

Onderzoeksportfolio Werk en Inkomen



Op het gebied van Werk en Inkomen gebeurt veel. De Participatiewet en de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening bieden allerlei kansen en uitdagingen voor gemeenten. Enerzijds om mensen daadwerkelijk perspectief te bieden en hun mogelijkheden te stimuleren, anderzijds om ondersteuning te bieden aan inwoners die dat echt nodig hebben. Gemeenten staan daarmee voor de uitdaging om beter inzicht te krijgen in de doelgroep, hun ervaringen, mogelijkheden en situatie. En ze moeten ervoor zorgen dat eventuele ondersteuning zo efficiënt en effectief mogelijk wordt georganiseerd, waarbij er slim wordt samengewerkt met andere partijen. De middelen zijn immers niet oneindig.

BMC helpt u graag bij het aangaan van deze uitdagingen en het benutten van deze kansen. Deze flyer biedt een overzicht van ons onderzoeksportfolio op het vlak van Werk en Inkomen.

Basisklantonderzoek Werk & Inkomen

Door de Participatiewet staan gemeenten en sociale diensten voor de grote uitdaging om met beperkte middelen tegelijkertijd én klanten te activeren én een (tijdelijk) vangnet te bieden. Om hierin succesvol te opereren is een helder inzicht in hoe deze klanten de dienstverlening en begeleiding van de sociale diensten ervaren een belangrijke voorwaarde.

Het gaat dan onder andere om de volgende vragen:

- Hoe ervaren uw klanten het poortgesprek?
- Hebben zij een goed beeld van hun rechten en plichten?
- Hebben zij een goed beeld van het vervolgtraject?
- Hoe ervaren uw klanten de begeleiding naar werk?
- Hoe zien klanten hun eigen afstand tot de arbeidsmarkt?

- Hoe ervaren zij de kennis, deskundigheid van en bejegening door de werkcoaches en/of inkomensconsulenten?
- Wat zijn de belangrijkste succes- en verbeterpunten volgens uw klanten?

U krijgt antwoord op deze en andere vragen met het Basisklantonderzoek Werk & Inkomen. Naast het basisonderzoek zijn er tal van andere klantonderzoeken mogelijk die zicht geven op specifieke onderwerpen of klantgroepen. Wij gaan graag met u in gesprek over de mogelijkheden om het onderzoek toe te spitsen op uw wensen en behoeften.

Voor meer informatie:

<https://www.bmc.nl/onderzoek/klantonderzoek-peilingen-tevredenheidsonderzoek/onderzoeksportfolio-werk-en-inkomen>

Basisklantonderzoek Schuldhulpverlening

De evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening die medio 2016 is uitgevoerd, stelt dat er sinds de invoering van deze wet veel is verbeterd rondom het proces van gemeentelijke schuldhulpverlening. Dat is goed nieuws, maar het gaat u vooral om de effecten van uw beleid en de vraag of uw klanten nu duurzaam zijn geholpen.

Het gaan dan onder andere om vragen als:

- Hoe effectief is uw schuldhulpverlening in de ogen van de inwoners die hier ondersteuning bij zoeken?
- Hoe ervaren uw inwoners de aanmelding en intake?
- Weten zij waar zij aan toe zijn?
- Hebben zij wat aan de gegeven adviezen?
- Hoe ervaren zij de afstemming tussen de schulddienstverlener en eventuele flankerende hulp?
- Hoe ervaren zij eventuele budgetcoaching?
- In hoeverre verwachten inwoners dat zij na afloop van het traject (weer) in staat zijn zelfstandig hun financiën te beheren?
- Wat zijn de belangrijkste succes- en verbeterpunten volgens uw klanten?

Het basisklantonderzoek Schuldhulpverlening biedt u antwoorden op deze vragen en meer. Dit onderzoek is ook te gebruiken voor de jaarlijkse audits van de NVVK. Uiteraard is ook hier maatwerk mogelijk.

Voor meer informatie:

<https://www.bmc.nl/onderzoek/klantonderzoek-peilingen-tevredenheidsonderzoek/basisklantonderzoek-schuldhulpverlening>

Gebruik het klantonderzoek om uw dienstverlening te optimaliseren!

Vraag naar meer informatie!

