

VERZONDEN 25 SEP. 2018

Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer: Z/18/24564
Documentnummer: 97734
Datum: 18 september 2018
Onderwerp: Uitkomsten onderzoek naar de klantbeleving Werk en Inkomen
Bijlage(n): 1. Onderzoeksrapport 'Klantbeleving W&I 2017

Geachte Raad,

Het college heeft onderzoek laten doen naar de klantbeleving van de klanten van Werk en Inkomen in 2017 om de dienstverlening te verbeteren. In deze brief informeert het college u over de uitkomsten van dit onderzoek. Voor het onderzoek zijn er 2.724 klanten aangeschreven uit de gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar. 606 klanten hebben de vragenlijst ingevuld, waarvan 106 uit Wassenaar.

Algemeen beeld

Het rapport laat, ten opzichte van het onderzoek over 2015, een stijgende lijn in tevredenheid bij klanten van de afdeling Werk en Inkomen zien. Het algemene rapportcijfer voor de dienstverlening is een 7,4. Dit cijfer ligt hoger dan de score in 2015 (7,0) en de gemiddelde score in de arbeidsmarktregio (7,1). Hieronder worden de meeste opvallende punten uit het onderzoek kort toegelicht.

Opvallende punten

- Klanten zijn tevreden over de wachttijd voor een afspraak en de openingstijden van de sociale dienst.

Op beide punten is vooral door klanten uit Voorschoten en Wassenaar beter gescoord ten opzichte van 2015. De score van klanten uit Wassenaar voor de wachttijd is gestegen van 4,8 in 2015 naar 7,3 in 2017. De score van de klanten uit Wassenaar voor de openingstijden is gestegen van een 6,3 naar 7,7.

- De waardering voor de telefonische bereikbaarheid is gedaald ten opzichte van 2015.

De gemeente Leidschendam-Voorburg zet organisatiebreed in op het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid en voert daarvoor ook periodiek onderzoeken uit. Op basis van dit onderzoek zijn acties ingezet om de telefonische bereikbaarheid binnen de teams Werk en Inkomen te verbeteren. Daarnaast is eind 2017 met de opening van het telefonisch loket Welzijn, Werk en Zorg ingezet op een verbetering van de telefonische dienstverlening.

- De waardering over de reisafstand naar Werk en Inkomen is gedaald bij klanten uit Voorschoten en Wassenaar ten opzichte van 2015.

De waardering van klanten uit Wassenaar over de reisafstand is gedaald van 6,7 in 2015 naar 5,6 in 2017. De waardering voor de bereikbaarheid van Werk en Inkomen met het openbaar vervoer is gestegen van een 4,9 in 2015 naar een 5,7 in 2017. Mogelijk heeft de veranderende waardering op beide punten te maken met de verhuizing van Werk en Inkomen van de locatie in Voorburg naar Leidschendam.

- De waardering over het intakegesprek en de consulenten is toegenomen.

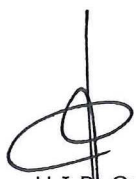
Grote stijgingen in de tevredenheid zijn te zien op de onderwerpen: '*besteden voldoende tijd en aandacht aan voorlichting*', '*houden rekening met wat ik kan*' en '*houden rekening met wat ik wil*'.

Opvolging

De uitslagen van het klantbelevingsonderzoek zijn gedeeld en besproken met de klantmanagers om gezamenlijk in te zetten op het verder verbeteren van de dienstverlening. Daarnaast is afgelopen periode door het college ingezet op meer lokale dienstverlening sociaal domein breed. Om de dienstverlening verder te verbeteren wordt nog onderzocht of de loketfunctie in Wassenaar uitgebreid kan worden.

Afgelopen jaren is het gebruikelijk geweest om het klantbelevingsonderzoek eens per twee jaar in samenwerking met de regio uit te voeren. Op dit moment wordt bekeken of het mogelijk is om door het hele jaar heen klanten te vragen naar de tevredenheid over de dienstverlening. Het onderzoek wordt daarmee onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek 'Menselijke maat'. Het onderzoek wordt dan niet meer regionaal uitgevoerd, waardoor een benchmark met de regio geen onderdeel meer is van de resultaten. Voordeel van continue metingen is dat de uitvraag aan klanten meer gericht en direct na het contact met de gemeente kan plaatsvinden. Daarnaast kan sneller worden ingezet op verbeterpunten.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,



H.I.P. Oppatja,
gemeentesecretaris



J.F. Koen,
burgemeester