



Van: Erika Nemeth
Telefoon: 06-22063271
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Uw kenmerk: 23bb000112
Ons kenmerk: M2301-2520 - 23bo002990

Onderwerp: Indicatoren beoordeling
klanttevredenheid

Datum: 30 januari 2023

Aan de commissie(s)
Werk en Inkomen, Onderwijs,
Samenleven, Schuldhulpverlening,
Armoedebestrijding en NPRZ

Geachte commissieleden,

Aanleiding

Op 11 januari 2023 tijdens de bespreking van het concept beleidskader Basisvaardigheden in Rotterdam 2023-2026 'Rotterdam vaardig verder' heb ik u toegezegd de lijst van indicatoren om de klanttevredenheid te meten met u te delen (toezegging 23bb000112).

Toelichting

De gemeente monitort jaarlijks de tevredenheid van de deelnemers aan de trajecten. De resultaten werden afgelopen jaren met de commissie gedeeld bij de voortgangsrapportage.

Op dit moment zijn wij bezig met de voorbereidingen van de monitor voor de komende jaren. Daarom treft u hieronder de lijst van de indicatoren van de vorige monitors aan. We zijn voornemens om deze indicatoren ook komende jaren te gebruiken, omdat we hiermee de belangrijkste aspecten van tevredenheid kunnen meten. Mocht u daarnaast toch suggesties hebben voor aanvullende indicatoren, verneem ik dat graag van u.

Lijst van de indicatoren

- Demografische gegevens deelnemers (leeftijd, geslacht, geboorteland);
- Oordeel over de cursus (van (zeer) tevreden tot (zeer) ontevreden);
- Heeft de cursus voldaan aan de verwachtingen?
- Heeft de deelnemer geleerd wat hij/zij wilde leren?
- Diverse aspecten tevredenheid (cursusleider, hoeveelheid lessen, organisatie en locatie van de cursus, lestijden en lesmateriaal);
- Aantal lessen (te weinig, voldoende, te veel);
- Rapportcijfer voor de cursus.



Met bovenstaande informatie ga ik ervan uit u voldoende te hebben geïnformeerd en stel ik voor de toezegging 23bb000112 als afgedaan te beschouwen.

Met vriendelijke groet,

Enes Yigit MSc
Wethouder Armoedebestrijding, Schuldhulpverlening, Taal