

Onderzoeksverslag

BELEVINGS ONDERZOEK SZW

Uitgevoerd door:



Rapportagedatum: 29 september 2022

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Inleiding.....	4
Hoofdstuk 1: De onderzoeksopzet op de drie eilanden	6
1a gevolgde methodiek Saba, de praktijk.....	7
1b gevolgde methodiek Sint Eustatius.....	7
1c gevolgde methodiek Bonaire	8
Hoofdstuk 2:.....	10
Analytisch kader.....	10
2.1: Baseline: Wat is goede dienstverlening?	10
2.2 Theoretische vergelijking: De twee-factoren theorie van Herzberg	11
Hoofdstuk 3: Resultaten en weergave.....	13
3.1 Visualisering en kleurencodes.....	13
3.2 Resultaten per eiland	14
3.2.1 Saba.....	14
3.2.3 Bonaire	17
3.3 Resultaten BES-breed.....	24
3.3.2 'Gewogen' tabel.....	24
Hoofdstuk 4: Beantwoording van de onderzoeksvragen:.....	26
Hoofdstuk 5: De aanbevelingen.....	29

Samenvatting

Linkels & Partners heeft in opdracht van de Unit SZW een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de klantbeleving van de organisatie op Bonaire, St. Eustatius en Saba. Hierbij is gekeken naar zowel de belangrijkste componenten van de serviceverlening in haar algemeenheid, als naar de klantervaring bij de uitvoering van specifieke instrumenten zoals die door de organisatie worden uitgevoerd.

De aanloop naar de opzet van Customer Focus groepen is arbeidsintensief gebleken. Door diverse benaderingsmethoden en extra inzet, is toch een behoorlijk aantal groepen tot stand gekomen op Bonaire en Saba. Op St. Eustatius bleek het draaien van focusgroepen onmogelijk door een COVID-19 uitbraak op de daarvoor geplande data. Door de aanwezigheid gedurende een volle week op het eiland, is toch gesproken met een behoorlijk aantal klanten van de Unit. Dit heeft het gemis aan focusgroepen op het eiland goed ondervangen.

Aanvullende methoden die zijn ingezet, waaronder een deur-enquête op Bonaire, individuele gesprekken met werkgevers (op alle drie de eilanden), een online enquête onder AOV'ers in het buitenland en onder werkgevers hebben -samen met de focusgroepen- een schat aan waardevolle informatie opgeleverd. Het is de overtuiging van de onderzoekers dat de verzamelde informatie een goed en gebalanceerd beeld geeft over de manier waarop de dienstverlening van de Unit SZW ervaren wordt.

In hoofdstuk 1 van dit verslag wordt weergegeven hoe het onderzoek is opgezet en in hoofdstuk 2 wordt een analytisch kader gepresenteerd, in hoofdstuk 3 worden de belangrijkste resultaten weergegeven, zowel per eiland als BES-breed. In Hoofdstuk 4 worden de onderzoeksvragen beantwoord en in hoofdstuk 5 worden concrete aanbevelingen gedaan. Het gaat hier deels om suggesties aangebracht door de respondenten en deels om eiland- of instrument-overstijgende aanbevelingen van de onderzoekers, op basis van de verzamelde informatie.

Een belangrijke conclusie van het onderzoek is, dat er vanuit de klanten geen signalen naar voren zijn gekomen die wijzen op zeer ernstige tekortkomingen of onoorzakelijke praktijken door de Unit. Dat gezegd hebbend, is er wel sprake van belangrijke aandachtspunten en zaken waar het beter kan en beter moet. Het onderzoek levert ook bij aspecten die door de klanten als 'neutraal' of 'goed' worden beoordeeld concrete suggesties hoe de service, met relatief eenvoudige aanpassingen, verder kan worden verbeterd.

Met name bij de dit laatste punt is het interessant de concepten zoals uiteengezet in het analytisch kader (hoofdstuk 2), dat spreekt over de bijdrage van zogenoemd *dissatisfiers* en *satisfiers* aan de klanttevredenheid, in het achterhoofd te houden.

Inleiding

De Shared Services Organisatie Caribisch Nederland (SSO-CN), heeft het bureau Linkels & Partners de opdracht gegeven tot het uitvoeren van een 'Belevingsonderzoek voor het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid' bij de RCN-unit SZW.

De RCN-unit SZW keert namens het Ministerie SZW sociale verzekeringen uit om bij te dragen aan bestaanszekerheid voor ouderen, ouders en mensen die tijdelijk door bijvoorbeeld ziekte of zwangerschap niet kunnen werken.

Daarnaast is er de onderstandsuitkering om bij te dragen aan bestaanszekerheid voor inwoners die in een financiële noodsituatie verkeren. Van maart 2020 tot en met oktober 2021 voerde de unit SZW twee noodregelingen uit om ondernemers en burgers te ondersteunen gedurende de coronacrisis.

De RCN-unit SZW wil graag laten onderzoeken of recent binnengekomen signalen van onvrede over de dienstverlening uitzonderingen betreffen, of dat er bredere ontevredenheid is over de dienstverlening en -zo ja- wat die onvrede inhoudt.

Het doel van de opdracht is dat de RCN-unit SZW en het Ministerie van SZW, waar de unit rechtstreeks onder ressorteert, een goed beeld krijgen over hoe de dienstverlening van de RCN-unit SZW in Caribisch Nederland (Bonaire, Sint Eustatius en Saba) wordt ervaren.

Met het onderzoek kunnen de zwakke en sterke punten van de dienstverlening van de RCN-unit SZW in kaart worden gebracht om deze dienstverlening, daar waar nodig, te verbeteren. Nadrukkelijk is door de opdrachtgever gesteld het onderzoek niet dient te gaan over de tevredenheid over regelingen 'an zich'. De focus van het onderzoek dient te liggen op de *ervaren klantbeleving*.

In onderhavig rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek dat heeft plaatsgevonden in de periode maart tot en met mei 2022 op de drie eilanden van Caribisch Nederland: Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

CENTRALE ONDERZOEKSVRAAG:

Hoe ervaren burgers de dienstverlening van de RCN-unit SZW?

Deze vraag is gesplitst in **vier componenten**:

1. Kwaliteit van de dienstverlening
2. Geboden hulp en ondersteuning aan de diverse doel/klantgroepen
3. Toegankelijkheid van de Unit
4. Ervaren veiligheid en vertrouwen

Als afgeleide van het onderzoek wordt ook een antwoord gezocht op de volgende sub vragen:

Sub-vraag 1:

Wat zijn de sterke c.q. zwakke punten van de Unit, als het gaat om de klantbeleving?

Sub-vraag 2:

Wat zijn de belangrijkste knelpunten, dan wel zaken die de klantbeleving in negatieve zin beïnvloeden.

Het rapport is verder opgebouwd uit de volgende hoofdstukken:

1. De onderzoeksopzet op de drie eilanden
2. Een beschrijving van het analytisch kader
3. De resultaten per eiland en BES-breed
4. Beantwoording van de onderzoeksvragen
5. De aanbevelingen voor verdere verbetering van de dienstverlening

Hoofdstuk 1: De onderzoeksopzet op de drie eilanden

De opdracht vanuit SZW was dat de het onderzoek vooral zou plaatsvinden door middel van focusgroepen. Aan de hand van de klant totalen per regeling heeft Linkels & Partners een voorstel gedaan voor de invulling en werving van de focusgroepen (bijlage 1). De bedoeling was dat er op Bonaire 8 focusgroepen zouden plaatsvinden en op Saba en Sint Eustatius ieder 4.

Voor Bonaire was het streven om te komen tot focusgroepen per regeling:
Het gaat hier om:

- AWW ontvangers
- AOV ontvangers
- Onderstand ontvangers
- Kinderbijslag ontvangers
- Loonderving ontvangers
- Coronasteun ontvangers
- Tewerkstellingsvergunningen ontvangers
- Arbeidszaken

Indien er te weinig AWW ontvangers waren, kon deze groep eventueel samen worden genomen met de AOV ontvangers. Daarnaast was er de mogelijkheid om 2 extra focusgroepen te vormen als er met name bij de AOV en de Coronasteun ontvangers veel belangstelling was.

Op St. Eustatius en Saba werd voorgesteld met iets bredere groepen te werken en 4 focusgroepen per eiland, namelijk:

- Werkgevers
- 60 plussers
- Ontvangers AWW/kinderbijslag
- Ontvangers onderstand

Vanwege de privacy wetgeving kon het niet anders dan dat de medewerkers van SZW zelf uit de cliëntenbestanden een steekproef zouden trekken en dat zij aan de betrokkenen toestemming vragen om benaderd te worden door Linkels & partner voor de deelname aan een focusgroep.

De medewerkers van SZW hebben de steekproef populatie benaderd via mail of telefonisch. Dit bleek heel veel tijd te vragen van de medewerkers. Hierdoor is afgesproken dat de medewerkers zouden stoppen met benaderen zodra zij voldoende potentiële deelnemers aan de focusgroepen hadden bereikt. Vervolgens worden de lijsten met potentiële deelnemers doorgemaild aan de Linkels & Partners.

Linkels & Partners heeft op basis van deze lijsten -en na verkregen toestemming van cliënten- de potentiële deelnemers hetzij via mail hetzij via de telefoon benaderd. Op basis van de beschikbaarheid en de clientgroep waar de deelnemer behoort is de exacte samenstelling van de focusgroepen bepaald.

Er is, conform de offerte-aanvraag, niet gestreefd naar een wetenschappelijk bepaalde doelgroep of wetenschappelijke representativiteit. Wel is gestreefd naar voldoende representatie van de diverse clientgroepen. Naast de focusgroepen is ook een deur-enquête ontwikkeld, die is ingezet op alle eilanden.

