijving	13
2.1 Persoonlijke kenmerken	13
2.2 Overige achtergrondgegevens	14
3 Schriftelijk	17
3.1 Informatievoorziening vooraf	17
3.2 Formulieren	19
3.3 Brieven van CWI	22
3.4 Bereikbaarheid	23
4 Mondeling	27
4.1 Gesprek met de adviseur Wsw	27
4.2 Arbo Unie	29
4.3 Besluit	31
4.4 Vervolgstappen	32
5 Totale dienstverlening	34
6 Verbeteranalyse	37
6.1 Inleiding	37
6.2 Doorslaggevende aspecten algemeen rapportcijfer	37

Managementsamenvatting

In 2005, 2006 en 2007 verrichtte Stratus onderzoek onder Wsw-klienten van CWI. Ook dit jaar is er een meting uitgevoerd. Hierbij is dezelfde uitvoeringswijze gehanteerd als in 2007. Het veldwerk is grotendeels uitgevoerd door kwaliteitsmedewerkers van CWI. Stratus heeft net als in 2007 als controlegroep ook een deel van de dataverzameling voor zijn rekening genomen. Dit alles bij elkaar heeft geresulteerd in 595 complete interviews.

Hoofdconclusie

Alles overziend zijn Wsw-klienten positief over de indicatiestelling door CWI. Gemiddeld krijgt de totale dienstverlening voor de Wsw-indicatie een 7,7 als rapportcijfer. Dit is een significant hoger cijfer dan in 2007 (7,5). Klienten zijn vooral erg positief over het contact met de Wsw-adviseur, brieven van CWI, de Arbo Unie, de bereikbaarheid/toegankelijkheid en het besluit.

Er is ondanks het positieve oordeel ook verbetering van de dienstverlening mogelijk. Zo kan de bekendheid van het bestaan van de Wsw-regeling verder worden vergroot en kan duidelijker gemaakt worden wat de rol is van CWI en van de klient zelf nadat de uitslag van de (her)indicatie bekend is.

Klienten uit de districten Noordwest en Zuidoost geven gemiddeld de laagste rapportcijfers, terwijl Wsw-klienten uit de districten Noord en Zuidwest gemiddeld de hoogste cijfers geven. Wsw-klienten aan het begin van het indicatieproces zijn gemiddeld meer tevreden dan respondenten aan het eind van het indicatieproces. In vergelijking met voorgaande jaren, wordt dit verschil wel steeds kleiner.

Samenvatting

Achtergrondgegevens

Ook dit jaar zijn relatief meer mannen dan vrouwen geïnterviewd; respectievelijk 58% en 42%. De leeftijdsopbouw en de verdeling naar hoogst voltooide opleiding zijn vergelijkbaar met die in voorgaande jaren.

Informatievoorziening vooraf – Rapportcijfer: 7,2

De waardering voor de informatievoorziening vooraf is ten opzichte van vorig jaar gestegen. Vorig jaar gaven de respondenten een 7,1 als gemiddeld rapportcijfer. Van de respondenten vindt 16% dat ze niet tijdig op de hoogte waren van het bestaan van de Wsw-regeling. In 2007 was dit nog ruim 25%.

Formulieren – Rapportcijfer: 7,3

Ook de formulieren worden dit jaar gemiddeld nog iets beter gewaardeerd dan vorig jaar. Ruim de helft van de Wsw-klienten vult de formulieren zelf in, soms met hulp van derden. De begrijpelijkheid van het taalgebruik in de formulieren is voor 14% niet duidelijk. Voor 94% van de respondenten zijn de formulieren van CWI leesbaar.

Brieven – Rapportcijfer: 7,5

De brieven van CWI krijgen dit jaar net als vorig jaar van de Wsw-klienten een 7,5 als gemiddeld rapportcijfer. Klienten die komen voor een aanmeld- of aanvraaggesprek geven een significant hoger cijfer dan de overige klienten. De begrijpelijkheid en leesbaarheid van brieven is prima. Klienten geven opvallend veel positief commentaar: men vindt de brieven over het algemeen kort en duidelijk, netjes en begrijpelijk.

Bereikbaarheid – Rapportcijfer: 7,5

De bereikbaarheid/toegankelijkheid van de vestigingen scoort net als vorig jaar goed: een 7,5. Van alle respondenten zegt 98% maximaal een uur over de reis naar CWI te hebben gedaan. Hiertoe is van verschillende vervoermiddelen gebruik gemaakt, waarbij de auto het populairste middel is. Het parkeren van de auto in de buurt van een aantal vestigingen zorgt nogal eens voor problemen. Van de klienten vindt 95% de reistijd acceptabel en vindt ook 95% de CWI-vestiging toegankelijk.

Gesprek met Wsw-adviseur – Rapportcijfer: 8,1

Het best gewaardeerde thema door Wsw-klienten is ook dit jaar het gesprek met de Wsw-adviseur. Het cijfer is ten opzichte van 2007 zelfs nog iets hoger. Klienten die aan het begin van het proces zitten, waarderen dit thema significant hoger dan klienten die al verder in het proces zijn. Men vindt de adviseur vriendelijk en de uitleg over het doel van het gesprek en de uitleg op zich duidelijk. Ook krijgen klienten voldoende tijd om zaken te vragen en/of toe te lichten.

Arbo Unie – Rapportcijfer: 7,6

De tevredenheid over de Arbo Unie is ten opzichte van vorig jaar gestegen met 0,1 punt naar een 7,6. In ongeveer 13% van de gevallen begint het gesprek te laat omdat de Arbo Unie-medewerker te laat is. Over deze medewerker is men overigens wel tevreden. Hij of zij is vriendelijk, legt goed uit wat het doel van het gesprek is en zijn/haar uitleg op zich is ook goed. Verder zegt 97% van de respondenten voldoende tijd te krijgen om zaken toe te lichten of te vragen. De houding van de arts van de Arbo Unie komt zakelijk en soms zelfs streng over op een paar klienten. Ook vinden sommige klienten dat de Arbo Unie arts zich onvoldoende op het gesprek heeft voorbereid. Dit blijkt uit de gegeven toelichting door respondenten bij dit thema.

Besluit – Rapportcijfer: 7,5

In vergelijking met vorig jaar waardeert men het besluit met een significant beter rapportcijfer. Vorig jaar kreeg dit thema gemiddeld nog een 7,3. De meeste respondenten hebben een Wsw-indicatie gekregen en begrijpen het besluit. Ook vindt de grote meerderheid van Wsw-klienten het besluit redelijk. Ongeveer 11% van de Wsw-klienten kent de mogelijkheden tot bezwaar en beroep niet.

Vervolgstappen – Rapportcijfer: 7,2

Dit thema krijgt dit jaar van de respondenten het laagste gemiddelde rapportcijfer. Vorig jaar waardeerde men dit thema gemiddeld nog met een 7,0. Wsw-klienten die aan het begin van de procedure staan, geven een significant hoger rapportcijfer (7,6). Het is voor deze klantgroep duidelijk wat ze mogen verwacht-

ten. Met name voor klanten die aan het eind van de procedure zijn beland, is het onduidelijk hoe het nu verder gaat. Het is met name niet voldoende bekend hoe het verder gaat als men géén Wsw-indicatie krijgt; 34% van de respondenten zegt dat niet te weten. Opmerkingen die gemaakt worden gaan over de duur van de wachttijd tot plaatsing bij een Wsw-bedrijf en de looptijd van de gehele procedure. Beide worden door een aantal klanten als te lang ervaren.

Rapportcijfer totale dienstverlening – Rapportcijfer: 7,7

Het gemiddelde rapportcijfer voor de indicatiestelling door CWI is ten opzichte van 2007 gestegen van een 7,5 naar een 7,7. Dit is een significante stijging. Wsw-klanten aan het begin van de indicatieprocedure waarden CWI gemiddeld significant hoger. De sterkste invloed op de hoogte van dit cijfer hebben met name het feit of klanten al dan niet weten wat zij in het vervolg van het indicatieproces verder zelf moeten doen, de duidelijkheid van de uitleg van de adviseur van CWI en de uitslag van de indicatie. Ook de leeftijd van de klant is van invloed.

Ontwikkeling rapportcijfers

In onderstaande tabel staat de ontwikkeling van de rapportcijfers over de verschillende thema's.

Tabel 1 Ontwikkeling rapportcijfers 2007-2008

<i>Thema</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>Verandering</i>
Informatievoorziening vooraf	7,1	7,2	↗
Formulieren	7,2	7,3	↗
Brieven	7,5	7,5	=
Bereikbaarheid	7,5	7,5	=
Gesprek met Wsw-adviseur	8,0	8,1	↗
Arbo Unie	7,5	7,6	↗
Besluit	7,3	7,5	↗ *
Vervolgstappen	7,0	7,2	↗
Totale dienstverlening	7,5	7,7	↗ *

* *significante verandering van 2008 ten opzichte van 2007 bij een overschrijdingskans van 5%.*

Bron: Stratus marktonderzoek

Klantwensen en verbeteringsuggesties

- Net als vorig jaar had een deel van de respondenten graag eerder over de Wsw-regeling gehoord. Blijkbaar is de Wsw-regeling niet algemeen bekend en kan daar meer ruchtbaarheid aan gegeven worden door middel van reclame-campagnes. Potentiële Wsw-klanten worden vaak door derden (werkgever, familie/vrienden/kennissen, school e.d.) gewezen op de Wsw-regeling. Betere informatievoorziening aan werkgevers, scholen en dergelijke kan ook bijdragen aan meer algemene bekendheid van de Wsw-regeling.
- Nog steeds is het voor een groep respondenten onduidelijk hoe het verder gaat als ze wel of geen Wsw-indicatie krijgen. Het lijkt wenselijk om in gesprekken en/of brieven de rol van CWI en de rol die de klant zelf heeft extra aandacht te blijven geven.

