Kennisgeving aan de gemeenteraad

Documentnummer: 201517889 Zaaknummer: Z/21/082283

Portefeuillehouder(s): wethouder Raaijman

Voor vragen

Naam: Tonny Jansen
Telefoon: 088-6953000
E-mail: t.jansen@1stroom.nl

Onderwerp:

Klanttevredenheidsonderzoeken algemene dienstverlening Regionale Sociale Dienst en ToZo RSD de Liemers 2020

Aanleiding voor deze kennisgeving:

Bijgaand treft u het klanttevredenheidsonderzoeken algemene dienstverlening en Tozo van de RSD 2020 aan. Via deze kennisgeving wordt de raad geïnformeerd over de resultaten van deze onderzoeken.

Relevant beleidskader:

Werk en Inkomen.

Inhoud van mededeling:

Over 2020 hebben Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) algemene dienstverlening cliënten Participatiewet/IOAW en Tozo* vanuit de RSD de Liemers plaatsgevonden. De algemene dienstverlening is door cliënten Participatiewet/IOAW gewaardeerd op 7,6 (2019: 7,5). De algemene dienstverlening is door cliënten Tozo gewaardeerd op 8,2.

* Aangezien er in 2020 als gevolg van de Coronacrises een nieuwe doelgroep (ondernemers) in aanraking kwam met de RSD via de Tozo heeft ook onder deze doelgroep een KTO plaatsgevonden.

Door periodiek dit onderzoek te houden ontstaat een inzicht in de wijze waarop de cliënten de dienstverlening van de RSD ervaren. Met de aanbevelingen uit dit onderzoek worden verbeteringen onderzocht en geïmplementeerd.

Bij het KTO 2020 zijn de vragen zoveel mogelijk gelijk gehouden t.o.v. KTO 2019, zodat een goede vergelijking met 2019 is te maken. Wel is een aantal extra vragen toegevoegd in verband met de dienstverlening tijdens de Coronacrisis en de start van het Leer- en Ontwikkelnetwerk.

De resultaten zijn gedeeld met de cliëntenraad van de RSD.

Uitvoering:

De RSD betrekt de conclusies en aanbevelingen bij het verder verbeteren van de dienstverlening. Eens per kwartaal worden de voortgang hiervan gemonitord in het Managementteam van de RSD.

Lijst van afkortingen:

RSD:	Regionale Sociale Dienst ‘de Liemers’;
IOAW:	Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijke Arbeidsongeschikte Werknemers;
Tozo:	Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandige ondernemers.

Westervoort, 29 juni 2021.

Burgemeester en wethouders van Westervoort,

mr. J. Kersten	drs. A.J. van Hout
secretaris	burgemeester

Bijlagen:

201517703	Klanttevredenheidsonderzoek algemene dienstverlening RSD de Liemers over het jaar 2020;
201517704	Klanttevredenheidsonderzoek Tozo RSD de Liemers over het jaar 2020.