

Zaaknummer : 1170507
Team : IASZ
Portefeuillehouder : S.A. Meerhoff
Openbaarheid : Actief openbaar

ONDERWERP

Klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2022

SAMENVATTING

Inwoners met een uitkering van de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) zijn geraadpleegd over hun ervaringen met de Participatiewet in 2022 en de uitvoering daarvan door de IASZ. Uit dit klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat het merendeel van de respondenten positief is over de dienstverlening.

JURIDISCH EN BELEIDSKADER

- Participatiewet
- Jaarplan IASZ 2022

BESLUIT B&W

1. Kennis te nemen van het klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2022
2. Het besluit ter kennisname te brengen van de commissie Samenleving (C-stuk).

AANLEIDING

Sinds 2016 geeft de Intergemeentelijke Afdeling Sociale Zaken (IASZ) eens in de drie jaar de opdracht voor een klanttevredenheidsonderzoek. Het doel is om vanuit klantperspectief meer inzicht te krijgen in wat goed gaat en wat beter kan. Het uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek is in de Participatiewet geen wettelijke verplichting, zoals in de Wmo en de Jeugdwet.

MOTIVERING

Het klanttevredenheidsonderzoek is net als voorgaande jaren uitgevoerd door bureau Facit. Voor het klanttevredenheidsonderzoek zijn 536 vragenlijsten verstuurd, waarvan er 115 (anoniem) zijn ingevuld en teruggestuurd. De respons voor deze raadpleging komt hiermee op 21,5 procent (ter vergelijking: in 2019 was de respons 26 procent en in 2016 was de respons 28 procent).

Vragenlijst

De vragenlijst bestond uit 34 (meerkeuze) vragen, met afhankelijk van de vraag ruimte voor een toelichting. Niet iedereen heeft van de toelichting gebruik gemaakt.

Uitkomsten onderzoek

Hieronder worden de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek kort samengevat. Uit de respons blijkt dat het merendeel van de respondenten positief is over de dienstverlening. In vergelijking met eerdere jaren zijn er geen heel opvallende nieuwe trends. Hierbij wordt opgemerkt dat vergelijking met andere gemeenten/sociale diensten lastig is, omdat niet alle gemeenten een dergelijk onderzoek uitvoeren en als het wel gebeurt niet dezelfde vragen worden gesteld.

Contact

In het algemeen zijn mensen tevreden over de bereikbaarheid en de deskundigheid van de IASZ. Ook zijn de meeste respondenten tevreden met de manier waarop er met ze wordt omgegaan.

Informatie

De vindbaarheid van informatie op de website is volgens de respondenten verbeterd in vergelijking met 2019. Ook vindt men het overgrote deel van de folders voldoende tot zeer duidelijk. De respondenten vinden de brieven procentueel gezien duidelijker en vriendelijker dan in 2019, toen dit ook al positief scoorde. Dit sluit aan bij de wens van de gemeente om direct en duidelijk te communiceren.

Re-integratie

De IASZ helpt bij het zoeken naar werk, stage of vrijwilligerswerk, afhankelijk van de mogelijkheden en situatie van de klant. De hulp wordt gegeven door de consultants van de IASZ zelf of door een andere partij, zoals Spaarne Werkt, Agros of Vluchtelingenwerk. Respondenten zijn voor het grootste deel tevreden over de hulp die ze krijgen. Wij blijven in gesprek met onze partners over verwachtingen en resultaten.

Overig

Er zijn vragen gesteld over de bekendheid van de 'vrijlating giften' en over de 'premie parttime werken'. Niet iedereen blijkt hiervan voldoende op de hoogte. Hier gaan we daarom opnieuw aandacht aan geven in bijvoorbeeld de nieuwsbrief en in individuele gesprekken. Tot slot zijn er vragen gesteld over de Cliëntenraad Werk en Inkomen en over de vraag of er behoefte is aan clientondersteuning. Respondenten hebben ook ruimte gekregen voor het geven van 'tops en tips'.

FINANCIËN

N.v.t.

PLANNING/UITVOERING

Naar aanleiding van de uitkomsten hebben we de cliëntenraad inmiddels extra onder de aandacht gebracht in onze nieuwsbrief. We gaan ook in gesprek met onze consultants Werk & Inkomen en uiteraard blijven we met onze re-integratiepartners in gesprek. We gaan daarnaast de vrijlating giften opnieuw onder de aandacht brengen in bijvoorbeeld correspondentie, nieuwsbrief en persoonlijk contact. Ook houden we structurele aandacht voor onze brieven, om de goede score op de duidelijkheid en vriendelijkheid te handhaven.

SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

Het rapport klanttevredenheidsonderzoek Participatiewet 2022 wordt besproken met de cliëntenraad Werk & Inkomen. Daarnaast zal hier in algemene zin aandacht worden besteed in de nieuwsbrief IASZ.

BIJLAGEN

- Rapportage raadpleging Participatiewet 2022