Ervaringen werkgevers

- **SW-bedrijven,**
- **Werkgeversservicepunten,**
- **Werkbedrijven**

Er verandert veel voor SW-bedrijven. Nieuwe SW-medewerkers komen er niet meer bij, maar door de verbreding van de doelgroep binnen gemeenten zijn er voldoende mensen die op de een of andere manier begeleid werken binnen het SW-bedrijf of via detachering bij reguliere werkgevers (de klanten). Ook worden veel SW-bedrijven omgevormd tot Werkbedrijven. Deze bedrijven hebben veel ervaring met het begeleiden van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Om de kwaliteiten van het SW-/Werkbedrijf uit te bouwen is het belangrijk om te weten wat werkgevers en bedrijven als uw succes- en verbeterpunten ervaren. Waarom maken klanten juist de keuze voor uw bedrijf (of waarom niet)? Wat zou er nodig zijn om meer gebruik te maken van uw diensten en uw mensen?

Daarnaast is dit onderzoek ook in te zetten om de dienstverlening van uw werkgeversservicepunt te evalueren. Hoe ervaren de werkgevers de begeleiding vanuit het werkgeversservicepunt? In hoeverre helpt het werkgeversservicepunt om mensen te plaatsen/aan het werk te helpen?

Het onderzoek Ervaringen werkgevers biedt hier inzicht in.

Voor meer informatie:

<https://www.bmc.nl/onderzoek/klantonderzoek-peilingen-tevredenheidsonderzoek/klantonderzoek-werkgevers>

Uiteraard is de continumeting ook te gebruiken voor andere doelgroepen (bijvoorbeeld Wmo).

Vraag naar meer informatie!

Continuïteit Werk & Inkomen

Wilt u op elk onderdeel van het proces weten hoe uw klant het ervaart en wat de meerwaarde is? Krijg hier zicht op met de continuïteit Werk & Inkomen van BMC!

Uw klant krijgt na afloop van elke gewenste activiteit (bijvoorbeeld contact met de gemeente) een klein aantal vragen voorgelegd. Dit kan zowel online als telefonisch.

- Hoe ervaren uw klanten het poort- of intake-gesprek?
- Hoe ervaren uw klanten workshops over budgetvoorlichting of bijvoorbeeld hun rechten en plichten?
- Wat vinden klanten van georganiseerde speeddates met potentiële werkgevers?
- Hoe heeft een klant een re-integratietraject ervaren?

Periodiek krijgt u de resultaten van alle klanten die in die periode deze activiteiten doorlopen hebben. Zo krijgt u tijdig de sturingsinformatie die u nodig hebt om activiteiten te evalueren en waar nodig aan te passen en is de anonimiteit van de klant gewaarborgd.

Meer informatie & contact

Wilt u de mogelijkheden bespreken of een offerte aanvragen? We denken graag met u mee! U kunt contact opnemen met Andrew Britt of Angid Pons.

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website www.bmc.nl

Benchmarks

Werk & Inkomen, Armoede & Schulden

Gecombineerd met de Divosa Benchmarks die wij mede uitvoeren op het gebied van Werk & Inkomen en Armoede & Schulden krijgt u door onze belevingsonderzoeken een compleet beeld van hoe uw organisatie presteert op deze terreinen. De Divosa-benchmarks geven het meest volledige en actuele beeld van de uitvoeringspraktijk en ondersteunen gemeenten om een lerende organisatie te worden.

De Benchmark Werk & Inkomen geeft het meest uitgebreide en actuele beeld van de uitvoering van de Participatiewet en is het enige platform dat het leer- en verbeterproces van gemeenten ondersteunt. Uw gegevens worden maandelijks vernieuwd en daarmee zeer actueel.

Voor meer informatie: <https://www.divosa-benchmark.nl/werk-en-inkomen/#!/>

De Benchmark Armoede & Schulden biedt inzicht in hoe uw gemeente/organisatie ervoor staat op het gebied van schulden en armoede. Deze benchmark geeft weer wie er in uw gemeente rond de armoedegrens leeft en geeft inzicht in het bereik van uw regelingen. Daarnaast meet u de effecten van de schuldhulpverlening. De Benchmark Armoede & Schulden geeft inzicht en duiding. Bovendien kunt u uw resultaten vergelijken met die van andere gemeenten.

Voor meer informatie: <https://www.divosa-benchmark.nl/armoede-en-schulden/#!/>



Andrew Britt
Onderzoeker/senior adviseur
06 - 20 43 98 32
andrew.britt@bmc.nl



Angid Pons
senior adviseur
06 - 27 04 79 14
angid.pons@bmc.nl