Aanbevelingen voor het vervolg van het onderzoek

Stratus geeft de volgende aanbevelingen/opmerkingen voor het vervolg van het onderzoek:

- Naast dit hoofdrapport levert Stratus een bijlagenboek, zes districtsrapportages en rapporten per Wsw-vestiging op. Het doornemen van deze rapporten kan verder inzicht verschaffen in de materie, en kan mogelijkheden voor verbetering op het juiste niveau plaatsen.
- Alle antwoorden op open vragen zijn opgeleverd om meer inzicht in de persoonlijke beleving van respondenten te geven. Het verdient aanbeveling deze door te nemen.
- Het lijkt verstandig uit al deze informatie een selectie te maken van aandachtspunten waarvan het wenselijk en haalbaar is deze te verbeteren. Per aandachtspunt kan bepaald worden in welke districten en/of vestigingen deze van toepassing zijn.
- Wellicht dat de verbeteringen die aan de hand van dit onderzoek worden doorgevoerd ook gecommuniceerd kunnen worden naar bezoekers.
- Tot slot verdient het aanbeveling de uitkomsten van de verbetertrajecten periodiek te evalueren, en bij de inrichting van een volgend onderzoek hiermee rekening te houden.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Sinds 2005 voert het Centrum voor Werk en Inkomen (CWI) de indicatiestelling Wsw uit. Bij de indicatiestelling wordt bepaald of de klant in aanmerking komt om te werken in de sociale werkvoorziening. Naar schatting worden jaarlijks ongeveer 23.000 besluiten door CWI genomen. In totaal zijn er 27 zogenaamde Wsw-vestigingen.

Tabel 2 Wsw-vestigingen per district in 2008

Middenwest	Oost	Zuidoost
CWI Den Haag Zuidwest	CWI Enschede	CWI Eindhoven Stadhuisplein
CWI Utrecht Zuid	CWI Regio Zwolle	CWI 's-Hertogenbosch
	CWI Deventer	CWI Veghel
Noord	CWI Doetinchem	CWI Tilburg
CWI Groningen Noordoost	CWI Arnhem Zuid	CWI Venlo
CWI Leeuwarden	CWI Nijmegen	CWI Roermond
CWI Hoogeveen		CWI Heerlen
	Zuidwest	CWI Maastricht
Noordwest	CWI Roosendaal	CWI Sittard
CWI Alkmaar	CWI Walcheren	
CWI Haarlem Jansweg	CWI Rotterdam Oost	
CWI Amsterdam Centrum	CWI Dordrecht	

Bron: CWI

1.2 Doel en doelgroep

Doel van dit onderzoek is het meten van de tevredenheid van Wsw-klanten over de indicatiestelling Wsw door CWI. Tevens wil CWI concrete verbeteringsuggesties om de dienstverlening te verbeteren.

De doelgroep bestaat uit alle Wsw-klanten van CWI in alle mogelijke fasen van het indicatieproces. Voor dit onderzoek zijn de klanten ingedeeld naar drie klantgroepen:

- 1) Aanmelding voor of aanvraag van Wsw-(her)indicatie
- 2) Personen die van de Arbo Unie een deskundigenrapport hebben ontvangen
- 3) Personen die een besluit hebben ontvangen

Alle bovenstaande klantgroepen worden in dit onderzoek meegenomen.

1.3 Beschrijving van het proces

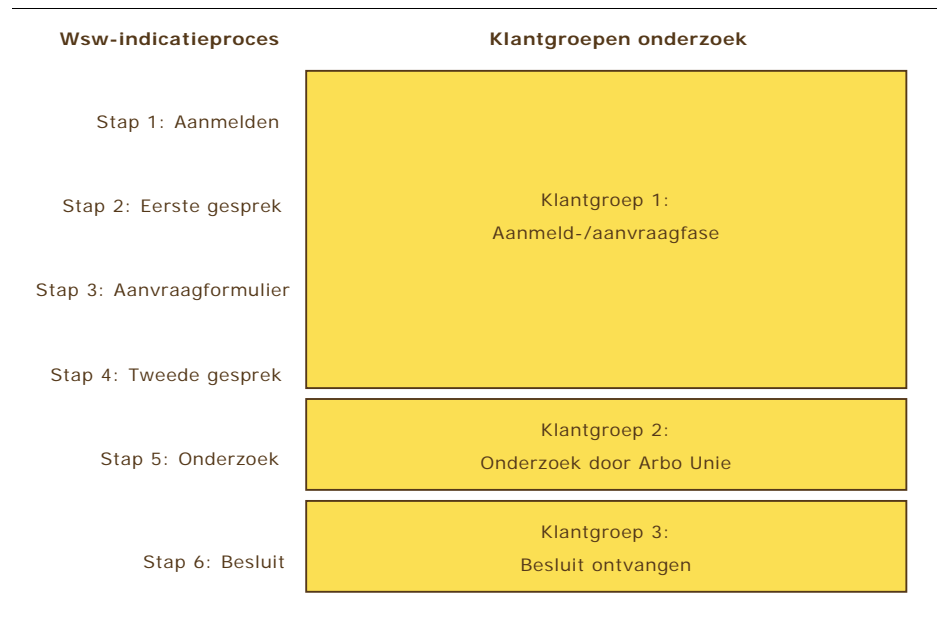
Op het moment dat een klant geïnteresseerd is voor werken in de sociale werkvoorziening krijgt hij eerst een gesprek waarin hem wordt verteld wat de mogelijkheden en onmogelijkheden van een Wsw-indicatie zijn. De klant krijgt tijdens dit gesprek alle gelegenheid om vragen te stellen over de indicatiestelling.

Vervolgens kan de klant de Wsw-indicatie aanvragen. Hiervoor vult hij of zij een aanvraagformulier in. CWI gaat vervolgens beoordelen of de klant de Wsw-indicatie krijgt of niet. Hier is soms aanvullend fysiek of geestelijk onderzoek door de Arbo Unie voor nodig.

Na de beoordeling door CWI ontvangt de klant het besluit per brief thuis en weet de klant of hij of zij in de sociale werkvoorziening mag gaan werken.

Schematisch verloopt het indicatieproces als volgt. In dit schema zijn de gedefinieerde klantgroepen duidelijk te onderscheiden.

Figuur 1 Proces indicatiestelling Wsw en klantgroepen onderzoek



Bron: Stratus marktonderzoek

1.4 Wijzigingen vragenlijst ten opzichte van vorig jaar

In de vragenlijst zijn enkele kleine tekstuele wijzigingen doorgevoerd ten opzichte van 2007. Dit is zodanig vormgegeven dat de resultaten van metingen uit voorgaande jaren vergelijkbaar zijn met de actuele resultaten.

1.5 Methode

Klanten die naar een CWI-vestiging komen voor aanmelding of aanvraag van een (her)indicatie Wsw (klantgroep 1), zijn face-to-face geïnterviewd. De overige klantgroepen zijn telefonisch geïnterviewd. Alle kwaliteitsmedewerkers van CWI hebben een uitgebreide en uniforme instructie gekregen voor het afnemen van de interviews.

Net als in 2007 is een deel van de dataverzameling door Stratus uitgevoerd. Doel hiervan was om de kwaliteit van de dataverzameling door de kwaliteitsmedewerkers van CWI te toetsen. In totaal heeft Stratus 70 telefonische interviews uitgevoerd onder Wsw-klanten die gekeurd zijn door de Arbo Unie.

Er is geen significant verschil tussen de data die verzameld is door kwaliteitsmedewerkers van CWI en de data die is verzameld door Stratus. Dat betekent, dat het statistisch gezien niet uitmaakt of de data is verzameld door CWI medewerkers of door medewerkers van Stratus. Dat wil niet zeggen dat er geen verschillen in waardering bestaan tussen respondenten die zijn ondervraagd door Stratus en CWI.

Over het algemeen geven klanten die door Stratus zijn ondervraagd, iets lagere rapportcijfers dan klanten die door kwaliteitsmedewerkers van CWI zijn ondervraagd. Dat komt door een verschil in spreiding van rapportcijfers. Respondenten van Stratus geven naar verhouding vaker een zes. Dit verschil is te verklaren door het verschil in ervaring tussen professionele interviewers en interviewers die ad-hoc worden ingezet¹.

1.6 Responsverantwoording

Dit jaar is het totaal aantal complete interviews 595. Ieder district had als doel om 90 complete interviews te realiseren, met uitzondering van het district Zuidoost (doel van 150 interviews). De aantallen die nagestreefd werden per district en klantgroep, waren hetzelfde als in 2007.

In totaal zijn per district en klantgroep de volgende aantallen interviews gerealiseerd:

¹ Bron: A. Zijdenbos, "Interviewen is een vak": www.basis-online.nl/index.cfm/1,108,334,0,html/Interviewen-is-een-vak

Tabel 3 Respons per district en klantgroep in 2008

<i>District</i>	<i>Klantgroep</i>			<i>Totaal</i>
	<i>1</i>	<i>2¹</i>	<i>3</i>	
Middenwest	30	24	28	82
Noord	32	30	30	92
Noordwest	23	24	23	70
Oost	20	36	28	83
Zuidoost	69	45	64	178
Zuidwest	30	36	23	90
Totaal	204	195	196	595

Bron: Stratus marktonderzoek

De districten Middenwest, Noordwest en Oost hebben het vooraf vastgestelde aantal interviews niet gehaald. Noordwest bleef het verst verwijderd van het streefaantal. Daarentegen overschreden de districten Noord en Zuidoost de streefaantallen.

