Gemeente Aalsmeer

Uw contact S. van Leeuwen
T (020) 540 49 47
F (020) 540 45 59
info@aalsmeer.nl

Postbus 253, 1430 AG Aalsmeer
Vermeld bij reactie ons kenmerk en datum van deze brief

Signed By: Oude Kotte, G.E. (Gido) <gido.oudekotte@aalsmeer.nl
10/04/2024 07:53:12 CEST
ID: 0448aece-4011-4299-bdbb-c669e50a782d
Auth: Scribble

Signed By: Vellenga, Sj. (Sjoerd) <sjoerd.vellenga@aalsmeer.nl>
09/04/2024 17:15:09 CEST
ID: 0448aece-4011-4299-bdbb-c669e50a782d
Auth: Scribble

De leden van de gemeenteraad Aalsmeer

Datum 9 april 2024

Zaaknummer Z24-024347

Betreft Resultaten Cliëntervaringsonderzoek klantmanagers

Geachte leden van de raad,

Hierbij willen wij u informeren over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek van klantmanagers van de AA-organisatie. Dit onderzoek is voor het eerst gedaan in het kader van het project de Menselijke Maat. Er zijn 587 inwoners gevraagd om hun ervaring te delen en hiervan hebben er 194 inwoners uit Aalsmeer en Amstelveen gereageerd (33%). De mate van respons maakt dit een representatief onderzoek. Dit is een goede basis om de dienstverlening verder te optimaliseren en mee te blijven ontwikkelen met de tijd. Een klein aantal van de respondenten is ontevreden over bepaalde onderdelen van de dienstverlening. Dit is gebruikelijk bij een cliëntervaringsonderzoek. Dit laat onverlet dat als de inhoud van de signalen bekend is, we waar mogelijk verbeteringen zullen aanbrengen. We zijn voornemens om op een later moment opnieuw een cliëntervaringsonderzoek te doen.

Dienstverlening staat bij ons hoog in het vaandel. Hierom hebben wij Direct research, een extern bureau, verzocht om een cliëntervaringsonderzoek te doen naar de dienstverlening van klantmanagers. Klantmanagers zijn het aanspreekpunt voor inwoners die een bijstandsuitkering ontvangen. De klantmanager voert (intake)gesprekken, beoordeelt de re-integratiemogelijkheden en ondersteunt de inwoner bij participatie.

Het onderzoek heeft zich gericht op de mate van tevredenheid rondom het intakegesprek, het digitale aanvraagformulier, het dienstverleningsgesprek, en het vervolgtraject waarbij de klantmanager in contact is met de inwoner. Het onderzoeksbureau heeft een rapport opgesteld dat als bijlage is toegevoegd.

Hieronder benoemen wij punten die in het onderzoek naar voren komen, met daaronder eventueel onze reactie:

1. **Klanten ervaren de dienstverlening van hun klantmanager over het algemeen als positief.**

2. **Klanten zijn positief over de verschillende aspecten met betrekking tot hun vaste klantmanager**

3. **1 op de 10 heeft gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning van Stichting MEE en Zaan. Men is hier tevreden over.**

Een grote groep kan zelfstandig een aanvraag doen, met al dan niet ondersteuning van de klantmanager. Een deel van de inwoners die een bijstandsuitkering aanvraagt heeft behoefte aan ondersteuning. Mocht er onafhankelijke cliëntondersteuning nodig zijn dan vermelden wij dit tijdens gesprekken met de inwoner en dit staat in brieven.

4. **Klanten zijn dankbaar voor alle hulp die ze hebben gekregen. Verbeterpunten lopen uiteen van algemene bereikbaarheid tot onduidelijkheid over de processtappen en procedures.**

We blijven inzetten op goede voorlichting in woord en geschrift ten aanzien van de processtappen. In de toekomst is de inzet dat de inwoner de processtappen zelf digitaal kan volgen. Team Klantmanagers heeft dagelijks een telefonisch spreekuur waarbij elke inwoner zonder afspraak contact op kan nemen. We streven er naar om de inwoner zo snel mogelijk van antwoord te voorzien.

5. **De meerderheid van de klanten is positief over de verschillende aspecten met betrekking tot de medewerker van het intakegesprek.**

We streven ernaar dat de inwoner zich gezien, gehoord en geholpen voelt.

6. **De privacy en de sfeer/toon van het intakegesprek worden door de meerderheid als positief (voldoende/uitstekend) beoordeeld.**

De privacy tijdens gesprekken wordt als positief ervaren. Momenteel wordt het Werkplein (waar de intakegesprekken worden gevoerd) verbouwd. We houden oog voor dit onderdeel om de privacy te blijven waarborgen en waar mogelijk nog verder te verbeteren.

7. **Twee derde vond het invullen van het digitaal aanvraagformulier eenvoudig. Een kwart vindt echter dat dit veel tijd kostte.**

De dienstverlening is uitgebreid doordat een aanvraag voor een bijstandsuitkering nu ook digitaal kan naast de mogelijkheid om dit fysiek te doen. Het is begrijpelijk dat een deel van de respondenten het veel tijd in beslag vindt nemen. Er zijn veel gegevens nodig om te kunnen beoordelen of een bijstandsuitkering rechtmatig kan worden toegekend. Dit is wettelijk bepaald.

8. **Een derde heeft hulp gehad bij het invullen van het digitale aanvraagformulier via een hulpinstantie of binnen het eigen netwerk.**

Er wordt momenteel gewerkt een aan verbeterde versie van de website, waarbij ook de pagina van werk en inkomensondersteuning wordt vernieuwd. Hierbij richten we ons op beheersbare informatie en een betere vindbaarheid. We verwachten dat deze in ieder geval eind van het jaar online is.

9. **Het dienstverleningsgesprek is als prettig en duidelijk ervaren, slechts een klein deel is hier negatief over.**

Waar mogelijk brengen we verbeteringen aan.

10. **Twee derde heeft de beschikking op tijd ontvangen. Het is hierin duidelijk wat de gemeente heeft besloten.**

Goed om te vernemen dat de inhoud van de beschikking duidelijk is. Twee derde heeft aangegeven dat zij de beschikking op tijd hebben ontvangen, 6% geeft aan de beschikking niet op tijd te hebben ontvangen en 24% weet het niet.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Aalsmeer,

de secretaris,	de burgemeester,
drs. Sj. Vellenga	mr. G.E. Oude Kotte

Dit document is elektronisch ondertekend. Zie de elektronische handtekening(en) rechtsboven op pagina 1.

Bijlage Gemeente Aalsmeer-Resultaten cliëntervaringsonderzoek klantmanagers