Uiteindelijk bleek dat de er een geringere respons was op de steekproef werving door SZW, van vooral bedrijven en in mindere mate ook de cliënten van de AOV regeling en Onderstand. Ook door de Covid uitbraak op Sint Eustatius, net op het moment dat de consultant daar aanwezig was, zijn er alternatieve wervingsmethodes ingezet.

Voor de bedrijven is daarom in drie talen een digitale enquête ontwikkeld en voor de overige cliënten zijn contactpersonen ingezet om zodoende de privacy wetgeving recht te doen. Daarnaast is er ook nog een digitale enquête ontwikkeld voor AOV cliënten die buiten de BES eilanden wonen. Bovendien zijn er ook individuele interviews gehouden en straatgesprekken.

Voorafgaand aan de start van de focusgroepen is een draaiboek opgesteld dat elke keer is aangepast aan de hand van de ervaringen en de doelgroep.

Dit draaiboek is ook als leidraad gebruikt bij de interviews en de individuele gesprekken om toch in staat te zijn de opgehaalde informatie op een structurele wijze te kunnen verwerken. Bovenstaande methodes zijn steeds vooraf besproken met de begeleidingscommissie.

1a gevolgde methodiek Saba, de praktijk

Voor Saba was er een beperkte lijst beschikbaar voor potentiële deelnemers aan focusgroepen. Hierdoor hebben de onderzoekers aan de hand van eigen contacten en via-via oproepen zelf deelnemers geworven. Dit heeft geresulteerd tot 3 focusgroepen en een aantal individuele interviews. Daarnaast is onze onderzoeker ook gewoon op straat aangesproken, waarbij cliënten spontaan hun mening wilden geven.

Opvallend was dat de cliënten met onderstand het minste bereid waren om mee te werken. Gesproken is met:

- 6 individuen
- 3 focusgroepen van in totaal 15 personen
- 5 ondernemers
- 7 ondernemers hebben de enquête ingevuld.

SABA

In totaal gesproken op
Saba: 33
personen/bedrijven

1b gevolgde methodiek Sint Eustatius

De door SZW geleverde lijsten hebben deelnemers opgeleverd voor de vorming van twee focusgroepen. Helaas was er, juist tijdens het bezoek van de consultant aan het eiland, sprake van een acute Covid 19 uitbraak waardoor de twee geplande focusgroepen niet door konden gaan.

Linkels & Partners heeft moeten improviseren en heeft spontaan mensen aangesproken op straat. Ook is de radio ingeschakeld en zijn sleutelfiguren ingezet.

Op St. Eustatius zijn hierdoor de meeste interviews geweest op individueel niveau. Daarnaast was er sprake van toevallige ontmoetingen waar meer mensen zich aansloten in het gesprek. Ook hebben we gewerkt met de vragenlijsten bedoeld als deurenquête. De meeste mensen die Linkels & Partners heeft gesproken maken gebruik van AOV, kinderbijslag en onderstand. Anderzijds heeft Linkels & Partners hebben maar twee werkgevers kunnen spreken over de Covidsteun en loonderving. De bedrijven enquête is via email gestuurd aan veel bedrijven via adressen zoeken in de gele pagina's, Facebook e.d. Vijf dagen later is er een reminder verzonden. Uiteindelijk hebben 6 werkgevers de enquête ingevuld met waardevolle input.

Opvallend op Sint Eustatius was de aanvankelijk argwanende houding van veel inwoners. Dit verdween gelukkig wel snel. Wel zeiden ze bijna allen: "Miss, we will tell you, but nothing is gonna happen, it wil not change."

Door de breed ervaren problematiek op St. Eustatius, over een breed scala van onderwerpen, viel op dat het tijdens gesprekken lastig was focus te houden op specifiek SZW. Veel respondenten zitten vol ontevredenheid over veel zaken waar 'Den Haag' een rol in speelt. SZW is hier geen uitzondering op.

Tijdens de gesprekken is de gesprekslijn van het draaiboek voor de focusgroep en de deur enquête gevolgd.

Gesproken is met:

- 17 personen individueel
- 3 x een informeel groepje van 3/4 personen
- 2 bedrijven
- 6 bedrijven hebben de online enquête ingevuld, met achterlating van naam en contactgegevens

ST. EUSTATIUS

In totaal gesproken op St. Eustatius: 34 personen/bedrijven

1c gevolgde methodiek Bonaire

De geleverde data vanuit SZW leverde ook op Bonaire niet genoeg respons op voor 8 focusgroepen. Met name de werkgevers reageerden nauwelijks. Daarnaast werd ook weinig response gezien bij cliënten van de AOV. Verder viel op dat er geen cliënten uit de wijk Rincon vertegenwoordigd waren en zeer weinig Spaanstaligen, beide qua omvang aanzienlijke- en daarnaast relevante groepen.

Om recht te doen aan de groepen AOV cliënten, Rincon, de werkgevers en de groep Spaanstaligen hebben wij de volgende aanvullende actie ondernomen:

- AOV: middels een contactpersoon is er een focusgroep gevormd van 10 personen, waarvan uiteindelijk 8 personen zijn gekomen.

- Rincon: middels een contactpersoon is er een focusgroep in Rincon gehouden waaraan 10 personen met AOV en onderstand hebben deelgenomen. Van deze groep was de helft Spaanstalig.
- Werkgevers: In overleg met SZW heeft Linkels & Partners telefoonnummers gekregen van bedrijven die client zijn van SZW. Linkels & Partners heeft vervolgens zelf deze 144 bedrijven gebeld. Deze intensieve telefonische werving leverde uiteindelijk twee focusgroepen op waaraan respectievelijk 1 en 8 perso(n)en hebben deelgenomen. Daarnaast is met 3 werkgevers op hun verzoek een persoonlijk interview gehouden, met dezelfde leidraad als in de focusgroep. Tijdens de telefonische werving hebben 13 werkgevers aangegeven liever een enquête in te vullen. 7 hebben daadwerkelijk de enquête ingevuld.

In totaal is op Bonaire gesproken met:

- 4 bedrijven individueel (waarvan 1 in een focusgroep, waarbij 3 werkgevers na initiële instemming, alsnog hebben afgezegd)
- 46 personen verspreid over 7 focusgroepen.
- 7 bedrijven hebben een enquête ingevuld
- 52 klanten van SZW hebben de deur-enquête ingevuld
- 13 AOV gerechtigden in het buitenland hebben een enquête ingevuld

BONAIRE

In totaal
gesproken/geënquêteerd
op Bonaire: 122
personen/bedrijven

Hoofdstuk 2: Analytisch kader

2.1: 'Baseline': Wat is goede dienstverlening?

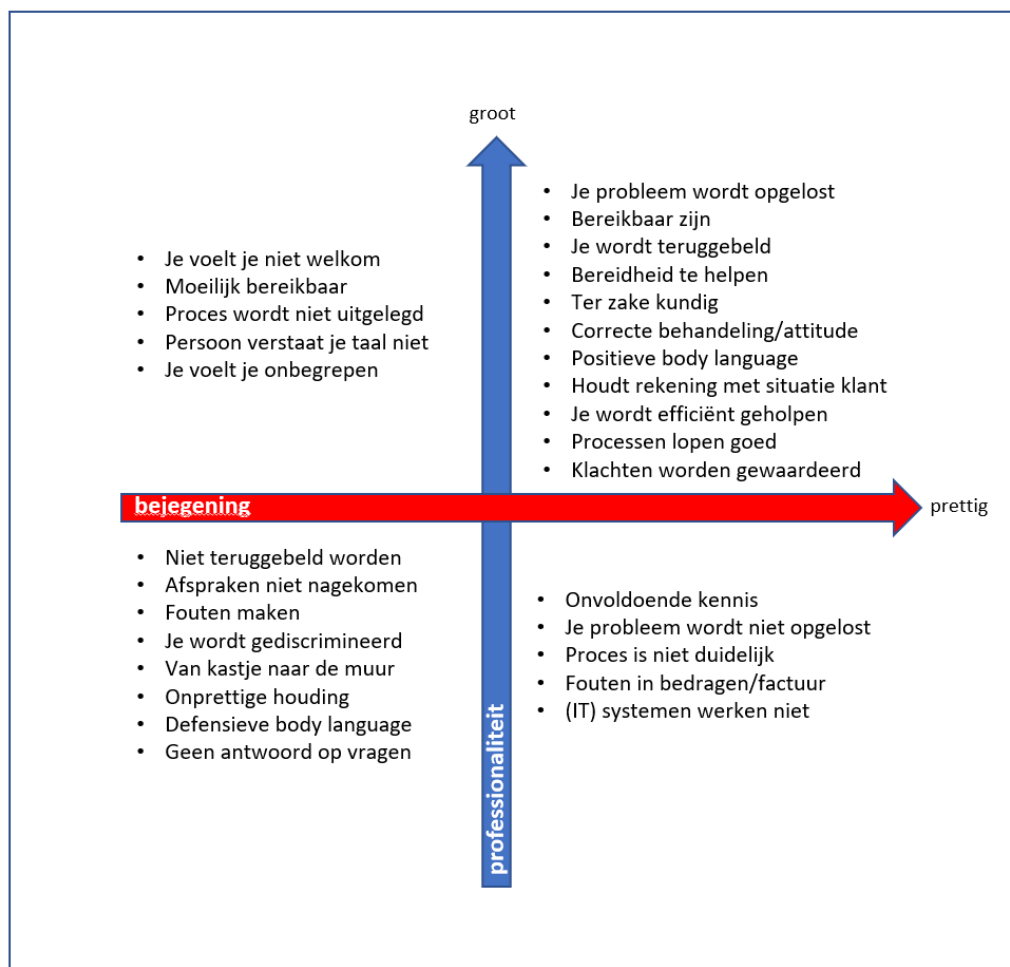
In alle focusgroepen is aan de deelnemers voorgelegd hoe zij goede dienstverlening omschrijven, ofwel, wanneer zijn tevreden zijn als klant. Evenzo is de vraag gesteld wanneer zij dienstverlening zien als minder goed of zelfs als deficiënt.