1.7 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de respondenten in de dataset. Het geeft een beeld van de samenstelling van de groep Wsw-klanten.
- Hoofdstuk 3 bevat de resultaten van de thema's die onder het schriftelijke aspect vallen. Het gaat hier om de volgende thema's: informatievoorziening vooraf, formulieren, brieven en bereikbaarheid.
- Hoofdstuk 4 bevat de resultaten van de thema's die onder het mondelinge aspect vallen. Het gaat hier om de volgende thema's: gesprek met de Wsw-adviseur, Arbo Unie, besluit en vervolgstappen.
- In hoofdstuk 5 komt het algemene rapportcijfer aan bod.
- In hoofdstuk 6 is een analyse opgenomen van de punten waaraan CWI zou kunnen werken om een hoger algemeen rapportcijfer te bereiken.

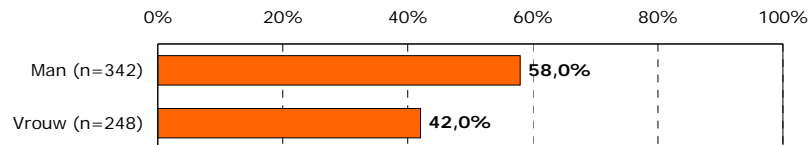
¹ Stratus heeft 70 interviews uitgevoerd onder klanten die gekeurd zijn door de Arbo Unie. CWI heeft daar de telefoonnummers voor aangeleverd.

2 Steekproefbeschrijving

2.1 Persoonlijke kenmerken

De interviewers hebben van de ondervraagde Wsw-klienten een aantal achtergrondgegevens genoteerd. Bijna 60% van de respondenten is van het mannelijke geslacht.

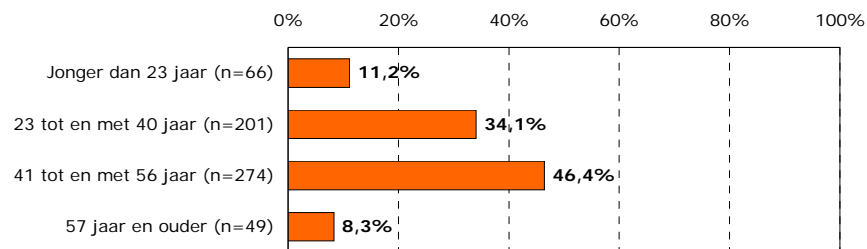
Figuur 2 Verdeling naar geslacht van respondenten in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Ook is aan de respondenten gevraagd wat hun leeftijd is. De gemiddelde leeftijd is 40,4 jaar. Ruim de helft van de respondenten is ouder dan 40 jaar. Ongeveer 11% van de respondenten is jonger dan 23 jaar.

Figuur 3 Verdeling naar leeftijdscategorieën in 2008

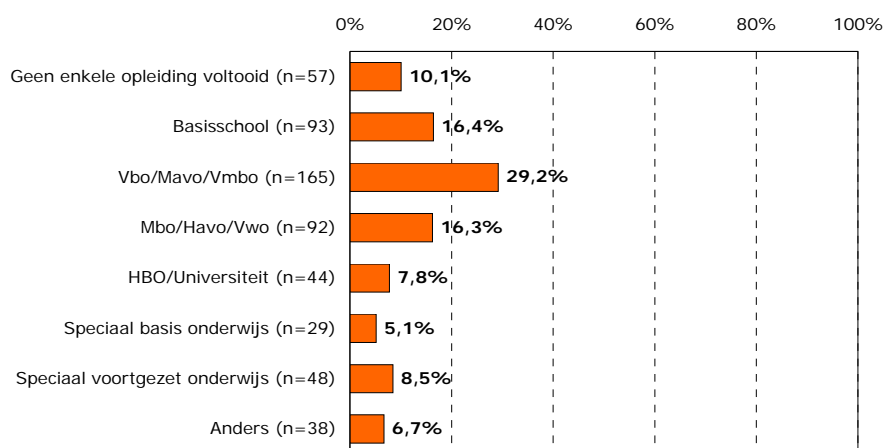


Bron: Stratus marktonderzoek

De verdeling naar hoogst voltooide opleiding laat zien dat de meeste respondenten Vbo/Mavo/Vmbo als hoogst voltooide opleiding hebben. De bijna 7% van de geïnterviewde Wsw-klienten die een andere opleiding als hoogste hebben voltooid, noemt voornamelijk de volgende opleidingen: LBO, LTS en LHNO. Daarmee komt het aantal respondenten dat een Vbo/Mavo/Vmbo-opleiding voltooid heeft op bijna 40%.

Ruim 10% van de respondenten zegt geen enkele opleiding voltooid te hebben.

Figuur 4 Verdeling naar hoogst voltooide opleiding in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

2.2 Overige achtergrondgegevens

De kwaliteitsmedewerkers hebben ook bijgehouden hoe ze het interview hebben uitgevoerd; telefonisch of face-to-face. 32% van de interviews is face-to-face afgenomen. Alle overige interviews zijn telefonisch afgenomen.

Iets meer dan 88% van de Wsw-klienten heeft zelf antwoord gegeven op de vragen van de interviewers. In 5% van de gevallen heeft een bekende van de klant de vragen beantwoord. Bij de overige interviews zijn de antwoorden gegeven door zowel de klant als een bekende van de klant.

Ook is op basis van gegevens uit de administratie genoteerd waar de respondent een afspraak voor had. Op basis van deze variabele is de indeling gemaakt naar klantgroep. Als een klant komt voor een aanmeld- of aanvraaggesprek behoort de klant tot klantgroep 1. Als het gesprek ging over het deskundigenrapport van de Arbo Unie of de uitslag van de (her)indicatie behoort men tot klantgroep 2. Als de Wsw-klant een besluit heeft ontvangen behoort deze tot klantgroep 3.

Tabel 4 Type afspraak dat de Wsw-klant had in 2008

<i>Type afspraak</i>	<i>Aantal</i>	<i>Percentage</i>
Aanmeldingsgesprek voor Wsw-indicatie	98	16,5
Aanvraaggesprek Wsw-indicatie (1e indicatie)	51	8,5
Aanvraaggesprek Wsw-herindicatie	55	9,3
Deskundigenaanvraag bij Arbo Unie ¹	169	28,3
Gesprek over uitslag 1e indicatie	13	2,2
Gesprek over uitslag herindicatie	13	2,2
Besluit	196	32,9
Totaal	595	100,0

Bron: Stratus marktonderzoek

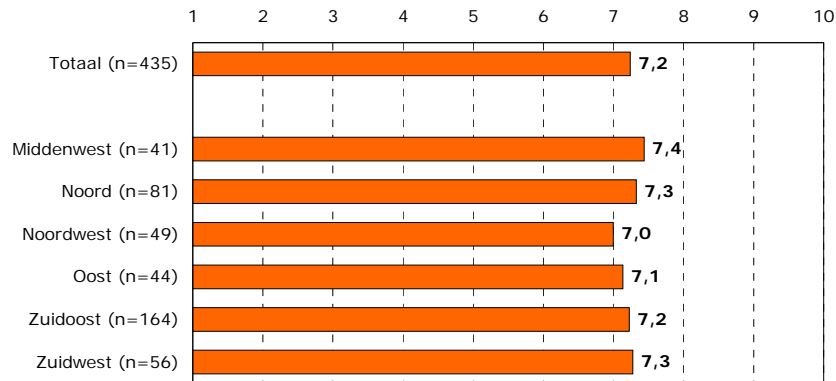
¹ Inclusief 70 respondenten die zijn ondervraagd door Stratus

3 Schriftelijk

3.1 Informatievoorziening vooraf

In 2007 werd de informatievoorziening vooraf gemiddeld met een 7,1 gewaardeerd. De waardering voor de informatievoorziening vooraf is het afgelopen jaar gestegen tot een 7,2 als gemiddeld rapportcijfer.

Figuur 5 Gemiddeld rapportcijfer informatievoorziening vooraf per district in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

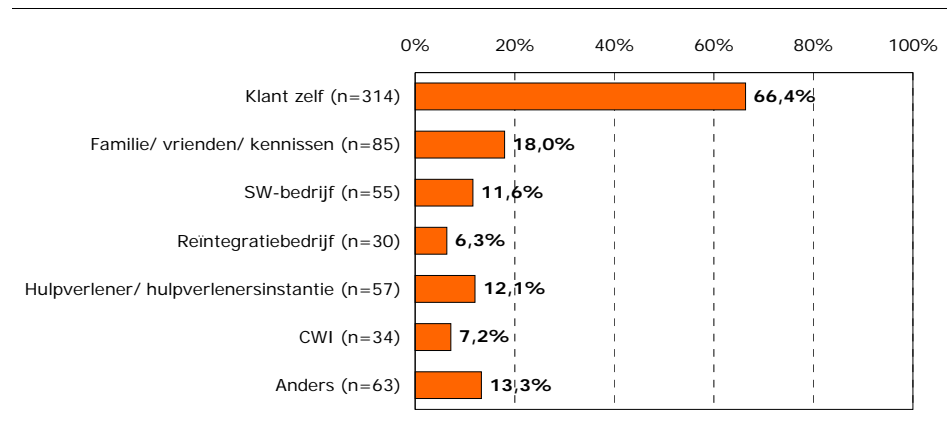
De meest kritische respondenten zijn de respondenten van district Noordwest. Zij geven gemiddeld het laagste rapportcijfer voor dit thema. Respondenten uit district Middenwest geven gemiddeld het hoogste cijfer voor dit thema.

Er is geen significant verschil in het gemiddelde rapportcijfer voor de informatievoorziening vooraf dat gegeven is door de verschillende klantgroepen.

