

Informatienota voor de raad

Datum 12 februari 2020

Onderwerp	Klanttevredenheidonderzoek SDV
Versienummer	V1.0

Portefeuillehouder Klaas Sloots

Informant H.G.J. Lubbers

Mede-opsteller Ron van Amen

Afdeling Maatschappelijke Ontwikkeling

Telefoon 038 498 3291

Email HGJ.Lubbers@zwolle.nl

Bijlagen 1. KTO

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

het bijgaande klanttevredenheidsonderzoek binnen de gemeente op het terrein van schulddienstverlening (SDV)

Datum

12 februari 2020

[Toelichting op het voorstel](#)**Inleiding**

De gemeente Zwolle biedt gespecialiseerde dienstverlening op het terrein van financiële problemen en schulden. Het team Schulddienstverlening van de gemeente werkt sinds september 2018 met kleine teams. Zo heeft een cliënt steeds met dezelfde mensen contact over zijn dossier. Cliënten zijn hierover positief (81%).

De schulddienstverlening is van groot belang voor de betrokken inwoners met financiële problemen. Om inzicht te krijgen in de mate van tevredenheid over onze dienstverlening, voeren we periodiek een klantentevredenheidsonderzoek uit. Het onderzoek 2019 is uitgevoerd door de afdeling onderzoek en informatie om:

- de mening over en ervaring van cliënten met schulddienstverlening in Zwolle;
- de wensen van cliënten met betrekking tot verbetering van schulddienstverlening in Zwolle.

Het team schulddienstverlening scoort gemiddeld een rapportcijfer van 7,4! Dit recente KTO laat het effect zien van de verbeteringen die zijn ingevoerd naar aanleiding van het huidige beleidsplan.

Kernboodschap

Het onderzoek is uitgevoerd onder de klantengroep die vanaf 1 januari 2017 tot 1 maart 2019 een intakegesprek bij Schulddienstverlening van gemeente Zwolle hebben gehad en waarvan een e-mailadres bekend was (ongeveer 520). Uiteindelijk hebben 152 cliënten aan het onderzoek meegewerkt (respons 29%).

De conclusie van het klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers van schuldhulpverlening is dat de klanten tevreden zijn over de geboden voorziening.

Over de toegang tot de dienstverlening door de gemeente zijn cliënten (zeer) tevreden. Driekwart van de aanmeldingen verloopt via het sociale wijkteam of het sociale raadslieden. Bijna alle inwoners zijn over de ondersteuning bij het indienen van de aanvraag positief. 82 procent is tevreden over het intakegesprek bij de gemeente. Aandachtspunt voor doorontwikkeling is dat er voldoende aandacht en begrip blijft voor de klant zelf en de stress waarin ze verkeren. Dit sluit aan bij de eerste stappen die zijn genomen om te komen tot stress sensitieve dienstverlening.

Een ruime meerderheid van de klanten die ondersteund wordt met budgetbeheer is (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid, de snelheid van mailafhandeling en het gebruik van MijnGeldzaken. De ontevredenheid over de telefonische bereikbaarheid van Budgetbeheer is ten opzichte van 2016 afgenomen van 48% naar 8 %. Mail wordt binnen 3 dagen afgewikkeld. MijnGeldzaken geeft de klant real-time inzicht in het budget en de uitgevoerde betaalopdrachten.

De meeste klanten waarvoor een schuldregeling is gestart zijn (zeer) tevreden over de telefonische bereikbaarheid van de contactpersonen en de mailafhandeling. De ontevredenheid over de telefonische bereikbaarheid is ten opzichte van 2016 afgenomen van 45% naar 6%.

Er waren ook ontwikkelpunten. Zo werden genoemd:

- het verbeteren van klantbenadering op het terrein van stresssensitiviteit;
- het verbeteren van het leveren van oplossingen buiten de reguliere regelgeving;

Datum 12 februari 2020

- het versnellen van het aanvraagproces;
 - het uitbreiden de telefonische spreekuurtijden voor budgetbeheer.
- Wij zullen hierop terugkomen in het beleidsplan 21-25 voor schulddienstverlening.

Consequenties

De resultaten van het onderzoek naar de klanttevredenheid zullen verwerkt worden in het vernieuwde beleidsplan schulddienstverlening. Wij hopen dit in juni 2020 aan de raad te kunnen overleggen.

Communicatie

De resultaten van het onderzoek naar de klanttevredenheid onder de gebruikers van schuldhulpverlening worden besproken met de Participatieraad en de werkgroep inkomensondersteuning. We zullen het onderzoek beschikbaar stellen aan alle betrokkenen zoals gemeentelijke collega's via het intranet en de betrokken instellingen.

Vervolg

niet van toepassing

Openbaarheid

dit voorstel is openbaar

Burgemeester en Wethouders van Zwolle,

voorzitter, Peter Snijders

secretaris, Ingrid Geveke