

RAADSINFORMATIEBRIEF

VAN HET COLLEGE VAN B&W

VOOR de gemeenteraad

CC

DATUM 9 april 2019

ONDERWERP Klanttevredenheidsonderzoek Sociale Zaken 2018

Beste meneer, mevrouw,

Met deze brief informeren wij u over de resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek Sociale Zaken. Dit is voor het eerst dat wij een dergelijk onderzoek hebben laten uitvoeren. In tegenstelling tot Wet maatschappelijke ondersteuning en de Jeugdwet, bestaat er vanuit de Participatiewet geen verplichting tot een (jaarlijks) klanttevredenheidsonderzoek. Echter, wij vinden het van belang om ook inzicht te krijgen in de beleving van de dienstverlening op terrein van Werk, Inkomen en Schulddienstverlening.

Respons

De doelgroep bestond uit 1.195 inwoners die in 2017 of 2018 contact hebben gehad met de afdeling Sociale Zaken omdat ze een bijstandsuitkering hebben aangevraagd, een of meerdere minimaregelingen hebben aangevraagd, in een traject voor Schulddienstverlening (SDV) zaten en/ of een re-integratietraject volgden. 235 respondenten hebben de vragenlijst ingevuld (205 via de papieren vragenlijst, 30 via de online vragenlijst). Dat is 20 procent van de doelgroep. Dit is voldoende (bij een betrouwbaarheidsniveau van 90 procent) om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen.

Onderzoek

De centrale onderzoeksvraag luidde: wat vinden de klanten van de dienstverlening van de afdeling Sociale Zaken en waar liggen mogelijk nog verbeterpunten? Hierbij zijn de volgende punten onderzocht:

- Kwaliteit van dienstverlening
- Contact met consultants
- Informatievoorziening
- Aanvraagprocedures van diverse regelingen

Resultaten

De resultaten op hoofdlijnen zijn dat de dienstverlening van de verschillende teams van de afdeling Sociale Zaken varieert tussen de 6,6 en 7,4. Belanghebbende krijgen over het algemeen duidelijke uitleg en worden vriendelijke geholpen. Het blijkt dat men meer persoonlijk contact zou willen met de contactpersoon en men verwacht dan een pro-actieve houding. Verder zijn belanghebbenden tevreden over de informatievoorziening in het algemeen, al zou er wel meer rekening kunnen worden gehouden door eenvoudig taalgebruik toe te passen. De aanvraagformulieren zijn duidelijk, maar desondanks heeft men vaak toch hulp nodig om de formulieren te kunnen invullen.

Aanbevelingen en acties

De uitgebrachte aanbevelingen sluiten aan op het Strategisch Communicatieplan Sociale Zaken. Zo hebben we de afgelopen periode al ingezet op verbetering van alle brieven en beschikking van Sociale Zaken door deze op B1-taalniveau te herschrijven. Ook is de website aangepast voor wat betreft informatievoorziening en taalgebruik. Daarnaast zullen voor de onderdelen schulddienstverlening, werk en integratie en bijstandverlening animatiefilmpjes worden ontwikkeld, om hierdoor op een laagdrempelige manier uitleg te geven over de dienstverlening van Sociale Zaken. Bij deze ontwikkelingen is de Cliëntenraad nauw betrokken geweest. Overigens staat het animatiefilmpje voor schulddienstverlening al op onze website.

Ook het onderdeel klantcontact pakken wij op. In lijn met onze inzet van afgelopen jaren, worden de klantcontacten door middel van klantgesprekken, groepsbijeenkomsten en/of huisbezoeken verder geïntensiveerd. Dit vindt onder meer plaats door standaard het afnemen van Intake- en diagnosegesprekken, deelname van cliënten aan de interne groepstraining Werken-aan-werk en de gesprekken die gaan plaatsvinden

met cliënten in het kader van het Project Leren en ontwikkelen voor de toekomst. Dit project wordt uitgevoerd onder de vlag van het Programma Sociaal Domein 'iedereen kan meedoen'.

Bijlagen RIB: Klanttevredenheidsonderzoek Sociale Zaken 2018

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Krimpenerwaard,
de secretaris,

de burgemeester,

mw. mr. M. Plantinga

mr. R.S. Cazemier