Op de vraag hoe de klant met Wsw in aanraking is gekomen, antwoordt men relatief het vaakst (66%) dat men direct zelf met Wsw in aanraking is gekomen.

Ruim 35% van de Wsw-klanten komt in aanraking met Wsw via familie/vrienden/kennissen, het reïntegratiebedrijf of het SW-bedrijf waar ze reeds werkzaam zijn. Iets meer dan 12% komt via een hulpverlener / hulpverlenersinstantie bij de Wsw terecht. Ongeveer 7% van de respondenten noemt CWI als bron. Andere kanalen die respondenten noemen zijn onder andere via de huidige werkgever en via Stichting MEE.

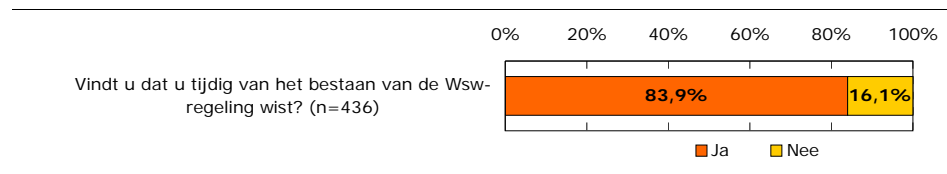
Figuur 6 Hoe de Wsw-klant in aanraking is gekomen met de Wsw in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

De grote meerderheid van de Wsw-klanten vindt dat men tijdig wist van het bestaan van de Wsw-regeling. Toch vindt ruim 16% van de respondenten dat ze niet op tijd op de hoogte was van de regeling. In 2007 vond overigens nog een kwart van de respondenten dit.

Figuur 7 Tijdigheid informatie in 2008



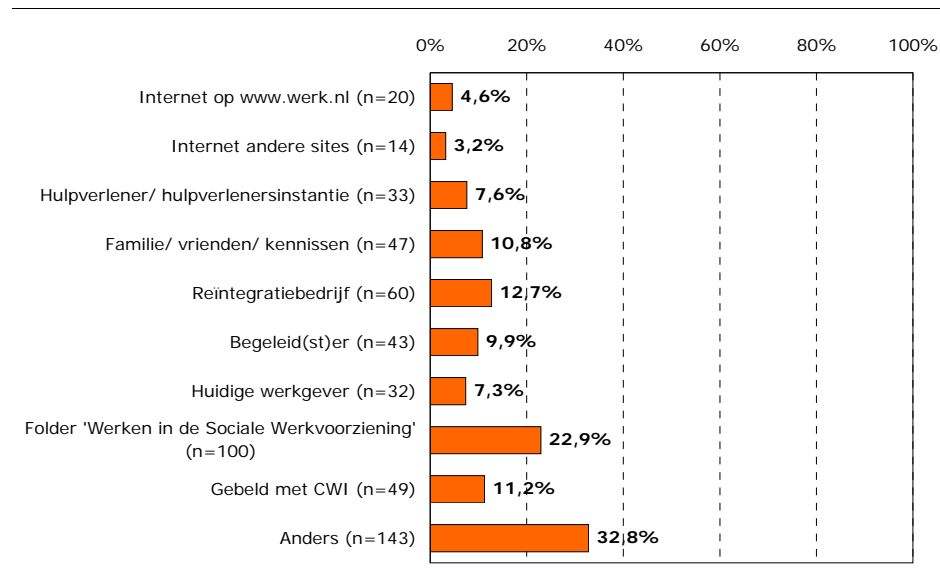
Bron: Stratus marktonderzoek

Nadat men van de Wsw-regeling heeft gehoord, maakt een derde van alle klanten gebruik van een ander middel dan de voorgeformuleerde antwoorden om naar informatie over de Wsw te zoeken. Uit de gegeven antwoorden blijken dan de volgende overige middelen gebruikt bij het zoeken naar informatie:

- Persoonlijk gesprek bij CWI
- Gemeente
- SW-bedrijf
- School
- UWV

Bijna 23% noemt de folder 'Werken in de Sociale Werkvoorziening' van CWI als informatiebron. Ongeveer 13% verkrijgt de informatie via het reïntegratiebedrijf. Iets meer dan 11% belt CWI om informatie te vragen. Relatief weinig mensen zeggen gebruik te maken van internet om aan informatie te komen over de Wsw-aanvraag.

Figuur 8 Hoe aan informatie gekomen in 2008



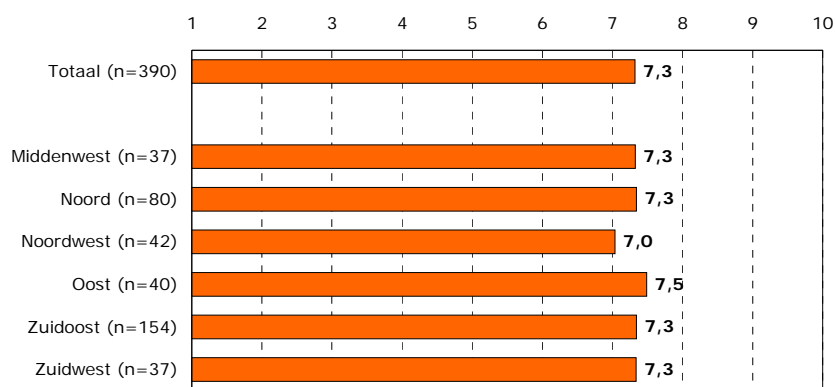
Bron: Stratus marktonderzoek

Een groep respondenten merkt op dat ze graag eerder van het bestaan van de Wsw had geweten. Blijkbaar zijn nog te weinig mensen in het algemeen op de hoogte van de mogelijk- en onmogelijkheden met betrekking tot werken in de Sociale Werkvoorziening. Een aantal respondenten vindt de vooraf verstrekte informatie te summier.

3.2 Formulieren

Over het geheel genomen zijn respondenten tevreden over de formulieren. Ze waarderen de formulieren met een 7,3 als gemiddeld rapportcijfer. Hierdoor lijken de Wsw-klanten iets meer tevreden over de formulieren dan vorig jaar. In 2007 gaven respondenten gemiddeld een 7,2 voor de formulieren.

Figuur 9 Gemiddeld rapportcijfer formulieren per district in 2008



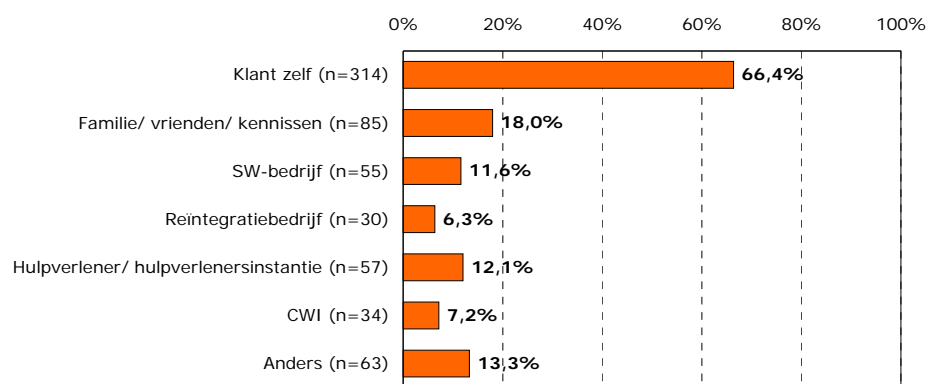
Bron: Stratus marktonderzoek

Klanten van district Noordwest geven een significant lager rapportcijfer dan de Wsw-klanten van alle andere districten. Klanten uit district Oost geven een significant hoger cijfer voor dit thema.

De verschillende klantgroepen geven ieder gemiddeld iets andere cijfers voor de formulieren van CWI. Deze verschillen zijn echter klein en niet significant.

Ruim de helft van de respondenten vult de formulieren voor de Wsw zelf in. In een aantal gevallen wordt de Wsw-klant daarbij geholpen door iemand anders. Iets meer dan 13% zegt dat iemand anders de formulieren heeft ingevuld. Meest genoemde alternatieve invullers zijn: school, werkgever en de gemeente.

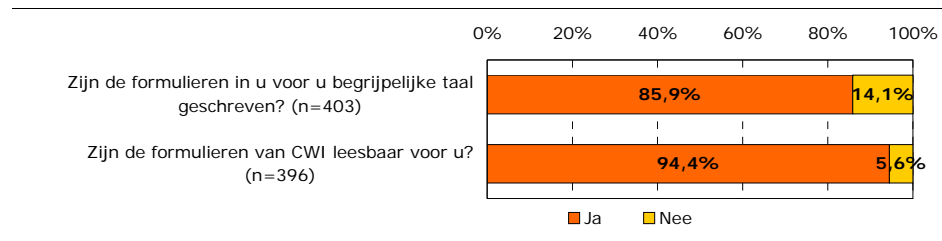
Figuur 10 Invuller van de formulieren in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Behalve naar een gemiddeld rapportcijfer en naar wie de formulieren heeft ingevuld, is ook gevraagd naar de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de formulieren.

Figuur 11 Formulieren in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Het taalgebruik in de formulieren is volgens een deel van de respondenten nog te moeilijk. Afkortingen en moeilijke woorden leiden bij sommige Wsw-klienten nog tot moeite met het invullen van de formulieren. Ongeveer 95% van de Wsw-klienten vindt de formulieren leesbaar.

In district Middenwest zijn klienten het meest kritisch over de formulieren. Hier vindt 17% dat de formulieren niet in begrijpelijke taal geschreven zijn.