Opvallend is dat over de drie eilanden, vrij grote eensgezindheid is over wat men ziet als 'goede' dienstverlening of 'slechte' dienstverlening. Nadrukkelijk wordt gemeld dat de in deze fase genoemde factoren geen directe link hebben met SZW. Onder ander is besproken wat men verwacht bij een bezoek aan een bijvoorbeeld een supermarkt, een utiliteitsbedrijf, een winkel of de telecomprovider.

Op basis van de hier gegeven antwoorden valt op dat er twee zaken zijn die de klanten verwachten, en dat zijn:

1. Een **correcte bejegening**: Vriendelijk geholpen worden en je welkom voelen
2. **Professionaliteit**: Vlot geholpen worden waarvoor je komt, goede systemen en ter zake kundige medewerkers

De door de deelnemers aan focusgroepen genoemde elementen (niet uitputtend) die bij hen leiden tot tevredenheid of ontevredenheid zijn daarom op deze 2 dimensies als volgt weergegeven:



De weergegeven tabel is vooral voor illustratieve doeleinden opgenomen. Op basis van de bovenstaande weergave kan er sprake zijn van ruwweg 5 situaties:

1. Er is tevredenheid over de bejegening en over de professionaliteit
2. Er is tevredenheid over de bejegening, maar niet over de professionaliteit
3. Er is tevredenheid over de professionaliteit, maar niet over de bejegening
4. Er is ontevredenheid over zowel bejegening als professionaliteit
5. Er is matige tevredenheid over zowel bejegening als professionaliteit

2.2 Theoretische vergelijking: De twee-factoren theorie van Herzberg

De Amerikaanse psycholoog Frederick Herzberg (1923) deed eind jaren vijftig van de vorige eeuw uitgebreid onderzoek naar medewerker tevredenheid binnen met name fabrieken. Zijn theorie, die om tevredenheid van werknemers te begrijpen, is ook vandaag de dag nog altijd populair. Kort gezegd betoogde Herzberg dat er twee factoren zijn die de tevredenheid van medewerkers bepalen, de zogenaamde *Hygiënefactoren* (ook wel **Dissatisfiers** genoemd) en de *Motivatoren* (ook wel **Satisfiers** genoemd)

Hygiënefactoren, zoals een schone en veilige werkplek leiden volgens zijn theorie niet tot motivatie op het moment dat zijn in orde zijn, maar wel tot ontevredenheid als zij niet in orde zijn. Hierbij kan worden gedacht aan een werkend toilet. Een werkend en schoon toilet leidt niet tot een tevreden medewerkers. Een niet-werkend of vies toilet leidt echter wel tot ontevredenheid bij medewerkers. De hygiënefactoren zijn als het ware een soort ‘nul-factor’. Zij worden geacht ‘gewoon aanwezig’ te zijn.

Het zijn zaken zoals krijgen erkenning, het aanzien van functie, verantwoordelijkheid krijgen enzovoort die medewerkers echt zouden motiveren.

Zonder op de resultaten vooruit te willen lopen en zonder te willen pretenderen dat de twee-factoren theorie van Herzberg zonder meer ook van toepassing zou zijn op klanttevredenheid, valt in het uitgevoerde onderzoek op dat er ook bij klanten sprake lijkt van zekere ‘nul-factoren’, waarvan zij verwachten dat die gewoon in orde zijn, maar die nog niet perse leiden tot tevredenheid. Het gaat hier om simpele zaken als:

- De ontvangstruimte/lokaliteit
- Het feit dat de telefoon (binnen redelijk tijd) beantwoord wordt
- Het feit of men -na belofte dat te doen- wordt teruggebeld
- Het feit of mails worden beantwoord
- Het feit of de website doet wat hij moet doen

De bovengenoemde zaken leiden niet perse tot tevreden klanten, maar lijken als zij niet in orde zijn, wel te kunnen leiden tot *ontevredenheid*; te vergelijken met *Dissatisfiers* uit de theorie van Herzberg.

Als aan deze basisfactoren (nul-factoren) is voldaan, dan zouden het juist andere zaken kunnen zijn die leiden tot echte klanttevredenheid. Bijvoorbeeld, op een prettige manier geholpen worden, voelen dat men serieus wordt genomen, ter zake kundige medewerkers, begrijpelijke processen en werkende systemen. Deze kunnen worden gezien als de *satisfiers*, conform de theorie van Herzberg die leiden tot echte klanttevredenheid.

Het in gedachten houden van bovenstaande principes, is wellicht behulpzaam bij de interpretatie van zaken die door de respondenten als positief, minder positief of zelfs negatief zijn beoordeeld.

Hoofdstuk 3: Resultaten en weergave

Het is belangrijk om te constateren dat er welhaast een ‘aanpak op maat’ is geweest per eiland, om toch vooral de nodige resultaten te kunnen genereren. Dit maakt dat de resultaten niet zonder meer over de drie eilanden kunnen worden vergeleken.

Een concreet voorbeeld hiervan is het feit dat op Saba en St. Eustatius grofmaziger is gewerkt, door de kleinere groepen respondenten. Op Bonaire zijn meer focusgroepen gedraaid en is uitgebreider aandacht besteed aan de diverse soorten uitkeringen. Vooral in de focusgroepen werd gezien dat cliënten spontaan uitweidden over de verschillende soorten uitkeringen. Hierbij verduidelijkten respondenten bijvoorbeeld dat zij bij de ene uitkering-soort een positieve ervaring hadden (bijvoorbeeld Covid-steun), maar een negatieve bij het claimen van Loonderving.

Per eiland zullen wij verder aangeven:

- Waar respondenten tevreden over zijn
- Waar respondenten minder tevreden dan wel ontevreden over zijn
- Aanbevelingen gedaan door respondenten, bijvoorbeeld in de gesprekken, focusgroepen, enquêtes en individuele gesprekken
- Aanbevelingen van de onderzoekers, op basis van alle resultaten tezamen en zoveel mogelijk concreet a) per eiland, b) BES-breed en c) zoveel als mogelijk per uitkeringssoort

3.1 Visualisering en kleurencodes

Het is belangrijk hier nogmaals op te merken dat het onderzoek een *kwalitatief onderzoek* betreft en niet een kwantitatief onderzoek. Dit betekent dat het sec tellen van aantal antwoorden, positief, negatief of neutraal, niet voorop staat. Voorop staat met name de sfeer en de gevoelens zoals tot uiting gekomen in onder meer de focusgroepen, enquêtes, face-to-face diepte-interviews en de deurenquêtes.

Tijdens het onderzoek is veelvuldig gebruik gemaakt van showkaarten met ‘smileys’, waarbij is uitgelegd dat:

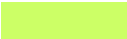



1. Rood staat voor: ik ben ontevreden
2. Geel staat voor: ik ben noch tevreden, noch ontevreden (neutraal)
3. Groen staat voor: ik ben tevreden

Bij de uitwerking en interpretatie blijken deze 3 kleurcodes te beperkt om een volledig sfeerbeeld weer te kunnen geven. Dit omdat de meningen in focusgroepen vaak verdeeld blijkt, waarbij bijvoorbeeld ongeveer de helft kiest voor bijvoorbeeld rood en de andere helft voor geel. Het eindresultaat omschrijven als geel, zou geen recht doen aan hen die voor rood en omgekeerd.

Omdat dit nuance toevoegt, vooral als het gaat om de visualisering van de gevoelens is bij de uitwerking van deze rapportage gekozen voor het gebruik van 5 kleurcodes, te weten:



Donkergroen: Over het algemeen zijn de deelnemers tevreden op dit punt

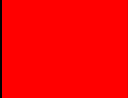

-  Licht groen (lime green): Response tussen tevreden (groen) en neutraal (geel) in. Accenten kunnen beter
-  Geel: neutraal. Noch positief, noch negatief. Verbetering is mogelijk, doch niet urgent
-  Oranje: Tussen neutraal (geel) en negatief (rood) in. Dit punt verdient zeker aandacht.
-  Rood: Negatief. Dit punt verdient de grootste aandacht.

3.2 Resultaten per eiland

3.2.1 Saba

Hieronder worden de resultaten weergegeven zoals zij naar voren zijn gekomen zowel in de focusgroepen als de individuele gesprekken .

3.2.1a Beoordeling per component

SABA/Component	Telefoon	Mail	Website	Lokaleiteit
Bereikbaarheid/toegankelijkheid				

Telefoon

Particulieren gebruiken weinig de telefoon, ondernemers iets meer. Op Saba gaan de meeste particuliere cliënten persoonlijk langs. Dit in tegenstelling tot de ondernemers. Deze laatste groep doet bijna alles via email. De ondernemers werken liever met whatsapp. Gelukkig kan dat en men is tevreden, er is snel contact.

Mail


De ondernemers zijn neutraal over de wijze waarop de mail beantwoord wordt.

