

R A A D S I N F O R M A T I E B R I E F

De leden van de raad

Postbus 200
2920 AE KRIMPEN AAN DEN IJSSEL

Datum: 8-1-2018
Zaaknummer: ZK17006945
Afdeling: Samenleving
Contactpersoon: A. van de Langemheen
Uw brief van:
Onderwerp: Rapport
klanttevredenheid

Geachte leden van de raad,

Conform de afspraak in de dienstverleningsovereenkomst tussen de GR IJsselgemeenten en de gemeenten Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Zuidplas heeft de afdeling Sociale Zaken van de GR IJsselgemeenten recent een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Bijgaand zenden wij u ter informatie de rapportage van het onderzoek.

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een uitgebreide vragenlijst, die ook bij het voorgaande onderzoek gehanteerd is.

De respons op de uitgezette vragenlijsten is verder teruggelopen naar 17%. Deze afname is in lijn met de landelijke tendens bij klanttevredenheidsonderzoeken op het terrein van sociale zaken.

In de uitkomsten van het onderzoek komt het volgende naar voren:

- Cliënten hebben over het algemeen een positief beeld van Sociale Zaken (86% geeft een 6 of hoger);
- Cliënten zijn het meest tevreden over de uitbetaling van de uitkeringen (85%);
- Contact met Sociale Zaken verloopt meestal via de balie (69%) of de telefoon (62%);
- Het gebruik van e-mailcontact met Sociale Zaken neemt toe (gestegen van 19% naar 38%);
- Cliënten zijn in meerderheid tevreden over het contact (86%)
- Casemanagers worden over het algemeen positief beoordeeld (minimaal 76%)
- De website van IJsselgemeenten wordt steeds vaker gebruikt (63%) maar de tevredenheid over de website neemt af (van 92% naar 74%);
- Cliënten zijn minder tevreden over schriftelijk (70%) en telefonisch contact (73%).

Over de grote lijn is er bij cliënten dus een redelijk positieve beleving van de dienstverlening van IJsselgemeenten.

Natuurlijk komen er in de rapportage ook zaken naar voren die wellicht verbeterd kunnen worden. De in het rapport opgenomen verbeter- en aandachtspunten worden meegenomen in het jaarplan 2018 van de afdeling Sociale Zaken. In ieder geval betreft dit:

- "Meer maatwerk en meer praktische oplossingen in plaats van wetmatig handelen" zijn opgepakt via het project "de omgekeerde toets". Dit project wordt in 2018 over de gehele afdeling uitgerold;
- Verdergaande digitalisering;

- Verbetering van correspondentie, schriftelijk en telefonisch contact, zal in 2018 worden opgepakt door onder meer vaker en sneller telefonisch contact op te nemen en door het inschakelen van een lezerspanel bij de schriftelijke correspondentie;
- Informatie over toeslagen zal nog nadrukkelijker worden verstrekt.

Voor de volledige resultaten van het onderzoek verwijzen wij u graag naar de bijlage.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Krimpen aan den IJssel,
De secretaris, De burgemeester,

Bijlage: rapport klanttevredenheidsonderzoek