Een aantal respondenten geeft suggesties om de formulieren te verbeteren:

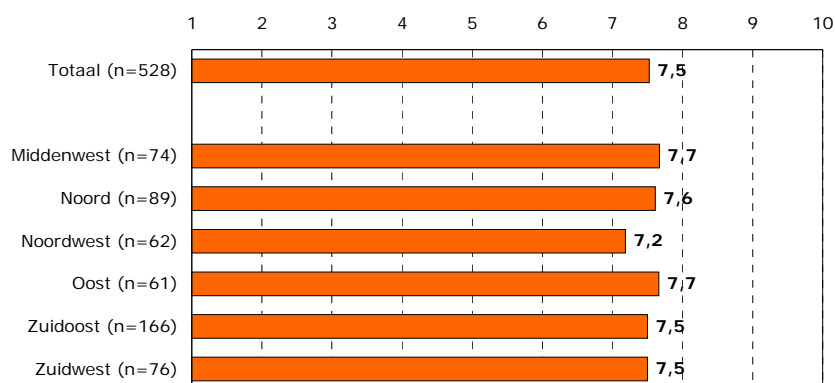
- Een groter lettertype gebruiken.
- Meer (schrijf)ruimte om het eigen verhaal kwijt te kunnen.

Een aantal ondervraagde klienten merkt op dat zij het formulier niet zelf in hebben gevuld en daardoor het formulier ook nooit hebben gezien. Ook zegt een aantal klienten niet te kunnen lezen of de Nederlandse taal niet (voldoende) te beheersen. Dus niet iedereen kan een goed oordeel geven over de formulieren.

3.3 Brieven van CWI

De brieven van CWI worden door de Wsw-klanten gemiddeld met een 7,5 gewaardeerd. Vorig jaar kreeg dit thema hetzelfde gemiddelde rapportcijfer van de klanten.

Figuur 12 Gemiddeld rapportcijfer brieven per district in 2008



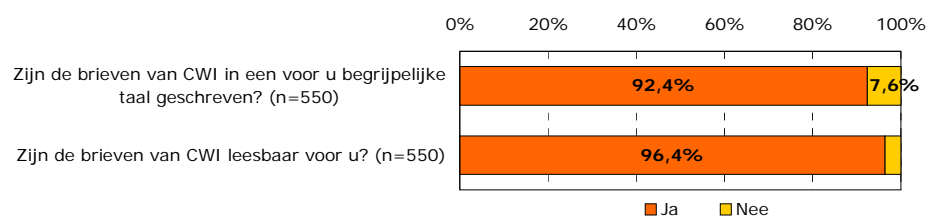
Bron: Stratus marktonderzoek

Klanten uit district Noordwest geven gemiddeld een significant lager rapportcijfer dan klanten in de andere districten. Hoewel niet significant geven klanten van de districten Middenwest en Oost gemiddeld een iets hoger rapportcijfer voor de brieven van CWI dan de klanten van andere districten.

Klanten die komen voor aanmelding of aanvraag van Wsw-(her)indicatie geven een significant hoger rapportcijfer voor de brieven van CWI dan de andere klanten.

Net als bij de formulieren is ook naar de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de brieven gevraagd. De klanten zijn over het geheel genomen tevreden over de leesbaarheid en begrijpelijkheid van de brieven.

Figuur 13 Brieven van CWI in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Uit de antwoorden op de open vragen blijkt een aantal zaken met betrekking tot de brieven:

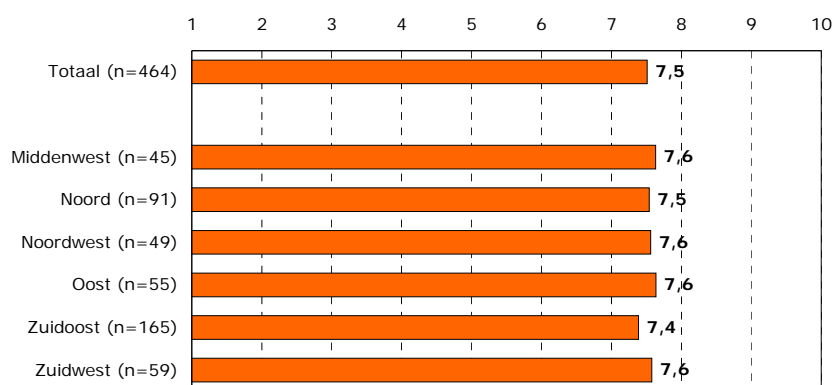
- Er is opvallend veel positief commentaar op de brieven; kort en duidelijk, netjes en begrijpelijk et cetera.
- Een aantal Wsw-klienten vindt dat in de brieven moeilijke woorden gebruikt worden.

3.4 Bereikbaarheid

Bereikbaarheid is voor CWI een belangrijk thema. Dit komt mede doordat niet in alle districten op elke CWI-vestiging gesprekken plaatsvinden over de Wsw-indicatiestelling. Voor deze gesprekken moeten klanten naar een speciale Wsw-vestiging reizen. In totaal zijn er 27 van deze Wsw-vestigingen.

Gemiddeld geven de Wsw-klienten CWI een 7,5 als rapportcijfer voor de bereikbaarheid/toegankelijkheid, hetzelfde cijfer als in 2007.

Figuur 14 Gemiddeld rapportcijfer bereikbaarheid/toegankelijkheid per district in 2008



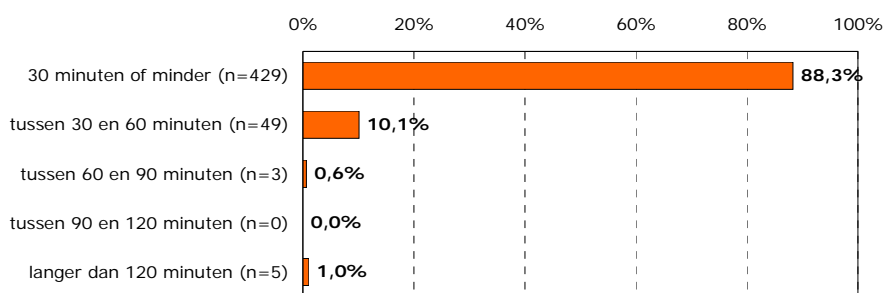
Bron: Stratus marktonderzoek

Vrijwel alle districten scoren gelijk aan of hoger dan het totale rapportcijfer. Het enige district dat een iets lager rapportcijfer krijgt, is district Zuidoost. Wsw-klienten uit dit district geven gemiddeld een 7,4 voor de bereikbaarheid. Er is overigens geen sprake van significante afwijkingen tussen districten wat het rapportcijfer betreft.

De bereikbaarheid en toegankelijkheid van de CWI-vestigingen wordt door klanten die voor een aanmelding of (her-)indicatie naar de vestiging kwamen, significant hoger gewaardeerd dan klanten die een deskundigenrapport van Arbo Unie ontvangen. De eerstgenoemde groep geeft gemiddeld een 7,6, de laatstgenoemde een 7,3.

De reisduur is een belangrijke indicator voor CWI. Klanten moeten, onder normale omstandigheden en met het openbaar vervoer, binnen een uur de Wsw-vestiging van CWI kunnen bereiken. In de praktijk blijkt 98,4% van de Wsw-klienten binnen dat tijdsbestek naar de CWI-vestiging te zijn gereisd. Gemiddeld doen klanten 21 minuten over hun reis naar CWI.

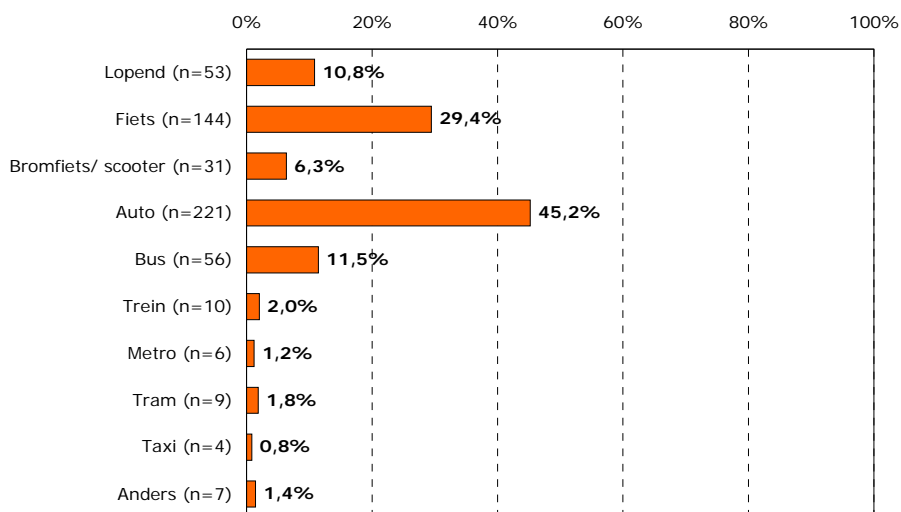
Figuur 15 Reisduur om CWI te bereiken in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

De auto is het meest gebruikte vervoermiddel om naar de CWI-vestiging te komen. Bijna 30% van de Wsw-klanten maakt gebruik van de fiets om bij CWI te komen. De respondenten die aangaven langer dan 60 minuten nodig te hebben om bij CWI te komen, komen uit verschillende districten. Het gaat dus om incidentele gevallen die voorkomen op willekeurige vestigingen.