Website

Voor particulieren scoort de website een rode smiley. Ondernemers scoren de website met een gele smiley. Sommigen bezoeken de website, maar men vindt de website vaak onduidelijk en het is moeilijk zoeken. Vooral de particulieren geven aan de teksten ingewikkeld te vinden. Spaanstalige website/formulieren worden gemist

Locatie

Het kantoor van SZW op Saba ligt in The Bottom en is niet toegankelijk voor mensen met een fysieke beperking. Het is een gedeelde ruimte met IND, dat doordoor weinig privacy biedt en erg gehorig is. Het is er niet gezellig, er is geen voorziening voor water drinken. In enkele gevallen gaat SZW op huisbezoek, dit wordt zeer gewaardeerd.

Hulp/Info/Deskundigheid	
-------------------------	--

Bedrijven/ondernemers werken veel digitaal en komen nog zelden op kantoor. Deze groep gaf aan dat de informatie soms laat gepubliceerd wordt.

Veiligheid	
------------	--

Met name de cliënten die op kantoor komen voelen zich niet vrij om te praten vanwege het gebrek aan privacy.

Klachtenafhandeling	
---------------------	--

Bij de betrokkenen was het onbekend waar men een formele klacht moet in dienen.

Eén opmerking:

- Heeft toch geen zin, de klacht gaat naar de directeur die toch zelf beslist.

3.2.1b Toelichting per regeling

Er waren zeer weinig ontvangers van onderstand bereid mee te werken aan het onderzoek.

Opvallend is de relatief grote groep anderstaligen/Spaanstaligen. Zij missen informatie in het spaans en zoeken hulp elders (belastingdienst) om formulieren in te vullen of te vertalen.

AOV	
-----	--

Ook onder de cliënten met AOV zijn Spaanstaligen. Zij moeten elders hulp zoeken voor het vertalen van informatie en het invullen van aanvragen. Vele cliënten hebben geen PC of smartphone en geen internet. Zij kunnen niet overweg met de digitalisering in de hulpverlening. De teksten zijn ingewikkeld qua taalgebruik. Velen worden geholpen door anderen, vaak de kinderen. Het is niet goed naar voren gekomen of het kantoor van SZW wil helpen.

Loonderving	
-------------	--

De ondernemers gaven aan dat het niet altijd makkelijk was om een aanvraag te doen.

In de bedrijven enquête geven de Sabaanse ondernemers aan dat de aanvragen heel lang duren:

- *Aanvragen moeten eerst langs Bonaire, daardoor duurt het allemaal lang¹.*
- *Een medewerker van ons was in Juni/juli gezien door de AO arts en 100% AO verklaard, dit is door SZW zo lang in behandeling geweest dat de persoon pas in maart uit dienst kon treden vanwege de financiële gevolgen''*

Covid-steun	
-------------	--

Er is tevredenheid over het eerste traject: Het ging vlot en de aanmeldingsprocedure was niet erg ingewikkeld. Naar de mening van werkgevers verliep het tweede traject verliep moeizamer.

- *Er was niet veel informatie te vinden en de procedure was onduidelijk.*
- *Er zijn fouten gemaakt met de uitbetaling. Ook als men aangaf de steun niet meer nodig te hebben werd er uitbetaald. Het heeft maanden geduurd om recht te trekken.*
- *Er werd uitbetaald op foutieve rekeningnummers. Het terugbetalen was niet direct duidelijk.*

¹ Letterlijke citaten zijn als cursieve tekst weergegeven

- *Men vindt toekenning niet eerlijk, in verhouding hebben bedrijven met meer verlies het minste ontvangen.*

Hurricane steun	
-----------------	--

Zowel ondernemers als particulieren noemden allen de hurricane steun als positief voorbeeld. Zij vergeleken de Covidsteun met de Hurricane steun en vroegen zich af waarom niet dezelfde procedure is gebruikt.

3.2.2 Sint Eustatius

Hieronder worden de resultaten weergegeven zoals zij naar voren zijn gekomen zowel in de informele focusgroepen als de individuele gesprekken.

3.2.2a toelichting per component

STATIA/Component	Telefoon	Mail	Website	Lokaleiteit
Bereikbaarheid/toegankelijkheid				

Telefoon

Ondernemers bellen soms, particulieren weinig, tenzij voor een afspraak. Men gebruikt liever de Whatsapp. Hierover is men tevreden; er wordt snel contact gelegd.

Mail

Particulieren mailen niet, ondernemers wel. Zie ook Saba.

Website

Wordt eigenlijk alleen door de ondernemers gebruikt. Niet alle informatie is te vinden. Spaans wordt gemist. Vaak zijn de teksten te ingewikkeld. Ook zijn veel van de teksten in het Nederlands.

Lokaleiteit

Het kantoor ligt centraal en is toegankelijk voor minder validen. Het is wel klein. Hierdoor is de toegang voor rolstoelgebruikers lastig. Het is erg gehorig en de spreekruimte is klein. Er is weinig privacy. Daarnaast is het ongezellig en een wachtruimte ontbreekt.

Hulp/Info/Deskundigheid	
-------------------------	--

Opvallend op St. Eustatius is dat de cliënten zich er aan lijken te storen dat de medewerkers altijd moeten overleggen met Bonaire:

- *Beter bellen we direct met Bonaire, ze zijn een doorgeefluik hier*
- *Ze nemen geen enkele beslissing op St. Eustatius*

Over het algemeen vindt men de medewerkers gematigd vriendelijk. Op de vraag of de medewerkers gastvrij zijn in vergelijking tot personeel in een hotel/restaurant (voel je je welkom?) is het antwoord unaniem: 'Nee'.

De cliënten vinden dat er niet veel ruimte is voor het eigen verhaal. Meedenken of helpen wordt als matig tot niet ervaren.

- *De regels die gehanteerd worden zijn zwart/wit. Er wordt niet gekeken naar persoonlijke omstandigheden*

Daarnaast gaven de cliënten aan niet te beschikken over de skills om digitale formulieren in te vullen. Zij hebben ook geen computer of internet. Ook hier is het onduidelijk of het kantoor van SZW wil en/of kan helpen.



Individueel: Er is weinig vertrouwelijk; iedereen weet alles.



Men is niet bekend met de formele klachtenprocedure.

3.2.2b toelichting per regeling

Op St. Eustatius zijn alleen de loonderving en de Covidsteun apart naar voren gekomen. Hieronder worden de op- en aanmerkingen vermeld. De meeste input kwam uit de bedrijven enquête.



De ondernemers verschilden nogal in de uiting van de waardering voor het nieuwe systeem. Hieronder de kritische opmerkingen in de bedrijven enquête.

- *I don't like the new sick pay system. Getting crib numbers for short-term employees is very difficult and the system doesn't work without them*
- *The knowledge regarding the rules*
- *The crib number requirement has prevented filing of 4 claims. Employees have been paid with no way to be reimbursed because the crib numbers are not obtainable.*



De ondernemers gaven aan dat het eerste traject vlot ging. De aanmelding was niet erg ingewikkeld. Het tweede traject ging naar de mening van de ondervraagden moeizamer. De informatie was onduidelijk en de uitbetalingen niet helder.

3.2.3 Bonaire

Hieronder worden de resultaten weergegeven zoals zij naar voren zijn gekomen zowel in de focusgroepen en de individuele gesprekken als uit de drie enquêtes.

3.2.3a Toelichting op de perceptie per component

BONAIRE -Per component	Telefoon	Mail	Website	Lokaleiteit
Bereikbaarheid/toegankelijkheid				

Telefoon

Telefonisch contact krijgt een rode waardering omdat:

- Telefoon wordt vaak niet beantwoord
- Telefoon is voor veel cliënten te duur. Vanwege het lange wachten gaat hun beltegoed snel op
- Er ontbreekt een telefoon directory. Ook de portier beschikt niet over deze informatie
- Vaak is bij de client niet bekend met wie ze gesproken hebben. Niet alle medewerkers zeggen hun naam. De client krijgt meestal niet het doorkiesnummer en kunnen daardoor ook niet gericht contact opnemen, bij toekomstig contact of follow-up

Positieve opmerkingen:

- *Als je eenmaal een vast contactpersoon hebt met een persoonlijk doorkiesnummer, dan is de bereikbaarheid goed*
- *Op de bovenwinden wordt veel met whatsapp gewerkt en dat gaat goed.*

Mail

Ook de mail krijgt een rode waardering omdat:

- E-mails worden vaak niet beantwoord.
- E-mails worden zonder afzender/contactpersoon verzonden. Hierdoor is feedback vragen en follow up lastig. Daarnaast is het vervelend dat je niet weet aan wie je antwoord.

Website

De website wordt vooral door werkgevers en cliënten in het buitenland bezocht. De gebruikers scoren de website geel. De overige cliënten geven aan zelden de website te raadplegen. Met name de oudere cliënten geven aan dat zij niet weten hoe ze de moderne technologie moeten gebruiken. Zij geven aan dat ze niet bijgeschoold zijn, om de communicatie middelen die SZW aanbiedt te gebruiken.

De gebruikers scoren de website geel omdat:

- Niet alle informatie duidelijk is. Het Spaans als taal ontbreekt; veel cliënten zijn Spaanstalig
- Op de website vermelde telefoonnummers blijken vaak niet te kloppen.

Locatie

Over het algemeen scoort de lokaleiteit op Bonaire groen. Een aantal personen vindt dat de wachtruimte moderner en beter kan. Opmerkingen die worden gemaakt over de lokaleiteit:

- De **portierfunctie** wordt niet altijd positief beoordeeld. Met name de Papiamentu sprekende deelnemers aan de focusgroepen vinden dat de bejegening niet altijd consistent is (wisselend in vriendelijkheid/toon).
- Ook wordt er aangegeven dat de portier functie zoals nu is ingevuld verwarrend is. De client verwacht nu een 'receptiefunctie' en benadert de portier dan ook als zodanig. De client wordt hierin vaak teleurgesteld omdat de portier geen receptionist is en over beperkte informatie beschikt.