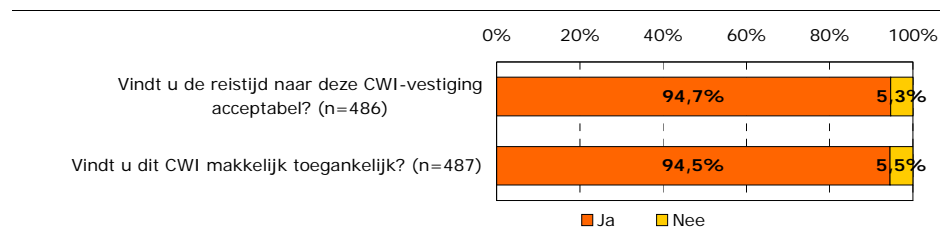
Figuur 16 Gebruikt vervoermiddel om CWI te bereiken in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Bijna 95% van de Wsw-klanten vindt de reistijd naar de Wsw-vestiging acceptabel. Veel van de klanten die de reistijd niet acceptabel vinden, noemen het bezoeken van een andere dan de gebruikelijke CWI-vestiging als belangrijkste reden.

Figuur 17 Reistijd en toegankelijkheid CWI-vestiging in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Toch ervaren verschillende klanten problemen met de bereikbaarheid en/of toegankelijkheid van de vestiging. Het is raadzaam om de gemaakte opmerkingen allemaal door te lezen. Alle antwoorden op de open vragen zijn terug te vinden in het bijlagenboek. Hieronder volgt een samenvatting/voorbeeld van door klanten gegeven knelpunten per district. Soms gaat het slechts om een enkele opmerking:

Tabel 5 Knelpunten per CWI-vestiging uitgesplitst naar district in 2008

District	Vestiging	Knelpunt(en)
Middenwest	Utrecht Zuid	Te weinig parkeerruimte
Middenwest	Utrecht Zuid	Onduidelijke routebeschrijving naar vestiging
Noord	Leeuwarden	Geen plek om fiets te stallen
Noord	Groningen	Stoep veel te hoog voor rolstoel
Noordwest	A'dam Centrum/Oost	Geen lift naar 1 ^e etage kunnen vinden
Noordwest	Alkmaar	Krappe draaideur
Oost	Enschede	Receptiebalie moeilijk te vinden
Oost	Enschede	Bereikbaarheid lastig door wegopbrekingen
Zuidoost	Maastricht	'CWI' niet duidelijk aangegeven bij gebouw
Zuidoost	Roermond	Te weinig parkeerruimte
Zuidwest	Middelburg	Stoelen in wachtruimte te laag
Zuidwest	Middelburg	Aanduiding 'CWI' ontbreekt in parkeergarage

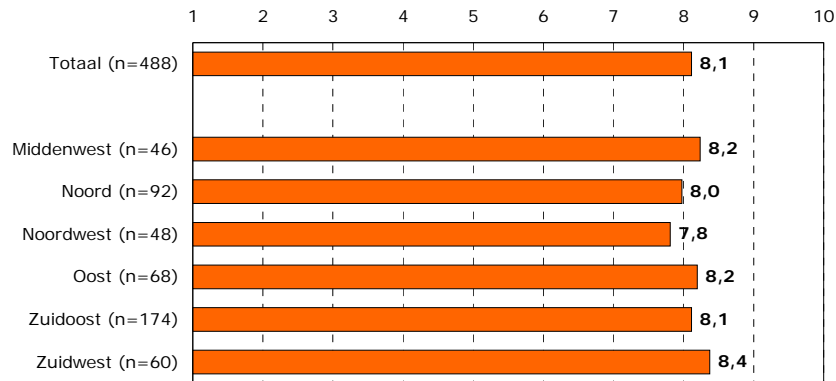
Bron: Stratus marktonderzoek

4 Mondeling

4.1 Gesprek met de adviseur Wsw

Net als vorig jaar wordt het gesprek met de Wsw-adviseur, van alle thema's, gemiddeld het best gewaardeerd. Wsw-klienten geven gemiddeld een 8,1 als rapportcijfer. In 2007 was dit een 8,0.

Figuur 18 Gemiddeld rapportcijfer gesprek met de adviseur Wsw per district in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

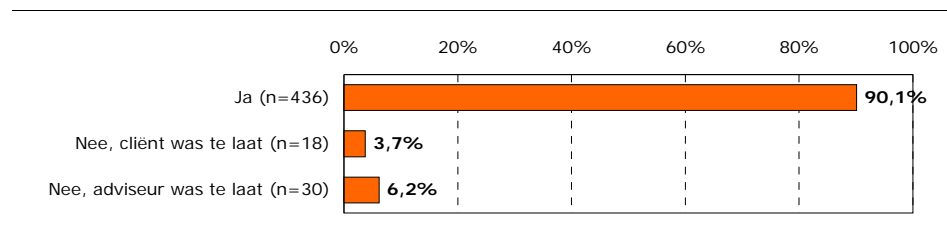
Wsw-klienten in district Noordwest geven een significant lager rapportcijfer voor het gesprek met de Wsw-adviseur dan Wsw-klienten uit de andere districten. Klienten uit district Zuidwest geven een significant hoger cijfer in vergelijking met de andere districten.

Het gesprek met de Wsw-adviseur krijgt een significant hogere waardering van klantgroep 1; klanten die nog in het begin van het indicatieproces zitten.

Klanten die aangaven niet te weten hoe het verder gaat indien zij géén Wsw-indicatie krijgen, geven een significant lager cijfer aan het gesprek (8,0) dan klanten die aangaven dit wél te weten (8,2).

Op de vraag of het geplande gesprek bij CWI op de afgesproken tijd begon, antwoordt 90% dat dit inderdaad het geval is. In ongeveer 4% van de gevallen is de klant zelf te laat en de overige gesprekken beginnen te laat omdat de adviseur te laat is.

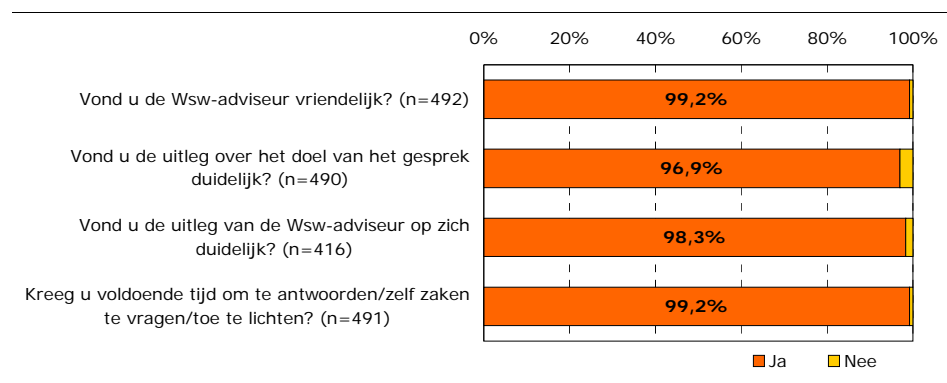
Figuur 19 Tijdigheid van het gesprek met de Wsw-adviseur in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Over alle aspecten van het gesprek zijn de Wsw-klanten tevreden. Ze vinden de Wsw-adviseur vriendelijk en verder is de uitleg over het doel van het gesprek en de uitleg op zich duidelijk. Ook zeggen respondenten voldoende tijd te krijgen om antwoorden toe te lichten en zelf dingen te vragen.

Figuur 20 Gesprek met de adviseur Wsw in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Ondanks het voornamelijk positieve beeld dat klanten hebben van de Wsw-adviseur, maken respondenten ook wel een paar kritische opmerkingen over het gesprek met de adviseur.

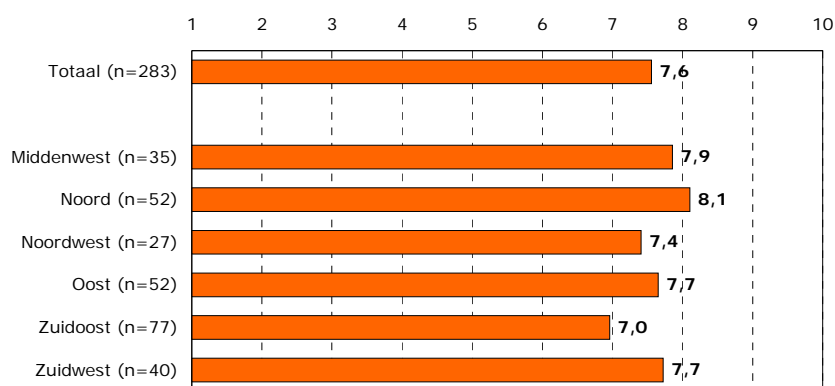
- Taalgebruik: Tijdens het gesprek worden soms moeilijke woorden gebruikt die de Wsw-klanten niet altijd begrijpen.
- Afstandelijkheid Wsw-adviseur: enkele respondenten ervaren de adviseur als 'afstandelijk' of 'zakelijk'. Ook vinden enkele respondenten, dat de adviseur zich niet goed inleefde in de situatie van de klant of onvoldoende begrip hiervoor toonde.

4.2 Arbo Unie

Alleen respondenten die gekeurd zijn door de Arbo Unie hebben deze vragen beantwoord. Dit kunnen ook Wsw-klanten zijn die al een stuk verder in de procedure zijn en bijvoorbeeld al een besluit hebben ontvangen. Voor deze laatste groep geldt dat de vragen over de Arbo Unie optioneel zijn.

In vergelijking met vorig jaar is men dit jaar nog tevredener over de Arbo Unie. Vorig jaar kreeg de Arbo Unie een 7,5 als rapportcijfer, dit jaar is dat gemiddeld een 7,6.

Figuur 21 Gemiddeld rapportcijfer Arbo Unie per district in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

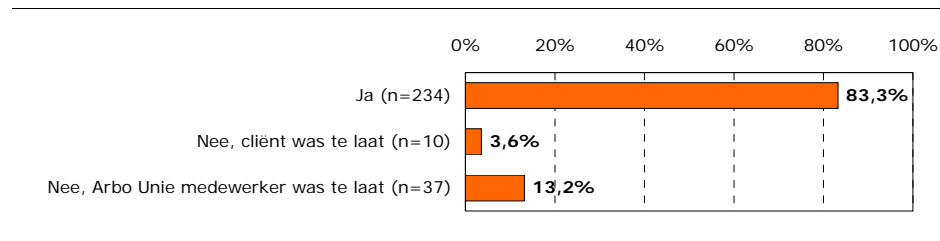
De Arbo Unie krijgt in district Zuidwest van Wsw-klanten een significant hoger gemiddeld rapportcijfer dan de Arbo Unie in de andere districten. Voor district Zuidoost geldt dat de waardering voor de Arbo Unie significant lager is dan de waardering in de andere districten.

Tussen klantgroepen bestaat geen significant verschil in gemiddelde waardering voor de Arbo Unie.

Klanten die géén Wsw-indicatie kregen, geven een significant lager cijfer (6,8) dan klanten die wel een indicatie hebben gekregen (7,5).

Het gesprek bij de Arbo Unie begint in ruim 83% van de afspraken op tijd. Ten opzichte van vorig jaar is dat een lichte achteruitgang. Ongeveer 17% van de gesprekken begint te laat, meestal doordat de Arbo Unie-medewerker te laat is.

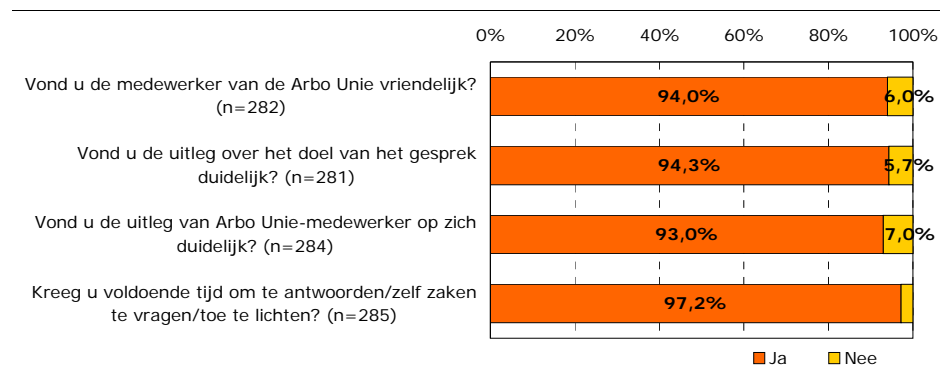
Figuur 22 Tijdigheid van het gesprek bij de Arbo Unie in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Vervolgens zijn de respondenten dezelfde vragen over de Arbo Unie-medewerker gesteld als de vragen over het gesprek met Wsw-adviseur. Ook over de Arbo Unie-medewerker zijn de Wsw-klanten over het geheel genomen tevreden. Men vindt de uitleg van de Arbo Unie-medewerker op zich en over het doel van het gesprek duidelijk. Ook ervaart men de medewerker als vriendelijk. Tot slot zeggen de Wsw-klanten voldoende tijd te krijgen om zaken toe te lichten of te vragen.

Figuur 23 Arbo Unie-medewerker in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

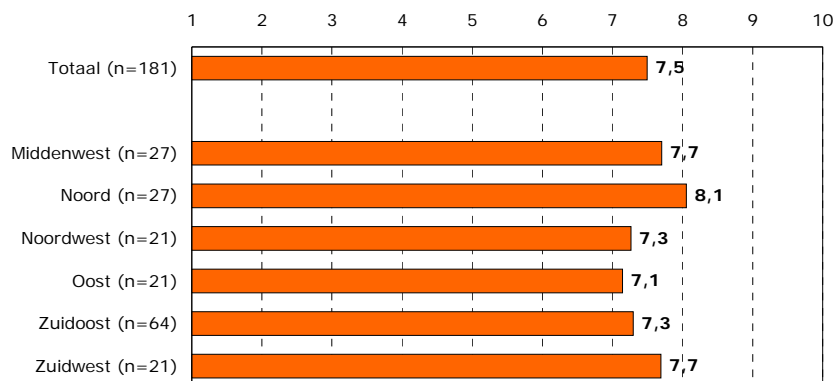
Uit de opmerkingen van respondenten blijkt dat er nog wel ruimte voor verbetering is. Het betreft opmerkingen over de volgende aspecten van het bezoek aan de Arbo Unie:

- Houding: De arts van de Arbo Unie komt op verschillende respondenten zakelijk en soms zelfs streng of bot over.
- Voorbereiding: sommige klanten ervaren dat de arts zich onvoldoende op het gesprek heeft voorbereid.

4.3 Besluit

Dit thema is alleen beoordeeld door klanten die daadwerkelijk een besluit hebben gehad over hun Wsw-indicatie. Gemiddeld geven de Wsw-klanten dit thema een 7,5 als rapportcijfer. Dat is een significante verbetering ten opzichte van 2007. Toen gaven de Wsw-klanten een 7,3. Ongeveer 4% van de respondenten geeft het thema besluit een onvoldoende (8 % in 2007),

Figuur 24 Gemiddeld rapportcijfer besluit per district in 2008



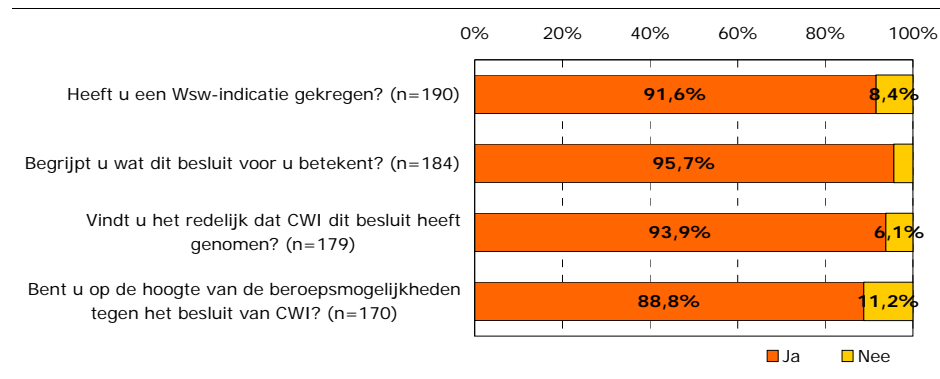
Bron: Stratus marktonderzoek

De Wsw-klanten uit de districten Oost, Noordwest en Zuidoost geven een significant lager cijfer dan klanten in de andere districten. Klanten in district Noord geven gemiddeld het hoogste cijfer.

Omdat alleen de klantgroep met klanten die een besluit hebben ontvangen deze vragen heeft beantwoord, is geen onderscheid mogelijk naar klantgroepen.

Bijna 92% van de Wsw-klanten krijgt een positief besluit op de Wsw-indicatie-aanvraag. Indien men een negatief besluit heeft gekregen, vindt men het vaak ook niet redelijk dat CWI een dergelijk besluit heeft genomen. Bijna 96% van de Wsw-klanten begrijpt wat het besluit voor ze betekent. Ongeveer 11% van de respondenten zegt niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheden tot bezwaar en beroep.

Figuur 25 Besluit in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

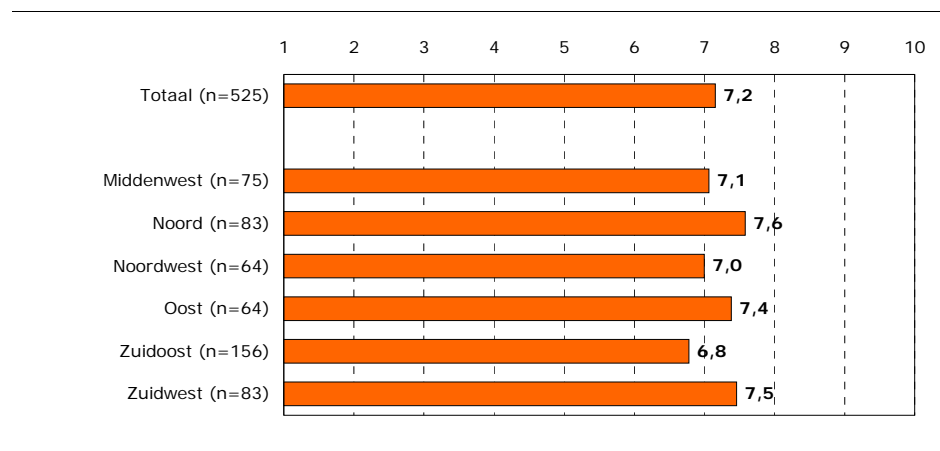
Hieronder staan enkele opmerkingen van Wsw-klienten over het thema besluit:

- Wachtijd / lengte procedure: enkele Wsw-klienten zijn niet tevreden met de lange wachttijd voordat het besluit werd ontvangen.
- Herindicatie: een klant merkt op dat hij het niet nodig vindt om regelmatig voor een herindicatie te komen. Dat zou volgens hem veel meer maatwerk per klant moeten zijn.

4.4 Vervolgstappen

Tot slot is aan de Wsw-klienten gevraagd of ze weten wat er nu gaat gebeuren en wat ze nu zelf moeten/kunnen doen. Gemiddeld geven de Wsw-klienten dit jaar een 7,2 als rapportcijfer voor de duidelijkheid van de vervolgstappen. Vorig jaar gaven de klienten gemiddeld een 7,0.