- Diverse cliënten hebben aangegeven dat er geen passende spreekruimte is, waardoor men zich ongemakkelijk voelt bij privé gesprekken.
- Tot slot gaven de oudere cliënten uit Rincon aan dat het voor hun een probleem is dat alle dienstverlening in Playa plaatsvindt. Doordat zij velen digibeeet zijn en een beperkt bel tegoed hebben, moeten zij altijd naar Playa om hun zaken te regelen bij SZW.

Hulp/Info/Deskundigheid

Hulp

In de focusgroepen bleek dat het beantwoorden van de vraag hoe de hulp ervaren werd sterk gerelateerd was aan de soort regeling. In de volgende paragraaf wordt deze vraag dan ook per regeling beantwoord.

Algemene aandachtspunten die naar voren komen zijn:

- Hulp is sterk afhankelijk van de medewerker en of je als client iemand kent ja of nee
- De papieren administratie (files) is niet toegankelijk en is ook niet up-to-date. Cliënten voelen (heel vaak) dat zij opnieuw dezelfde informatie moeten verstrekken.
- Er is, naar de mening van diverse cliënten, ook geen goede voortgang bewaking.
- Hulp is een probleem bij uitzonderingsgevallen.

Informatie/deskundigheid

Ook bij dit punt geldt dat de beschikbare informatie en/of deskundigheid verschilt per regeling. In de volgende paragraaf wordt dit punt per regeling besproken.

Algemene punten die naar voren komen zijn:

- Er is behoefte aan informatie in de Spaanse taal. Indien dit niet kan dan in ieder geval in het Papiamentu
- Wanneer er veranderingen zijn in wetgeving, regelingen of beleid bij SZW wordt dat niet doorgegeven aan de cliënten.
- De medewerkers kunnen vaak niet zelf beslissen, maar moeten ruggenspraak houden met hun leidinggevend. De behoefte bestaat dat de medewerkers meer zelf kunnen beslissen.

Veiligheid

Met name de cliënten die onderstand ontvangen en een aantal werkgevers geven aan dat zij niet vrij kunnen praten omdat binnen de kortste keren informatie over hun persoonlijke zaken “op straat” ligt.

Twee uitspraken:

- *Als klant moet je heel erg uitkijken wat je wel en wat je niet zegt. Het ligt zo op straat en soms keert de info zich ook tegen je.*
- *Voordat je thuis bent aangekomen, hoor je al op straat wat jouw situatie is.*

Klachtenafhandeling

Over het algemeen kan gesteld worden dat de klachtenprocedure bij velen niet bekend is.

Degenen die wel eens een klacht hebben ingediend gaven aan dat de procedure gevolgd is, al duurde het wel lang.

Bij mondeling ingediende klachten bij de medewerkers bestaat de indruk dat medewerkers zich achter de regels verschuilen en niet in staat zijn om de “klager” op adequate wijze te woord te staan en te zoeken naar een oplossing.

3.3.3b Toelichting op de perceptie per regeling

Arbeidszaken	
--------------	--

De opmerkingen over de dienstverlening van Arbeidszaken zijn wisselend. De meerderheid gaf een groene waardering. Het handboek arbeid BES wordt positief ervaren.

Twee kritische opmerkingen:

- *Ze meten vaak met 2 maten, er is sprake van ‘voortrekkerij’, Latino’s worden vaak anders bejegend dan andere groepen. Ik merk dit vaak ook bij mijn klanten die ik help; zij maken hetzelfde mee”.*
- *Het ligt er net aan wie je helpt, elke werknemer doet het anders, er is geen continuïteit*

Arbeidsinspectie

Over de dienstverlening van de Arbeidsinspectie geeft met uitzondering van als het gaat over de bouw een groene smiley. Iedereen laat zich positief uit over de klantvriendelijkheid van de inspecteurs.

Twee werkgevers gaven expliciet aan dat het handboek arbeidsrecht bouw verbeterd moet worden.

- *Nog niet alles is wettelijk goed geregeld. Dit geeft ruimte om met twee maten te meten.*

Een werkgever die te maken heeft met asbest verwijderen gaf aan dat het noodzakelijk is dat de wetgeving wordt aangepast aan de situatie op de BES.

- *De inspecteur beoordeelt of je toestemming krijgt. Dat traject loopt goed. Qua wetgeving doen we alsof we bij Nederland horen, maar soms ook niet. Wetgeving blijft achter. Het lijkt alsof we tweederangsburgers zijn. Veiligheid voor de mensen en de omgeving moet op hetzelfde niveau zijn als Nederland. De aandacht voor asbestverwijdering staat nog redelijk in de kinderschoenen. Ik neem het ze niet altijd kwalijk, maar je moet het wel samen doen.”*

Onderstand	
------------	--

Op één uitzondering na waren alle cliënten die te maken hebben met de onderstand ontevreden en gaven rode smileys.

Hieronder een opsomming van de opmerkingen van de cliënten:

- *SZW informeert de cliënten niet tijdig wanneer hun onderstand gestopt of verlaagd wordt.*
- *Er wordt niet doorgegeven waarom de onderstand gestopt of verlaagd is.*
- *Als je geen inkomen hebt, word je niet snel geholpen. Het duurt heel lang voordat je hulp krijgt.*
- *De mensen voelen zich vernederd om bij SZW te gaan om hulp te vragen. Mensen kunnen niet begrijpen waarom hun onderstand gestopt wordt, als ze een baan krijgen.*

- *De medewerkers moeten professioneel werken binnen het bedrijf. Mensen moeten niet werken met de informatie van buiten, ze moeten beter met de client communiceren en de informatie vragen aan de client.*
- *Het is heel moeilijk om goede service te krijgen en de medewerkers van afdeling onderstand zijn niet hulpvaardig. Ik heb het besluit genomen om te leven zonder hulp van SZW want het is zo moeilijk om hulp bij hun te krijgen.*
- *De medewerkers weten van de situatie en toch maken ze het moeilijk met controle. De hulp is nodig. Ze weet dat er hulp nodig is en toch maken ze het moeilijk.*
- *Ik krijg geen duidelijk antwoord. Soms krijg ik twijfels over waarom ik er eigenlijk heen ben gegaan. Het verschilt echt per persoon die je helpt. Niet altijd word ik goed geholpen. Ik heb veel met verschillende personen te maken. Ik moet elke keer mijn verhaal opnieuw doen en ik weet niet of ik ze kan vertrouwen.*
- *Ik heb er last van dat ik niet steeds geholpen wordt door dezelfde persoon. Ik heb iemand vertrouwd en mijn verhaal verteld. De volgende keer kom ik er weer en moet ik het hele verhaal opnieuw vertellen. Waarom kan die persoon niet in het systeem kijken? Dat zorgt voor wantrouwen. Er is continue wisseling van de wacht.*
- *De files zijn niet up-to-date.*
- *Men kijkt niet altijd in het systeem, maar aan de andere kant heeft de medewerker het recht om te vragen. Het is makkelijker voor hen, maar misschien niet makkelijker voor de client.*
- *Mijn cliënten gaan liever niet, want ze moeten alles steeds opnieuw herhalen³.*
- *Men moet hulp krijgen en als dat niet kan, moet er wel een uitleg komen.*
- *Ik ben er helemaal zat van, ik ben al jaren aan het vechten. De werknemers moeten weten hoe ze mensen moeten helpen.*



Ook de afdeling loonderving krijgt veel rode smileys. In de opmerkingen die over de dienstverlening van de afdeling loonderving worden gemaakt is het moeilijk om niet over de regeling zelf ook te praten. De beleving van de kwaliteit van de dienstverlening zit volledig verweven in hoe het gehele werkproces wordt ervaren.

Wij hebben de antwoorden gegroepeerd rond de drie deel processen:

1. Proces van ziekmelden (portaal)
2. Controle arts
3. Uitbetaling/beschikking

Ad a. Proces van ziekmelden

Alhoewel er veel kritische kanttekeningen bij het digitale systeem worden gemaakt is men over het algemeen wel blij met het nieuwe systeem. Een algemene (kritische) opmerking is wel dat nu de hele verantwoordelijkheid in het proces bij de werkgever is komen te liggen. Vroeger met de gele kaart lag er ook verantwoordelijkheid bij de werknemer.

Hieronder een aantal opmerkingen ter illustratie van de onvrede:

- *Het nieuwe online systeem werkt niet goed. Nadat iemand is ziek gemeld, zie je daarvan niets terug in het systeem. Ook is er geen toelichting over de berekening wanneer de betaling wordt verricht. Altijd maar gissen hoe men daaraan komt en welke periode het betreft.*

³ Dit is een maatschappelijk werkende, die zelf kinderbijslag ontvangt maar dus ook veel cliënten heeft met onderstand.