Figuur 26 Gemiddeld rapportcijfer vervolgstappen per district in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

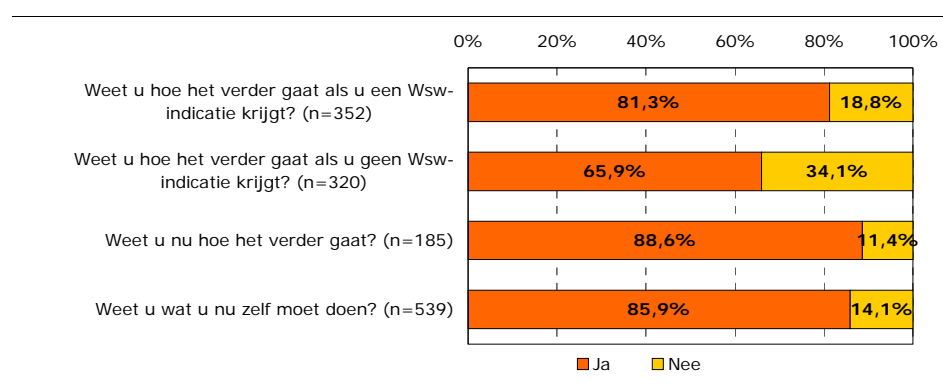
District Zuidoost heeft over dit thema de meest kritische respondenten. Zij geven gemiddeld het laagste rapportcijfer. Klienten van district Noord geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor de duidelijkheid van de vervolgstappen.

Wsw-klanten die komen voor een aanmeld- of aanvraaggesprek geven gemiddeld een significant hoger rapportcijfer (7,6) dan de andere klantgroepen.

Wsw-klanten die géén indicatie hebben gekregen, geven gemiddeld een significant lager cijfer (6,3) voor het thema vervolgstappen, dan klanten die de indicatie wél hebben gekregen (7,1).

Ondanks een prima rapportcijfer blijkt dat toch een aantal klanten niet weet hoe het nu verder gaat. Met name weten respondenten niet hoe het verder gaat als ze géén Wsw-indicatie krijgen; 34% zegt dit in dit geval niet te weten (40% in 2007). Deze groep geeft CWI alles overziend ook een gemiddeld lager rapportcijfer (6,5) dan respondenten die aangaven wél te weten waar ze in dit geval aan toe zijn (7,6).

Figuur 27 Vervolgstappen in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

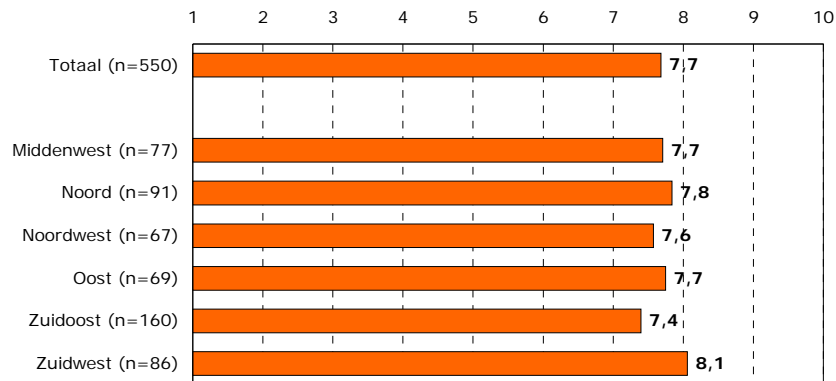
Ook over dit thema zijn de nodige opmerkingen van Wsw-klanten genoteerd:

- Wachtijd: Een groot deel van de respondenten vindt de wachttijd voor plaatsing bij een SW-bedrijf te lang.
- Looptijd procedure: Verschillende Wsw-klanten maken een opmerking over de looptijd van de gehele indicatiestelling. Ook deze termijn vindt een aantal respondenten te lang.
- Solliciteren: sommige respondenten is het niet duidelijk of ze gewoon mogen solliciteren tijdens de wachttijd voor plaatsing bij een SW-bedrijf.

5 Totale dienstverlening

Tot slot is aan de respondenten gevraagd een algemeen rapportcijfer te geven voor de gehele Wsw-indicatiestelling door CWI. Gemiddeld geven Wsw-klanten CWI een 7,7 voor de Wsw-indicatiestelling. Dit is significant hoger dan het gemiddelde rapportcijfer in 2007 (7,5).

Figuur 28 Gemiddeld algemeen rapportcijfer per district in 2008



Bron: Stratus marktonderzoek

Klanten uit district Zuidwest geven gemiddeld het hoogste rapportcijfer voor de Wsw-indicatie door CWI. Dit cijfer is significant hoger dan het rapportcijfer dat klanten uit de districten Middenwest, Noordwest en Zuidoost geven.

Wsw-klanten die aan het begin van de procedure staan, geven een significant hoger gemiddeld rapportcijfer (8,0) dan klanten die gekeurd zijn door de Arbo Unie (7,5) of een besluit hebben ontvangen (7,6) en dus verder in de procedure zijn. In vergelijking met 2007 worden deze verschillen in waardering tussen de klantgroepen wel kleiner; de klantgroepen gaven in 2007 respectievelijk nog een 7,4, een 6,6 en een 6,8.

Klanten die daadwerkelijk een Wsw-indicatie hebben gekregen, geven CWI gemiddeld een 7,7. Klanten die géén Wsw-indicatie hebben ontvangen, zijn minder positief; zij geven de dienstverlening van CWI gemiddeld een 6,8.

Daarnaast zijn klanten die wel weten hoe het verder gaat als ze géén indicatie krijgen significant positiever dan zij die aangeven dit niet te weten. De eerstgenoemde groep geeft gemiddeld een 7,8 de laatstgenoemde een 7,5.

Een aantal respondenten geeft als toelichting dat ze zeer tevreden zijn met de Wsw-indicatie door CWI zoals dat nu verloopt. Met name het contact met de adviseurs lijkt van groot belang voor een hoge tevredenheid. Het is van belang dat ze begrip tonen voor de Wsw-klant en naar hun kant van het verhaal willen luisteren. Een vaste contactpersoon wordt door respondenten ook als zeer prettig ervaren.

Uit de toelichtingen bij het algemene rapportcijfer blijkt verder dat een aantal Wsw-klienten vindt dat de gehele indicatieprocedure lang duurt. Dit wachten brengt onrust mee voor deze cliënten. Een aantal klanten die een toelichting geven op het algemene rapportcijfer vindt vooral dat de wachttijd tot daadwerkelijke plaatsing bij een SW-bedrijf erg lang is. Ook is er een groep klanten die vindt dat ze te vaak een gesprek moet voeren over herindicatie.

6 Verbeteranalyse

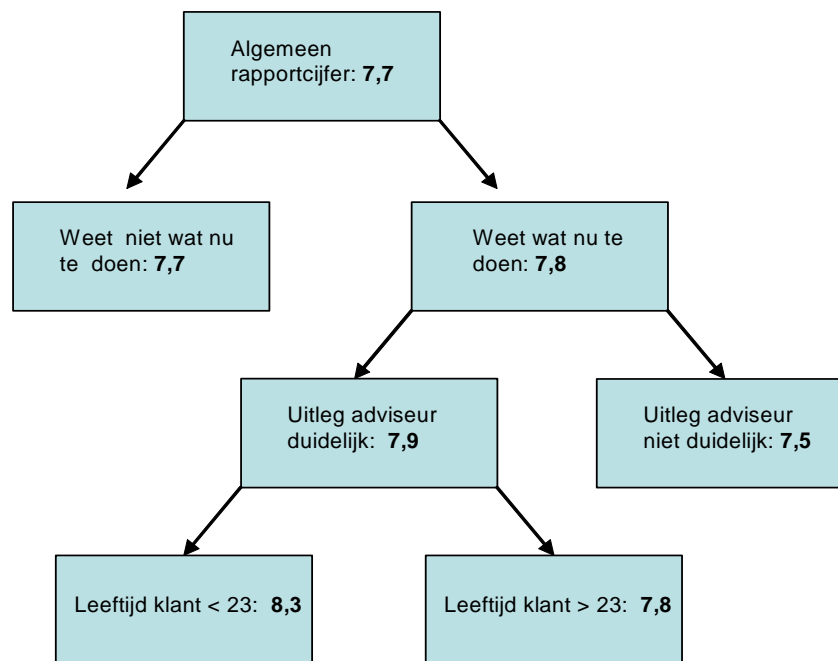
6.1 Inleiding

De actuele vraag naar aanleiding van de uitkomsten van dit onderzoek is: aan welke aspecten zou CWI moeten werken, om een hoger algemeen rapportcijfer te krijgen van klanten? En: hoe hoog kan dat algemene rapportcijfer dan worden? Deze vraag kan beantwoord worden door middel van een statistische analyse (CHAID). Hierbij worden alle aspecten van het onderzoek meegenomen die een significante invloed hebben op de hoogte van het algemene rapportcijfer dat de ondervraagde Wsw-klanten geven.

6.2 Doorslaggevende aspecten algemeen rapportcijfer

In onderstaande figuur is weergegeven welke elementen de meeste invloed hebben op de hoogte van het algemene rapportcijfer en in welk onderling verband deze elementen staan.

Figuur 29 CHAID analyse algemeen rapportcijfer



Het blijkt dat de hoogte van het algemene rapportcijfer vooral wordt beïnvloed door de aspecten: 'klant weet wat nu te doen', de duidelijkheid van de uitleg van de Wsw-adviseur en de leeftijd van de klant. Het hoogst haalbare rapportcijfer is volgens dit model een 8,3. Dat cijfer zou dan gegeven worden door klanten jonger dan 23 jaar én zij die de uitleg van de adviseur duidelijk vinden én zij die weten wat ze moeten doen. Vooral wanneer de uitleg van de Wsw-adviseur niet duidelijk is, daalt het algemene cijfer.