- *Soms is de unit niet goed bereikbaar. Als iemand er niet is (wegens vakantie oid) blijft de vraag lang liggen en kan blijkbaar niet worden opgepakt/beantwoord door een collega*
- *Wat vervelend is dat wij bij het ziekmelden van een werknemer niet weten wat de afspraak met de arts is qua beter melden. Dus wij hebben de werknemer opnieuw ziek gemeld toen hij nog niet beter was, op de dag die was afgesproken. Wij gingen ervan uit dat de werknemer dat zelf door moest geven aan de controle arts. Dit was heel onduidelijk.*
- *We krijgen niks te horen, wij moeten achter hen aanlopen. Als je niks vraagt, kom je niks te weten. Je zit in onzekerheid steeds. De werknemer blijft maar wachten op een telefoontje. Via mail krijgen we soms wel antwoord. Soms hebben ze zelfs een verkeerd telefoonnummer van de werknemer.*
- *Als je een bedrijf hebt met 100 mensen, heb je niet de hele dag de tijd om achter de zieke werknemers en SZW aan te lopen, maar soms heb je geen keus.*
- *Het proces van ziekmelden gaat op zich goed, totdat iets gebeurt wat afwijkt van de standaard of wanneer iemand een controle afspraak bij de verzekeringsarts heeft.*
- *Crib nummer per persoon is zeker bij nieuwe personen (stagiaires bijv.) niet werkbaar. Een ID nummer zou veel makkelijker zijn.*
- *Communicatie laat te wensen over.*
- *Voor elk bedrijf een eigen email adres is erg lastig.*
- *Het is te makkelijk voor werknemers nu om zich ziek te melden, na de afschaffing van de gele kaart.*
- *Als er een lange AO is, bijv. een week, is het systeem zo omslachtig. Dan lijkt het wel of ik het werk van SZW aan het doen ben.*
- *we kregen pas 24 juni een bericht dat het portaal ingevoerd zou worden, veel te laat.*

Hieronder een aantal positieve opmerkingen:

- *Geen klachten meer. De employees weten voldoende nu*
- *Ik heb het idee dat dit proces in het verleden enorm lang duurde. Sinds het online ingediend kan worden heb ik gemerkt dat het proces veel sneller gaat.*
- *Online aangifte werkt stukken makkelijker dan de gele kaarten administratie. Ook de terugkoppeling in het systeem.*
- *Kan beter, maar wil absoluut niet terug naar het oude systeem*
- *Het ziekmelden gaat goed. Wel is het nodig dat de werknemers goed bewust worden gemaakt. (48 uur is voldoende, maar deze zaak is op zondag dicht)*
- *Oplossing willen bedenken is goed, uitvoering is niet goed. Werknemers zijn welwillend en behulpzaam. Moet benadrukt worden dat de intentie van de werknemers echt goed is, maar het ligt aan de restricties die ze hebben en het falende systeem. Is blij dat de gele kaarten zijn afgeschaft, wij zijn 10 stappen vooruitgegaan*

Ad b. Controle arts

Over de controle arts zijn vooral klachten met betrekking tot de communicatie met de zieke en de werkgever.

Hieronder een aantal opmerkingen ter illustratie:

- *Vaak wordt de 2^e dag niet gebeld vanuit SZW*
- *Bij ziekmelden neemt de verzekeringsarts niet op tijd contact op (binnen de twee werkdagen). Soms duurt het wel een week, dan is de werknemer al beter.*
- *Het niet bellen van de zieken. Het duurt langer dan twee dagen voordat de verzekeringsarts contact opneemt met de zieken. Soms is de zieke al weer beter. (2 keer voorgevallen in 6 weken)*
- *Werkgever tast compleet in het donker. Er wordt geen informatie verschaft hoe nu verder met de werknemer*

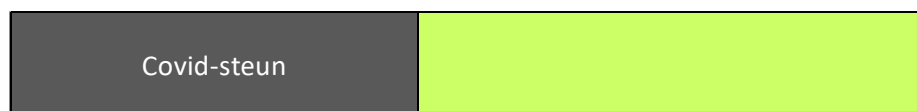
- *Tegenstrijdige besluiten. Tegen de werknemer wordt er gezegd dat hij/zij AO mag blijven, maar tegen de werkgever wordt gezegd dat de werknemer weer aan het werk kan. De verzekeringsarts speelt met vuur. Als werkgever loop je grote risico's. Er worden beslissingen genomen met doorslaggevende gevolgen.*
- *Cliënten van loonderving zijn bang om fouten te maken, angst cultuur. Men is bang om het hele verhaal te vertellen tegen de verzekeringsarts. Er is geen evenwichtige relatie tussen de arts en de zieke.*

Ad c. Uitbetaling/beschikking

Over de administratieve afhandeling van de ziekmeldingen zijn veel kritische opmerkingen gemaakt (rode en gele smileys). De belangrijkste klachten betreffen het ontbreken van de toelichting waarop de uitbetalingen betrekking op hebben en het te laat binnenkomen van de beschikking.

Hieronder een aantal opmerkingen:

- *Ontbreekt een goede uitleg waar de uitbetaling betrekking op heeft.*
- *Als alles makkelijk verloopt is het beschikking systeem beter. Maar als er oneffenheden zijn, zijn de bedragen niet te controleren. (wordt uiteindelijk wel opgelost.)*
- *Toewijzing van de uitkering klopt vaak niet met de individuele realiteit van het bedrijf. In vele gevallen klopt het bedrag niet met wat er in de brief stond. Loonderving ten tijde van covid was een vreselijke kwestie. Het nieuwe systeem is niet waterdicht. Werkgevers weten bij uitbetalingen niet voor wie de betaling betreft. Er is ook sprake van een overkill aan informatie en beschikkingen. Maar er is geen informatie over de betalingen.. Het is niet altijd zeker of er uitbetaald gaat worden of niet, dus moeilijk om te beoordelen of de werkgever het dan wel/niet moet voorschieten. Men moet echt goed naar het hele proces kijken.*
- *Beschikking komt vaak laat binnen, wanneer de werknemer alweer beter is. Soms krijgen we zelfs helemaal niks te horen. Als er niemand de telefoon aanneemt, geven ze ook niks door. Wij zitten vaak in afwachting van wat er gaat gebeuren.*
- *Als er een beschikking is gekomen, kan het zijn dat er een foutje in zit, maar die wordt dan niet gecorrigeerd. Bijvoorbeeld datum AO*



De meeste aanwezigen waren positief over de Covid regeling van EZK. Men vond de NOW echter onduidelijk (rode smiley). Het idee is goed bevallen, maar niet goed uitgerold. Er was te veel onduidelijkheid over de toepassing van de regelgeving en te gebrekkige informatie.

De werkgevers geven aan dat zij alles konden onderbouwen, maar dat zij geen duidelijkheid hadden over wat precies aan hen is uitgekeerd.



Over het algemeen vinden de cliënten die AOV ontvangen de dienstverlening door SZW goed (groene smileys). Als men alleen AOV ontvangt vanuit de BES is er ook geen probleem. Er is wel een aantal kritische opmerkingen:

- *Cliënten die AOV en AOW van buiten de BES moet aanvragen, geven aan dat ze een 'help functie' missen. Allereerst zijn ze niet gewend om via internet informatie te zoeken, daarnaast weten ze ook vaak niet waar en hoe ze de aanvragen moeten doen. Diverse*

cliënten gaven aan geld te hebben misgelopen omdat ze niet wisten dat ze een uitkering hadden kunnen aanvragen.

- Cliënten van Rincon missen een loket aldaar. Omdat zij niet echt gewend zijn online zaken te regelen en telefoon duur is moeten zij nu bij vragen persoonlijk naar Playa (Kralendijk) reizen.
- Vanuit de AOV enquête komt naar voren dat cliënten die nu in Nederland wonen niet begrijpen waarom ze twee keer per jaar een Attestatie de Vita moeten opsturen, terwijl Bonaire toch een gemeente van Nederland is.
- Ook werd aangegeven dat er te weinig rekening wordt gehouden met de fysieke gesteldheid van de cliënten bij wachttijden. Toen men buiten moest wachten ontbraken er bijvoorbeeld voldoende stoelen.

3.3 Resultaten BES-breed

Onderlinge vergelijking van de drie eilanden op de beoordeelde componenten

BES-breed -Per Component:	Bonaire				St. Eustatius				Saba			
Bereikbaarheid/toegankelijkheid	Telefoon	Mail	Website	Lokatie	Telefoon	Mail	Website	Lokatie	Telefoon	Mail	Website	Lokatie
Hulp/Info/Deskundigheid												
Veiligheid												
Klachtenafhandeling												

Onderlinge vergelijking van de drie eilanden op de beoordeelde instrumenten:

Per regeling/Eiland	Bonaire	St. Eustatius	Saba
Arbeidszaken			
Onderstand			
AOV			
Loonderving			
Covid-steun			
Hurricane steun			

3.3.2 'Gewogen' tabel

Hoewel het enerzijds van belang is om duidelijk te maken hoe de eilanden onderling verschillen in hun klantbeleving, of juist vergelijkbare resultaten laten zien, is het ook zaak in ogenschouw te nemen dat er sprake is van onderzoeksgroepen van onvergelijkbare omvang. De omvang van het

aantal personen en bedrijven waarmee op St. Eustatius en Saba is gesproken is min of meer vergelijkbaar.

Het aantal personen en bedrijven op Bonaire dat op de een of andere manier een input heeft gehad is ruim 4 maal groter dan het geval is geweest op St. Eustatius en Saba. Het lijkt de onderzoekers daarom gerechtvaardigd, voor het doen van een eindoordeel en algemene aanbevelingen, te komen tot een zogenaamde 'gewogen' tabel.

In deze gewogen tabel telt het resultaat van Bonaire (kleurencode) 4x mee en die van St. Eustatius en Saba respectievelijk 1x.

Dat levert het volgende resultaat op:

1. Telefoon	2. Mail	3. Website	4. Locatie	5. Hulp	6. Veiligheid
7. Klachten	8. Arbeidszaken	9. Onderstand	10. AOV	11. Loonderving	12. Ovsteun

Aan de kleurencode is ook nu weer te zien hoe de diverse componenten en regelingen scoren, als wordt gewerkt met een gewogen gemiddelde in de beoordeling op de drie eilanden. Deze gewogen tabel zal dienen als input bij het bespreken van de aanbevelingen, welke uit het onderzoek naar voren zijn gekomen.

Hoofdstuk 4: Beantwoording van de onderzoeksvragen:

In hoofdstuk 1 zijn de onderzoeksvragen geformuleerd, waar het onderzoek een antwoord op moet geven. Het gaat om één centrale onderzoeksvraag en 2 sub-vragen.

CENTRALE ONDERZOEKSVRAAG:

Hoe ervaren burgers de dienstverlening van de RCN-unit SZW?

Het uitgevoerde onderzoek wijst uit dat:

- Er bestaat **duidelijke ontevredenheid** op 3 van de 12 zaken die in het kader van het onderzoek zijn onderzocht. Hier is veel verbetering nodig en mogelijk.
- Respondenten zijn **overwegend ontevreden** zijn over 1 van de 12 onderzochte zaken.
- Er sprake is van een **neutrale score** op 5 van de 12 onderzochte zaken. Hier is men niet tevreden of ontevreden, maar er is op de bewuste aspect nog wel verbetering mogelijk
- Er sprake is van **redelijke tevredenheid** over 2 aspecten. Aanscherping van details is mogelijk
- Er sprake is van **volle tevredenheid** over 1 aspect. Er is nauwelijks actie nodig op dit punt

Subvraag 1:

Wat zijn de sterke c.q. zwakke punten van de Unit, als het gaat om de klantbeleving?

Positief scoort de Unit op als het gaat om locatie (vooral op Bonaire), hoewel ook hier heel concrete kritiekpunten worden genoemd. Daarnaast scoort de dienst goed op Bonaire als het gaat om arbeid-gerelateerde zaken. Relatief vaak wordt gehoord dat 'de Unit haar best doet', ook wanneer geoordeeld wordt dat het nog beter kan (moet).

De AOV'ers zijn doorgaans positief over de ervaren dienstverlening. Dit is minder het geval voor hen die in het buitenland wonen.

Negatief scoort de dienst als het gaat om Telefonisch Contact, E-mail behandeling, follow-up en met name de uitvoering van de instrumenten Onderstand en Loonderving. Daarnaast is er in elk geval de perceptie dat sommige cliënten en sommige clientgroepen, minder positief worden bejegend. In veel gevallen worden opmerkingen gemaakt over het gebrek aan empathie dan wel inlevingsvermogen, terwijl gesprekstechnieken van medewerkers beter zouden kunnen zijn. Vooral Spaanstalige cliënten voelen zich vaak minder goed geholpen.

De ervaring van de eerste fase COVID-steun wordt doorgaans als heel positief aangemerkt, maar latere fases als wat minder positief. De snelheid van handelen, in dit specifieke geval, wordt doorgaans en vooral door werkgevers als sterk punt aangemerkt.

Opmerkingen:

1. Tijdens het onderzoek wordt het beeld gezien dat, indien wordt gevraagd naar oordeel over de Unit als *geheel*, dit doorgaans positiever is dan de beoordeling op afzonderlijke aspecten.
2. Door betrokkenen lijkt SZW als dienstverlener telkens impliciet te worden vergeleken met andere -vergelijkbare- serviceverleners op het eiland. Bij die (impliciete) vergelijking steekt SZW doorgaans niet negatief af. Opgemerkt wordt dat de een expliciet vergelijking met de kwaliteit van de dienstverlening door andere organisaties (benchmarking), geen deel uitmaakte van dit onderzoek.

Subvraag 2:

Wat zijn de belangrijkste knelpunten, dan wel zaken die de klantbeleving in negatieve zin beïnvloeden.

Uit de beschrijving van de resultaten komt veel concrete feedback over zaken die meer of minder worden gewaardeerd door klanten. Samenvattend kunnen als specifieke knelpunten worden genoemd:

- De Unit is **niet altijd even goed bereikbaar**. Hierbij scoren met name telefoon en mail slecht. Het gaat niet alleen om het initiële contact. Er is ook kritiek op niet teruggebeld of gemailld worden, gebrek aan informatie met wie gesproken is. Moderne communicatie opties als Whatsapp business of online chat via de website blijven on(der)benut
- Bezoekers ervaren de **ontvangst niet altijd als vriendelijk**, als het gaat om de fysieke locatie, wachtruimte en (gebrek aan) privacy
- De **bejegening is niet altijd vriendelijk**. Er ontstaat soms de indruk bij de onderzoekers dat de bejegening af en toe afhankelijk lijkt te zijn van de doelgroep. Er bestaat, vooral op Bonaire, onduidelijkheid over de taak van de portier versus de receptionist. Er lijkt vaak een gebrek aan empathie of empathisch vermogen bij medewerkers, vooral als het gaat om de meer schrijnende gevallen. Er wordt ook wel melding gemaakt van een zekere vooringenomenheid tegen bepaalde individuen of klantgroepen
- De **website** is tekst-zwaar, weinig interactief, beperkt in aangeboden talen, terwijl er weinig gebruikt wordt gemaakt van multimedia (bijvoorbeeld korte video's met uitleg over een onderwerp, beschrijving van stappen of proces
- Klanten ervaren soms een zekere **bureaucratie** en een zekere **stroperigheid**. Er is irritatie over het steeds moeten doen van hetzelfde verhaal, als er sprake is van meerdere mensen waarmee gesproken wordt in een traject. Dit wordt zowel bij individuele burgers gehoord als bij werkgevers
- Er bestaat een perceptie, dat de vlotheid waarmee zaken worden afgehandeld, te sterk **afhankelijk is van de aan- of afwezigheid bepaalde personen**. Niet alle medewerkers lijken even goed bekend met alle regels en procedures, of zijn even effectief in de afhandeling van zaken
- Er is veel kritiek op het **systeem van met name de Loonderving**. Werkgevers kunnen uitgekeerde bedragen vaak niet herleiden naar eigen berekeningen.
- De **communicatie met de controlerend geneesheren loopt stroef**. Dit wordt ook aangegeven door zowel werkgevers als werknemers

- Er lijkt **gebrek aan een goed** of goed gebruikt **CRM-systeem**, dat deadlines en termijnen in de gaten houdt, als het gaat om het antwoorden op vragen of verzoeken van klanten
- Werkgevers **missen een accountmanager**, die zij in het geval van problemen kunnen benaderen
- Er is veel kritiek op het **gemis aan Spaans**, op alle niveaus en in alle handelingen. Dit betreft alle elementen van de dienstverlening (voorlichting, website, contact met controlerend geneesheer) en kritiek die op alle drie de eilanden wordt gehoord
- Vooral **bij afwijkingen van de norm** (eenmalige of moeilijke problemen) **duurt het lang voor zaken worden opgepakt**, geëscaleerd en opgelost
- Op de Bovenwinden leeft de perceptie, dat antwoorden en het vermogen tot handelen door de medewerkers op Saba en St. Eustatius **te zeer afhankelijk is van Bonaire**

Hoofdstuk 5: De aanbevelingen

Tijdens de focusgroepen en individuele gesprekken zijn veel suggesties gedaan ter verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening door SZW. De suggesties geuit op de drie eilanden weken per saldo niet af van elkaar. Vandaar dat wij de aanbevelingen BES breed vermelden.

De weergegeven aanbevelingen komen deels voort uit suggesties die zijn gedaan door respondenten. Deze worden aangegeven met een (R). Er worden, door de onderzoekers zelf ook aanbevelingen gedaan. Deze worden aangegeven met een (O).

1.

Telefoon

- Medewerkers trainen om altijd duidelijk aan te geven bij een telefoongesprek met wie de klant heeft gesproken en hoe deze kan worden bereikt bij volgende contactmomenten (R/O)
- Invoeren van een telefoon directory, waaruit doorkiesnummers blijken (O)
- Gratis telefoonlijn instellen voor klanten die de dienst willen bellen. Dit kan eventueel via VOIP lijnen, om de kosten beheerst te houden (O)
- Receptionist moet inzicht hebben de agenda's en afspraken kan maken en checken (O)
- Whatsapp nummer introduceren, bellen kost voor sommige clientgroepen te veel geld (O)
- Zorgen voor een strakkere norm als het gaat om beantwoording van telefoon, op basis van te verrichten metingen over inkomend telefoonverkeer en noodzakelijke bezetting (O)
- Bieden van een alternatieve online chat-functie via de website voor mensen die niet kunnen of niet willen bellen (O)

2.

Mail

- Norm invoeren van hoe snel e-mails beantwoord moeten worden (O)
- Invoeren van een CRM-systeem dat dit soort zaken bijhoudt en zorgt voor meldingen bij overschrijding norm (O)
- Naam en contactgegevens behandelend ambtenaar altijd in mail opnemen (O)
- Aanstellen van een overkoepelende manager Klantenservice die dit soort zaken bijhoudt, monitort en zorgt voor training van (nieuwe) medewerkers (O)
- Kopielezers mail aan klanten in de BCC en niet CC (O)

3.

Website

- Zorgen de aanwezigheid van belangrijke informatie ook in het Spaans -ook al is niet de complete website viertalig (R)
- Implementeren van een online afsprakensysteem via de Website (R)
- Website interactiever maken, bijvoorbeeld door de implementatie van korte op de site geplaatste links met korte video's die procedures uitleggen of andere informatie verschaffen (O)
- Implementeren van een online chatfunctie (O), zie ook aanbeveling bij punt 1

- (Op termijn): Zorgen voor een klanten/deelnemer portaal voor bepaalde instrumenten. Gedacht kan worden aan bijvoorbeeld een mogelijkheid voor AOV'ers zelf hun jaaropgaaf te laten downloaden, in plaats van dat hier per mail om moet worden gevraagd (O)

4. Locatie

- Locatie op Saba moet beter, bij voorkeur niet gedeeld met derden (R)
- Meer privacy op met name Saba, maar wordt ook door sommigen noodzakelijk geacht op Bonaire (R)
- Wachtruimte kan vriendelijker en leuker, qua uitstraling (R)
- Portierfunctie moet nauwkeuriger worden afgebakend om verwarring met receptionisten functie te voorkomen (O)
- Training interpersoonlijke sensitiviteit voor Portiers en Receptionisten functie (O)
- Training in werken met verschillende culturen, vooral om een vooringenomen bejegening van bepaalde groepen te voorkomen (O)

5. Hulp

- Implementatie van een (beter) CRM systeem, waardoor wordt voorkomen dat cliënten vaker hetzelfde verhaal moeten vertellen tegen volgende medewerker (O)
- Betere follow-up door CRM systeem in vorige bullet (O)
- Sterkere nadruk op procedures en processen bij directe klantencontacten moet voorkomen dat cliënten grote verschillen beleven in klantervaring, afhankelijk van wie hun helpt (O)
- Verdiepingscursus empathie en professionele gesprekstechnieken voor medewerkers, vooral voor hen die met onderstand gerechtigden werken (O)
- Sneller escaleren bij problemen die buiten normale routine vallen, met duidelijke richtlijnen en duidelijk proces hiervoor (wanneer, naar wie?) (O)

6. Veiligheid

- Creëren van geluidsdichte ruimtes op locatie (R)
- Nader onderzoek doen naar klachten over informatie die op straat komt te liggen. Indien dat bevestigd wordt, aanscherpen van protocollen, regels en voorschriften voor medewerkers. Indien dat niet bevestigd wordt, trachten perceptie op dit punt tegen te gaan (O)

7. Klachten

- Meer bekendheid geven aan mogelijkheid om te klagen (O)
- Stappen voor het indienen en afhandelen van een klacht (beter) belichten, bijvoorbeeld op de website of in een korte voorlichtingsvideo (O)
- Zorgen voor toegankelijke informatie over klachten in vier gangbare talen (O)
- Zorgen voor formulieren zowel online als hard-copy voor het indienen van een klacht (O)
- Overwegen externe klachtencommissie in te stellen als klagers na interne klachtenprocedure niet tevreden zijn of twijfelen aan de fairheid van doorlopen interne procedure of voorgestelde oplossing (O)

- Medewerkers training in beter checken of afhandeling van een klacht wel voldoet aan de verwachtingen van de klager (O)
- Periodieke analyse van meest voorkomende klachten en onderzoek doen naar tevredenheid over behandeling en afhandeling ter interne vastlegging (O)

8.

Arbeidszaken

Arbeidszaken

- Hoor en wederhoor versterken met een arbeidsrecht jurist (voorkomt rechtszaken en teleurstellingen voor de werknemers) (O)

Arbeidsinspectie

- Betere uitleg en andere aanpak van met name de bouw (O)

9.

Onderstand

- Betere en duidelijkere informatie waardoor de klant weet hoe nu verder (R)
- Meer help bieden bij problemen (R)
- Focus groep uitvoeren met instanties/maatschappelijk werkers/voogden etc. (O)
- Een meer proactieve en alerte benadering. De unit kan klanten ook op eigen initiatief bellen en kijken hoe het gaat (O)
- Dossiers beter bijhouden, beter volgsysteem, zorgen dat klant zelfde verhaal niet steeds weer hoeft de herhalen bij andere/nieuwe consulent (R/O)
- Trainen personeel in professionele houding (zonder vooroordelen, vriendelijkheid, nederigheid) en tonen van begrip (empathie) (O)
- Proactieve suggesties aanbieden aan de client, waarmee deze geholpen is (O)

10.

AOV

- Informatie moet verbeteren over het hoe en wat van het Algemene Ouderdomspensioen (R)
- Beter zorgen voor up-to-date zijn van dossiers up to date zijn en dat een klant niet elke keer weer met alle info moet komen (R)
- Instellen van een helpdesk mensen die AO(V)W moeten krijgen uit andere landen (O)
- Voor de AOV'ers die hier wonen, 1 keer per jaar of 2 jaar een face to face gesprek voeren, zodat ze beter geholpen kunnen worden en er meer aandacht is voor de ouderen (R/O)
- Individuele hulpverlening voor oudere mensen gericht op hun behoefte en mogelijke problemen (O)
- Website moet simpel zijn of toch laten maken van fysieke folders met voorlichting (O)

11.

Loonderving

- Bedrijfsarts en/of assistent(e) moet in ieder geval ook Papiamentu kunnen spreken. Liefst ook Spaans. Nederlands gaat niet voor Spaanstalige werknemers (R)
- Inlichten van werkgevers als een verzekeringsarts pas later zal gaan bellen
- Standaard mailtjes sturen naar de zieken en de werkgevers zodat de communicatie verbetert
- Verzekeringsarts moet beter communiceren (R)

- Uitbetalingen loonderving toelichten (R)
- Handleiding opstellen voor het Portaal (R)
- Systeem loonderving moet verbeterd worden (R)
- Duidelijkheid wanneer je teruggebeld wordt door de verzekeringsarts (R)
- Suggestie: meer dokters of assistenten die de telefoontjes kunnen afhandelen (R)
- Mystiek omtrent de verzekeringsarts weg te nemen, meer transparantie (O)
- Veranderingen aan systeem beter uittesten vóór implementatie (O)
- Focusgroep uitvoeren, bij geplande veranderingen aan het nieuwe systeem (O)
- Focusgroep uitvoeren om het systeem te evalueren, na aanpassingen (O)
- Beter en of meer overleg voeren met ondernemingen.; openstaan voor hun klachten (O)
- Ervaringen uit het veld gebruiken voor verdere verbeteringen aan het systeem (O)
- Verbeteren collegiaal overleg/communicatie tussen Arbo- en verzekeringsarts (lijkt erop dat er geen communicatie is; rapporten komen niet overeen) (O)



Door het eenmalige karakter van is niet uitgebreid aan de orde gekomen hoe het anders zou moeten bij herhaling. Hier worden geen specifieke aanbevelingen voor gegeven.

Algemene aanbevelingen die de kwaliteit van de dienstverlening en klantperceptie ten goede zullen komen

- De organisatie zou kunnen overwegen een Kwaliteitsmanager aan te stellen, die zorgt voor de opzet van een integraal CRM systeem, steeds interne procedures tegen het licht houdt, 'gap-analyses' uitvoert, tekortkoming vaststelt, zorgt voor het verkleinen van die 'gap' en op basis van klachten van klanten van de Unit, op onderzoek uitgaat om vast te stellen of zaken beter kunnen en beter moeten.
- Nog meer inspanning leveren voor een gelijke behandeling voor iedereen. Sommige cliënten hebben de perceptie anders of met een zekere vooringenomenheid te worden behandeld. Dit wordt vaak gehoord bij de groep Spaanstaligen en bij de onderstand gerechtigden. Niet duidelijk is of het gaat om daadwerkelijke andere behandeling, dan wel een bestaande perceptie bij betrokkenen. In beide gevallen verdient het wel aandacht, om die verschillen, dan wel die perceptie zoveel mogelijk tegen te gaan. Het zou aanbevelenswaardig zijn hier nader onderzoek naar te doen.
- Informatie verstrekking in de 4 gang talen. Naast Nederlands-, Engels- en Papiamentstaligen, bestaat het klantenbestand naar ruwe schatting -ook op basis van waarneming in het onderhavige onderzoek, voor zo'n 25% uit Spaanstaligen. Dit is op alle drie de eilanden een groeiende groep.
- Medewerkers voorzien van betere kennis en goede systemen. Implementeren van duidelijke mandaten -zo mogelijk ook lager in de organisatie- waarbij medewerkers zelf mogen beslissen, uiteraard met de nodige 'checks & balances'.
- Zorgen voor gelijke kennis bij meer medewerkers die kunnen helpen.
- Introduceren van Middle Management, met duidelijke mandatering (zie ook eerdere punt).
- Zorgen dat iedereen in de organisatie (nog) beter geïnformeerd is.
- De mogelijkheid onderzoeken een Accountmanager aanwijzen voor werkgevers. Dit is een belangrijke groep, waar ook nog veel winst te boeken valt als het gaat om voorlichting, duidelijk uitleg en zelfs een stukje training & opleiding. Dit kan samen ondernomen worden met bijvoorbeeld de Kamer van Koophandels Bonaire en St. Eustatius & Saba.

- Tijdige communicatie wanneer er iets in procedures of regelgeving verandert.
- Betere samenwerking met werkgevers. Dit kan door periodiek feedback te vragen.
- Bij klanten op St. Eustatius en Saba leeft een sterke perceptie dat 'alles op Bonaire wordt beslist'. Verbale affirmatie hiervan naar de klant toe (vaak onbewust), versterkt deze perceptie. Hiervan dienen de SZW dienstverleners op de twee eilanden zich sterker bewust te zijn. In plaats van te melden dat gewacht wordt op een afdeling of collega 'op Bonaire', verdient het de aanbeveling op meer neutrale wijze te melden dat nog gewacht wordt op uitsluit van een bepaalde afdeling, een materie-deskundige of dat een collega een collega. De fysieke locatie van die afdeling of die persoon (in de praktijk veelal Bonaire), doet in feite niet ter zake.

Kralendijk, 29 september 2022

Harald Linkels

Rosa Hoes

Judith Brekelmans